**ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ СТРАТЕГИЈЕ РАЗВОЈА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ ЗА ПЕРИОД 2021-2025. ГОДИНЕ**

**ЗА 2021. ГОДИНУ**

**УВОД**

Имајући у виду да је Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2017-2020. године, била орочена на период од четири године, указала се потреба за доношењем нове стратегије којом ће се утврдити стратешки циљеви за развој и унапређење тржишта поштанских услуга у Републици Србији у наредним годинама.

С тим у вези, донета је Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025, која је објављена у Службеном гласнику Републике Србије број 68. од 7. јула 2021. године.

Стратегијом развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025 године, утврђују се стратешки циљеви развоја и унапређења тржишта поштанских услуга м као и основна начела и смернице за реализацију стратешких циљева развоја поштанских услуга у Републици Србији.

Стратегија развоја поштанских услуга, у складу са одредбама закона о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС“, број 30/18), представља документ јавне политике који садржи смернице за реализацију стратешких циљева развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025 година.

**I ОБЛАСТ ПЛАНИРАЊА И СПРОВОЂЕЊА ЈАВНИХ ПОЛИТИКА**

У сектору поштанских услуга долази до убрзаних промена и на глобалном као и националном нивоу, тако да све то намеће потребу за континуираним планирањем развоја поштанских услуга како би се усавршиле и унапредиле и на тај начин задовољиле све потребе корисника поштанских услуга.

На развој поштанских услуга утичу унутрашњи (поштански производи, квалитет услуга, организација, кадрови, развијеност поштанске мреже, примењена технологија и спољашњи фактори (законодавни оквир, привредни развој, конкурентско окружење, саобраћајна инфраструктура и др.), као и други економски, технолошки и друштвени

фактори.

**Извештај о реализацији Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025 године за 2021. годину за 2021. годину покрива област планирања и спровођења јавних политика која се односи на саобраћај и комуникације.**

**II ИНФОРМАЦИЈЕ О УЧИНИЦИМА ЈАВНЕ ПОЛИТИКЕ ТОКОМ СПРОВОЂЕЊА У ТОКУ 2021. ГОДИНЕ**

 Поштанске услуге спадају у ред високо софистицираних услуга са сталним техничко-технолошким иновацијама, поготово у области информационо комуникационих технологија, те је делатност која свакако доприноси техничко-технолошком развоју Републике Србије.

Такође, развијена и доступна поштанска мрежа, поред утицаја који има на одрживи развој локалних заједница, има и велику утицај на стварање услова за боље животне услове друштва у целини, тако да поштански сектор свакако доприноси расту привреде, запослености и бруто домаћег производа у Републици Србији.

Општи циљ Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025 године је: Унапређење задовољства корисника поштанских услуга развојем поштанског тржишта и његовом интеграцијом у глобалне поштанске мреже, подстицањем иновација, подизањем квалитета услуге и осигурањем одрживости универзалног сервиса.

Акционим планом Стратегије за показатеље на нову општег циља утврђени су степен задовољења корисника поштанском услугом писмо, степен задовољења корисника поштанском услугом пакет и степен задовољења корисника поштанском услугом експрес доставе (пакета). За јединицу мере утврђена је просечна оцена задовољства корисника наведеним поштанским услугама. С тим у вези, РАТЕЛ је сачинио студију „ Испитивање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга“ за 2021. годину, којом су утврђене просечне оцене задовољства корисника писмоносним и пакетским услугама. У студији је објашњено да су квалитет пружања писмоносне услуге испитаници оцењивали оценама од 1 до 5, где 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену. Највећи број одговора садржан је у оцени 4 (48,67%), што указује на добар квалитет пружања писмоносне услуге, према процени испитаника. Међутим, значајан број испитаника, њих 31,33% је неопредељеног става по овом питању, немају јасно изражен утисак који би се могао приписати задовољству или незадовољству квалитетом пружања писмоносне услуге. Мали број корисника је незадовољан, укупно 3,66%. Даље, квалитет пружања пакетске услуге испитаници су такође оцењивали оценама од 1 до 5, где 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену. Код оцењивања квалитета пружања пакетских услуга испитаници су задовољни овом врстом услуге у 71,87% случајева (збирно оцене 4 и 5). Проценат неопредељених испитаника по питању задовољства пакетском услугом је 24,07%, док је број незадовољних испитаника изражен кроз 4,06%.

На основу свега напред наведеног може се закључити да је општи циљ Стратегије реализован за 2021. годину имајући у виду да су почетне вредности показатеља из базне 2020. године превазиђене, односно да је дошло до унапређења квалитета и унапређења задовољства корисника поштанским услугама у извештајном периоду.

У складу са општим циљем дефинисано је пет посебних циљева чија сврха је допринос остварењу општег циља, који су **реализовани у складу са унапред дефинисаним мерама.**

Посебни циљ 1:

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

На основу студије РАТЕЛА „Истраживање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга“ дошли смо до резултата истраживања да је више од 80% испитаника задовољна близином /локацијом поште у којој користе поштанске услуге. Такође истом студијом закључено је да преко 80% испитаника задовољна радним времном поште у којој најчешће обављају поштанске услуге.

Овај посебни циљ је реализован уз помоћ следећих мера:

* 1. Усклађивање поштанске регулативе са законодавством ЕУ и регулативом Светског поштанског савеза;

Република Србија врши континуирану хармонизацију позитивних прописа са регулативом ЕУ, иако је само у процесу преговора о приступању у ЕУ и с тим у вези директиве ЕУ за Републику Србију још увек нису обавезујуће. Регулатива је у потпуности усклађена са првом и другом поштанском директивом и са већином одредаба последње треће директиве, што се може оценити као делимична а не потпуна усклађеност.

* 1. Унапређење конкурентног тржишта;

Један од главних циљева европског регулаторног оквира је управо промоција конкуренције, па самим тим и у Републици Србији се треба наставити са промовисањем и подстицањем ефикасне и лојалне конкуренције у поштанском сектору.

Што се тиче показатеља „Броја запослених у поштанској делатности“ наведени подаци нису коначни с обзиром да се објављују РАТЕЛ-овим документом „ Преглед тржишта телекомункација и поштанских услуга за 2021. годуну“ који се објаљује у мају месецу текуће године за претходну годину. Наведени подаци у excel табели извештаја су званични подаци из 2020.године.

* 1. Унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга.

Задовољење потреба корисника поштанских услуга се треба посветити још већи степен пажње имајући у виду поготово е-трговину , као и чињеницу да је тржиште поштанских услуга све више посвећено примаоцима као корисницима поштанских услуга.

У студији РАТЕЛ-а из 2020. године из које потиче почетна вредност је у 2021. години дошло до измене параметара па се на жалост нови резултати студије не могу сматрати релевантним. Компаративном анализом МТТТ утврђено је да би реалне вредности биле у нивоу захтеваног, односно, 23% испитаника (правна лица) је незадовољно решавањем рекламационог поступка. Такође истом методим је утрврђено да 15% испитаника (физичка лица) је незадовољно начином решавања рекламација. Предложено је да се студија за наредну годину прилагоди почетним параметрима из 2020. године

Посебни циљ 2:

Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту;

У 2021. години није дефинисан одговарајући модел који ће редизајнирати обим и начин пружања универзалне поштанске услуге, као и начин формирања цена. Једна од активности која је предуслов за остваривање овог циља је и доношење Правилника о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора, који је ступио на снагу 2021.године. Планира се постепена реализација у складу са Акционим планом.

Овај посебни је реализован уз помоћ следећих мера:

2.1. Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као општег интереса;

Укидањем резервисаних услуга и потпуном либерализацијом тржишта, може доћи до одређених проблема, те сходно томе, Република Србија мора имати јасну политику цена из опсега универзалне поштанске услуге, као и утврђен начин како да се надокнаде могући губици.

Намеће се потреба за дефинисањем одговарајућег модела одрживости универзалне поштанске услуге, као и потребу за редизајнирањем универзалне поштанске услуге у складу са потребама корисника поштанских услуга. Модел одрживости универзалне поштанске услуге би се требао заснивати на анализи потребе смањења учесталости доставе, као и анализи потребе рационализације и ефикасне организације мреже даваоца универзалне поштанске услуге. У складу са напред наведним сматрамо да је ова мера делимично усклађена.

2.2. Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета;

Да би се обезбедио континуитет доступности универзалне поштанске услуге обезбеђује се стално ангажовање Владе, надлежног министарства, РАТЕЛА, кроз праћење и дефинисање универзалне поштанске услуге, која је у складу са потребама корисника. Такође надлежно министарство врши надзор над применом закона и подзаконских аката којима је регулисано обављање поштанских услуга и на тај начин се континуирано обезбеђује доступност универзалне услуге прописаног квалитета.

У складу са Законом о поштански услугама Јавни поштански оператор односно ЈП „Пошта Србије“, Београд, пружа универзалну поштанску услугу на читавој територији Републике Србије и доступност се обезбеђује свим грађанима под једнаким условима.

Посебан циљ 3:

 Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром , са посебним нагласком на е-трговину.

У току 2021. године отпочело се са активностима на реализацији развоја нових поштанских услуга кроз израду студија и пројеката. Имајући у виду значајно учешће viber апликације, као интерактивног канала комуникације које компаније све више користе за директну комуникацију са клијентима, настављене су активности на развоју и унапређењу електронске комуникације са корисницима ПЕ услуга, међународне упутнице и постнет упутнице, кроз увођење услуге viber bulk, уместо смс обавештавања примаоца.Након извршеног истраживања израђен је пројектни и технолошки задатак.

Интензиван развој интернет трговине утицао је значајно на промене на тржишту и потребе корисника поштанских услуга. Корисници високог потенцијала раста, који се баве интернет трговином постављају потребу потпуне и сигурне интеграције корисничких апликативних система са системом Поште на бази Web сервиса. У складу са наведеним сачињен је пројектни ии технолошки задатак за развој апликативног решења које ће обевзбедити интеграцију апликативних система Поште Србије и корисника посредством Web сервиса. Рализацијом овог пројекта испуњена је циљана вредност за 2021. годину.

Овај посебни је реализован уз помоћ следећих мера:

3.1.Израда студија у циљу развијања нових интегрисаних поштанских услуга;

Процес модернизације и диверсификације поштанског сервиса је сложен и поштански оператори су често у дилеми да ли наставе са развојем поштанске мреже на бази ниских трошкова и великог опсега услуга или да се фокусирају на услуге које имају велики финансијски потенцијал. На потребу за новим услуга велики утицаји имају и корисници поштанских услуга и њихови захтеви за задовољење потреба корисника.

У току 2021. године стручни тим сачињен од експерата различитих области запослених у Предузећу израдио је студију која се темељно бави анализом тренутног пословања Предузећа у области поштанских услуга, односно анализу услуга које Предузеће тренутно нуди као и анализу услуга које нуде други поштански оператори у земљама региона и Европе, уз анализу исплативости и конкуренције на тржишту. Израђена студија ће служити као основ и смерница за даље поступање у смислу дигитализацијe постојећих и развоја нових e-услуга у ЈП „Пошта Србије“. Реализовани индикатори на нивоу мере.

3.2.Повећање обима поштанских пошиљки које садрже робу, генерисаних развојем е-трговине;

У последњих неколико година у Републици Србији је тржиште е-трговине у фази интезивног раста и е-трговина постаје веома битан фактор у расту привреде у републици. С тим у вези би се у поштанском сектору требало радити на унапређењу логистичких услуга , којима би се комплетирао ланац вредности за оне трговце који немају властите логистичке капацитет , као и на развијању интернет платформе за е-трговину, затим развоју одговарајуће мреже за доставу пакета како би се обезбедила могућност коришћења ове услуге на читавој територији Републике Србије.

Имајући у виду да се обим комерцијалних поштанских улуга сваке године повећа за више од 10%, број поштанских пошиљака које сардже робу, генерисане развојем е-трговине повећан је за више од 2%, тако да је испуњен планирани показатељ на нивоу мере. Званични резултати биће објављени у „Годишњем прегледу тржишта РАТЕЛа“ за 2021. годину, који се објављује у мају месецу текуће године.

3.3. Развој е-поштанских услуга и услуге е-управе

Иновације у виду примене IKT су постале саставни део савременог поштанског тржишта, традиционалне поштанске услуге се врло често мењају електронским услугама, као што су електронски поштански ковчежић, е-телеграм ,е-разгледница, е-марка, хибридна пошта, онлајн обавештење о пошиљкама, онлајн задржавање испоруке, итд.

Поред наведеног током 2021. године настављен је развој платформе Регистра матичних књига а у складу са захтевима МДУЛС. У том смислу комплетиран је развој е-уверења, и омогућено њихово печатирање квалификованим електронским печатом. Такође , развијен је модул за е-образовање матичара. У складу са напред наведеним показатељи на нивоу мера су испуњени.

Посебан циљ 4:

Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области поштанских услуга

Примена CDS система почело је 1. јануара 2021. године у складу са регулативом СПС (Светског поштанског савеза). CDS систем омогућава електронску размену података омогућава електронску размену података између овлашћених ПО (поштански оператори) 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 пре пошиљке на царину , што ће довести до убрзања царинских процедура и несметану размену свих пошиљака са робом а самим тим је и испуњен планирани циљ за 2021.годину.

Овај посебни циљ ће се реализовати уз помоћ следећих мера:

4.1. Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских пошиљака са овлашћеним даваоцима универзалног сервиса држава чланица ЕУ;

CDS систем омогућава електронску размену података између овлашћених ПО и царинских органа у формату ITMATT порука, што доводи до несметане размене пошиљака које садрже робу.

Реализован је PLAC пројекат у оквиру поглавља 3, где је пројектни задатак између осталог и анализа процене потребе имплементације Уредбе ЕУ 2018/644. Остварена је циљана вредност на нивоу мере.

4.2. Развој међународне сарадње у области поштанских услуга у циљу интеграције поштанског тржишта у глобалну поштанску мрежу.

У 2021. години закључен је Споразум о електронској размени царинских података са Поштом САД, а Пошта Србије је такође пруступила Мултилатералном Споразуму о електронској размени података који је доставила Међународна поштанска корпорација IPC и коме је приступило око 80 држава.

Израђени су предлози Меморандума о сарадњи у области поштанског саобраћаја са Мароком, Казахстаном, Саудијском Арабијом, UAE и Исламском Републиком Иран. У оквиру иницијативе „Отворени Балкан“, потписани су Протоколи о сарадњи са поштама Северне Македоније и Албаније. Потписан је Меморандум о сарадњи Поште Србије са Поштом Турске који предвиђа стратешко партнерство у области е-комерца и платног промета.

Министарство спољних послова је у име РС закључило Споразум о поштанским услугама са Сувереним Малтешким Редом, 19. октобра 2021. године у Риму.

 Муђународна сарадња у 2021. години је делимично унапређена.

Посебан циљ 5:

Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности;

Имајући у виду да је у 2021. години реализовано велики број обука у области сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштити животне средине и развоја људских ресурса у поштанској делатности, као и велики број обука које се односе на стручно усавршавање запослених у поштанској делатности у вези са заштитиом података о лочности, спречавања прања новца и финансирањем тероризма, превозом опасних роба у ваздуху, остварен је планирани циљ акционим планом.

Овај посебни циљ ће се реализовати уз помоћ следећих мера:

5.1. Подизање нивоа сигурности и безбедности корисника услуга и запослених у поштанској делатности;

У циљу сталног унапређења система безбедности и заштите реализоване су 32 обуке од којих 15 екстерних и 17 интерних обука тако да можемо констатовати да је показатељ на нивоу мере у 2021. години реализован.

5.2.Развој људских ресурса у поштанској делатности;

 Да би се подигао ниво сигурности и безбедности корисника услуга и запослених у поштанској делатности, потребно је стално спроводити активности које су усмерене развоју људских ресурса, потребна је стална сарадња са свим релевантним организацијама из ове области, потребно је стално унапређивати знање, искуства кроз разне едукације, обуке, преквалификације, полагање стручних испита, учешће на семинарима м сајмовима , конференцијама и др.

У 2021. години реализовано је 14 обука од који 6 екстерних и 8 интерних. Одржано је и више обука из области СПНиФТ преко апликације Microsoft Тeams и у школском центру а за потребе окуке запослених на пријему поштанских пошиљака у МПС-у сачињене су три презентације. У складу са напред изнетим остварен је планирани број обука и едукација запослених.

5.3. Предузимање активности у циљу заштите животне средине

У оквиру Одељења за поштански саобраћај и надзор урађена је анализа о утицају поштанског сектора на животну средину те је остварен показатељ на нивоу мере предузимање активности у циљу заштите животне средине.

**III РЕАЛИЗОВАНЕ АКТИВНОСТИ**

За спровођење мера неопходних за остваривање утврђених циљева Стратегије предвиђен је низ активности, које су утврђене у Акционом плану.

 Акциони план је саставни део Стратегије, којим су одређене активности за реализацију мера, рокови, показатељи са почетном и циљаном вредношћу, извори провере, финансијска средства, носиоци активности и партнери. Носиоци посла који су одговорни за реализацију појединих активности су пре свега Влада, министарство надлежно за област поштанских услуга, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге, Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, остали поштански оператори, као и други органи државне управе који дају допринос развоју и унапређењу поштанског тржишта.

**ЦИЉ 1:**

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

**Мера 1.1 Усклађивање поштанске регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза у области поштанских услуга**

**Активност 1.1.3 Доношење Закона о потврђивању Другог додатног протокола (рок други квартал 2021. године)**

Доношењм Закона о потврђивању Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције, донетог на Трећем ванредном Конгресу Светског поштанског савеза у Женеви, Швајцарска, потврђују се акта која дефинишу измену начина обрачуна терминалних трошкова за гломазне пошиљке и мале пакете, и испуњавају се међународно преузете обавезе које проистичу из чланства Републике Србије у Светском поштанском савезу, специјализованој агенцији Уједињених нација, са мисијом успостављања и унапређења сарадње на мултилатералној основи и обезбеђења успешног функционисања поштанског саобраћаја, са једне стране, и давања доприноса постизању виших циљева међународне сарадње у привредној, социјалној и културној области. Текст Нацрта закона сачинила је Радна група МТТТ, у чијем раду су поред представника министарства, узели учешће представници ЈП „Пошта Србије“ и РАТЕЛ-а, као регулаторног тела за област поштанских услуга. Предлог закона Влада је усвојила 18. децембра 2020., а Народна скупштина донела 28. јануара 2021.

Закон о потврђивању Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције, донетог на трећем Ванредном Конгресу Светског поштанског савеза у Женеви, Швајцарска, је објављен у Службеном гласнику-Међународни уговори, број 1 од 1. фебруара 2021. године. Овим законом је потврђен Други додатни протокол Светске поштанске конвенције, који је сачињен у Женеви, Швајцарска 26. септембра 2019. године. Другим додатним протоколом су извршене измене Светске поштанске конвенције, које су усвојене у Истанбулу 6. октобра 2016. године, која је потом измењена Додатним протоколом усвојеним у Адис Абеби 7. септембра 2018. године.

**Мера 1.3 Унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга**

**Активност 1.3.3. Отпочињање спровођења стручног надзора у области поштанских услуга (рок за реализацију: 2 квартал 2021. године)**

Крајем јуна месеца 2021. године РАТЕЛ је усвојио Процедуру за обављање стручног надзора код поштанског оператора. Сходно утврђеној процедури и Правилнику о обрасцу и начину издавања легитимације овлашћеног лица за обављање стручног надзора над радом поштанског оператора, који је ступио на снагу у јануара 2021. године, за овлашћене запослене су израђене легитимације за обављање стручног надзора. Такође, сачињен је и динамички план обављања редовног стручног надзора.

Први стручни надзор обављен је крајем јула и у другој половини 2021. године. У извештајном периоду извршен је стручни надзор код укупно 14 поштанских оператора, од којих 10 обавља експрес услуге, а 4 курирске услуге.

**Aктивност 1.3.4. Остваривање сарадње у спровођењу стручног надзора у области поштанских услуга**

Инспекција за поштанске услуге у сарадњи са Регулаторном Агенцијом за електронске комуникације и поштанске услуге предузима одговарајуће радње и мере, свако из свог делокруга рада, тако што Агенција спроводи стручни надзор и о уоченим неправилностима редовно извештава инспекцију која предузима даље активности у складу са својим овлашћењима.

**ЦИЉ 2:**

**Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту;**

**Мера 2.1. Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као услуге од општег интереса**

**Активност 2.1.4 Усклађивање цена универзалне поштанске услуге (рок за релизацију: годишње)**

У циљу усаглашавања са Законом о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 77/19) и Правилником о утврђивању јединствених тарифних ставова за УПУ („Службени гласник РС“, број 111/20), Предузеће је предложило нове ценовнике поштанских услуга, на које је сходно Закону о поштанским услугама сагласност дала Влада Републике Србије, односно РАТЕЛ. Донети су следећи ценовници: ценовници резервисаних поштанских услуга у УПС и МПС, ценовници нерезервисаних поштанских услуга из домена УПУ у УПС и МПС, ценовници приступа поштанској мрежи у УПС и МПС, и ценовници осталих поштанских услуга у УПС и МПС, који су у примени од 1. априла 2021. године.

**Мера 2.2: Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета**

**Активност 2.2.1 Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са Законом (рок за реализацију: континуирано)**

У циљу усаглашавања са Законом о поштанским услугама и подзаконским актима у погледу пружања УПУ Предузеће је донело Опште услове за обављање УПУ у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд („Службени гласник РС“, број 20/21).

Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса усклађују се са потребама корисника и променама на тржишту.

Ради несметаног обављања УПУ дефинишу се одговарајући модели одрживости исте, који садржe анализу потребе смањења учесталости доставе, као и одговарајућу анализу потребе рационализације и ефикасне организације мреже. Овим моделом се дефинишу изузеци од петодневног обављања УПУ у фази пријема (изузеци од петодневне радне недеље пошта), и у фази доставе (изузеци од петодневне доставе).

**Активност 2.2.2. Контрола испуњења обавеза пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом**

Контрола пружања универзалне поштанске услуге у складу са Законом о поштанским услугама се врши континуирано кроз инспекцијске надзоре ЈПО као даваоца универзалне поштанске услуге.

**Активност 2.2.4 Модернизација инфраструктуре и опремања ПЛЦ ЈПО (рок за реализацију: континуирано)**

Током 2021. године, интерним ресурсима Поште Србије, израђен је предлог технолошког решења просторног размештаја пословних процеса у ПЛЦ, односно технолошко решење типског објекта ЛПЛЦ и/или ПСП, у складу са подацима и анализама истих за припадајуће гравитационо подручје.

Такође, рационално су сагледавани и захтеви технолошких ОЦ за модернизацију и додатно опремање расположивих просторно-манипулативно-саобраћајних инфраструктурних капацитета ЛПЛЦ и ПСП. Интерним ресурсима спровођене су хитне мере у циљу уравнотеженог развоја расположивих ресурса и савременог опремања просторне поштанско-логистичке инфраструктуре ПЛЦ у условима раста обима ПЕ пошиљака, логистичких ентитета и рапидно растућих пошиљака е-комерца.

**Активност 2.2.5. Контрола параметара квалитета у обављању универзалне поштанске услуге ( рок за реализацију: континуирано)**

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 предузећа TCOM које почев од јануара месеца 2021. године обавља независно мерење рокова преноса неприоритетних нерегистрованих писама.

Jавни поштански оператор ЈП „Пошта Србије“, Београд од 1. априла 2021. године je увео нову услугу - приоритетно писмо. Увођење ове услуге довело је до промена у класификацији пошиљака унутар нерегистрованих пошиљака, промена на тржишту и променама у стварном току пошиљака, те је од 1.07.2021. године, прилагођен мерни систем укључивањем и приоритетних нерегистрованих писама у систем независног мерења.

**ЦИЉ 3:**

 **Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром , са посебним нагласком на е-трговину;**

**М 3.1. Израда студија у циљу развијања нових интегрисаних поштанских услуга**

**Активност 3.1.3 Размена искустава са овлашћеним државама у окружењу и држава чланица ЕУ у вези са развојем савремених услуга и применом модерних поштанских технологија (рок за реализацију: континуирано)**

У погледу развоја савремених услуга и примене модерних поштанских технологија континуирано се прате активности страних ПО, а пре свега држава у окружењу и држава чланица ЕУ. У циљу размене искустава и унапређења пословања, у току 2021. године одржани су састанци Поште Србије са ПО Немачке, Турске и Словеније.

**Активност 3.2.3 примена пакетомата у пружању услуга експрес слања пошиљака ( рок за реализацију:континуирано)**

Планом набавке за 2021. годину предвиђена је набавка Средства за аутоматизацију доставе пошиљака (пакетомата) у вредности 8 мил. динара, са циљем подизања нивоа квалитета пружања ПЕ и пакетских услуга и бољем позиционирању на тржишту наведених услуга. Пакетомат је поштанска опрема намењена испоруци пакетских пошиљака у високоурбанизованим срединама, у којим примаоци пошиљака нису присутни на адреси становања већи део дана.

У 2021. години анимирани су потенцијални понуђачи пакетомата да одрже презентације, у циљу истраживања тржишта ради изналажења оптималног решења за потребе Поште Србије. Након истраживања тржишта, имајући у виду да се у наредном периоду очекује испорука првих пакетомата, извршена је анализа потенцијалних локација за постављање пакетомата. Сачињен је предлог који садржи 20 локација у Београду, Новом Саду, Нишу, Краљеву, Суботици, Крушевцу и Панчеву на основу: броја достављених ПЕ пошиљака у непосредној близини потенцијалне локације пакетомата, једноставног приступа локацији и могућности паркинга, фреквенцији становништва, могућности за постављање пакетомата на згради или зеленој површини и сл.

**ЦИЉ 5**

**Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности;**

**Мера 5.2. Развој људских ресурса у поштанској делатности**

**Активност 5.2.1 Стручно усавршавање запослених у поштанској делатности у вези са заштитом података о личности, спречавању прања новца и финансирању тероризма, превозом опасних роба у ваздуху, заштитом потрошача, царинским прописима и др. (рок за реализацију: континуирано).**

У току 2021. године реализовано је 14 обука, 6 екстерних и 8 интерних, а за спровођење активности утрошено је, из сопствених извора, око 7,29 мил. динара.

Одржано је више обука из области СПНиФТ преко апликације Microsoft Teams и у школском центру, а за потребе обуке запослених на пријему поштанских пошиљака у МПС-у, сачињене су три презентације (писмоносне пошиљке, пакети и пост-експорт- извоз робе). За услугу еР писмо извршено је стручно усавршавање запослених, такође преко апликације Microsoft Teams.

**Активност 5.2.2 Спровођење социјалног дијалога (рок за реализацију: континуирано)**

Током 2021. године активност се спроводила континуирано, вођењем дијалога са синдикалним организацијама, у складу са Колективним уговором ЈП „Пошта Србије“, („Службени гласник РС“, бр. 9/18, 29/19, 1/20 и 4/21 - Споразум), којим се штите и унапређују права запослених у Предузећу. Сагласно члану 122. Колективног уговора директор и представници репрезитативних синдиката, заједничком одлуком образују Одбор за безбедност и здравље на раду.

**Матрица циљева, мера и активности у чију је реализацију укључен ЈПО као носилац активности, за период јануар-децембар 2021. године**

| **Циљ** | **Показатељ(и) на нивоу посебног циља (показатељ исхода)** | **Jединица мере** | **2021.** | **Мера** | **Показатељ(и) на нивоу мере (показатељ резултата)** | **Jединица мере** | **2021.** | **Назив активности** | **Извор финансирања** | **2021. година** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Циљана вредност** | **Остварена вредност** | **Циљана вредност** | **Остварена вредност** | **Укупна процењена финансијска ср. по изворима у 000 дин.**  | **Финансијска реализацијау 000 дин.**  |
| **Посебни циљ 2**: Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту | Успостављен модел одрживости универзалног сервиса | НЕ/ДА | НЕ | НЕ | **Мера 2.1:** Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као услуге од општег интереса | Испуњеност услова о доступности УПУ | делимична испуњеност / потпуна испуњеност | делимична испуњеност | делимична испуњеност | **2.1.2.**  | Спровођење процедуре рачуноводственог раздвајања и алокације трошкова давалаца универзалне поштанске услуге | Средства ЈПО-Редовна издвајања | 0 |   |
|  |  |  |  |  |  | **2.1.4.** | Усклађивање цена универзалне поштанске услуге | Средства ЈПО-Редовна издвајања | 0 |   |
|  |  |  | **Мера 2.2:** Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета | Проценат обухваћености становништва универзалном услугом | % | 100 | 100 | **2.2.1.** | Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом | Средства ЈПО-Редовна издвајања | 0 |   |
|  |  |  |  |  |  | **2.2.3.** | Унапређење система ЈПО за аутоматско праћење квалитета писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају  | Средства ЈПО | 5.560,8 | 6.454,3 |
|  |  |  |  |  |  | **2.2.4.** | Модернизација инфраструктуре и опремања ПЛЦ ЈПО  | Средства ЈПО | 78.600 | 0,0 |
| **Посебни циљ 3:** Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром, са посебним нагласком на е-трговину | Пројекти развоја поштанских услуга | број | ≥ 1 | 2 | **Мера 3.1:** Израда студија у циљу развијања нових интегрисаних поштанских услуга | Студија о новим интегрисаним поштанским услугама | број (годишње) | ≥ 1 | 1 | **3.1.1.** | Израда студија унапређења постојећих и развоја нових е-поштанских услуга | Средства ЈПО- Редовна издвајања | 0 |   |
|  |  |  |  |  |  | **3.1.2.**  | Реализација пројеката развоја асортимана услуга  | Средства ЈПО- Редовна издвајања | 0 |  |
|  |  |  |  |  |  | **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  | Средства ЈПО- Редовна издвајања | 0 |   |
|  |  |  |  |  | **Мера 3.2:** Повећање обима поштанских пошиљака које садрже робу, генерисаних развојем е-трговине | Број пошиљака |   | ≥ 2% | 25,5% | **3.2.1.** | Развој web платформи поштанских оператора за е-трговину | Средства ЈПО, Средства ПО  | 1.800 | 0,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3.2.2.** | Анализа потребе за инсталирањем самоуслужних апарата у достави пакета из оквира универзалне услуге насталих е-трговином | Средства ЈПО- Редовна издвајања, Средства ПО | 0 |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3.2.3**  | Примена пакетомата у пружању услуга експрес слања пошиљака | Средства ЈПО, Средства ПО  | 8.000 | 0,0 |
|  |  |  |  |  | **Мера 3.3:** Развој е-поштанских услуга и услуга е-управе | Нове е-поштанске услуге | Број (кумулативно) | 2 | 2 | **3.3.1.** | Израда ЈПО пројеката у циљу подршке успостављању система е-управе РС и развоја ЈПО као информационог посредника у развоју нових услуга | Средства ЈПО-Редовна издвајања | 0 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3.3.2.** | Развој инфраструктуре ЈПО за сервисе е-управе односно е-доставе докумената грађанима  | Средства ЈПО | 34.200 | 20.110 |
| **Посебни циљ 4:** Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области поштанских услуга | Несметано одвијање међународног поштанског саобраћаја у условима измене ЕУ царинске регулативе | пренос поштанских пошиљака без размене ITMATT порука / несметана размена свих пошиљака са робом | несметана размена свих пошиљака са робом | несметана размена свих пошиљака са робом | **Мера 4.1:** Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских пошиљака са овлашћеним даваоцима универзалног сервиса држава чланица ЕУ | Размена поштанских пошиљака које садрже робу | саобраћај без размене елек.података о садржају пошиљака / несметано одвијање / саобраћај са комплетном разменом електр.података о садржају пошиљака | несметано одвијање | несметано одвијање | **4.1.2.** | Пуна примена CDS система (Customs Declaration System)  | Средства ЈПО- Редовна издвајања | 0 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **4.1.3.** | Унапређење система мерења квалитета преноса нерегистрованих пошиљака у међународном саобраћају | Средства ЈПО | 4.389,4 | 4.491,3 |
|  |  |  |  | **Мера 4.2:** Развој међународне сарадње у области ПУ у циљу интеграције поштан. тржишта у глобалну поштанску мрежу | Остварење међународне сарадње | делимично унапређена / значајно унапређена | делимично унапређена  | значајно унапређена  | **4.2.4.** | Учешће у раду радних група PostEurope | Средства ЈПО- Редовна издвајања | 0 |  |
| **Посебни циљ 5:** Унaпређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности | Спроведене едукације | број / годишње | 26 | 46 | **Мера 5.1:** Подизање нивоа сигурности и безбедности корисника услуга и запослених у поштанској делатности | Реализоване обуке у вези са применом стандарда сигурности и безбедности | број / годишње | 16 | 32 | **5.1.1**  | Едукација у вези са применом стандарда безбедности и сигурности | Средства ЈПО | 4.797 | 1.620  |
|  |  |  |  |  |  |  | **5.1.2.** | Примена стандарда у области безбедности и сигурности корисника услуга и запослених, од стране поштанских оператора | Средства ЈПО, Средства ПО | 0 |   |
|  |  |  |  | **Мера 5.2:** Развој људских ресурса у поштанској делатности | Обуке у циљу развоја људских ресурса | број / годишње | 10 | 14 | **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 итд. | Средства ЈПО, Средства ПО | 9.076 | 7.286  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5.2.2.** | Спровођење социјалног дијалога  | Средства ЈПО – Редовна издвајања | 0 |   |
|  |  |  |  |  | **Мера 5.3:** Предузимање активности у циљу заштите животне средине | Спроведене анализе о утицају поштанског сектора на животну средину | број / годишње | ≥ 1 | 3 | **5.3.1.** | Анализа утицаја свих елемената пословања поштанског сектора на животну средину | Средства ЈПО- редовна издвајања, Средства ПО | 0 |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5.3.2.** | Анализа потребе за ,,зеленим возилима" и инсталирањем пунионица за возила | Средства ЈПО- редовна издвајања, Средства ПО | 0 |   |