

## EMS U FUNKCIJI ODRŽIVOG RAZVOJA JAVNIH POŠTANSKIH OPERATORA

Snežana Pejčić Tarle, Nataša Bojković, Marijana Petrović  
Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu

**Sadržaj:** Poštanski sektor doživljava svoju „zelenu revoluciju“ kroz institucionalnu opredeljenost za koncept održivog razvoja. S obzirom na značajno učešće transportnih aktivnosti u funkcionisanju poštanskih operatora, koncept zaštite životne sredine u poštanskom sektoru operacionalizuje se na opštim principima održivog razvoja saobraćaja uz primenu standardizovanih menadžment sistema u poslovanju. Rad ukazuje na značaj i iskustva primene Sistema upravljanja zaštitom životne sredine (EMS) u funkciji održivog razvoja javnih poštanskih operatora.

**Ključne reči:** poštanski operator, održiv razvoj, EMS, reinženjering procesa

### 1. Uvodne napomene

U skladu sa savremenim shvatanjem koncepta održivog razvoja, održivost u poštanskom saobraćaju podrazumeva sveobuhvatno sagledavanje višedimenzionalnog budućeg razvoja poštanskih operatora gde su istovremeno važni i ekonomski i sociološki i ekološki kontekst<sup>1</sup>. [1] Ovakvo shvatanje koncepta održivog razvoja u poštanskom sektoru „sazrevalo“ je između pristupa koji daje prednost ekonomskom aspektu i pristupa u kome dominira dimenzija zaštite životne sredine. Naime, u slučaju poštanskog saobraćaja, a naročito javnog sektora u ranim fazama deregulacije i liberalizacije, strategija održivog razvoja orijentisana je prvenstveno ka ekonomskim efektima<sup>2</sup>, a kada se radi o održivom saobraćaju generalno, u polaznoj ideji dominira ekološka dimenzija i ocena uticaja saobraćaja na životnu sredinu.

Svetski poštanski savez (*eng. UPU - Universal Postal Union*) definiše koncept održivosti kao „posvećenost održivom razvoju u interesu naše planete Zemlje, teritorijalne rasprostranjenosti poštanskih usluga, korisnika, menadžmenta poštanskih uprava i njihovog osoblja“<sup>3</sup>. S obzirom na tradicionalno značajno učešće transportnih aktivnosti u funkcionisanju poštanskih operatora, koncept zaštite životne sredine

---

<sup>1</sup> Tačnije – kontekst životne sredine; često u domaćoj literaturi postoji preklapanje pa i supstitucija pojmova ekologija (*eng. Ecology*) i životna sredina (*eng. Environment*);

<sup>2</sup> Kako se navodi i u Strategiji razvoja poštanskog saobraćaja naše zemlje;

<sup>3</sup> Prema J.Deutschmann, *Driving green*, Union Postale No3, 2007.

operacionalizuje se na opštim principima održivog razvoja saobraćaja i u poštanskom sektoru. Korelacija između poštanskih sistema i životne sredine u osnovi ima dva nivoa razmatranja: globalni i globalni/nacionalni.

Globalno posmatrano uticaj na životnu sredinu je u direktnoj vezi sa veličinom i obimom poslovanja poštanskih sistema, što u prvi plan stavlja velike operatore ekspres poštanske industrije (EEA članice)<sup>4</sup>, a u osnovi tog uticaja je pre svega visok intenzitet transportnih aktivnosti - vozni park EEA ima preko 200.000 drumskih vozila i 1.200 aviona, a koristi se i 2.000 komercijalnih letova dnevno<sup>5</sup>.

Drugi nivo posmatranja takođe ima globalnu dimenziju i to najpre u smislu odgovornosti u domenu zaštite životne sredine, a zatim i u smislu međunarodne koordinacije i saradnje u definisanju i sprovođenju konkretnih inicijativa. Međutim, ono što je globalno pokrenuto i definisano, ima stvarne efekte u praksi tek prihvatanjem i implementacijom u nacionalne sisteme poštanskog saobraćaja, zbog čega se rad detaljnije bavi ovim problemom. UPU - Svetski poštanski savez je nosilac aktivnosti zaštite životne sredine na globalnom nivou, a na nacionalnom nivou su javni poštanski operatori odgovorni za implementaciju koncepta održivosti. U skladu sa tim, operatori poštanskih usluga su poslednjih godina usvojili zajedničku politiku zaštite životne sredine (u okviru koncepta održivog razvoja) i osnovali projektne timove koji se bave održivim razvojem poštanskih sistema. Osnovni programi zaštite životne sredine usmereni su ka sledećim najvažnijim ciljevima: smanjenje emisije štetnih gasova unapređenjem voznog parka i efikasnijim logističkim sistemima, obuka vozača, smanjenje otpada, korišćenje ekoloških proizvoda i ušteda energije.

Polazeći od definicije održivog razvoja poštanskog sektora, Svetski poštanski savez ističe da osim brige za životnu sredinu, za korisnike, za prostornu rasprostranjenost poštanskih usluga, za zaposlene u poštama i primenu ispravnih i jasnih pravila upravljanja, koncept održivog razvoja predstavlja i način za reinžinjerung poslovanja u poštanskom sektoru. To znači da: „ni jedna odluka ne bi smela da se donese u poštama bez ocene mogućih negativnih uticaja na životnu sredinu, društvo i njihovo osoblje, ili bez relevantnog prilagođavanja odluka tako da se izbegnu ili minimiziraju negativni uticaji“. [2]

## **2. Koncept održivog razvoja poštanskih operatora: korak po korak**

Poštanski sektor sada doživljava svoju „zelenu revoluciju“, jer kao važan deo svetske ekonomije ne može da ignoriše opštu brigu za životnu sredinu<sup>6</sup>. U skladu sa tim, za sve nove ekonomske razvojne projekte Pošte sprovode energetske i ekološke studije uticaja. Institucionalizacija pitanja u sferi životne sredine i poštanskih usluga se upravo ostvaruje preko Svetskog poštanskog saveza, koji objedinjuje poštanske operatore (191) zemalja članica UN. Ovo telo je pokrenulo rad na pomenutim problemima još 1994. godine, formiranjem Radne grupe za poštu i životnu sredinu, nakon čega je 1998. godine

<sup>4</sup> Evropska Ekspres Asocijacija – eng. *European Express Association* (DHL, TNT, FEDEX, UPS).

<sup>5</sup> Izvor: <http://www.euroexpress.org/>

<sup>6</sup> Više od 430 milijardi pisama, paketa, novina i pisama sa reklamnim materijalima isporučuju se godišnje širom sveta, što čini poštanski uslužni sektor najvećim korisnikom motornih vozila; oko 250.000 motocikala, 600.000 automobila i kamiona i stotine poštanskih aviona prelazi milione kilometara, proizvođači emisiju gasova sa efektom staklene bašte, što predstavlja 70% ukupnog uticaja operatora na životnu sredinu. [2]

doneta Pekinška Deklaracija o zaštiti životne sredine. Godinu dana kasnije je potpisan sporazum o međusobnoj saradnji između vodeće svetske organizacije na polju zaštite životne sredine - UNEP-a (*eng. United Nations Environment Programme*) i UPU. Početkom 2005. godine, u naziv Radna grupa za životnu sredinu, dodaje se i održiv razvoj, sa ciljem ravnopravnog uključivanja i ostala dva aspekta održivog razvoja - sociološkog i ekonomskog. Konačna implementacija održivog razvoja u poštanski sektor označena je uključivanjem ovog koncepta u jedan od ciljeva Strategije razvoja poštanskog saobraćaja usvojenoj u Bukureštu<sup>7</sup>. U okviru ove strategije formulisan je program zaštite životne sredine i održivog razvoja. Osnovni ciljevi programa su:

- Promovisanje potrebe za promenama u proizvodnim procesima na način da se vodi računa o zaštiti životne sredine;
- Obezbeđivanje da se principi održivog razvoja poštuju u što većem broju zemalja;
- Povećanje saradnje između vladinih i nevladinih organizacija koje se bave pitanjima očuvanja životne sredine.

Konkretne mere i strategije koje poštanski operatori treba da implementiraju jesu:

- Primena procedura za ocenu uticaja poslovanja na životnu sredinu;
- Razvijanje programa i strategija održivog razvoja;
- Promovisanje primene ekološki podobnih metoda u proizvodnim procesima širenjem informacija među korisnicima;
- Investiranje u proizvodnju koja manje zagađuje i koja je ekološki efikasnija;
- Angažovanje finansijskih resursa i stručnog znanja za širenje tehnologija za zaštitu životne sredine;
- Učestvovanje u aktivnostima i projektima UPU-a iz oblasti održivog razvoja.

Na osnovu memoranduma o sporazumevanju koji su potpisale UNEP i UPU i niza aktivnosti koje su sledile, Administrativno veće Svetskog poštanskog saveza (*eng. Postal Operations Council UPU-a*) je kreiralo tzv. *Operativni vodič* koji se bavi pitanjima ekologije i javnih poštanskih operatora u smislu primene konkretnih mera. Rad na ovom vodiču je započeo još 1993. godine kada je PMT (*eng. Project Management Team*) sastavljen od šest zemaljana na čelu sa Nemačkom započeo monitoring i analizu inicijativa pojedinačnih poštanskih operatora u domenu zaštite životne sredine. Kreiranje i upotreba ovog vodiča su u velikoj zavisnosti. Na bazi implementacije preporuka iz vodiča i analiza rezultata primene, dalje se unapređuju same preporuke. Samim tim je Vodič svojevrsno “živo štivo” u čijem kreiranju i unapređivanju danas učestvuje preko 100 zemalja<sup>8</sup> (od ukupno 191 članice UPU). Ove zemlje odnosno predstavnici njihovih javnih poštanskih operatora su u okviru UPU definisani kao NEC (*eng. National Environmental Correspondents*).

Osnovna svrha Operativnog vodiča je promovisanje i stimulisanje unapređenja poslovanih procesa javnih poštanskih operatora u skladu sa konceptom zaštite životne sredine, a predviđene su sledeće osnovne aktivnosti:

1. razmena informacija, iskustava i primera dobre prakse;
2. podsticanje saradnje sa drugim institucijama i organizacijama (vlada, javni i privatni sektor, sami korisnici usluga, i sl);

<sup>7</sup> Bucharest World Postal Strategy 2005-2008; Jedan od pet ciljeva Stretegije je: *Održiv razvoj i reforma pošte*;

<sup>8</sup> podatak iz 2004. godine; za razliku od zemlja iz okruženja (Albanija, BIH, Hrvatska, Makedonija, Rumunija) na NEC listi iz ove godine nije evidentirana Srbija.

3. imenovanje predstavnika koji će ispred svoje zemlje (odnosno poštanskih operatora) voditi nacionalne i učestvovati u međunarodnim inicijativama. U okviru samog *Vodiča* ovi predstavnici se definišu kao *Nacionalni poštanski eksperti za životnu sredinu* (eng. *National Postal Experts on Environment*).<sup>9</sup>

Međutim, postavka osnovnih principa svakako ne daje jasne preporuke poštanskim operatorima kako da u svoje poslovne procese i pripadajuće aktivnosti implementiraju aspekte zaštite životne sredine. Životna sredina je veoma kompleksna i uključuje kako fizičko okruženje, odnosno vodu, vazduh i zemlju, tako i životno i radno okruženje, ali i resurse. Pri tom, svi ovi faktori imaju veliki međusobni uticaj. Često je teško i nabrojati na koje sve elemente životne sredine ljudske aktivnosti imaju uticaj. Tako na primer: smanjenje fonda prirodnih resursa, globalno zagrevanje, zagađenje vode, vazduha i zemljišta, otpad, buka, uništavanje biljnih i životinjskih vrsta, samo su neki od tih uticaja.

Sa druge strane, usvajanje samog pristupa najpre definisanju, a zatim i implementaciji i operacionalizaciji aktivnosti vezanih za zaštitu životne sredine u poslovanje kompanija često ima niži stepen prioriteta; odluke se donose zbog političkih pritisaka i/ili zakona, pa su i rešenja su neefikasna. Ovo je naročito izraženo u slučaju javnih poštanskih operatora koji u uslovima deregulacije i liberalizacije tržišta kao i svojinske i vlasničke transformacije prolaze kroz specifičnu „metamorfozu“ svoje organizacione strukture. U takvim uslovima zaštita životne sredine zahteva sistematična, proceduralno definisana i u praksi proverena rešenja.

U cilju poboljšanja poslovanja poštanskih operatora vezano za očuvanje životne sredine, Operativni vodič daje osnovne principe za implementaciju Sistema upravljanja zaštitom životne sredine – EMS (eng. *Environmental Management System*), a na bazi primene serije međunarodnih standarda ISO 14000, od kojih su najvažniji ISO 14001, kao model za sertifikaciju sistema upravljanja životnom sredinom i ISO 14004, koji sadrži opšte smernice za principe, sisteme i tehnike podrške kao dodatno uputstvo organizacijama u projektovanju, razvoju i održavanju EMS-a<sup>10</sup>. [4]

U Evropskoj uniji je sistematski razvijana legislativa koja ohrabruje dobrovoljno uvođenje menadžment sistema na bazi serije standarda ISO 14000 u sve ekonomske oblasti; oni se najčešće integrišu sa ostalim menadžment sistemima, što neizostavno dovodi do reinžinjeriniga poslovanja sa pozitivnim efektima zaštite životne sredine<sup>11</sup>.

### 3. EMS: inovacija poslovnih procesa u funkciji koncepta održivog razvoja

EMS zapravo predstavljaju način struktuiranja programa zaštite životne sredine poštanskih operatora. To znači da su mere smanjenja negativnih uticaja zasnovane na jasnim i prethodno utvrđenim biznis planovima i strategijama. EMS je sastavni deo

---

<sup>9</sup> Ovaj segment je vezan za NEC listu - jedan od osnovnih ciljeva *Nacionalnih poštanskih eksperata za životnu sredinu* jeste promovisanje upotrebe Operativnog vodiča i njegovo redefinisavanje i unapređivanje na bazi iskustava iz prakse;

<sup>10</sup> Oba su usvojena 1996, a revidirana 2004. godine.

<sup>11</sup> Standardi serije 14000 se odnose na različite aspekte životne sredine i dalje se razvijaju: *Obeležavanje u skladu sa zaštitom životne sredine - Environmental Labeling*: ISO 14020 - 14025; *Ocenjivanje životnog ciklusa - Life Cycle Assessment (LCA)*: ISO 14040-14043; *Proveravanje zaštite životne sredine - Environmental Auditing (EA)*: ISO 19011:2002, koji objedinjuje ocenjivanje za standarde serije ISO 14000 i ISO 9000; *Gasovi sa efektom staklene bašte - GHG*: ISO 14064-1/2/3:2006; ISO 14050:2002 se odnosi na termine i definicije;

odgovornosti menadžmenta organizacije, a podrazumeva sledeće najvažnije principe [3, OPVp.8] :

- Prepoznavanje menadžmenta životne sredine kao jednog od prioriteta;
- Interna i eksterna komunikacija;
- Utvrđivanje zakonskih obaveza i efekata zaštite životne sredine u poslovanju;
- Angažovanje zaposlenih kroz odgovornost ka očuvanju životne sredine;
- Prihvatanje modela „životnog ciklusa“ u strateškom planiranju<sup>12</sup>;
- Primena detaljnih menadžment procesa za postizanje ciljeva poslovanja u skladu sa zaštitom životne sredine;
- Obezbeđivanje resursa i odgovarajuće obuke radi postizanja pomenutih ciljeva;
- Ocenjivanje napretka u postizanju ciljeva;
- Integracija svih menadžment sistema u organizaciji.

Poslovanje i proizvodni procesi su pod sve većom kontrolom spoljnih regulatornih tela što je u skladu sa povećanim interesovanjem za primenu principa održivog razvoja. To znači da postoji opravdan zahtev za uvođenjem sistema menadžmenta životne sredine u sve aktivnosti i procese u poslovanju, što doprinosi održavanju konkurentnosti na tržištu. Štaviše, menadžment životne sredine je usmeren ka očuvanju životne sredine efikasnijim korišćenjem energetske resursa, što zapravo može značajno uticati i na smanjenje operativnih troškova. EMS prema standardu ISO14001:2004. godine se odnosi na *Specifikacije zahteva sa uputstvom za primenu* i sadrži niz zahteva na osnovu kojih se operatori mogu certifikovati od strane sertifikacionog/registracionog tela.

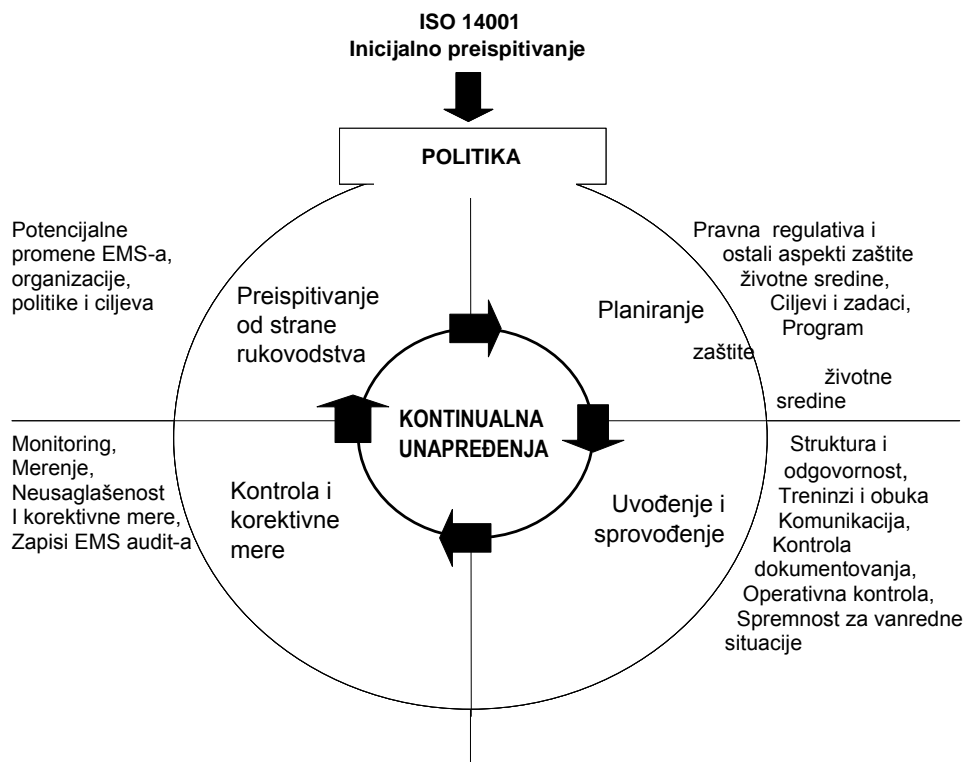
*Dugoročno gledano, EMS usaglašen sa zahtevima standarda ISO 14001, je način na koji preduzeće jasno pokazuje svoj učinak u zaštiti životne sredine putem kontrole uticaja svojih aktivnosti, proizvoda ili usluga na životnu sredinu, a u skladu sa svojom politikom i ciljevima zaštite životne sredine. EMS pomaže organizaciji da stekne poverenje zainteresovanih strana da je rukovodstvo obavezno da ispunjava zahteve iz politike zaštite životne sredine i ostvaruje opšte i posebne ciljeve zaštite životne sredine; da je naglasak više na preventivnim nego na korektivnim merama; da može da pruži dokaze o osnovanoj predostrožnosti i o usaglašenosti sa zakonskim propisima i da koncepcija EMS uključuje proces stalnog poboljšavanja. Samim tim implementacija EMS u poslovne procese podrazumeva:*

- postavljanje strateških ciljeva koji se ostvaruju;
- orijentaciju na prevenciju ekoloških problema, a ne na otklanjanje posledica;
- usaglašavanje sa regulativom;
- kontinuirano proveravanje i poboljšavanje procesa poslovanja.

Pojedine faze u uspostavljanju standardizovanog EMS-a prikazane su na slici br 2, i mogu se detaljnije objasniti.

---

<sup>12</sup> Koncept „životnog ciklusa“ podrazumeva da se poslovni proces ne završava u trenutku distribuiranja proizvoda/usluge krajnjem korisniku. Postoje mnogi modeli životnog ciklusa, a u osnovi svi podrazumevaju sledeće faze: ideja; razvoj/testiranje proizvoda/usluge; upotreba od strane korisnika; nadgledanje/održavanje; kraj životnog ciklusa proizvoda/usluge.



Slika br 2: Elementi (ISO 14001) EMS [OPV p.12].

**Inicijalno preispitivanje** predstavlja opisivanje postojeće pozicije poštanske organizacije u odnosu na životnu sredinu, a to podrazumeva:

1. razmatranje interakcije između aktivnosti, proizvoda i usluga sa jedne, i životne sredine sa druge strane;
2. postavljanje politike koja se odnosi na životnu sredinu, tj. najvažnije uticaje;
3. identifikaciju funkcija/aktivnosti drugih organizacionih sistema koji mogu da budu od uticaja;
4. iznalaženje mogućnosti za povećanje konkurentnosti.

**Politika koja se odnosi na životnu sredinu** je obaveza rukovodstva koje je definiše na osnovu početnih ispitivanja. Razlozi povećanog interesovanja za formulisanje ovakve politike su sledeći:

1. Zainteresovanost korisnika organizacije: Korisnici usluge, zaposleni, državni organi i akcionari očekuju da poštanske organizacije posluju u skladu sa nacionalnim i međunarodnim standardima. U pojedinim zemljama se, kao preduslov za sklapanje poslovnih ugovora, zahteva i potvrda o poslovanju organizacije u skladu sa zahtevima zaštite životne sredine.
2. Komercijalni zahtevi: Obaveza poslovanja u skladu sa zahtevima zaštite životne sredine nameće potrebu provere i kontrole korišćenja resursa.
3. Zakonska usaglašenost: U mnogim zemljama postoje ozakonjene agencije koje prate i ocenjuju u kojoj meri se pri odvijanju delatnosti štiti životna sredina.

Uključivanje politike zaštite životne sredine u opštu strategiju i standarde poslovanja operatora, obezbeđuje se da sve službe posluju u skladu sa zakonodavstvom.

Kreiranje politike koja se odnosi na životnu sredinu podrazumeva sledeće procedure:

- definisanje ciljeva i načina ostvarenja;
- usklađivanje sa zakonodavstvom;
- podela odgovornosti;
- definisanje opsega delovanja propisanih strategija i aktivnosti;
- definisanje metoda komunikacije i implementacije.

**Planiranje** sadrži analizu sledećih elemenata:

1. **Životna sredina** : Prvi korak u procesu planiranja je određivanje značajnijih uticaja poslovanja operatora na životnu sredinu, pri čemu se izdvajaju: zagađenja vazduha, vode i zemljišta, produkcija otpada, potrošnja sirovina i prirodnih bogatstava.
2. **Zakonski i ostali uslovi**: Većina zemalja je zakonski regulisala zaštitu životne sredine i poštanski operatori su u obavezi da posluju u skladu sa ovim zahtevima. Uloga EMS bi bila prepoznavanje kako zakonskih obaveza tako i neobavezujućih sporazuma sa kojima operator može biti saglasan.
3. **Ciljevi**: Menadžment treba da formuliše ekološke ciljeve na svim relevantnim nivoima u okviru organizacije.
4. **Programi menadžmenta životne sredine**: U okviru ovog programa predviđene su procedure koje se odnose na sledeće procese poslovanja:
  - nabavka;
  - transport i logistika – smanjenje emisija;
  - potrošnja energije; potrošnja vode;
  - upravljanje otpadom;
  - buka i kvalitet vazduha – sadržaj prašine i hemikalija;
  - razvoj proizvoda i usluga;
  - arhitektura – „zelena gradnja“ (*eng. green buildings*).

Za svaki od navedenih procesa analizirani su ekološki, ekonomski i sociološki efekti a zatim su predložene mere za poboljšanje poslovanja. Na primer u procesu transporta i logistike izdvojeni su sledeći efekti i mere:

**Ekološki**: Procena je da je svakodnevno oko milion poštanskih vozila u eksploataciji, što dovodi do stvaranja 12-14% od ukupnih štetnih emisija. Investicije u transportni sektor treba da u što većoj meri budu u skladu sa ekološkim zahtevima.

**Ekonomski**: Poštanski operatori treba da budu pripremljeni na sve strožiju regulativu nacionalnih zakonodavstava u pogledu dozvoljenih emisija štetnih materija. Pri tome, smanjenje emisija ne podrazumeva samo tehničke standarde, već i ponašanje vozača (način vožnje), održavanje vozila, stepen opterećenja kao i rutiranje, što sve ujedno smanjuje i ukupne transportne troškove.

**Sociološki**: Ulaganje u ekološki povoljniji vozni park predstavlja ulaganje u opštu dobrobit društva; Sa sociološkog stanovišta treba voditi računa i o uslovima rada, što se u ovom sektoru odnosi na propisane časove vožnje za vozače.

**Predložene mere**: U ovom delu sadržane su detaljne tehničko-tehnološke preporuke koje se odnose na nabavku, održavanje i eksploataciju voznog parka kao i posebne preporuke za vozače usmerene ka povećanju ekološke svesti.

**Implementacija i operacionalizacija** sadrže nekoliko podprocesa i to:

1. Strukturiranje EMS-a i podela odgovornosti između organizacionih jedinica koje se bave pitanjima životne sredine.
2. Obuka zaposlenog osoblja. Prema standardu ISO 14001 svi zaposleni čije aktivnosti mogu da imaju značajan uticaj na životnu sredinu treba da prođu kroz odgovarajuću obuku. Pored toga, potrebne su i aktivnosti usmerene ka podizanju svesti i individualnoj odgovornosti ka životnoj sredini svih zaposlenih.
3. Komunikacije, i to interne koje podrazumevaju promovisanje i razmenu informacija o brizi za zaštitu životne sredine unutar preduzeća, i spoljne koje predstavljaju način komunikacije sa korisnicima organizacije koja može biti osmišljena u vidu zajedničkih radionica, javnog izveštavanja i sponzorisavanja aktivnosti u vezi sa zaštitom životne sredine i sl.
4. Obezbeđivanje dokumentacije o elementima EMS i njihovim interakcijama. U okviru ovog podprocesa potrebno je predvideti i kontrolisanje dokumentacije prevashodno u smislu potrebe za periodičnom revizijom.
5. Pripremljenost na situacije koje mogu da dovedu do iznenadnih neželjenih posledica na životnu sredinu.

**Provera i korekcije** su važan element EMS-a, jer praćenje i merenje ključnih karakteristika funkcionisanja organizacije koje mogu imati značajan uticaj na životnu sredinu utiče na reinžinjerung poslovanih procesa. Potrebno je definisati odgovornosti i ovlašćenja za proces proveravanja i preduzimanja korektivnih i preventivnih akcija. Osnovni tipovi pregleda u upravljanju životnom sredinom odnose se na kontrolu odgovornosti, menadžmenta, i aktivnosti.

**Kontrola odgovornosti** - Podrazumeva tri različite provere: usaglašenosti, rizika za životnu sredinu, investicionih ulaganja. Provera usaglašenosti podrazumeva procedure za utvrđivanje da li se i u kojoj meri poštuje zakonodavstvo iz oblasti zaštite životne sredine. U procesima i procedurama poslovanja treba da budu označeni potencijalni rizici za životnu sredinu kako bi se predvideli u troškovima osiguranja. Provera investicionih ulaganja podrazumeva da se pre kupovine zemljišta/nekretnina istraži njihova ispravnost sa stanovišta zagađenja kako se ne bi javljali dodatni troškovi čišćenja.

**Kontrola upravljanja** - Osnovni cilj je provera funkcionisanja menadžment sistema u odnosu na ekološku politiku ili međunarodne standarde (na primer ISO 14001: Specifikacije sa uputstvom za primenu).

**Kontrola aktivnosti** - Podrazumeva kontrolu tokova, troškova, procedura kao i predloženih programa poboljšanja, koje se odnose na određene aktivnosti poslovanja (otpad, energija, transport i sl.)

**Analiza i ocena upravljanja** je završni element EMS-a koji podrazumeva periodičnu proveru istog u cilju osiguranja delotvornosti u ispunjenju ciljeva usvojene politike, a ujedno može da ukaže na eventualne potrebe za promenama politike, ciljeva ili drugih elemenata EMS u cilju kontinualnog poboljšanja poslovanja.

#### **4. Umesto zaključka: iskustva i perspektive održivog razvoja poštanskih operatora**

Poštanske kompanije razvijenih zemalja su već usvojile politiku održivog razvoja i značajno smanjile negativne uticaje svog poslovanja na životnu sredinu, pre svega, kroz osnovne programe zaštite životne sredine u skladu sa Bukureštanskom strategijom; za realizaciju ovih programa uglavnom su zaduženi posebno formirani „sektori“ poštanskih



operatora. Bez obzira na razlike u agendama, prioritetima i postignutim rezultatima ovi programi su generalno usmereni ka sledećim najvažnijim ciljevima: smanjenje emisije štetnih gasova unapređenjem voznog parka i efikasnijim logističkim sistemima, obuka vozača za nova vozila i nove režime vožnji, smanjenje otpada, korišćenje ekoloških proizvoda i ušteda energije. Ipak, pregled pozitivnih iskustava ukazuje na to je konkretno najviše urađeno u sferi smanjenja potrošnje goriva i emisije štetnih gasova poštanskih vozila.<sup>13</sup> I kod nas se mogu prepoznati mere zaštite živote sredine koje se odnose prvenstveno na vozila, odnosno transport. Na primer u JP PTT saobraćaja "Srbija" čiji ukupan vozni park prema podacima iz 2007. godine iznosi 1588 vozila, postoje zahtevi da nova sredstva moraju ispunjavati najviše standarde za smanjenu emisiju izduvnih gasova - trenutno se zahteva da sva vozila ispunjavaju Euro4 standarde. Takođe, postoji obaveza da se rashodovana sredstva i oprema prodaju isključivo firmama licenciranim od strane države, a u čijem radu su sadržane i obaveze o zaštiti životne sredine. U skladu sa iskustvima evropskih poštanskih operatora, nabavljeno je i prvih 40 vozila sa alternativnim pogonom na tečni naftni gas. Ova vozila se koriste za motorizovanu pismonosnu dostavu u brdsko-planinskim krajevima. Osim toga, 2006. godine je izvršeno uspešno testiranje mopeda na elektro pogon koji se mogu koristiti u uslovima gradske vožnje, odnosno za puteve sa asfaltnom podlogom.

Na osnovu do sada ostvarenih rezultata i „naučenih lekcija“, u okviru nove Poštanske strategije iz Najrobija 2009-2012<sup>14</sup> posebno se ističe potreba za standardizacijom pristupa i pravila u liberalizovanom poslovnom okruženju poštanskih operatora. Vezano za životnu sredinu i održivost, naglašava se da sve aktivnosti preduzete danas imaju uticaj na buduće generacije i globalno okruženje i da poštanski sektor mora da bude posvećen tome, ali i da bude „viđen“ kao takav. Za budući period u okviru cilja „*Promovisanje održivog razvoja i ekonomije poštanskog sektora*“ posebno je akcionim planom predviđen program: *Promocija zaštite životne sredine uključujući i društvenu dimenziju*, u okviru koga se preporučuje<sup>15</sup> da „proizvodnja“ poštanskih usluga bude usaglašena sa standardima zaštite životne sredine, ali i da se uzmu u obzir moguće teškoće u primeni ovih restriktivnih standarda u najnerazvijenijim zemljama i da se globalna poštanska mreža razvija tako da omogućí širi opseg zaštite životne sredine. UPU će u vezi sa tim doneti preporuke da se usvoje politike razvoja koje utiču na smanjenje rizika za životnu sredinu i promovišu održivost u svim strategijama i procesima poslovanja poštanskih operatora. U skladu sa tim će obezbediti podršku regionalnom povezivanju pošta u cilju stvaranja usaglašanih i efektivnijih standarda zaštite životne sredine; takođe, planira uspostavljanje partnerstva sa međunarodnim agencijama u najvažnijim akcijama zaštite životne sredine i održivog razvoja poštanskog sektora.

<sup>13</sup> Tako je na primer, Mađarska pošta, koja je kao javni operator postavila okvire ekološke politike još 2001. godine na osnovu baze podataka o uticajima svog poslovanja na životnu sredinu i sveobuhvatnih analiza koje su potvrdile da je transport u okviru poštanskih aktivnosti najveći zagađivač vazduha, uvela vozila koja su u sve većoj meri kompatibilna sa zahtevima zaštite životne sredine – na primer električna kombi vozila za dostavu pošiljaka, pre svega, u istorijskim jezgrima većih gradova. U Italiji su u planiranju i upravljanju aktivnostima poštanskog operatora koje su usmerene na očuvanje ekosistema prioriteta uvođenje novih eksperimentalnih tehnologija i sistema korišćenja alternativnih goriva, odnosno orijentacija na obnovljive izvore energije. Postojeći vozni park kompanije ima 42.000 drumskih motornih vozila od čega je 27.500 motocikala, a preko 90% drumskih vozila zadovoljava Euro4 standard. Od 2005. godine uvode se vozila sa pogonom na tečni naftni gas (TNG), a do 2007. godine se njihov broj udvostručio - sa 1500 ovakvih vozila, Italijanska pošta ima najveći vozni park na TNG pogon među evropskim poštanskim operatorima.

<sup>14</sup> Usvojena na 24. UPU kongresu u Ženevi (*The postal sector: an essential component of the global economy*).

<sup>15</sup> Odnosi se na vlade, regulatorna tela, javne poštanske operatore, i ostale aktere.

Posebno važna preporuka za budućnost jeste da se uključi dimenzije zaštite životne sredine u politiku kvaliteta usluga, odnosno da se u cilju „jačanja rasta poštanskog tržišta i usluga“, primenjuju nove tehnologije koje modernizuju sektor, unapređuju kvalitet usluga, uvode nove, pre svega, takozvane „zelene“ usluge<sup>16</sup>.

Jedan od najvažnijih ciljeva u narednom periodu je kontinuirano uvođenje EMS-a u poštanski organizacioni sistem čija implementacija podrazumeva čitav niz mera/rešenja pozitivnih za životnu sredinu: mrežno projektovanje, železnički i intermodalni transport, rutiranje, urbani logistički centri, visok faktor popunjenosti vozila, trening i obuka vozača, monitoring, dobro održavanje, nova vozila sa filterima, isporuka u jezgru gradova pešice ili biciklom, vozila sa alternativnim gorivima i tehnologijama, trening vozača za eko-tehnike vožnje i sl.

Danas pošte treba da svoju posvećenost održivom razvoju operacionalizuju kroz primenu EMS-a kao moćni alat za standardizaciju poslovanja na liberalizovanom – deregulisanom tržištu, a zbog istinskog jačanja sopstvene ekonomske efektivnosti, pomoću kojeg će zadovoljiti svoje korisnike i unaprediti uslove života i rada svojih zaposlenih.

## Literatura

- [1] S. Pejčić-Tarle, N. Bojković, M. Davidović, „Savremena evropska saobraćajna politika-održiva mobilnost“, Ecologica, 2004.
- [2] J.Deutschmann, *Driving green*, Union Postale No3, 2007.
- [3] The Post and the Environment, Opreational Guide, UPU, Postal Operations Council
- [4] International Organization for Standardization (ISO), <http://www.iso.org/iso>
- [5] Nairobi Postal Strategy 2009–2012, The postal sector: an essential component of the global economy, [www.upu.int](http://www.upu.int), Congrès–Doc 38
- [6] J.Toledano, J.Ansón, Postal Economics in Developing Countries: Posts, Infrastructure of the XXIst Century?

**Abstract:** The postal sector is going through its “green revolution” by institutional commitment to the sustainable development concept. Taking into account the significant input of transport activities in the functioning of postal operators, operationalization of the concept of environmental protection in the postal sector is based on general principles of sustainable transport by applying a standardized management system in its business activities. The paper points out the significance of the Environmental Management System practices in the function of sustainable development of public postal operators.

**Keywords:** postal operators, sustainable development, EMS - Environmental Management System, process re-engineering

### EMS IN THE FUNCTION OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF PUBLIC POSTAL OPERATORS

Snežana Pejčić – Tarle, Nataša Bojković, Marijana Petrović

---

<sup>16</sup> Na primer, *Global hybrid mail project*, globalna hibridna pošta, kao “Environmentally friendly mail”; takođe, *Green Parcel, an environmentally friendly postal product*; Izvor: UPU’s ESDPG, 2006.