

На основу члана 4. тачка 2) Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 19/25) и члана 38. став 1. Закона о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС”, број 30/18),

Влада усваја

ПРОГРАМ РАЗВОЈА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ ЗА ПЕРИОД 2026 – 2030. ГОДИНЕ

I. УВОД

Програм развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2026 – 2030. године (у даљем тексту: Програм) документ је јавне политике којим Влада планира развој поштанских услуга у Републици Србији за тај период.

Програмом се утврђују правци развоја и унапређења тржишта поштанских услуга, као и основна начела и смернице за реализацију општих и посебних циљева развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2026 – 2030. године.

Правни основ за доношење Програма садржан је у члану 4. тачка 2) Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 19/25 – у даљем тексту: Закон), којим је прописано да Влада на предлог министарства надлежног за послове поштанског саобраћаја доноси програме и акционе планове за њихово спровођење, као и члану 38. став 1. Закона о планском систему Републике Србије¹, којим је предвиђено да документ јавних политика на републичком нивоу усваја Влада.

Програм представља наставак развојних активности у овој области које су се претходно спроводиле кроз реализацију Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021 – 2025. године („Службени гласник РС”, број 68/21 – у даљем тексту: Стратегија).

Стратегија је била орочена на период од пет година, који је протекао, а све активности утврђене Акционим планом тог стратешког документа су благовремено реализоване, и с тим у вези, сачињавали су се годишњи извештаји о реализацији Стратегије са Акционим планом за њено спровођење и сви извештаји су редовно објављивани на интернет страници Министарства информисања и телекомуникација (у даљем тексту: Министарство).

Министарство је формирало Радну групу за израду овог програма, коју су чинили представници Министарства, Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге – РАТЕЛ (у даљем тексту: Регулатор), Привредне коморе Србије (у даљем тексту: ПКС), јавног поштанског оператора („Пошта Србије” д.о.о. – у даљем тексту: ЛПО), као и представници универзитета у области поштанског саобраћаја.

¹ Закон о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС”, број 30/18).

Ова радна група је започела рад на новом планском документу у сврху унапређења поштанског тржишта у Републици Србији. У оквиру овог процеса, одржан је низ састанака стручњака за поштанске услуге и представника Министарства, Регулатора, ЈПО и академске заједнице. Циљ ових састанака била је размена знања и стечених искустава, као и предлога и сугестија како би се припремио усаглашен коначни текст Програма и Акционог плана за његово спровођење.

Такође, у изради Програма обезбеђена је стручна помоћ експерта Европске уније поштанских услуга преко PLAC 4 пројекта (Policy&LegalAdvice Center), којим се у оквиру Поглавља 3 „Право пословног настањивања и слобода пружања услуга” пружа помоћ у сачињавању националне поштанске регулативе, у циљу усклађивања исте са поштанским директивама Европске уније (у даљем тексту: ЕУ).

Министарство је 2. јуна 2025. године на Порталу „е-Консултације” објавило почетак израде овог програма. Програм, заједно са Акционим планом за његово спровођење, били су доступни заинтересованим странама ради достављања сугестија и коментара. Предметна документа су такође послата путем електронске поште свим поштанским операторима са значајнијим учешћем на тржишту, ради разматрања истих и ради достављања сугестија и примедби, као и предлога за унапређење овог програма.

Програм има за општи циљ да обезбеди потпуно прилагођавање поштанског тржишта растућим потребама друштва и привреде. Фокус је на подизању квалитета услуга, јачању тржишне конкурентности и усклађивању националног система са европским стандардима.

Предложена програмска решења, чија реализација ће допринети позитивним променама у области развоја поштанске делатности, повољно ће утицати на следеће циљне групе: на кориснике поштанских услуга, поштанске оперативне, пословање свих привредних субјеката (мала и средња предузећа, е-трговина и логистика) и све грађане Републике Србије, са јасним фокусом на унапређење доступности, већу примену нових дигиталних решења у процесима и токовима поштанског саобраћаја и потпуну усклађеност са модерним поштанским стандардима.

II. АНАЛИЗА ТРЕНУТНОГ СТАЊА ТРЖИШТА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Анализа постојећег стања се састоји од анализа резултата и учинака претходне стратегије, потом од анализе релевантног домаћег и међународног законодавства за област поштанских услуга, након чега је, сходно идентификованим трендовима и закључцима, спроведена анализа проблема, на основу које су дефинисани развојни правци.

При изради Програма за анализе стања тржишта поштанских услуга коришћени су доступни подаци Републичког завода за статистику, Регулатора, Светског поштанског савеза (Universal Postal Union), као и Европске групе поштанских регулатора (The European Regulators Group for Postal Services – у даљем тексту: ERGP).

2.1. Анализа резултата претходне Стратегије

У области поштанских услуга, у протеклом периоду, спровођена је Стратегија. Све активности прописане Акционим планом за реализацију Стратегије успешно су спроведене у задатим роковима.

Имплементација Стратегије донела је бројне резултате који имају директне и индиректне ефекте на развој поштанских услуга у Републици Србији, а поштански сектор је оствареним резултатима додатно потврдио своју економску и социјалну важност за кориснике. Стратегијом је, у оквиру Посебног циља 1: Обезбеђивање пружања доступних, поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Србији у складу са директивама и препорукама Светског поштанског савеза, била прописана Мера 1.1: Усклађивање поштанске регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза у области поштанских услуга. Реализацијом активности које су се односиле на ову меру у протеклих неколико година остварен је значајан напредак у законодавству којим се уређује поштански сектор. Наиме, донет је нови Закон и донети су пратећи прописи, чиме је отворена могућност даљег развоја тржишта поштанских услуга као важног дела привреде и друштва. Најзначајнији циљеви који су постигнути доношењем тог закона су: обезбеђивање услова за одрживост универзалне поштанске услуге и покривеност целокупне територије Републике Србије под једнаким условима за све грађане, као и развој поштанских услуга ван универзалне поштанске услуге, оријентисаних на кориснике у конкурентном и дигиталном окружењу; даље обезбеђење услова за унапређење развоја тржишта поштанских услуга и равноправну утакмицу на тржишту поштанских услуга; додатно јачање самосталности и ефикасности Регулатора у његовом вршењу регулаторних и других послова; стварање услова за даље унапређење квалитета у обављању поштанских услуга; унапређење пружања прекограничних поштанских услуга и повећање глобалне повезаности; стварање правног оквира за дигитализацију процеса у циљу примене нових технологија и савремене поштанске опреме; обезбеђивање услова за повећање степена задовољења и унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга; подизање нивоа транспарентности и поједностављење приступа корисника поштанских услуга регулативи и самим тим, олакшавање обављања поштанске делатности и лакше остваривање заштите права корисника, кроз оптимизацију броја подзаконских аката. Поред наведеног, а у складу са Мером 4.1. Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских пошиљака са овлашћеним даваоцима универзалног сервиса држава чланица ЕУ, спроведена је и Анализа процене потребе имплементације Уредбе (ЕУ) 2018/644 о услугама прекограничне доставе пакета, која је дала полазну основу за имплементацију ове уредбе у нови Закон. Сходно томе, новим Законом дата је обавеза Регулатору да прикупља и обрађује податке од поштанских оператора потребне за унапређење прекограничне доставе пакета, а Регулатор је у прописаном року донео подзаконски акт којим се, између осталог, ближе прописују врсте података које су поштански оператори дужни да Регулатору достављају податке, имајући у виду да су исти неопходни за унапређење прекограничне доставе пакета.

Нови Закон и подзаконски акти обезбедили су темеље за напредак и увођење савремених, интегрисаних поштанских услуга, базираних на сталним технолошким иновацијама. Ове измене су подржане развојем информационих технологија, дигитализације и интернета, а усклађене са потребама и очекивањима корисника. Поред наведеног, Стратегијом, у оквиру Посебног циља 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, била је предвиђена, између осталог, и Активност 2.1.1: Анализа одрживости универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: УПУ) и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника. Сходно томе, као носилац ове активности, Регулатор је формирао Радну групу за израду Студије о одрживости УПУ у дефинисању њене улоге у складу са променљивим потребама корисника, сачињену од представника Регулатора, Министарства и ЈПО. Наведена Радна група је спровела свој задатак и дала препоруке да се изменом регулативе требају извршити следећа унапређења исте: усклађивање са ЕУ регулативом; обезбеђивање услова за одрживост универзалне поштанске услуге; редефинисање опсега УПУ у складу са потребама корисника поштанских услуга; редефинисање параметара квалитета преноса поштанских пошиљака, узимајући у обзир потребе корисника поштанских услуга и трошкове пружања услуга, као и редефинисање параметара квалитета доступности поштанских услуга узимајући у обзир географске и демографске специфичности. Све наведено је спроведено кроз доношење новог закона и подзаконских аката, у прописаном року. Такође, у складу са активностима утврђеним акционим планом, а у циљу усклађивања поштанске регулативе са законодавством Светског поштанског савеза, у периоду реализације Стратегије, донети су и Закон о потврђивању аката Светског поштанског савеза („Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 1/25), Закон о потврђивању Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције („Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 1/21), као и Закон о потврђивању аката Светског поштанског савеза („Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 2/23), а предметним актима је у националном законодавству потврђена међународна регулатива која регулише област поштанског саобраћаја у светским оквирима.

Поред наведеног, Регулатор је у року прописаном Акционим планом, отпочео са спровођењем стручног надзора у области поштанских услуга. Наиме, стручни надзор је отпочет над применом Закона и прописа донетих на основу Закона у делу којим је уређен квалитет обављања УПУ, приступ мрежи, цена и рачуноводство давалаца УПУ. Сходно томе, стручна лица Регулатора почела су да контролишу испуњеност прописаних параметара квалитета при обављању универзалне поштанске услуге, као и квалитет обављања осталих поштанских услуга, да контролишу примену важећих ценовника поштанских услуга, примену уговора о приступу мрежи, као и рачуноводствено раздвајање давалаца УПУ. У спровођењу стручног надзора остварена је континуирана сарадња са инспекторима за поштанске услуге ресорног министарства, при чему је дошло до размене различитих знања и искустава, од значаја за унапређење надзорних активности.

Такође, у оквиру реализације Стратегије, спроведено је независно мерење квалитета поштанских услуга које пружају поштански оператори, а резултати мерења су објављени на сајту Регулатора. Ови резултати су значајно помогли поштанским операторима да унапреде своје пословне процесе, јер су им резултати указали на елементе пословања које требају да поправе и унапреде, а неки оператори су на основу презентованог успели да уоче нови простор за даљи раст и развој, након чега су направили много боље резултате од претходних. Поред тога, развијен је и ГИС портал за информисање корисника о доступности поштанских услуга, који омогућава приказ локација пословница, пакетомата и територије деловања оператора. Овај портал и Портал цена, омогућио је корисницима да лакше нађу пружаоца услуге која им је потребна, да упореде цене и добију поштанску услугу која више одговара њиховим потребама у виду брзине, доступности или приступачности. Даље, а у циљу унапређења

заштите интереса корисника, спроведено је истраживање степена задовољства корисника поштанских услуга, које је операторима послужило као основ за уочавање недостатака које треба поправити, као и прилика за уочавање даљих праваца развоја у сусрет потребама грађана и привреде.

С тим у вези, сачињена је и анализа одрживости универзалне поштанске услуге, при чему су дате препоруке за редизајнирање обима и начина пружања ових услуга, укључујући укидање превазиђених и увођење иновативних поштанских услуга.

Унапређена је и финансијска ефикасност кроз унапређење процедуре рачуноводственог раздвајања, а у складу са препорукама Стратегије, цене универзалног сервиса су усклађене са инфлацијом. Поред тога, један од резултата реализације мера су остварена улагања у модернизацију поштанске инфраструктуре, укључујући и примену пакетомата, којима је значајно унапређена испорука поштанских пошиљака у урбаним срединама, што је утицало и на повећање е-трговине због олакшаног преузимања робе, а у крајњем резултату на повећање обима пошиљака генерисаних даљинском куповином.

Поред тога, у потпуности је реализована и Мера 4.2. Развој међународне сарадње у области поштанских услуга у циљу интеграције поштанског тржишта у глобалну поштанску мрежу, кроз учешће представника ЈПО, Регулатора и Министарства у раду конгреса Светског поштанског савеза, као и на пленарним заседањима и радним групама Европског комитета за поштанску регулативу (CERP), Европске групе поштанских регулатора (ERGP) и Асоцијације јавних поштанских оператора Европе (PostEurop). Спровођењем ове мере остварен је изузетан успех – Република Србија је на 28. Конгресу Светског поштанског савеза одржаном у октобру 2025. године, изабрана у чланство Савета за поштанску експлоатацију, једном од два најзначајнија тела Светског поштанског савеза, које је усмерено на помоћ поштама да модернизују и унапреде своје поштанске услуге и производе, и бави се оперативним, економским и комерцијалним аспектима поштанског пословања. Рад представника Републике Србије у овом телу у периоду 2026 – 2029. године, даће значај допринос у промоцији раста поштанских пошиљка, пакета и финансијских услуга на националном поштанском тржишту, осигуравајући да поштанска мрежа остане релевантна, приступачна и иновативна у дигиталној ери.

У вези са свим напред наведеним, спровођењем заједничких активности и реализацијом мера унапређена је институционална сарадња, што је позитивно утицало на развој поштанског сектора. Сарадња је остварена у изради законских и подзаконских аката, у спровођењу стручног и инспекцијског надзора, у области међународне сарадње, у области европских интеграција и многим другим областима од значаја за поштанске услуге.

Министарство је континуирано надгледало реализацију мера и активности предвиђених Акционим планом, пратећи сваке године постигнуте резултате кроз квалитативне и квантитативне параметре. На крају сваке године, сачињавани су и јавности доступни годишњи извештаји о реализацији Стратегије и Акционог плана, који су објављивани на сајту Министарства.

2.2. Планска документа и релевантни правни оквир за Програм

Тржиште поштанских услуга у Републици Србији регулисано је кроз активности Министарства, које је надлежно и за област поштанских услуга, као и активности националног Регулатора.

Министарство спроводи политику Владе, кроз доношење одговарајућих прописа, врши надзор над применом Закона о поштанским услугама и прописа донетих на основу Закона, представља Републику Србију у међународним организацијама и институцијама у области поштанских услуга, стара се о спровођењу споразума у области поштанских услуга и обавештава Светски поштански савез о ЈПО и ентитетима надлежним за испуњавање обавеза из Светске поштанске конвенције и обавља и друге послове утврђене законом.

Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге је независна регулаторна организација која, између осталог, врши јавна овлашћења у циљу регулисања тржишта поштанских услуга у Републици Србији. Правни положај и рад Регулатора прописани су законом којим се уређује област електронских комуникација. Регулатор у складу са Законом о поштанским услугама доноси подзаконске акте, издаје и одузима дозволе за обављање поштанских услуга, учествује у раду међународних организација и институција у својству националног регулаторног тела у области поштанских услуга, врши стручни надзор над радом поштанских оператора, води регистар издатих и одузетих дозвола поштанским операторима и обезбеђује јавни приступ том регистру, спроводи вансудско решавање спорова између поштанских оператора и корисника, решава спорове између ЈПО и корисника у вези са приступом поштанској мрежи, сачињава упоредни преглед цена поштанских услуга поштанских оператора и на својој интернет страници објављује податке из ценовника поштанских услуга, сачињава географски преглед распрострањености поштанске мреже и територијалне доступности услуга поштанских оператора и на својој интернет страници објављује податке из географског прегледа, подстиче конкуренцију и иновације на тржишту поштанских услуга, прикупља, обрађује и објављује податке о тржишту поштанских услуга уз основне податке о пословању поштанских оператора у вези са обимом и приходом од остварених поштанских услуга по поштанском оператору, прикупља и обрађује податке од поштанских оператора потребне за унапређење прекограничне доставе пакета, прикупља и објављује податке у вези активности поштанских оператора усмерених на одрживи развој и подстиче сарадњу између поштанских оператора и заинтересованих институција по том питању.

У Републици Србији поштанске услуге регулисане су Законом и одговарајућим подзаконским актима, донетим на основу Закона.

Законом су уређени услови и начин обављања поштанских услуга, надлежности у области поштанских услуга, права, обавезе и одговорности давалаца и корисника поштанских услуга, надзор над применом закона, као и друга питања од значаја за функционисање и развој поштанских услуга у Републици Србији.

Законом је утврђено да овлашћења у области поштанских услуга у Републици Србији имају Влада, министарство надлежно за област поштанског саобраћаја и Регулатор. Влада утврђује основна опредељења и принципе обављања поштанских

услуга, руководећи се општим интересом у овој области, професионалним принципима поштанске струке и начелима Светског поштанског савеза и других међународних организација, као и преузетим међународним обавезама, доноси програме развоја и акционе планове за њихово спровођење, којима се утврђује начела, циљеви и приоритети развоја поштанских услуга у Републици Србији.

Законом је прописано да је УПУ, услуга од општег економског интереса која се обавља у континуитету, на територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације.

За обављање УПУ Законом је овлашћено „Пошта Србије” д.о.о, као ЛПО. У оквиру УПУ су и резервисане поштанске услуге, чије је обављање поверено ЛПО и оне обухватају: пријем, усмеравање, пренос и уручење писмоносних поштанских пошиљака масе до 20 грама; пријем, усмеравање, пренос и уручење писмена у судском, управном и прекршајном поступку, као препоручених поштанских пошиљака, без обзира на лимите; пријем и пренос електронске поруке у Јединствено електронско сандуче на Порталу е-Управа.

Поштанске услуге се не сматрају резервисаним поштанским услугама, ако им је поштарина без допунских услуга виша од износа који је два и по пута већи од поштарине за пренос писмоносне пошиљке најбрже категорије према важећем ценовнику ЛПО.

Услов за обављање УПУ је поседовање мреже, а ближе услове за обављање УПУ прописује министар надлежан за послове поштанских услуга на предлог Регулатора. ЛПО, који обавља УПУ, обезбеђује одрживост обављања УПУ из средстава обезбеђених из прихода остварених пружањем УПУ. Трошкови настали при обављању УПУ од стране ЛПО, подмирују се, првенствено, од прихода насталих обављањем резервисаних и нерезервисаних поштанских услуга, из домена УПУ. ЛПО дужан је да приходе од резервисаних поштанских услуга рачуноводствено одвоји од прихода остварених од нерезервисаних поштанских услуга из домена универзалне поштанске услуге. Давалац УПУ је дужан да рачуноводствено одвоји приходе и трошкове УПУ остварене од УПУ, од прихода и трошкова остварених од осталих поштанских услуга, према врстама услуга.

Тренутно су на снази следећа акта донета од стране Министарства и Регулатора, на основу Закона:

1) Правилник о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 71/25). Овим правилником ближе се уређују услови и начин обављања поштанских услуга, поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења, садржај захтева за издавање дозволе за обављање поштанских услуга, подаци које су поштански оператори дужни да достављају Регулатору, прекогранична достава, одрживи развој, географски преглед распрострањености поштанске мреже, као и друга питања од значаја за функционисање и развој поштанских услуга у Републици Србији;

2) Правилник о ближим условима за обављање универзалне поштанске услуге („Службени гласник РС”, број 78/25). Овим правилником прописују се ближи услови за обављање УПУ, који се односе на техничке и технолошке ресурсе ЛПО/даваоца УПУ, минимум радног времена, неопходне услове за пружање универзалне поштанске услуге особама са инвалидитетом, као и номенклатура;

3) Правилник о параметрима квалитета, мерилима и критеријумима за обављање универзалне поштанске услуге („Службени гласник РС”, број 78/25). Овим правилником ближе се уређују мерила и критеријуми које мора испуњавати поштанска мрежа ЛПО/даваоца УПУ, водећи рачуна о густини насељености, покривености подручја и потребама корисника услуга, као и параметри квалитета за обављање УПУ;

4) Правилник о начину и поступку стручног надзора обављања поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 110/25). Овим правилником прописује се начин организовања и поступања овлашћених лица Регулатора у вршењу стручног надзора у области поштанских услуга код поштанског оператора, који се спроводи сагласно Закону.

5) Правилник о приступу мрежи јавног поштанског оператора („Службени гласник РС”, број 110/25). Овим правилником прописују се начин и услови приступа поштанској мрежи ЛПО.

6) Правилник о висини и начину плаћања таксе за издавање дозволе, измену дозволе и накнаде оперативних трошкова за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 12/26). Овим правилником прописује се износ и начин плаћања истог за издавање/измену дозволе.

7) Правилник о поступку вансудског решавања спора по приговору корисника поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 4/26). Овим правилником прописује начин спровођења вансудског решавања спора који спроводи Регулатор.

8) Правилник о обрасцу и начину издавања легитимације овлашћеног лица за вршење стручног надзора у области поштанских услуга („Службено гласник РС”, број 84/25). Овим правилником прописује изглед и начин издавања легитимације за запослене Регулатора који спроводе стручни надзор.

9) Правилник о утврђивању Плана издавања пригодних поштанских марака и мотива редовних издања поштанских марака („Службени гласник РС”, број 118/25) којим се утврђује План издавања пригодних поштанских марака и мотива редовних издања поштанских марака, које у току године издаје „Пошта Србије” д.о.о. („Службени гласник РС”, број 118/25).

Такође, на снази је и правилник донет на основу претходног Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 77/19), који ће бити измењен у првом кварталу 2026. године – Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора („Службени гласник РС”, бр. 126/20 и 48/24). Овим правилником прописује се начин вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја „Пошта Србије” д.о.о, даваоца УПУ.

Поред наведеног, Регулатор ће у законски прописаном року у 2026. години донети Правилник о начину обрачуна нето трошка и начину остваривања права на накнаду услед неправедног финансијског оптерећења.

Постојећа регулатива, Закон, као и сва подзаконска акта, у највећој мери су усаглашени са европским регулаторним оквиром у области поштанских услуга који чине Уредба (ЕУ) 2018/644 Европског парламента и Савета од 18. априла 2018. године о услугама прекограничне доставе пакета и сет од три поштанске директиве ЕУ (Директива 97/67/ЕС Европског парламента и Савета од 15. децембра 1997. године о заједничким правилима за развој унутрашњег тржишта заједнице у подручју поштанских услуга и побољшању квалитета поштанских услуга, Директива 2002/39/ЕС Европског парламента и Савета од 10. јуна 2002. године којом се мења Директива 97/67/ЕС у вези са даљим отварањем поштанских услуга према тржишној конкуренцији на нивоу заједнице и Директива 2008/06/ЕС Европског парламента и Савета од 20. фебруара 2008. године којом се мења Директива 97/67/ЕС у вези са потпуним развојем унутрашњег тржишта поштанских услуга у заједници).

2.3. Анализа постојећег стања и упоредна међународна пракса у сектору поштанских услуга

Поштански саобраћај (писмоносне пошиљке и пакети) у Републици Србији кључни је покретач привреде и трговине, те је темељ за друге секторе и доприноси развоју и јачању привреде. Предузећа свих величина користе поштанске услуге, ради развоја пословања, снабдевања робом итд. Сви нивои влада и јавних управа користе поштанске услуге као средство јавне комуникације. Рањивим корисницима и грађанима у удаљеним руралним подручјима требају поштанске услуге како би остали повезани са дигиталном економијом. Поштански саобраћај игра неопходну улогу у осигурању права на комуникацију и у промоцији територијалне, социјалне и привредне кохезије. С обзиром на то да су многи грађани Републике Србије били затворени у својим домовима током пандемије COVID-19, сектор поштанских услуга показао се изразито важним. Пружа приступачне и квалитетне поштанске услуге, доставу производа у медицинске сврхе и понуду других битних услуга попут финансијских услуга за грађане.

Дигитализација и технолошки развој преобразили су потрошачке и пословне потребе, што је довело до стварања нових производа, услуга и пословних модела. То се односи и на сектор поштанских услуга. Од финансијске кризе 2008. године бележи се велик пад у количини писмоносних пошиљака и убрзава се електронска замена традиционалних поштанских услуга јер државне институције, предузећа и потрошачи све више усвајају електронске поступке у различитим доменима. Током пандемије COVID-19, пет великих пружалаца УПУ у ЕУ известило је да је дошло до пада у количини писмоносних пошиљака, а бројке се крећу од 10% у Краљевини Холандији до 18% у Републици Француској².

Са друге стране, изузетно је велики друштвени значај поштанског саобраћаја. Развијена и доступна поштанска мрежа у великој мери позитивно утиче на одрживи развој локалних заједница, нарочито у руралним подручјима. Осим тога, поштански оператори последњих година нуде и дигиталне услуге као што су Мобилна апликација „Пошта Србије”, издавање квалификованих електронских сертификата, издавање параметара за еУправу (логовање, еАграр, еЗдравље), сарадња са еУправом ради подршке корисницима у стварању еГрађанин налога, еРецепт, приступа интернету и др. чиме доприносе дигиталној писмености и доступности јавних услуга.

² EC Brussels, 8.11.2021 COM (2021) 674 final: REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the application of the Postal Services Directive (Directive 97/67/EC as amended by Directive 2002/39/EC and 2008/6/EC).

Будући да пословни модел пружања поштанских услуга зависи од економије обима, због смањења количине писмоносних поштиљака (просечно – 4,9% сваке године од 2008. године) долази до повећања трошкова доставе по јединици. Како би отклонили учинак повећања трошкова, многи поштански оператори у ЕУ мењају свој пословни модел, па тако и оператори у Републици Србији. Пружаоци УПУ уз своје постојеће мреже и структуру високих фиксних трошкова истраживали су начине повећања ефикасности, побољшања решења усмерених према купцу, диверсификације услуга и проналазка нових тржишта на којима могу расти. Раст е-трговине дао им је могућност развоја у подручју доставе пакета и многи се пружаоци УПУ сада надмећу са другим пружаоцима услуга доставе пакета. Осим неколико изузетака, тржишни удео пружаоца УПУ у сегменту доставе пакета и даље је прилично мали у поређењу са сегментом писмоносних поштиљака, где одувек имају јако велик тржишни удео или су чак и даље једини релевантан тржишни оператор.

Поштанска инфраструктура у Републици Србији читавим сетом услуга, а пре свега кроз логистичку подршку извозу и е-трговини, доприноси интернационализацији домаће привреде и комуникацији са дијаспором, кроз извоз српских производа и услуга на међународно тржиште. Такође, прилагођавање европским стандардима (нпр. либерализација тржишта поштанских услуга) доприноси унапређењу квалитета и конкурентности.

Поштанске услуге спадају у ред високо софистицираних услуга са константним техничко-технолошким иновацијама, пре свега у области информационо комуникационих технологија, па самим тим представљају делатност која, поред сопственог одрживог економског раста, може успешно да подржи даљи техничко-технолошки развој Републике Србије.

Иако се последњих година, поштански саобраћај константно трансформише и налази пред изузетно значајним изазовима, његова основна мисија остаје иста, да служи грађанима и привреди, чиме директно доприноси јачању економске стабилности и социјалне кохезије у Републици Србији.

Поштански сектор представља значајан фактор који утиче на раст привреде, запослености и бруто домаћи производа (у даљем тексту: БДП) у Републици Србији. Тако је:

- у 2024. години поштанска делатност у Републици Србији остварила приход од око 37 милијарди динара (око 319 милиона евра)³, што чини око 0,39% укупног БДП у тој години;⁴
- у поштанском сектору у 2024. години било је укупно запослено 18.887 радника, односно око 0,8% од укупног броја запослених у Републици Србији.⁵

Иако је последњих година у свету дошло до раздвајања везе између раста БДП и оствареног обима поштанских услуга, ипак учешће поштанског сектора у укупном БДП једне државе директно указује на његов значај за укупни привредни развој те државе. Такође значајна чињеница је и то што сектор поштанских услуга у Републици Србији

³Извор: РАТЕЛ – Преглед тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2024. години.

⁴Извор: Републички завод за статистику – Статистички календар Републике Србије 2025. године.

⁵Извор: РАТЕЛ – Преглед тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2024. години.

прати општи привредни развој имајући у виду да је учешће у БДП, као и учешће у укупном броју запослених остало скоро на истом нивоу као и 2019. године (0,39% БДП, 0,9% запослених)⁶.

Иако се стање на тржишту променило, Република Србија има за циљ да осигура да грађани и предузећа остварују корист од основних поштанских услуга (универзални сервис). Велики део становништва, нарочито они који живе у удаљеним или руралним регијама, и даље зависе од УПУ како би остали повезани и вероватно је да ће тако остати у идућих пет до десет година. Многа предузећа и државне установе још увек употребљавају писмоносне пошиљке за комуникацију. Даље, покривеност интернетом није уједначена па су неки грађани искључиво усмерени на доставу писама. Такође, мере физичког размака и ограничења кретања током пандемије COVID-19 показале су да су поштанске услуге биле неопходне за доставу писмоносних пошиљака и пакета физичким и правним лицима у целој земљи.

2.4. Основни показатељи развијености тржишта поштанских услуга у Републици Србији и поређење са државама ЕУ

За анализу развијености тржишта поштанских услуга користи се сет показатеља који на најбољи начин осликавају кретања на посматраном поштанском тржишту. За ове показатеље најчешће се користе подаци о: обиму и приходима поштанских услуга, ценама поштанских услуга, структури тржишта (број оператора, запосленост и сл.), као и о поштанској мрежи (број јединица поштанске мреже, број поштанских сандучића и др.).

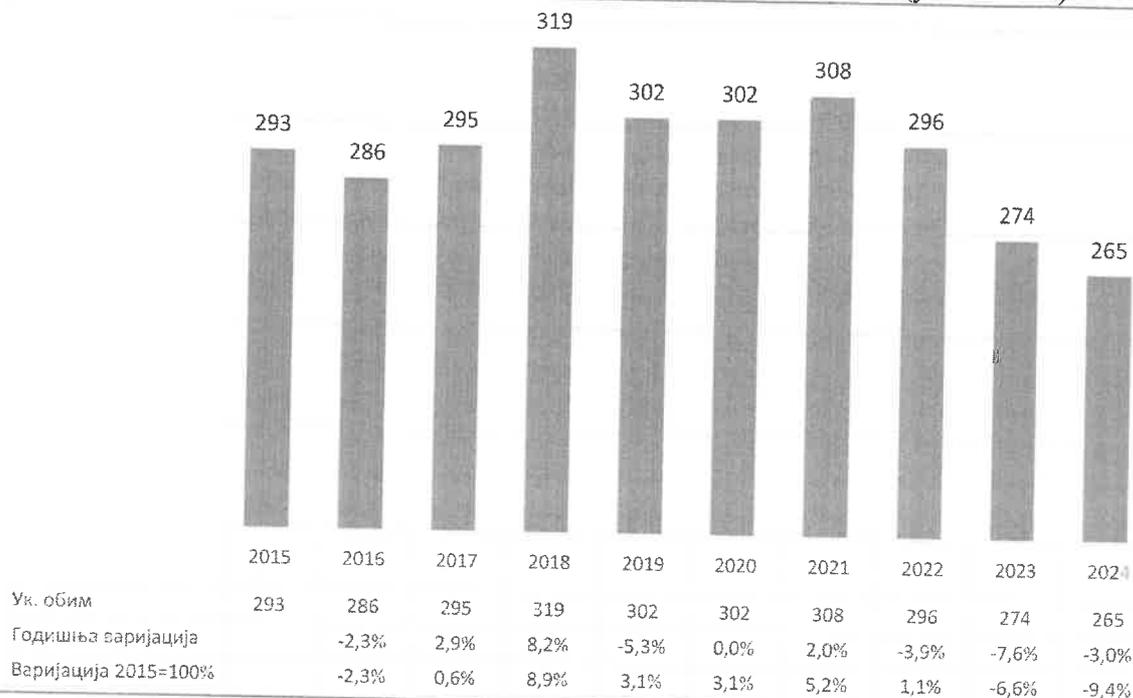
Обим поштанских услуга

На тржишту поштанских услуга у Републици Србији (Слика 1.) у периоду од 2015. до 2024. године бележи се пад укупног обима поштанских услуга за око 9%. Пад укупног обима поштанских услуга нарочито је био изражен у периоду 2018 – 2024. године када је кумулативно износио 16,8%. У периоду од 2015. до 2018. године бележи се изванредан раст укупног обима поштанских услуга који је директна последица раста пакетских, експрес и курирских услуга. Након овог краткотрајног раста, у 2019. години настављен је тренд пада укупног обима и то за 5,3% у односу на претходну годину, што је директна последица значајнијег пада писмоносних услуга. Од 2021. године бележи се константан пад који се креће између 3% и 7,6% годишње.

Пад укупног обима поштанских услуга у овом периоду, пре свега, је последица пада обима писмоносних пошиљака (Слика 2.) који је годишње износио између 0,6% и 9,7% (осим 2017. и 2021. године када је забележен раст од 2,7%, односно 0,5% респективно у односу на претходну годину). Укупан обим писмоносних пошиљака у 2024. години износио је око 209 милиона и био је за око 27% мањи у односу на 2015. годину.

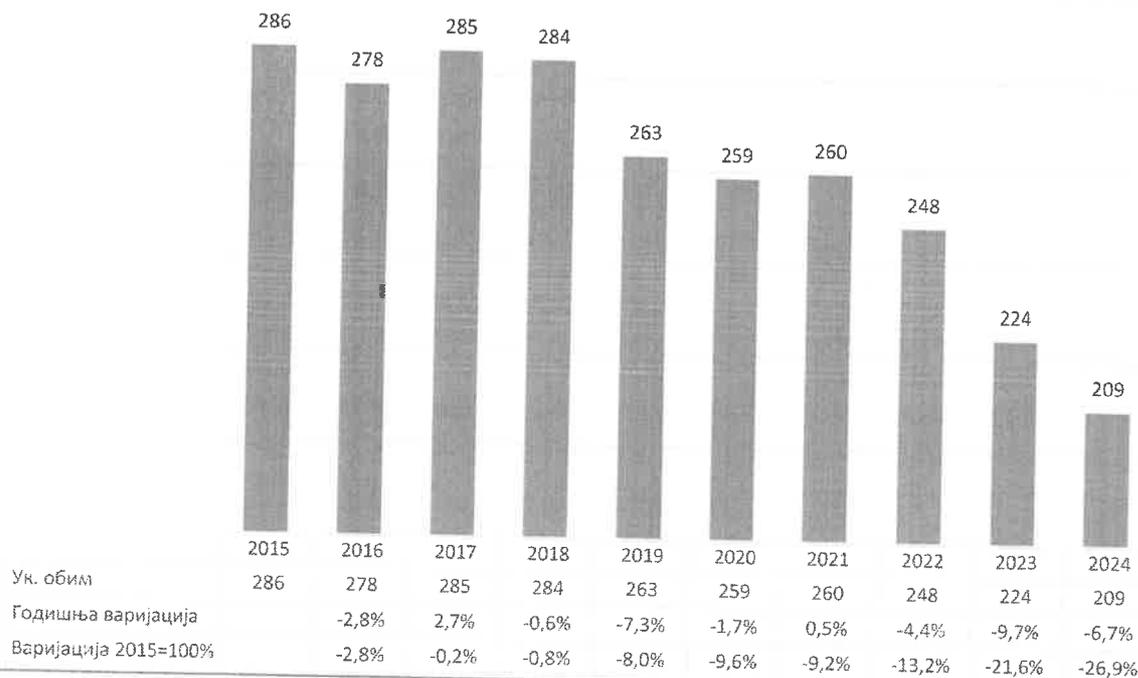
⁶Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021 – 2025. године.

Слика 1. Обим поштанских услуга у Републици Србији у периоду 2015-2024. г. (у милионима)



Извори: Републички завод за статистику, РАТЕЛ

Слика 2. Обим писмоносних пошиљака у Пошти Србије у периоду 2015-2024. г. (у милионима)

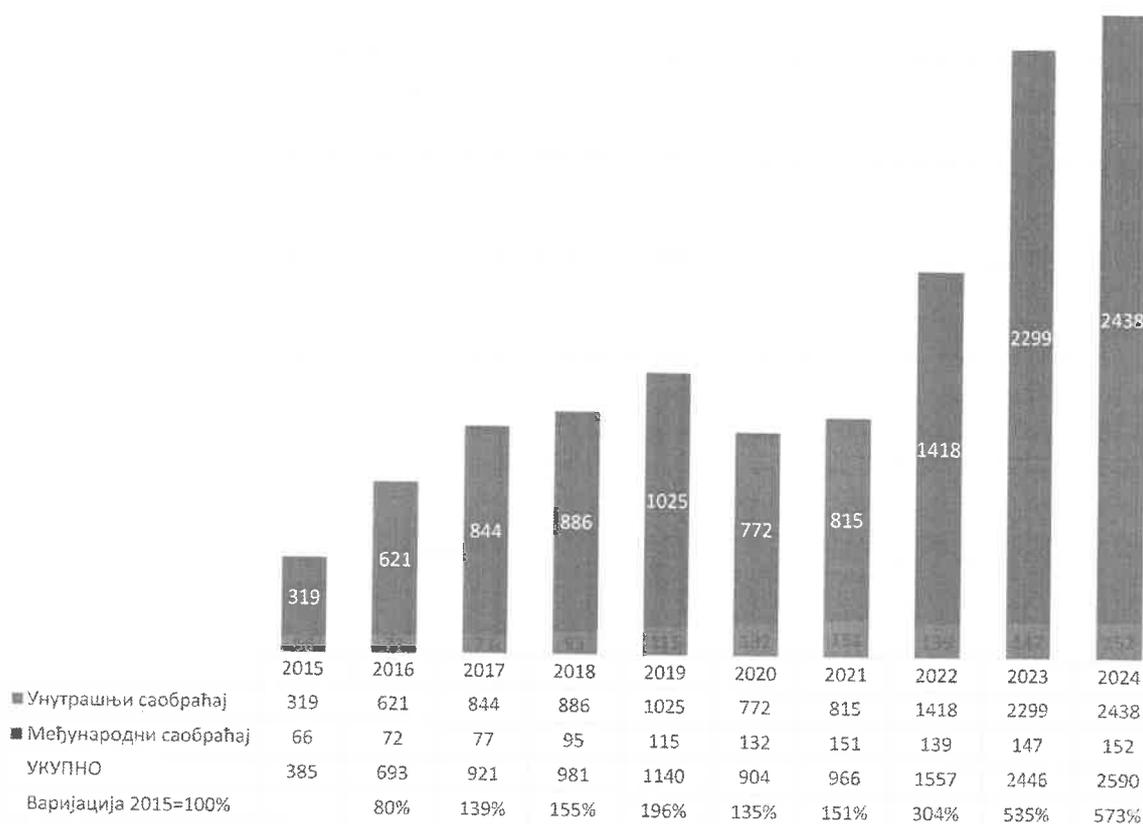


Извори: Републички завод за статистику, РАТЕЛ

Обим пакетских услуга (Слика 3.) бележи константан раст (осим у периоду пандемије COVID-19 2020. године, када је забележен пад обима пакета у унутрашњем саобраћају), тако да је 2024. године износио око 2,5 милиона пакета и био је за 573% виши него у 2015. години, односно у 2019. години забележен је раст од око 16% у односу

на 2018. годину⁷. У унутрашњем саобраћају у 2019. години било је дупло више пакета него у 2012. години.

Слика 3. Обим пакетских поштиљака у Пошти Србије у периоду 2015-2024. г. (у хиљадама)

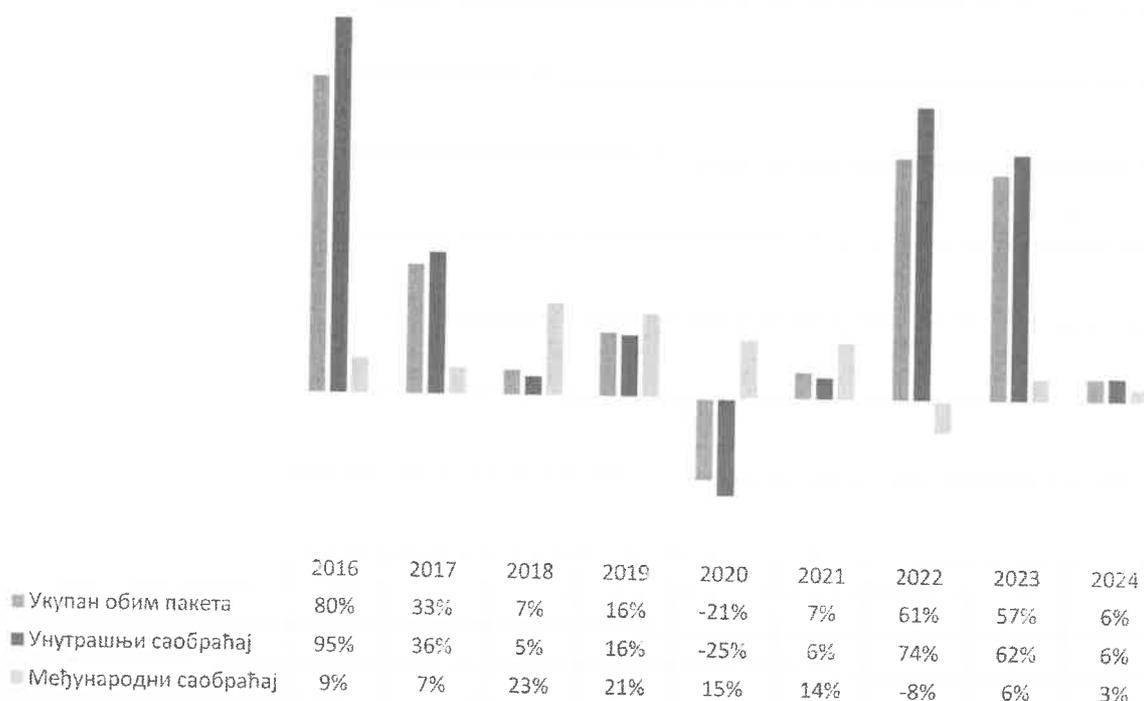


Извор: Републички завод за статистику, РАТЕЛ

У међународном поштанском саобраћају (Слика 3. и Слика 4.), осим у 2022. години бележи се константан раст са просечном годишњом стопом од око 10%, тако да се број међународних пакетских поштиљака у периоду од 2015. до 2024. године скоро утростручио са око 66 хиљада на око 152 хиљаде. Пакетске поштиљке у унутрашњем поштанском саобраћају учествују у укупном обиму са преко 90% тако да је тренд укупног обима пакетских поштиљака и даље под директним утицајем кретања у унутрашњем поштанском саобраћају.

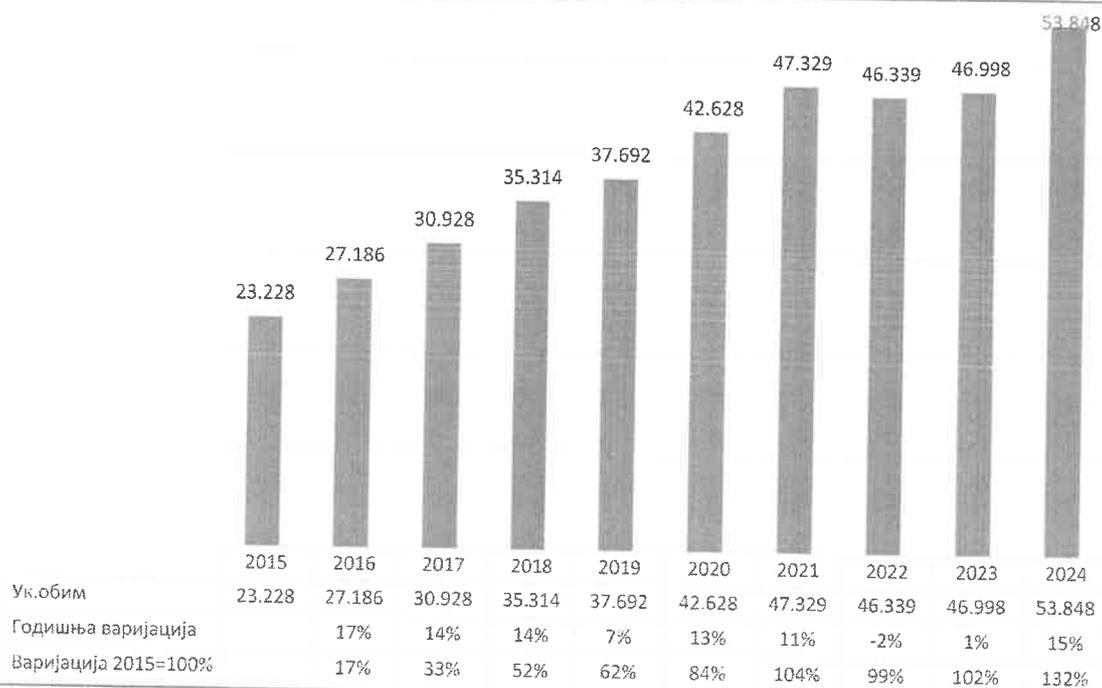
⁷ Извор: Републички завод за статистику – Статистички годишњак Републике Србије 2020.

Слика 4. Годишња стопа промене обима пакетских поштиљака у „Пошти Србије” у периоду 2015-2024. г.



Извор: Републички завод за статистику, РАТЕЛ

Слика 5. Обим услуга из домена експрес услуга у Републици Србији у периоду 2015-2024. г. (у хиљадама)



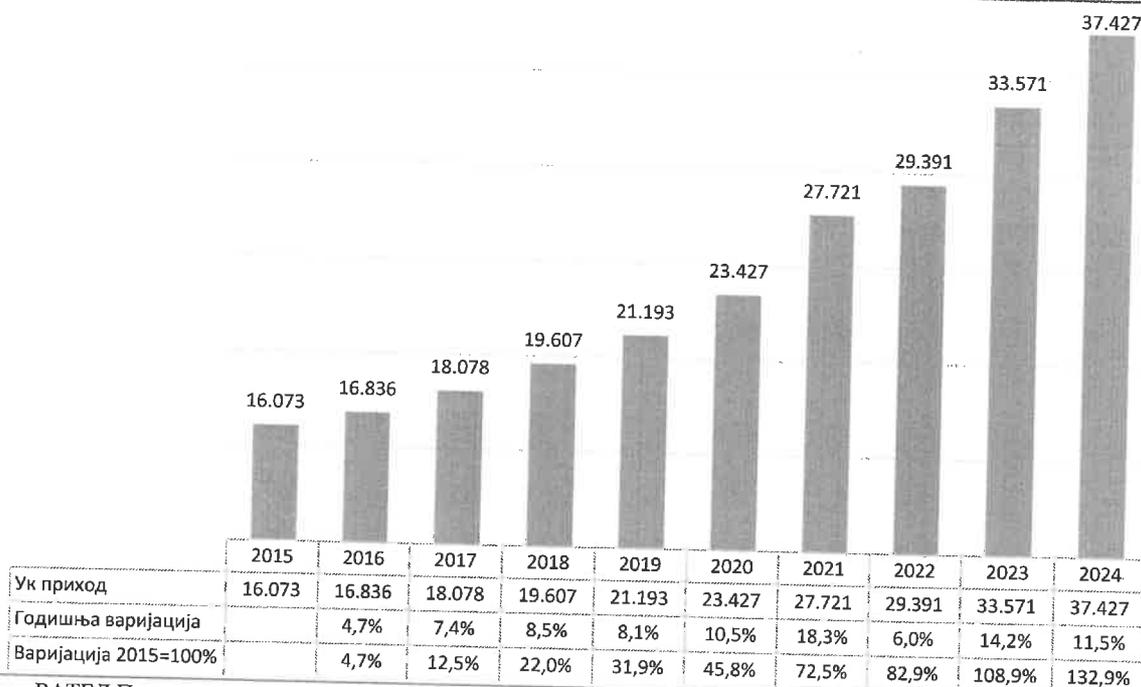
Извор: Републички завод за статистику, РАТЕЛ

Када се посматра обим услуга из домена експрес услуга у Републици Србији у периоду од 2015. до 2024. године приметан је константан раст скоро у читавом периоду осим 2022. године (Слика 5.). Годишња стопа раста експрес поштиљака скоро у читавом посматраном периоду је била више од 11% годишње тако да укупни раст износи око 130%, односно у 2024. години остварен је обим од око 53 милиона поштиљака.

Један од основних разлога за овако интензиван раст пакетских, експрес и курирских услуга је и убрзани развој е-трговине у Републици Србији последњих неколико година. Имајући у виду предвиђени даљи раст електронске трговине, посебно регулисањем одвијања прекограничног пакетског саобраћаја, у наредном периоду се очекује даљи раст ових поштанских услуга, што ће пред поштанске операторе поставити нове изазове, пре свега у сегменту цене и квалитета услуга.

Укупан приход од поштанских услуга од 2012. године, када је износио око 12,7 милијарди динара, константно је растао са просечном годишњом стопом од 8% тако да је у 2019. години остварен приход од приближно 21 милијарде динара (Слика 6.), што представља повећање од 67%.

Слика 6. Приход од поштанских услуга у Републици Србији у периоду 2015-2024. год. (у мил. дин.)



Извор: РАТЕЛ Прегледи тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2015-2024. г.

Приход од поштанских услуга у Републици Србији бележи константан раст у периоду од 2015. до 2024. године (132,9%) упркос паду укупног обима поштанских услуга у овом периоду за око 9%. Раст укупног прихода од поштанских услуга последица је, пре свега, промене структуре поштанских услуга, смањења укупног обима писмоносних услуга и раста обима осталих поштанских услуга, али и значајнијег раста цена поштанских услуга последњих година.

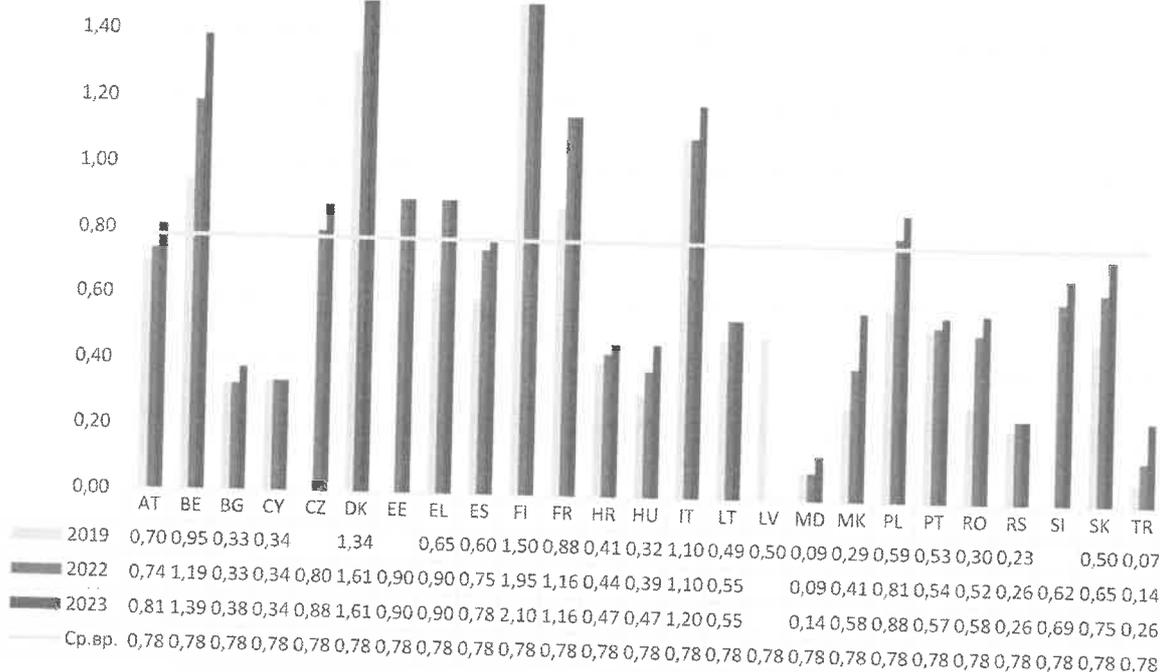
Цене поштанских услуга

Анализом цена поштанских услуга у Републици Србији обухваћене су поштарине за писмо до 20 грама у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, као и поштарине за пакете масе два килограма, такође у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају. Такође упоређене су износи поштарина за поједине поштанске услуге у 2019, 2022. и 2023. години као и разлике поштарина за услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају.

Основна карактеристика цена поштанских услуга у Европи је релативно велика разлика од државе до државе, као и константан раст (у већини држава) у посматраним годинама.

Поштарина за писмо прве стопе (до 20 грама) у унутрашњем саобраћају у Србији мењала се последњих неколико година и од 0,23 евра у 2019. години, преко 0,26 евра током 2022. и 2023. године (Слика 7.) до 0,51 евра (61 динара) у 2025. години.

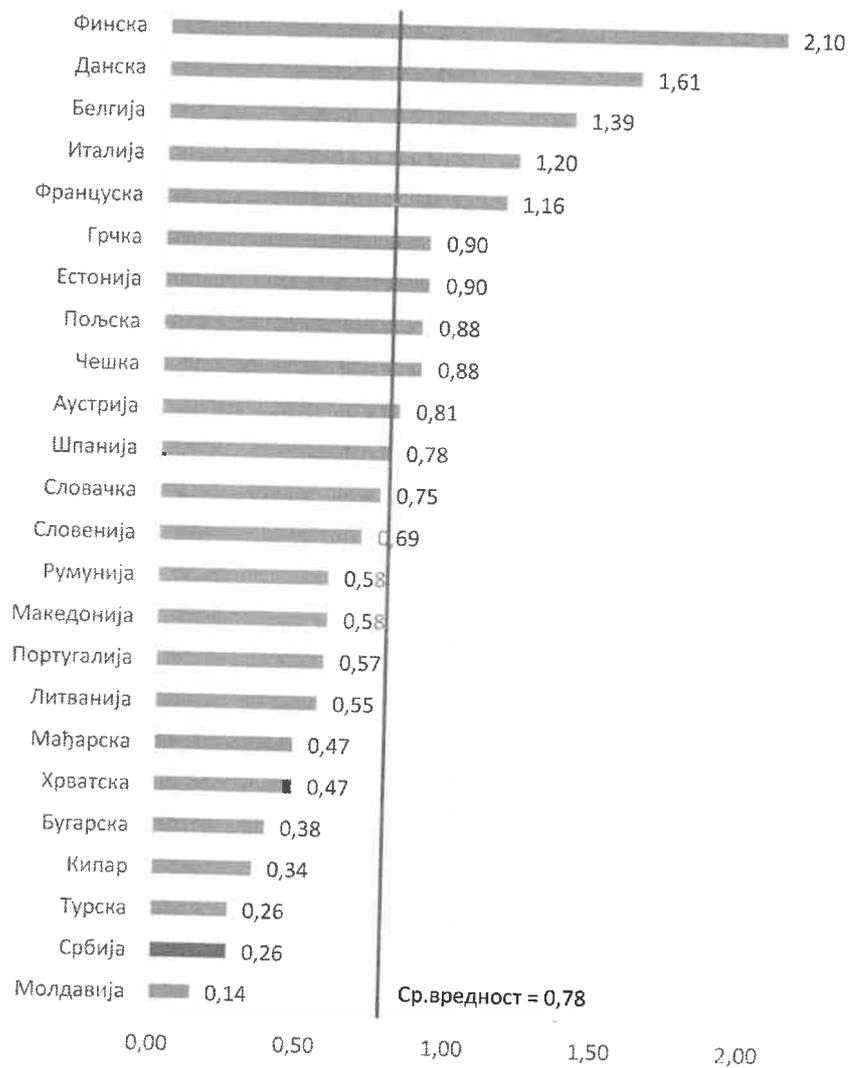
Слика 7. Поштарина за писмо до 20 г УПС у Европи 2019, 2022. и 2023.г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Упркос повећању поштарина за писмо масе до 20 грама у Републици Србији је већ дужи низ година међу најнижим у Европи и значајно је испод европског просека од 0,78 евра (слика 8.). Поштарина за ову категорију пошиљака је знатно изнад просека, пре свега, у Републици Финској (2,10 евра) и Краљевини Данској (1,61 евра), а донекле и у Краљевини Белгији, Републици Италији и Републици Француској. У већини осталих држава поштарина је око или испод просека. Када је реч о окружењу код свих држава поштарина је испод европског просека.

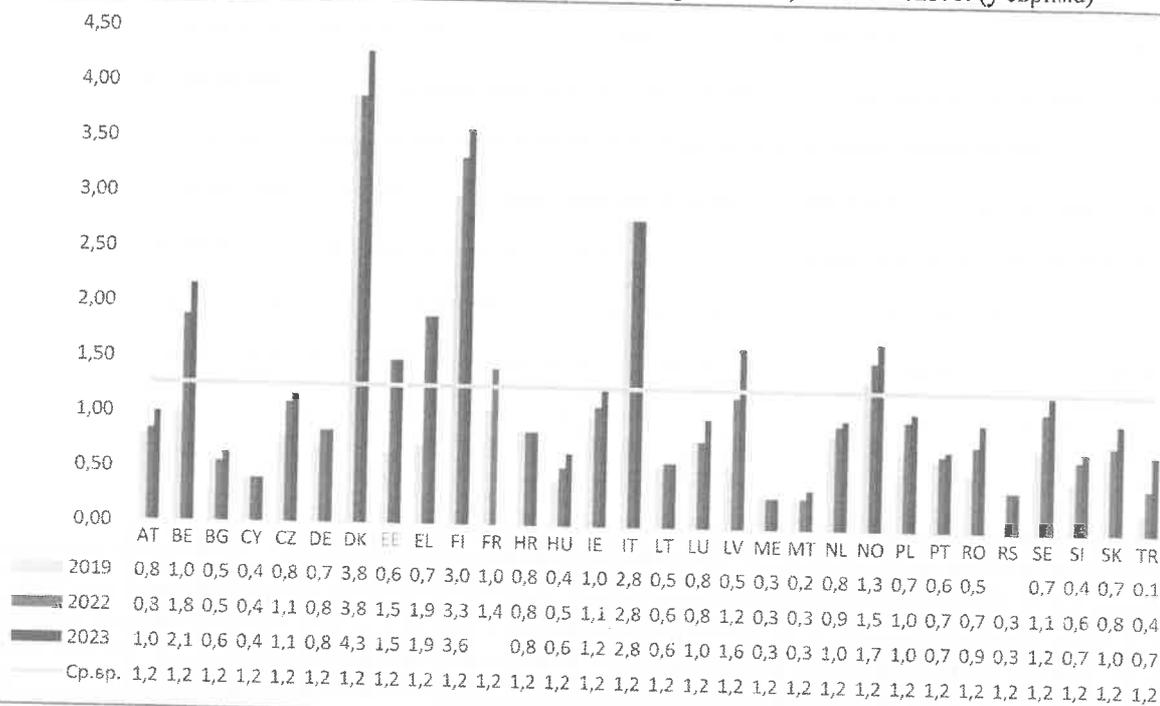
Слика 8. Просечна поштарина за писмо до 20 g УПС у Европи у 2023. г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Просечна поштарина за приоритетно писмо масе до 20 грама у Европи износи 1,27 евра (Слика 9.). Као и код неприоритетних писама и овде на вредност просечне поштарине највећи утицај имају Краљевина Данска (4,30 евра), Република Финска (3,60 евра) Република Италија (2,80 евра) и Краљевина Белгија (2,17 евра), док је у већини осталих европских држава поштарина за приоритетно писмо масе до 20 грама око просека и мењале су се од 2019. године па до данас.

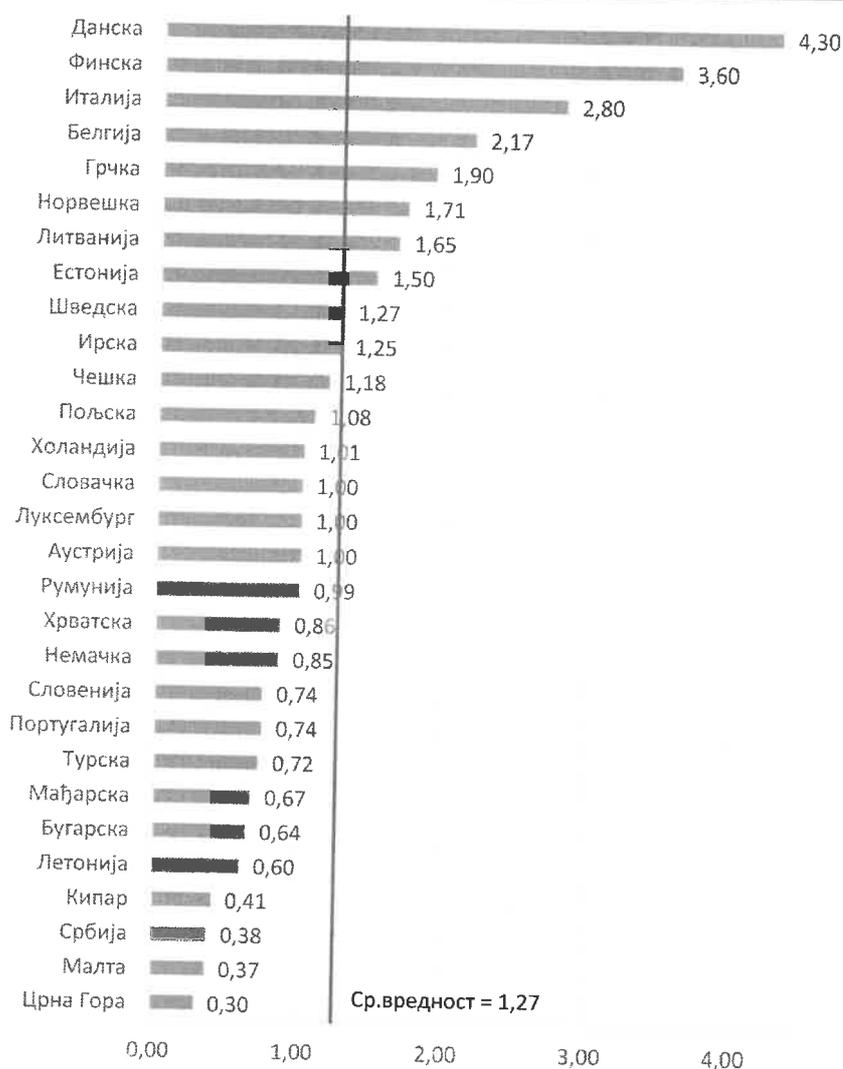
Слика 9. Поштарина за приоритетно писмо до 20 г УПС у Европи 2019, 2022. и 2023. г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

И овде се Република Србија налазила у групи држава које су испод европског просека са поштарином од 0,30 евра у 2023. години (Слика 10.). И са тренутном поштарином од 72 динара (0,61 евра) и даље је у групи држава у којима је ова услуга најјефтинија у Европи.

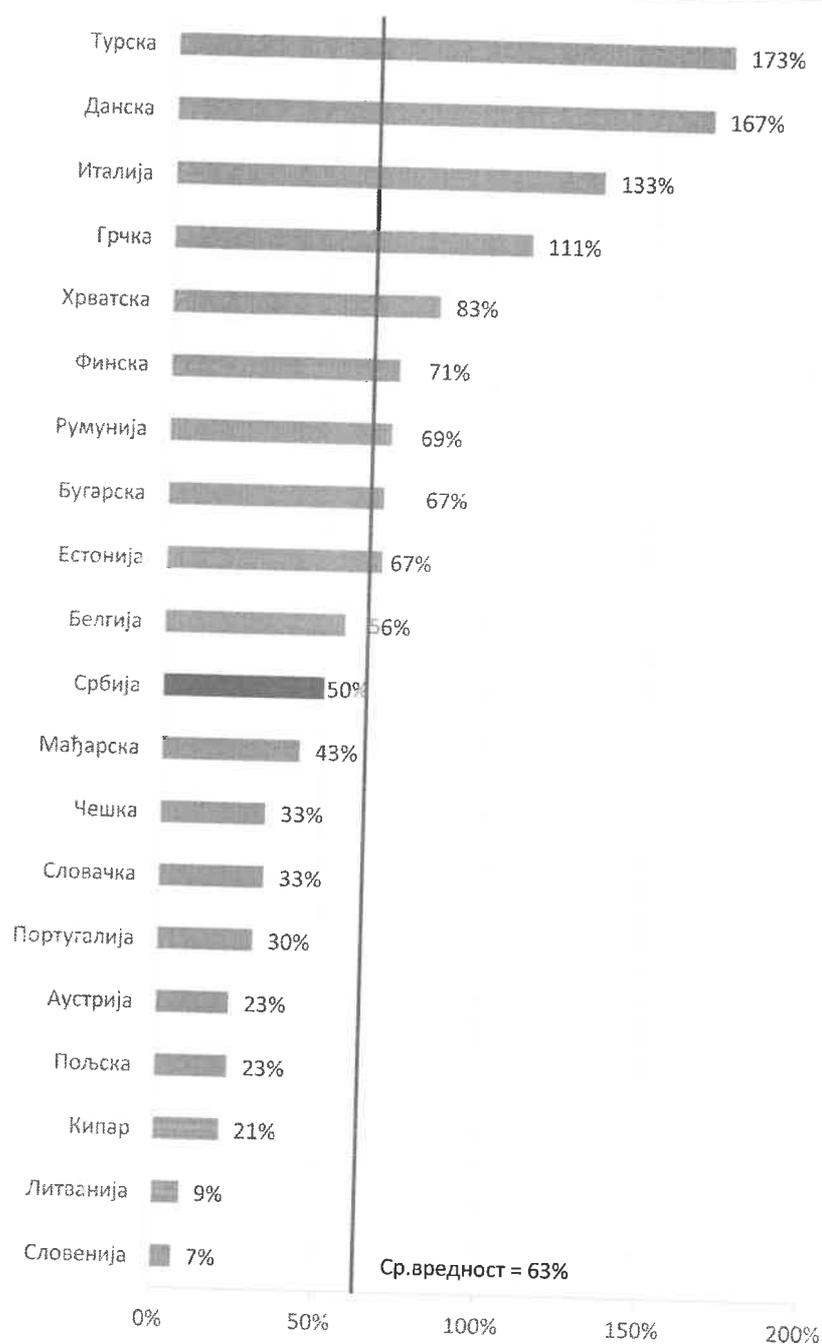
Слика 10. Просечна поштарина за приоритетно писмо до 20 g УПС у Европи у 2023. г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

У свим европским државама поштарина за приоритетно писмо масе до 20 грама у унутрашњем поштанском саобраћају у претходном периоду била је виша од поштарине за неприоритетно писмо исте категорије. Просечна разлика у поштарини између ове две категорије писма у Европи је износила 63%, при чему је највећа разлика у Републици Турској, Краљевини Данској, Републици Италији и Републици Грчкој (где је приоритетно писмо дупло скупље), док је најмања разлика у Републици Литванији и Републици Словенији где су поштарине за ове категорије писама скоро изједначене, а Република Србија се у наведеном периоду налазила у групи држава која је у складу са европским просеком (Слика 11.).

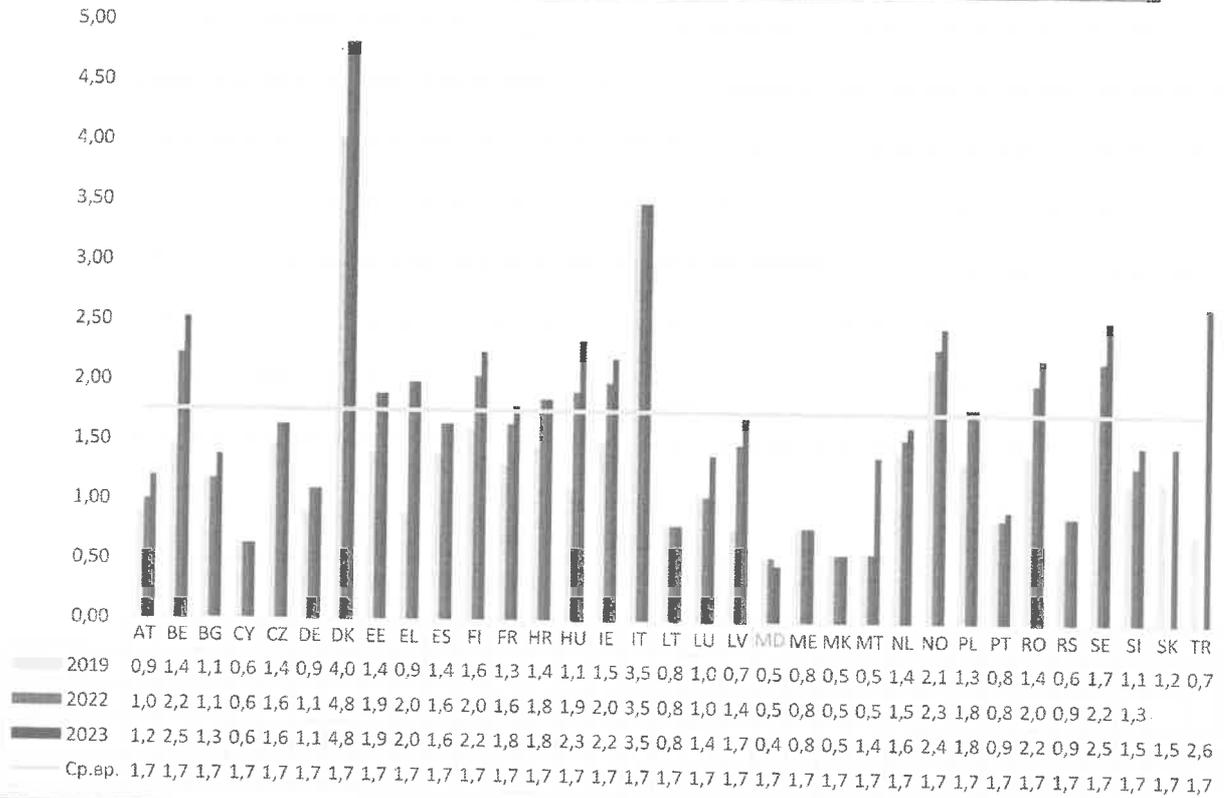
Слика 11. Разлика у цени између приоритетних и неприоритетних писама у Европи, УПС, 2023. г. (у %)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Када је реч о поштарини за приоритетно писмо масе до 20 грама у међународном поштанском саобраћају, као и у унутрашњем саобраћају, значајно је варирао од државе до државе и у већини држава се мењала од 2019. до 2023. године (Слика 12.).

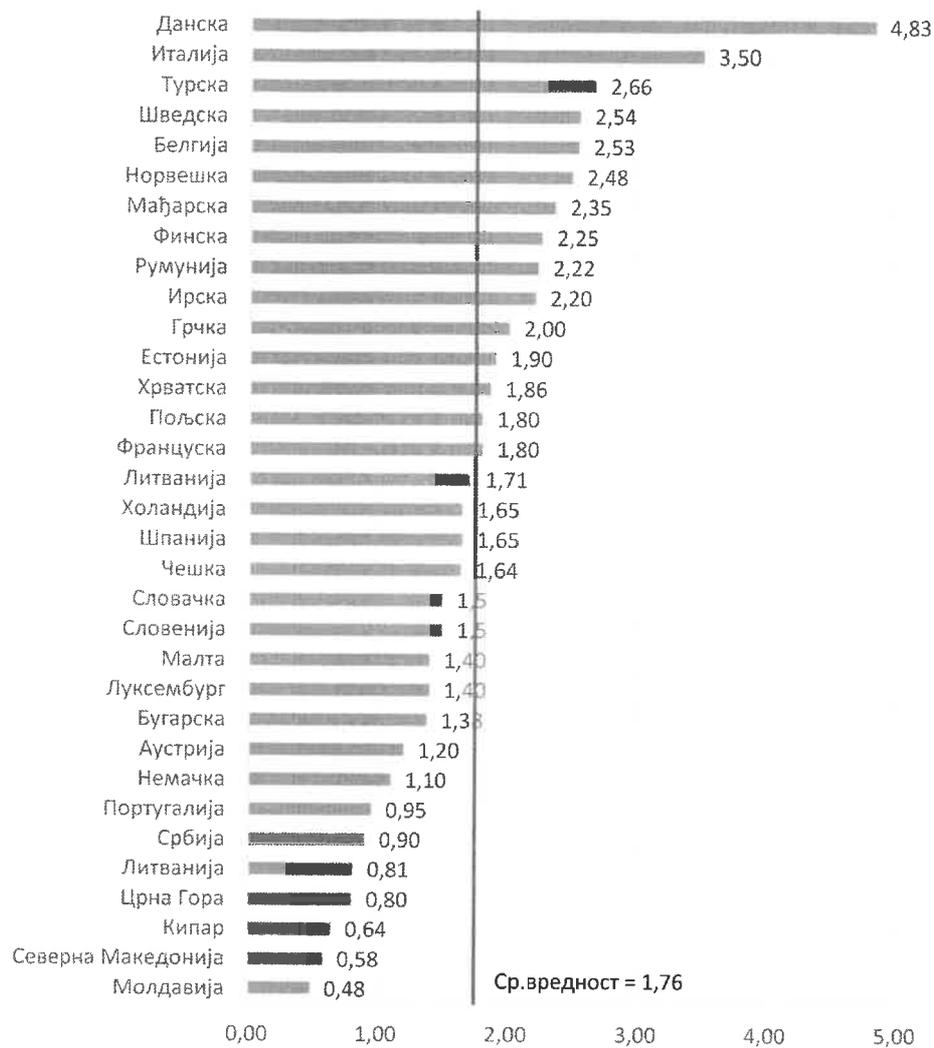
Слика 12. Поштарина за приоритетно писмо до 20 гр. МПС у Европи 2019, 2022. и 2023. г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Просечна поштарина за приоритетно писмо масе до 20 грама у међународном саобраћају у Европи износи 1,76 евра (Слика 13.). Као и у унутрашњем поштанском саобраћају и овде на високу просечну цену утичу две државе (Краљевина Данска 4,83 евра и Република Италија 3,50 евра) са знатно вишом поштарином за ову категорију пошиљака у односу на остале европске државе. И овде се Република Србија налази у групи држава код којих је поштарина доста нижа (скоро duplo) од европског просека.

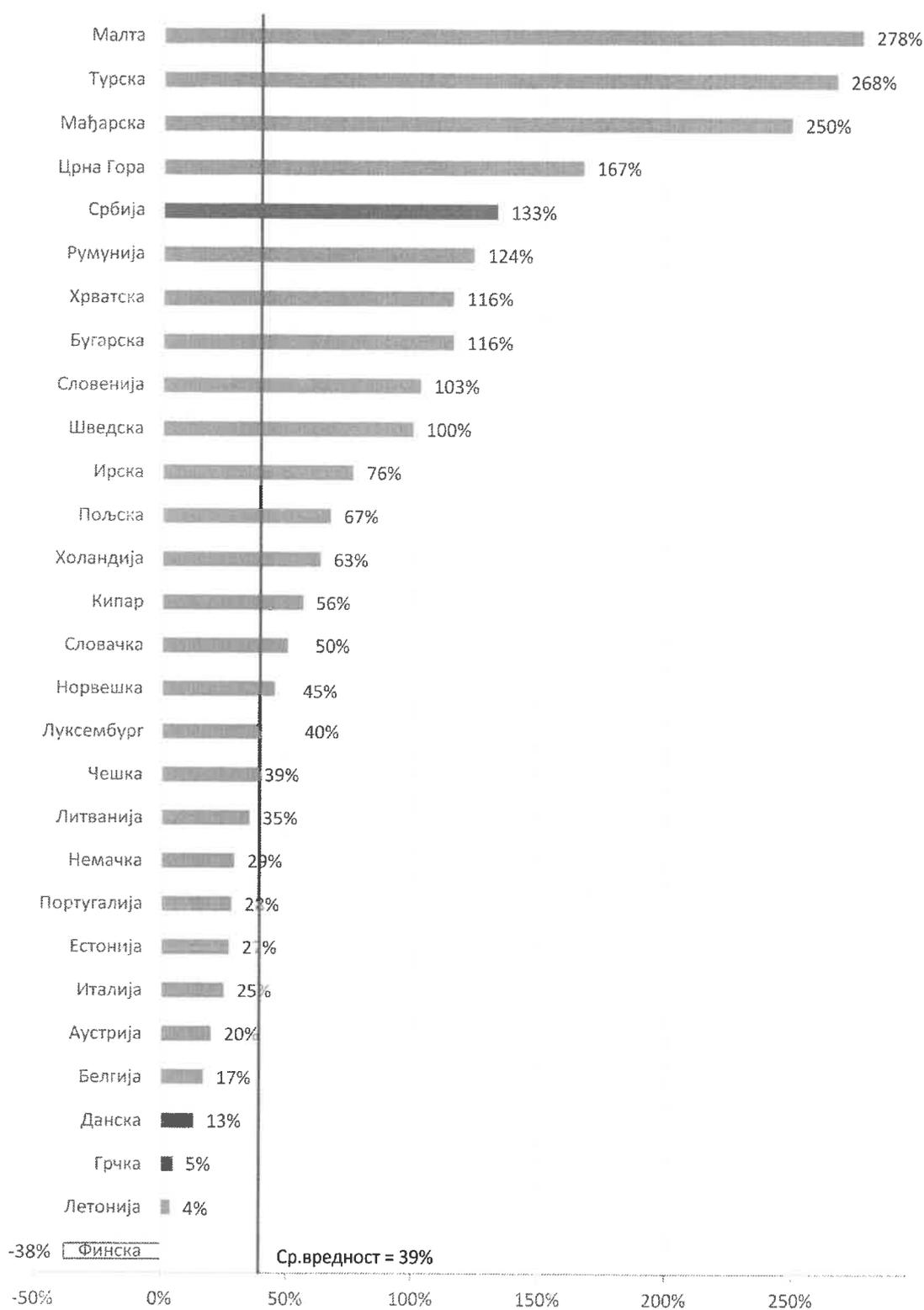
Слика 13. Просечна поштарина за приоритетно писмо до 20 g МПС у Европи у 2023. г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Када је реч о разлици између поштарина за приоритетна писма у међународном и унутрашњем поштанском саобраћају европски просек је у претходном периоду износио 39% (Слика 14.), а Република Србија, са разликом поштарина за ове категорије писама од 133%, налазила се у групи држава изнад европског просека.

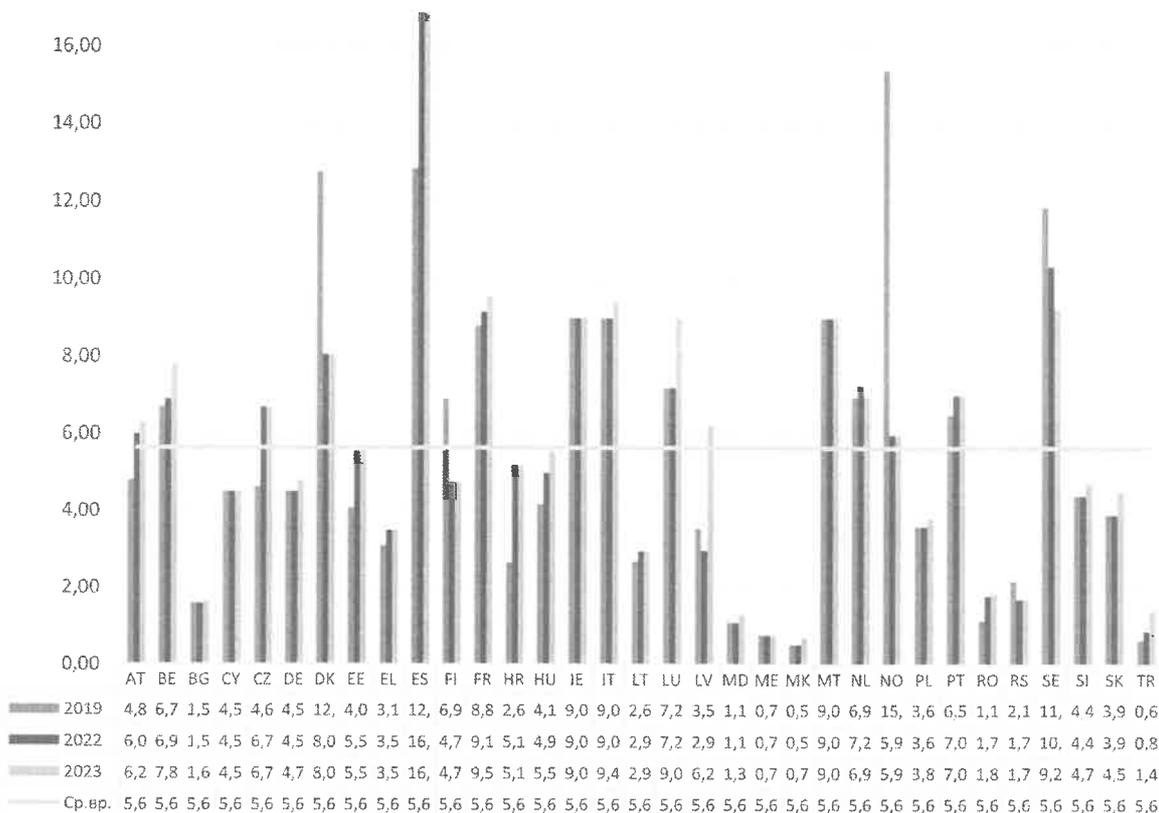
Слика 14. Разлика у цени између приоритетних писама у МПС и УПС у Европи, 2023. г. (у %)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Као и код писмоносних пошиљака и поштарина за пакете до два килограма у унутрашњем поштанском саобраћају у Европи значајно се разликује од државе до државе, с тим што последњих година код већине држава није било значајније повећања поштарине, а има и случајева њеног смањења (Слика 15.).

Слика 15. Поштарина за пакет од два kg УПС у Европи 2019, 2022. и 2023.г. (у еврима)

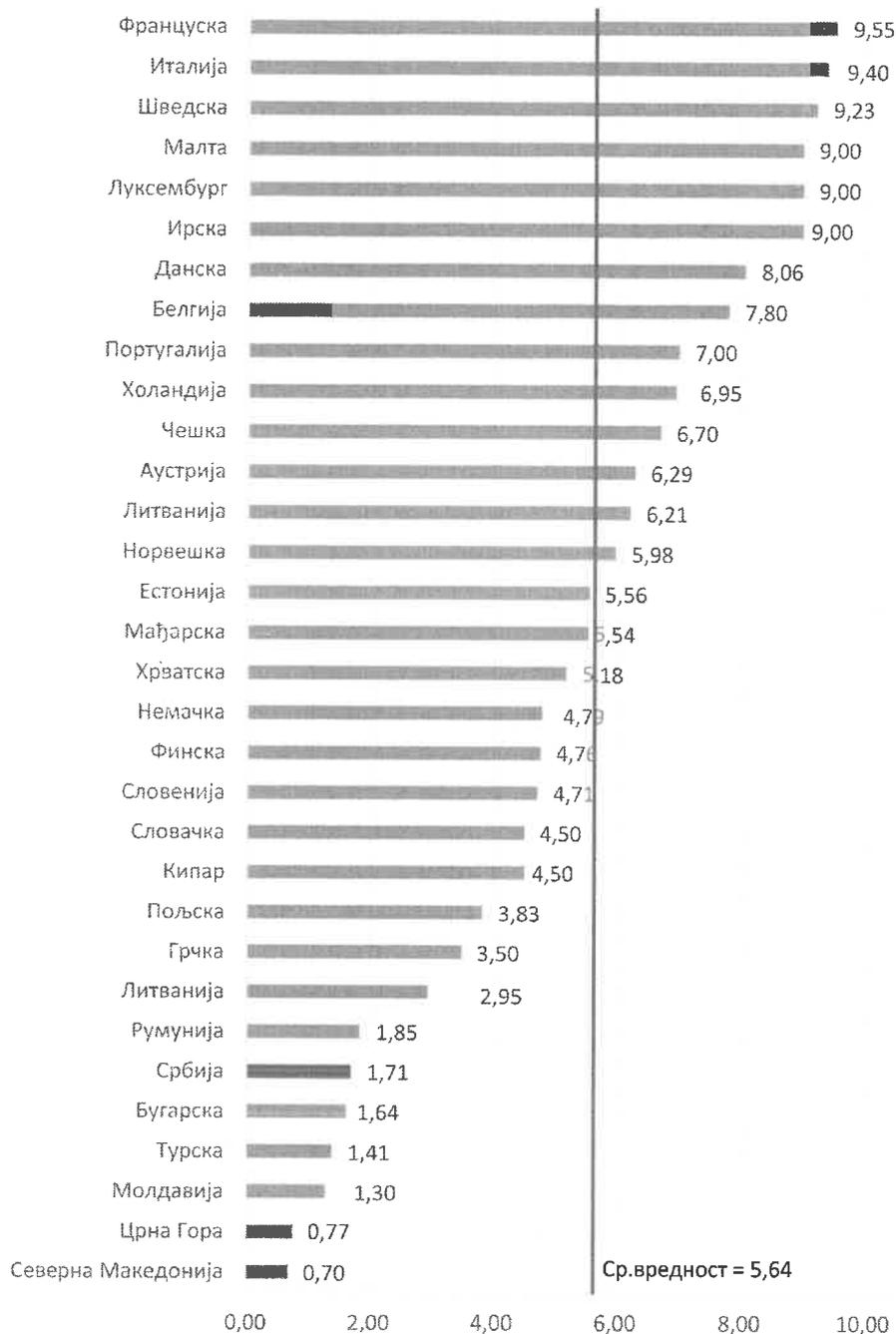


Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Просечна поштарина за пакете до два килограма у унутрашњем поштанском саобраћају у Европи износи 5,64 евра (Слика 16.). И овде се Република Србија са износом поштарине од 1,71 евра у 2023. години налазила у групи држава код којих је поштарина значајно испод европског просека.⁸

⁸И са тренутном поштарином од 340 динара (2,9€) Република Србија је и даље међу групом држава са најнижом поштарином за ову категорију пошиљака у Европи.

Слика 16. Просечна поштарина за пакет до 2 kg УПС у Европи у 2023. г. (у еврима)



Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Структура тржишта

На основу података Регулатора из Регистра издатих и одузетих дозвола поштанским операторима, на крају 2024. године, 62 поштанска оператора имала су активан статус, док су два поштанска оператора у том тренутку била у привременом

прекиду обављања поштанске делатности. Поштанске услуге у Републици Србији током 2024. године обављала су 43 поштанска оператора, и то:⁹

- ЈПО поседује посебну лиценцу за пружање УПУ, уз право обављања резервисаних поштанских услуга. ЈПО је и оператор поштанских услуга изван опсега УПУ;

- Поштански оператори који поседују одобрења за обављање поштанских услуга.

Сви поштански оператори се, на основу услуга и територије на којој пружају услуге могу сврстати у неколико група (Табела 1.). Поред наведеног броја активних оператора, постоје још два оператора који имају дозволу али су у статусу прекида обављања делатности.

Табела 1. Преглед броја поштанских оператора у Републици Србији према територији и врстама услуга

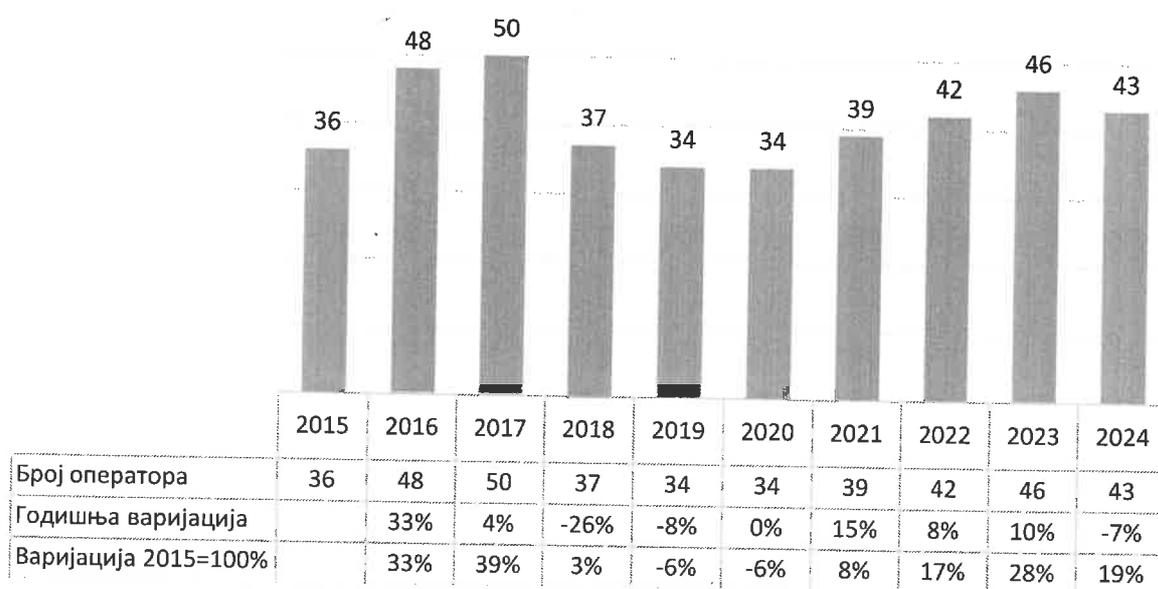
Врста услуге	Број оператора који пружају услугу
Универзална поштанска услуга	1 оператор
Поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају	19 оператора
Поштанске услуге у међународном поштанском саобраћају	11 оператора
Курирске услуге	21 оператор

Извор: РАТЕЛ: Преглед тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2024. години

У периоду од 2015. до 2024. године у Републици Србији дошло је до повећања броја активних поштанских оператора. Највећи број активних оператора (50) био је у периоду од 2017. до 2019. године (Слика 17.). Током 2020. године, након истека рока важења од 10 година, престале су да важе дозволе извесног броја поштанских оператора, од којих поједини нису поново поднели захтев за издавање нове дозволе, услед престанка обављања поштанске делатности. Такође, смањени број оператора у највећој мери, је последица поремећаја на тржишту изазваних пандемијом COVID-19 на глобални поштански систем. У 2024. години број активних поштанских оператора у Републици Србији био је већи за седам (19%) у поређењу са 2015. годином.

⁹Извор: РАТЕЛ – Преглед тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2024. години.

Слика 17. Број активних поштанских оператора у Републици Србији у периоду 2015-2024. г.



Извор: РАТЕЛ Прегледи тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2015-2024. г.

Када је реч о конкуренцији на тржишту поштанских услуга у већини европских држава анализа сегмента писама показује да често постоји само један доминантни оператор (национални ЛПО), па број оператора са учешћем већим од 1% углавном показује ниску конкуренцију.

Када се посматра сектор писама у Европи (Табела 2.) могу се уочити варијације по државама (неке држава бележе раст у броју оператора по обиму, неке по приходима, док се код одређеног броја држава бележи пад). Генерални тренд је раст броја оператора са тржишним учешћем већим од 1% на основу обима. У 2019. години био је укупно 71 оператор, па је у 2022. години тај број је порастао на 85, да би се у 2023. години забележило благо смањење на 77 оператора. Република Србија се у сектору писама (и на основу обима и на основу прихода) налази у групи држава код којих је тржиште високо концентрисано, односно постоји један доминантан оператор.

Табела 2. Преглед броја поштанских оператора са учешћем већим од 1% у сегменту писама

Држава	На основу обима					На основу прихода				
	2019	2022	2023	Варијација 2019-2023 (%)	Варијација 2022-2023 (%)	2019	2022	2023	Варијација 2019-2023 (%)	Варијација 2022-2023 (%)
Аустрија	1	1	1	0%	0%	1	1	1	0%	0%
Белгија	2	2	2	0%	0%	1	1	1	0%	0%
Бугарска	7	3	3	-57%	0%	7	3	3	-57%	0%
Кипар	1	1	1	0%	0%	1	1	1	0%	0%
Чешка	2	3	2	0%	-33%	3	4	3	0%	-25%
Немачка	2	2	2	0%	0%	2	2	2	0%	0%
Данска	2	2	2	0%	0%	-	-	-	-	-
Естонија	2	2	3	50%	50%	2	2	3	50%	50%
Грчка	6	6	8	33%	33%	9	5	9	0%	80%
Шпанија	2	5	5	150%	0%	2	3	3	50%	0%
Финска	1	2	2	100%	0%	-	-	-	-	-
Француска	1	1	1	0%	0%	1	1	1	0%	0%
Хрватска	2	1	1	-50%	0%	2	1	1	-50%	0%
Мађарска	3	1	1	-67%	0%	3	4	3	0%	-25%
Италија	2	4	4	100%	0%	2	3	3	50%	0%
Литванија	4	5	4	0%	-20%	4	4	5	25%	25%
Луксембург	-	2	2	-	0%	-	1	1	-	0%
Летонија	1	1	1	0%	0%	-	1	1	-	0%
Северна Македонија	7	15	9	29%	-40%	5	12	7	40%	-42%
Молдавија	-	-	1	-	-	-	-	4	-	-
Малта	2	1	1	-50%	0%	10	6	6	-40%	0%
Холандија	3	3	3	0%	0%	3	3	3	0%	0%
Пољска	2	2	2	0%	0%	1	1	1	0%	0%
Португалија	2	2	2	0%	0%	4	4	4	0%	0%
Румунија	4	7	6	50%	-14%	8	6	6	-25%	0%
Србија	1	1	1	0%	0%	1	1	1	0%	0%
Шведска	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-
Словенија	5	6	5	0%	-17%	6	7	5	-17%	-29%
Словачка	2	2	2	0%	0%	2	3	2	0%	-33%

Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Када се ради о сегменту пакета апсолутни број оператора са тржишним учешћем већим од 1% далеко је већи него у сегменту писама и стабилизован на високом нивоу од 227 оператора у 2022. години односно 226 у 2023. години на основу обима (Табела 3.). На основу прихода овај раст је још значајнији тако да је у 2023. години у апсолутан број оператора у Европи са тржишним учешћем у сегменту пакета већим од 15% на основу прихода био 232. Све ово указује на велику динамичност и тржишну фрагментацију у сегменту пакета, што је последица, пре свега, изузетног раста е-трговине последњих година.

У Републици Србији у 2023. години, у унутрашњем саобраћају, у сегменту експрес пакета било је пет поштанских оператора са тржишним учешћем већим од 1% на основу обима, а шест поштанских оператора који су имали тржишно учешће веће од 1% на основу прихода, док је у 2024. години било пет поштанских оператора са тржишним учешћем већим од 1% на основу обима, а седам поштанских оператора који су имали тржишно учешће веће од 1% на основу прихода, што указује на то да постоје оператори који имају релативно већи приход по јединици (нпр. услуге са вишим ценама/В2В/експрес).

Табела 3. Преглед броја поштанских оператора са учешћем већим од 1% у сегменту пакета

Држава	На основу обима					На основу прихода				
	2019	2022	2023	Варијација 2019-2023 (%)	Варијација 2022-2023 (%)	2019	2022	2023	Варијација 2019-2023 (%)	Варијација 2022-2023 (%)
Аустрија	7	6	6	-14%	0%	9	8	8	-11%	0%
Белгија	10	9	11	10%	22%	10	10	11	10%	10%
Бугарска	13	11	11	-15%	0%	13	11	11	-15%	0%
Кипар	-	10	7	-	-30%	-	11	11	-	0%
Чешка	5	7	7	40%	0%	5	9	9	80%	0%
Немачка	7	6	6	0%	0%	10	9	9	0%	0%
Данска	3	2	2	-33%	0%	-	-	-	-	-
Естонија	10	11	10	0%	-9%	10	11	10	0%	-9%
Грчка	12	13	13	8%	0%	11	10	13	18%	30%
Шпанија	17	17	15	-12%	-12%	15	16	15	0%	-6%
Финска	>10	>10	>10	-	-	-	-	-	-	-
Француска	9	9	9	0%	0%	9	10	10	11%	0%
Хрватска	9	8	8	-11%	0%	9	8	8	-11%	0%
Мађарска	9	13	10	11%	-23%	9	9	11	22%	22%
Ирска	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Италија	7	7	8	14%	14%	7	7	7	0%	0%
Литванија	9	7	7	-22%	0%	11	10	11	0%	10%
Луксембург	-	10	10	-	0%	-	11	10	-	-9%
Летонија	8	9	8	0%	-11%	-	10	6	-	-
Северна Македонија	-	-	8	-	-	-	-	6	-	-
Молдавија	-	-	5	-	-	-	-	7	-	-
Малта	6	9	10	67%	11%	8	10	10	25%	0%
Холандија	6	6	6	0%	0%	6	6	7	17%	17%
Пољска	6	6	8	33%	33%	7	6	9	29%	50%
Португалија	9	9	9	0%	0%	10	10	10	0%	0%
Румунија	11	9	9	-18%	0%	12	11	10	-17%	-9%
Србија	7	6	6	-14%	0%	8	8	8	0%	0%
Шведска	6	10	-	-	-	9	12	-	-	-
Словенија	6	6	6	0%	0%	6	6	5	-17%	-17%

Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market

Доступност поштанских услуга

Доступност поштанских услуга у Републици Србији може се посматрати кроз број јединица поштанске мреже које пружају УПУ у односу на број становника, односно величину територије. Тако у Републици Србији на 10.000 становника постоји 2,7 јединица поштанске мреже, што је на нивоу европског просека који износи 2,6 јединица поштанске мреже на 10.000 становника.¹⁰

Када се ради о покривености територије у Републици Србији на 100 km² долази 2,3 јединице поштанске мреже. Територијална покривеност у Републици Србији је мања у односу на европски просек (3,4 јединице поштанске мреже на 100 km²).¹¹ Разлог за ово лежи у чињеници да је део територије Републике Србије руралан, планински, односно слабо насељен тако да поједине јединице поштанске мреже покривају велику територију са малим бројем становника. У наредном периоду посебну пажњу треба посветити овим јединицама поштанске мреже како би се осигурала доступност и одрживост УПУ.

¹⁰Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market.

¹¹Извор: ERGP (24) 8 - Report on postal core indicators for monitoring the European postal market.

Развој поштанског сектора у ЕУ

Писмоносне пошиљке све више замењује електронска комуникација, посебно у контексту комуникације држава и грађана (еУправе). Пошиљаоци масовне поште (нпр. банке, телекомуникационе компаније итд.) прешли су на решења за електронску комуникацију након финансијске кризе. У исто време, развој е-трговине је довео до знатног повећања обима услуга доставе пакета.

Дигитализација и технолошки развој преобразили су потрошачке и пословне потребе, што је довело до стварања нових производа, услуга и пословних модела, глобално на свим пољима па и у сектору поштанских услуга. Од финансијске кризе 2008. године бележи се велик пад у количини писмоносних пошиљака и убрзава се електронска замена традиционалних поштанских услуга будући да владе, предузећа и потрошачи све више усвајају електронске поступке и комуникацију електронским путем у различитим доменима. Током пандемије COVID-19 пружаоци УПУ у ЕУ известили су да је дошло до пада у количинама писмоносних пошиљака, а вредности се крећу од 4% у Републици Ирској до 15% у Републици Бугарској¹².

Са друге стране, раст у подручју услуга доставе пакета повећан је због великог пораста е-трговине. Пре пандемије COVID-19 предвиђало се да ће се интернет продаја на глобалном нивоу удвостручити између 2019. и 2024. године. Садашњи трендови упућују на то да ће се због пандемије тај временски оквир смањити. У периоду од 2019. до 2022. године количине пакета су се повећале за 44%, а приход се у истом периоду повећао за 45%¹³.

Будући да пословни модел пружања поштанских услуга зависи од економије обима, због смањења количине писмоносних пошиљака (просечно 4,9 % сваке године од 2008. године)¹⁴ долази до повећања трошкова доставе по јединици. Како би отклонили учинак повећања трошкова, многи поштански оператори у ЕУ мењају свој пословни модел. Пружаоци УПУ су уз своје постојеће мреже и структуру високих фиксних трошкова истраживали начине повећања ефикасности, побољшања решења усмерених према купцу, диверсификације услуга и проналаска нових тржишта на којима могу имати раст пословања. Раст е-трговине дао им је могућност развоја у подручју доставе пакета и многи се пружаоци УПУ сад интензивно надмећу са другим пружаоцима услуга доставе пакета. Тржишни удео пружаоца УПУ у сегменту доставе пакета и даље није толико обиман у поређењу са сегментом писмоносних пошиљака, где одувек имају јако велики тржишни удео или су чак и даље једини релевантан тржишни оператор.

Међутим, пораст обима е-трговине повећао је еколошки отисак поштанског сектора ЕУ између 2017. и 2021. године. Док су емисије CO₂ из унутрашњег промета писмоносних пошиљака и доставе пакета у ЕУ биле релативно константне између 2013. и 2016. године, од 2017. године укупне емисије порасле су у просеку за 12% годишње.

¹² COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT EVALUATION of Directive 97/67/EC on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service amended by Directives 2002/39/EC and 2008/6/EC (Postal Services Directive) accompanying the REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the application of the Postal Services Directive (Directive 97/67/EC as amended by Directive 2002/39/EC and 2008/6/EC).

¹³ COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT EVALUATION of Directive 97/67/EC.

¹⁴ EC Brussels, 8.11.2021 COM (2021) 674 final: REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the application of the Postal Services Directive (Directive 97/67/EC as amended by Directive 2002/39/EC and 2008/6/EC).

Према истраживању *Prospective study on the future of the postal sector*, Европске комисије, предвиђања за будућност поштанског сектора сумирала су се као „ново нормално” (Табела 4.).

Табела 4. Предвиђања за будућност поштанског сектора у Европи до 2040. године

Група индикатора	Индикатор	Потенцијални развој догађаја	
Потражња	Испоручена количина	Писма: Значајан пад, али извесна потражња остаје (премијум услуга малог обима и рањиви корисници). Писма слата потрошачима у маркетиншке сврхе у великим количинама су занемарљива.	Пакети: Генерално јаки (јаке В2С пошиљке унутар ЕУ, В2С пошиљке ван Европе су такође јаке, В2В пошиљке стабилне)
	Број запослених	Давалац УПУ: Укупан пад броја. У малој мери, притисци су смањени преузимањем секундарних јавних функција од стране неких даваоца УПУ.	Ван УПУ: Запосленост остаје јака. Постоји извесна могућност пребацивања запослености са давалаца УПУ на друге операторе који не дају УПУ.
Запослење	Квалитет запослења/радни услови	Квалитет запошљавања постепено опада. Нови модели запошљавања где пружаоци јединствених јавних услуга пружају низ јавних услуга.	
	Обим и карактеристике УПУ у државама чланицама	Смањење обима и карактеристика УПУ кроз све већа одступања на нивоу држава чланица	
Покривеност и приступ услугама	Приступ за потрошаче	Радно време поште се постепено смањује, али нови пословни модели стварају додатна места за испоруку и преузимање пошљака са флексибилнијим приступом	
	Приступ за предузећа	Остаје слично, проток В2В пакета остаје стабилан	
Квалитет услуге	Квалитет услуге (укључујући учесталост и брзину испоруке)	Писма: Брзина доставе смањена због пада потражње. Смањена учесталост доставе на врата.	Пакети: Брзина и учесталост испоруке остају високе, понекад преко нових места за испоруку и преузимање
	Решавање жалби (број жалби)	Писма: Нема промена у односу на претходне трендове	Пакети: Без промена у односу на претходне трендове
Приступачност	Цене	Писма: Цене ће вероватно порасти због повећаних јединичних трошкова, смањених економија обима и општих притисака на трошкове	Пакети: Развој цена тренутно није могуће идентификовати, али иновативни модели дељења инфраструктуре могу смањити цене
Потребе корисника	Да ли су задовољене потребе корисника?	Корисници: Очекује се да ће се потребе	Предузећа:

Група индикатора	Индикатор	Потенцијални развој догађаја	
		корисника променити, јер ће писма постати мање значајна услуга, али ће потребе рањивих корисника вероватно остати. Потражња за пакетима ће вероватно остати.	Писма: смањена потреба. Пакети: Конзументизам ће вероватно превладати.
	Рањиви корисници	Број рањивих корисника расте због старења становништва и здравствених проблема	
Трошкови	Нето трошкови УПУ и њена одрживост	Нето трошкови УПУ ће вероватно порасти због повећаних јединичних трошкова, посебно за писма, иако ће мањи број писама и смањени обим УПУ вероватно донекле надокнадити овај развој догађаја.	
Тржишна конкуренција	Дељена инфраструктура	Кооперација: широко дељење инфраструктуре (складишта, транспорт, пакетомати), паметни поштански сандучићи	
	Концентрација тржишта	Писма: Консолидација, укључујући и на регионалном нивоу, писма и даље првенствено достављају пружаоци УПУ.	Пакети: Консолидација на регионалном или европском нивоу, мањи тржишни удео за традиционалне добављаче, док компаније у суседним секторима (нпр. електронска трговина) освајају тржишни удео.
Инвестиције	Инвестиције	Мањим операторима су потребна улагања како би се прилагодили променљивим околностима. Нека улагања ће бити подељена због повећаног ослањања на заједничку инфраструктуру.	
Диверсификација	Диверсификација и вертикална интеграција даваоца УПУ	Даваоци УПУ услед диверсификације даваће и друге јавне непоштанске услуге	
Окружење	Емисије штетних гасова	Значајно смањење писама, електронска супституција, а самим тим и смањење штетних гасова	Повећање обима пакета и емисије штетних гасова
Хармонизација	Хармонизоване регулаторне одредбе и стандарди	Генерално, диверсификација приступа између држава чланица, али извесна хармонизација у неким регионалним блоковима	

Извор: EUROPEAN COMMISSION: Prospective study on the future of the postal sector

Један од модела доставе поштанских пошиљака на којем се интензивно ради последњих година у ЕУ је тзв. „Екосистем доставе”. Екосистем доставе¹⁵ представља окружење са више услуга, више мрежа и више тржишта у којем заинтересоване стране

¹⁵ERGP Report on the delivery ecosystem: value chains and business models, July 2025.

пружају различите услуге, osлањајући се на разноврсnu инфраструктуру и активно се такмичећи на више тржишта. Систем има карактеристике вишедимензионалности кроз сложене и вишеслојне ланце вредности, унутар којих се развијају интензивни и међусобно повезани економски односи. Наведено је последица развоја дигиталне економије и електронске трговине, у систем су укључени следећи елементи:

- заинтересоване стране;
- услуге (традиционалне услуге слања писама и пакета, услуге испоруке „последње миље“, експресна достава, услуге испоруке повезане са интернет економијом);
- мрежа (инфраструктура, технологија) која омогућава услуге испоруке.

Управљање пословањем заснива се на максимизирању вредности постојећих ресурса, при чему компаније користе различите, често комплементарне стратегије. Ове стратегије произилазе из специфичних економских околности, као што су промене у структури потражње и еволуција потреба и очекивања потрошача. Кључни ресурси који омогућавају конкурентску предност укључују:

- велике малопродајне мреже;
- широку базу купаца;
- високо вредну технолошку опрему;
- нематеријална средства као што су репутација, знање и људски капитал.

Екосистем доставе, поред традиционалних поштанских оператора, обухвата различите заинтересоване стране: интеграторе, платформе за електронску трговину/онлајн, трговце на мало, „out of home“ операторе (ООН), логистичке операторе, операторе на захтев, операторе пакета, технолошке операторе, претпоштанске операторе, консолидаторе, *crowdsourcing* платформе, стартапове и градска складишта.

Добављачи технологије и софтвера креирају дигитална решења за логистику и доставу. То укључује оптимизацију рута¹⁶, системе за управљање возним парком и испоруком, технологије праћења у реалном времену и алате за поређење цена који помажу корисницима да процене и резервишу услуге доставе. С тим у вези, нпр. награда за најбољи логистички пројекат у 2025. години додељена је Пошти Републике Словеније и *Solvesall*-у за пројекат „Оптимизација места испоруке“, који представља развој и имплементацију система за визуелизацију, оптимизацију и навигацију рутама испоруке, имплементирајући дигиталну трансформацију процеса испоруке у овој пошти. Очекује се да ће пројекат побољшати брзину и предвидљивост испоруке, смањити грешке и повећати поузданост услуге. Оптимизоване руте омогућавају ниже трошкове са мање пређених километара, мањом потрошњом горива и мањим бројем неуспелих испорука, што додатно доприноси смањењу емисије штетних гасова и омогућава ефикасно коришћење различитих доставних средстава. Поред тога, дигитални алати такође омогућавају већу транспарентност у заказивању послова. Овај пример дигитализације мреже за доставу доказује да је могуће истовремено смањити трошкове, побољшати корисничко искуство и смањити утицај на животну средину, чиме се ствара дугорочна конкурентска предност за поштанског оператора.

¹⁶Као пример *Artronic* и Пошта Словеније користе програмску подршку *ARTRONIC SkyTrack* и *PTV OptiFlow* за динамичко планирање и прилагођавање доставних рута.

Алати, односно платформе за поређење цена омогућавају корисницима да упореде различите опције/канале доставе и одговарајуће цене на основу величине пакета, тежине и одредишта. Алати делују као посредници између потрошача и служби за доставу за домаћу и међународну доставу.

Услуге у екосистему доставе обухватају широк спектар традиционалних и модерних услуга у зависности од потреба потрошача. Могу се класификовати у: традиционалне услуге писама и пакета, услуге електронске трговине, услуге доставе на захтев и онлајн услуге (апликације), логистичке и услуге подршке.

Мрежна инфраструктура и примењена технологија омогућавају имплементацију услуге доставе. Инфраструктура и технологије обухватају: превозна средства (нпр. комбији, мотоцикли), објекте (нпр. центри за сортирање, филијале), технологије (нпр. машине за сортирање, софтверска подршка).

У протеклом периоду, видљив је напредак у брзини обраде и преноса података, као и напредак у развоју и примени технологије. Следеће технологије су истакнуте у екосистему испоруке:

- Вештачка интелигенција;
- Интернет ствари (Internet of Things-IoT);
- Блокчејн у управљању ланцем снабдевања и логистици;
- Обрада података (машинско учење);
- Роботика и аутоматизација процеса у процесима сортирања и испоруке;
- Клауд рачунарство (клауд услуге);
- Технологије паметног означавања у процесима сортирања, испоруке и враћања;
- RFID, QR код, SMS/e-mail технологије у процесима испоруке и враћања;
- Алгоритми за оптимизацију руте;
- Технологије дрона и робота за испоруку (аутономна возила).

У екосистему доставе, компаније примењују/обликују пословне моделе са циљем повећања прихода (нпр. додавањем комплементарних услуга понуди или променом политике цена) и/или смањења трошкова (нпр. модернизацијом инфраструктуре и технологије). Пословни модели се могу класификовати према њиховим карактеристикама:

- специјализација или интернационализација, у зависности од фокуса пословања;
- хоризонтална интеграција, која проширује обим понуде повезивањем различитих услуга;
- вертикална интеграција, где се компаније удружују.

Стратешки правци деловања Светског поштанског савеза

Према истраживању Светског поштанског савеза¹⁷ глобални бруто домаћи производ (БДП) порастао је за 75% између 2006. и 2023. године, а поштански приходи су порасли само за 4%, стварајући значајан размак у перформансама од 71%. Ово, по студији, представља претњу одрживости УПУ на светском нивоу. Наиме, анализом се

¹⁷STATE OF THE POSTAL SECTOR 2025 *Postal power reimagined: scale, service and survival*, Universal Postal Union 2025.

дошло до закључка како свако смањење зависности од писмоносних поштиљака за 10% побољшава учинак за 0,5% годишње, док консолидација мреже кроз затварање поштанских јединица заправо погоршава резултате за 1,7%. Успех захтева и диверсификацију прихода и одржавање физичке присутности – оператори који следе само једну стратегију доследно подбацују тј. имају лошије резултате.

Закључак спроведене студије Светског поштанског савеза је како комбинација физичке присутности и дигиталне повезаности поштанског саобраћаја га позиционира као кључног партнера раста – али само ако успешно управља транзицијама које су нужне (диверсификација пословања, као и инвестиције у развој).

У свету се предвиђа да ће е-трговина достићи обим од 8.000 милијарди америчких долара до 2030. године, док 1,7 милијарди одраслог становништва још увек нема банковни рачун, а да ће будуће пандемије или климатски шокови, тестирати отпорност ланца снабдевања односно доставе, што пружа поштама велике могућности за рад и развој. Наиме, глобално 679.000 поштанских јединица чини највећу малопродајну мрежу на свету, њихових 4,6 милиона запослених поседује неупоредиву стручност у последњој миљи; њихова свакодневна интеракција са грађанима ствара поверење које чак и искључиво дигиталне платформе једва успевају да остваре. Студија упућује на афирмативну визију развоја поштанског саобраћаја кроз поштанске услуге као вишенаменске платформе које смањују трансакцијске трошкове, проширују приступ тржишту и јачају социјалну кохезију. Остварење ове визије захтева координиране акције оператора, регулатора и међународних организација.

Светски поштански савез је на 28. Конгресу у Дубаију, Уједињени Арапски Емирати, донео и нову стратегију за период 2026 – 2030. годину која је усклађена са кључним трендовима на тржишту поштанских услуга у свету. Како је то Светски поштански савез утврдио, дошло је до ширења разлике између глобалног економског раста и раста поштанских прихода што је резултирало смањењем профитабилности поштанских услуга, посебно јер дигиталне алтернативе за комуникацију и алтернативни логистички модели надмашују традиционалне поштанске системе. Међународни обим писама националних оператора (укључујући мале пакете коришћене за е-трговину) на глобалном нивоу пао је за готово 67% између 2019. и 2024. године. Овај пад долази упркос растућој потражњи за услугама прекограничне е-трговине, што показује да национални поштански оператори губе удео на тржишту у односу на друге поштанске операторе. Додатни негативни тренд у пословању, осим пада прихода, чини и повећање оперативних трошкова највећим делом у сегменту финансирања УПУ. Светски поштански савез прогнозира, уколико национални поштански оператори пружају основне поштанске услуге, њихове цене и квалитет услуга, могу постати преферирани канал за е-трговину, Стога Светски поштански савез својим стратегијом дефинише три кључна циља деловања за наредне четири године:

- 1) искористити јединствену поштанску територију кроз ефикасан систем заснован на унапред утврђеним правилима;
- 2) ојачати глобални поштански екосистем кроз иновације за олакшавање комуникације и трговине;
- 3) омогућити поштански развој кроз појачану сарадњу и регионализацију.

2.5. Оквир за дефинисање Програма развоја поштанских услуга у Републици Србији

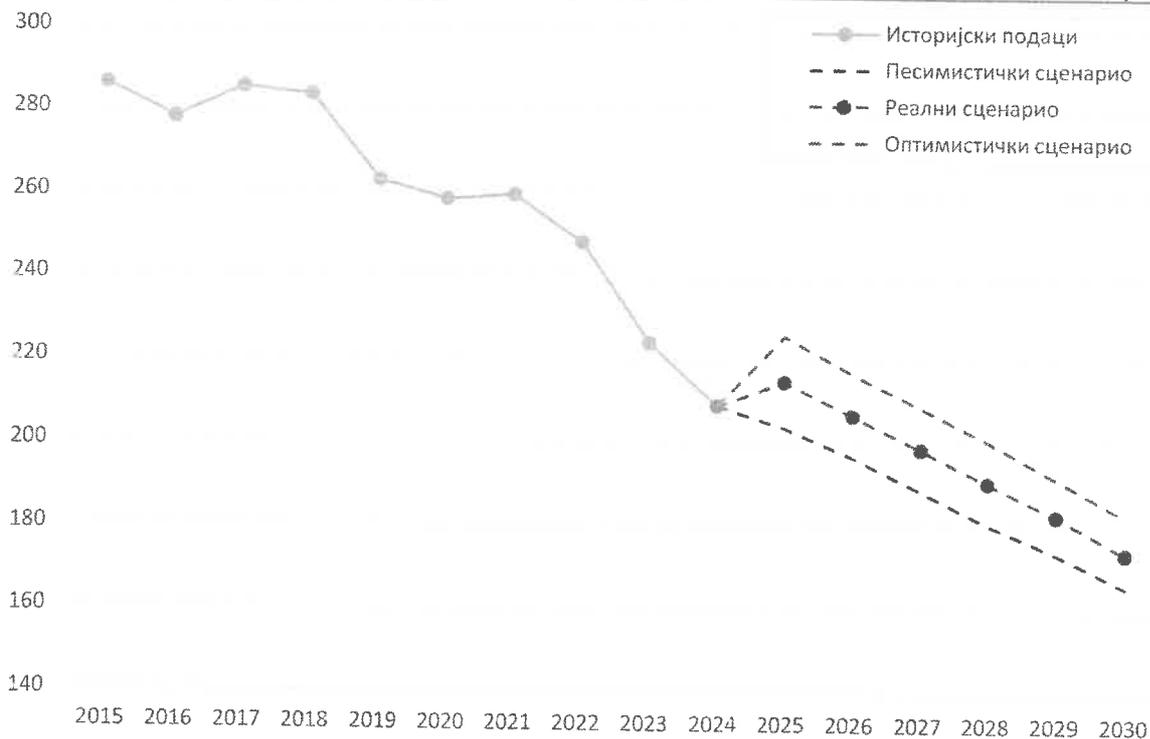
Ради дефинисања Програма у наредном периоду идентификовани су трендови и кретања у поштанском сектору који се могу уочити у средњорочној и дугорочној будућности и који утичу или ће вероватно значајније утицати на функционисање и еволуцију поштанског тржишта. Такође, потребно је разматрати како ови трендови и кретања могу утицати на тржиште поштански услуга, како са аспекта тражње, тако и са стране понуде.

Пројекције обима поштанских услуга у Републици Србији до 2030. године

Током последње деценије, тржиште писмоносних услуга у Републици Србији бележи континуирани пад обима пренетих писама. Од 2015. године, када је забележен обим од 286 милиона писама, овај сегмент тржишта опада по просечној стопи од око 3 – 4 % годишње, достигавши 209 милиона писама у 2024. години. Овај тренд одражава глобалне процесе дигитализације, раст електронске комуникације и све ширу употребу еУправе и дигиталних платформи за рачуноводствене и административне услуге, која је умањила значај традиционалне писане кореспонденције у корист брже и ефикасније електронске размене информација.

Према пројекцијама заснованим на анализи историјских података, очекује се да ће обим писмоносних услуга наставити да опада у наредним годинама, али уз могућност различитог интензитета у зависности од темпа дигиталне трансформације и прилагођавања поштанског сектора (Слика 18.).

Слика 18. Пројекција обима писмоносних поштиљака у Републици Србији до 2030. г. (у милионима)



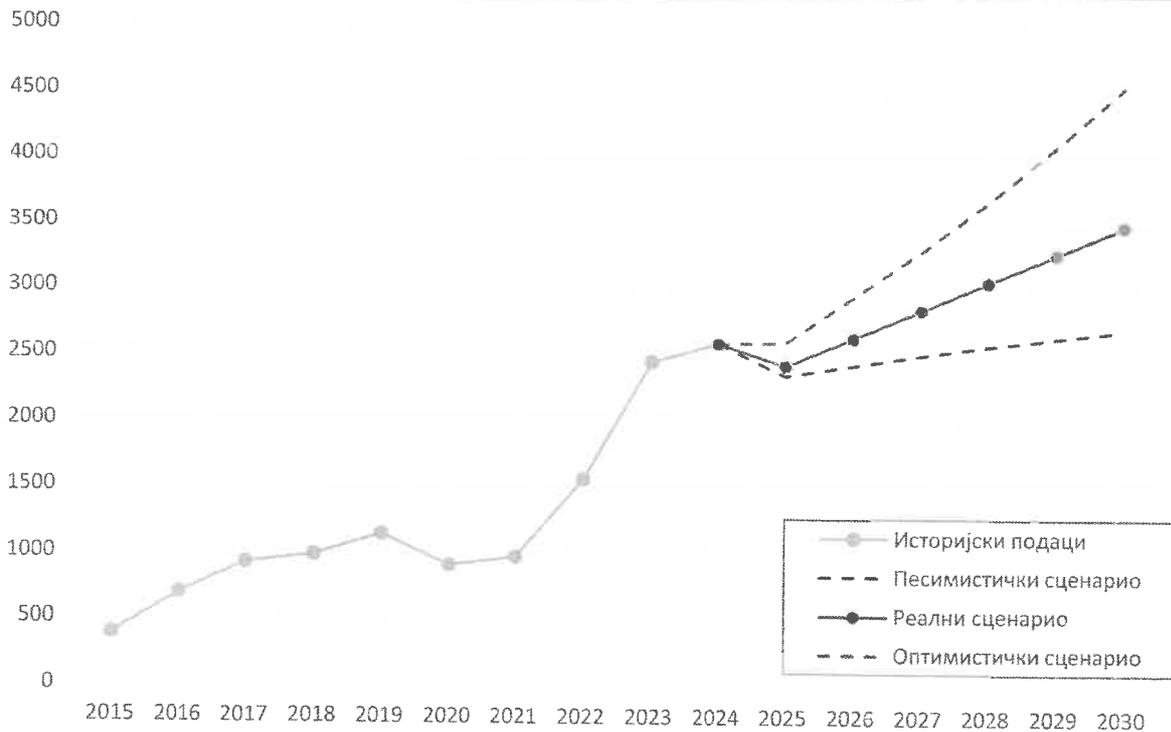
У реалном сценарију, предвиђа се да ће обим писмоносних поштиљака у 2025. години износити око 215 милиона, док се до 2030. године очекује да ће пасти на око 174 милиона. У песимистичком сценарију, обим би могао да падне испод 170 милиона писама годишње, док би у оптимистичком случају уз увођење иновативних и хибридних поштанских решења тржиште могло да стабилизује обим на око 183 милиона писмоносних поштиљака до краја деценије.

Ови подаци указују на потребу за стратешким прилагођавањем поштанских оператора, посебно у домену развоја нових дигиталних услуга, интеграције е-доставе, као и примене AI и аналитичких алата за праћење тржишних кретања. Истовремено, задржавање квалитета и поузданости УПУ остаје кључни приоритет, како би се обезбедио равноправан приступ свим грађанима, посебно у руралним подручјима.

Сегмент пакетских услуга у Републици Србији у протеклој деценији бележи снажан и континуиран раст. Према подацима о обиму обрађених пакета, број поштиљака је порастао са 385 хиљада у 2015. години на 2,59 милиона у 2024. години, што представља повећање од преко 570 %. Овај раст је пре свега резултат развоја електронске трговине, дигитализације пословних процеса, као и повећаног поверења корисника.

Према пројекцијама, тржиште пакетских услуга ће наставити да расте, али различитом динамиком у зависности од економских и регулаторних услова (Слика 19.).

Слика 19. Пројекција обима пакетских поштиљака у Републици Србији до 2030. г. (у хиљадама)



У основном сценарију, тржиште ће наставити стабилан раст од око 6 – 7 % годишње, што би довело до приближно 3,5 милиона пакета у 2030. години.

Оптимистички сценарио предвиђа убрзан раст захваљујући јачању е-трговине и логистичких капацитета, што би омогућило обим од преко 4,5 милиона пакета, док би

песимистички сценарио подразумевао успоравање раста на око 2,7 милиона пакета до краја периода.

Да би се обезбедио одрживи раст овог сегмента поштанских услуга потребно је у наредном периоду:

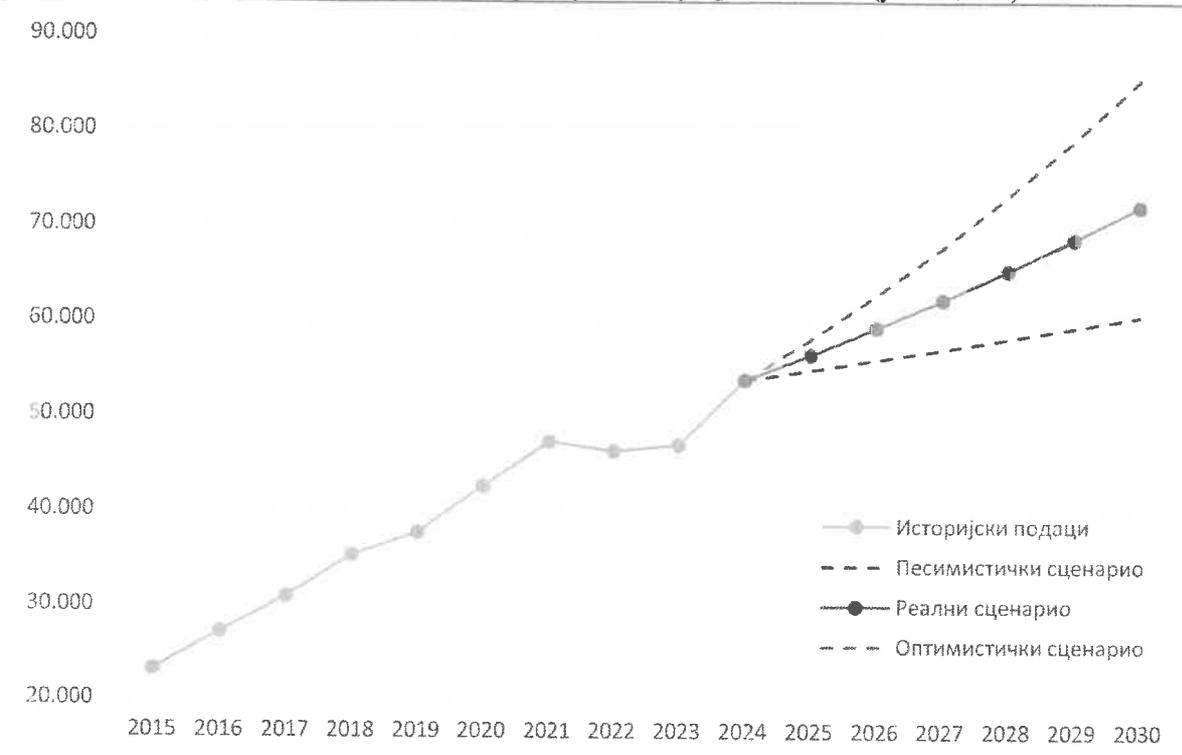
- ојачати инфраструктуру и капацитете логистичких центара, посебно у регионалним центрима;
- подстицати даљу дигитализацију и примену вештачке интелигенције у управљању пошиљкама и возним парком;
- ускладити регулаторни оквир са директивама ЕУ које се односе на е-трговину и логистику;
- подржати сарадњу јавног и приватног сектора у циљу развоја иновативних поштанских решења.

У периоду од 2015. до 2024. године тржиште експрес поштанских услуга у Републици Србији показује изражен раст, уз повремене периоде стабилизације. Обим услуга у 2015. години износио је 23,2 милиона пошиљака, док је у 2024. години достигао ниво од 53,8 милиона, што представља више него двоструко повећање у посматраном периоду. Просечна годишња стопа раста износила је око 5,7%, што указује на континуирано ширење тржишта, под утицајем развоја е-трговине, дигитализације услуга и унапређења логистичке инфраструктуре. Иако је у периоду 2021 – 2023. године забележено благо успоравање, тржиште је задржало позитиван смер кретања и показало отпорност на макроекономске и тржишне флукуације.

На основу анализе историјских података, израђена је пројекција кретања обима експрес услуга до 2030. године (Слика 20.). Пројекција се заснива на три сценарија, дефинисана у складу са могућим тржишним и технолошким условима:

- 1) Песимистички сценарио – под претпоставком умереног засићења тржишта и ограничених инвестиција, просечна годишња стопа раста износи 2%;
- 2) Основни сценарио – одржавање постојећег темпа развоја и стабилног тржишног окружења, са стопом раста од 5%;
- 3) Оптимистички сценарио – убрзан развој под утицајем експанзије е-трговине, дигитализације и ширења услуга приватних оператора, уз стопу раста од 8%.

Слика 20. Пројекција обима експрес услуга у Републици Србији до 2030. г. (у хиљадама)



Према основном сценарију, очекује се континуирани раст експрес сегмента, са очекиваним обимом од приближно 72 милиона услуга до 2030. године. Овај раст одражава стабилан развој тржишта и постепено повећање удела електронске трговине у укупним поштанским токовима.

Уколико се спроведу мере усмерене на дигитализацију процеса, унапређење логистичких капацитета и интеграцију нових технологија у поштански систем, могуће је достићи и оптимистички сценарио од око 85 милиона услуга, што би представљало значајан раст тржишта и додатну конкурентност сектора.

С друге стране, уколико изостану инвестиције и институционална подршка, тржиште би се могло стабилизovati на нивоу од око 60 милиона услуга (песимистички сценарио).

2.6. Анализа и идентификација проблема

2.6.1. PESTLE анализа поштанских услуга у Републици Србији

Политички фактори:

- Либерализација и регулатива ЕУ – ЕУ се залагала за конкурентно тржиште поштанских услуга (нпр. Директива о поштанским услугама), захтевајући од држава чланица да отворе национална тржишта за конкуренцију, уз истовремено обезбеђивање обавезе УПУ;

- Власништво и утицај влада – Неке поштанске услуге остају у државном власништву или су под јаком регулацијом (нпр. La Poste у Републици Француској, Deutsche Post у Савезној Републици Немачкој), што утиче на конкуренцију и иновације;

- Геополитичке тензије – Питања попут Брексита и санкција против држава попут Руске Федерације, Извршна наредба САД о укидању *deminimis* третмана за поштанске пошиљке и др. могу утицати на прекограничне поштанске активности, царину и логистику;

- Политике одрживости – Политике ЕУ Зеленог плана подстичу поштанске услуге ка угљеничној неутралности, што утиче на инвестиције у возни парк и оперативне стандарде.

Економски фактори:

- Бум електронске трговине – Континуирани раст електронске трговине довео је до повећане потражње за испоруком пакета, иако у исто време покреће консолидацију и притиске на маржу;

- Инфлација и трошкови – Растући трошкови горива и рада утичу на профитабилност, посебно за услуге испоруке на последњој миљи;

- Прекогранична трговина – Хармонизована царинска и ПДВ правила (нпр. увоз на једном месту – IOSS) утичу на логистику за пакете из држава ван ЕУ;

- Пад пријема пошиљака – Обим традиционалних писама наставља да опада због дигиталне комуникације, што врши притисак на приходе.

Друштвени фактори:

- Промена понашања потрошача – Купци очекују брзу, поуздану и праћену доставу;

- Старење радне снаге – Сектор се суочава са недостатком радне снаге, посебно у руралним подручјима, због старења становништва и физичке природе посла;

- Урбанизација – Раст градова утиче на логистику испоруке и промовише иновације попут пакетомата и паметних места за испоруку;

- Дигитална писменост – Повећање дигиталног ангажовања подржава праћење, електронске етикете и мобилна обавештења, трансформишући начин на који се комуницира са корисницима.

Технолошки фактори:

- Аутоматизација и роботика – Аутоматизација у центрима за сортирање и складиштима побољшава ефикасност, али захтева значајна капитална улагања;

- Вештачка интелигенција и аналитика података – Побољшава оптимизацију руте, предвиђање потражње и корисничку подршку;

- Еколошки прихватљиве технологије – Већа примена паметног рутирања и еколошки прихватљивих доставних решења, као и укључивање дрона ради испуњавања циљева одрживости;

- Блокчејн и безбедност – Нова употреба у праћењу логистике, мада још увек није широко распрострањена у поштанским операцијама.

Правни фактори:

- Обавеза пружања УПУ – Законски захтеви за одржавање услуга широм државе по приступачним ценама могу ометати профитабилност;

- *GDPR* и заштита података – Поштанске компаније које обрађују податке купаца морају се придржавати строгих закона ЕУ о приватности;

- Закони о раду – Различити национални закони о платама, синдикалном организовању и условима рада утичу на управљање радном снагом;

- Прописи о заштити животне средине – Пооштравање стандарда и прописи о одрживости захтевају од поштанских служби да се брзо прилагоде;
- Промена правне форме јавних поштанских оператора.

2.6.2. SWOT анализа поштанских услуга у Републици Србији

Снаге:

- Сталан раст пакетског тржишта захваљујући расту е-трговине (националне и међународне платформе);
- „Пошта Србије” д.о.о. има најширу доставну мрежу и присутност у руралним подручјима;
- Постојећа сарадња са еУправом – физичка достава судских и управних аката, приступ за дигитално искључене грађане;
- Присутност више приватних оператора са модерним логистичким и ИТ решењима;
- Развој дигиталних решења: еПошта, праћење пошиљака, СМС нотификације, апликације, дигитални сертификати.

Слабости:

- ЈПО има смањену конкурентност у сегменту брзе доставе и испоруке као комплетног скупа свих логистичких процеса од тренутка пријема поруџбине од купца до тренутка уручења/испоруке робе купцу (складиштење, паковање, отпрема и обрада повратних пошиљака);
- Недовољна аутоматизација и ИТ капацитети у јавном сектору (сортирање, праћење, управљање залихама);
- Недовољна интеграција е-услуга „Пошта Србије”, д.о.о. и система еУправе;
- Мањак кадрова у области дигиталног развоја и аналитике података;
- Ограничен број пакетомата и флексибилних доставних решења изван урбаних зона.

Прилике:

- Брзи развој е-трговине ствара потражњу за брзим, поузданим и флексибилним пакетским услугама;
- Дигитална трансформација поштанског сектора – паметна достава, апликације, CRM системи (Customer Relationship Management), аутоматизација центара;
- Пошта као партнер еУправе: квалификована еДостава, еИД, дигитални поштански сандучић (по узору на ЕУ);
- Финансирање дигитализације и унапређених логистичких решења кроз IPA, WBIF и ЕУ фондове;
- Улога поште као *one-stop* контактне тачке за грађане – приступ е-сервисима без властите ИТ опреме.

Претње:

- Приватни оператори циљају профитабилне тржишне сегменте, док ЈПО остаје са обавезом пружања УПУ;
- Ризик од дигиталне искључености старијих и корисника из руралних подручја, ако се е-услуге пребрзо уведу без физичке подршке;
- Појава нерегуларних конкурената и платформи за доставу;
- Висока очекивања корисника (бесплатна достава, брза испорука, праћење у стварном времену) без одрживог финансијског модела.

Анализа постојећег стања у области поштанских услуга у Републици Србији показује кључне проблеме, узроке и последице, као и предлоге за унапређење.

Кључна сврха анализе проблема је сагледавање потенцијалних проблема одређене области на основу којих се могу дефинисати развојни потенцијали и даљи правци развоја. У складу са тим, ова анализа проблема је омогућила да се на основу дефинисаних закључака и препорука, идентификују изазови, узроци и последице.

Проблеми у поштанском сектору Републике Србије могу се дефинисати на следећи начин:

- Недостатак прилагођавања тржишту – Поштанске услуге не прате довољно брзо промене у потребама савремених потрошача, који очекују брза, поуздана и флексибилна решења, нарочито у сегменту пакетне доставе и е-трговине;
- Недовољна улагања у инфраструктуру и технологију – Ограничене инвестиције у обнову логистичке инфраструктуре, модернизацију механизације и увођење нових технологија смањују ефикасност и конкурентност сектора.

Поштански сектор се суочава са сложеним изазовима, како екстерним тако и интерним, који обликују његово пословање.

Екстерни притисци укључују либерализацију и регулативу ЕУ која захтева отварање тржишта уз обавезу обављања УПУ. Развој електронске трговине повећава потражњу за испоруком пакета, док промена понашања потрошача диктира потребе за брзом, поузданом, праћеном испоруком. Геополитичке тензије, инфлација и растући трошкови, као и пад пријема традиционалних пошиљака, додатно оптерећују сектор.

Интерни изазови обухватају недовољну интеграцију е-услуга са еУправом, што води фрагментираним системима, мањак кадрова у дигиталном развоју и ограничен број флексибилних доставних решења попут пакетомата изван урбаних зона. Увођење и примена нових технологија, као што је вештачка интелигенција, такође захтева значајна улагања и превазилажење постојећих баријера, што представља значајне оперативне изазове за сектор.

Као специфичан изазов, у периоду реализације Стратегије, идентификован је и претходни правни статус ЈПО као јавног предузећа. Оваква форма доноси ограничену флексибилност због строгог управљачког и регулаторног оквира, отежавајући брзо доношење одлука и прилагођавање тржишним променама. Последично, извршена је промена правне форме у друштво са ограниченом одговорношћу како јавном оператору не би више био отежан приступ капиталу и иновацијама, што је доводило до слабије конкурентности у односу на приватни сектор. Такође, ово је водило ка недостатку ефикасности у оптимизацији процеса и потенцијално нижем квалитету услуга, док тешкоће у привлачењу инвестиција су произлазиле из перцепције већих ризика и ниже

профитабилности. Имајући у виду да су ови недостаци могли значајно ограничити способност ЛПО да ефикасно реагује на тржишне промене и технолошке иновације, извршена је измена правне форме. Одговор на препознате развојне изазове у области поштанских услуга захтева целовит и усмерен приступ који омогућава значајне промене и превазилажење текућих изазова.

Циљне групе на које утичу изазови, узроци и последице су: Министарство, Регулатор, поштански оператори (ЛПО и остали поштански оператори), корисници поштанских услуга и образовне установе.

III. ВИЗИЈА

Визија Развијене доступне, поуздане, ефикасне и приступачне поштанске услуге, са посебним акцентом на област универзалне поштанске услуге, које доприносе стварању конкурентног, иновативног, одрживог окружења усмереног на кориснике

Остваривање визије ће омогућити да поштански сектор остане један од основних и незаменљивих делова (чинилаца) националне економије и даљег привредног и друштвеног развоја Републике Србије кроз:

- омогућавање слободног протока поштанских пошиљака;
- осигурање доступности и одрживости УПУ;
- унапређење квалитета услуга и употребу нових технологија;
- промовисање једнаких услова за све поштанске операторе;
- дигиталну трансформацију и иновације;
- међуповезаност између стејкхолдера;
- подизање нивоа задовољства корисника сходно њиховим променљивим потребама.

IV. ЦИЉЕВИ ПРОГРАМА

Суштина Програма представљена је у централном циљу: „Поштанско тржиште је у потпуности прилагођено растућим потребама друштва и привреде”. Основни фокус овог одговора је на тачно дефинисаним, амбициозним мерама које су истакнуте у наставку.

Унапређена универзална поштанска услуга као стуб дигиталне, инклузивне и одрживе комуникационе инфраструктуре Републике Србије

Модернизација поштанске мреже, која укључује дигитализацију и развој инфраструктуре, кључна је за адаптацију поштанских услуга дигиталном добу и подршку електронској трговини, чиме се унапређује цела комуникациона инфраструктура. Обезбеђење одрживости УПУ гарантује њену сталну доступност и поузданост за све грађане и привреду, укључујући и рурална подручја, док финансијска одрживост доприноси инклузивности и дугорочном развоју. Системско праћење и примена ISO/CEN стандарда обезбеђује квалитет, транспарентност и поверење корисника у услуге, што је темељ за инклузивност. На крају, унапређење заштите и интереса корисника, кроз ефикасне механизме приговора и едукацију, ставља корисника

у фокус, доприносећи инклузивности и прихватању нових решења. Заједно, ове мере стварају модеран, ефикасан, поуздан и инклузиван поштански систем који подржава дигиталну трансформацију, одрживи развој и целокупну комуникациону инфраструктуру Републике Србије, чиме ће УПУ постати стуб дигиталне, инклузивне и одрживе комуникационе инфраструктуре Републике Србије.

Успостављено подстицајно привредно окружење за поштанске услуге

Кроз сет активности, неопходно је креирати пословну средину која подстиче инвестиције и развој технологија у области поштанских услуга, а то ће се постићи кроз развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја, што отвара врата за размену знања, искустава и примену најбољих пракси, док ће даље усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза додатно унапредити правни оквир, како би био привлачан за инвеститоре и операторе. Истовремено, унапређење заштите и интереса корисника експрес услуга, као и подстицање развоја прекограничне доставе пошиљака, директно ће допринети расту тржишта, повећању конкурентности и задовољства корисника, што ствара позитиван импулс за целокупан сектор. Да би се одржао корак са савременим трендовима, увођење и примена нових стандарда на тржишту поштанских услуга је неопходно, јер то обезбеђује квалитет, сигурност и ефикасност, док ће оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима подићи свест о значају и могућностима поштанских услуга, као и оспособити радну снагу за нове изазове. Све заједно ће створити подстицајно привредно окружење за поштанске услуге, способно да генерише инвестиције, иновације и дугорочни раст.

Успостављен механизам за примену нових решења и технологија у области поштанског саобраћаја

Фокус на стварање подстицајног оквира који ће омогућити раст и примену нових и креативних решења и технологија у области поштанског саобраћаја постићи ће се унапређењем комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија, укључујући развој интегрисаних услуга и дигиталних платформи. Развој алата за унапређење конкуренције кроз динамичко праћење и анализу тржишта омогућиће фер и динамично пословно окружење. Истовремено, утврђивање модела увођења вештачке интелигенције (AI) у поштанску индустрију кроз пилот-пројекте, AI четботове за корисничку подршку и унапређење информационе безбедности ИТ инфраструктуре, донеће значајна побољшања у оперативности. Спровођењем ових мера, Програм ће трансформисати поштански саобраћај, прилагодити га потребама грађана и привреде, и тиме успоставити снажан механизам за примену нових решења и технологија у области поштанског саобраћаја.

4.1. Опис циљева и њихови показатељи

Документ јавне политике дефинише општи циљ, посебне циљеве, као и принципе на којима се заснива њихова реализација, кроз спровођење мера које су предвиђене овим документом

Општи циљ Поштанско тржиште је у потпуности прилагођено растућим потребама друштва и привреде

Показатељ утицаја на нивоу општег циља

Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама

Базна вредност 2025. године: Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама: 4,07; циљана вредност у 2029. години: Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама: 4,2. извор провере: Истраживања РАТЕЛ

Стопа раста прихода поштанског тржишта већа или једнака стопи раста бруто друштвеног производа РС у свакој години планског периода

Базна вредност 2025. године: ДА; циљана вредност у 2030. години: ДА извор провере: Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ, Годишњи извештај Републичког завода за статистику

Општи циљ је у функцији свеобухватног развоја тржишта поштанских услуга у Републици Србији и његовог даљег укључивања у јединствено европско тржиште и усклађивања са директивама ЕУ, а у склопу приступних преговора са ЕУ. Општи циљ је дефинисан у складу са закључцима ЕУ.

Област поштанских услуга треба прилагодити савременим потребама становништва и привреде кроз модернизацију инфраструктуре, унапређење квалитета услуга и примену савремених технолошких решења, у складу са принципима праведног и инклузивног приступа. Неопходно је, у складу са континуираним променама и све брже променљивим захтевима тржишта унапређивати правни оквир како би увек на што бољи начин подржавао и подстицао развој и примену иновација, дигитализацију процеса и јачање конкурентности, истовремено штитећи права и интересе корисника. Даваоцима поштанских услуга важно је обезбедити подршку за унапређење делатности, а корисницима омогућити свеобухватан приступ савременим и ефикасним услугама. Посебан акценат мора бити на едукацији кадрова, унапређењу вештина и промоцији нових технологија као што су вештачка интелигенција.

У складу са општим циљем дефинисана су три посебна циља, чија реализација доприноси остварењу општег циља.

Посебни циљ 1: Унапређена универзална поштанска услуга као стуб дигиталне, инклузивне и одрживе комуникационе инфраструктуре Републике Србије

Показатељ исхода на нивоу посебног циља 1:

Процент смањења губитака УПУ (губитак 983 мил. динара)

Базна вредност 2025. године: Процент смањења губитака 0; циљана вредност у 2030. години: Процент смањења губитака $\geq 5\%$; извор провере: Регулаторни извештаји, ЈПО/РАТЕЛ

Процент становништва које има приступ поштанској мрежи на ≤ 5 km

Базна вредност 2025. године: $\geq 89\%$ становништва има приступ поштанској мрежи на ≤ 5 km циљана вредност у 2030. години: $\geq 83\%$ становништва има приступ поштанској мрежи на ≤ 5 km извор провере: Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ

Посебни циљ 2: Успостављено подстицајно привредно окружење за поштанске услуге

Показатељ исхода на нивоу посебног циља 2:

Степен усаглашености националног регулаторног оквира са ЕУ поштанском директивом и релевантним прописима

Базна вредност 2025. године: Делимично усаглашен национални регулаторни оквир са ЕУ поштанском директивом и релевантним прописима; циљана вредност у 2030. години: Потпуно усаглашен национални регулаторни оквир са ЕУ поштанском директивом и релевантним прописима; извор провере: Извештаји Министарства.

Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван УПУ (физичка лица)

Базна вредност 2025. године: Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван опсега УПУ (3,95) циљана вредност у 2029. години: Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван опсега УПУ (4,2) извор провере: Истраживања РАТЕЛ

Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван УПУ (правна лица)

Базна вредност 2025. године: Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван опсега УПУ (3,95) циљана вредност у 2029. години: Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван опсега УПУ (4,2) извор провере: Истраживања РАТЕЛ

Посебни циљ 3: Успостављен механизам за примену нових решења и технологија у области поштанског саобраћаја

Показатељ исхода на нивоу посебног циља 3:

Број нових поштанских услуга заснованих на дигитализацији и примени АИ

Базна вредност 2025. године: Број нових поштанских услуга заснованих на дигитализацији и примени АИ (0) циљана вредност у 2030. години: Број нових поштанских услуга заснованих на дигитализацији и примени АИ (5) извор провере: Извештаји РАТЕЛ, Извештаји поштанских оператора.

4.2. Анализа опција за остваривање циљева

За постизање општег циља, у тренутку утврђивања полазних основа и разлога услед којих се приступило изради Програма, сагледане су три алтернативне опције које су посматране из угла капацитета за испуњење општег циља. Разматране опције:

1) Опција 1 – Потпуна либерализација тржишта поштанских услуга у Републици Србији независно од приступања ЕУ. Суштински, ова опција подразумева убрзану либерализацију укидањем резервисаног сервиса и отварање тржишта за све учеснике;

2) Опција 2 – Припрема за потпуну либерализацију тржишта поштанских услуга у Републици Србији подразумева постепено укидање резервисаног сервиса и увођење конкуренције у одређеним сегментима поштанских услуга, уз истовремено јачање капацитета ЛПО и институционалног оквира. Фокус је на уравнотеженом приступу – постепеном усклађивању са регулативом ЕУ и правилима тржишта, али без нагле дерегулације која би угрозила одрживост УПУ и на тај начин стварање предуслова за успостављање потпуне либерализације у тренутку приступања ЕУ. Такође ова опција подразумева и адаптацију УПУ (опсег, квалитет) задржавањем минималног оквира услуга по приступачним ценама, уз дефинисање механизма субвенционисања ако је потребно;

3) Опција 3 – Status quo – Задржавање постојећег стања уз даље постојање резервисаног сервиса и селективну примену поштанских прописа ЕУ. Такође, ова опција подразумева и задржавање, у наредном периоду, тренутног опсега и начина пружања УПУ.

У Табели 5. дат је упоредни приказ основних карактеристика све три опције узимајући у обзир, између осталог, ризик по ЛПО, као и потенцијалне предности и недостатке.

Табела 5. Преглед опција развоја поштанских услуга у Републици Србији

	ОПЦИЈА 1 – Потпуна либерализација	ОПЦИЈА 2 – Припрема за потпуну либерализацију	ОПЦИЈА 3 – Статус <i>QUO</i>
ОПИС	Потпуно укидање резервисаног сервиса и отварање тржишта за све учеснике, независно од ЕУ процеса.	Постепено укидање резервисаног сервиса, увођење конкуренције у фазама, паралелно јачање ЛПО и даље унапређење регулативе.	Задржавање постојећег стања, резервисаног сервиса и селективне примене ЕУ прописа.
УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА	Потенцијално угрожена, потребни снажни механизми субвенционисања.	Задржана, али уз редизајн и адаптацију; постепено финансијско реструктурирање.	Задржана у садашњем обиму, али уз ризик застаревања и неконкурентности.
КОНКУРЕНЦИЈА	Максимална и тренутна, повећава иновације и ефикасност.	Умерена и постепено растућа, контролисана кроз фазе либерализације.	Ограничена, само у нерезервисаним сегментима.
РИЗИК ПО ЈАВНОГ ОПЕРАТОРА	Висок – могућа дестабилизација и губитак тржишног удела	Средњи – ЛПО има време за адаптацију и модернизацију.	Низак краткорочно, али висок дугорочно (ризик стагнације).
УСКЛАЂЕНОСТ СА ЕУ	Брза и потпуна, али једнострана.	Поступна, усклађена са динамиком преговора и приступања ЕУ.	Делимична, селективна примена ЕУ регулативе.

	ОПЦИЈА 1 – Потпуна либерализација	ОПЦИЈА 2 – Припрема за потпуну либерализацију	ОПЦИЈА 3 – Статус <i>QUO</i>
ПРЕДНОСТИ	- Брзо отварање тржишта - Повећање ефикасности и избора за кориснике - Подстицај иновацијама	- Уравнотежен приступ - Постепено јачање конкурентности - Заштита јавног интереса и одрживост УПУ	- Стабилност система - Очуван ЛПО - Без шокова у сектору
НЕДОСТАЦИ	- Висок ризик по одрживост универзалне услуге - Могућа социјална и финансијска дестабилизација	- Спорије видљиви ефекти - Потребни снажни капацитети за управљање процесом	- Стагнација тржишта - Слаб квалитет услуга - Одлагање реформи и ЕУ усклађивања
ОПШТА ОЦЕНА	Радикална промена, високи бенефити али и високи ризици.	Најбалансирана опција – постепени прелаз између стабилности и либерализације.	Краткорочна стабилност, дугорочни губитак конкурентности.

У поређењу опција, коришћена је вишекритеријумска анализа, коришћењем следећих критеријума за оцену опција:

- ефикасност – у којој мери се постиже општи циљ;
- конзистентност – у којој мери су политике Владе конзистентне једна са другом, тј. којом опцијом се постиже највиши ниво усаглашености политика Владе;
- трошкови спровођења – колики су трошкови спровођења опције;
- одрживост – изгледност да ће одабрани модел резултирати одрживим напретком;
- степен координације – ефикасност надзора над применом, тј. којом опцијом се обезбеђује најбољи координативни механизам.

У анализи је коришћен модел по коме се свака опција у односу на предметни критеријум оцењује у односу на друге опције у распону од 1 до 5 (5 је највиша оцена). Такође, за сваки критеријум дефинисан је степен важности (тежински коефицијент) који критеријуми се сматрају одлучујућим, те су у том смислу ефикасност, одрживост и степен координације одређени као најбитнији критеријуми за оцену опције. Коначан ранг опције се добије множењем тежинских коефицијената са оценом сваке опције (Табела 6.).

Табела 6. Оцена опција развоја поштанских услуга у Републици Србији

Критеријуми	Тежине	Опције		
		Опција 1	Опција 2	Status quo
Ефективност	0,3	4	5	3
Конзистентност	0,1	3	5	4
Трошкови спровођења	0,1	1	2	3
Одрживост	0,2	2	3	4
Степен координације	0,3	3	3	3
Резултат	1,0	2,9	3,7	3,3
Ранг		3	1	2

Закључак анализе је да се кроз опцију припреме за потпуну либерализацију може постићи највиши ниво испуњености општег циља, узимајући у обзир ниво конзистентности јавних политика, свеобухватности и одрживости ефеката спровођења, као и ниво координације у реформском деловању и праћењу напретка.

4.3. Посебни циљеви

ПОСЕБНИ ЦИЉ 1

Посебни циљ 1: Унапређена УПУ као стуб дигиталне, инклузивне и одрживе комуникационе инфраструктуре РС	
Преглед мера за реализацију посебног циља 1	
1.1	Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама
1.2	Обезбеђење одрживости пружања УПУ као поузданог и доступног сервиса за друштво и привреду
1.3	Успостављање системског праћења имплементираних стандарда УПУ EN13850, EN14508 и EN14012 у сврху заштите корисника
1.4	Унапређење заштите и интереса корисника УПУ

Остварење овог циља заснива се на четири међусобно повезане мере, које обезбеђују модернизацију поштанске мреже, финансијску и организациону одрживост услуга, заштиту корисника и развој услуга у складу са очекивањима грађана.

Модернизација и консолидација поштанске мреже у складу са тржишним потребама има за циљ улагање у савремене логистичке центре и пакетомате, дигитализацију шалтерских услуга и оптимизацију мреже пошта у складу са демографским и економским кретањима, и то кроз:

- модернизацију регионалних логистичких центара са савременим технологијама за сортирање и праћење пошиљака;
- увођење пакетомата и аутоматизованих шалтерских уређаја ради повећања доступности услуга 24/7 („Пошта без посаде”);
- дигитализацију шалтерских операција путем е-реда, бесконтактних плаћања и евиденције корисничких података;
- оптимизацију броја и локација поштанских јединица кроз спајање или реорганизацију постојећих капацитета у складу са демографским кретањима и економским потенцијалима региона.

Одрживост УПУ представља један од кључних предуслова очувања равноправног приступа комуникационој инфраструктури за све грађане Републике Србије, без обзира на њихову локацију, економски статус или припадност рањивим групама. У контексту дигитализације, али и растућих тржишних изазова, неопходно је обезбедити да УПУ остане стабилан, финансијски одржив и квалитетан сервис од јавног интереса. Активности у оквиру ове мере усмеравају се на:

- Финансијску одрживост – успостављање модела финансирања који комбинује сопствене приходе ЈПО, државне субвенције и могућности финансирања из европских и међународних фондова. Овим приступом смањује се ризик од зависности од једног извора финансирања и јача дугорочна стабилност услуге;
- Географску доступност – обезбеђивање покривености и у руралним, мање насељеним и економски непрофитабилним срединама, кроз адаптацију мреже пошта и развој мобилних и алтернативних модела доставе;
- Квалитет и поузданост услуга – јачање унутрашњих процеса и увођење дигиталних решења за боље праћење пошиљака, бржу обраду и сигурнију испоруку, како би се одговорило на очекивања корисника у погледу поузданости;
- Еколошку одрживост – смањење емисије штетних гасова кроз оптимизацију транспортних рута и кроз веће учешће возила на електрични и хибридни погон.

Јачање дигиталне доступности је кључно за обезбеђење инклузивног приступа јавним услугама у Републици Србији. Ова мера има за циљ да омогући грађанима, без обзира на њихов ниво дигиталних компетенција или локацију, једноставан и поуздан приступ електронским услугама држава кроз сарадњу еУправе и ЈПО. Ово би се реализовало кроз:

- Развој партнерског модела еУправе и поште – успостављање формалних механизма сарадње који омогућавају корисницима приступ еУслугама у поштанским јединицама широм државе;
- Опремање пошта дигиталним киосцима и терминалима – постављање савремене опреме која омогућава приступ електронским сервисима, као и аутоматизоване процедуре за брзу регистрацију и пријаву;
- Обуку запослених – едукацију запослених у пошти како би могли да пруже непосредну помоћ грађанима у коришћењу еУслуга, укључујући регистрацију на Порталу еУправа, коришћење електронског потписа и приступ дигиталним документима;
- Инклузивне дигиталне сервисе – развој прилагођених решења за рањиве категорије грађана, укључујући старија лица, особе са инвалидитетом и становнике руралних подручја, како би се смањила дигитална недоступност и осигурала равноправност;

- Промоцију и информисање корисника – спровођење кампања за подизање свести о могућностима коришћења еУслуга у пошти, укључујући дигиталне водиче и упутства;

- Системско праћење и извештавање – праћење броја корисника који користе еУправу преко поштанских јединица, процена нивоа задовољства и идентификовање потреба за даљим унапређењима.

Овом мером се обезбеђује да УПУ постане важан канал дигиталне инклузије, омогућавајући грађанима да равноправно користе електронске услуге држава, независно од места становања или дигиталних вештина.

Овом мером се обезбеђује и да УПУ, као сервис од јавног интереса, остане темељ комуникационог и логистичког система Републике Србије, подједнако доступан свим грађанима и у складу са савременим принципима одрживог развоја

Очување поверења грађана и привреде у УПУ захтева јасно дефинисане, мерљиве и транспарентне стандарде квалитета, као и стално праћење њихове примене. У том контексту, системско праћење и унапређење стандарда представља основни механизам заштите корисника и јачање њихових права. Активности у оквиру ове мере усмерене су на:

- Дефинисање и унапређење индикатора квалитета услуга – укључујући време преноса пошиљака (Д+2, Д+3, Д+5), проценат успешне и благовремене доставе, стопу изгубљених или оштећених пошиљака, просечно време решавања притужби, као и индекс задовољства корисника (*Customer Satisfaction Index – CSI*);

- Редовно праћење и извештавање – успостављање механизма систематског прикупљања и анализе података о квалитету УПУ, са годишњим извештајима који ће бити јавно доступни, чиме се обезбеђује транспарентност и јача поверење јавности;

- Унапређење система за притужбе корисника – модернизација и дигитализација канала за подношење и праћење притужби (онлајн платформе, мобилне апликације, шалтерски киосци и сл.), као и увођење стандарда за максимално дозвољено време решавања притужби;

- Интерну и екстерну контролу – развој програма интерне контроле квалитета и успостављање механизма независних екстерних ревизија, у складу са најбољим европским и међународним праксама;

- Континуирано унапређење услуга – анализа добијених резултата и корисничких повратних информација, како би се услуге редовно прилагођавале променљивим потребама и очекивањима грађана и привреде.

На овај начин, системско праћење стандарда не служи само као механизам контроле, већ као динамичан процес који омогућава унапређење квалитета, повећање транспарентности и заштиту интереса свих корисника УПУ.

Развој УПУ мора бити заснован на реалним потребама грађана и привреде, као и на разумевању начина на који корисници перципирају доступност, квалитет и поузданост услуга. Систематска анализа задовољства и очекивања корисника омогућава доносиоцима одлука да благовремено идентификују промене у захтевима тржишта и прилагоде услуге у складу са њима, и то кроз:

- Редовна истраживања јавног мњења – спровођење анкета на националном нивоу најмање једном у две године, ради прикупљања података о задовољству корисника, њиховим приоритетима и очекивањима;

- Фокус групе и тематска истраживања – организовање дискусија у различитим друштвеним и географским срединама (урбаним и руралним) ради бољег разумевања специфичних потреба различитих категорија корисника, укључујући привреду и рањиве групе;

- Дигитални систем повратних информација – успостављање онлајн платформи и мобилних апликација за прикупљање коментара у реалном времену, као и постављање QR кодова на пошиљкама или у поштанским јединицама ради лакшег изражавања мишљења корисника;

- Анализу добијених података – систематско прикупљање, обрада и интерпретација резултата истраживања, са посебним освртом на промене у очекивањима корисника и упоређивање трендова кроз време;

- Примену резултата у пракси – израда препорука за унапређење постојећих услуга и развој нових сервиса, као и интеграција налаза у процес планирања и планског управљања УПУ.

Овом мером обезбеђује се да УПУ остане усклађена са динамичним потребама корисника, да се повећава њихово задовољство и поверење, као и да се поштанска инфраструктура користи као активан инструмент дигиталне и друштвене инклузије.

ПОСЕБНИ ЦИЉ 2

Посебни циљ 2: <i>Успостављено подстицајно привредно окружење за поштанске услуге</i>	
Преглед мера за реализацију посебног циља 2	
2.1	Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја
2.2	Усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза
2.3	Унапређење заштите и интереса корисника експрес услуга
2.4	Подстицање развоја прекограничне доставе пошиљака
2.5	Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима
2.6	Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору

Овај програмски циљ усмерен је на стварање регулаторног и институционалног оквира који омогућава развој савременог, конкурентног и одрживог поштанског сектора и реализује се кроз шест међусобно повезаних мера.

Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја усмерен је ка јачању институционалне и стручне повезаности Републике Србије са међународним и регионалним организацијама које делују у области поштанског саобраћаја. Активно учешће у раду глобалних институција, као што су Светски поштански савез, као и регионалних организација попут *PostEurop* и *ERGP*, омогућава размену знања, добрих пракси и иновативних решења, као и бољу интеграцију националног тржишта у међународни систем поштанских услуга. У вези са тим потребно је у наредном периоду интензивирати сарадњу са Светским поштанским савезом и активно учествовати у његовим програмима, комисијама и пројектима, као и на међународним конференцијама, форумима и пројектним иницијативама ради промоције националних интереса и размене искустава. Такође, потребан је даљи развој

партнерстава са регионалним организацијама ради унапређења стандарда, дигитализације и технолошке трансформације сектора уз успостављање билатералних и мултилатералних сарадњи са другим државама у циљу размене знања и унапређења услуга.

Реализацијом ове мере ојачаће се капацитети домаћих институција из области поштанског саобраћаја за ефикасно представљање и заступање интереса Републике Србије у међународним телима уз:

- већу видљивост и утицај Републике Србије у међународним организацијама из области поштанских услуга;
- приступ новим знањима, иновацијама и технолошким решењима кроз међународну размену;
- бољу усаглашеност домаћег сектора са глобалним трендовима и праксама;
- повећану конкурентност националног поштанског тржишта захваљујући међународним партнерствима;
- убрзан процес дигитализације и технолошке трансформације уз подршку међународних пројеката.

Усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза има за циљ систематско прилагођавање националног законодавства прописима и директивама ЕУ, као и стандардима и обавезама које проистичу из чланства у Светском поштанском савезу. Усклађивање регулативе представља темељну претпоставку за интеграцију домаћег поштанског тржишта у јединствено европско и међународно окружење, и то кроз:

- анализу постојећег правног оквира у поштанском сектору и идентификацију евентуалних неусклађености са европским и међународним стандардима;
- унапређење регулативе у циљу обезбеђења транспарентности, недискриминације и фер конкуренције;
- јачање институционалних капацитета за праћење примене усклађене регулативе и контролу њене ефикасности;
- континуирану сарадњу са Европском комисијом, ERGP и телима Светског поштанског савеза у циљу размене искустава и добрих пракси.

Увођење и примена нових стандарда на тржишту поштанских услуга обезбедиће унапређење квалитета, сигурности и ефикасности поштанских услуга кроз развој, усвајање и примену нових техничких, организационих и квалитативних стандарда. Реализација ове мере подразумева:

- идентификацију области у којима је потребна примена нових стандарда (квалитет услуга, безбедност поштиљака, заштита података, дигитализација, е-трговина, логистика);
- усвајање стандарда у складу са најбољим праксама ЕУ, Светског поштанског савеза и других релевантних међународних тела;
- развој механизма за праћење и контролу примене усвојених стандарда;
- обука и едукација оператора и других учесника на тржишту у циљу правилне примене нових стандарда;
- промоција стандарда ради повећања поверења корисника у квалитет поштанских услуга.

На овај начин се унапређује заштита корисника поштанских услуга у складу са највишим европским стандардима, при чему ће се обезбедити једнаки услови за све

учеснике на тржишту и подстицање здраве конкуренције. Такође, на овај начин јача и интеграција Републике Србије у европски и глобални поштански систем.

Док се УПУ посматра као јавна обавеза, већина корисничког искуства у реалности потиче из комерцијалних услуга (експрес достава, логистика, плаћања, итд.). Анализа корисничког задовољства и доступности комерцијалних поштанских услуга (изван опсега УПУ) има за циљ систематско праћење и унапређење квалитета комерцијалних поштанских услуга које нису обухваћене УПУ, као и ефикасности и поузданости преноса експресних поштиљака. Стално мерење задовољства корисника и квалитета услуга омогућава увођење побољшања и подстицање конкурентности на тржишту ова мера би се реализовала кроз:

- спровођење редовних анкета и истраживања задовољства корисника за све категорије комерцијалних поштанских услуга;
- анализу доступности и покривености услуга ван УПУ, укључујући географску расподелу и приступачност услуга;
- континуирано мерење квалитета преноса експрес поштиљака, укључујући ЛПО, курирске и експрес сервисе, ради праћења тачности испоруке, брзине и поузданости;
- идентификацију кључних индикатора квалитета и стандардизација начина извештавања за све операторе.
- употребу резултата анализа за унапређење услуга, побољшање логистике и оптимизацију процеса;
- обезбеђивање транспарентности и информисање јавности о квалитету комерцијалних и експрес поштанских услуга.

Оваква анализа је основа за кориснички оријентисан развој поштанских услуга, при чему се пажња посвећује реалним потребама тржишта, а не само регулаторним обавезама и самим тим континуирано унапређење квалитета услуга на основу стандардизованих показатеља уз побољшану ефикасност и поузданост преноса експрес поштиљака код свих оператора и повећано задовољство корисника и поверење у комерцијалне поштанске услуге.

У ери дигиталне економије, експанзије е-трговине и растуће глобалне мобилности, поштански систем мора да игра активну улогу у обезбеђивању брзе, поуздане и конкурентне прекограничне размене поштиљака, са посебним акцентом на пакете. Република Србија, као чланица Светског поштанског савеза и других међународних организација, има стратешки интерес да унапреди свој положај у глобалном поштанском екосистему, што подразумева и јачање билатералне, регионалне и глобалне сарадње.

Е-трговина генерише растући обим прекограничних поштиљака, нарочито пакета мале вредности. Циљ ове мере је да се омогући:

- склапање билатералних и мултилатералних споразума са страним поштанским операторима (о ценама, роковима, електронској размени података);
- учешће у међународним пројектима везаним за е-commerce логистику и нове моделе доставе;
- укључивање у иницијативе Светског поштанског савеза, Међународне светске корпорације (*International Post Corporation - IPC*) и регионалних организација у циљу лакше интеграције;
- подстицање директних логистичких токова са кључним трговинским партнерима;

- унапређење апликативне подршке међународним поштанским услугама.

Оваква сарадња може допринети бржој и јефтинијој достави, смањењу административних баријера и повећању конкурентности домаћих е-продавница.

Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима има за циљ систематско јачање кадровских капацитета и компетенција у поштанском сектору кроз систематску едукацију, стручне обуке и информативне кампање. Поред подизања свести о дигитализацији, е-трговини и технолошкој трансформацији, мера обухвата и специјализоване програме обуке који се баве критичним аспектима безбедности и регулативе. Ова мера представља интегрисани оквир који повезује дигиталне вештине, безбедност поштанског саобраћаја, регулаторну усаглашеност и заштиту корисника.

Очекивани резултати ове мере би били:

- повећана стручност и компетентност кадрова у дигитализацији, технолошкој трансформацији и безбедности;
- већа ефикасност у управљању ризицима и примену међународних стандарда;
- јачање кадровског потенцијала за приступ фондовима, иновацијама и модерним технологијама;
- континуирани професионални развој и задржавање кључних кадрова у сектору.

Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору има за циљ стварање праведног, инклузивног и безбедног радног окружења у поштанском сектору, где се поштују радни стандарди, права запослених и принципи једнаких могућности. Мера је интегрисана са активностима које подстичу родну равноправност, унапређење етичких стандарда, континуирано праћење задовољства запослених и социјални дијалог.

Један од битних аспеката је успостављање механизма за дијалог између менаџмента и запослених о питањима права, обавеза и радних услова. То подразумева ревизију, примену и праћење колективног уговора ради обезбеђења подстицајних и транспарентних радних односа уз подстицање културе консензуса и праведног решавања радних конфликта.

Такође, важан сегмент је развој и примена политика и програма који обезбеђују једнаке могућности за све запослене, са посебним фокусом на родну равноправност уз спровођење едукација и кампања за подизање свести о важности родне равноправности у радном окружењу.

Спровођење редовних анкета и истраживања ради идентификације потреба, проблема и очекивања запослених за унапређење радних услова, радних стандарда и радне политике, као и ревизија и ажурирање кодекса пословне етике како би обухватио једнаке услове рада, антидискриминацију, транспарентност и одговорно понашање има за циљ јачање правне, социјалне и радне сигурности запослених уз повећану мотивацију, задовољство и продуктивност кадрова.

На овај начин обезбедиће се:

- промоција инклузивног и родно равноправног радног окружења;
- унапређење пословне етике и транспарентности у раду организација;

- ефикасан социјални дијалог и континуирано праћење и решавање радних питања;
- континуирани развој људских ресурса и одрживог управљања кадровима.

Остваривање овог посебног циља доприноси укупној модернизацији поштанског тржишта у Републици Србији, његовој интеграцији у европски и глобални систем, као и стварању услова за унапређење конкурентности, квалитета и одрживости услуга.

ПОСЕБНИ ЦИЉ 3

<i>Посебни циљ 3: Успостављен механизам за примену нових решења и технологија у области поштанског саобраћаја</i>	
Преглед мера за реализацију посебног циља 3	
3.1	Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија
3.2	Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга
3.3	Утврђивање модела увођења вештачке интелигенције (AI) у поштанску индустрију
3.4	Унапређење сајбер безбедности у поштанском ИТ систему

Планско унапређење комерцијалних поштанских услуга кроз систематску анализу тржишта, идентификацију трендова, потреба и понашања корисника, као и развој интегрисаних услуга које комбинују традиционалне и дигиталне канале, логистичка решења и партнерстава са другим операторима има за циљ:

- повећање конкурентности и иновативности комерцијалних поштанских услуга;
- бољу покривеност и квалитет услуга прилагођених потребама корисника;
- ефикаснију комбинацију различитих канала испоруке и логистичких решења;
- стварање интегрисаних услуга које унапређују корисничко искуство и повећавају задовољство клијената;
- јачање програмског планирања и праћења тржишних трендова у поштанском сектору.

Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга има за циљ јачање конкурентности поштанског тржишта кроз развој и примену аналитичких, регулаторних и пословних алата који омогућавају транспарентно, ефикасно и праведно функционисање сектора.

Примена нових решења и технологија у области поштанског саобраћаја подразумева и имплементацију еколошких стандарда у пружању поштанских услуга. У циљу смањења негативног утицаја поштанског тржишта на животну средину планира се:

- развој и примена политика и стандарда за смањење емисије штетних гасова и других загађујућих материја у процесу поштанског саобраћаја;
- подстицање употребе еколошки прихватљивих технологија, укључујући возила на алтернативна горива, енергетски ефикасне објекте и дигиталне системе;

- институционална сарадња са националним и међународним организацијама ради размене знања и добрих еколошких пракси.

Географски информациони систем омогућава праћење просторно-географске доступности поштанских услуга, идентификацију празнина у покривености и подршку конкурентности. Унапређење Портала цена омогућава корисницима и операторима да упоређују услуге и услове, подстичући фер конкуренцију. Стварање аналитичких модела и алата за континуирано праћење тржишних тенденција, позиције оператора и перформанси услуга омогућава регулаторима да доносе одлуке базиране на дубљим истраживањима новијег датума и да брзо реагују на промене тржишта.

Укључивање истраживача и стручњака из академске заједнице у анализу тржишта, развој модела и процену ефеката мера за конкурентност обезбеди ће примену научних метода у пракси поштанског сектора а самим тим и подстицање иновација и размену знања између академског и практичног сектора што може бити од великог значаја за даљи развој поштанског сектора.

Увођење вештачке интелигенције (AI) у поштански сектор омогућава значајно унапређење оперативне ефикасности, предиктивне анализе, корисничке подршке и управљања ресурсима. Израда модела подразумева дефинисање начина примене AI у кључним процесима као што су:

- аутоматизација сортирања и класификације поштиљака;
- оптимизација рута доставе (на основу саобраћаја, временских услова, обима поштиљака);
- интелигентни системи за корисничку подршку (chat-ботови, гласовни асистенти);
- анализа великих података (*Big Data analytics*) за управљање капацитетима и пројекцију тражње.

Циљ је развој практичног, правно и технолошки одрживог модела који може бити постепено уведен у реално пословање, уз поштовање етичких и безбедносних стандарда.

Са растом дигитализације, поузданост поштанских информационих система и заштита података корисника постају стратешки приоритет. Улагања у сајбер безбедност подразумевају:

- развој и одржавање заштићених ИКТ инфраструктура;
- редовно тестирање отпорности система на безбедносне претње;
- обуку запослених у препознавању и спречавању сајбер инцидената;
- усклађивање са европским и међународним стандардима у области информационе безбедности као нпр. успостављање система контроле приступа и управљања подацима (GDPR, ISO 27001) и сл;
- подизање свести запослених и корисника о сајбер ризицима и безбедном понашању.

V. МЕРЕ ЗА ОСТВАРИВАЊЕ ЦИЉЕВА И АНАЛИЗА ЊИХОВИХ ЕФЕКТА

5.1.1. Опис мера

Мера 1.1.1: Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама

Мера подразумева технолошку модернизацију поштанско-логистичких центара, увођење аутоматизације и дигитализације процеса пријема, обраде и дистрибуције поштанских пошиљака. Сврха је повећање ефикасности рада, унапређење квалитета услуга и смањење оперативних трошкова у складу са растућим потребама корисника и тржишта.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је ЈПО.

Мера 1.1.2: Обезбеђење одрживости пружања УПУ као поузданог и доступног сервиса за друштво и привреду

Мера обухвата редизајн модела пружања универзалне поштанске услуге (УПУ), унапређење методологије финансирања и развој нових услуга од посебног интереса. Сврха је обезбеђење дугорочне економске и друштвене одрживости УПУ кроз модернизацију пословања и интеграцију електронских услуга јавне управе.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је Министарство.

Мера 1.1.3: Успостављање системског праћења имплементираних стандарда EN13850, EN14508 и EN14012 у циљу заштите корисника

Сврха ове мере је унапређење система квалитета и заштите корисника поштанских услуга у складу са међународним стандардима. Обухвата унапређење мерења времена преноса пошиљака, ефикасности решавања рекламација и модернизацију опреме за контролу квалитета.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

Мера 1.1.4: Унапређење заштите и интереса корисника УПУ

Мера подразумева активности усмерене на унапређење задовољства корисника универзалних поштанских услуга. Спроводи се кроз систематска истраживања, сарадњу јавног поштанског оператора са локалним самоуправама и мере за побољшање просторне и временске доступности услуга.

Орган надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

Мера 1.2.1: Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја

Сврха ове мере је јачање међународног положаја поштанског сектора Републике Србије кроз активно учешће у раду тела Светског поштанског савеза и других регионалних организација. Спроводи се путем припремних активности за чланство у комитетима и примене усвојених препорука.

Органи надлежни за спровођење мере је ЈПО.

Мера 1.2.2: Усклађивање регулативе са законодавством Европске уније и Светског поштанског савеза

Мера подразумева континуирано унапређење правног оквира поштанских услуга кроз доношење подзаконских аката, измене Закона и усвајање аката Светског поштанског

савеза. Циљ је потпуна хармонизација националне регулативе са правним тековинама ЕУ и међународним стандардима.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је Министарство.

Мера 1.2.3: Унапређење заштите и интереса корисника експрес услуга
Сврха ове мере је унапређење методологије мерења времена преноса ради повећања квалитета и поузданости експрес услуга путем унапређења методологије мерења времена преноса и задовољства корисника. Активности обухватају анализу параметара квалитета и увођење мера за побољшање перформанси оператора.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

Мера 1.2.4: Подстицање развоја прекограничне доставе поштиљака
Мера усмерена на јачање логистичке повезаности и сарадње између јавног поштанског оператора и е-трговинских платформи ради повећања обима прекограничне доставе. Обухвата развој међународних партнерстава, оптимизацију процеса царинења и примену дигиталних решења за праћење поштиљака.

Орган надлежан за спровођење мере је ЈПО.

Мера 1.2.5: Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима

Мера подразумева спровођење едукативних програма, семинара и јавних кампања ради јачања капацитета поштанских оператора, запослених и корисника. Циљ је промоција иновација, нових технологија и одрживих пословних модела у поштанском сектору.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је ЈПО.

Мера 1.2.6: Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору

Сврха ове мере је унапређење услова рада запослених у поштанским услугама кроз дефинисање и примену савремених радних стандарда. Активности обухватају промоцију једнаких могућности, безбедности на раду и подизање нивоа професионалних компетенција запослених.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је Министарство.

Мера 1.3.1: Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија

Мера усмерена на дигиталну трансформацију комерцијалних поштанских услуга путем примене савремених ИКТ решења. Циљ је повећање квалитета, брзине и доступности услуга уз унапређење корисничког искуства и пословне ефикасности.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

Мера 1.3.2: Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга

Сврха ове мере је развој аналитичких и регулаторних алата за праћење и подстицање конкуренције на поштанском тржишту. Обухвата успостављање база података, транспарентних механизма надзора и системских анализа тржишних кретања.

Орган надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

Мера 1.3.3: Утврђивање модела увођења АИ у поштанску индустрију

Мера подразумева израду студија и пилот пројеката који анализирају могућности примене вештачке интелигенције у поштанском сектору. Циљ је оптимизација процеса, унапређење логистике и аутоматизација корисничких услуга кроз безбедну и етичку примену АИ технологија.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

Мера 1.3.4: Унапређење сајбер безбедности у поштанском ИТ систему

Сврха ове мере је подизање нивоа сајбер безбедности у поштанском сектору кроз успостављање система заштите података, процену ризика и јачање ИТ инфраструктуре. Спроводи се у складу са националним прописима и стандардима ЕУ у области информационе безбедности.

Орган јавне управе надлежан за спровођење мере је РАТЕЛ.

5.2. Показатељи учинка на нивоу мера

У складу са чланом 8. и чланом 20. став 1. тачка б) Уредбе о методологији израде докумената јавних политика („Службени гласник РС”, број 20/25), у оквиру Програма утврђују се показатељи учинка на нивоу мера, којима се прати степен остварене промене између почетног стања и стања након спровођења Програма.

За сваку меру дефинисани су:

- 1) Почетна вредност (ПВ) – стање показатеља у години која претходи почетку спровођења Програма,
- 2) Циљана вредност (ЦВ) – вредност која се очекује да ће бити постигнута до истека планског периода,
- 3) Извор верификације – релевантни статистички, административни или аналитички извор података, као што су извештаји Регулатора, надлежног Министарства, поштанских оператора и званичне статистике.

Показатељи учинка на нивоу мера омогућавају систематично праћење спровођења Програма, редовно извештавање и вредновање резултата у контексту развоја тржишта поштанских услуга, као и усклађеност са циљевима одрживог развоја и европским стандардима у области поштанског сектора.

Табела 7. Показатељи учинка мера Програма развоја поштанских услуга у Републици Србији

Назив мере	Показатељ учинка	Јединица мере	Почетна вредност (2025)	Циљна вредност (2030)	Извор верификације
1.1.1 Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама	Број модерних поштанско-логистичких центара, укупно	Број	0	10	Извештаји ЈПО и ПО
1.1.2 Обезбеђење одрживости пружања УПУ као поузданог и доступног сервиса за друштво и привреду	Унапређена методологија финансирања УПУ Електронске услуге које пружа РС	Да/Не Број	Не 0	Да 6	Правилник о нето трошку УПУ - РАТЕЛ

Назив мере	Показатељ учинка	Јединица мере	Почетна вредност (2025)	Циљна вредност (2030)	Извор верификације
	доступне преко поштанске мреже ЛПО				Извештај ЛПО
1.1.3 Успостављање системског праћења имплементираних стандарда УПУ EN13850, EN14508 и EN14012 у циљу заштите корисника	Процент нерегистрованих писмоносних пошиљака испоручених у року (Д+2) (Д+3) (Д+5)	%	43,30 60,80 80,40	50 70 97	Извештај о квалитету РАТЕЛ
1.1.4 Унапређење заштите и интереса корисника УПУ	Просечно задовољство корисника (физичка лица) временском доступношћу УПУ	%	75,9%	80%	Истраживање РАТЕЛ
	Просечно задовољство корисника (правна лица) временском доступношћу УПУ	%	86,7%	86,7%	Истраживање РАТЕЛ
	Одржани састанци ЛПО са јединицама локалне самоуправе у циљу разматрања могућности повећања задовољства корисника	Број	10	5	Извештај ЛПО
1.2.1 Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја	Верификовано чланство у најмање једном комитету РОС	Број	0	≥1	Интернет страница Светског поштанског савеза
1.2.2 Усклађивање регулативе са законодавством Европске уније и Светског поштанског савеза	Укупан број донетих аката за усклађивање регулативе са законодавством Европске Уније и Светског поштанског савеза	Број	0	9	Службени гласник РС; сајтови МИТ и РАТЕЛ
1.2.3 Унапређење заштите и интереса	Процент квалитета	%	83,31%	88%	Извештај РАТЕЛ

Назив мере	Показатељ учинка	Јединица мере	Почетна вредност (2025)	Циљна вредност (2030)	Извор верификације
корисника експрес услуга	уручења експрес пошиљака (Д+1)				
1.2.4 Подстицање развоја прекограничне доставе пошиљака	Повећање броја пошиљака са робом у међународном поштанском саобраћају у односу на сваку претходну годину (почетна вредност 627.721 пошиљака)	%	0	1,5%	Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ
1.2.5 Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима	Укупан број едукативних активности на тему савремених поштанских трендова и спречавања прања новца	Број	0	12	Извештај РАТЕЛ
1.2.6 Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору	Степен задовољства запослених у ЛПО	Просечна оцена од 1 до 5	3,79	4,2	Истраживања поштанских оператора,
1.3.1 Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија	Повећање обима комерцијалних поштанских услуга у односу на сваку претходну годину (почетна вредност 56.851.000 пошиљака)	%	0	≥2% годишње у односу на претходну годину	Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ
	Број оператора који пружају више од 1% комерцијалних услуга у укупном обиму на тржишту	Број	6	7	Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ
1.3.2 Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга	Унапређење транспарентног и динамичког праћења свих комерцијалних услуга и цена на тржишту	Да/Не	Не	Да	Извештај РАТЕЛ
1.3.3 Утврђивање модела увођења AI у поштанску индустрију	Укупан број предложених AI решења	Број	0	2	Извештаји РАТЕЛ и ЛПО

Назив мере	Показатељ учинка	Јединица мере	Почетна вредност (2025)	Циљна вредност (2030)	Извор верификације
1.3.4 Унапређење сајбер безбедности у поштанском ИТ систему	Број реализованих обука и састанака на тему сајбер безбедности	Број	0	9	Извештаји МИТ и РАТЕЛ

5.3. Анализа ефеката мера

Анализа ефеката се спроводи за интегрални пакет мера 1.1 – 3.4 који има за циљ модернизацију поштанске мреже, обезбеђење одрживости пружања универзалне поштанске услуге (УПУ), унапређење заштите корисника, усклађивање са правним тековинама Е и актима Светског поштанског савеза, као и јачање конкурентности поштанског тржишта кроз примену нових технологија, вештачке интелигенције и унапређење сајбер безбедности.

Приликом анализе сагледани су директни и индиректни, позитивни и негативни ефекти, као и усклађеност са важећим документима јавних политика у релевантним областима (поштанске услуге, дигитална трансформација, заштита потрошача, заштита животне средине, политика запошљавања).

1) **Економски ефекти**

Предложени пакет мера очекује се да има значајне позитивне економске ефекте на:

- **Пословање привредних субјеката** – Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама (мера 1.1) и Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија (мера 3.1) доприносе поузданијој и бржој достави робе и докумената, што смањује трансакционе трошкове за привреду. Подстицање развоја прекограничне доставе поштиљака (мера 2.4) олакшава излазак МСП на страна тржишта и подржава развој е-трговине.

- **Инвестиције привредних субјеката** – Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија и Утврђивање модела увођења вештачке интелигенције (AI) у поштанску индустрију (мере 3.1 и 3.3) подстичу додатне инвестиције поштанских оператора у опрему, софтвер и ИТ инфраструктуру. Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга (мера 3.2) ствара транспарентније и предвидљивије тржишно окружење, што је подстицај за улазак нових учесника и инвеститора.

- **Продуктивност привредних субјеката** – Модернизација логистичких процеса и интеграција нових технологија доприносе већој продуктивности ЛПО и осталих учесника на тржишту, смањењу кашњења, грешака и губитака поштиљака. Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору (мера 2.6) могу дугорочно да допринесу већој продуктивности запослених и смањењу флукуације радне снаге.

- **Приступ тржишту** – Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга (мера 3.2) и Подстицање развоја прекограничне доставе поштиљака (мера 2.4) могу да смање баријере за улазак нових оператора и платформи е-трговине. Усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза

(Мера 2.2) ојачава правну сигурност и олакшава пословање домаћих и страних привредних субјеката.

Могући негативни ефекти и мере ублажавања:

- Краткорочно повећање трошкова за операторе због улагања у технологију, AI и сајбер безбедност везаних за Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија, Утврђивање модела увођења вештачке интелигенције (AI) у поштанску индустрију и Унапређење сајбер безбедности у поштанском ИТ систему (мере 3.1, 3.3 и 3.4) може оптеретити финансије појединих учесника на тржишту.
- **Мера ублажавања:** фазна имплементација, могућност коришћења подстицајних програма и међународних фондова, техничка помоћ мањим операторима.
- Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама (Мера 1.1) може у појединим срединама значити промену структуре приступних тачака (консолидација, дигитални канали), што може утицати на локалне микро-привредне субјекте (нпр. уговорне поште).
- **Мера ублажавања:** пажљива просторна анализа, очување минималне доступности, развој алтернативних приступних тачака.

2) Ефекти на друштво

Пакет мера има изражене друштвене ефекте, нарочито на осетљиве групе и становништво у руралним подручјима:

- **Људска права, социјално укључивање и недискриминација** – Обезбеђење одрживости пружања УПУ (Мера 1.2) и Унапређење заштите и интереса корисника УПУ и Унапређење заштите и интереса корисника експрес услуга (мере 1.4 и 2.3) доприносе једнаком третману корисника, доступности основних услуга и заштити права потрошача. Успостављање системског праћења имплементираних стандарда УПУ 14508 и 14012 у циљу заштите корисника (Мера 1.3) јача позицију корисника кроз транспарентност квалитета услуга.
- **Тржиште рада, запошљавање и услови рада** – Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору (Мера 2.6) позитивно утиче на здравље и безбедност на раду, смањење неформалног рада и јачање социјалног дијалога. Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима (Мера 2.5) доприносе подизању нивоа компетенција радника и њиховој прилагодљивости технолошким променама.
- **Квалитет и доступност јавних услуга** – Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама и Обезбеђење одрживости пружања УПУ као поузданог и доступног сервиса за друштво и привреду као поузданог и доступног сервиса за друштво и привреду (мере 1.1 и 1.2) имају директан утицај на доступност јавних услуга становништву (плаћање рачуна, достављање докумената органа управе, приступ е-трговини).
- Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја и Усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и

Светског поштанског савеза (мере 2.1 и 2.2) могу проширити спектар услуга од јавног интереса на поштанским шалтерима.

Могући негативни ефекти и мере ублажавања:

- Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија и Утврђивање модела увођења вештачке интелигенције (AI) у поштанску индустрију (мере 3.1 и 3.3) могу довести до промене структура радних места и потенцијалног смањења потребе за одређеним профилима радника.
- **Мере ублажавања:** програми преквалификације, интерне обуке, планови транзиције радне снаге, социјални дијалог са синдикатима.
- Повећано ослањање на дигиталне канале може продубити дигитални јаз за старије и социјално угрожене кориснике.
- **Мере ублажавања:** задржавање минималне мреже физичких приступних тачака, посебни програми подршке и информисања ових група, прилагођени канали комуникације.

3) Ефекти на животну средину

Пакет мера има потенцијално значајне позитивне ефекте на животну средину, али и одређене ризике:

- **Позитивни ефекти:** Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама, Унапређење комерцијалних поштанских услуга интеграцијом нових технологија и Утврђивање модела увођења вештачке интелигенције (AI) у поштанску индустрију (мере 1.1, 3.1, 3.3), доприносе смањењу потрошње горива, оптимизацији логистике и смањењу емисија гасова са ефектом стаклене баште. Усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза (Мера 2.2) омогућава лакшу интеграцију еколошких стандарда у поштанске операције (нпр. ефикасне руте, дигиталне услуге уместо папирне документације).
- Успостављање програма дигиталних и зелених вештина у сарадњи са образовним институцијама (активност 1.2.5.1) доприноси развоју еколошке свести и јачању капацитета запослених за примену енергетски ефикасних технологија, боље управљање ресурсима и примену одрживих логистичких пракси. Истовремено, примена еколошких стандарда у пружању поштанских услуга (активност 1.3.1.4) директно утиче на смањење негативних утицаја поштанских операција на животну средину кроз увођење одрживих модела руковања, транспорта и паковања, као и кроз смањење емисија CO₂.
- **Могући негативни ефекти:** Подстицање развоја прекограничне доставе поштиљака (Мера 2.4) може довести до раста обима саобраћаја и, у недостатку еколошких мера, до повећаних емисија и оптерећења инфраструктуре.
- **Мере ублажавања:** подстицање употребе енергетски ефикасних возила, оптимизација мрежа и рута, промоција консолидације поштиљака и коришћења PUDO (Pick -Up-Drop-Off) /пакетомат решења.

4) Управљачки ефекти

Мере у значајној мери утичу на начин функционисања надлежних органа, јавних оператора и регулатора:

- **Организационе и институционалне промене** – Унапређење системског праћења имплементираних стандарда УПУ, 14508 и 14012 у циљу заштите корисника (Мера 1.3) захтева јачање аналитичких капацитета регулатора и/или надлежног Министарства, као и унапређење механизма извештавања поштанских оператора. Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга (Мера 3.2) подразумева успостављање нових аналитичких и надзорних функција.

- **Капацитети за спровођење** – Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја (Мера 2.1) и Усклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза (Мера 2.2) захтевају континуитет рада стручних капацитета у државној управи и регулаторним телима. Унапређење сајбер безбедности у поштанском ИТ систему (Мера 3.4) захтева јасно дефинисане протоколе, техничка решења и сарадњу са националним институцијама надлежним за информациону безбедност.

Могући негативни ефекти и мере ублажавања:

- Постојећи институционални капацитети могу бити недовољни за брзу имплементацију свих мера (нарочито АИ, сајбер безбедност, сложене анализе тржишта).

- **Мере ублажавања:** планирање фазне имплементације, програми обуке, могућност ангажовања спољних стручњака, међународна техничка помоћ.

5) Финансијски ефекти

Пакет мера подразумева и финансијске импликације на буџет и на пословање поштанских оператора:

- **Потребна финансијска средства** – За модернизацију поштанске мреже, дигитализацију, увођење АИ и унапређење сајбер безбедности неопходна су улагања у инфраструктуру, опрему, софтвер и обуке. Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима (Мера 2.5) захтевају намењене буџетске или донагорске ресурсе;

- **Извори финансирања** – Средства ЈПО (сопствени приходи, кредитирање и сл.), буџетска средства (у складу са системом субвенција за УПУ, уколико буде применљиво), међународни фондови и програми подршке, као и приватне инвестиције других оператора. Потенцијална јавно-приватна партнерства у домену инфраструктуре, дигиталних платформи и логистичких решења;

- **Ефекти на јавне приходе и расходе** – Краткорочно, могуће је повећање расхода због улагања; дугорочно, очекује се раст прихода од побољшаних поштанских и логистичких услуга, као и позитиван утицај на економску активност (и тиме на јавне приходе). Уколико се у оквиру политике УПУ примењују механизми надокнаде нето трошка, модернизација и већа ефикасност могу допринети смањењу потребе за буџетским издвајањима.

Анализа ризика

Кључни ризици за спровођење пакета мера 1.1 – 3.4 обухватају:

- **Регулаторни и институционални ризици** – Могућност настанка кашњења у доношењу прописа неопходних за имплементацију. Недовољна координација између кључних учесника;
- **Финансијски ризици** – Недовољна средства за комплетну имплементацију технолошких и организационих промена. Повећани трошкови у односу на планиране (инфлација, раст цена технологије);
- **Технолошки и сајбер ризици** – Неуспех или кашњење у имплементацији ИТ решења, као и повећани ризик од сајбер напада током периода преласка на нове системе;
- **Друштвени ризици** – Отпор запослених променама (аутоматизација, AI), као и могуће незадовољство корисника у случају промена мреже приступних тачака или привремених поремећаја у квалитету услуге.

Мере за управљање ризицима:

- успостављање јасног плана управљања ризицима са носиоцима, роковима и индикаторима праћења;
- фазна имплементација кључних технолошких мера, пилот-пројекти пре шире примене;
- континуирана комуникација са корисницима и запосленима, укључујући информативне кампање и консултације са социјалним партнерима;
- редовно извештавање о напретку и ревизија плана имплементације у складу са идентификованим ризицима и променама у спољном окружењу.

Табела 8. Ефекти мера за остваривање циљева Програма

Врста ефеката	Позитивни ефекти	Могући негативни ефекти	Мере ублажавања / додатне мере
1. Економски ефекти	<ul style="list-style-type: none"> • Повећана ефикасност пословања поштанских оператора кроз модернизацију мреже и дигитализацију процеса (1.1, 3.1). • Већа конкурентност тржишта и развој нових пословних модела кроз дигиталне и AI алате (3.2, 3.3). • Раст инвестиција у инфраструктуру и ИТ опрему. • Подстицај е-трговини и прекограничним токовима (2.4). 	<ul style="list-style-type: none"> • Привремено повећање трошкова оператора због улагања у нове технологије и безбедносне системе. • Могући притисак на микро-предузетнике (уговорне поште) услед реорганизације мреже. 	<ul style="list-style-type: none"> • Фазна имплементација и коришћење доступних ЕУ фондова и кредитних линија. • Техничка помоћ мањим операторима. • Анализа територијалног утицаја и очување минималне доступности услуга.
2. Ефекти на друштво	<ul style="list-style-type: none"> • Већа доступност и поузданост УПУ (1.2). • Повећана заштита корисника и транспарентност квалитета (1.3, 1.4, 2.3). • Јачање социјалне укључености кроз приступ основним услугама у руралним подручјима. • Побољшање радних стандарда и родне равноправности (2.6). 	<ul style="list-style-type: none"> • Потенцијално смањење појединих радних места услед аутоматизације и примене AI. • Ризик дигиталног јаза (старије и осетљиве групе). 	<ul style="list-style-type: none"> • Програми преквалификације и интерних обука. • Успостављање социјалног дијалога са синдикатима. • Одржавање минималне мреже физичких приступних тачака. • Посебне информативне

Врста ефеката	Позитивни ефекти	Могући негативни ефекти	Мере ублажавања / додатне мере
3. Ефекти на животну средину	<ul style="list-style-type: none"> • Јачање знања и свести о савременим поштанским трендовима (2.5). • Оптимизација рута, дигитализација и увођење AI доприносе смањењу емисија CO₂ и потрошње горива (1.1, 3.1, 3.3). • Повећана енергетска ефикасност и мања употреба папира. 	<ul style="list-style-type: none"> • Раст обима пакета и оптерећење инфраструктуре услед развоја прекограничне доставе (2.4). 	<p>кампање за осетљиве друштвене групе.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оптимизација мреже достава и приступних тачака. • Коришћење паметних решења (ПУДО пунктови, пакетомати) • Промоција веће употребе електричних и хибридних доставних средстава.
4. Управљачки ефекти	<ul style="list-style-type: none"> • Јачање капацитета министарства и регулатора за праћење стандарда (1.3). • Унапређење институционалне сарадње и међународних односа (2.1, 2.2). • Увођење нових управљачких и аналитичких функција (AI, конкуренција). 	<ul style="list-style-type: none"> • Недовољни институционални и кадровски капацитети за спровођење сложених реформи. • Ризик преклапања надлежности између органа. 	<ul style="list-style-type: none"> • План обука и јачања административних капацитета. • Ангажовање спољних стручњака и међународне техничке помоћи. • Јасно дефинисање надлежности и успостављање координационих тела.
5. Финансијски ефекти	<ul style="list-style-type: none"> • Дугорочно повећање прихода кроз ефикасније и конкурентније поштанске и логистичке услуге. • Раст јавних прихода кроз јачање економске активности и е-трговине. • Могућност финансирања из ЕУ фондова и јавно-приватних партнерстава. 	<ul style="list-style-type: none"> • Краткорочно повећање расхода (инвестиције у опрему, обуке, ИТ системе). • Ризик ограничених буџетских средстава. 	<ul style="list-style-type: none"> • Комбинација извора финансирања (буџет, оператори, донатори). • Фазна реализација инвестиција. • Успостављање механизма контроле трошкова и праћења ефеката.
6. Ризици	<p>Висок ниво подршке заинтересованих страна (министарство, регулатор, јавни и приватни оператори).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мере у складу са приоритетима Владе и процесом европских интеграција. • Идентификовани главни ризици: финансијска ограничења, отпор променама, технолошки и сајбер ризици, кашњења у процедурама. 	<ul style="list-style-type: none"> • Недовољна средства или одложена реализација јавних набавки. • Технички проблеми током увођења ИТ и AI система. • Отпор запослених и губитак поверења корисника у транзицији. 	<ul style="list-style-type: none"> • Успостављање оперативног тима за управљање ризицима. • Годишње ревизије приоритета и ажурирање акционих планова. • Редовно извештавање и ревизија буџета. • Пилот-тестирање мера пре пуне примене. • Успостављање кризног плана реаговања и комуникационе стратегије. • Континуирана комуникација са запосленима и корисницима

Мере предвиђене Програмом допринеће, кроз развијену и лако доступну поштанску мрежу, одрживом развоју локалних заједница, нарочито у руралним подручјима. Поред своје економске вредности, поштанске услуге и мрежа носе и огромну социјалну вредност, стварајући услове за побољшање живота појединаца и друштва у целини. Ово укључује бољу повезаност, приступ услугама и унапређење опште добробити.

Континуирани развој тржишта поштанских услуга, његова интеграција у глобалне поштанске мреже, подстицање иновација, те подизање квалитета услуга, директно доприносе бољем задовољењу потреба корисника. Осигуравање одрживости УПУ додатно гарантује стабилност и доступност кључних сервиса за све.

Шира примена еколошких аспеката у поштанској делатности ће се позитивно одразити на стање животне средине. Поштанске услуге у које су укључени еколошки аспекти подразумева набавку добара, услуга и радова који минимално утичу на животну средину. Кроз ширу примену еколошких аспеката на поштанском тржишту јавни сектор истовремено утиче и на подизање свести привредних субјеката, али и грађана о значају и потреби очувања и заштите животне средине.

Појава нових поштанских услуга, насталих синергијом са информационо-комуникационим технологијама (ИКТ) и саобраћајном инфраструктуром, посебно кроз процес дигитализације, отвара нове могућности. Ово укључује проширење спектра услуга и повећање обима поштанског саобраћаја, што последично води ка повећању капацитета и прихода поштанских оператора, подстичући њихов раст и развој.

Развој поштанског сектора има велики значај за целу привреду. Велики пословни системи могу да препусте значајан део споредних делатности поштанским операторима, омогућавајући им да се фокусирају на основну делатност. Истовремено, за мала и средња предузећа, поштанска делатност пружањем поштанских, логистичких и маркетиншких услуга, као и потпуно нових е-поштанских услуга, омогућава да комплетирају свој ланац вредности. Квалитетне и ефикасне поштанске услуге су такође кључне за брже пласирање њихових производа, како на локалном, тако и на глобалном тржишту, путем е-трговине и ефикасне доставе робе.

VI. МЕХАНИЗАМ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА И НАЧИН ИЗВЕШТАВАЊА О РЕЗУЛТАТИМА СПРОВОЂЕЊА

Ради његове ефикасније примене, усвајање овог документа јавне политике биће праћено усвајањем Акционог плана за спровођење Програма, којим ће бити прецизиране активности, рокови, надлежни органи и показатељи остварења резултата. Акционим планом ће бити обухваћен цео период реализације Програма од 2026. до 2030. године.

Праћење испуњености општег и посебних циљева вршиће се кроз праћење и вредновање учинака и ефеката примене Акционог плана који је саставни део овог програма, као и кроз извештавање о постигнутим резултатима.

Праћење спровођења и извештавање о резултатима спровођења Програма врши се у складу са чл. 43. и 46. Закона о планском систему Републике Србије и у складу са одредбама Уредбе о методологији израде докумената јавних политика. Праћење спровођења Програма састоји се из редовног прикупљања података о остварењу циљева и спровођењу мера, о спровођењу активности дефинисаних у Акционом плану Програма у односу на планирану динамику, као и поређењу остварених и циљних вредности показатеља. Праћење такође обухвата и прибављање информација о ризицима који могу одложити или угрозити спровођење Акционог плана за спровођење Програма.

Одговорне институције утврђене као носиоци активности у Акционом плану за спровођење Програма континуирано прате спровођење активности. Носиоци активности дужни су да наведене податке и информације редовно достављају Министарству. У случају одлагања или одустајања од планираних активности, носиоци

активности о томе обавештавају Министарство, како би се предузеле неопходне активности за ублажавање препрека у спровођењу.

Спровођење Програма пратиће Министарство као координационо тело, а мере за остварење дефинисаних циљева спроводиће се у сарадњи са надлежним институцијама.

На оперативном нивоу, Програм ће се реализовати на основу Акционог плана за његово спровођење.

Извештавање о спровођењу Програма и пратећег Акционог плана спроводиће се у складу са чланом 43. Закона о планском систему Републике Србије, као и чланом 32. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика.

VII. ПРОЦЕНА ФИНАНСИЈСКИХ СРЕДСТАВА ПОТРЕБНИХ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА И АНАЛИЗА ФИНАНСИЈСКИХ ЕФЕКТА

За спровођење активности планираних Програмом за чију реализацију је одговорно Министарство нису потребна додатна финансијска средства.

За спровођење активности планираних Програмом за чију реализацију је одговоран РАТЕЛ планирана су у укупном износу од 89.340.000,00 динара за период 2026 – 2030. године.

Средства у укупном износу од 2.258.851.000,00 динара планирана су за спровођење активности предвиђених Програмом за чију реализацију је одговоран ЈПО („Пошта Србије” д.о.о.).

VIII. АКЦИОНИ ПЛАН ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА РАЗВОЈА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА ЗА ПЕРИОД 2026 – 2030. ГОДИНЕ

Акционим планом за спровођење Програма развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2026 – 2030. године предвиђене су конкретне мере и активности које ће се предузети ради обезбеђења услова да се циљеви Програма реализују, одређени су носиоци и партнери за спровођење тих мера, као и рокови и средства за њихово спровођење.

Акциони план за спровођење Програма развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2026 – 2030. године одштампан је уз овај програм и чини његов саставни део.

IX. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Овај програм објавити на интернет страници Владе, интернет страници Министарства информисања и телекомуникација и на порталу е-Управа, у року од седам радних дана од дана усвајања.

Овај програм објавити у „Службеном гласнику Републике Србије”.

05 Број:

У Београду, 12. фебруара 2026. године

В Л А Д А

ПРЕДСЕДНИК

проф. др Ђуро Мацут



Акциони план за спровођење Програма развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2026 – 2030. године

Предлагач: Министарство информисања и телекомуникација
 Координација и извештавање: Министарство информисања и телекомуникација

Општи циљ 1: Поштанско тржиште је у потпуности прилагођено растућим потребама друштва и привреде

Институција одговорна за праћење и контролу реализације: Министарство информисања и телекомуникација

Показатељ(и) на нивоу општег циља	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)
<i>Просечна оцена задовољства корисника поштанских услуга</i>	Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама од 1 до 5	Истраживање РАТЕЛ	4,07	-	4,13	-	4,2	-
<i>Стопа раста прихода поштанског тржишта већа или једнака стопи раста бруто друштвеног производа РС у свакој години планског периода</i>	да/не	Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ, Годишњи извештај РЗС	да	да	да	да	да	да
Посебни циљ 1.1: Унапређена УПТУ као стуб дигиталне, инклузивне и одрживе комуникационе инфраструктуре РС								
Институција одговорна за координацију и извештавање: Министарство информисања и телекомуникација								
Показатељ(и) на нивоу посебног циља	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)
<i>Процент смањења губитака УПТУ (губитак 983 мил. дина у 2024. години)</i>	%	Регулаторни извештај ПТО - РАТЕЛ	0	≥ 5%	≥ 5%	≥ 5%	≥ 5%	≥ 5%

Процент становништва које има приступ поштанској мрежи на ≤ 5 км	%	Годишњи преглед тражила РАТЕЛ	≥ 89%	≥ 88%	≥ 87%	≥ 86%	≥ 85%	≥ 83%		
Мера 1.1.1: Модернизована поштанска мрежа у складу са тржишним потребама										
Институција одговорна за реализацију: Јавни поштански оператор										
Период спровођења: 2026-2030										
Тип мере: Обезбеђивање добара и пружање услуга										
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:										
Показатељ(и) на нивоу мере										
Број модернизованих поштанско-логистичких центара	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ПВ (2029)	ЦВ (2030)		
			0	3	2	5	0	0		
Број финансирања мере	Број	Извештаји ЈПО и ПО	Укупна процењена финансијска средства у 000 дин							
ЈПО		Већа са програмским буџетом	2026	2027	2028	2029	2030			
			350.000	500.000	498.000	-	-			
Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Већа са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин				
1.1.1.1. Унапређење технолошког процеса у поштанско логистичким центрима кроз аутоматизацију и дигитализацију	ЈПО	-	IV квартал 2030	ЈПО		2026	2027	2028	20	2030
						350.000	500.000	498.000	-	-
1.1.1.2. Израда анализа, развој и примена нових модела приступних тачака као јединица за пружање услуга корисницима	ЈПО	РАТЕЛ	IV квартал 2029	ЈПО		-	-	-	-	-

Мера 1.1.2: Обезбеђење одрживости пружања УПУ као поузданог и доступног сервиса за друштво и привреду												
Институција одговорна за реализацију: Министарство информисања и телекомуникација												
Период спровођења: 2026-2030												
Прописи које је потребно изменити/увојити за спровођење мере:												
Тип мере: Обезбеђење добара и пружање услуга												
Показатељ(и) на нивоу мере												
Универзијална методологија финансирања УПУ	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ПВ (2026)	ПВ (2027)	ПВ (2028)	ПВ (2029)	ПВ (2030)	Укупна процењена финансијска средства у 000 дин			
									Да/Не	Не	Да	Да
Електронске услуге које пружа РС доступне преко поштанске мреже ЈПО	Број	Извештај ЈПО	0	2	2	2	2	0	0			
Извор финансирања мере	Веза са програмским буџетом		2026	2027	2028	2029	2030					
ЈПО	0		0	0	0	0	0					
Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања		Веза са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин					
							2026	2027	2028	2029	2030	
1.1.2.1. Израда анализе потребе за редизајнирањем УПУ и компаративне аналитичке студије примера најбоље праксе у вези увођења нових услуга од посебног интереса код ЈПО	ЈПО	МИТ, РАТЕЛ	III квартал 2028	ЈПО	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1.2.2. Унапређење јавне управе кроз партнерство са поштанским системом	ЈПО	Канцеларија за информационе технологије и	IV квартал 2030	ЈПО	-	-	-	-	-	-	-	-

Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Веза са прогн. амским буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дина				
						2026	2027	2028	2029	2030
1.1.4.1. Израда анализе мерења задовољства корисника-физичких и правних лица	РАТЕЈЛ		IV квартал 2029	РАТЕЈЛ		-	1.750	-	2.040	-
1.1.4.2. Спровођење активности увођењем покретних пошта у циљу задовољења временске и просторне доступности УПТУ физичких и правних лица	ЈПО	РАТЕЈЛ	III квартал 2029	ЈПО		86.222	-	-	-	-
1.1.4.3. Сарадња ЈПО са јединицама локалне самоуправе	ЈПО	ЈЈС	IV квартал 2030	ЈПО		-	-	-	-	-
Посебни циљ 1.2: Успостављено подстицајно привредно окружење за поштанске услуге										
Институција оговорна за координацију и извештавање: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге										
Показатељ(и) на нивоу посебног циља		Јединица мере	Извор провере	ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)	
Степен <i>успадатељности националног регулаторног оквира са ЕУ поштанском директивом и релевантним прописима</i>		делимично/потпуно	Извештаји МИТ	Делимично	Делимично	Делимично	делимично	делимично	потпуно	
<i>Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван УПТУ (физичка лица)</i>		Просечна оцена од 1 до 5	Истраживање РАТЕЈЛ	3,95	-	4,1	-	4,2	-	
<i>Просечна оцена задовољства корисника поштанским услугама изван УПТУ (правна лица)</i>		Просечна оцена од 1 до 5	Истраживање РАТЕЈЛ	3,95	-	4,1	-	4,2	-	

Мера 1.2.1: Развој међународне сарадње са глобалним и регионалним организацијама из области поштанског саобраћаја														
Институција одговорна за реализацију: Јавни поштански оператор														
Период спровођења: 2026-2029														
Тип мере: Институционално управљачко организациона														
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере: -														
Показатељ(и) на нивоу мере			Јединица мере		Извор провере		ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)		
Верификовано чланство у најмање једном од комитета РОС			Број		Интернет страница ЦРУ		0	≥1	0	0	0	≥1		
Извор финансирања мере			Веза са програмским буџетом		Укупна процењена финансијска средства у 000 дин									
ЈПО					2026	2027	2028	2029	2030					
Назив активности:			Носилац		Партнери		Рок		Извор финансирања		Веза са програмским буџетом		Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин	
1.2.1.1. Припремне активности у циљу алгицирања за учешће у раду комитета РОС			ЈПО		МИТ		IV квартал 2026		ЈПО				2026 - - 2027 - - 2028 - - 2029 - - 2030 20 29	
1.2.1.2. Примена донетих закључака комитета РОС			ЈПО		МИТ		IV квартал 2029		ЈПО				- - - - -	
Мера 1.2.2: Усклађивање регулативе са законодавством Европске уније и Светског поштанског савеза														
Институција одговорна за реализацију: Министарство информисања и телекомуникација														
Период спровођења: 2026-2030														
Тип мере: Регулаторна мера														
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере: Подзаконска акта Закона о поштанским услугама														
Показатељ(и) на нивоу мере			Јединица мере		Извор провере		ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)		

Број донетих аката за уклађивање регулативе са законодавством ЕУ и Светским поштанским савезом		Број	Службени гласник РС, Интернет страните МИТ и РАТЕЛ	0	4	2	1	1	1	
Извор финансирања мере				Укупна процењена финансијска средства у 000 дин						
ВЕЗА са програмским буџетом				2026	2027	2028	2029	2030		
МИТ			0703-0001	-	-	-	-	-	-	
РАТЕЛ				-	-	-	-	-	-	
Назив активности:				Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин						
	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	ВЕЗА са програмским буџетом	2026	2027	2028	2029	2030
1.2.2.1. Доношење подзаконских аката	МИТ	РАТЕЛ	II квартал 2026	МИТ РАТЕЛ	0703-0001	-	-	-	-	-
1.2.2.2. Израда анализе примене Закона о поштанским услугама у циљу иновирања законских решења у складу са актуелним трендовима развоја поштанског тржишта	МИТ	РАТЕЛ, ЈПО	I квартал 2029	МИТ	0703-0001	-	-	-	-	-
1.2.2.3. Доношење Закона о потврђивању аката Светског Поштанског савеза	МИТ	РАТЕЛ, ЈПО	I квартал 2027	МИТ	0703-0001	-	-	-	-	-
1.2.2.4. Израда националних смерница за поступање са пошљикама за које постоји сумња да садрже забрањене предмете	МИТ	ЈПО, ПО	IV квартал 2026	МИТ	0703-0001	-	-	-	-	-
1.2.2.5. Увођење и примена нових стандарда на тржишту поштанских услуга	РАТЕЛ	ИСС КС А331 МИТ, ЈПО, ПО, А3	IV квартал 2030	РАТЕЛ		-	-	-	-	-

Мера 1.2.3: Унапређење заштите и интереса корисника експрес услуга												
Институција одговорна за реализацију: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге												
Период спровођења: 2026-2030												
Тип мере: Обезбеђивање добара и пружање услуга												
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:												
Показатељ(и) на нивоу мере												
Процент квалитета уручења експрес поштом (Д+1)	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)				
	%	Извештај о квалитету РАТЕЛ	83,31%	84,3%	85,3%	86,3%	87,3%	88%				
Извор финансирања мере	Веза са програмским буџетом		Укупна процењена финансијска средства у 000 дин									
РАТЕЛ			2026	2027	2028	2029			2030			
			3.600	3.600	3.600	3.780			3.970			
Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Веза са програмским м буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин						
1.2.3.1. Унапређење методологије мерења степена задовољства корисника поштанских услуга (физичка лица) и предузимање активности у циљу повећања процента времена преноса Д+1	РАТЕЛ		IV квартал 2029	РАТЕЛ		-	-	-	-	-	-	
1.2.3.2. Унапређење методологије мерења степена задовољства корисника поштанских услуга (правна лица) и предузимање активности у циљу повећања процента времена преноса Д+1	РАТЕЛ		IV квартал 2029	РАТЕЛ		-	-	-	-	-	-	

1.2.3.3. Упоредно мерење и анализа параметара квалитета експрес услуга	РАТЕЛ			IV квартал 2030	РАТЕЛ			3.600	3.600	3.600	3.780	3.970		
Мера 1.2.4: Подстицање развоја прекограничне доставе пошљака														
Институција одговорна за реализацију: Јавни поштански оператор														
Период спровођења: 2026-2030														
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:														
Тип мере: Обезбеђивање добара и пружање услуга														
Показатељ(и) на нивоу мере														
	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)						
Повећање броја пошљака са радом у међународном поштанском саобраћају у односу на сваку претходну годину. (почетна вредност 627.721 пошљака)	%	Годишњи преглед гржишта РАТЕЛ	0	≥1,5	≥1,5	≥1,5	≥1,5	≥1,5						
Извор финансирања мере														
ЈПО			Веза са програмским буџетом		Укупна процењена финансијска средства у 000 дина									
			2026	2027	2028	2029			2030					
Назив активности:			Носилац		Партнери		Рок		Извор финансирања		Веза са програмским буџетом		Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дина	
1.2.4.1. Јачање међународне логистичке повезаности и сарадње са е-трговинским платформама ради унапређења поштанских услуга			ЈПО		РАТЕЛ ПО		IV квартал 2030		ЈПО		-		-	
1.2.4.2 Интеграција поштанског и царинског система у функцији дигиталне трансформације и примене нових царинских регулатива			ЈПО		УЦ		IV квартал 2029		ЈПО		4.700		-	
1.2.4.3. Промоција <i>PostTak</i> мреже			ЈПО				IV квартал 2030		ЈПО		-		-	

Мера 1.2.5: Оснаживање сектора кроз едукацију и кампање о савременим поштанским трендовима										
Институција оговорна за реализацију: Јавни поштански оператор										
Период спровођења: 2026-2030										
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:										
Тип мере: Информативно-едукативна мера										
Показатељ(и) на нивоу мере										
		Јединица мере	Извор провере	ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)	
Укупан број едукативних активности на тему савремених поштанских трендова и стречавања прања новца		број	Извештај РАТЕЛ, ЈПО, МИГ	0	0	3	3	3	3	
Извор финансирања мере		Веза са програмским буџетом		Укупна процењена финансијска средства у 000 дин						
РАТЕЛ				2026	2027	2028	2029			2030
ЈПО				-	1.500	1.500	1.500			1.500
				12.980	18.054	-	-			-
Назив активности:										
Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Веза са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин					
			2026	2027	2028	2029	2029	2029	2029	2030
1.2.5.1. Успостављање програма дигиталних и зелених вештина у сарадњи са образовним институцијама	МИГ, РАТЕЛ, ПО, АЗ	IV квартал 2030	ЈПО, ПО	-	-	-	-	-	-	-
1.2.5.2. Јачање капацитета поштанског сектора за приступ националним и међународним фондovima и програмима подршке	МИГ, МЕИ	IV квартал 2028	ЈПО	12.98	18.05	-	-	-	-	-
1.2.5.3. Спровођење обука за селекцију превоза опасних/недозвољених роба у ваздушној саобраћају и СПН/ФТ/ФШОМУ	ДЦВ РС, УСПН	IV квартал 2030	ЈПО	-	-	-	-	-	-	-

1.2.5.4. Спровођење обука за препознавање индикатора кријумчарења оружја, употребу скенера и комуникацију са безбедносним службама	ЈПО			IV квартал 2030	ЈПО															
1.2.5.5. Спровођење кампање о заштити права корисника поштанских услуга	РАТЕЛ	МИТ, ЈПО, ПО		IV квартал 2030	РАТЕЛ										1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	
Мера 1.2.6: Унапређење радних стандарда и промоција једнаких услова рада у поштанском сектору																				
Институција одговорна за реализацију: Министарство информисања и телекомуникација																				
Период спровођења: 2026-2030																				
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:										Тип мере: : Институционално управљачко организациона										
Показатељ(и) на нивоу мере																				
	Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)												
Степен задовољства запослених код ЈПО	Просечна оцена од 1 до 5	Извештај ЈПО	3,79	-	4,0	-	4,2	-												
Извор финансирања мере		Већа са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства у 000 дина																	
ЈПО			2026	2027	2028	2029					2030									
Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Већа са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дина														
						2026	2027	2028	2029	2030										
1.2.6.1. Спровођење социјалног дијалога код јавног поштанског оператора (колективни уговор)	МИТ	ЈПО, МФ, МРЗС, МП, Репрезентативни синдикати	IV квартал 2030	МИТ	0703-0001	-	-	-	-	-										
1.2.6.2. Подстицање политика једнаких могућности кроз едукације запослених и пословодства	ЈПО		IV квартал 2030	ЈПО		-	-	-	-	-										

1.2.6.3. Израда анализе задovoljstva zaposlenih u poštanskom sektoru	ЈПО	МИТ, РАТЕЛ	IV квартал	ЈПО	-	-	-	-	-
Посебни циљ 1.3: Успостављен механизам за примену нових решења и технологија у области поштанског саобраћаја									
Институција одговорна за координацију и извештавање: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге									
Показатељ(и) на нивоу посебног циља	Јединица мере	Извор провере	ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)	
Број нових поштанских услуга заснованих на дигитализацији и примени AI	Број	Извештај ЈПО и ПО	0	1	1	1	1	1	
Мера 1.3.1: Унапређење комерцијалних поштанских услуга интерграцијом нових технологија									
Институција одговорна за реализацију: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге									
Период спровођења: 2026-2029	Тип мере: Обезбеђивање добара и пружање услуга								
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:									
Показатељ(и) на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)	
Повећање обима комерцијалних поштанских услуга у односу на сваку претходну годину (почетна вредност 56.851.000 поштовака)	%	Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ	0	≥2%	≥2%	≥2%	≥2%	≥2%	
Број оператора који пружају више од 1% комерцијалних услуга у укупном обиму на тржишту	Број	Годишњи преглед тржишта РАТЕЛ	6	6	6	7	7	7	
Извор финансирања мере									
		Веза са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства у 000 дни						
РАТЕЛ			2026	2027	2028	2029		2030	
ЈПО			183.093	250.078	250.078	1.200	-	-	-

Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Веза са програмским м. буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин						
						2026	2027	2028	2029	2030		
1.3.1.1. Израда анализе постојећег стања комерцијалних услуга са компаративном анализом међународних пракси	РАТЕЛ	МИТ, ЈПО, ПО	IV квартал 2029	РАТЕЛ		-	-	1.200	-	-		
1.3.1.2. Јаване сарадње академске заједнице са учесницима на тржишту поштанских услуга кроз спровођење едукација, консултација и семинара	МИТ	РАТЕЛ, АЗ, ЈПО, ПО	IV квартал 2030	МИТ	0703-0001	-	-	-	-	-		
1.3.1.3. Израда модела нових интегрисаних услуга	ЈПО	РАТЕЛ, АЗ	IV квартал 2030	ЈПО		183.093	250.078	250.078	-	-		
1.3.1.4. Примена еколошких стандарда у пружању поштанских услуга	ЈПО	МИТ, РАТЕЛ, АЗЖС, ПО	IV квартал 2030	ЈПО		-	-	-	-	-		
Мера 1.3.2: Развој алата за унапређење конкуренције на тржишту поштанских услуга												
Институција одговорна за реализацију: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге												
Период спровођења: 2026-2030												
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:						Тип мере: Обезбеђивање добара и пружање услуга						
Показатељ(и) на нивоу мере												
	Јединица мере	Извор провере	ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)				
<i>Унапређење транспарентног и динамичког тражења свих комерцијалних услуга и цена на тржишту</i>						Да/Не	Извештај РАТЕЛ	не	не	да	да	да
Извор финансирања мере												
Веза са програмским буџетом						Укупна процењена финансијска средства у 000 дин						
						2026	2027	2028	2029	2030		

РАТЕЛ		2.200		5.200		5.200		2.200		2.200	
Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Вежа са програмским м буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин					
1.3.2.1. Унапређење ГИС портала	РАТЕЛ		IV квартал 2030	РАТЕЛ		2026	2027	2028	2029	2030	
1.3.2.2. Унапређење Портала цена	РАТЕЛ		IV квартал 2030	РАТЕЛ		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
1.3.2.3. Развој модела за динамичко праћење и анализу тржишта поштанских услуга	РАТЕЛ		IV квартал 2029	РАТЕЛ		-	3.000	3.000	-	-	
Мера 1.3.3: Утврђивање модела увођења AI у поштанску индустрију											
Институција одговорна за реализацију: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге											
Период спровођења: 2026-2030			Тип мере: Обезбеђивање добара и дружање услуга								
Прописи које је потребно изменити/усвојити за спровођење мере:			-								
Показатељ(и) на нивоу мере			Јединица мере	Извор провере	ПВ (2025)	ПВ (2026)	ПВ (2027)	ПВ (2028)	ПВ (2029)	ПВ (2030)	
Број предложених AI решења за примену у поштанској индустрији			број	Извештаји РАТЕЛ и ЈПО	0	1	0	1	0	0	
Извор финансирања мере			Укупна процењена финансијска средства у 000 дин								
РАТЕЛ			2026	2027	2028	2029	2030				
ЈПО			2.600	1.200	-	-	-	-	-	-	
Назив активности:			Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Вежа са програмским м буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дин			
1.3.3.1. Анализа потенцијала примене AI у поштанској			РАТЕЛ	МИТ, ЈПО,	IV квартал 2029	РАТЕЛ	-	1200	-	-	

индустрији и преузимање искуства најбоље праксе		ПО, АЗ																		
1.3.3.2. Реализација пилот- пројекта примене AI у одабраном сегменту Сектора поштанских услуга у РС	РАТЕЛ	МИТ, ЈПО, ПО, АЗ	IV квартал 2030	РАТЕЛ			2.600	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3.3.3. Евалуација пилот- пројекта, размена знања и могућности шире примене у поштанском саобраћају	РАТЕЛ	МИТ, ЈПО, ПО, АЗ	IV квартал 2030	РАТЕЛ																
1.3.3.4. Примена вештачке интелигенције (AI <i>Shabot</i>) у позивном центру Корисничког сервиса ЈПО	ЈПО		IV квартал 2030	ЈПО													78.552	-	-	-
Мера 1.3.4: Унапређење сајбер безбедности у поштанском ИТ систему																				
Институција одговорна за реализацију: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге																				
Период спровођења: 2026-2030											Тип мере: Регулаторна и едукативна									
Прописи које је потребно изменити/увојити за спровођење Мере: -																				
Показатељ(и) на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	ЦВ (2025)	ЦВ (2026)	ЦВ (2027)	ЦВ (2028)	ЦВ (2029)	ЦВ (2030)												
Број реализованих обука и састанака на тем сајбер безбедности			Број	Извештаји МИТ и РАТЕЛ	0	1	2	2	2	2										
Извор финансирања мере			Укупна процењена финансијска средства у 000 дина																	
			2026	2027	2028	2029	2030													
МИТ		0703-0001	-	-	-	-	-	-												
РАТЕЛ			-	-	-	-	-	-												
ЈПО			-	-	-	-	-	-												
Назив активности:	Носилац	Партнери	Рок	Извор финансирања	Веза са програмским буџетом	Укупна процењена финансијска средства по изворима у 000 дина														
						2026	2027	2028	2029	2030	2026	2027	2028	2029	2030					

1.3.4.1. Успостављање сарадње са ЕУ телима (ENISA, CERT) у циљу размене искустава о стратегијама из области сајбер безбедности	МИТ	РАТЕЈ	IV квартал 2030	МИТ	0703-0001	-	-	-	-	-
1.3.4.2. Унапређење система за управљање информационом безбедношћу и енергетске одбране ИТ инфраструктуре поштанских оператора у складу са стандардима	ЈПО	МИТ, РАТЕЈ	IV квартал 2030	ЈПО		-	-	-	-	-
1.3.4.4. Организовање едукација запослених и информисање корисника о сајбер претњама у поштанском саобраћају	РАТЕЈ	МИТ, ЈПО, ПО	IV квартал 2030	РАТЕЈ		-	-	-	-	-

Листа скраћеница која се користе у овом акционом плану:

РАТЕЛ	Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге
ЛПО	Јавни поштански оператор
ПО	Поштански оператори
РС	Република Србија
УПУ	Универзална поштанска услуга
МИТ	Министарство информисања и телекомуникација
УРУ	Светски поштански савез
АЗ	Академска заједница
ФТН	Факултет техничких наука
АЗЖС	Агенција за заштиту животне средине
МФ	Министарство финансија
МРЗС	Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
МП	Министарство привреде
ДЦВ РС	Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије
МЕИ	Министарство за европске интеграције
УСПН	Управа за спречавање пражња новца
ИСС КС АЗ31	Институт за стандардизацију Србије
УЦ	Управа царина
ЈЛС	Јединица локалне самоуправе
РЗС	Републички завод за статистику
ЕУ	Европска унија
ENISA	European Union Agency for Cybersecurity – Агенција ЕУ посвећена унапређењу сајбер безбедности у Европи
СЕРТ	Computer Emergency Response Team – Сектор који се бави информационалном безбедношћу
AI	Велтачка интелигенција

СПН/ФТ/ФШ ОМУ	Спречаванье права новаца, финансирања тероризма и финансирања ширења оружја за масовно уништење
ГИС	Географско информациона систем
RMS	Real Mail Study
РОС	Postal Operations Council