

Годишњи извештај о спровођењу акционог плана за 2025. годину за:

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

Институција надлежна за координацију и извештавање:

МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Документ јавне политике за који је акциони план утврђен:

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

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

**Предлагач документа: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом писмо. ( )	4.12 (2020)	4.25	4.19	Правна лица 4.34, Физика лица 4.04 Иако су резултати истраживања задовољства корисника позитивни, нарочито код правних лица где је остварена вредност од 4.34, постављени циљ од 4.25 остаје амбициозан и висок, имајући у виду да база 2020. година, из које потичу почетне вредности, није била реална нити репрезентативна за стандардне тржишне околности због специфичних услова изазваних пандемијом корона вируса, која је у целом свету изазвала застоје и преоптерећеност глобалне поштанске мреже.
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом пакет ( )	4.03 (2020)	4.15	4.15	
Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом експрес доставе. ( )	4.22 (2020)	4.25	3.86	Правна лица 3.90, Физика лица 3.83 Иако су остварени резултати истраживања задовољства корисника задовољавајући, они и даље заостају за циљем од 4.25, првенствено због тога што су почетни параметри из базе 2020. године били нереални услед специфичних околности пандемије корона вируса, али и чињенице да је у само годину дана дошло до изузетно великог раста обима пошљања е-трговине од чак 21%.

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

**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Доступност поштанских услуга – задовољство корисника Близином/локацијом поште (%)	68.6 (2020)	70	89.6	
Доступност поштанских услуга – задовољство корисника радним временом поште (%)	79 (2020)	80	84	

**Мера 1.1.1: Усклађивање поштанске регулативе са законодавством ЕУ и Светског поштанског савеза у области поштанских услуга**  
**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена			
Ниво усклађености регулативе (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	1 (2020)	2	2				
Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.1.1.1: Доношење Закона о изменама и допунама Закона о поштанским услугама	4. квартал 2024.	МИТ	завршено	-	Донет је Закон о поштанским услугама 19/2025, 6. марта 2025. године.		
1.1.1.2: Доношење подзаконских аката	4. квартал 2025.	МИТ	завршено	-	На основу Закона о поштанским услугама, Министарство и Регулатор су у 2025. години донели следећа подзаконска акта: Правилник о условима и начину обављања поштанских услуга; Правилник о параметрима квалитета, мерилима и критеријумима за обављање универзалне поштанске услуге; Правилник о обрасцу и начину издавања легитимације овлашћеног лица за вршење стручног надзора у области поштанских услуга; Правилник о приступу поштанској мрежи јавног поштанског оператора; Правилник о ближим условима за обављање универзалне поштанске услуге; као и Правилник о начину и поступку стручног надзора обављања поштанских услуга.		
1.1.1.3: Доношење Закона о потврђивању Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције	3. квартал 2021.	МИТ	-	-			
1.1.1.4: Анализа могућности флексибилне примене поштанске директиве	1. квартал 2024.	МИТ	-	-			
1.1.1.5: Доношење Закона о потврђивању аката Светског поштанског савеза (донетих на 27. Конгресу)	4. квартал 2022.	МИТ	-	-			

**Мера 1.1.2: Унапређење конкурентног тржишта**  
**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Број запослених у поштанској Делатности (Број)	19 032 (2019)	19.132	18.887	Смањен је број запослених код ЈПО, али је код осталих поштанских оператора забележен значајан раст броја запослених од 11,5% (подаци из 2024. године)

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.1.2.1: Сарадња учесника повезаних са заштитом конкуренције у области поштанских услуга	3. квартал 2022.	РАТЕЛ	-	-			
1.1.2.2: Едукација инспектора за поштанске услуге и овлашћених лица за обављање стручног надзора, у области заштите конкуренције на поштанском тржишту	3. квартал 2022.	МИТ	-	-			
1.1.2.3: Анализа потреба за подстицај развоја различитих модела приступа мрежи ЈПО	3. квартал 2023.	РАТЕЛ	-	-			
1.1.2.4: Информисање поштанских оператора о могућностима приступа мрежи ЈПО	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	завршено	-	У 2025. години РАТЕЛ је на основу овлашћења из члана 52. став 2. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 19/25, у даљем тексту: Закон), донео Правилник о приступу поштанској мрежи јавног поштанског оператора („Службени гласник РС”, број 110/25 од 5.12.2025). Сходно наведеном, поштански оператори су 15. децембра 2025. године, обавештени да је предметни Правилник ступио на снагу и да ће јавни поштански оператор у наредном периоду обавити услове и цене приступа мрежи ЈПО.		

1.1.2.5: Упоредна мерења и анализа (benchmarking) параметара квалитета осталих услуга поштанских оператора	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	завршено	-	У четвртном кварталу 2025. изабрана је независна организација која треба да спроведе независно мерење квалитета испред поштанских услуга, за период 2026-2028 године, по методологији „Benchmark“, над пет (5) највећих поштанских оператора, који у укупном обиму на тржишту експрес услуга Републике Србије, учествују са око 99%. У циљу утврђивања квалитета рада поштанских оператора, као и подстицању конкуренције на тржишту поштанских услуга анализа мерења квалитета биће урађена кроз четири (4) критеријума и тринаест (13) подкритеријума. У првом кварталу 2025. године, објављени су збирни резултати независног мерења квалитета осталих поштанских услуга, за период 2022-2024. године, и исти су постављени на интернет страници РАТЕЛ-а.	У 2025. години је на ГИС порталу за поштанске услуге омогућена нова функционалност корисницима поштанских услуга, која се односи на проналажење најближе локације поштовнице или пакетома у односу на задату адресу.	
--	------------------	-------	----------	---	--	--	--

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

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Задовољство корисника (правна лица) решавањем рекламационог поступка	23,9 (2020)	20	36,2	Висок степен незадовољства корисника решавањем рекламационог поступка, који износи 36% код правних и чак 60,7% код физичких лица. Директна је последица експанзије поштомача генерисаних е-трговином у унутрашњем и међународном саобраћају (21% у самој години дана), што је значајно оптеретило капацитете поштанских оператора, посебно у делу мреже који се бави рекламационим поступком. Наиме, сајл центри нису имали капацитете да делу благовремене информације о статусу поштомача, што је изазвало раст незадовољства.
Процент незадовољних корисника (%)	23,9 (2020)	20	36,2	Висок степен незадовољства корисника решавањем рекламационог поступка, који износи 36% код правних и чак 60,7% код физичких лица. Директна је последица експанзије поштомача генерисаних е-трговином у унутрашњем и међународном саобраћају (21% у самој години дана), што је значајно оптеретило капацитете поштанских оператора, посебно у делу мреже који се бави рекламационим поступком. Наиме, сајл центри нису имали капацитете да делу благовремене информације о статусу поштомача, што је изазвало раст незадовољства.

Задовољство корисника (Физичка лица) решавањем рекламационог поступка Процент незадовољних корисника (%)	15,4 (2020)	12	60,7	Висок степен незадовољства корисника решавањем рекламационог поступка, који износи 36% код правних и чак 60,7% код физичких лица, директна је последица експанзије поштоматске генерисаних е-трговином у унутрашњем и међународном саобраћају (21% у самој години дана), што је значајно отпорило капацитете поштанских оператора, посебно у делу мреже који се бави рекламационим поступком. Наиме, call центри нису имали капацитете да дају благовремене информације о статусу поштоматске, што је изазвало раст незадовољства.
Информисаност корисника (правних лица) о покретању рекламационог поступка Процент информисаних корисника (%)	30,8 (2020)	25	49,7	Иако се бележи раст обима услуга, информативна подршка није пратила тај темпо, што је резултирало чињеницом да велики проценат физичких и правних лица није довољно информисано како да заштити своја права кроз рекламациони поступак.
Информисаност корисника (физичка лица) о покретању рекламационог поступка (%)	42,1 (2020)	35	64,9	Иако се бележи раст обима услуга, информативна подршка није пратила тај темпо, што је резултирало чињеницом да велики проценат физичких и правних лица није довољно информисано како да заштити своја права кроз рекламациони поступак.

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.1.3.1. Анализа степена задовољства корисника поштанских услуга у РС и развој модела информисања корисника поштанским услугама	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	завршено	108%	РАТЕЛ је у децембру 2025. ангажовао независну организацију да истражи задовољство корисника поштанских, универзалних и експрес услуга, за физичка и правна лица. Код универзалних услуга испитивани су: доступност поштанске мреже (локација и радно време), редовност и достава поштоматске, рекламациони поступак и остваривање права корисника. Код експрес поштоматске фокус је био на избору оператора, начину пријема и уручења поштоматске, односу цене и квалитета, као и на рекламацијама и правима корисника. Резултати истраживања биће објављени у првом кварталу 2026. године на интернет страници РАТЕЛ-а.		



1.2.1.1: Анализа одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника	4. квартал 2024.	РАТЕЛ	завршено	-	<p>Резултати пројекта „Студија о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника“ који је реализован у периоду 2022-2024, су имплементирани у подзаконска акта и то: Правилник о Ближим условима за обављање универзалне поштанске услуге и Правилник о параметрима квалитета, мерилима и критеријумима за обављање универзалне поштанске услуге.</p>	
1.2.1.2: Спровођење процедуре рачуноводственог раздвајања и алокације трошкова давалаца универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	-	<p>Предузете је приходе од резервисаних поштанских услуга рачуноводствено одвојило од прихода нерезервисаних услуга у оквиру универзалне поштанске услуге, а трошкове алоцира путем интерног рачуноводства. У складу са Правилником о вођењу одвојеног рачуноводства („Службени гласник РС”, бр. 126/2020), израђени су Регулаторни извештаји ЈЛ „Пошта Србије” за 2024. годину са пратећом документацијом и достављени РАТЕЛ-у. РАТЕЛ је, у сарадњи са независним ревизором Ernst &amp; Young d.o.o. Београд, утврдио да је ЈЛО усвојио велину ранијих препорука, унапредио модел обрачуна јединичног трошка и да су извештаји и цене у највећој мери у складу са Правилником.</p>	
1.2.1.3: Провера веродостојности регулаторних извештаја	4. квартал 2025.	РАТЕЛ	завршено	126%	<p>У 2025. години је спроведена провера веродостојности регулаторног извештаја ЈЛО за 2024. годину, у сарадњи са независним консултантом/ревизором. Резултати о утврђеном чињеничном стању су објављене на интернет страници РАТЕЛ-а.</p>	
1.2.1.4: Усклађивање цена универзалне поштанске услуге	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	-	<p>Пошта Србије је предложила нове ценовнике поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају, на које су, у складу са Законом о поштанским услугама, сагласност дали Влада РС и РАТЕЛ. Донети су ценовници резервисаних и нерезервисаних услуга (у домену УПУ), приступа поштанској мрежи, као и услуга изван опсега УПУ у унутрашњем и међународном саобраћају, који се примењују од 1. јануара 2026. године. Цене су усклађене са ценама у региону, инфлацијом и растом трошкова енергената и радне снаге.</p>	
1.2.1.5: Анализа потребе за редизајнирањем облика и начина пружања универзалне поштанске услуге и начина формирања цена	4. квартал 2025.	РАТЕЛ		-		

**Мера 1.2.2: Остваривање Доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета.**  
**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Процент обухватајности становништва универзалном услугом (%)	100 (2020)	100	100	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.2.2.1: Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	-	Током 2025. године ступило је на снагу нови Закон о поштанским услугама, ради усклађивања са савременим трендовима, европским законодавством и потребама корисника. У складу са Законом и подзаконским актима, Предузеће је донело нове Опште услове за обављање УПУ и услуга изван опсега УПУ, који се примењују од 1. јануара 2026. године. Нови Општим условима омогућена је дигитализација услуга, прилагођавање асортимана новој Номенклатури, као и унапређење доставе кроз електронска обавештења, уручење без потписа уз сагласност примаоца, коришћење пакетомата и одређивање сигурног места за остављање поштилке.		
1.2.2.2: Контрола испуњења обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	4. квартал 2025.	МИТ	завршено	-	Контрола пружања универзалне поштанске услуге у складу са Законом о поштанским услугама се врши континуирано кроз инспекцијске и стручне надзоре, јавног поштанског оператора као даваоца универзалне поштанске услуге.		
1.2.2.3: Унапређење система ЈПО за аутоматско праћење квалитета писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају	4. квартал 2022.	ЈЛ ПТТ		-			





1.3.2.2. Анализа потребе за инсталирањем самослужбних апарата у достави пакета из оквира универзалне услуге насталих е-трговином	4. квартал 2022.	ЈЛ ПТТ		-			
1.3.2.3. Примена пакетама у пружању услуга експрес слања пошиљака	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	100%	<p>Набавка Поштинских пакетама реализује се ради ширења мреже и унапређења пријема, поврата и испоруке пошиљака у урбаним и руралним срединама, посебно на локацијама где корисници нису присутни у време доставе. Пакетомати су постављени на фреквентним локацијама, чиме се корисницима омогућава избор места и времена преузимања. Према истраживањима, ООН достава (ван куће) у 2025. години учествује са око 29% у глобалној испоруци пакета, што пакетомате чини важним елементом конкурентности. Пошта Србије је 2022. године набавила првих 420 пакетама на батерије, а 2023. још 800, од којих је 264 испоручено 2024. године. Укупно је набављено 684, од чега је у функцији 677 на 538 локација широм Србије. Како батеријски пакетомати не омогућавају испоруку пошиљака са откупником, закључен је уговор о сарадњи са Мобтел-ПТТ д.о.о. Београд ради имплементације пакетама на струју, који омогућавају и наплату. Крајем 2024. године сарадња је проширена уговорима са Нафтна индустрија Србије а.д. Нови Сад (наплата на каси) и Lidl Србија (плаћање картицом на пакетомату). Потпуна продајница ових пакетама започела је крајем 2025. године. Мрежу пакетама на струју чине 222 уређаја на 222 локације широм Републике Србије. И остали поштански оператори су у претходном периоду интензивно модернизовали своје поштанске мреже, прилагођавајући их савременим захтевима тржишта кроз примену иновативних технолошких решења и дигитализацију логистичких процеса. Кључни аспект ове модернизације огледа се у инсталирању великог броја пакетама широм земље, чиме је корисницима омогућена већа флексибилност, брзина и доступност услуга преузимања и слања пошиљака у било које доба дана.</p>		

**Мера 1.3.3. Развој е-поштанских услуга и услуга е-управе**  
**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
------------------	---------------------------	-------------------------	----------------------------	----------

Током 2025. године обустављене су планиране активности које су обухватале: Унос докумената у Е-нотар платформу кроз интеграцију са апликацијама Министарства правде Републике Србије, имплементацију тарифирања услуге архивирања јавнобележничке документације на Е-нотар платформи, као и омогућавање приступа грађанима јавнобележничкој документацији путем Портала еУправа Републике Србије. Имајући у виду да Министарство правде и јавни бележници нису исказали интересовање за наставак сарадње на реализацији пројекта, наведене активности нису спроведене. Те сходно томе није било могуће изградити Пројекат изведеног стања унапређене Е-нотар платформе.

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.3.3.1. Израда ЈЛО пројеката у циљу подршке успостављању система е-управе РС и развоја ЈЛО као информационог посредника у развоју нових услуга	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	завршено	-	Примена новог Закона о евидентирању и упису права на непокретностима, у оквиру пројекта „Свој на своје“, има за циљ да грађанима омогући једноставан и приступачан упис својине на непокретностима које до сада нису биле евидентирани, чиме се обезбеђује правна сигурност и пуно располагање имовином. У реализацији пројекта значајну улогу има Пошта Србије, која услугу подношења захтева омогућава у више од 580 пошта широм земље. За овај посао обучено је преко 2.500 запослених који пружају помоћ грађанима при електронском подношењу пријава, посебно онима без приступа интернету или довољне дигиталне писмености. На тај начин Пошта Србије директно доприноси спровођењу закона и јача улогу јавних сервиса у уређењу имовинско-правних односа и повећању правне сигурности грађана.		

1.3.3.2: Развој инфраструктуре ЈПО за сервисе е-управае односно е-доставе докумената грађанима	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	завршено	-	Током 2025. године обухваћене су планиране активности које су обухватале: унос докумената у Е-нотар платформу кроз интеграцију са апликацијама Министарства правде Републике Србије, имплементацију тарифирања услуге архивирања јавнобележничке документације на Е-нотар платформи, као и омогућавање приступа грађанима јавнобележничкој документацији путем Портала еУправа Републике Србије. Имајући у виду да Министарство правде и јавни бележници нису исказали интересовање за наставак сарадње на реализацији пројекта, наведене активности нису спроведене, те сходно томе није било могуће изградити Пројекат изведеног стања унапређење Е-нотар платформе.		
--	------------------	--------	----------	---	--	--	--

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

**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Несметано одвијање међународног поштанског саобраћаја у условима измене ЕУ царинске регулативе (0 - не, 1 - да)	0 (2020)	1	1	

**Мера 1.4.1: Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских поштомарака са овлашћеним даваоцима универзалног сервиса држава чланица Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Размена поштанских поштомарака које садрже робу (а) неусклађен-0 б) делимично усклађен-1 г) у великој мери усклађен-3 в) усклађен-2)	0 (2020)	2	2	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.4.1.1: Анализа процене потребе имплементације Уредбе (ЕУ) 2018/644 о услугама прекограничне доставе пакета	3. квартал 2022.	МИТ	-	-			
1.4.1.2: Пuna примена CDS система (Customs Declaration System)	4. квартал 2022.	ЈП ПТТ	-	-			

1.4.1.3: Унапређење система мерења квалитета преноса нерегистрованих пошиљака у међународном саобраћају	4. квартал 2022.	ЈЛ ПТТ					
---	------------------	--------	--	--	--	--	--

**Мера 1.4.2: Развој међународне сарадње у области поштанских услуга у циљу интеграције поштанског тржишта у глобалну поштанску мрежу**

Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА	Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Остварење међународне сарадње (1 - одређени напредак, 2 - озбиљан напредак, 3 - умерени напредак)		1 (2020)	2	2	

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.4.2.1: Учешће на конгресима Светског поштанског савеза	4. квартал 2025.	МИТ	завршено	-	Делегација Републике Србије, коју су чинили представници Министарства, МСП, РАТЕЛ и „Пошта Србије“ доо, учествовала је на 28. Конгресу Светског поштанског савеза (УРЦ), одржаном у Дубају од 8. до 20. септембра 2025. године. На Конгресу су усвојени и потписани додатни протоколи уз Устав, Општи правилник, Светскоу поштанску конвенцију и Споразум о поштанско-новчаним услугама, као и Правилник о поступању на Конгресу. Наведена акта биће ратификована доношењем закона о њиховом потврђивању. Током Конгреса извршен је избор држава чланица у Административни савет и Савет за поштанску експлоатацију, при чему је Република Србија изабрана у чланство Савета за поштанску експлоатацију 2026–2029. године.		

1.4.2.2. Учесће у раду радних група Европског комитета за поштанскоу регулативу (СЕРР)	4. квартал 2025.	МИТ	завршено	-	<p>Представници министарства учествовали су на 60. Пленарном заседању European Committee for Postal Regulation (СЕРР) и Кипарској поштанској недељи, у оквиру које су одржани Радионица Светски поштански савез за припрему делегата за предстојећи Конгрес и заједнички састанак СЕРР-а и PostEurop-а. Делегај је окупио представнике министарства, регулатора и јавних поштанских оператора из више од 30 држава, као и експерте међународних организација. Кроз радионице, састанке и презентације омогућена је размена знања и свеобухватна припрема за 28. Конгрес, на ком ће бити увојена нова акта која ће у наредне четири године уређивати међународни поштански саобраћај. У 2025. години представници МИТ-а су наставили да у континуиету прате рад радних група СЕРР.</p>	
1.4.2.3. Учесће у раду радних група Европске групе поштанских регулатора (ЕРГР)	4. квартал 2025.	РАТЕП	завршено	-	<p>У 2025. години представници РАТЕП-а наставили су континуирано учешће у раду радних група ЕРГР (WG Consumer and Market Indicators, WG Sustainability, WG Regulatory Framework, WG Cross-border parcel delivery и WG Access and Interoperability), кроз присуство састанцима (онлајн и уживо), достављање података и учешће у изради извештаја. Представник РАТЕП-а је члан "diafer" тима радне групе WG Consumer and Core Indicators, где активно учествује у обради података и изради извештаја. У оквиру држане делегације Републике Србије, представници РАТЕП-а учествовали су на састанцима SA (Council of Administrators) и 28. Конгресу Светски поштански савез одржаном у Дубају. Такође су учествовали на састанцима контакт мреже (ЕРГР CN I и II), пленарним заседањима (ЕРГР Plenary I и II) и пратећим радионицама, као и на састанцима CEFTA експертске радне групе за доставу пакета. РАТЕП је у септембру и октобру 2025. године био организатор састанака радних група WG Sustainability и WG Regulatory Framework.</p>	

1.4.2.4: Учесће у раду радних група PostEclpore

4. квартал 2025.

ЈП ПТТ

завршено

-

У априлу 2025. године представници Поште Србије учествовали су online на радоницама у Паризу посвећеним операцијама и обради оперативних података, са фокусом на усклађеност са EDI стандардима и примену система CS2 – електронског система ЕУ за безбедносну анализу ризика и подношење улазне сажете делегације (ENS). У октобру 2025. делегација Пошта Србије учествовала је на Генералној скупштини и Бизнис форуму PostEclpore у Тирани, где су усвојени пословни план и извештаји о раду. Пошта Србије је добила награду „Звезда у успону“ за пројекат роботског система за аутоматизовано сортирање пошиљака, као и награду за најлепшу европску марку 2025. године са мотивом винчанске филурине са локалитета Бело брдо. У новембру су у Луксембургу одржане радонице на којима је Пошта Србије представила напредни роботски систем за аутоматизовано сортирање пошиљака.

**Посебан циљ 1.5: Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности**

**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Спроведене едукације (Број)	28 (2020)	38	122	Број едукација представља збир активности ЈПО-а и других поштанских оператора који су доставили тражене податке

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

**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
Реализоване обуке у вези са применом стандарда сигурности и безбедности (Број)	5 (2020)	22	45	Обуке оператора су обухватиле теме као што су безбедност у ваздухопловству, управљање возилима у рестриктивним зонама, дефанзивна војска, CIS awatensess за подучавање, CIS ресертфикација, као и обуке из противпожарне заштите и безбедности и здравља на раду. Наведене активности допринеле су унапређењу безбедног руковања пошиљкама, адекватном поступању у ванредним ситуацијама и доследној примени мера безбедности и здравља на раду.

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образложење напретка	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.5.1.1. Едукација у вези са применом стандарда безбедности и сигурности	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	завршено	100%	<p>„Пошта Србије“ д.о.о. Београд је континуирано и систематски спроводила едукацију запослених и примењивала највише законске стандарде у области безбедности и здравља на раду, заштите од пожара, цивилне заштите и управљања ванредним ситуацијама. Кроз реализацију интерних и екстерних обука, које су обухватиле програме за новозапослене, периодичне провере, специјалистичка лиценцирања за рад са оружјем, процену ризика и радијациону заштиту, едуковано је преко 4.500 запослених уз улагање више од 2,3 милиона динара. Ове активности, које укључују и практичне тренинге, полут прве помоћи и вежби гађања, остварене су у блиској сарадњи са релевантним институцијама, чиме је обезбеђена пуна усaglашеност са регулативом, превентивна заштита корисника и дугорочно стабилно и безбедно функционисање поштанског саобраћаја. Током 2025. године реализован је значајан број интерних обука и код осталих оператора у области сигурности и безбедности, са циљем примене високих стандарда за заштиту корисника и запослених у поштанској делатности. Програм едукације обухватио је кључне теме као што су безбедност у ваздухопловству, управљање возилима у рестриктивним зонама и дефанзивна возиња. Такође, спроведене су обуке за подизање свести о безбедности информација (CIS amatepness) за подуговараче и редовна CIS ресертификација, уз континуирану едукацију из области противпожарне заштите, као и безбедности и здравља на раду.</p>		

1.5.1.2: Примена стандарда у области безбедности и сигурности корисника услуга и запослених, од стране поштанских оператора	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	-	-У складу са одредбама Закона о безбедности и здрављу на раду („Сл. гласник РС”, бр. 35/23), извршена је периодична провера обучености за безбедан и здрав рад за 823 запослена и теоријска обука и провера обучености за укупно 42 новозапослена у Кабинету директора Предузећа, Функцијама и Пратећим функцијама; -У складу са одредбама Закона о заштити од пожара („Сл. гласник РС”, бр. 111/09, 20/15, 87/18 и 87/18- др. закони), извршене су обуке из области заштите од пожара за 42 новозапослена у Кабинету директора Предузећа, Функцијама и Пратећим функцијама; -У складу са одредбама Закона о приватном обезбеђењу („Сл. гласник РС” бр. 104/13, 42/15 и 87/18), извршене су интерне обуке за полагање стручног испита и стицања лиценце за вршење основних послова службеника обезбеђења без оружја за 14 запослених и за полагање стручног испита и стицања лиценце за вршење специјалистичких послова службеника обезбеђења са оружјем за 11 запослених у Предузећу.	У току 2025. године запослени су упућивани на едукацију и усавршавање на обуке које се одржавају у Националној академији за јавну управу (НАЈУ). Пored наведеног одржан је и Синпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају (ПОСТЕЛ).		
1.5.1.3: Спровођење едукација и обука запослених у вези са унапређењем управљања у поштанском сектору	4. квартал 2025.	МТТТ	завршено	-	У току 2025. године запослени су упућивани на едукацију и усавршавање на обуке које се одржавају у Националној академији за јавну управу (НАЈУ). Пored наведеног одржан је и Синпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају (ПОСТЕЛ).			

**Мера 1.5.2: Развој људских ресурса у поштанској делатности**

**Носилац: МИНИСТАРСТВО ИНФОРМИСАЊА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Назив показатеља	Почетна вредност и година	Циљана вредност у 2025.	Остварена вредност у 2025.	Напомена
------------------	---------------------------	-------------------------	----------------------------	----------

Реализоване су обуке за царинске званичнике, примену NAR и NCTSS система, припрему документације за увозно/извозно царинишење, као и специјализоване обуке за транспорт и руковање опасном робом. Значајан број запослених учествовао је и у Data Protection, SPN темама и повезаним регулативама, као и CIS Dangerous Goods програмима. Посебна пажња посвећена је процесима скенирања полиљачка ради откривања ризичних полиљачка (потцењена вредност, повреде права интелектуалне својине, забрањена или ограничена роба). Поред тога, реализоване су бројне активности кроз стручне асоцијације, међународне пројекте, ICS2 систем, као и континуирани програм обука, чиме је обезбеђен висок ниво усклађености са међународним стандардима и прописима.

Активност	Рок -> Нови рок	Носилац	Статус	Реализација средстава (%)	Образажене напретке	Разлози за одступање и предузете мере	Будући кораци за реализацију
1.5.2.1: Стручно усавршавање запослених у поштанској делатности у вези са заштитом података о личности, спречавањем прања новца и финансирањем тероризма, превозом опасних роба у ваздуху, заштитом потрошача, царинским прописима итд.	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	100%	У области развоја људских ресурса, реализован је широк спектар обука усмерених на кључне аспекте савременог поштанског пословања, укључујући заштиту података о личности (Data Protection), спречавање прања новца и финансирања тероризма, заштиту потрошача, као и ИТ безбедност кроз програме подизања свести о сигурности информација (SIS). Ове едукативне активности, спроведене путем савремених дигиталних платформи и специјализованих програма уз сертификацију релевантних институција, омогућиле су пуну усклађеност са међународним и домаћим прописима. Посебан акценат стављен је на унапређење специфичних пословних процеса кроз едукацију царинских званичника, примену NAR и NCTSS система, као и обуку за комплетну припрему документације за увозно и извозно царинишење. Додатна пажња посвећена је сигурности поштанских токова кроз специјализоване програме за транспорт и руковање опасном робом (Dangerous Goods), као и кроз унапређење процеса скенирања полиљачка ради ефикасног откривања ризичних садржаја, попут робе потцењене вредности, забрањених предмета или повреда права интелектуалне својине.		



1.5.3.1: Анализа угљедија свих елемената пословања поштанског сектора на животну средину	4. квартал 2025.	ЈЛ ПТТ	завршено	-	<p>Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, активно користи OSCAR (Online Solution for Carbon Analysis and Reporting) од 2017. године, прикупљајући и достављајући податке Светском поштанском савезу о емисији штетних гасова насталој поштанским активностима. OSCAR је бесплатан онлајн софтвер који омогућава поштанским операторима креирање извештаја, процену нивоа емисије угљен-диоксида и других гасова базираних на угљенику, као и упоређивање анализе са другим операторима у региону. Софтвер користи двадесет кључних индикатора, укључујући емисију по писму, по тони поштилјака и по пређеном километру, што омогућава дефинисање мера за смањење загађења. Поштански оператори активно спроводе бројне активности на заштити животне средине, првенствено кроз стратешка улагања у набавку возила на електрични и хибридни погон и развој пратеће инфраструктуре за њихово напајање. У оквиру ових еколошких настојања, на месечном нивоу се проводи детаљно енергетско билансирање које обухвата потрошњу електричне и топлотне енергије, као и горива, док се на годишњем нивоу врши системско вредновање подручја значајног коришћења енергије ради даље оптимизације ресурса и смањења емисије штетних гасова.</p>
--	------------------	--------	----------	---	--

1.5.3.2. Анализа потребе за "зеленим возилима" и инсталацијом пуњоница за возила	4. квартал 2025.	ЈП ПТТ	завршено	<p>Током 2025. године ЈПО је набавио је 216 електромопеда намењених достави поштанских пошиљака, пре свега у руралним подручјима, што представља највећу појединачну набавку електричних доставних средстава до сада. Нови електромопеди значајно су унапредили доставну флоту у Београду и широм Србије. Они омогућавају ефикаснију доставу, смањење трошкова и боље услове рада запослених, без емисије штетних гасова и буке, уз мању потрошњу енергије у односу на возила са моторима са унутрашњим сагоревањем.</p> <p>Оријентација Поште Србије ка одрживој мобилности биће настављена и у наредном периоду. У наредном периоду планирана је и инсталација пуњача испред ЈПМ, који ће бити доступни и грађанима, као и постављање соларних панела где год је то могуће, са циљем да се у наредне три године обезбеди енергија за пуњење електричних возила из сопствених извора. У складу са савременим глобалним трендовима и препорукама водећих светских логистичких мрежа, стратешко опредељење свих поштанских оператора све више се усмерава ка енергетској одрживости и активној транзицији на еколошки прихватљива транспортна решења кроз континуирану модернизацију возних паркова и набавку возила на електрични и хибридни погон. Ови процеси праћени су развојем неопходне инфраструктуре у виду инсталације пуњача у службеним просторима, као и плановима за sukcesивну замену постојећих возила енергетски ефикаснијим моделима. Како би се осигурала максимална оптимизација ресурса, редовно се спроводи детаљно енергетско балансирање потрошње електричне и топлотне енергије, као и горива, уз обавезно годишње вредновање подручја значајног коришћења енергије, чиме се потврђује посвећеност поштанског сектора смањењу емисије штетних гасова и усклађивању пословања са највишим међународним еколошким стандардима.</p>
--	------------------	--------	----------	--

Београд

Датум 24. март 2026. године



Проф. др Борис Бругина

*Brugina*