

Годишњи извештај о спровођењу акционог плана за 2024. годину за:	Акциони план за спровођење Стратегије развоја поштанских услуга за период 2021-2025. године
Институција надлежна за координацију и извештавање:	МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Документ јавне политике за који је акциони план утврђен:	Стратегија развоја поштанских услуга у РС за период 2021-2025.године

Општи циљ 1: Унапређење задовољства корисника поштанских услуга развојем поштанског тржишта и његовом интеграцијом у глобалне поштанске мреже, подстицањем иновација, подизањем квалитета услуге и осигурањем одрживог сервиса.

Предлагач документа: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом писмо. ()	4,12 (2020)	-	4,12	
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом пакет ()	4,03 (2020)	-	4,07	
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом експрес доставе. ()	4,22 (2020)	-	4	

Посебан циљ 1.1: Обезбеђење пружања доступних, поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Србији у складу са директивама ЕУ и препорукама Светског поштанског савеза.

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Доступност поштанских услуга – задовољство корисника близином/локацијом поште (%)	68,6 (2020)	69,4	86,05	
Доступност поштанских услуга – задовољство корисника радним временом поште. (%)	79 (2020)	79,8	81,3	

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

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Ниво усклађености регулативе (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	1 (2020)	1	1	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.1.1.1: Доношење Закона о изменама и допунама Закона о поштанским услугама	4. квартал 2024.	МИТ	завршено	-	Предлог Закона о поштанским услугама прихваћен је од стране Владе 26. децембра 2024. године и упућен Народној скупштини. .		
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	завршено	-	Завршена активност у 2023. години .		

1.1.1.5: Доношење Закона о потврђивању аката Светског поштанског савеза (донетих на 27. Конгресу)	4. квартал 2022.	МИТ		-	.		
---	------------------	-----	--	---	---	--	--

Мера 1.1.2: Унапређење конкурентног тржишта							
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА							
Назив показатеља			Почетна вредност и година		Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Број запослених у поштанској делатности (Број)			19.032 (2019)		19.112	18.459	Према подацима из 2023. години, забележен је значајан број запослених код осталих поштанских оператора7, од њих 6 поштанског оператора, присутно је и даље смањење запослених што доводи до континуираног смањења удела запослених у поштанској делатности, који у 2023. год

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.1.2.1: Сарадња учесника повезаних са заштитом конкуренције у области поштанских услуга	3. квартал 2022.	РАТЕЛ		-	.		
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		-	.		
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	завршено	100%	Изабрана независна организација је и у 2024. години спровела независно мерење квалитета осталих поштанских услуга, по моделу „benchmark“, над пет (5) највећих поштанских оператора, који у укупном обиму на тржишту експрес услуга Републике Србије, учествују са око 99%, на начин као и 2023. године. У циљу утврђивања квалитета рада поштанских оператора, као и подстицању конкуренције на тржишту поштанских услуга анализа мерења квалитета урађена је кроз четири (4) критеријума и тринаест (13) подкритеријума, а коначни резултати мерења биће објављени почетком II квартала 2025. године, чиме се окончава трогодишњи циклус мерења „benchmark“ квалитета. Такође, у 2024. години, објављени су резултати независног мерења квалитета осталих поштанских услуга, које је реализовано у 2023. години, и исти су постављени на интернет страници РАТЕЛ-а. .		

1.1.2.6: Информисање корисника о доступности осталих поштанских услуга поштанских оператора путем ГИС портала РАТЕЛ	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	100%	РАТЕЛ је током 2023. године развио ГИС портал за приказивање одређених карактеристика тржишта осталих поштанских услуге (експрес и курирских услуга) као и универзалне поштанске услуге, који 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. Током 2024. године, наставило се са уносом просторних података преосталих поштанских оператора, процесом ажурирања постојећих података, као и обogaћивањем сета просторних података у циљу квалитетнијих анализа и доношења одлука. .		
---	------------------	-------	--------	------	--	--	--

Мера 1.1.3: Унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Задовољство корисника (правна лица) решавањем рекламационог поступка Проценат незадовољних коприсника (%)	23,9 (2020)	21	14	
Задовољство корисника (физичка лица) решавањем рекламационог поступка. Проценат незадовољних корисника (%)	15,4 (2020)	12,5	18,7	Мали број корисника поштанских услуга је упознат са рекламационог поступка (29%). Међу онима који су и рекламацијама (што је 17% корисника), позитивна ис (38%) у односу на негативна (19%).
Информисаност корисника (правних лица) о покретању рекламационог поступка Проценат неинформисаних корисника (%)	30,8 (2020)	26	46	Нешто више од половине правних лица (54%) је информисан о покретању рекламационог поступка, док је 28% имал рекламацијама
Информисаност корисника (физичка лица) о покретању рекламационог поступка (%)	42,1 (2020)	37	70	Мали број корисника поштанских услуга је упознат са рекламационог поступка (29%). Међу онима који су и рекламацијама (што је 17% корисника), позитивна ис (38%) у односу на негативна (19%).

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.1.3.1: Анализа степена задовољства корисника поштанских услуга у РС и развој модела информисања корисника поштанским услугама	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	98%	РАТЕЛ крајем 2023. године је ангажовао независну организацију коју је почетком 2024. године, извршила истраживање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга, универзалне поштанске услуге и осталих услуга. Резултати наведеног истраживања су објављени у првој половини 2024. године, на интернет страници РАТЕЛ-а. .		
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		-	.		
1.1.3.3: Отпочињање спровођења стручног надзора у области поштанских услуга	2. квартал 2022.	РАТЕЛ	завршено	-	У 2024. години РАТЕЛ је наставио са пословима обављања стручног надзора над радом поштанских оператора са фокусом на рекламације корисника и решавање истих од стране поштанских оператора, у складу са Законом о поштанским услугама, на основу Правилника о начину и поступку стручног надзора обављања поштанских услуга, а сагласно Процедуре за обављање послова стручног надзора код поштанског оператора. .		

1.1.3.4: Остваривање сарадње у спровођењу инспекцијског надзора и стручног надзора у области поштанских услуга	4. квартал 2025.	МИТ	у току	-	РАТЕЛ континуирано доставља надлежном министарству стручне анализе у вези извршених стручних надзора на месечном нивоу, а у складу са Правилником о начину и поступку стручног наадзора обављања поштанских услуга. Сарадња између наведених страна је континуирана и стална, а када овлашћена лица која обављају стручни надзор, при вршењу стручног надзора уоче неке недостатке и неправилности код поштанских оператора, они у складу са одредбама закона предлажу инспекторима за поштанске услуге, предузимање одређених мера. .		
--	------------------	-----	--------	---	--	--	--

Посебан циљ 1.2: Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Успостављен модел одрживости универзалног сервиса (0 - не, 1- да)	0 (2020)	0	0	

Мера 1.2.1: Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као услуге од општег интереса.

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
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)	2	2	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.2.1.1: Анализа одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника	4. квартал 2024.	РАТЕЛ	завршено	99%	Реализација овог пројекта је урађена кроз три фазе, при чему је I фаза успешно реализована у децембру 2023. године, када је усвојена Методологије за оцену одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање неопходних врста и сетова података на основу којих је извршено тестирање модела У 2024. години, успешно су реализоване и остале фазе пројекта и то: •II фаза (реализована у мају 2024. године) – Припрема и прикупљање неопходних сетова података на основу којих је извршено тестирање модела. •III фаза (реализована у септембру 2024. године) – Тестирање, односно примена Методологије и израда финалног документа за оцену одрживости универзалне поштанске услуге са препорукама. Резултати Студије објављени су у другој половини 2024. године, на интернет страници РАТЕЛ-а. .		
1.2.1.2: Спровођење процедуре рачуноводственог раздвајања и алокације трошкова давалаца универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-	У току 2024. године, приходе од резервисаних поштанских услуга рачуноводствено су одвојени од прихода остварених од нерезервисаних поштанских услуга из домена универзалне поштанске услуге, а путем интерног рачуноводства врши се алокација трошкова Предузећа. РАТЕЛ је у сарадњи са независним ревизором Ernst & Young doo, извршио проверу веродостојности истих и утврдио је да је ЈПО усвојио већину препорука из претходних година, те значајно унапредио модел обрачуна јединичног трошка. Изузев услуга у МПС-у, установљени налази и одступања не утичу значајније на резултате модела, те се може закључити да су регулаторни извештаји и кроз њих утврђене цене у највећој мери у складу са Правилником. .		

1.2.1.3: Провера веродостојности регулаторних извештаја	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	90%	РАТЕЛ је у другом кварталу 2024. године јавном поштанском оператору, у складу са Правилником о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора, доставио податак о стопи приноса на ангажовани капитал (WACC) за 2023. годину. Након што је ЈПО доставио регулаторни извештај за 2023. годину, РАТЕЛ је у сарадњи са независним консултантом вршио процес провере веродостојности истог. Након извршене провере од стране независног консултанта, потврђено је да је исти усклађен са прописаном методологијом обрачуна трошкова УПУ, осим за пошиљке у међународном поштанском саобраћају. Извештај о усклађености регулаторног извештаја са Правилником је објављен на интернет страници РАТЕЛ-а, док је писмо препорука послато ЈПО. .		
1.2.1.4: Усклађивање цена универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ		-	Влада је донела Решење о давању сагласности на Одлуку о утврђивању цена резервисаних поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају, на седници одржаној 1. августа 2024. године. 05 Број: 338-6767/2024 .		
1.2.1.5: Анализе потребе за редизајнирањем обима и начина пружања универзалне поштанске услуге и начина формирања цена	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	завршено	-	РАТЕЛ је током 2024. године, у оквиру Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника, анализирао потребу за редизајнирањем обима универзалне поштанске услуге (УПУ). У оквиру резултата Студије, који су доступни на интернет страници РАТЕЛ-а, разматрано је четири алтернативе и дате су следеће препоруке: оправдано је укидање приоритетног писма, потребно је увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса, затим увођење услуга за категорију „рањивих“ корисника, као и увођење услуге хибридног писма. Наведено је анализирано и током рада радне групе за израду новог Закона о поштанским услугама. .		

Мера 1.2.2: Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета.

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Проценат обухваћености становништва универзалном услугом (%)	100 (2020)	100	100	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.2.2.1: Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-	У складу са Законом о поштанским услугама, универзална поштанска услуга је услуга од општег интереса и представља скуп поштанских услуга које Пошта Србије обавља у континуитету на целокупној територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације. Представници ЈП Пошта "Србије" током 2024. године су активно учествовали у изради Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника, као и на изради Нацрта Закона о поштанским услугама, чије се доношење очекује током 2025. године. .		

1.2.2.2: Контрола испуњења обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	4. квартал 2025.	МИТ	у току	-	Контрола пружања универзалне поштанске услуге у складу са Законом о поштанским услугама се врши континуирано кроз инспекцијске надзоре јавног поштанског оператора као даваоца универзалне поштанске услуге. Такође, у складу са одредбама Закона о поштанским услугама 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, цене и рачуноводствено раздвајање трошкова давалаца универзалне поштанске услуге. .		
1.2.2.3: Унапређење система ЈПО за аутоматско праћење квалитета писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ		-	.		
1.2.2.4: Модернизација инфраструктуре и опремања ПЛЦ ЈПО	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-	У периоду јануар-децембар 2024. године, интерним ресурсима Поште Србије, реализоване су хитне мере измештања ЛПЛЦ 24200 Суботица на нову локацију због изградње брзе пруге Нови Сад – Суботица, као и проширења простора за оперативно-технолошке процесе. У циљу измештања пословно-технолошких процеса Локалног поштанско-логистичког центра (ЛПЛЦ) Јагодина са постојеће локације у централној градској зони, финализована је адаптација расположивог простора у објекту Ауто-гараже у Јагодини и објекат је приведен намени. У децембру 2024. године, у РПЛЦ 20200 Нови Сад инсталирана је опрема за роботизовано сортирање пошиљака масе до 5 кг. Између осталог, током предметног периода сагледавани су и расположиви локацијски и просторно - технолошки услови за адаптацију, односно реконструкцију и измештање пословно - технолошких процеса у ЛПЛЦ Шабац и ЛПЛЦ Панчево. .		
1.2.2.5: Контрола параметара квалитета у обављању универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	у току	99%	Квалитет обављања поштанских услуга прати се на основу годишњег извештаја јавног поштанског оператора о стању квалитета обављања универзалне поштанске услуге, приспелих рекламација корисника који нису задовољни обављањем поштанских услуга појединих поштанских оператора, као и на основу месечних, кварталних, полугодишњих и годишњег извештаја. У 2024. 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 она 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. .		

Посебан циљ 1.3: Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром, са посебним нагласком на е-трговину

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Пројекти развоја поштанских услуга (Број)	0 (2020)	1	1	

Мера 1.3.1: Израда студија у циљу развијања нових интегрисаних поштанских услуга

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Студија о новим интегрисаним поштанским услугама (Број)	0 (2020)	1	1	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.3.1.1: Израда студија унапређења постојећих и развоја нових е-поштанских услуга	4. квартал 2024.	ЈП ПТТ	завршено	-	У циљу реализације захтева корисника у делу различитих модела доставе реализоване су активности на увођењу нових пост експрес услуга: „Данас за сутра - испорука у пошти“ и „Данас за сутра - испорука на пакетомату“. Коришћењем ових услуга пошиљаци пошиљака ће имати могућност да приликом предаје пошиљака изаберу пошту или пакетомат у којима ће прималац моћи да преузме пошиљку. .		
1.3.1.2: Реализација пројекта развоја асортимана услуга	4. квартал 2024.	ЈП ПТТ	завршено	-	Током 2024. године је Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд интерним реурсима наставило да развија Веб експрес апликације и предузима све активности у циљу обезбеђивања адекватних капацитета за пријем, транспорт, прераду и уручење пошиљака, са посебним акцентом на повећање степена аутоматизације прераде све већег броја пошиљака е-трговине. Поред реализованих активности на увођењу нових пост експрес услуга („Данас за сутра - испорука у пошти“ и „Данас за сутра - испорука на пакетомату“), у циљу повећања квалитета уручења пост експрес пошиљака уведена је технолошка обавеза друге доставе у случају када приликом првог покушаја доставе прималац није био на адреси. .		
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	-	Представници Поште Србије су у априлу 2024. године, посетили Бања Луку у циљу размене знања у сегменту међународног пословања, пре свега у домену напредног корисничког коришћења апликације IPS, као и у циљу међусобне размене искустава и информација са запосленима из Предузећа „Поште Српске“. Светски поштански савез је, у септембру 2024. године, у Анкари, организовао Регионални стратешки форум за земље Европе и централне Азије, коме су присуствовали представници Министарства информисања и телекомуникација, Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге и Поште Србије. Тема форума је била стратешки развој поштанског сектора и формулисање стратешких циљева за период од 2026. до 2029. године, о чему ће се гласати на предстојећем Конгресу. Представници Поште Србије су у саставу заједничке делегације Републике Србије, као представници београдске стране, учествовали на састанцима у септембру 2024. године у Бриселу, у оквиру Дијалога Београда и Приштине. Састанци у Бриселу су иницирани од стране Европске комисије за спољне послове у организацији Канцеларије за Косово и Метохију, а једна од тема су биле поштанске услуге и платни промет. Пошта Србије је током 2024. године, закључила већи број билатералних споразума у области размене поштанских пошиљака (поштански оператори Мађарске, Литваније, Словачке, Белорусије и Словеније). .		

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	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Број пошиљака (%)	0 (2020)	2	2	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
-----------	-----------------	---------	--------	---------------------------	----------------------	---------------------------------------	--------

1.3.2.1: Развој web платформи поштанских оператора за е-трговину	4. квартал 2024.	ЈП ПТТ	завршено	-	У циљу повећања доступности улазних канала за пријем пост експрес пошиљака настављен је рад на развоју апликативних функционалности које ће корисницима пружити могућност интеграције интерних софтерских решења са технолошким апликацијама Поште. Током 2024. године настављен је развој Веб експрес апликације за наручивање курира, е-Новчаник апликација за плаћање е новцем, пуштена је у продукцију е продавница Пост шоп. Нове функционалности су посебно прилагођене потребама корисника који се баве електронском трговином и пружају могућност online евидентирања адресних података купаца, обрачун поштарине и праћење статуса пошиљака на интернет порталима корисника и технолошким апликацијама Поште. Обезбеђена је интеграције апликативних система корисника услуга и Поште Србије за одређен број значајних корисника пост експрес услуга чиме је повећана ефикасност пословања и задовољство корисника. Нарочито значајна употреба процеса имплементације web сервиса евидентирана је при сарадњи са највећим корисницима из области е-трговине а чије се пошилке генеришу путем сајта Темп компаније. Услов за реализацију пословне сарадње са наведеним корисницима био је у искључивом пословању базираном на имплементацији web сервиса. Поред обезбеђене B2B интеграције у овом тренутку у делу Пост експрес услуга, такође је покренута је иницијатива да се обезбеде услови за B2B интеграцију у делу који се односи на пакетске услуге која је предмет уговорене сарадње са корисницима тих услуга за испоруку пакета у пошти. .		
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		-	.		
1.3.2.3: Примена пакетомата у пружању услуга експрес слања пошиљака	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	75%	У 2024. години, активирано је и пуштено у оперативно - технолошки рад 294 Поштина пакетомата. У циљу аутоматизације уручења, унапређења нивоа квалитета пружања пост експрес и пакетских услуга Предузеће је набавило 684 пакетомата који су намењени уручењу пошиљака примаоцима, а од тога је активно 679 пакетомата. .		

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

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Нове е-поштанске услуге (Број)	1 (2020)	3	-	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
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	у току	-	У другој половини 2024. године Предузеће је покренуло иницијативу да се изврши пренамена Е-нотар пројекта (нови назив: еАрхива) и да се ова платформа користи за архивирање документације Поште, а да се касније понуди услуга е-архивирања спољним корисницима (привредним субјектима и евентуално грађанима) чиме би Предузеће проширило асортиман квалификованих услуга од поверења. .		

1.3.3.2: Развој инфраструктуре ЈПО за сервисе е-управе односно е-доставе докумената грађанима	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ				
---	------------------	--------	--	--	--	--

Посебан циљ 1.4: Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области поштанских услуга				
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА				
Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Несметано одвијање међународног поштанског саобраћаја у условима измене ЕУ царинске регулативе (0 - не, 1- да)	0 (2020)	1	1	

Мера 1.4.1: Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских пошиљака са овлашћеним даваоцима универзалног сервиса држава чланица				
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА				
Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Размена поштанских пошиљака које садрже робу (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	0 (2020)	3	3	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.4.1.1: Анализа процене потребе имплементације Уредбе (ЕУ) 2018/644 о услугама прекограничне доставе пакета	3. квартал 2022.	МИТ	завршено	-	Закључак Владе 05 Број: 337-10814/2024-1 од 31. октобра 2024. године о прихватању Извештаја о усвајању Одлуке Заједничког комитета Споразума о слободној трговини у Централној Европи о услугама доставе пакета између чланица. Ова Одлука одражава регулаторну праксу утврђену Уредбом о услугама прекограничне доставе пакета (Regulation (EU) 2018/644 of the European Parliament and of the Council of 18 April 2018 on cross-border parcel delivery services). .		
1.4.1.2: Пуна примена CDS система (Customs Declaration System)	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ		-	.		
1.4.1.3: Унапређење система мерења квалитета преноса нерегистрованих пошиљака у међународном саобраћају	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ		-	.		

Мера 1.4.2: Развој међународне сарадње у области поштанских услуга у циљу интеграције поштанског тржишта у глобалну поштански мрежу				
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА				
Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Остварење међународне сарадње (1 - одређени напредак, 2 - озбиљан напредак, 3 - умерени напредак)	1 (2020)	2	2	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
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	у току	-	У 2024. години представници МИТ-а су наставили да у континуитету прате рад радних група CERP .		

1.4.2.3: Учешће у раду радних група Европске групе поштанских регулатора (ERGP)	4. квартал 2025.	РАТЕЛ		-	У 2024. години представници РАТЕЛ-а су наставили да у континуитету прате рад радних група ERGP-a (ERGP-European regulators group for postal services): WG Consumer and Market Indicators; WG Sustainability; WG Regulatory Framework; WG Cross-border parcel delivery and WG Access and interoperability, и то учешћем на састанцима (on-line и физички), достављањем података у упитницима, учествовањем у изради извештаја. .	
1.4.2.4: Учешће у раду радних група PostEurope	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-	Пошта Србије је 16. и 17. октобра 2024. године била домаћин Генералне скупштине Постевропе и Бизнис форума одржаних у Београду. Постевропа представља асоцијацију јавних поштанских оператора Европе, основану 1993. године, која тренутно броји 55 јавних поштанских оператора из 53 европске земље и својим деловањем настоји да изгради заједничку платформу на којој ће почивати поштанска мрежа удружених поштанских оператора, са задатком да помогне својим члановима кроз развој, иновације и примену нових технологија. На Генералној скупштини у Београду су учествовали високи званичници јавних поштанских оператора Европе, представници међународних организација из области поште и комуникација и на њој су усвојене одлуке о будућим правцима стратешког развоја поштанског сектора Европе, усвојени су извештаји радних група и комисија Постевропе, финансијски извештаји, план буџета и друге одлуке у интересу овлашћених поштанских оператора. Бизнис форум је био посвећен теми развоја вештачке интелигенције и Постевропа је обезбедила најкомпетентније светске говорнике из ове области, укључујући и говорнике из Републике Србије. .	

Посебан циљ 1.5: Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности				
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА				
Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Спроведене едукације (Број)	28 (2020)	38	38	

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	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Реализоване обуке у вези са применом стандарда сигурности и безбедности (Број)	5 (2020)	22	22	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
-----------	-----------------	---------	--------	---------------------------	----------------------	---------------------------------------	--------

1.5.1.1: Едукација у вези са применом стандарда безбедности и сигурности	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	100%	У току 2024. године реализоване су периодична провера оспособљености за безбедан и здрав рад, Обука запослених из области безбедности и здравља на раду и Обука запослених из области заштите од пожара, и седам екстерних обука: -Реобука оспособљавања за спровођење мера заштите од јонизујућих зрачења; -Полагање стручног испита за обављање послова безбедности и здравља на раду; -Стицање лиценце за процену ризика у зашти лица, имовине и пословања; -Стицање лиценце за вршење специјалистичких послова службеника обезбеђења; - Стицање лиценце за вршење основних послова службеника обезбеђења без оружја; -Вршење послова физичко-техничке заштите лица, са оружјем; -Полагање стручног испита за вршење послова приватног обезбеђења; -Вежбовно гађање из ватреног оружја. У области развоја људских ресурса у поштанској делатности, 1114 запослених је упућивано на 7 екстерних и 3 интерне едукације. .		
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	-	У току 2024. године континуирано су се спроводиле активности: - извршена је периодична провера оспособљености за безбедан и здрав рад за 79 запослених и теоријско оспособљавање за укупно 45 новозапослених у Кабинету директора Предузећа, Функцијама и Пратећим функцијама; -извршена је екстерна реобука оспособљавања за спровођење мера заштите од јонизујућих зрачења за 4 запослена; -извршена је екстерна обука и полагање стручног испита за обављање послова безбедности и здравља на раду за 5 запослених; -извршене су обуке из области заштите од пожара за 40 новозапослених у Кабинету директора Предузећа, Функцијама и Пратећим функцијама и провера знања за 950 запослених у Предузећу; -извршена је екстерна реобука оспособљавања за спровођење мера заштите од јонизујућих зрачења за 1 запосленог; -извршена је екстерна обука и полагање стручног испита за обављање послова безбедности и здравља на раду за 1 запосленог; -извршена је екстерна обука за полагање стручног испита и стицање лиценце за вршење специјалистичких послова службеника обезбеђења са оружјем, за 7 запослених; - извршена је екстерна обука за полагање стручног испита и стицање лиценце за процену ризика у зашти лица, имовине и пословања за 2 запослена; -извршено је вежбовно гађање из ватреног оружја за 117 запослених. .		
1.5.1.3: Спровођење едукација и обука запослених у вези са унапређењем управљања у поштанском сектору	4. квартал 2025.	МТТТ	у току	-	У току 2024. 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). .		

Мера 1.5.2: Развој људских ресурса у поштанској делатности				
Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА				
Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Обуке у циљу развоја људских ресурса (Број)	23 (2020)	16	20	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
-----------	-----------------	---------	--------	---------------------------	----------------------	---------------------------------------	--------

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%	Током 2024. године у Пошти Србији укупно је реализовано 33 образовне активности, од тога 25 интерних а 8 екстерних образовања, намењених оспособљавању и стручном усавршавању запослених у поштанској делатности. На платформи за учење на даљину еОбразовање, реализовано је укупно 9 интерних обука: 1. ИТ безбедност - употреба лозинки и фишинг напади - 14.031 запослени; 2.Писана пословна комуникација - 1.324 запослена; 3. Обука за уручење судских писама за запослене (поштапе) - 676 запослених; 4. Обука запослених на пријему Post express пошиљака - 5.155 запослених; 5. Обука за достављаче експрес и специјализоване доставе - 762 запослена; 6. СПН И ФТ 2024 одговорна лица за анализу пословних односа – 148 запослених; 7. СПН и ФТ 2024 управници, контролори и благајници - 2.036 запослена; 8.СПН и ФТ 2024 шалтерски послови - 3.264 запослених; 9. СПН и ФТ 2024 координатори за СПН - 109 запослених .	
1.5.2.2: Спровођење социјалног дијалога	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-	Током 2024. године, ЈП Пошта Србије је водило дијалог са синдикалним организацијама, у складу са Колективним уговором са припадајућим анексима за Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд („Службени гласник РС“, бр. 9/22, 89/22, 109/23, 10/24 и 101/24), којим се штите и унапређују права запослених у Предузећу. .	

Мера 1.5.3: Предузимање активности у циљу заштите животне средине

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2024.	Остварена вредност у 2024.	Напомена
Спроведене анализе о утицају поштанског сектора на животну средину (Број)	0 (2020)	1	1	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући
1.5.3.1: Анализа утицаја свих елемената пословања поштанског сектора на животну средину	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	100%	Током 2024. године, у скаду са одредбама Закона о заштити ваздуха („Сл.гласник РС“ бр. 36/09, 10/13 и 26/21-др.закон), извршено је мерење емисије продуката сагоревања у котларницама пошта, 118 мерних места у ЈП Пошта "Србије". У складу са одредбама Закона о водама („Сл.гласник РС“ бр. 30/10, 39/12, 95/18 и 95/18-др.закон), извршено је испитивање отпадних вода из процеса прања возила сопственог возног парка, на два места по пет пута у току 2024. године. Сагласно Закону о заштити од јонизујућих зрачења и о нуклеарној сигурности („Службени гласник РС", бр 36/2009 о 93/2012) вршена је предаја на трајно складиштење радиоактивног отпада – јонизујућих детектора дима. .		
1.5.3.2: Анализа потребе за „зеленим возилима" и инсталирањем пунионица за возила	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	у току	-	Током 2024. године, реализована је набавка 95 комада електровозила, која се од половине 2024. године налазе у експлоатацији ЈП Пошта "Србије", Београд . .		

ости универзалног

--

--

--

--

--

--

кораци за реализацију

јнији раст броја
и,7%. Код јавног
броја запослених (-4%),
ених ЈПО у укупном броју
ени износи 76%.

кораци за реализацију

--

--

--

начином покретања мали искуство са суства су два пута чешћа

зрмисано о начину о искуство са

начином покретања мали искуство са суства су два пута чешћа

кораци за реализацију

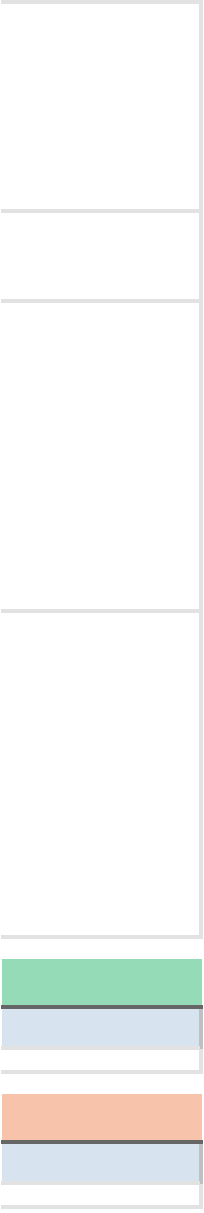
--

--

--

кораци за реализацију

[illegible]



кораци за реализацију

кораци за реализацију

Diagram showing the steps for implementation (koraci za realizaciju) in a vertical flow. The steps are represented by colored rectangles: a large orange rectangle, a smaller blue rectangle, and a yellow rectangle at the bottom labeled "koraci za realizaciju".

--

--

--

--

--

--

--

кораци за реализацију

--

--

--

--

--

--

кораци за реализацију

--

--

Diagram illustrating the implementation of the strategy through various measures and actions:

- Measures and actions (in green)
- Measures and actions (in blue)
- Measures and actions (in orange)
- Measures and actions (in blue)
- Measures and actions (in yellow)

[illegible]

[illegible]