

Годишњи извештај о спровођењу акционог плана за 2022. годину за:

Институција надлежна за координацију и извештавање:

Документ јавне политике за који је акциони план утврђен:

Општи циљ 1: Унапређење задовољства корисника поштанских услуга развојем поштанског тржишта и његовој одрживости универзалног сервиса.

Предлагач документа: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом писмо. ()	4,12 (2020)
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом пакет ()	4,03 (2020)
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом експрес доставе. ()	4,22 (2020)

Посебан циљ 1.1: Обезбеђење пружања доступних, поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Српској

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Доступност поштанских услуга – задовољство корисника близином/локацијом поште (%)	68,6 (2020)
Доступност поштанских услуга – задовољство корисника радним временом поште. (%)	79 (2020)

Мера 1.1.1: Усклађивање поштанске регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза у области поште

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Ниво усклађености регулативе (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	1 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.1.1.1: Доношење Закона о изменама и допунама Закона о поштанским услугама	4. квартал 2024.	МИТ		-
1.1.1.2: Доношење подзаконских аката	4. квартал 2025.	МИТ		-

1.1.1.3: Доношење Закона о потврђивању Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције	3. квартал 2021.	МИТ		-
1.1.1.4: Анализа могућности флексибилне примене поштанске директиве	1. квартал 2024.	МИТ		-
1.1.1.5: Доношење Закона о потврђивању аката Светског поштанског савеза (донетих на 27. Конгресу)	4. квартал 2022.	МИТ	завршено	-

Мера 1.1.2: Унапређење конкурентног тржишта

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Број запослених у поштанској делатности (Број)	19.032 (2019)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.1.2.1: Сарадња учесника повезаних са заштитом конкуренције у области поштанских услуга	3. квартал 2022.	РАТЕЛ	завршено	-
1.1.2.2: Едукација инспектора за поштанске услуге и овлашћених лица за обављање стручног надзора, у области заштите конкуренције на поштанском тржишту	3. квартал 2022.	МИТ	завршено	-
1.1.2.3: Анализа потреба за подстицај развоја различитих модела приступа мрежи ЈПО	3. квартал 2023.	РАТЕЛ		-
1.1.2.4: Информисање поштанских оператора о могућностима приступа мрежи ЈПО	4. квартал 2025.	РАТЕЛ		-

1.1.2.5: Упоредна мерења и анализа (benchmarking) параметара квалитета осталих услуга поштанских оператора	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	-
1.1.2.6: Информисање корисника о доступности осталих поштанских услуга поштанских оператора путем ГИС портала РАТЕЛ	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	80%

Мера 1.1.3: Унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Задовољство корисника (правна лица) решавањем рекламационог поступка Процент незадовољних коприсника (%)	23,9 (2020)
Задовољство корисника (физичка лица) решавањем рекламационог поступка. Процент незадовољних корисника (%)	15,4 (2020)
Информисаност корисника (правних лица) о покретању рекламационог поступка Процент неинформисаних корисника (%)	30,8 (2020)
Инфоормаисаност корисника (физичка лица) о покретању рекламационог поступка (%)	42,1 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
-----------	-----------------	---------	--------	---------------------------

1.1.3.1: Анализа степена задовољства корисника поштанских услуга у РС и развој модела информисања корисника поштанским услугама	4. квартал 2025.	РАТЕЛ		-
1.1.3.2: Унапређење сарадње у спровођењу заштите права корисника поштанских услуга инспектора за поштанске услуге и инспекција и тела која регулишу заштиту потрошача	4. квартал 2022.	МИТ	завршено	-
1.1.3.3: Отпочињање спровођења стручног надзора у области поштанских услуга	2. квартал 2022.	РАТЕЛ		-
1.1.3.4: Остваривање сарадње у спровођењу инспекцијског надзора и стручног надзора у области поштанских услуга	4. квартал 2025.	МИТ	у току	-

Посебан циљ 1.2: Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са постојећим стандардима
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Успостављен модел одрживости универзалног сервиса (0 - не, 1- да)	0 (2020)

Мера 1.2.1: Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као услова о доступности универзалне поштанске услуге
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Испуњеност услова о доступности универзалне поштанске услуге (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	1 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.2.1.1: Анализа одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника	4. квартал 2024.	РАТЕЛ	у току	-

1.2.1.2: Спровођење процедуре рачуноводственог раздвајања и алокације трошкова давалаца универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-
1.2.1.3: Провера веродостојности регулаторних извештаја	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	105%
1.2.1.4: Усклађивање цена универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-
1.2.1.5: Анализе потребе за редизајнирањем обима и начина пружања универзалне поштанске услуге и начина формирања цена	4. квартал 2025.	РАТЕЛ		-

Мера 1.2.2: Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета.

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Процент обухваћености становништва универзалном услугом (%)	100 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.2.2.1: Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-

1.2.2.2: Контрола испуњења обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	4. квартал 2025.	МИТ	у току	-
1.2.2.3: Унапређење система ЈПО за аутоматско праћење квалитета писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ	завршено	100%
1.2.2.4: Модернизација инфраструктуре и опремања ПЛЦ ЈПО	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-
1.2.2.5: Контрола параметара квалитета у обављању универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	83%

Посебан циљ 1.3: Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Пројекти развоја поштанских услуга (Број)	0 (2020)

Мера 1.3.1: Израда студија у циљу развијања нових интегрисаних поштанских услуга
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Студија о новим интегрисаним поштанским услугама (Број)	0 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.3.1.1: Израда студија унапређења постојећих и развоја нових е-поштанских услуга	4. квартал 2024.	ЈП ПТТ	у току	-
1.3.1.2: Реализација пројеката развоја асортимана услуга	4. квартал 2024.	ЈП ПТТ		-
1.3.1.3: Размена искустава са овлашћеним операторима држава у окружењу и држава чланица ЕУ у вези са развојем савремених услуга и применом модерних поштанских технологија	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-

Мера 1.3.2: Повећање обима поштанских пошиљака које садрже робу, генерисаних развојем е-трговине
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Број пошиљака (%)	0 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.3.2.1: Развој веб платформе поштанских оператора за е-трговину	4. квартал 2024.	ЈП ПТТ		100%
1.3.2.2: Анализа потребе за инсталирањем самоуслужних апарата у достави пакета из оквира универзалне услуге насталих е-трговином	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ	завршено	-

1.3.2.3: Примена пакетомата у пружању услуга експрес слања пошиљака	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	100%
---------------------------------------------------------------------	------------------	--------	--------	------

Мера 1.3.3: Развој е-поштанских услуга и услуга е-управе

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Нове е-поштанске услуге (Број)	1 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.3.3.1: Израда ЈПО пројеката у циљу подршке успостављању система е-управе РС и развоја ЈПО као информационог посредника у развоју нових услуга	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ		-
1.3.3.2: Развој инфраструктуре ЈПО за сервисе е-управе односно е-доставе докумената грађанима	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-

Посебан циљ 1.4: Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Несметано одвијање међународног поштанског саобраћаја у условима измене ЕУ царинске регулативе (0 - не, 1- да)	0 (2020)

Мера 1.4.1: Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских пошиљака са овлашћеним

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Размена поштанских пошиљака које садрже робу (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	0 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.4.1.1: Анализа процене потребе имплементације Уредбе (EU) 2018/644 о услугама прекограничне доставе пакета	3. квартал 2022.	МИТ	завршено	-
1.4.1.2: Пуна примена CDS система (Customs Declaration System)	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ	у току	-
1.4.1.3: Унапређење система мерења квалитета преноса нерегистрованих пошиљака у међународном саобраћају	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ	завршено	-

Мера 1.4.2: Развој међународне сарадње у области поштанских услуга у циљу интеграције поштанског тржишта
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Остварење међународне сарадње (1 - одређени напредак, 2 - озбиљан напредак, 3 - умерени напредак)	1 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.4.2.1: Учешће на конгресима Светског поштанског савеза	4. квартал 2025.	МИТ		-

1.4.2.2: Учешће у раду радних група Европског комитета за поштанску регулативу (CERP)	4. квартал 2025.	МИТ		-
1.4.2.3: Учешће у раду радних група Европске групе поштанских регулатора (ERGP)	4. квартал 2025.	РАТЕЛ		-
1.4.2.4: Учешће у раду радних група PostEurope	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ		-

Посебан циљ 1.5: Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштити

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Спроведене едукације (Број)	28 (2020)

Мера 1.5.1: Подизање нивоа сигурности и безбедности корисника услуга и запослених у поштанској делатности

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Реализоване обуке у вези са применом стандарда сигурности и безбедности (Број)	5 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.5.1.1: Едукација у вези са применом стандарда безбедности и сигурности	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	100%
1.5.1.2: Примена стандарда у области безбедности и сигурности корисника услуга и запослених, од стране поштанских оператора	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-
1.5.1.3: Спровођење едукација и обука запослених у вези са унапређењем управљања у поштанском сектору	4. квартал 2025.	МТТТ	у току	-

Мера 1.5.2: Развој људских ресурса у поштанској делатности**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Обуке у циљу развоја људских ресурса (Број)	23 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.5.2.1: Стручно усавршавање запослених у поштанској делатности у вези са заштитом података о личности, спречавањем прања новца и финансирањем тероризма, превозом опасних роба у ваздуху, заштитом потрошача, царинским прописима итд.	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	100%
1.5.2.2: Спровођење социјалног дијалога	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ		-

Мера 1.5.3: Предузимање активности у циљу заштите животне средине**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година
Спроведене анализе о утицају поштанског сектора на животну средину (Број)	0 (2020)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)
1.5.3.1: Анализа утицаја свих елемената пословања поштанског сектора на животну средину	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-
1.5.3.2: Анализа потребе за „зеленим возилима” и инсталирањем пунионица за возила	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ		-

Акциони план за спровођење Стратегије развоја поштанских услуга за период 2021-2025. године

МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Стратегија развоја поштанских услуга у РС за период 2021-2025.године

евојом интеграцијом у глобалне поштанске мреже, подстицањем иновација, подизањем квалитета услуга

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
-	3,75	Напомињемо да су наведени подаци за 2021. године РАТЕЛ-а -Испитивање степена задовољења потрошача поштанских услуга. Подаци за 2022. годину биће објављени у децембру 2022. године.
-	3,9	Напомињемо да су наведени подаци за 2021. године РАТЕЛ-а -Испитивање степена задовољења потрошача поштанских услуга. Подаци за 2022. годину биће објављени у децембру 2022. године.
-	4,12	Напомињемо да су наведени подаци за 2021. године РАТЕЛ-а -Испитивање степена задовољења потрошача поштанских услуга. Подаци за 2022. годину биће објављени у децембру 2022. године.

и Србији у складу са директивама ЕУ и препорукама Светског поштанског савеза.

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
69	75	
79,4	82	

ности поштанских услуга

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
.		
.		

.		
.		
Основни циљ који се жели постићи доношењем Закона о потврђивању аката Светског поштанског савеза је испуњавање међународних обавеза које проистичу из чланства Републике Србије у УПУ.		



Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
19.072	18.911	Наведени подаци су из 2021. године, коначни резултат тек када РАТЕЛ објави "Преглед тржишта телекомуникационих услуга за 2022.годину"

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Одржан је састанак са представницима Комисије за заштиту конкуренције у области поштанских услуга, на коме су учествовали и представници Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге и Министарства информисања и телекомуникација. На састанку се говорило о секторској анализи о стању на тржишту поштанских услуга на територији Републике Србије у периоду од 2019. до 2022 године, као и о активностима које је Агенција предузела у циљу подстицања конкуренције на тржишту поштанских услуга (апликација за поређење цена, ГИС портал за поштанске услуге и мерење квалитета осталих поштанских услуга).		
Едукација инспектора спроводила се кроз више обука и путем размене искустава са другим надзорним органима у вези са реализацијом активности утврђеним ходограмом о спречавању нелегалне трговине која се одвија путем поштанских пакета, чија реализација је у директној вези са заштитом конкуренције.		
.		
.		

Активност започета у 2022. години, плаћање ће се пренети на први квартал 2023. годину. Износ утрошених финансијских средстава је 3.357.600,00 динара.

РАТЕЛ је током 2022. године развио ГИС портал за приказивање одређених карактеристика тржишта осталих поштанских услуге (експрес и курирских услуга) као и универзалне поштанске услуге, које је постављен на званичној интернет страници РАТЕЛ-а, линк: <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>. ГИС портал омогућава поштанским операторима приказ просторних података њихових пословница, пакетомата и територије на којој обављају делатност. Корисницима је на овај начин омогућено да на једноставан и прегледан начин провере да ли се на одређеној територији пружају услуге које су им потребне и избор одговарајућег поштанског оператора, као и друге територијалне специфичности везане за пружање услуга.



Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
22	43	Добијени резултати указују на скоро подједнаку задовољних и незадовољних корисника што, зај питања, указује на једну мањкавост упознатости са рекламационим поступцима и исходима реше рекламација.
14	46	Добијени резултати и овде указују на скоро подј задовољних и незадовољних корисника што, зај питања, указује на једну мањкавост упознатости са рекламационим поступцима и исходима реше рекламација.
28	50	На основу добијених резултата, примећује се да корисника није информисано о начинима подносе односи на све посматране врсте пошиљака. (на неопходност упознавања корисника универзал њиховим правима и начинима у вези са поднош различитим основама.
39	54	На основу добијених резултата примећује се до информисаности и неинформисаности испитани Једино када се ради о експрес/курирским пошиг корисника (51,53%) је упознато са рекламацион резултат указује на неопходност упознавања ког експрес услуга са њиховим правима и начинима рекламација по разним основама.

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
----------------------	---------------------------------------	--------

.		
Непосредна сарадња се спроводи разменом информација, пружањем међусобне непосредне стручне помоћи, заједничким ангажовањем у компликованим инспекцијским случајевима, размењивањем савета, искустава, заједничком сарадњом са телима која регулишу заштиту потрошача.		
.		
Међусобна сарадња између инспектора за поштанске услуге који обављају инспекцијски надзор над применом прописа којима је регулисано обављање поштанских услуга и овлашћених лица који обављају стручни надзор код поштанских оператора се одвија континуирано, непрекидно , кад год се за то укаже потреба, а основни циљ и једних и других је уређено тржиште поштанских услуга.		

Требачама корисника и променама на тржишту

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
0	0	

Услуге од општег интереса.

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Планирана финансијска средства нису потрошена у 2022. години. Иста су пребачена у 2023. годину. Покренута је јавна набавка.		

У складу са Правилником о начину вођења рачуноводстава јавног поштанског оператора („Службени гласник РС“, бр.126/20) спроведене су активности у вези унапређења новог интерног софтверског решења „Методологија обрачуна трошкова 2021“, на основу кога су израђени регулаторни извештаји Јавног предузећа „Пошта Србије“ и исти су заједно са пратећом документацијом прослеђени на ревизију, Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштански саобраћај. Континуирана активност .		
Након завршетка провере веродостојности утврђено је да Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора, није у потпуности примењен о чему је Рател објавио извештај о усклађености регулаторних извештаја за 2021. годину. Континуирана активнос.		
Донето Решење о давању сагласности на Одлуку о изменама одлуке о утврђивању цена резервисаних поштанских услуга у међународном поштанском саобраћају 05 Број: 338-3723/2022 7.јула 2022.год. Предвиђено је годишње усклађивање цена.		
.		

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
100	100	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Ради несметаног обављања универзалне поштанске услуге, дефинишу се одговарајући модели одрживости универзалне поштанске услуге. Модел одрживости садржи анализу потребе смањења учесталости доставе, као и одговарајућу анализу потребе рационализације и ефикасне организације мреже. Овим моделом се дефинишу изузеци од петодневног обављања ове услуге у фази пријема (изузеци од петодневне радне недеље пошта) и у фази доставе (изузеци и од петодневне доставе). У току 2022. године, вршене су бројне анализе потреба смањења учесталости доставе и у току је усаглашавање листе изузетака од петодневне доставе са РАТЕЛ-ом, а усаглашен је исСписак пошта које су изузете од петодневне радне недеље. Континуирана активност.		

Контрола пружања универзалне поштанске услуге у складу са Законом о поштанским услугама се врши континуирано кроз инспекцијске надзоре ЈПО као даваоца универзалне поштанске услуге. Такође у складу са одредбама Закона о поштанским услугама, и РАТЕЛ обавља стручни надзор над применом овог закона и прописа донетих на основу закона у делу којим је уређен квалитет обављања универзалне поштанске услуге, приступ мрежи, цена, одвојено рачуноводство давалаца универзалне поштанске услуге.

У Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд се континуирано спроводе активности везане за унапређење система за аутоматско праћење квалитета писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају. Мерење се врши путем интерних панелиста, а трошкови мерења се односе на трошкове одржавања AMQM опреме и система, јер се трошкови рада и материјала за рад воде као интерни трошкови предузећа.

Израђен је предлог технолошког решења просторних размештаја пословних процеса у поштанско-логистичком центру већег габарита, око 900 м², односно технолошко решење типског објекта локалног ПЛЦ (ЛПЛЦ), у складу са подацима и анализама истих за припадајуће гравитационо подручје ЛПЛЦ Суботица и ЛПЛЦ Јагодина. Интерним ресурсима Поште Србије спровођене су хитне мере у циљу уравнотеженог развоја расположивих ресурса и савременог опремања просторне поштанско-логистичке инфраструктуре ПЛЦ у условима раста обима постекспрес пошиљки, логистичких ентитета и рапидно растућих пошиљки е-комерца, тако да је ЛПЛЦ Сомбор након 20 година функционисања у закупљеном простору, технолошко неусловно, измештен у адаптирани простор ПЈ Сомбор. Континуирана активност. Финансирано интерним ресурсима.

У 2022. години, независна организација коју је РАТЕЛ ангажовао, наставила је да обавља континуирано мерење времена преноса нерегистрованих приоритетних и неприоритетних писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају ЈПО. Сходно уговорној обавези доставља месечне, кварталне и годишње резултате мерења рокова преноса нерегистрованих писмоносних пошиљака, на основу којих се врши анализа, провера и контрола имплементације стандарда квалитета сагласно Правилнику о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга.

фраструктуром, са посебним нагласком на е-трговину

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	



Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
<p>Због превазилажења бројних ограничења у постојећим корисничким апликацијама Поште (Web express апликација и апликација Електронска пријемна књига), започете су активности на развоју нове корисничке апликације за опремање пошиљака коришћењем on line корисничких апликација. Наведена апликација имала би функционалности које би омогућиле: појединачни унос података о пошиљацима, као и унос података о поруџбинама, штампање адресница, импорт и експорт података о пошиљацима из корисничких база, безготовинско плаћање поштарине, креирање извештаја о статусу пошиљака и поруџбина, креирање захтева за преузимање пошиљака и сл .</p>		
.		
<p>У погледу развоја савремених услуга и примене модерних поштанских технологија континуирано се прате активности међународних ПО, а пре свега држава у окружењу и држава чланица ЕУ. У циљу размене искустава и унапређења пословања, у току 2022. године одржани су састанци Поште Србије са Представницима Поште Републике Српске, Северне Македоније, Поште Мађарске, Литваније, Русије, Чешке и Уједињених Арапских Емирата.</p>		

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
2	2	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
.		
<p>У току 2022. године, извршена је анализа потенцијалних локација за пакетомате и на основу спроведене анализе, постављени су пакетомати на 20 локација.</p>		

Тржиште е-трговине у Републици Србији је у последњих неколико година у фази интезивног раста. Анализом поштанског тржишта наметнула се потреба за развојем одговарајуће интернет платформе за е-трговину као и за одговарајуће мреже за доставу пакета, те ће се на тај начин омогућити да се е-трговина обавља на читавој територији Републике Србије. Велики број пакетомата инсталиран је од стране поштанских оператора као и од јавног поштанског оператора. Ово је континуирана активност и наставиће се и наредних година.

--	--

Поштанских услуга

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
2	2	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
<p>Реализовано је одржавање хардверске платформе за Књигу држављања у оквиру Регистра матичних књига као и система за размену порука и електронских докумената. Комплетно одржавање је извршено интерним ресурсима, тако да током године нису утрошена процењена финансијска средства.</p>		

Тржиште е-трговине

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	

Тржиште е-трговине

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
3	3	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Урађена је детаљна анализа о томе да ли су и које одредбе Уредбе имплементирани у Закон о поштанским услугама односно које одредбе треба имплементирати, како би се овај акт у потпуности транспоновало у националну регулативу.		
Спровођење мере у Пошти Србије почело је од 1. јануара 2021. године, у складу са регулативом Светског поштанског савеза. CDS систем - систем царинских декларација, омогућава електронску размену података између овлашћених поштанских оператора и царинских органа, у формату ITMATT порука. Електронска размена података подразумева да ће царина имати све релевантне податке о пошиљаоцу, примаоцу, врсти робе и њеној вредности пре физичког приспећа пошиљке на царину, што ће довести до убрзања царинских процедура.	Управа царина Републике Србије још увек не користи податке добијене путем CDS система за пошиљке у долазу, тако да се поступак царинења пошиљака у долазу обавља као и раније. У наредном периоду се очекује да Управа царина успостави размену података са CDS системом, тако да ће процедура царинења поштанских пошиљака у долазу бити убрзана. У току је Пројекат аутоматизације процеса електронских најава за пошиљке у поступку царинења, који је финансиран од стране GIZ-а, и у њему учествују Пошта Србије и Управа царине. Имајући у виду да спровођење ове активности не зависи само од Поште Србије, што се тиче Поште Србије, ова активност је делимично испуњена.	
Спровођење ове активности врши се путем међународног мерења времена преноса нерегистрованих пошиљака у међународном саобраћају- GMS WORLD (у организацији Светског поштанског савеза). GMS WORLD се врши са интерним панелистима Поште Србије, тако да трошкови истог иду на терет предузећа.		

Пошта у глобалну поштански мрежу

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
.		

е животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
30	35	

НОСТИ

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
18	18	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Реализовано 18 обука, 15 екстерних и 5 интерних за 655 запослених у ЈП .		
Примена стандарда у области безбедности и сигурности корисника услуга и запослених, од стране поштанских оператора, Пошта Србије примењује све стандарде прописане Законом о безбедности и здрављу на раду („Сл. гласник РС“, бр. 101/2005, 91/2015 и 113/2017-др. закон), Законом о заштити од пожара („Сл. гласник РС“, бр. 111/2009, 20/2015, 87/2018), Законом о приватном обезбеђењу („Сл. гласник РС“, бр. 104/2013, 42/2015, 87/2018) и осталим пратећим законским и подзаконским актима, а све у циљу превентивне заштите корисника услуга и запослених у поштанској делатности.		
У току 2022. године запослени су упућивани на едукацију и усавршавање на обуке које се одржавају у Националној академији за јавну управу (НАПА). Поред наведеног одржан је и Синпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају (ПОСТЕЛ).		

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
12	17	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Током посматраног периода у оквиру Активности 5.2.1. Стручно усавршавање запослених у поштанској делатности у вези са заштитом података о личности, СПНифТ, превозом опасних роба у ваздуху, заштитом потрошача, царинским прописима, 8477 запослених је похађало 2 екстерне и 15 интерних едукација (укупно 13063 интерних полазника.		
.		

Циљана вредност у 2022.	Остварена вредност у 2022.	Напомена
1	1	

Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
Током 2022. године спровођено је: - Мерење емисије продуката сагоревања у котларницама пошта, - Испитивање отпадних вода из процеса прања возила сопственог возног парка, и - Испитивање отпада насталог из процеса рада Предузећа.		
.		

е и осигурањем

--

дину резултат студије
реба корисника
е доступни у 2024.

дину резултат студије
реба корисника
е доступни у 2024.

дину резултат студије
реба корисника
е доступни у 2024.

--

--

--

--

--

--

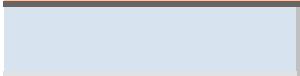
--

кораџи за реализацију

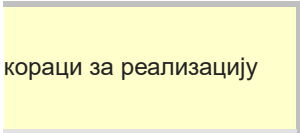
--

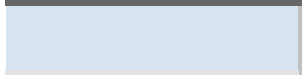
--

--



результати биће доступни
комуникација и



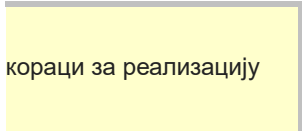


заступљеност и
едно са два претходна
1 корисника, генерално,
авања покренутих

еднаку заступљеност и
едно са два претходна
1 корисника, генерално,
авања покренутих

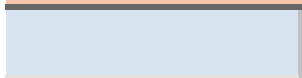
и више од половине
шења рекламације, што
Овакав резултат указује
илне и експрес услуга са
ењем рекламација по

чекле уједначеност
ика по датом питању.
џкама више од половине
им поступком. Овакав
исника универзалне и
и у вези са подношењем



кораци за реализацију

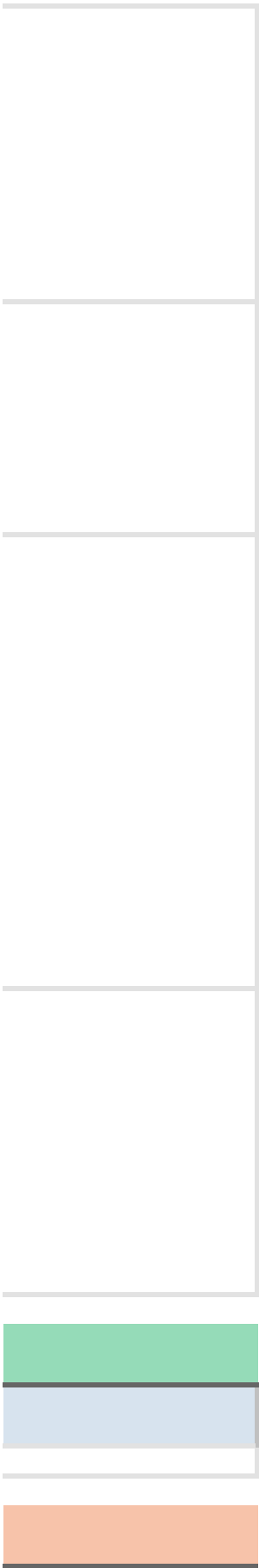
кораци за реализацију

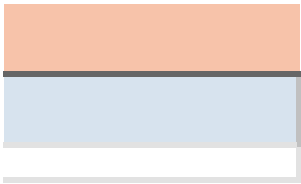
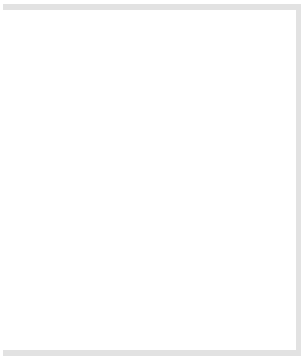


--

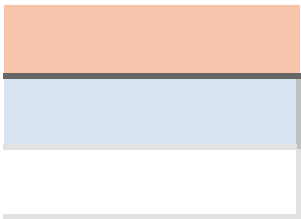
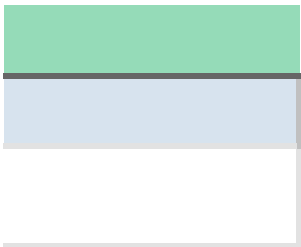
кораци за реализацију

--





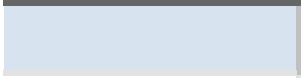
кораци за реализацију



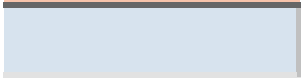
кораци за реализацију

кораци за реализацију

кораци за реализацију



кораци за реализацију



кораци за реализацију