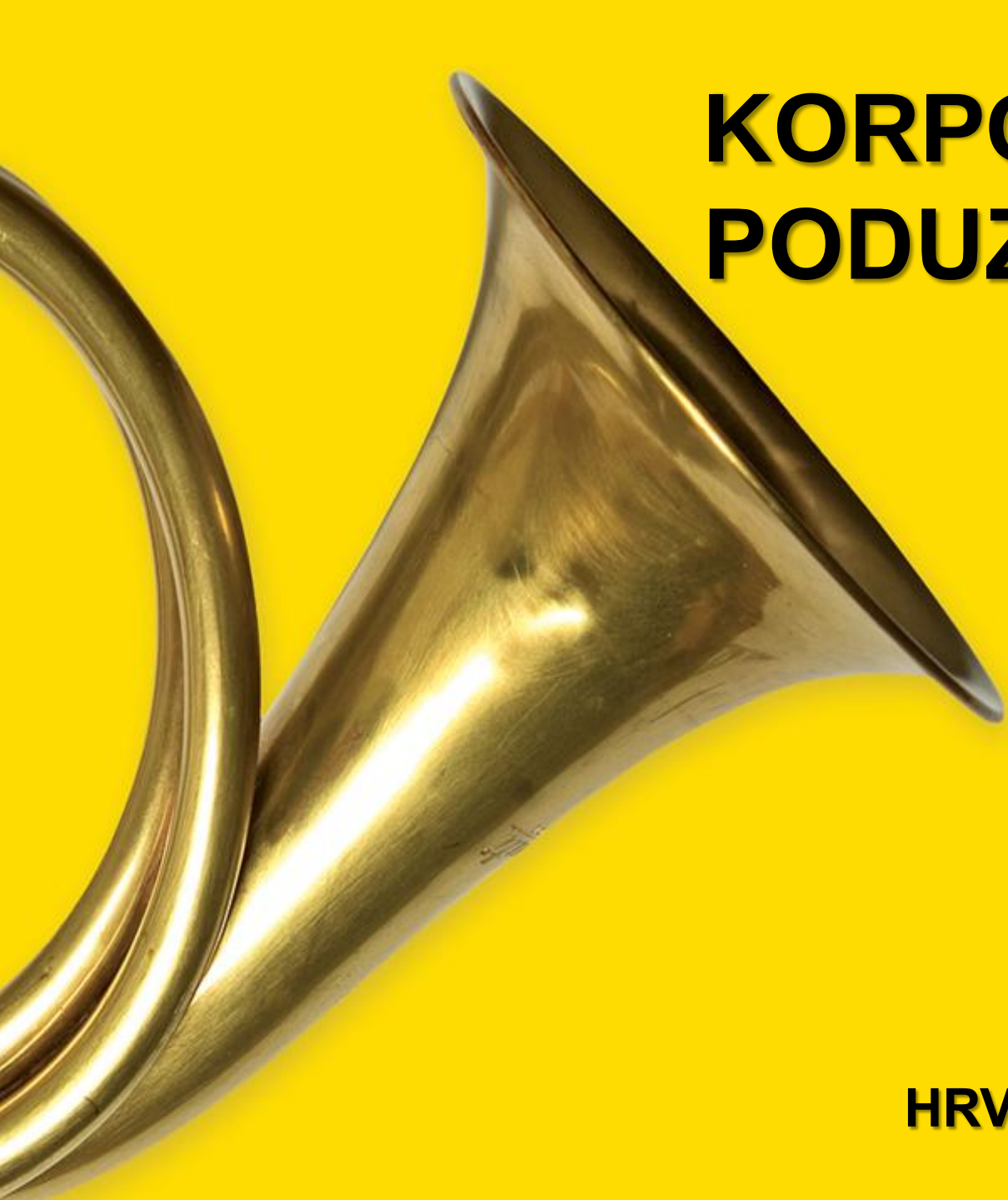


A close-up, low-angle shot of the bell of a brass instrument, likely a trumpet or trombone. The instrument is made of polished brass and is positioned diagonally across the frame, pointing towards the top right. The background is a solid, bright yellow. The lighting creates strong highlights and shadows on the curved surface of the bell.

KORPORATIVNO PODUZETNIŠTVO

HRVATSKA POŠTA d.d.

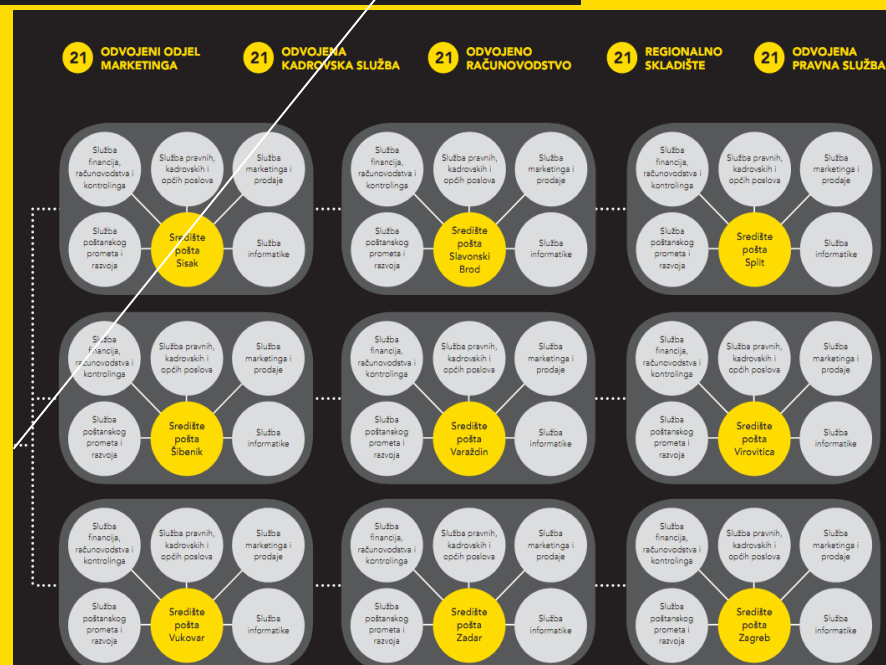
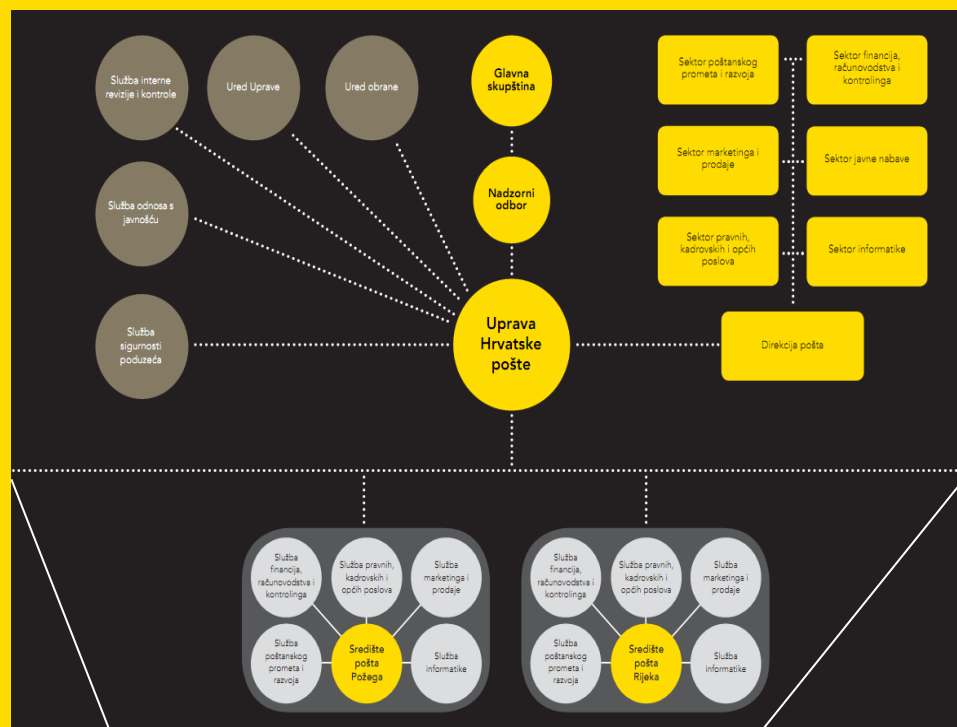
POŠTAR UVIJEK ZVONI DVAPUT...

VIŠE NE!



U Hrvatskoj pošti danas poštar zvoni koliko je puta potrebno.

STARI ORGANIZACIJSKI USTROJ



Hrvatska pošta d.d.

JUČER	DANAS	SUTRA
•Birokratizirana institucija •Bez razvojne strategije •Bez jasne podjele odgovornosti •Bez donošenja odluka •Nedostatak inicijative i podrške promjenama •Bez investicija •Loša organizacijska klima i nezadovoljstvo zaposlenika •Česte promijene menadžmenta	✓ Definiran strateški okvir ✓ Nova divizijska organizacijska struktura ✓ Dovršeno restrukturiranje ✓ Orijentiranost na korisnika ✓ Priprema za liberalizaciju ✓ Informatizacija ✓ Razvoj novih usluga ✓ Predstavljanje novih proizvoda ✓ Standardizacija poštanskih ureda	○Napredne poslovne procedure ○Novi logistički centar ○Optimizirani troškovi poslovanja ○Optimizirana mreža poštanskih ureda ○Integrirani informatički poslovni sustav ○Certifikati kvalitete ○Dobra organizacijska klima ○Zadovoljni korisnici!

2008.

2009.

2010.

**STRATEŠKI OKVIR ZA POSLOVNI PLAN
2008.-2013., SV. MARTIN NA MURI**

**SPORAZUM SA SOCIJALNIM
PARTNERIMA**

- zajednički ulazak u novu razvojnu fazu
- predložene nove mjere za socijalnu sigurnost zaposlenih

POKRENUTO RESTRUKTURIRANJE

**LIPANJ: ORGANIZACIJSKA RADIONICA,
ŠIBENIK**

**USVOJENA NOVA ORGANIZACIJSKA
STRUKTURA**

**LISTOPAD: SLUŽBENA USPOSTAVA NOVE
ORGANIZACIJSKE STRUKTURE**

NASTAVAK RESTRUKTURIRANJA

ZAVRŠETAK RESTRUKTURIRANJA

**ZAVRŠETAK USPOSTAVE NOVE
ORGANIZACIJSKE STRUKTURE**

**PRIPREME ZA POKRETANJE KLJUČNIH
RAZVOJNIH PROJEKATA**

**ISPUNJENJE STRATEŠKOG POSTIZANJA
PROFITABILNOSTI NA RAZINI
EUROPSKIH POŠTANSKIH OPERATORA 3
GODINE PRIJE ROKA**

EBITDA: - 122 milijuna kuna
Profitabilnost: - 15,6 %
Produktivnost po djelatniku: 137.280,00 kn
godišnje

EBITDA: - 45,8 milijuna kuna
Profitabilnost: - 11,38 %
Produktivnost po djelatniku: 150.552,00 kn
godišnje

EBITDA: + 123,6 milijuna kuna
Profitabilnost: +3,38 %
Produktivnost po djelatniku: 159.720,00 kn
godišnje

2011.

**POKRETANJE PROJEKTA GRADNJE
NOVOG LOGISTIČKOG CENTRA**

DOKAPITALIZACIJA

Vlasništvo nad 70.200 m² zemljišta-na
kojem će se graditi novi središnji
logistički centar

**POZICIONIRANJE NA TRŽIŠTU I ŠIRENJE
PALETE PROIZVODA**

HP Produkcija d.o.o.
HP Arhiv d.o.o.

2012.

**GRADNJA NOVOG LOGISTIČKOG
CENTRA**

INFORMATIZACIJA

PLASMAN NOVIH USLUGA NA TRŽIŠTU

HP Produkcija d.o.o.
Realizacija poslovnih aktivnosti

HP Arhiv d.o.o.
Realizacija poslovnih aktivnosti

2013.

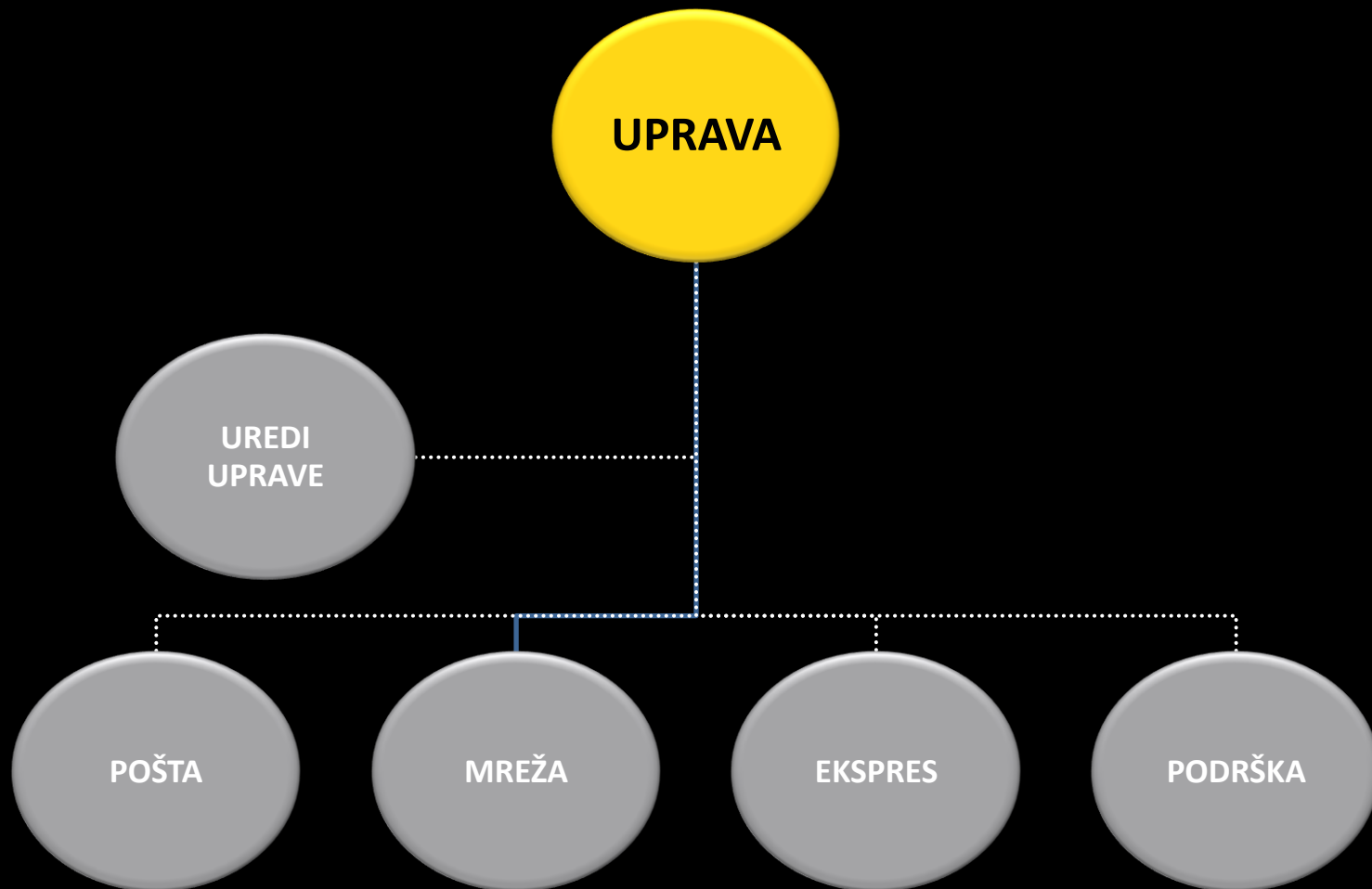
**POTPUNA LIBERALIZACIJA TRŽIŠTA
POŠTANSKIH USLUGA**

**ZAVRŠETAK GRADNJE NOVOG
LOGISTIČKOG CENTRA**

**HRVATSKA POŠTA JE SPREMNA ZA
EUROPSKU UNIJU**

Hrvatska pošta d.d.

JUČER	DANAS	SUTRA
•Birokratizirana institucija •Bez razvojne strategije •Bez jasne podjele odgovornosti •Bez donošenja odluka •Nedostatak inicijative i podrške promjenama •Bez investicija •Loša organizacijska klima i nezadovoljstvo zaposlenika •Česte promijene menadžmenta	✓ Definiran strateški okvir ✓ Nova divizijska organizacijska struktura ✓ Dovršeno restrukturiranje ✓ Orijentiranost na korisnika ✓ Priprema za liberalizaciju ✓ Informatizacija ✓ Razvoj novih usluga ✓ Predstavljanje novih proizvoda ✓ Standardizacija poštanskih ureda	○Napredne poslovne procedure ○Novi logistički centar ○Optimizirani troškovi poslovanja ○Optimizirana mreža poštanskih ureda ○Integrirani informatički poslovni sustav ○Certifikati kvalitete ○Dobra organizacijska klima ○Zadovoljni korisnici!



PRIMJERI SVJETSKIH OPERATORA SA SLIČNIM ORGANIZACIJSKIM USTROJEM KAO I HRVATSKA POŠTA DANAS:

1. Njemačka pošta
2. Talijanska pošta
3. Japanska pošta
4. Kanadska pošta

PREDNOSTI NOVE ORGANIZACIJE:

1. Plitka organizacija
2. Upravljivost
3. Jasna odgovornost
4. Veća pokretljivost sustava
5. Optimiziran broj djelatnika
6. Veća kvaliteta usluga

OSNOVNE KARAKTERISTIKE HRVATSKE POŠTE DANAS

1

PROAKTIVNA
PRODAJA

3

RAZVOJ
NOVIH USLUGA

2

ORIJENTIRANOST
PREMA KUPCU

4

UVODENJE
NOVIH PROIZVODA

5

STANDARDIZACIJA
POŠTANSKIH UREDA



 838

vozila

  1139

poštanskih
ureda

   2021

moped

      2349

poštonoša

               10.699

djelatnika

                         200.000

zadovoljnih korisnika dnevno

268.665.601



pošiljaka godišnje

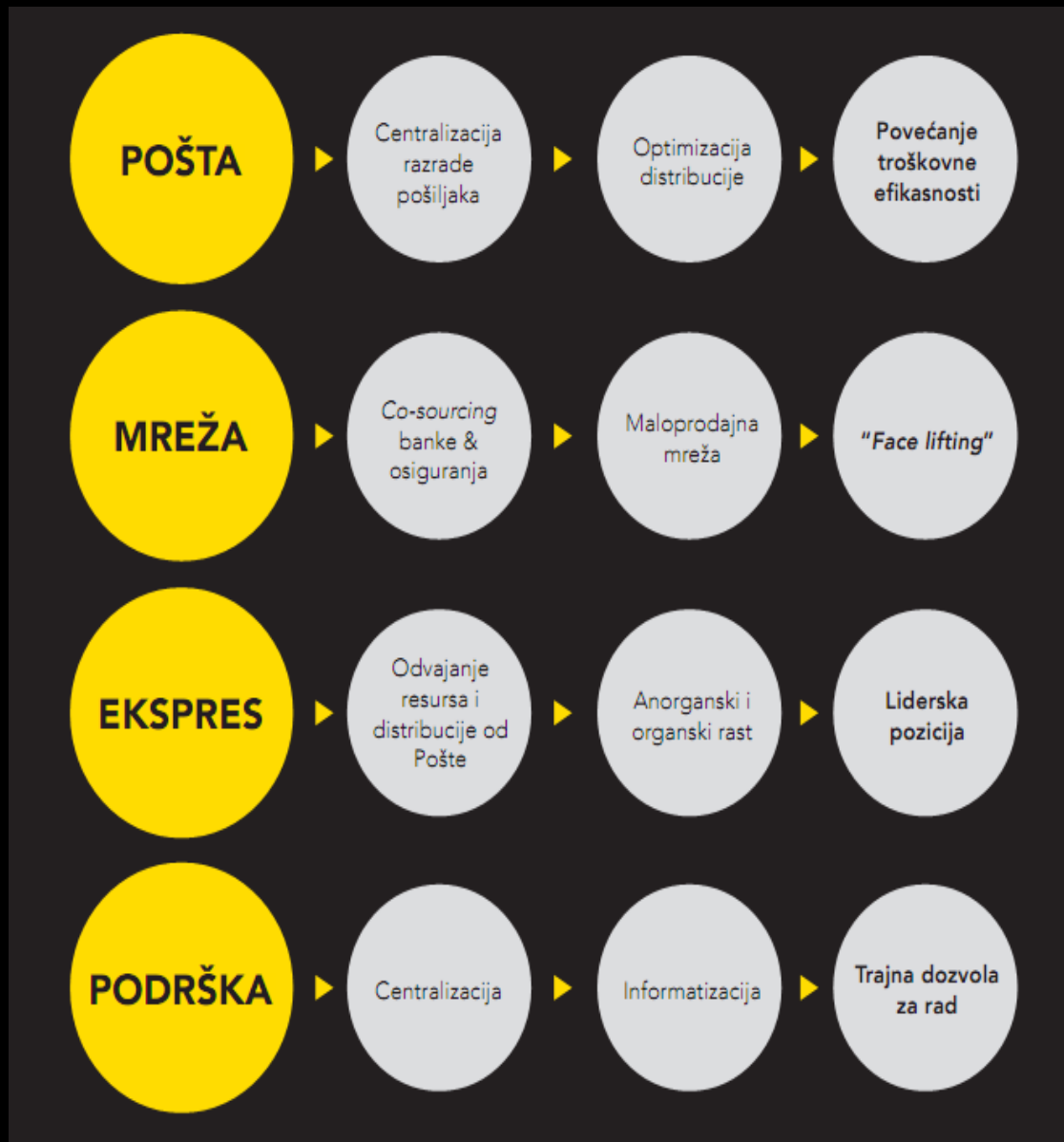
STRATEGIJA RAZVOJA 2008. – 2013.

Provođenjem Strateškog plana razvoja želi se postići moderna, Europsi konkurentna Hrvatska pošta, koja će zadržati lidersku poziciju na tržištu poštanskih usluga te zauzeti vodeće mjesto u ekspresnim uslugama na domaćem tržištu.

Strateški okvir je zajednička platforma djelovanja svih zaposlenika Hrvatske pošte d.d. i Uprave

1. Hrvatska pošta dobit će trajnu dozvolu za rad
2. Hrvatska pošta će poslovati na razini profitabilnosti poštanskih operatora u EU, s 3% do 5% neto-profitabilnosti
3. Hrvatska pošta bit će prepoznata kao ugodno i poticajno mjesto za rad
4. Hrvatska pošta neutralizirat će svoj utjecaj na onečišćenje okoliša

CILJEVI STRATEGIJE



A row of yellow mailboxes mounted on a wall. Each mailbox features the 'WG Pošta' logo and a small informational plaque at the bottom. The background is a textured wall.

DIVIZIJA POŠTA

```
graph TD; DP((DIVIZIJA POŠTA)) --- OK((Odjel kontrolinga)); DP --- S1((Sektor prodaje)); DP --- S2((Sektor prijevoza)); DP --- S3((Sektor sortiranja)); DP --- S4((Sektor dostave)); DP --- S5((Sektor optimizacije i upravljanja resursima)); DP --- S6((Sektor međunarodnih poslova)); S1 --- GP1((Grupa područja dostave 1)); S1 --- GP2((Grupa područja dostave 2)); S1 --- GP3((Grupa područja dostave 3)); S4 --- GP4((Grupa područja dostave 4)); S4 --- GP5((Grupa područja dostave 5)); S4 --- GP6((Grupa područja dostave 6));
```

Odjel
kontrolinga

Sektor
prodaje

Sektor
prijevoza

Sektor
sortiranja

Sektor
dostave

Sektor
optimizacij
e i
upravljanja
resursima

Sektor
međunaro
dnih
poslova

Grupa
područja
dostave 1

Grupa
područja
dostave 2

Grupa
područja
dostave 3

Grupa
područja
dostave 4

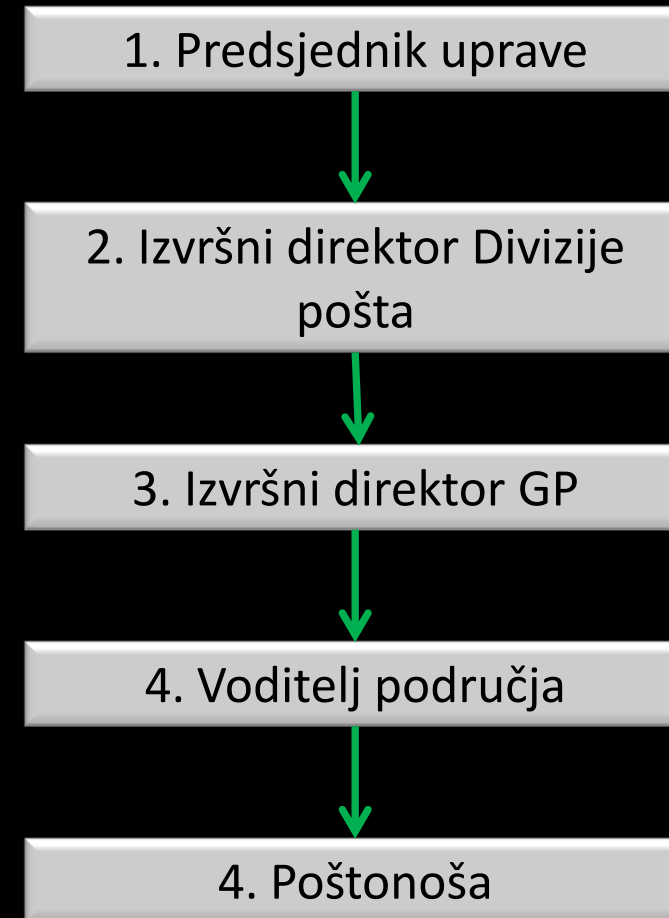
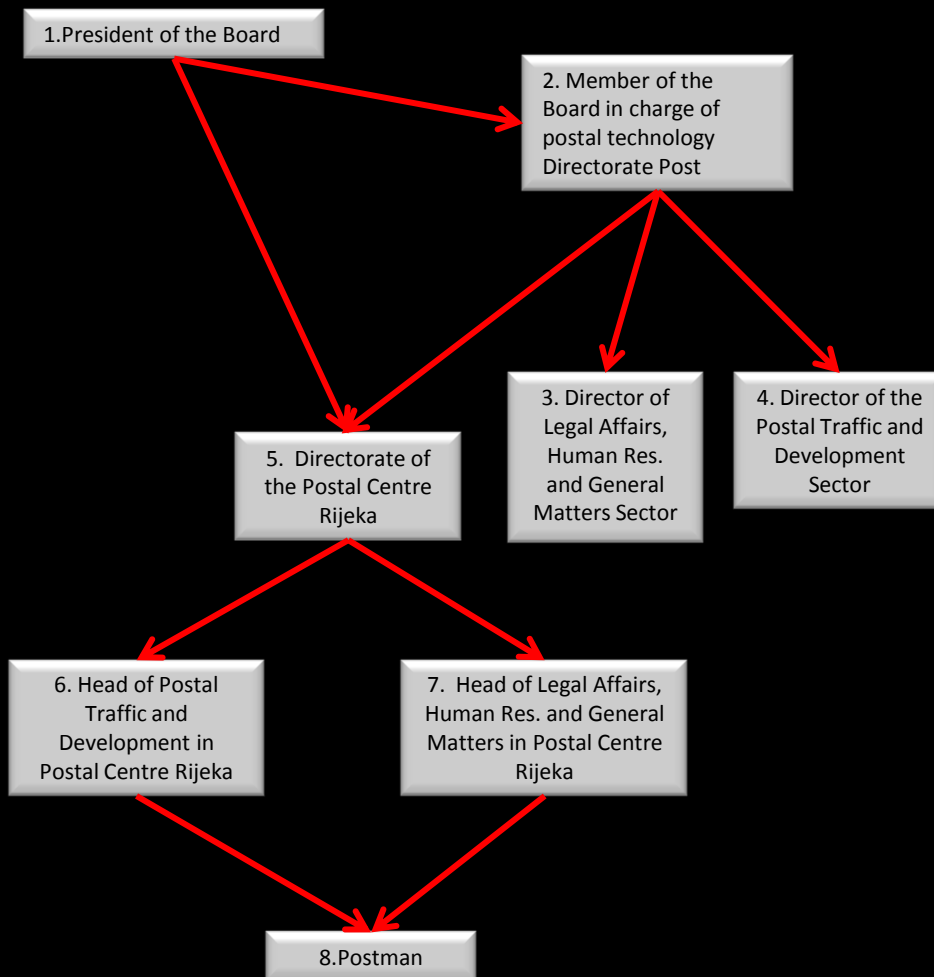
Grupa
područja
dostave 5

Grupa
područja
dostave 6

Ključni procesi i usluge u Diviziji pošta

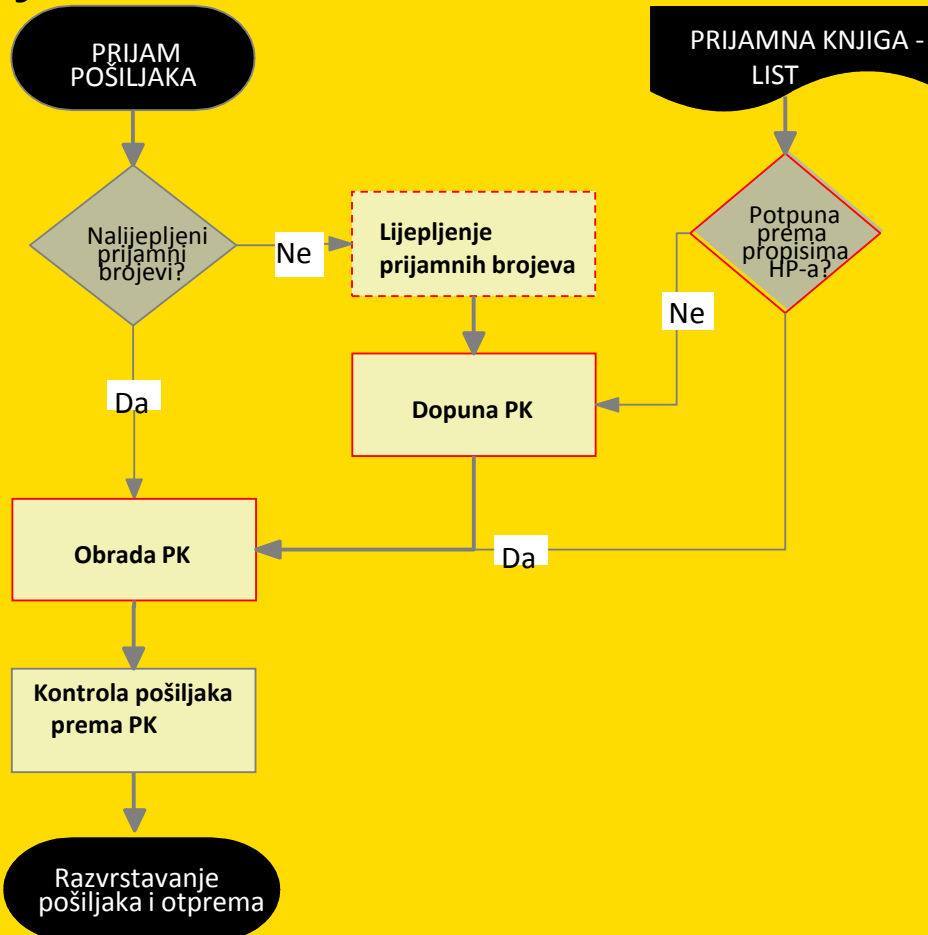


Primjer starog i novog tijeka komunikacije unutar Divizije pošta

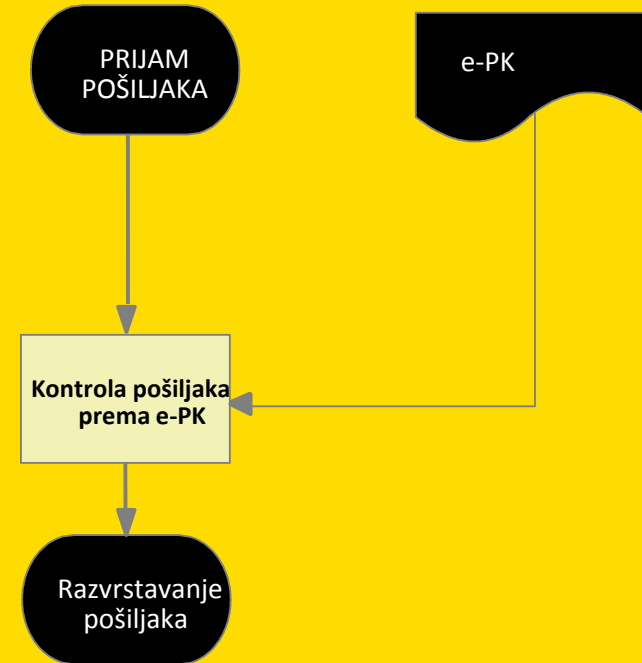


Projekt: e-prijamna knjiga

Obrada pošiljaka u sadašnjim uvjetima



Obrada pošiljaka putem e-Pk



Projekt: Centralizacija dostave

- Bjelovarsko – bilogorska županija – sa 34 dostavna PU na 6 dostavnih čvorišta
- Međimurska županija – sa 24 dostavna PU na 3 dostavna čvorišta



efikasnost
fleksibilnost



Projekt: Razdvajanje dostave

- Razdvajanje dostave visoko vrijednih od nisko vrijednih pošiljaka
- Ciljevi
 - Povećanje efikasnosti, efektivnosti i kvalitete dostave
 - Jačanje uporišta na tržištu poštanskih usluga
 - Jednostavnija dostava pošiljaka promjenom procesa rada i podizanjem stupnja ekspertnosti pri dostavi visokovrijednih pošiljaka
 - Troškovna efikasnost



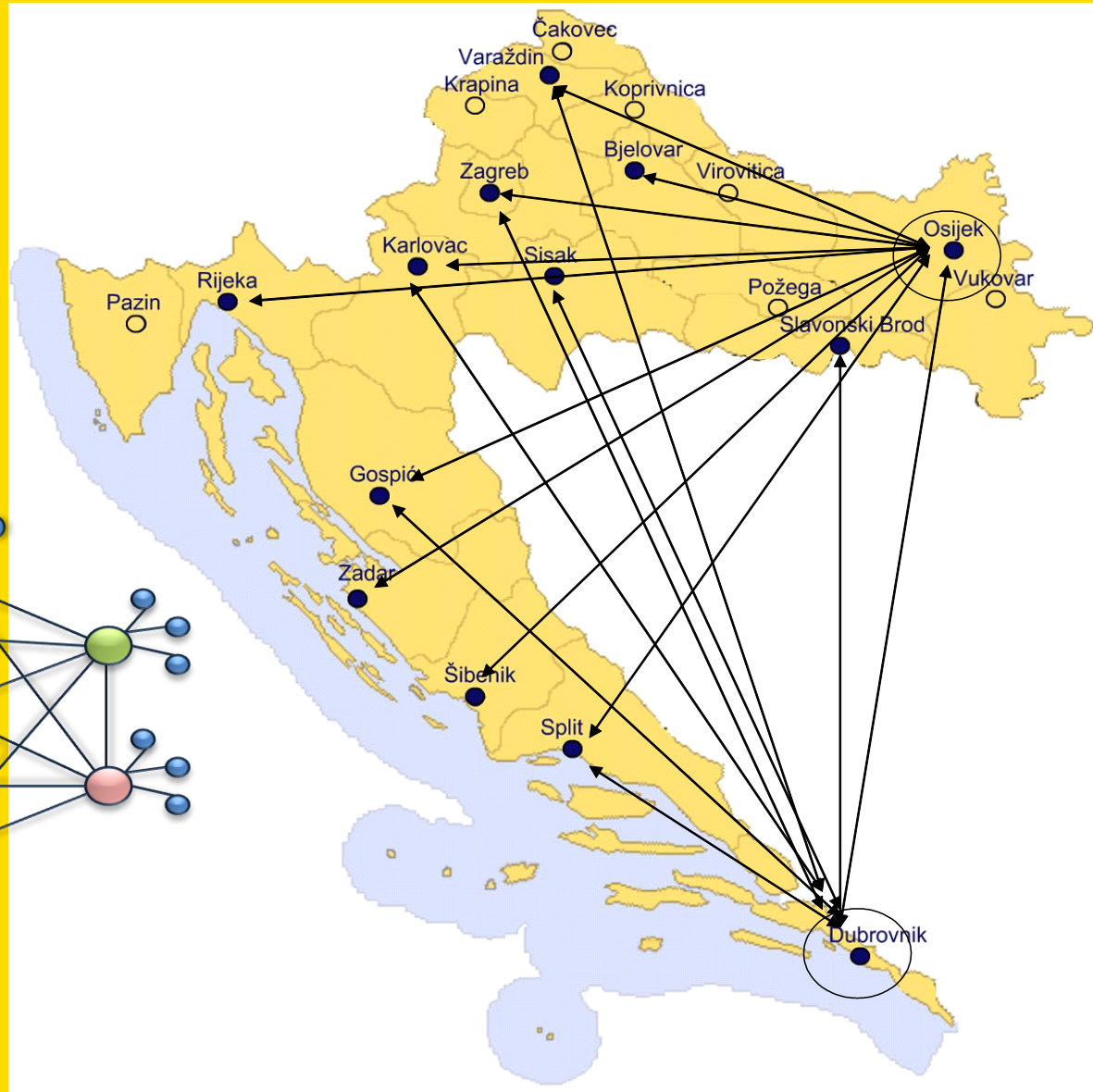
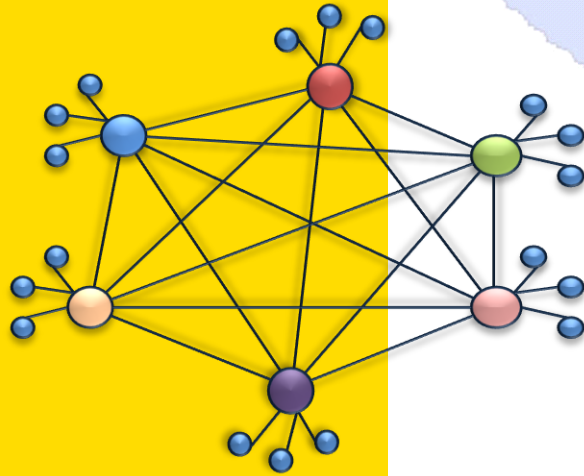
Projekt: Plan za budućnost

- Daljnja racionalizacija i optimizacija dostavnih procesa
- Niži troškova temeljem efikasnosti internih procesa i tehnoloških inovacija
- Centralizacija dostave
- unapređenje kvalitete
- Humanizacija dostave uvođenjem novih transportnih sredstava u opću dostavu

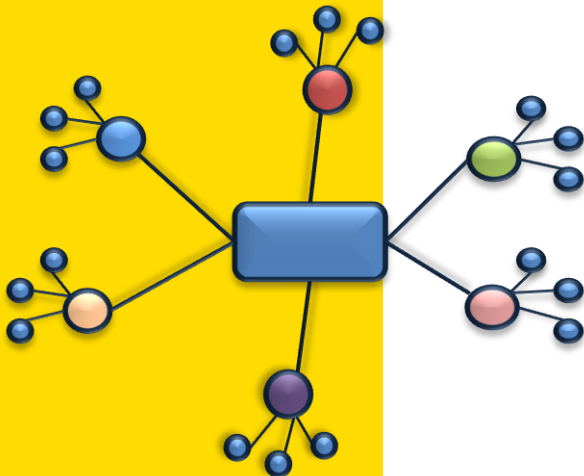
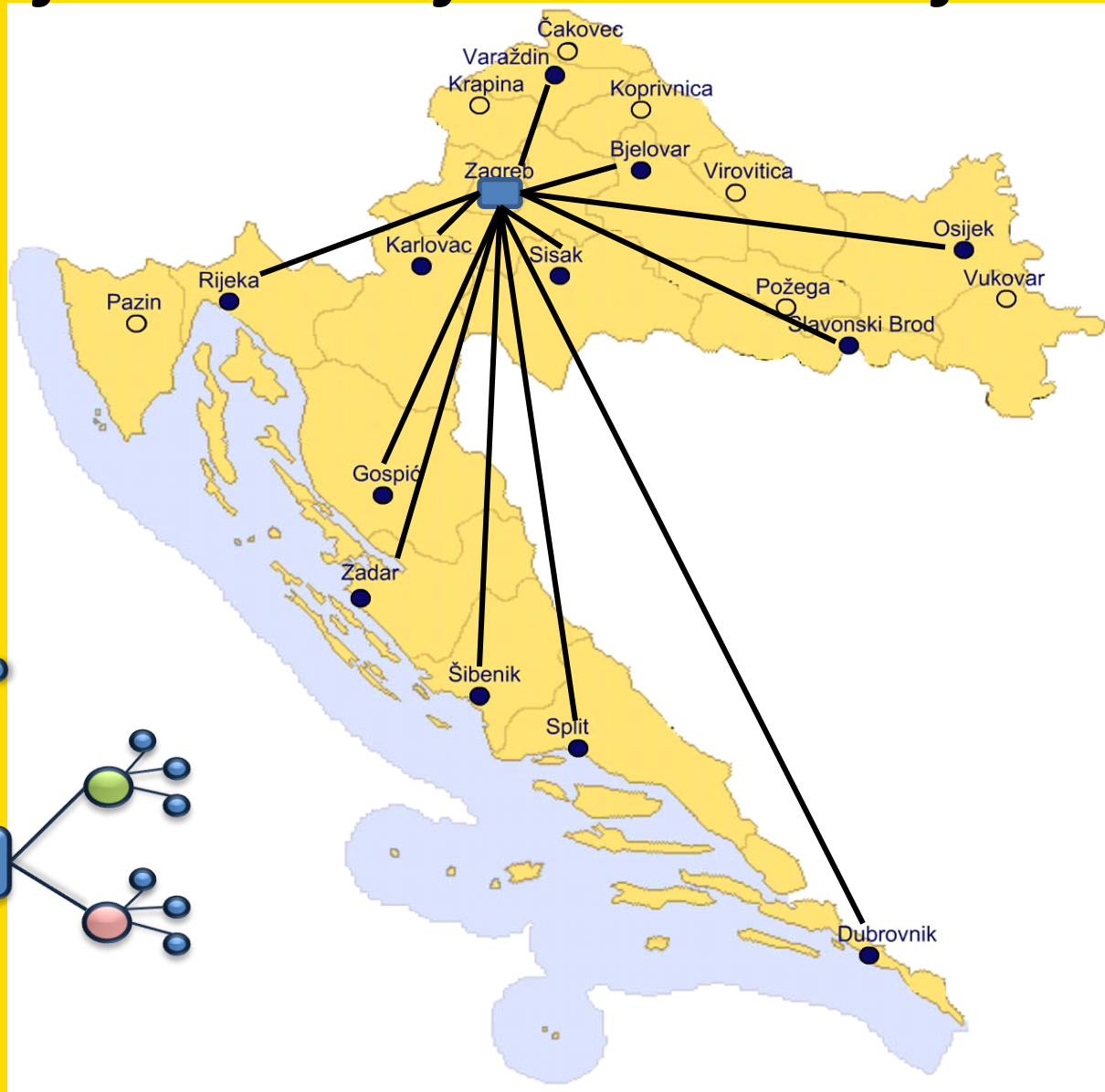
An aerial photograph of a logistics center. In the foreground, a large, multi-story building with a complex roofline is situated next to a road. A dense forest of green trees runs diagonally across the middle of the image. In the background, several large industrial buildings and parking lots are visible. A yellow text box in the top right corner contains the text "SREDIŠNJI LOGISTIČKI CENTAR".

**SREDIŠNJI
LOGISTIČKI
CENTAR**

Organizacija sortiranja i distribucije - danas



Organizacija sortiranja i distribucije - sutra



Cjeline središnjeg logističkog centra

1. Proizvodni dio

- Sortirna hala
- Podrška proizvodnom dijelu



2. Logistička podrška

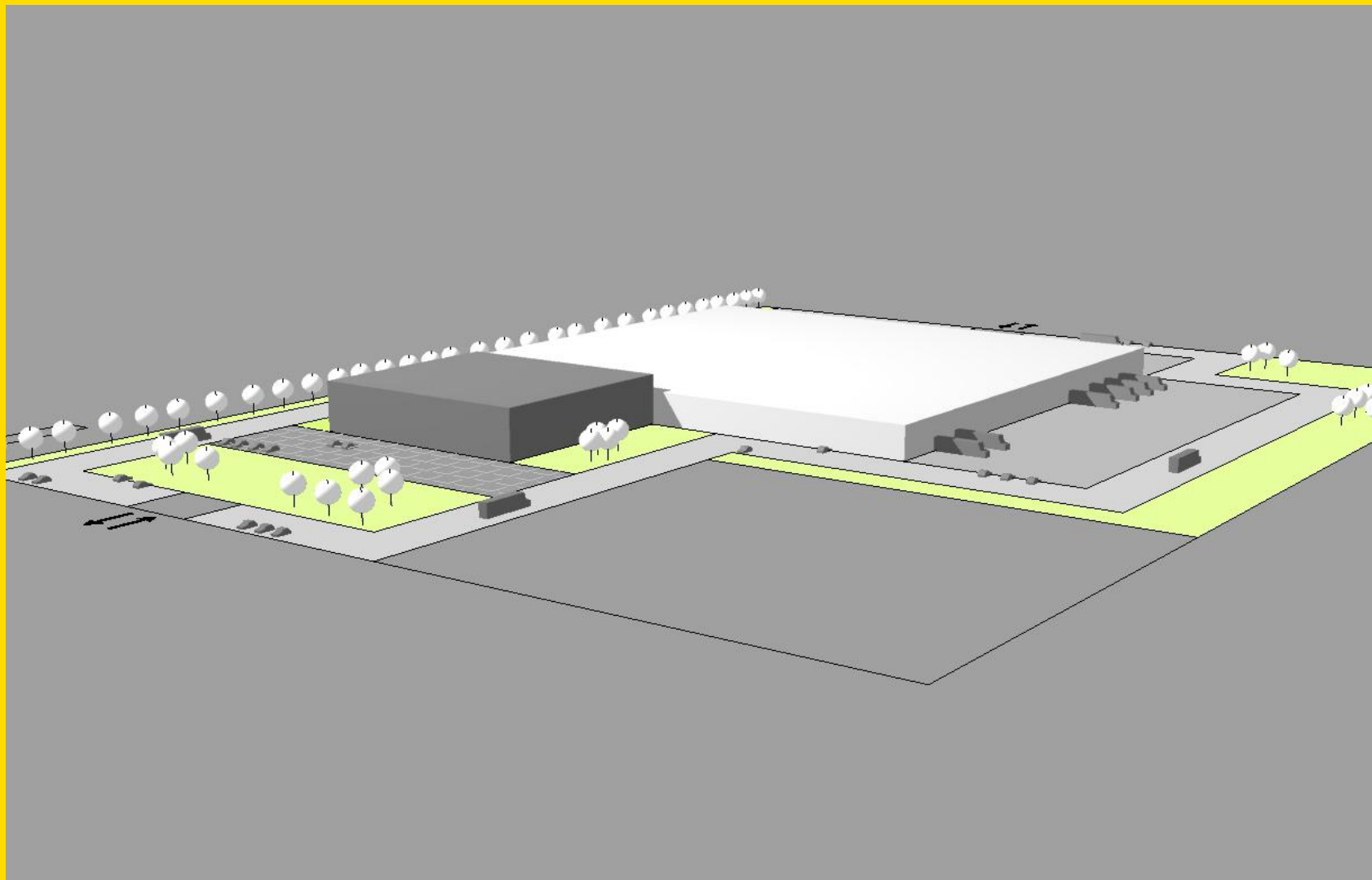
- Visokoregalno skladište
- Niskoregalno skladište



3. Administrativno sjedište



Prikaz budućeg kompleksa



DIVIZIJA MREŽA



DIVIZIJA MREŽA

```
graph TD; DM((DIVIZIJA MREŽA)) --- OP([Odjel za poslovnu podršku poštanskim uredima]); DM --- OK([Odjel kontrolinga]); DM --- SM([Sektor maloprodaje]); DM --- SUM([Sektor upravljanja mrežom poštanskih ureda]); DM --- SFU([Sektor financijskih usluga]); DM --- SUn([Sektor unapređenja poštanskih ureda]); SM -.-> G1([Grupa područja upravljanja mrežom PU 1]); SM -.-> G2([Grupa područja upravljanja mrežom PU 2]); SM -.-> G3([Grupa područja upravljanja mrežom PU 3]); SUM --- G4([Grupa područja upravljanja mrežom PU 4]); SUM --- G5([Grupa područja upravljanja mrežom PU 5]); SUM --- G6([Grupa područja upravljanja mrežom PU 6]); OK -.-> G4; OK -.-> G5; OK -.-> G6;
```

Odjel za
poslovnu
podršku
poštanskim
uredima

Odjel
kontrolinga

Sektor
maloprodaje

Sektor
upravljanja
mrežom
poštanskih
ureda

Sektor
financijskih
usluga

Sektor
unapređenja
poštanskih
ureda

Grupa
područja
upravljanja
mrežom PU
1

Grupa
područja
upravljanja
mrežom PU
2

Grupa
područja
upravljanja
mrežom PU
3

Grupa
područja
upravljanja
mrežom PU
4

Grupa
područja
upravljanja
mrežom PU
5

Grupa
područja
upravljanja
mrežom PU
6

Ključne usluge u Diviziji mreža

**poštanske
usluge**

**maloprodajni
proizvodi**

**maloprodajne
usluge**

osiguravajuće usluge

**telekomunikacijske
usluge**

**financijske
usluge**



FINANCIJSKE USLUGE

BANKARSKE USLUGE

- postavke za razvoj poštanskih ureda kao najveće retail mreže bankarskih usluga – akvizicija novih klijenata i cross sellig postojećih klijenata Banke



POŠTANSKA UPUTNICA

- modernizacija usluge prijenosa gotovog novca
- elektronski prijenos podataka o uputnici od uplatnog do isplatnog poštanskog ureda
- mogućnost isplate poštanske uputnice narednog dana – definiranje posebne naknade za isplatu narednog dana – povećanje prihoda

A digital form for a postal money order (Poštanska uputnica) from Hrvatska pošta d.d. The form includes fields for the amount, recipient's name, and address. It also features a QR code and a barcode. The form is titled "POŠTANSKA UPUTNICA" and "POŠTANSKE USLUGE".A physical form for a postal money order (Poštanska uputnica) from Hrvatska pošta. The form is yellow and white, with fields for the amount, recipient's name, and address. It also features a QR code and a barcode. The form is titled "POŠTANSKA UPUTNICA" and "POŠTANSKE USLUGE".

HPB INVEST

- implementacija usluge prodaje udjela u investicijskim fondovima (novčani, global, dionički ili dynamic fond) u novim poštanskim uredima

NEFINANCIJSKE USLUGE

CROATIA OSIGURANJE

- ugovaranje ekskluzivnog partnerstva
- uvođenje ekskluzivnih proizvoda za kanal Hrvatske pošte
- police životnih i štednih osiguranja vezati uz bankarske proizvode, a putna osiguranja vezati uz prodaju turističkih aranžmana



HPB STAMBENA ŠTEDNJA, DINERS CARD CLUB

- daljnje razvijanje prodaje HPB SŠ i akvizicije Diners kartica
- širenje na ostatak mreže PU



POŠTA PUTOVANJA

- u prošloj godini potvrđen je prodajni proces aranžmana
- dogovorena je kontinuirana ponuda turističkih aranžmana
- kreiranje novih ponuda turističkih aranžmana svakih 1,5 mjesec



HAK

- mogućnost ugovaranja HAK članstva
- u tijeku je potpisivanje Ugovora s HAKom i priprema edukacijskih materijala za djelatnike te promo materijala za mrežu (pristupnice, letci..)
- start nove usluge planiran je za 04. mjesec



NOVI ASORTIMAN PROIZVODA I USLUGA

- asortiman prilagođen trendovima na tržištu
- uvedene nove brandirane kutije za slanje poštanskih pošiljki
- stalne akcijske, prigodne, sezonske prodaje
- značajan rast prometa i prihoda od maloprodaje

Maloprodaja



U BUDUĆNOSTI

- uvođenje brandirane HP kartice za međunarodne pozive
- usluga "coffee to go"
- usluga razvijanja fotografija
- razvoj maloprodaje putem web-a
- razvoj kataloške prodaje
- daljnje unaprjeđenje prodaje ostalih proizvoda i usluga

Novi standard poštanskog ureda

- usvojen novi standard poštanskog ureda
- glavni cilj je bio povećati korisnički prostor i ured učiniti prepoznatljivim i funkcionalnim
- novi ured je prilagođen korisnicima za pružanje svih usluga i prodaju trgovačke robe
- novi ured je prilagođen i komitentima jer je njihova roba kvalitetno izložena i dostupna



Promocije

Tijekom 2010. odrađeno je 68 kampanja za različite usluge koje podrazumijevaju:

- oglašavanje na TV
- izrada letaka i segmentaciju regija na koje se on dostavlja
- indoor oglašavanje
- outdoor oglašavanje
- direktni mailing



U TIJEKU

- interaktivni displayi, LED displayi
- nove kompanije ovisno o potrebama komitenata
- prodajni katalozi za razne prigode
- nastavak promocija :
 - oglašavanje na TV – izrada i emitiranje posebnog priloga HP-a
 - izrada letaka i segmentacija regija na koje se letak dostavlja



FRANŠIZNI MODEL – optimizacija mreže

Razvijen model ugovornih poštanskih ureda

- definirani osnovni elementi modela (opći uvjeti poslovanja, usluge/provizije, IT podrška, računovodstvo, sigurnost, edukacija...)

Proces racionalizacije

- HP raspisuje natječaj za zasnivanje ugovornog odnosa
- partner na svojim prodajnim mjestima obavlja poštanske usluge (prijem)
- neprofitabilni urede HP-a zamjenjuju ugovorni poštanski uredi



Ostali projekti i planirane aktivnosti

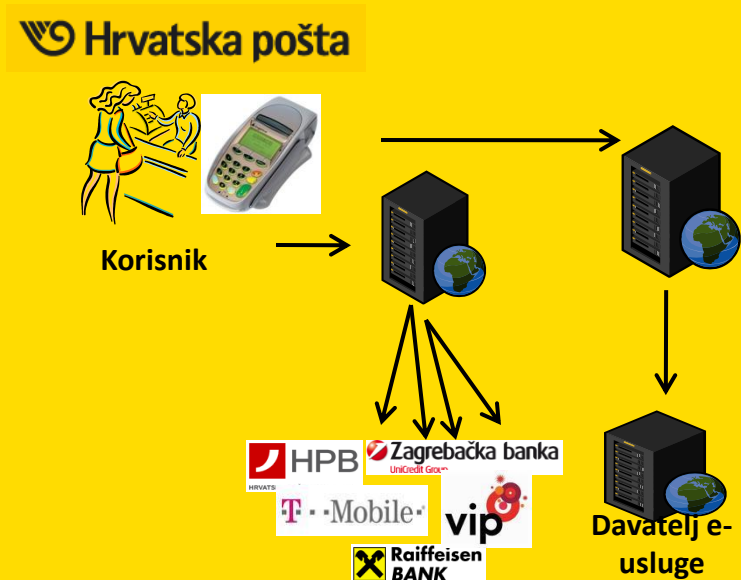
HPPAY – NOVI NAČIN PLAĆANJA I DISTRIBUCIJE E-ROBA

HP planira iskorak iz uobičajenog okvira poslovanja s ciljem:

- postati distributer e-robe i e-usluga
- nositelj sustava bez kontaktnog plaćanja

SUSTAV ZA UPRAVLJANJE REDOVIMA ČEKANJA – PILOT PROJEKT

- novi sustavi implementirati će se u sklopu preuređenja određenih poštanskih ureda
- 2012.** - planira se instalacija sustava u cca. 50 dodatnih ureda



Ostali projekti i planirane aktivnosti

“SHOP IN SHOP”

- razvoj koncepta suradnje sa telekomunikacijskim operaterima po modelu “Shop in shop”
- u kanalu PU korisnicima bi se nudila prodaja fiksnih i mobilnih paketa, internetske usluge i IPTV paketi



“MVNO” PROJEKT

- razvoj MVNO projekta – “mobile virtuale network operator” koje pošte u EU već primjenjuju
- ponuda niskotarifne vlastite mobilne mreže (pre-paid) u suradnji s telekomunikacijskim operaterima koji imaju mrežu



NOVA MREŽA FIKSNE TELEFONIJE U SURADNJI S TELEKOM OPERATEROM

- HP u ulozi ekskluzivnog partnera za akviziciju

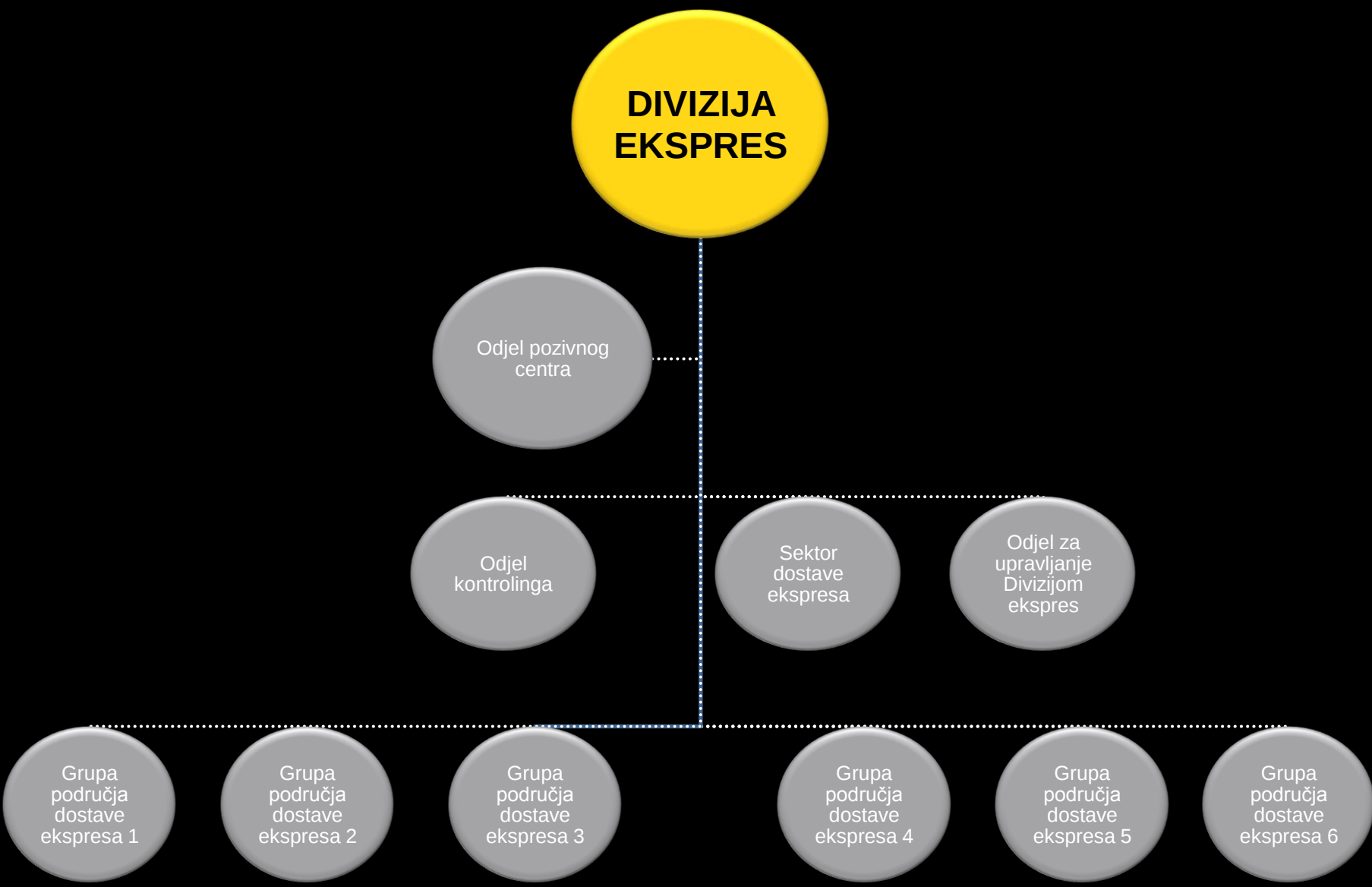


**DIVIZIJA
EKSPRES**

hpekspres

S voljom i na vrijeme.

DIVIZIJA EKSPRES



```
graph TD; DE((DIVIZIJA EKSPRES)) --- OP((Odjel pozivnog centra)); DE --- OK((Odjel kontrolinga)); DE --- SDE((Sektor dostave ekspresa)); DE --- OUP((Odjel za upravljanje Divizijom ekspres)); DE --- G1((Grupa područja dostave ekspresa 1)); DE --- G2((Grupa područja dostave ekspresa 2)); DE --- G3((Grupa područja dostave ekspresa 3)); DE --- G4((Grupa područja dostave ekspresa 4)); DE --- G5((Grupa područja dostave ekspresa 5)); DE --- G6((Grupa područja dostave ekspresa 6));
```

The diagram is an organizational chart for the 'DIVIZIJA EKSPRES' (Express Division). At the top is a yellow circle containing the text 'DIVIZIJA EKSPRES'. A solid vertical line descends from this circle. To the left of this line, at the first level, is a grey circle labeled 'Odjel pozivnog centra'. To the left of the line at the second level is a grey circle labeled 'Odjel kontrolinga'. To the right of the line at the second level are two grey circles: 'Sektor dostave ekspresa' and 'Odjel za upravljanje Divizijom ekspres'. A horizontal dotted line connects the 'Odjel kontrolinga' circle to the 'Sektor dostave ekspresa' circle. At the bottom level, a horizontal dotted line connects all six 'Grupa područja dostave ekspresa' circles (labeled 1 through 6) to the central vertical line. The circles are arranged in a pyramid-like structure, with the top circle being yellow and the others being grey.

Odjel pozivnog
centra

Odjel
kontrolinga

Sektor
dostave
ekspresa

Odjel za
upravljanje
Divizijom
ekspres

Grupa
područja
dostave
ekspresa 1

Grupa
područja
dostave
ekspresa 2

Grupa
područja
dostave
ekspresa 3

Grupa
područja
dostave
ekspresa 4

Grupa
područja
dostave
ekspresa 5

Grupa
područja
dostave
ekspresa 6

Što je paketna i ekspres dostava?

- Koncept nastao u SAD 1960-tih, u Europi se pojavio u ranim 1980-im
- Najbrže rastući segment poštanske industrije
- Jedna od propulzivnijih industrija općenito
- Osnovna podjela tržišta
 - Paket (nedefinirano uručenje)
 - Ekspres (drugi dan, dogovoreni termin)



Ključni procesi u Diviziji ekspres

**Prikupljanje
pošiljaka**



**Obrada i
prijevoz
pošiljaka**



**Uručenje
pošiljaka**

- Prikupljanje kad to klijent zatraži
- Brzo i efikasno za veće količine

- Mora biti odrađeno, ne smije biti oštećenja /gubitka pošiljke
- Mora biti odrađeno u kvaliteti i brzini da ne remeti rok uručenja

- Pravovremeno uručenje
- Uručenje na ruke

Suvremeni Pozivni centar kao primjer najbolje prakse

- **Suvremeni kontakt centar omogućit će Hrvatskoj Pošti cijeli niz dodatnih usluga koje će poboljšati kvalitetu usluge i podići prihode**
- **Novo softversko i hardversko rješenje**
 - **Kompletno novo tehnološko rješenje**
 - **Način prijema i distribucije upita**
 - **CRM**
 - **Izvještavanje**



Jučer...

Danas...

Sutra

- Nejasno pozicioniranje unutar Hrvatske Pošte
- Neefikasni procesi sa puno ručnog rada
- 2 godine pada tržišnog udjela

- Postavljena divizijska organizacija
- Snimljeni procesi, u tijeku optimizacija
- Nova komercijalna politika, rast volumena

- Potpuno tržišno orijentiran business
- Efikasni procesi sa IT podrškom
- Vraćeni klijenti i tržišni udjeli



DIVIZIJA PODRŠKA

Sektor riznice

Sektor održavanja
i skladišnog
poslovanja

Sektor
računovodstva

Sektor za
upravljanje
imovinom

Sektor
kontrolinga

Sektor
informacijskih
tehnologija



Sektor informacijskih tehnologija

Razvoj IT-platформи, unaprjeđenje opreme i modernizacija svih aplikacijskih rješenja u svakodnevnom poslovanju omogućuju Hrvatskoj pošti pružanje kvalitetnije usluge krajnjem korisniku, kao i razvoj novih usluga, a djelatnicima uvelike olakšava svakodnevni rad.



Što je dosad napravljeno:

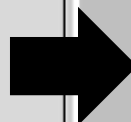
- nabavka nove, suvremene opreme koja prati razvoj tehnologije
- preseljenje i konsolidacija sistem-sale
- izrada novog centralnog čvorišta telekomunikacijske mreže
- obnova poslužiteljske infrastrukture
- implementacija centraliziranog podatkovnog sustava
- uspješno pušten u proizvodnju novi modul platnog prometa
- omogućeno korištenje više aplikacijskih rješenja na jednom šalteru,...

Za potrebe novog Kontaktnog centa:

- podloga za središnji CRM-sustav
- omogućen video streaming
- omogućene konferencijske veze

Upravljanje imovinom

Hrvatska pošta raspolaže s
ukupno 824 nekretnine



U središtima većih hrvatskih
gradova smješteno je 30-ak
kapitalnih nekretnina od
188.400,00 m² u vrijednosti
1.567.000.000,00 kn

"Trendovi razvoja modernih poštanskih operatora upućuju na premještanje djelatnosti iz središta gradova na periferiju uz brze prometnice čime se oslobađaju atraktivne nekretnine u središtima gradova i potom prenamjenjuju te se tako ostvaruju dodatni prihodi od najma."



Cilj je tržišno prenamijeniti
nekretnine i tako maksimalizirati
ekonomske efekte



Započeta sustavna analiza s
ciljem dugoročnog ostvarivanja
visokih stopa prihoda

LJUDSKI RESURSI



Rudolf Lacko

Snježana Kuprešak

Goran Jakić

Tihana Bureš-Kovač

Vlado Šimunić

Nada Brnadić

Mijo Mioč

Irena Rade

Siniša Jukić

**Ured za
upravljanje
ljudskim
resursima**



```
graph TD; A((Ured za upravljanje ljudskim resursima)) --- B((Odjel kadrovske operative)); A --- C((Odjel nagrađivanja i obračuna plaće)); A --- D((Odjel zapošljavanja i razvoja zaposlenika)); A --- E((Odjel za upravljanje organizacijom i poslovnim procesima));
```

The diagram is an organizational chart. At the top is a yellow circle containing the text 'Ured za upravljanje ljudskim resursima'. A vertical dotted line descends from this circle to a horizontal dotted line. From this horizontal line, four vertical dotted lines descend to four separate gray circles arranged horizontally below. Each gray circle contains text describing a department: 'Odjel kadrovske operative', 'Odjel nagrađivanja i obračuna plaće', 'Odjel zapošljavanja i razvoja zaposlenika', and 'Odjel za upravljanje organizacijom i poslovnim procesima'.

Odjel kadrovske
operative

Odjel nagrađivanja
i obračuna plaće

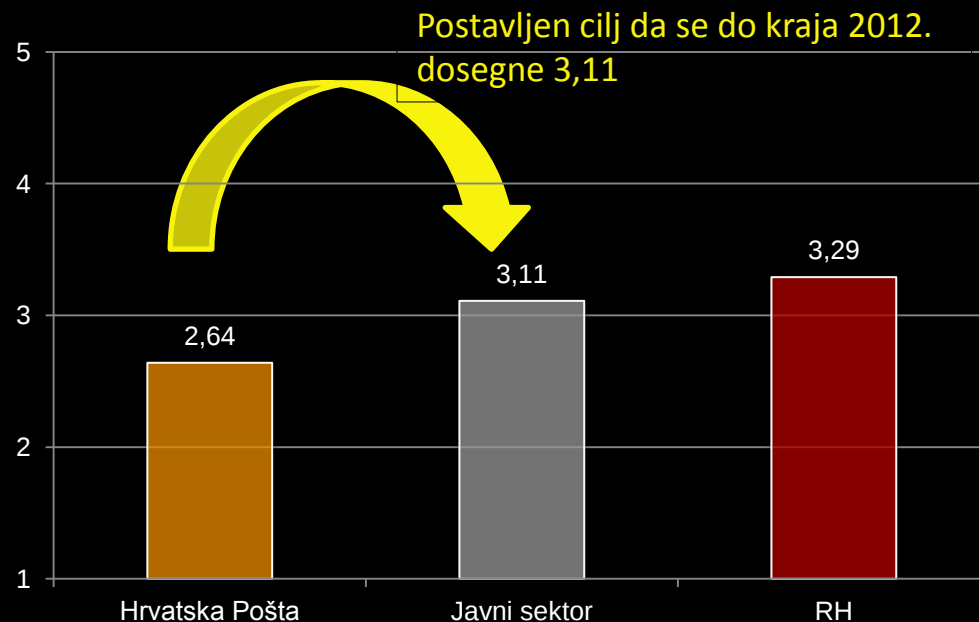
Odjel zapošljavanja
i razvoja
zaposlenika

Odjel za
upravljanje
organizacijom i
poslovnim
procesima

LJUDSKI RESURSI



Istraživanje organizacijske klime
2008.



Poboljšanje organizacijske klime

“Rezultat novog ispitivanja organizacijske klime iz 2010. godine iznosi 3,15 bodova.

Drugim riječima, Hrvatska pošta je od svih poduzeća javnog sektora najpoželjnije mjesto za rad.”

LJUDSKI RESURSI



O konkretnoj promjeni organizacijske klime u Hrvatskoj pošti svjedoči:

IZRADA PLANA KARIJERE

Cilj je bio zaustaviti praksu da se na hijerarhijski viša i bolje plaćena radna mjesta zapošljavaju djelatnici izvan tvrtke.

VODITELJI PODRUČJA

U okviru reorganizacije definirano je novo rukovodeće radno mjesto – voditelji područja.

PROVJERA STRUČNOG ZNANJA DJELATNIKA

Svake dvije godine provodi se pismena provjera stručnog znanja, pokrivajući područje cijele Hrvatske.

Provjera stručnog znanja provodi se sustavno i za sve novozaposlene djelatnike .

EVIDENCIJA RADNOG VREMENA

Svrha je obračun plaća prema Pravilniku o plaćama i Kolektivnom ugovoru te smanjenje administracije.

PRAĆENJE TROŠKOVA DJELATNIKA

Cilj projekta je automatizacija izvješća o broju djelatnika, troškovima plaća, broju dana bolovanja, postotku iskorištenosti godišnjih odmora itd.

POŠTONOŠE MENTORI

Radi kvalitetnijeg uvođenja u posao novozaposlenih poštonoša, kao i prenošenje znanja manje iskusnim kolegama.

LJUDSKI RESURSI



INTERNI TRENERI

Unutar Ureda za upravljanje ljudskim resursima formiran je tim internih trenera na razini RH koji provodi edukacije i treninge svih djelatnika.

PROGRAM “LEONARNO DA VINCI”

Program cjeloživotnog učenja financiran od strane Agencije za mobilnost i programe Europske Unije. Cilj: razmjena najboljih praksi sa partnerima programa na području edukacije i razvoja djelatnika.

STIPENDIJE ZA DJECU DJELATNIKA

Poticanje izvrsnosti mladih ljudi koji imaju želju i motivaciju obrazovati se i povećati svoju konkurentnost na tržištu rada.
– početak projekta 2009 – stipendije 60 najboljih učenika, čiji su roditelji stalno zaposleni djelatnici HP-a.

FBA – KORPORATIVNO PODUZETNIŠTVO

Osnovna ideja edukacijskog programa je omogućiti stvaranje novih izvora prihoda i rasta, izvan postojećeg portfelja HP, ali unutar organizacijske strukture same korporacije, potaknuti vlastite i privući darovite ljude sa tržišta rada. Zaposlenici generiraju nove tehnološke i poslovne ideje – korporativni inkubator.

VREDNOVANJE RADNIH MJESTA

Definirani opisi za 350 radnih mjesta, vrednovani na osnovi objektivnih kriterija, određena tržišna vrijednost spomenutih radnih mjesta koja su preplaćena, odnosno potplaćena.
U pripremi je novi sustav plaća i nova sistematizacija radnih mjesta.

Poduzetništvo unutar korporacije - inicijative zaposlenika

Projekt “Imam ideju”

- djelatnici su imali priliku sudjelovati svojim prijedlogom unaprjeđenja procesa unutar HP d.d.
- nagrađena je najbolja poduzetnička ideja djelatnika

Djelatnici imaju priliku tijekom cijele godine davati prijedloge unaprjeđenja ili prijedloge novih usluga i proizvoda putem kvalitetno razrađene interne komunikacije:

Časopis “Vaša pošta”



NAGRADE



Najbolja HR praksa

Prema istraživanju MojPosao portala, Hrvatska pošta je među najpoželjnijim poslodavcima osvojila 2. nagradu u izboru “Najbolje HR prakse”



Nagrada za kreativnost i inovativnost 2011.

Hrvatskoj pošti uručena je Nagrada za kreativnost i inovativnost 2011. za projekt “Dobri ljudi djeci Hrvatske”. Cilj projekta bila je pomoć djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi koji žive u 18 domova diljem Hrvatske.



World Mail Awards

Drugu godinu zaredom Hrvatska pošta se kvalificirala u samo finale nominacije za prestižnu nagradu koja se dodjeljuje svjetskim operatorima, u kategorijama Korporativna društvena odgovornost i Upravljanje ljudskim resursima, za svoje projekte poboljšanja organizacijske klime i humanitarnu zakladu “Vaša pošta”.



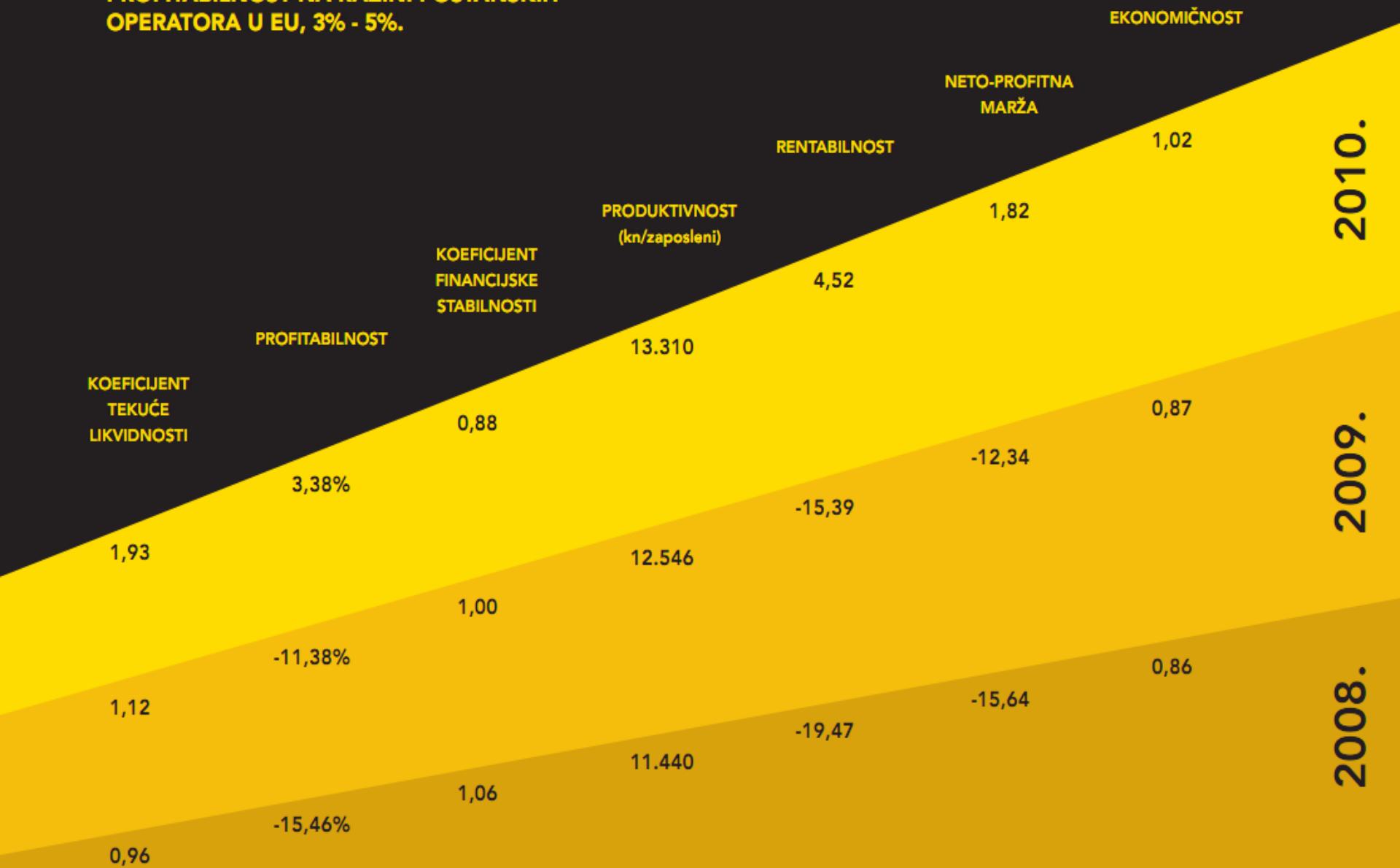
Grand Prix za internu komunikaciju, 2011.

Strukovna nagrada Hrvatske udruge za odnose s javnošću, koja se dodjeljuje već 5 godina za redom za najbolja ostvarenja u odnosima s javnošću.

**POSLOVNI
REZULTATI**



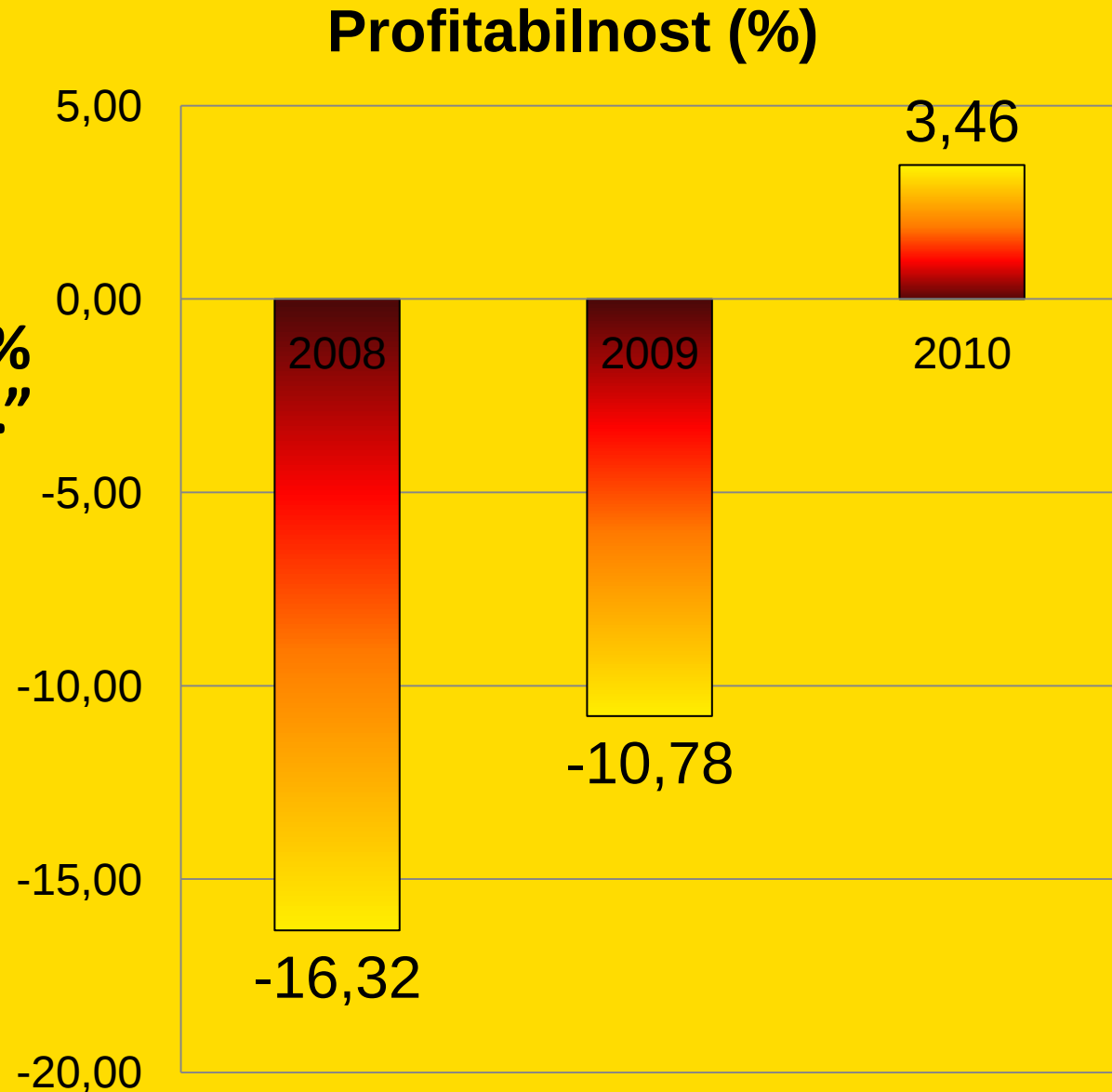
**HRVATSKA POŠTA JE U 2010. OSTVARILA
PROFITABILNOST NA RAZINI POŠTANSKIH
OPERATORA U EU, 3% - 5%.**



Pokazatelji poslovanja

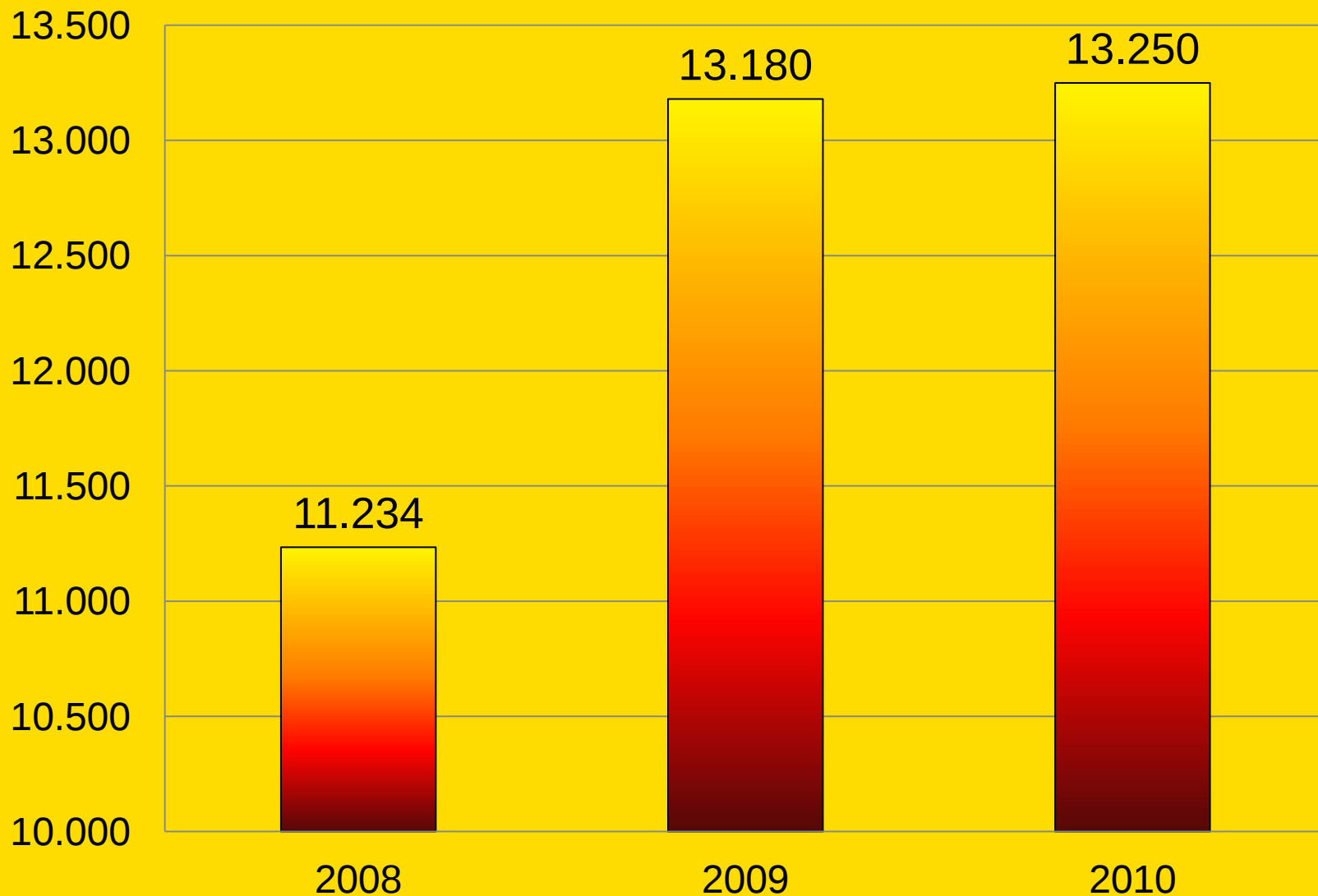
**“Hrvatska pošta će
doseći stupanj
profitabilnosti na
nivou poštanskih
operatera EU, 3% - 5%
neto profitabilnosti...”**

Strateški plan Hrvatske pošte do
2013 – Sveti Martin na Muri,
September 2008



Pokazatelji poslovanja

Produktivnost (mjesečno u kn po zaposleniku)





**HRVATSKA
POŠTA
SUTRA**

Hrvatska pošta d.d.

JUČER	DANAS	SUTRA
•Birokratizirana institucija •Bez razvojne strategije •Bez jasne podjele odgovornosti •Bez donošenja odluka •Nedostatak inicijative i podrške promjenama •Bez investicija •Loša organizacijska klima i nezadovoljstvo zaposlenika •Česte promijene menadžmenta	✓ Definiran strateški okvir ✓ Nova divizijska organizacijska struktura ✓ Dovršeno restrukturiranje ✓ Orijentiranost na korisnika ✓ Priprema za liberalizaciju ✓ Informatizacija ✓ Razvoj novih usluga ✓ Predstavljanje novih proizvoda ✓ Standardizacija poštanskih ureda	○Napredne poslovne procedure ○Novi logistički centar ○Optimizirani troškovi poslovanja ○Optimizirana mreža poštanskih ureda ○Integrirani informatički poslovni sustav ○Certifikati kvalitete ○Dobra organizacijska klima ○Zadovoljni korisnici!

HP Produkcija

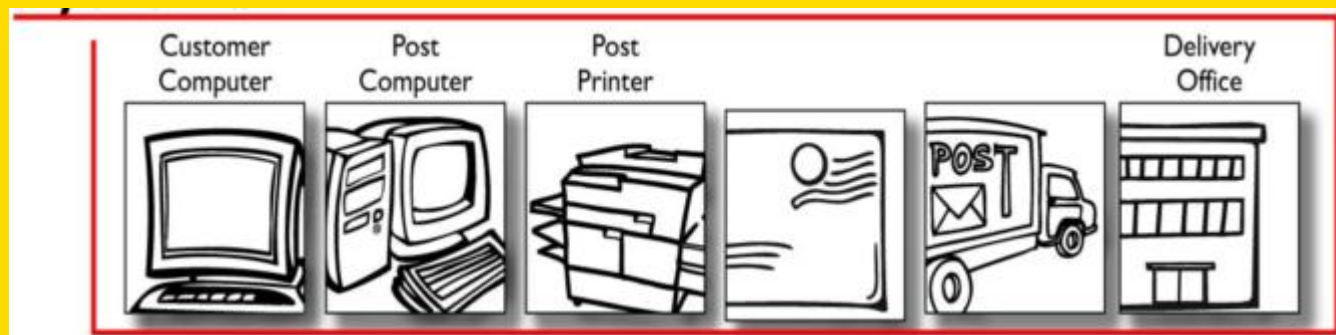
- tvrtka kći Hrvatske pošte i u njezinom je stopostotnom vlasništvu
- zadužena za pripremu projekata s ciljem širenja djelatnosti Hrvatske pošte na digitalne komunikacije
- cilj: osigurati rast u vremenu sve veće informatizacije u razmjeni informacija



...ulazak u segment novog, digitalnog doba HP d.d.

Hibridna pošta

- pošiljatelji predaju pošti poruku u informatičkom obliku
- poruka se prenosi iz korisničkog računala u računalo pošte
- računalo prihvaćenu poruku obrađuje, tj. oblikuje kako bi je pripremilo za predviđeni oblik ispisa
- računalo aktivira sustav za automatski ispis i kuvertiranje
- na izlazu iz navedenog sustava dobiva se kuvertirana i frankirana pismovna pošiljka
- ovakva pismovna pošiljka spremna je za uručenje primatelju na jedan od uobičajenih načina



PayTV usluga digitalne televizijeTV

- u suradnji sa tvrtkom Odašiljači i veze d.o.o.
- elektronička komunikacijska mreža digitalne televizije s nacionalnim pokrivanjem u Republici Hrvatskoj
- prijam televizijskih kanala
- prijam interaktivnih usluga: igre, vremenske prognoze,...
- poštanske usluge (e-sandučić)



e-sandučić



- virtualni poštanski ured u svakom domu
- primanje računa, razglednica i ostalih poštanskih usluga putem digitalne televizije
- korisnik će moći pisma pročitati u digitalnom obliku na ekranu svojeg televizora ili u fizičkom obliku (dostava putem poštomoše)
- pristup financijskim uslugama i realizacija transakcija putem daljinskog upravljača televizora

HP Arhiv

- trgovačko društvo u stopostotnom vlasništvu Hrvatske pošte
- osnovano je s ciljem pružanja novih usluga po uzoru na uspješne svjetske poštanske operatore, a prema novim zahtjevima tržišta
- Iskorak u poslovanju na području pružanja usluge upravljanja dokumentacijom



e-uredsko poslovanje



e-Ured je aplikacija koja objedinjuje funkcije evidencije, pretraživanja i kontrole kolanja dokumenata u elektronskom obliku u svakodnevnom uredskom poslovanju

Upravljanje dokumentacijom (pakiranje i popisivanje gradiva, čuvanje standardnog gradiva, arhivsko sređivanje gradiva, izlučivanje gradiva, ekološko uništavanje gradiva)

Dostava dokumentacije

Upravljanje pošiljkama koje nisu dostavljene

Digitalizacija i mikrofilmiranje

Implementacija integralnih sustava za uredsko poslovanje

E-Arhiv

Usluge informatičke sigurnosti.

DCR – Disaster Recovery Center (spašavanje digitalnih podataka).

Cilj uvođenja digitalizacije uredskog poslovanja

Za vanjske korisnike
(građane i tvrtke)

- znači upravu po mjeri korisnika i smanjenje administrativnih prepreka
- olakšani pristup putem on line popunjavanja obrazaca, slanja istih elektroničkim putem i provjera statusa zahtjeva putem računala ili mobitela

Za samu upravu

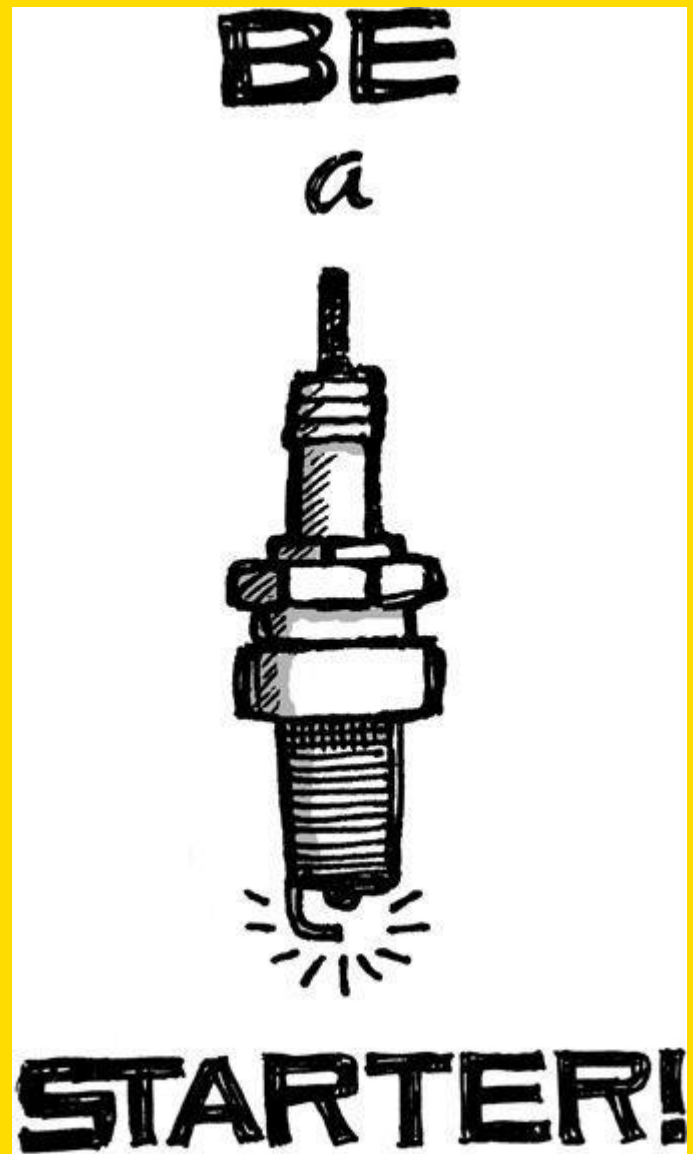
- jednostavniji rad
- smanjenje rutinskih poslova
- transformacija i modernizacija poslovnih procesa

Tiskara Vjesnik

- Hrvatska pošta postala je većinski vlasnik najveće tiskare na području RH
- Sinergija usluga tiskare "Vjesnik" te usluga Hrvatske pošte osigurat će povećanje prihoda i još snažnije pozicioniranje na tržištu Republike Hrvatske
- Hrvatska pošta ovim je korakom prije svega osigurala brzu realizaciju jednog od svojih razvojnih ciljeva – hibridne pošte



Umjesto zaključka





Hvala na pažnji!