

**Министарство информисања и телекомуникација**

**Сектор за електронске комуникације и поштанске услуге**

**КЛ-003-04/08**

**Датум: 18.07.2025. године**

**Контрола обављања универзалне поштанске услуге и поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге код јавног поштанског оператора**

**Закон о поштанским услугама  
(„Службени гласник РС“, бр. 19/2025)**

**Нерегистровани субјекти и субјекти који немају евидентиране дозволе у регистру који води Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (из члана 33. став 2. Закона о инспекцијском надзору („Службени гласник РС”, 36/15, 44/18 и 95/18)) се не бодују у контролној листи.**

Пословно име надзираног субјекта

Седиште (адреса) надзираног субјекта

Поштански број

Место

Телефон

Факс

e-mail

Решење АПР /број и датум/

Матични број

ПИБ

Одговорно лице

Назив огранка надзираног субјекта

Адреса огранка надзираног субјекта:

Поштански број

Место

Телефон

Факс

e-mail

Представници надзираног субјекта који присуствују инспекцијском надзору

**А. Обавезе надзираног субјекта – јавног поштанског оператора**  
Закон о поштанским услугама („Службени гласник РС”, бр. 19/2025) - ЗПУ

| Питање                                                                                                                                                                                                                | Норматив             | Управна мера                                                      | Казнена мера                                                                     | Бодовање      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. Да ли општи услови за обављање поштанских услуга садрже елементе прописане ЗПУ                                                                                                                                     | Члан 9. став 2. ЗПУ  | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | /                                                                                | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 2. Да ли су општи услови за обављање поштанских услуга у складу са ЗПУ                                                                                                                                                | Члан 9. став 3. ЗПУ  | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 3. Да ли су општи услови поштанских оператора написани у складу са законом којим је уређена службена употреба језика и писма у Републици Србији                                                                       | Члан 9. став 4. ЗПУ  | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | /                                                                                | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 4. Да ли је документација која се налази на поштанској пошиљци или прати пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају написана у складу са законом којим је уређена службена употреба језика и писма у Републици Србији | Члан 9. став 4. ЗПУ  | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | /                                                                                | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 5. Да ли је надзирани субјект опште услове истакнуо на видном месту у пословним просторијама, интернет страници и на други начин их учинио јавно доступним корисницима, најмање осам дана пре почетка њихове примене  | Члан 9. став 8. ЗПУ  | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 6. Да ли надзирани субјект обавља поштанске услуге у складу са својим општим условима                                                                                                                                 | Члан 9. став 10. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Захтев за покретање прекршајног поступка (члан 100. ст. 1. тач. 1) и ст. 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 7. Да ли је надзирани субјект на видљив начин истакнуо радно време са корисницима на улазу у пословне просторије где се пружају поштанске услуге                                                                      | Члан 12. ЗПУ         | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |

|                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                             |                                               |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| 8. Да ли је надзирани субјект при обављању поштанских услуга обезбедио неповредивост тајности писама и других средстава општећа                                                                       | Члан 16. ЗПУ         | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ)           | /                                             | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                             |                                               | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                             |                                               | не - 0        |
| 9. Да ли је надзирани субјект на видном месту у просторијама у којима пружа поштанске услуге и на својој интернет страници истакнуо важећи ценовник поштанских услуга и услове за остваривање попушта | Члан 28. став 2. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ)           | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                             |                                               | не - 0        |
| 10. Да ли надзирани субјект примењује поштарину у складу са ценовником поштанских услуга                                                                                                              | Члан 28. став 4. ЗПУ | Налаже се повраћај више наплаћене поштарине (члан 89. став 1. тачка 2) ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                             |                                               | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                             |                                               | не - 0        |

**Б. Обавезе надзираног субјекта – јавног поштанског оператора у погледу услова које морају да испуњавају поштанске пошиљке**

Закон о поштанским услугама („Службени гласник РС”, бр. 19/2025) - ЗПУ

| Питање                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Норматив             | Управна мера                                                      | Казнена мера                                  | Бодовање      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| 11. Да ли о регистрованим поштанским пошиљкама надзирани субјект води посебну евиденцију и да ли се исте примаоцу уручује уз потпис или на други одговарајући начин, који је прописан општим условима оператора                                                                          | Члан 39. став 3. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | /                                             | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                   |                                               | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                   |                                               | не - 0        |
| 12. Да ли надзирани субјект сваку примљену поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односе означава датумом пријема и својим идентификационим знаком                                                                                                                          | Члан 40. став 3. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                   |                                               | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                   |                                               | не - 0        |
| 13. Да ли се приликом пријема регистроване поштанске пошиљке пошиљаоцу издаје потврда о пријему пошиљке која садржи све елементе на основу којих се може идентификовати пошиљка: име и презиме или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, назнака и износ вредности | Члан 40. став 5. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                   |                                               | делимично -3  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| (уколико је вредносна пошиљка), назнака „ломљиво” (уколико је пошиљка са ломљивим садржајем) и поштарина                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 14. Да ли пошиљаоци, који предају пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака и да ли запослени код надзираног субјекта врше увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака и евидентирају регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања његовог идентитета | Члан 40. став 7. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | /                                                                                | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 15. Да ли документација која се налази на пошиљци или прати пошиљку садрже све податке као и потврда о пријему пошиљке                                                                                                                                                                                                                                 | Члан 40. став 8. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 16. Да ли запослени код надзираног субјекта, при пријему вредносних пошиљака и поштанске упутнице, врше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања његовог идентитета (пошиљаоца)                                                                                                  | Члан 44. став 1. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Захтев за покретање прекршајног поступка (члан 100. ст. 1. тач. 5) и ст. 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |
| 17. Уколико се вредносна пошиљка прима путем аутомата, да ли се идентификација пошиљаоца врши помоћу одговарајуће безбедне технологије прописане општим условима оператора, уз претходно евидентирање пошиљаоца у систему поштанског оператора, увидом у личну исправу са фотографијом и уписивањем регистарског броја личне исправе                   | Члан 44. став 2. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Захтев за покретање прекршајног поступка (члан 100. ст. 1. тач. 5) и ст. 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                   |                                                                                  | не - 0        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| 18. Да ли надзирани субјект, у случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке, оставља извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и месту где прималац може преузети поштанску пошиљку, односно да ли уместо остављања извештаја о приспећу пошиљке надзирани субјект за обавештавање примаоца о приспелим пошиљкама користи и средства електронских комуникација (СМС, имејл и другим писаним путем), уз инструкције за даље поступање | Члан 45. став 1. и 2. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ)                                                                                                                                                                                                         | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | не - 0        |
| 19. Да ли је надзирани субјект својим општим условима за обављање поштанских услуга утврдио рокове у којима се могу преузети поштанске пошиљке које се уручују у у пословним просторијама надзираног субјекта или његовог подуговарача                                                                                                                                                                                                                              | Члан 45. став 3. ЗПУ      | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ)                                                                                                                                                                                                         | /                                             | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | не - 0        |
| 20. Да ли је надзирани субјект својим општим условима за обављање поштанских услуга утврдио рокове за враћање пошиљака пошиљаоцима (у случајевима утврђеним ЗПУ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Члан 46. став 2. ЗПУ      | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ)                                                                                                                                                                                                         | /                                             | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | не - 0        |
| 21. Да ли надзирани субјект поштанске пошиљке уручује у прописаним, односно уговореним роковима                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Члан 51. ЗПУ              | 1. Налаже се предузимање превентивних мера и радњи у циљу спречавања повреде закона и других прописа (члан 87. став 1. тачка 4) ЗПУ)<br>2. Налаже се обештећење корисника због прекорачења рока за уручење регистроване поштанске пошиљке (члан 89. став 1. тачка 3) ЗПУ) |                                               | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | не - 0        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 22. Да ли надзирани субјект обавља поштанске услуге у складу са дозволом                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Члан 66. став 1. ЗПУ     | /                            | Захтев за покретање прекршајног поступка (члан 100. ст. 1. тач. 6) и ст. 2. ЗПУ) | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | делимично - 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | не - 0        |
| 23. Да ли надзирани субјект по пријему рекламације у случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке сачињава записник, односно да ли сачињава записник, ако уочи оштећење пошиљке настало у својим токовима, и да ли о томе обавештава корисника                                                                                                                                        | Члан 76. ст. 1. и 2. ЗПУ | /                            | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | делимично -3  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | не - 0        |
| 24. Да ли се надзирани субјект изјашњава о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају у року од осам дана од дана пријема рекламације и да ли доноси одлуку о поднетој рекламацији у року од 15 дана од дана пријема рекламације, односно да ли одлуку о основаности рекламације у међународном поштанском саобраћају доноси у роковима прописаним актима Светског поштанског савеза | Члан 77. став 1. ЗПУ     | /                            | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | делимично -3  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | не - 0        |
| 25. Да ли надзирани субјект, када је у питању универзална поштанска услуга, након окончаног рекламационог поступка и подношења приговора, одлучује о приговору корисника у року од 15 дана од дана пријема истог                                                                                                                                                                                     | Члан 77. став 2. ЗПУ     | /                            | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | делимично -3  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | не - 0        |
| 26. Да ли је надзирани субјект, као саставни део својих општих услова, описао поступак подношења и решавања рекламација и поступања по приговорима корисника поштанских услуга                                                                                                                                                                                                                       | Члан 77. став 3. ЗПУ     | /                            | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ)                                    | да - 5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |                                                                                  | не - 0        |
| 27. Да ли су на поштанским пошиљкама правилно и јасно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Члан 81. ст. 1. и 2.     | Налаже се отклањање утврђене | /                                                                                | да - 5        |

|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                   |                                               |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|
| означени назив, односно име и презиме и тачна адреса примаоца и пошиљаоца                                                                                                                                                                                     | ЗПУ                  | неправилности<br>(члан 91. став 1. ЗПУ)                           |                                               | делимично -3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                   |                                               | не - 0       |
| 28. Да ли надзирани субјект одбија пријем поштанских пошиљака које не садрже правилно и јасно означен назив, односно име и презиме и тачну адресу примаоца и пошиљаоца, при чему је претходно затражио од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању | Члан 81. став 3. ЗПУ | Налаже се отклањање утврђене неправилности (члан 91. став 1. ЗПУ) | Прекршајни налог (члан. 101. ст. 1. и 2. ЗПУ) | да - 5       |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                   |                                               | делимично -3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                   |                                               | не - 0       |

**УТВРЂЕНИ БРОЈ БОДОВА: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ %)**

| <b>Степен<br/>ризика</b> | <b>Незнатан</b> | <b>Низак</b> | <b>Средњи</b> | <b>Висок</b> | <b>Критичан</b> |
|--------------------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| <b>Број<br/>бодова</b>   | 127 - 140       | 113 - 126    | 99 - 112      | 85 - 98      | 84 и мање       |
| <b>Проценат</b>          | 91% - 100%      | 81% - 90%    | 71% - 80%     | 61% - 70%    | 60% и мање      |

**Надзирани субјект/присутно лице**

\_\_\_\_\_

**Инспектор за поштанске услуге**

\_\_\_\_\_