

DOBRA PRAKSA U POSLOVIMA ZAŠTITE NA RADU U HP-u

HP - HRVATSKA POŠTA d.d.

Osnovna djelatnost HP-Hrvatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: Pošta) odnosi se na zaprimanje, razradu i uručenje svih poštanskih pošiljaka na području Republike Hrvatske. U poštanskim uredima diljem zemlje korisnicima se pružaju ne samo poštanske nego i brojne financijske usluge te im je na raspolaganju i bogata ponuda maloprodajnog asortimana. Razvoj novih usluga, proaktivna prodaja, uvođenje novih proizvoda te orijentiranost prema kupcu samo su neke karakteristike zbog kojih je Pošta danas prepoznata kao tvrtka koja prati i razvija kvalitetne usluge za sadašnje i buduće potrebe svojih korisnika. Stalno osluškujući želje i potrebe svojih korisnika i zaposlenika te slijedeći trendove na tržištu, Pošta neprestano radi na povećanju kvalitete usluga kako bi ne samo sačuvala nego i osnažila svoju poziciju na tržištu. Hrvatska pošta stoga je tvrtka velikih brojki (Tablica 1.)¹.

Tablica 1. Pošta u brojkama

9.500 zaposlenih	800 vozila
3.200 šalterskih radnika	2.000 motocikala, 600 bicikala
2.800 poštara	39 mil. prijeđenih km godišnje
1.030 poštanskih ureda	150.000 korisnika dnevno u uredima
2.135 šaltera	500 tisuća transakcija i usluga godišnje

Organizacijska struktura Pošte i poslova zaštite na radu nekad

Pošta se do 1991. godine zvala „PTT“ što znači pošta, telefon i telegraf. S obzirom na ondašnju tehnologiju rada, pošta se prevozila između glavnih gradova bivših saveznih država željeznicom. Kako je vožnja znala trajati i po 12 ili 16 sati, dio pošte razvrstavao se ručno u tzv. poštanskim vagonima. Danas se takav sustav više ne primjenjuje. Od 1991. do 1998. godine Pošta mijenja naziv u „HPT“ što znači Hrvatska pošta i telekomunikacije. U to vrijeme na snazi je bila regionalna organizacijska struktura: središnja Hrvatska, istočna Hrvatska, zapadna Hrvatska i Dalmacija. Godine 1998. razdvajaju se pošta i telekomunikacija te nastaju poduzeća „HP“ - Hrvatska pošta d.d. i „HT“ - Hrvatski telekom. Od 1999. godine poduzeće Hrvatska pošta d.d. organizacijski se dijeli na središta pošta. Područja odgovornosti tih središta pošta teritorijalno se dijele prema županijama te se nazivaju pre-

¹ <http://www.posta.hr>, 18.5.2016.

ma glavnim gradovima županija (npr.: središte pošta Zagreb, središte pošta Karlovac, središte pošta Sisak, središte pošta Varaždin, središte pošta Vukovar, središte pošta Pula, središte pošta Rijeka, središte pošta Split itd.). Pojednim središtem pošta upravljao je direktor središta pošta i svi radnici koji su fizički radili na tom području, uključujući i stručnjake zaštite na radu, bili su pod njegovom ingerencijom.

Služba zaštite na radu je u to vrijeme, ali i u vremenima prije, u pravilu uvijek bila pridodana pravnim, kadrovskim i općim poslovima (skraćeno: PKO poslovi). Uglavnom su stručnjaci zaštite na radu poslove zaštite na radu radili kao pridodane poslove, drugim svakodnevnim poslovima. Nadalje, stručnjaci zaštite na radu u središtima pošta nisu imali apsolutno nikakvog doticaja međusobno u smislu bilo kakve komunikacije ili suradnje. Problem takve organizacije, gledano iz pozicije poslova zaštite na radu, bio je taj što je u Upravi postojala služba zaštite na radu, naravno pridodana PKO poslovima i bila je formalno nadređena stručnjacima zaštite na radu po središtima pošta, ali nije im mogla delegirati nikakve zadatke. Poslovi zaštite na radu obavljali su se u pojedinom središtu pošta u ovisnosti o „sluhu“ pojedinog direktora središta pošta te u ovisnosti o angažmanu pojedinog stručnjaka zaštite na radu. Negdje je to funkcioniralo jako dobro, no negdje nije uopće funkcioniralo. Ujednačeni rad, ujednačena dokumentacija, zajednički procesi i aktivnosti i sl., a u kontekstu poslova zaštite na radu, nisu postojali.

Organizacijska struktura Pošte i poslova zaštite na radu danas

Organizacijska struktura Pošte danas temelji se na divizijskom organizacijskom ustroju, ali i na teritorijalnom ustroju. To je dovelo do centralizacije poslova (pa tako i poslova zaštite na radu) i smanjenja troškova poslovanja.

Teritorijalni ustroj po grupama područja od GP1 do GP6 prikazuje Tablica 2.

Tablica 2. Podjela na grupe područja prema županijama

GP-1	Grad Zagreb
	Zagrebačka županija
	Krapinsko-zagorska županija
GP-2	Međimurska županija
	Varaždinska županija
	Koprivničko-križevačka županija
	Bjelovarsko-bilogorska županija
	Sisačko-moslavačka županija
GP-3	Karlovačka županija
	Splitsko-dalmatinska županija
GP-4	Dubrovačko-neretvanska županija
	Ličko-senjska županija
	Zadarska županija
GP-5	Šibensko-kninska županija
	Vukovarsko-srijemska županija
	Osječko-baranjska županija
	Virovitičko-podravska županija
	Požeško-slavonska županija
GP-6	Brodsko-posavska županija
	Primorsko-goranska županija
	Istarska županija

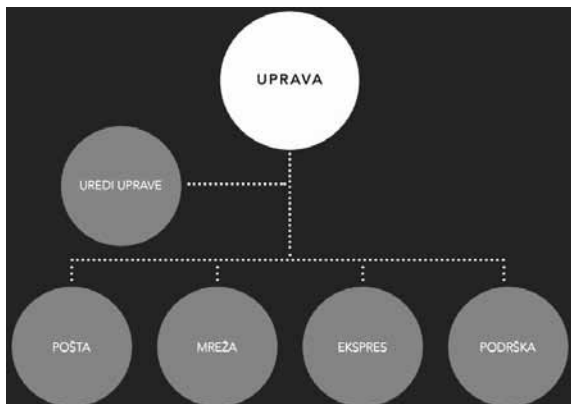
Na karti Republike Hrvatske prikazane su grupe područja (slika 1).



Slika 1. Grupe područja

Divizijski organizacijski ustroj prikazan je na slici 2. Pošta je podijeljena na četiri divizije, a uredi Uprave služe za podršku u poslovanju i aktivnostima Uprave. Divizija Pošta odnosi se na poštansko poslovanje, divizija Mreža obuhvaća šaltersko poslovanje, divizija Ekspres odnosi se na paketnu dostavu, a divizija Podrška predstavlja logistiku (održavanje, IT, skladištenje itd.) prethodnim trima divizijama.

Poslovi zaštite na radu provode se unutar Odjela zaštite na radu, zaštite od požara i ekologije (u daljnjem tekstu: Odjel ZNR), a koji pripada Uredu za korporativnu sigurnost, kao jednom od ureda Uprave.



Slika 2. Organizacijska struktura Hrvatske pošte d.d.

Danas je Odjel ZNR ustrojen po grupama područja od GP-1 do GP-6. Bitna razlika u odnosu na prijašnju organizaciju je ta da je za rad Odjela odgovoran voditelj Odjela, a stručnjaci zaštite na radu jedino od voditelja Odjela i njegovih zamjenika (koordinatora) mogu dobiti naloge za obavljanje bilo koje vrste poslova. Ovlašteni poslodavca prve i druge razine mogu isključivo pisanim putem (e-mail) zatražiti od stručnjaka zaštite na radu provođenje određenih aktivnosti i postupka koje se nalaze u djelokrugu rada Odjela. Nadalje, svaki stručnjak zaštite na radu ima svoje područje teritorijalne odgovornosti, odnosno područje o kojem vodi brigu u području poslova zaštite na radu, a druge poslove odrađuje isključivo i jedino prema usmenom ili pisanom nalogu voditelja Odjela zaštite na radu.

Pojedina grupa područja ima i svojeg voditelja grupe područja (kao i određeni broj stručnjaka zaštite na radu koji su fizički raspoređeni u

predmetnoj grupi područja), a koji je odgovoran za organizaciju i operativno provođenje svih poslova zaštite na radu na toj grupi područja, a po nalogu voditelja i/ili zamjenika Odjela ZNR. Nalozi su strukturirani na način da idu od voditelja Odjela ZNR prema voditeljima GP-a, a koji se «site» prenose terminski i teritorijalno stručnjacima zaštite na radu u pojedinom GP-u. Svi poslovi su unificirani („svi radimo identično“), procesi se prate na razini cijele RH, a sve promjene se predlažu i usvajaju isključivo ako se mogu implementirati u svim grupama područja. Zbog veličine sustava Pošte ovo je osnovni zahtjev u svim aktivnostima i poslovima zaštite na radu u Pošti.

Ovakva nova organizacijska struktura Pošte, a time i Odjela ZNR koji se istoj prilagodio i s istom se uskladio, otvorila je pretpostavke ujednačenog poslovanja u području zaštite na radu u cijeloj Pošti i na cjelokupnom teritoriju Republike Hrvatske. Danas se poslovi zaštite na radu rade zajednički, unificirano, na istim obrascima, definirani istim procesima, te se sve aktivnosti zaštite na radu provode i prate za kompletnu Poštu kao jedinstvenu kompaniju. Od velike važnosti jest i uvođenje informacijskih tehnologija u poslove zaštite na radu, a što je rezultiralo automatiziranjem i usklađivanjem cijele mase podataka koji se prate i evidentiraju u poslovima zaštite na radu Pošte.

Sve navedeno je za nekoliko godina rezultiralo snažnim i pozitivnim pomacima na razini cijele Pošte, a u kontekstu poslova zaštite na radu. U ovom prikazu težište tog pozitivnog pomaka staviti će se u kontekst smanjenja ozljeda na radu, kao važnog (ne jedinog, ali važnog) pokazatelja dobre ili loše prakse zaštite na radu u nekoj kompaniji.

ANALIZA OZLJEĐA NA RADU U HRVATSKOJ POŠTI d.d. ZA RAZDOBLJE 2008. - 2015. GODINE

U ovoj analizi uzete su obzir sve ozljede koje je Pošta prijavila nadležnom Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje – HZZO (u daljnjem tekstu: Zavod) u promatranom razdoblju koje su priznate kao ozljede na radu ili ozljede nastale u svezi s radom od istog Zavoda, bilo u prvostupanjskom ili drugostupanjskom postupku.

Analiza ukupnog broja ozljeda na radu u Pošti

U Tablici 3. donosi se ukupan broj ozljeda na radu (u daljnjem tekstu: ONR) prikazan za promatrano razdoblje i podijeljen na pojedine načine nastanka. Istaknute su najviše i najniže brojke ONR-a. Prvi stupac Tablice 3. (u sustavu) prikazuje sve ONR koje su se dogodile u prostoru pod nadzorom poslodavca. Gledajući međudonos 2008. godina/2015. godina vidimo smanjenje od **265,18** %. U 2012. i 2013. godini pojavljuje se povećanje ozljeda u odnosu na 2011. godinu te ono iznosi +3.38 % 2012. godine odnosno +10,81 % 2013. godine. No, nakon 2013. godine kontinuirano se smanjuje broj ozljeda na radu.

Tablica 3. Pregled svih ozljeda 2008. – 2015.

	1.	2.	3.	4.	5.
Godina	U sustavu	Ugriz psa	Na putu	Razbojništvo	Ukupno ONR-a
2008.	409	14	75	103	601
2009.	316	79	78	58	531
2010.	182	96	63	76	417
2011.	148	137	66	92	443
2012.	153	134	53	95	435
2013.	164	115	55	127	461
2014.	147	105	37	82	371
2015.	112	48	31	93	284

U stupcu «ugriz» psa prikazane su sve ozljede koje su nastale bilo zbog ugriza psa, što je i bio slučaj u većini ovih ozljeda ili zbog napada psa. U slučajevima napada psa radilo se o padu poštunoše s mopeda/bicikla, psu koji je podletio pod motor ili padu poštunoše s mopeda/bicikla zbog pokušaja izbjegavanja sudara sa psom. U 2011. godini imali smo povećanje od čak 878,57 % u odnosu na 2008. godinu. Detaljna analiza ovog tipa ozljeda na radu u HP d.d. može se pročitati u radu Mance i dr., iz 2015. god. Nakon 2011. godine vidi se konstantan pad ovih ONR-a. Smanjenje u 2015. godini u odnosu na 2011. godinu kada je i bilo najviše takvih ozljeda na koncu iznosi 185,41 %.

U stupcu «na putu» prikazane su sve ozljede koje su nastale na putu na posao ili s posla. U promatranom razdoblju najviše takvih ozljeda bilo je 2009. godine - njih 78. U 2015. godini vidi se smanjenje od 151,61 % u odnosu na 2009. godinu. Na te ozljede stručnjak ZNR ne može pretjerano utjecati, no Odjel ZNR proveo je aktivnosti kojima je donekle uspio smanjiti i tu vrstu ONR-a.

U stupcu «razbojništvo» prikazane su sve one ozljede koje su za posljedicu imale prepad ili pljačku, i to na poštunošu ili na poštanski ured. U 2013. godini uočavamo 127 ozljeda što je povećanje od 23,3 % u odnosu na 2008. godinu. Smanjenje u odnosu na 2015. godinu iznosi 36,55 %. Na ove ONR stručnjak zaštite na radu ne može gotovo nikako utjecati jer iste ulaze u tjelesno-tehničku zaštitu.

U stupcu «ukupno ONR» vidimo smanjenje ukupnog broja ozljeda na radu za 111,62 % u 2015. godini u odnosu na 2008. godinu.

Analiza ONR-a prema broju ozlijeđenih radnika na 1.000 zaposlenih

Stopa ozljeda na radu na 1.000 zaposlenih i njezina raspodjela za promatrano razdoblje prikazana je u Tablici 4. Najviše ONR-a u sustavu (stupac «u sustavu») dogodio se upravo 2008. godine - njih 35,32 dok je 2015. godine ta stopa iznosila 11,85 ozlijeđenih.

Tablica 4. Broj ozlijeđenih radnika na 1.000 zaposlenih

Godina	U sustavu	Ugriz psa	Na putu	Razbojništvo	Ukupno ONR-a
2008.	35,32	1,21	6,48	8,89	51,90
2009.	29,44	7,27	7,27	5,40	49,48
2010.	16,65	8,78	5,76	6,95	38,14
2011.	13,53	12,53	6,04	8,41	40,51
2012.	14,38	12,59	4,98	8,93	40,87
2013.	16,27	11,41	5,46	12,60	45,74
2014.	15,51	11,08	3,90	8,65	39,16
2015.	11,85	5,12	3,28	9,91	30,06

Nadalje, stupac «ugriz psa» pokazuje najmanji broj ozlijeđenih u 2008. godini od 1,21 dok je najveći broj ozljeda u 2012. godini i iznosi

² Mance, I. i dr.: Prevencija ugriza pasa u djelatnosti univerzalnih poštanskih usluga, *Sigurnost* 57 (1) 11-24 (2015).

12,59 ozljeda te od tada ima tendenciju opadanja da bi u 2015. godini ta brojka bila 5,08 ozljeda. Ozljede nastale na putu na posao i s posla, stupac «na putu» pokazuju najveći broj 2009. godine i iznose 7,27 dok u 2015. godini iznose 3,28 ozlijeđenih radnika na 1.000 zaposlenih. Ozljede nastale zbog prepada i pljačke imaju svoj maksimum 2013. godine te one iznose 12,6 ozlijeđenih radnika na 1.000 zaposlenih da bi 2015. godine ta brojka iznosila 9,84. Valja napomenuti kako je donekle padao i ukupan broj radnika u promatranom razdoblju, a koji pad naravno ima obrnuto proporcionalan utjecaj na izračun ONR-a na 1.000 zaposlenih (što je manje zaposlenih, veća je stopa ONR-a na isti broj ONR). S obzirom da su iz sustava u pravilu odlazili radnici koji se najmanje ozljeđuju, tim više je značajno smanjenje ukupne stope ONR-a na 1.000 zaposlenih za promatrano razdoblje. Disperzija stope ONR-a grafički je prikazana i na slici 3.

ZAKLJUČAK

Ova analiza razvidno prikazuje kako je najveća stopa ozljeda na radu bila prije promjene organizacijske strukture Pošte 2008. i 2009. godine (podsjećamo divizijski ustroj Pošte implementiran je tijekom 2009. godine), a organizacijska promjena vrlo pozitivno je djelovala na stopu ONR-a u 2010. godini. Potom je stopa ONR-a za naredne godine čak ponešto i rasla, što djelomičnim odljevom radnika, a više i zbog usklađivanja, strukturiranja, unificiranja i informatizacije procesa i aktivnosti svih poslova zaštite na radu u Pošti. Da su gornje aktivnosti uspješno okončane u 2013. godini pokazuje i kontinuirani – gotovo pravocrtni i veliki pad ukupne stope ONR-a u 2014. i 2015. godini, a koji se pad prema analizi ozljeda na radu iz 1. kvartala 2016. uspješno nastavlja. Zaista 3-4 godine (2010.-2013.) strukturiranja poslova zaštite na radu unutar sustava Pošte djeluje pretjerano. No, podsjetimo se na



Slika 3. Disperzija stope ONR-a na 1.000 zaposlenih

veličinu sustava opisanu u uvodnom poglavlju, a tu su i neke druge otegotne okolnosti poput potrebnog, ali sporog procesa javne nabave, poput educiranja stručnjaka zaštite na radu u korištenju informacijskih tehnologija i sl.

No, s obzirom na smanjenje ukupne stope ozljeda na radu na 1.000 zaposlenih u razdoblju 2008.-2015. od 72,65 %, od toga samo u zadnje dvije godine to smanjenje iznosi 52,16%, zaista možemo govoriti o uspješnoj i

dobroj praksi poslova zaštite na radu HP - Hrvatske pošte d.d. U Pošti je došlo do pozitivnog pomaka u kontekstu upravljanja sustavom sigurnosti i zaštite života i zdravlja radnika nakon promjene u organizacijskoj strukturi i upravljanju poslovima zaštite na radu. Analiza ozljeda na radu u Hrvatskoj pošti d.d. pokazala je da se uvođenjem promjena kako na razini organizacije tako i na razini mikroorganizacije poslovi mogu unaprijediti i poboljšati.

*mr. sc. Ivan Mance, dipl. ing. sig.
Tomislav Jajetić, bacc. ing. sec.
HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb*