

На основу члана 43. став 1. Закона о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС”, број 30/18), члана 35. став 5. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика („Службени гласник РС”, бр. 20/25, 27/26 и 30/26) и члана 43. став 3. Закона о Влади („Службени гласник РС”, бр. 55/05, 71/05 – исправка, 101/07, 65/08, 16/11, 68/12 – УС, 72/12, 7/14 – УС, 44/14 и 30/18 – др. закон), на предлог Министарства информисања и телекомуникација,

Влада доноси

З А К Л Ј У Ч А К

1. Усваја се Финални извештај о спровођењу Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период од 2021. до 2025. године, који је саставни део овог закључка.

2. Овај закључак, ради реализације, доставити Министарству информисања и телекомуникација.

05 Број:
У Београду, 21. маја 2026. године

В Л А Д А

ПРЕДСЕДНИК

проф. др Ђуро Маџут





**Финални извештај о спровођењу
Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији
за период од 2021. до 2025. године**

I УВОД

У складу са чланом 43. став 1. алинеја прва Закона о планском систему Републике Србије¹ и чланом 35. став 2. Уредбе о методологији израде докумената јавне политике² Министарство информисања и телекомуникација (у даљем тексту: Министарство) припремило је Финални извештај о реализацији Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021. до 2025. године³ (у даљем тексту: Стратегија), која је усвојена 24. јуна 2021. године, са роком важења до 31. децембра 2025. године.

Финални извештај о реализацији Стратегије урађен је на основу годишњих извештаја о реализацији акционих планова за имплементацију Стратегије за 2021, 2022, 2023, 2024. и 2025. годину, објављених на интернет страници Министарства у складу са Законом о планском систему Републике Србије и Уредбом о методологији израде докумената јавних политика.

Стратегија је донета у циљу унапређења развоја поштанског тржишта и његове интеграције у глобалне мреже. Овај корак је био неопходан како би се задовољиле динамичне потребе корисника (грађана и привреде) које су се константно мењале под утицајем нових технологија, промена животног стила и експанзије електронске трговине, што је захтевало бржи проток робе путем поштанских пакета. Због тога је било кључно подстицати даљи развој поштанских услуга јер поштански сектор представља фундаментални чинилац националне економије и темељ за даљи привредни и друштвени развој земље.

Један од циљева Стратегије је био обезбеђивање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса. То је подразумевало пружање поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Србији, усклађених са директивама Европске уније (European Union, у даљем тексту: ЕУ) и актима Светског поштанског савеза - Universal Postal Union (у даљем тексту UPU). Поред тога, Стратегија се залагала за подстицање развоја иновативних поштанских услуга кроз синергију са информационо-комуникационим технологијама (ИКТ) и саобраћајном инфраструктуром, са посебним акцентом на електронску трговину. Било је неопходно осигурати да универзална поштанска услуга, као услуга од општег интереса, буде доступна свим грађанима под једнаким условима и по приступачним ценама, уз континуирано поштовање стандарда квалитета и праћење промена на тржишту.

Даље, Стратегија је имала за циљ унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње. Ово је укључивало усклађивање домаће регулативе са прописима ЕУ и Светског поштанског савеза, што је било кључно за ефикасно одвијање међународног поштанског саобраћаја. Посебна пажња је била посвећена подизању нивоа сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају, заштити животне средине и развоју људских ресурса у поштанској делатности. Развој савремених технологија, попут електронских комуникација и интернета, отварао је нове могућности за поштански сектор да се прилагоди дигиталној ери, компензујући пад обима писмоносних поштиљки значајним растом поштиљака генерисаних е-трговином.

Када је реч о извештавању о спроведеним мерама и активностима из Акционог плана Стратегије, успостављен је јасан механизам праћења и одговорности. „Пошта Србије“ д.о.о. Београд, као јавни поштански оператор, и Регулаторно тело за електронске комуникације и

¹Службени гласник РС, број 30/18

²Службени РС, број 20/25

³Службени гласник РС, број 68/21

поштански саобраћај (РАТЕЛ), као надлежно регулаторно тело, имали су активну улогу у овом процесу.

Обе институције су редовно достављале детаљне извештаје за све активности где су биле носиоци реализације или партнери у спровођењу. Ови извештаји су служили као кључни показатељи напретка у имплементацији Стратегије. Они су омогућавали свеобухватан увид у статус спровођења појединачних мера, идентификацију евентуалних изазова и благовремено реаговање, ради обезбеђивања континуитета и ефективности Акционог плана. Систематско извештавање допринело је транспарентности и одговорности у целокупном процесу реализације стратешких циљева.

ДОСТИГНУЋА И ИЗАЗОВИ ТОКОМ ИЗВЕШТАВАЊА

Стратегија развоја поштанских услуга за период од 2021–2025. године усвојена је 24. јуна 2021. године и објављена у „Службеном гласнику Републике Србије”, број 68 од 7. јула 2021. године, а њена реализација се спроводила кроз мере и активности предвиђене Акционим планом Стратегије развоја поштанских услуга за период 2021–2025. године. Акционим планом је дефинисан општи и пет посебних циљева уз пратеће мере и активности за сваки од циљева.

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

Акционим планом Стратегије за показатеље на нивоу општег циља утврђени су степен задовољења корисника поштанском услугом писмо, степен задовољења корисника поштанском услугом пакет и степен задовољења корисника поштанском услугом експрес доставе (пакета). За јединицу мере утврђена је просечна оцена задовољства корисника наведеним поштанским услугама. С тим у вези, РАТЕЛ је сачинио студију „Испитивање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга” за период спровођења Акционог плана (2021 – 2025), којом су утврђене просечне оцене задовољства корисника писмоносним и пакетским услугама. У студији је објашњено да су квалитет пружања писмоносне услуге испитаници оцењивали оценама од 1 до 5, где 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену.

Степен задовољства квалитетом поштанских услуга је на релативно високом нивоу, при чему грађани (физичка лица) писмоносне услуге оцењују просечном оценом 4,04, а пакетске 4,01, уз веома низак проценат незадовољних корисника. Правна лица исказују још виши степен задовољства, оцењујући писмоносне услуге са 4,34 и пакетске са 4,29, где чак 58% предузећа даје највишу оцену за писмоносну, а 54% за пакетску услугу. Свега 7% корисника из пословног сектора је незадовољно квалитетом писама, док је код пакета тај број још нижи и износи 6%. Унутар сегмента правних лица, мала предузећа оцењују писмоносне услуге нешто нижом оценом од општег просека (4,25), док су предузећа у државном власништву изузетно задовољна пакетским услугама, додељујући им високу просечну оцену од чак 4,81.

На основу свега напред наведеног, може се закључити да је општи циљ Стратегије реализован, имајући у виду да су почетне вредности показатеља из базе 2020. године,

које су биле високе, превазиђене. То указује на значајно унапређење квалитета и задовољства корисника поштанским услугама у извештајном периоду.

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

ПОСЕБНИ ЦИЉЕВИ

Посебни циљеви идентификовани су на основу анализе ситуације и планиране мере:

ПОСЕБАН ЦИЉ 1: Обезбеђење пружања доступних, поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Србији у складу са директивама ЕУ и препорукама Светског поштанског савеза.

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

Мера 1.2. Унапређење конкурентног тржишта

Мера 1.3. Унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга

ПОСЕБАН ЦИЉ 2: Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту

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

Мера 2.2. Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета

ПОСЕБАН ЦИЉ 3: Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром, са посебним нагласком на е-трговину

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

Мера 3.2. Повећање обима поштанских поштиљака које садрже робу, генерисаних развојем е-трговине

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

ПОСЕБАН ЦИЉ 4: Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области поштанских услуга

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

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

ПОСЕБАН ЦИЉ 5: Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности

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

Мера 5.2. Развој људских ресурса у поштанској делатности

Мера 5.3. Предузимање активности у циљу заштите животне средине

НАЈЗНАЧАЈНИЈА ДОСТИГНУЋА У ПЕРИОДУ 2021-2025. ГОДИНЕ

Најзначајнија достигнућа током спровођења акционог плана, у складу са планираним циљевима:

Посебан циљ 1 - Обезбеђење пружања доступних, поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Србији у складу са директивама ЕУ и препорукама Светског поштанског савеза.

- ✓ **Усвојен је Закон о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 19/2025) 06. марта 2025. године.**

Усвајање новог закона донело је значајне промене са циљем модернизације и унапређења сектора поштанских услуга. Кроз овај закон, постављени су темељи за обезбеђивање одрживости универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: УПУ) на целокупној територији Републике Србије под једнаким условима за све грађане, као и за развој нових, кориснички оријентисаних услуга ван универзалног опсега, у складу са захтевима дигиталног доба. Додатни приоритети укључују унапређење тржишне конкурентности, јачање независности Регулатора, подизање квалитета услуга, као и стварање услова за ефикасније прекограничне услуге. Закон такође омогућава дигитализацију процеса, бољу заштиту интереса корисника и повећану транспарентност регулативе, чиме се поједностављује приступ правима корисника и обављање поштанске делатности.

Новине које је донела примена Закона су:

Поједностављена процедура: Скраћена је и поједностављена процедура за прибављање дозволе за пружање поштанских услуга.

Боља информисаност корисника: Корисници сада имају приступ упоредним ценама и географској распрострањености поштанских услуга на сајту Регулатора, што омогућава бољу информисаност.

Шира примена пакетомата: Створен је правни оквир који омогућава ширу примену пакетомата, укључујући и слање поштиљака, као и коришћење других савремених технологија.

Унапређена заштита корисника: Заштита корисника поштанских услуга је унапређена кроз могућност да Регулатор мериторно, у вансудском поступку, одлучује у циљу решавања спорова између оператора и корисника.

Развој прекограничних услуга: Прописане су надлежности и активности везане за подстицање развоја прекограничних поштанских услуга и унапређење прекограничне доставе пакета.

Јачање капацитета Регулатора: Дошло је до јачања капацитета и унапређења оквира надлежности Регулатора.

Донета су подзаконска акта:

- 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 поштиљкама 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 јавног поштанског оператора (у даљем тексту: 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 („Службени гласник РС”, број 84/25). Овим правилником прописује се изглед и начин издавања легитимације за запослене Регулатора који спроводе стручни надзор;
- 9) Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства, алокацији трошкова и провери веродостојности интерног обрачуна ЛПО („Службени гласник РС”, број 36/26);
- 10) Правилник о начину обрачуна нето трошка ЛПО и начину остваривања права на накнаду услед неправедног финансијског оптерећења („Службени гласник РС”, број 36/26);
- 11) Правилник о утврђивању Плана издавања пригодних поштанских марака и мотива редовних издања поштанских марака којим се утврђује План издавања пригодних поштанских марака и мотива редовних издања поштанских марака, које у току године издаје „Пошта Србије” д.о.о. Београд („Службени гласник РС”, бр. 118/25 и 19/26).

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).

Донети закони којима су потврђена акта Светског поштанског савеза:

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 Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције усвојен на Трећем ванредном Конгресу, 26. септембра 2019. године, у Женеви, Швајцарска („Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 1/21).

- Закон о потврђивању аката Светског поштанског савеза донетих на 27. Конгресу Светског поштанског савеза у Абиџану, 26. августа 2021. године („Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 2/23). Овим законом, потврђена су следећа акта:

- 1) Једанаести додатни протокол уз Устав Светског поштанског савеза;
- 2) Трећи додатни протокол уз Општи правилник Светског поштанског савеза;
- 3) Светска поштанска конвенција и Завршни протокол Светске поштанске конвенције;
- 4) Споразум о поштанско-новчаним услугама и Завршни протокол Споразума о поштанско-новчаним услугама;
- 5) Правилник о поступању на Конгресу.

- Закон о потврђивању аката Светског поштанског савеза донетих на Четвртом ванредном конгресу, одржаном у Ријаду, Краљевина Саудијска Арабија, у периоду од 1. до 5. октобра 2023. године („Службени гласник РС - Међународни уговори”, број: 1/25). Овим законом, потврђена су следећа акта:

- 1) Четврти Додатни протокол Општем правилнику Светског поштанског савеза;
- 2) Први Додатни протокол Светске поштанске конвенције;
- 3) Први Додатни протокол Споразуму о поштанско новчаним услугама.

Бенчмарк параметара квалитета осталих поштанских услуга

У циљу успостављања модела за проверу квалитета услуга, Регулатор је иницијално сачинио нацрт модела за мерење и поређење параметара квалитета, с обзиром на то да не постоје препоручени стандарди. За добијање додатних информација и анализу радне верзије модела, РАТЕЛ је спровео анкету, преко Европске групе поштанских регулатора (European Regulators Group for Postal Services, у даљем тексту: ERGP), којом су били обухваћени европски поштански регулатори. Прикупљени подаци су систематизовани и интегрисани у радну верзију модела.

Независно мерење и упоређивање квалитета експрес поштанских услуга спроводи се континуирано, обухватајући операторе који чине око 99% тржишта. Сваке године се организује независно мерење квалитета ових услуга од стране изабране организације. Резултати мерења се редовно објављују на интернет страници Регулатора. У четвртом кварталу 2025. године, изабрана је организација за период 2026-2028. година, примењујући измењену методологију „benchmark” засновану на искуствима из претходног трогодишњег циклуса (2022-2024. година). Са свим поштанским операторима одржавају се састанци, ради анализе резултата и унапређења квалитета услуга.

Овај пројекат је као пример најбоље праксе презентован на састанку радне групе ERGP WG Consumer and Core indicators који је одржан у Јашију, Румунија, од 6-7.9.2023. год.

Информисање корисника о доступности осталих поштанских услуга поштанских оператора путем ГИС портала РАТЕЛ-а

РАТЕЛ је имплементирао ГИС портал (Географски информациони систем), како би корисницима пружио бољи увид у доступност поштанских услуга. Портал је у употреби и приступ истом је омогућен путем званичне интернет странице Регулатора: <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>. Омогућава приступ низу информација, као што су:

- Локације пошта (универзална поштанска услуга);
- Локације поштанских сандучића;
- Локације пакетомата;
- Локације филијала свих поштанских оператора;
- Покривеност доставе универзалне поштанске услуге;
- Покривеност доставе осталих поштанских услуга (уручење истог дана, наредног дана, до 5 дана).

Такође, ГИС портал омогућава поштанским операторима приказ њихових пословница, пакетомата и подручја деловања. Корисницима је доступна функционалност проналажења најближе локације пословнице или пакетомата у односу на задату адресу, као и могућност информисања о услугама доступним на њиховој територији.

Портал се континуирано ажурира просторним подацима из различитих извора (базе података поштанских оператора, базе података државних органа), ради квалитетнијих анализа и информисаности корисника, уз сталну промоцију у медијима.

Овај пројекат је такође препознат и на међународном нивоу и основни резултати су представљени у оквиру заједничке конференције UPU, CERP (*European Committee for postal regulation*) и PUASP (*Postal Union of America, Spain and Portugal*) која је одржана 29.06.2022. године у Мадриду, Шпанија.

Анализа степена задовољства корисника поштанских услуга у Републици Србији и развој модела информисања корисника поштанским услугама

Регулатор је ангажовао независну институцију за спровођење анализе степена задовољства корисника поштанских услуга. Анкета је обухватила 1206 физичких и 304 правних лица и резултати су објављени у марту 2022. године. Ово истраживање се односило на све поштанске услуге. Настављајући ову праксу, Регулатор је, у четвртм кварталу 2023. године, спровео ново истраживање (објављено средином 2024. године), као и у децембру 2025. године, са планираним објављивањем резултата у првом кварталу 2026. године.

Предмет истраживања за универзалну поштанску услугу укључивао је доступност поштанске мреже у смислу локације и радног времена, редовност добијања пошиљака, окретања и решавања рекламационог поступка и остваривање права корисника.

Фокус истраживања за експрес поштанске услуге био је на искуству одабира оператора експрес поштанске услуге, задовољству односа цена/квалитет услуге, потребама корисника у процесу пријема и уручења експрес поштанских услуга, рекламационим поступком и остваривању права корисника.

Отпочело се са спровођењем стручног надзора

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 универзалне поштанске услуге, приступ мрежи, цена и рачуноводство давалаца универзалне поштанске услуге.

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 универзалне поштанске услуге. 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, представљамо и табелу са извршеним стручним надзорима по годинама.

Година	Број обављених надзора	Детаљи обављених надзора / Остале активности	Напомене
2021	14	- Донета процедура за обављање стручног надзора поштанских оператора - обављени надзори у периоду јул-децембар	
2022	25	- 11 оператора експрес услуга - 13 оператора курирских услуга - 1 оператор универзалне поштанске услуге	
2023	7	- 5 оператора експрес услуга - 2 оператора курирске услуге	У односу на план, није обављен стручни надзор у Пошти Србије (обустава рада) и Dexpress (контрола других државних органа) Надзори обављени над операторима из претходне године (чији надзор није обављен 2023.).
2024	2	- „Пошта Србије“ д.о.о. Београд - Dexpress	
2025	1	- Обављен стручни надзор над радом оператора GLS - Израда Правилника о начину и поступку стручног надзора обављања поштанских услуга (“Службени Гласник РС” 110/25 од 5.12.2025. године)	

Посебан циљ 2 - Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту

Најзначајније реализоване активности:

Анализа одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника;

Регулатор је спровео активности ради израде и реализације Студије одрживости универзалне поштанске услуге у Републици Србији и утврђивања њене улоге у складу са потребама корисника. Спроведена је свеобухватна анализа одрживости универзалне поштанске услуге. Израђена је техничка спецификација, организована је панел дискусија, расписана јавна набавка за избор консултаната, израђен Нацрт методологије, спроведене јавне консултације и формирана је радна група за израду коначне методологије. Пројекат је реализован у три фазе, током 2023. и 2024. године, кроз доношење методологије и вршење тестирања. Кроз прву фазу усвојена је Методологија и дефинисани су подаци за тестирање модела. Кроз другу фазу прикупљени су подаци и извршено је тестирање модела и кроз трећу фазу примењена је Методологија и израђен је коначни документ са препорукама. Студија је препоручила измене регулативе у циљу усклађивања са ЕУ прописима, обезбеђивања дугорочне одрживости универзалне поштанске услуге, редефинисања опсега услуга у складу са потребама корисника, унапређења параметара квалитета преноса поштиљака (уз уважавање трошкова и потреба корисника) и прилагођавања параметара доступности услуга географским и демографским специфичностима. Резултати студије су објављени на интернет страници Регулатора, а закључци студије су имплементирани кроз нови закон и два подзаконска акта:

- **Правилник о ближим условима за обављање универзалне поштанске услуге**, који је донело Министарство информисања и телекомуникација на предлог Регулатора.
- **Правилник о параметрима квалитета, мерилима и критеријумима за обављање универзалне поштанске услуге**, који је донео Регулатор.

Рачуноводствено раздвајање и алокација трошкова давалаца универзалне поштанске услуге

У периоду 2021-2025. године „Пошта Србије” д.о.о. Београд унапређивала је и примењивала методологију одвојеног рачуноводства у складу са Правилником из 2020. године. Током 2021. године, извршене су дораде идентификације прихода и алокације трошкова ради израде регулаторних извештаја, а пуна примена модела обезбеђена је развојем интерног софтверског решења. У наредним годинама, редовно су израђивани и достављани регулаторни извештаји Регулатору. „Пошта Србије” д.о.о. Београд је, у свим посматраним годинама, обезбедила раздвајање прихода од резервисаних и нерезервисаних поштанских услуга, док је алокација трошкова вршена путем интерног рачуноводства.

Поред наведеног, Регулатор је донео Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере регулаторних извештаја јавног поштанског оператора. Правилник је почео да се

примењује током 2021. године где је Регулатор, у сарадњи са консултантом, пратио примену одвојеног рачуноводства код „Пошта Србије” д.о.о. Београд кроз састанке и радионице, а први пробни извештаји послужили су за почетну процену примене. Сваке године Регулатор је достављао „Пошти Србије” д.о.о. Београд податак о стопи приноса на ангажовани капитал (WACC), вршио проверу веродостојности регулаторних извештаја у сарадњи са независним консултантом, објављивао информације о усклађености извештаја на својој интернет страници, обавештавао надлежно Министарство и достављао ЛПО писмо препорука ради унапређења извештавања. У првим годинама примене, утврђена су одређена одступања од Правилника, након чега су дате конкретне препоруке за унапређење система. Провере су настављене и за наредне године (2023. и 2024. год.), а резултати и препоруке су редовно објављивани и достављани надлежним институцијама. Регулатор је, уз подршку независног ревизора Ernst & Young, потврдио веродостојност извештаја и значајна унапређења модела обрачуна трошкова, као и њихову усклађеност са Правилником.

Усклађивање цена универзалне поштанске услуге

У периоду 2021–2025. године „Пошта Србије” д.о.о. Београд је континуирано усклађивала цене поштанских услуга са Законом о поштанским услугама и релевантним подзаконским актима. Током 2021. године, уз сагласност Владе РС и Регулатора, донети су нови ценовници поштанских услуга, који су у примени од 1. априла 2021. године. У наредним годинама, вршене су редовне измене и допуне ценовника у складу са планом политике цена јавног поштанског оператора и Стратегијом развоја поштанских услуга за период 2021–2025. година, ради усклађивања цена са инфлацијом, растом трошкова пословања и тржишним условима. Нови или измењени ценовници примењивани су од 2022, 2023. и 2024. године, док су током 2025. године усвојени ценовници чија је примена предвиђена од 1. јануара 2026. године.

Анализа потреба за редизајнирањем обима и начина пружања универзалне поштанске услуге и начина формирања цена

Током 2024. године, Регулатор је, у оквиру Студије одрживости универзалне поштанске услуге, анализирао потребу за променом обима универзалне поштанске услуге (УПУ). Разматране су четири могућности, а препоручено је: укидање приоритетног писма, увођење додатних јавних услуга као допуне универзалном сервису, увођење услуга за „рањиве“ категорије корисника и увођење хибридног писма. Поред тога, анализиран је и начин формирања цена УПУ у оквиру Правилника о одвојеном рачуноводству. Одлучено је да се, приликом измене цена, у обрачун укључи инфлација за период од израчунавања трошкова до подношења захтева за промену цена. С тим у вези, Регулатор је донео допуну Правилника о одвојеном рачуноводству („Службени гласник РС”, бр. 48/24).

Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом

„Пошта Србије” д.о.о. Београд, континуирано обезбеђује пружање универзалне поштанске услуге као услуге од општег интереса на целој територији Републике Србије, у складу са законом и подзаконским актима, под једнаким условима и по приступачним ценама. Током посматраног периода реализоване су активности усмерене на очување одрживости универзалне поштанске услуге, укључујући унапређење организације поштанске мреже и дефинисање изузетака од петодневног режима пријема и доставе поштиљака, у сарадњи са надлежним институцијама и Регулатором. Представници предузећа, учествовали су у изради Студије о одрживости универзалне поштанске услуге, као и у припреми новог законског оквира. Након ступања на снагу новог Закона о поштанским услугама, 2025. године, израђени су нови Општи услови за обављање универзалне поштанске услуге и услуга ван њеног опсега, који се примењују од 1. јануара 2026. године. На тај начин створени су предуслови за даљу дигитализацију и унапређење квалитета поштанских услуга.

Унапређење система ЈПО за аутоматско праћење квалитета писмоносних поштиљака

Праћење квалитета писмоносних поштиљака у унутрашњем поштанском саобраћају спровођено је континуирано, путем AMQM система за мерење времена преноса нерегистрованих поштиљака, уз ангажовање интерних панелиста. Трошкови су обухватили одржавање система и опреме, као и интерне трошкове рада и материјала. Активност је, у складу са Акционим планом, завршена 31. децембра 2022. године, када је постојећа RFID опрема за аутоматско праћење квалитета престала са радом.

Модернизација инфраструктуре и опремања РПЦ ЈПО

У периоду 2021–2025. године „Пошта Србије” д.о.о. Београд је, сопственим ресурсима, реализовала мере адаптације и модернизације поштанско-логистичких центара, у складу са растом обима поштиљака и развојем е-трговине. Током 2021. и 2022. године израђени су технолошки предлози за организацију процеса у РПЦ и ЛПЦ, спроведене анализе локација, измештен ЛПЦ Сомбор и пуштен у рад тракасти транспортер у РПЦ Београд. У 2023. и 2024. години, адаптирано је више објеката, измештен ЛПЦ Суботица и инсталирана опрема за роботизовано сортирање у РПЦ Нови Сад. Током 2025. године, настављена је инсталација система за роботизовано сортирање у више центара, уз обуку запослених. Финансијска реализација износила је 598,8 милиона динара (без ПДВ-а), при чему су највећа средства усмерена на опремање РПЦ Београд и ЛПЦ Крагујевац, као и реконструкцију ЛПЦ Краљево.

Контрола параметара квалитета у обављању универзалне поштанске услуге

Систем мерења је институционализован избором независне организације за вишегодишњи период. Регулатор (РАТЕЛ) континуирано прати квалитет обављања универзалне поштанске услуге на основу годишњих извештаја јавног поштанског оператора, рекламација корисника и извештаја независне организације која мери рокове преноса писама у унутрашњем саобраћају. У 2021. години почело је независно мерење рокова преноса неприоритетних писама, а од јула 2021. године у мерење је укључена и нова услуга „приоритетно писмо”. У 2022. години настављено је континуирано мерење преноса

приоритетних и неприоритетних писама. Независна организација доставља месечне, кварталне и годишње извештаје на основу којих Регулатор контролише примену стандарда квалитета. Током 2023. године, мерење је настављено, а Регулатор је спровео јавни конкурс и изабрао независну организацију за период 2024-2026. године. Током 2024. године, континуирано мерење је настављено, уз редовну анализу и контролу примене стандарда квалитета у складу са важећим правилницима, као и у 2025. години, настављено је мерење и контрола квалитета, у складу са правилницима који уређују параметре, мерила и критеријуме квалитета универзалне поштанске услуге.

Посебан циљ 3 - Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром, са посебним нагласком на е-трговину

Најзначајније реализоване активности:

Унапређење постојећих и развој нових е-поштанских услуга

„Пошта Србије” д.о.о. Београд, извршила је дигиталну трансформацију и модернизацију услуга кроз развој нове Web Express онлајн апликације, која омогућава ефикасније опремање пошиљака, масовни унос података и безготовинско плаћање. Увођењем иновативних модела доставе, попут услуга „Данас за сутра” са испоруком у пошти или на пакетомату, као и специјализоване PEсопому услуге за е-трговину, предузеће је оптимизовало логистичке капацитете и унапредило електронску комуникацију са корисницима. Ове активности, засноване на детаљним анализама регионалних тржишта и европских пракси, резултирале су већом аутоматизацијом процеса, јачањем конкурентности и пружањем савремених дигиталних решења која су у потпуности прилагођена потребама модерног тржишта и раста електронске трговине.

Размена искустава са иностраним операторима

„Пошта Србије” д.о.о. Београд је, у периоду 2021. до 2025. године, активно учествовала у међународним радионицама, форумима и конгресима, ради унапређења квалитета услуга, дигитализације и примене савремених технологија. Остварена је сарадња са поштанским операторима из више европских и других држава, а представници предузећа учествовали су у радионицама и студијским посетама, као и на 28. Конгресу Светског поштанског савеза одржаном у 2025. години. Унапређена је електронска размена података и закључени су билатерални споразуми, уз размену најбољих пракси у области е-трговине и логистике.

Развој web платформи за е-трговину

У периоду 2021. до 2024. године, развијена су и унапређена бројна дигитална решења: еФилателија, мобилне апликације, B2B web сервиси, Web Express, еНовчаник и еPostShop, као и мобилни терминали за аутоматизовани пријем и уручење пошиљака. Омогућена је потпуна интеграција са корисничким системима, безготовинско плаћање и праћење пошиљака у реалном времену.

Анализа увођења самоуслужних апарата и њихова примена

Од 2021. године, „Пошта Србије” д.о.о. Београд развија мрежу пакетомата као решење за аутоматизовану испоруку поштиљака 24/7. У периоду 2022. до 2024. године, мрежа је значајно проширена, те је до краја 2024. године набављено 684 пакетомата, од којих је већина пуштена у рад. Током 2025. године, настављено је ширење мреже, укључујући увођење пакетомата на струју који омогућавају испоруку поштиљака са новчаним оптерећењем. Успостављена је сарадња са компанијама НИС и LIDL, а мрежа пакетомата, која обухвата уређаје на батерије и струју, распоређена је на целој територији Републике Србије. Реализацијом ових активности успостављена је модерна и флексибилна мрежа која прати раст е-трговине и доприноси већем квалитету, доступности и конкурентности поштанских услуга.

Поддршка систему еУправе и развој улоге информационог посредника

Током посматраног периода, „Пошта Србије” д.о.о. Београд, унапређивала је дигиталне платформе у функцији развоја еУправе у Републици Србији. Унапређене су функционалности Регистра матичних књига са еУверењима, модулом за овлашћења и стручним усавађавањем матичара. Пројекат еНотар разматран је у оквиру платформе еАрхива, али није реализован због техничких ограничења. Успостављена је аутоматизација електронских најава и пријема поштиљака у међународном поштанском саобраћају, а пројекат „Свој на своме” омогућио је грађанима подношење захтева за упис права својине у више од 580 пошта, уз подршку обучених запослених. На тај начин, ојачана је улога „Поште Србије” д.о.о. Београд као јавног сервиса и подржан процес дигитализације услуга.

Посебан циљ 4 - Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области поштанских услуга

Анализа процене потребе имплементације Уредбе (ЕУ) 2018/644 о услугама прекограничне доставе

Урађена 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 достављају, а имајући у виду да су исти неопходни за унапређење прекограничне доставе пакета.

Примена CDS система (Customs Declaration System)

Увођење CDS система започето је 01. јануара 2021. године, у складу са регулативом Светског поштанског савеза и Светске царинске организације, ради електронске размене података о поштанским поштиљкама пре њиховог пристизања на царину и убрзања поступка царинења.

Током 2022. године настављена је имплементација кроз пројекат аутоматизације електронских најава, реализован у сарадњи са Управом царина и уз подршку GIZ-а. Пуна примена за све долазне поштиљке очекује се у наредном периоду.

Унапређење мерења квалитета у међународном саобраћају

Мерење времена преноса нерегистрованих пошиљака спроводи се путем система GMS WORLD и UNEX. GMS WORLD реализује се са интерним панелистима без додатних трошкова, док су обавезе по основу UNEX мерења измирене 2021. године.

Током 2023. године, настављено је учешће у GMS WORLD пројекту у сарадњи са Светским поштанским савезом, укључујући набавку RFID опреме за Изменичну пошту 11003 Београд, чије је трошкове рефундирао Фонд за квалитет UPU. У 2024. и 2025. години нису биле планиране нове активности.

Развијена међународна сарадња и активно учешће у раду радних група Светског поштанског савеза (UPU), Европске групе поштанских регулатора (ERGP) и PostEurope

Развијена међународна сарадња у области поштанских услуга остварена је кроз активно учешће представника Министарства, Регулатора и ЈПО у раду кључних тела Светског поштанског савеза (UPU), као и кроз ангажовање у пленарним заседањима и радним групама Европског комитета за поштанску регулативу (CERP), Европске групе поштанских регулатора (ERGP) и Асоцијације јавних поштанских оператора Европе (PostEurop). У оквиру ових активности, „Пошта Србије” д.о.о. Београд, прати рад радних група фокусираних на развој међународних стандарда, пре свега, електронске размене података (EDI) и система контроле увоза (ICS2), затим примену RFID технологије, као и процесе аутоматизације електронских најава.

Круна овог ангажовања и изузетан успех јесте избор Републике Србије на 28. Конгресу Светског поштанског савеза у октобру 2025. године у пуноправно чланство Савета за поштанску експлоатацију (POC), једног од два најзначајнија тела ове организације које се бави оперативним, економским и комерцијалним аспектима пословања. Ово чланство ће, у периоду 2026–2029. године, омогућити директан утицај на модерно поштанско пословање, што је додатно поткрепљено међународним признањима попут награде „Звезда у успону” за иновативни роботски систем сортирања.

Посебан циљ 5 - Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности

Едукација и примена стандарда у области безбедности и сигурности

„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 више од 150 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, попут прве помоћи и вежби гађања, остварене су у блиској сарадњи са релевантним

институцијама, чиме је обезбеђена пуна усаглашеност са регулативом, превентивна заштита корисника и дугорочно стабилно и безбедно функционисање поштанског саобраћаја.

Стручно усавршавање запослених у поштанској делатности

Реализовано је укупно 119 интерних и екстерних обука у периоду од 2021. до 2025. године, чиме је „Пошта Србије” д.о.о. Београд кроз систематско стручно усавршавање десетина хиљада запослених осигурала висок ниво професионалних компетенција у кључним областима као што су заштита података о личности, спречавање прања новца, ИТ безбедност, превоз опасних роба и заштита потрошача. Ове едукативне активности, спроведене путем савремених дигиталних платформи и специјализованих програма уз сертификацију релевантних институција, омогућиле су пуну усклађеност са међународним и домаћим прописима. Значајна финансијска улагања у едукацију, која су у последњој години достигла 17,45 милиона динара, потврђују стратешко опредељење предузећа ка модерном пословању, већој безбедности поштанског саобраћаја и подизању квалитета услуга кроз континуирани развој људских ресурса.

Спровођење социјалног дијалога

Кроз континуирано спровођење социјалног дијалога и редовно одржавање састанака са представницима пословодства и синдиката „Пошта Србије” д.о.о. Београд, обезбеђена је активна сарадња која доприноси сталном унапређењу радних услова и безбедности запослених. Као резултат овог конструктивног процеса, Колективни уговори су доношени у предвиђеним законским роковима, чиме је осигурана правна сигурност и стабилност пословања. Последњи у низу, нови Колективни уговор за „Пошту Србије” д.о.о. Београд, усаглашен са Законом о раду и Општим колективним уговором, усвојен је Закључком Владе Србије 21. јануара 2025. године и објављен наредног дана у „Службеном гласнику РС” број 7/25, чиме је настављен континуитет системске заштите права запослених. Анекс 1 Колективног уговора за „Пошту Србије” д.о.о. Београд усвојен је Закључком Владе Србије од 11. децембра 2025. године.

Анализа утицаја пословања на животну средину

„Пошта Србије” д.о.о. Београд прати и смањује утицај свих елемената свог пословања на животну средину, у складу са важећим законима о заштити животне средине, ваздуха, вода и управљању отпадом.

Мерене су емисије из котларница, испитиване отпадне воде из прања возила и класификован и управљан отпад, укључујући радиоактивни, који је предат на трајно складиштење. Резултати се редовно евидентирају и достављају Агенцији за заштиту животне средине, а поступци се непрекидно унапређују ради смањења негативног утицаја и обезбеђења еколошке одрживости поштанског пословања.

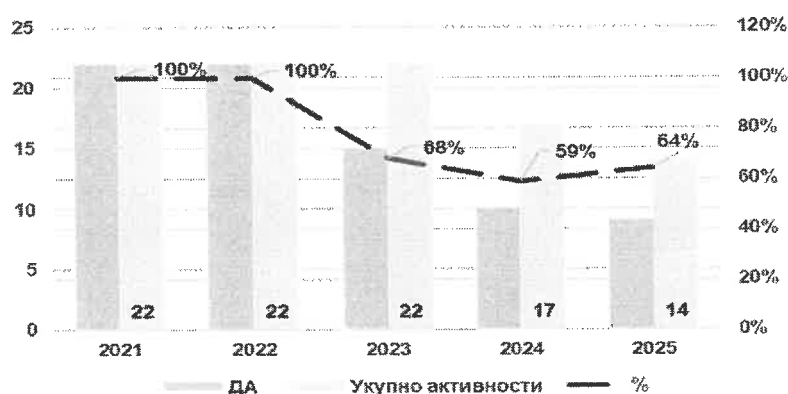
Модернизација возног парка „Зелена возила” и пунионице за електромобиле

Модернизација возног парка „Поште Србије” д.о.о. Београд је реализована кроз набавку стотина еколошких возила, бицикала, електро-мопеда и електро-бицикала за урбана и

рурална подручја. Овај еколошки заокрет праћен је развојем сопствене мреже пунионица, планираном инсталацијом соларних панела ради енергетске самодовољности, као и унапређеним системом управљања отпадом и употребом рециклираних материјала. Спровођењем ових мера предузеће је значајно смањило емисију штетних гасова, унапредило услове рада и подигло ефикасност доставе, чиме је кроз континуирану едукацију и технолошке иновације потврдило своју посвећеност заштити животне средине и интеграцији зелених решења у све поштанске процесе.

Графикон илуструје динамику реализације планираних активности у периоду 2021–2025. године и континуитет у постизању стратешких циљева.

Графикон - Степен реализације активности за период 2021-2025. године изражен у %



КЉУЧНИ ИЗАЗОВИ У ПЕРИОДУ ИЗВЕШТАВАЊА

Период од 2021. до 2025. године обележили су сложени и међусобно повезани изазови који су значајно утицали на услове пословања и динамику развоја поштанских услуга. На почетку посматраног периода, пандемија COVID-19 представљала је изузетно захтеван оквир пословања. Било је неопходно обезбедити несметано функционисање универзалне поштанске услуге као услуге од општег интереса, уз истовремено спровођење појачаних мера заштите, здравља запослених и корисника. Рад у условима епидемиолошких ограничења, организационих прилагођавања и повећаног обима пошиљака услед наглог раста е-трговине захтевао је висок степен оперативне флексибилности, брзо прилагођавање оператора и додатно ангажовање људских и техничких ресурса.

С тим у вези, изазови су се појавили и у потреби за континуираним усклађивањем цена услуга, уз пажљиво балансирање између финансијске одрживости система и очувања приступачности и доступности универзалне поштанске услуге.

Брзе технолошке промене и динамична експанзија е-трговине додатно су убрзале трансформацију поштанско-логистичког система. Било је неопходно обезбедити континуирана улагања у модернизацију инфраструктуре, имплементацију савремених ИТ решења и аутоматизацију логистичких процеса, као и прилагођавање организације рада

новим моделима доставе и повећаним очекивањима корисника у погледу брзине, поузданости и транспарентности услуга.

Посебан сегмент изазова односило се на регулаторне и институционалне промене, укључујући примену новог законског оквира у области поштанских услуга и развој система еУправе. Усклађивање са новим прописима захтевало је прилагођавање интерних процедура, организационе структуре и пословних процеса, као и интензивну сарадњу са регулаторним телом и надлежним институцијама.

У домену дигиталних иницијатива, одрживост појединих ИТ пројеката „Поште Србије” д.о.о. Београд представљала је додатни изазов услед ограничених финансијских и техничких ресурса. У складу са пословним приоритетима, било је неопходно периодично преиспитивати обим и динамику реализације пројеката, уз доношење одлука о њиховој модификацији или обустави.

Један од најзначајнијих изазова односио се на људске ресурсе. Повећана сложеност послова, увођење нових технологија и пооштрених безбедносних захтева, као и рад у условима повећаног оптерећења, наметнули су потребу за континуираном едукацијом, стручним усавршавањем и задржавањем кадрова. Обезбеђивање стабилних и компетентних људских ресурса показало се као кључни предуслов за квалитет услуга и даљи развој поштанских оператора.

Кључни изазови ЛПО у периоду 2021–2025. године били су:

- Неуједначена динамика финансијске реализације у почетним годинама периода, што је условило потребу за интензивирањем инвестиција у каснијим фазама;
- Потреба за прецизнијим фазним планирањем и јачом повезаношћу између стратешких циљева, планираних активности, расположивих ресурса и очекиваних резултата;
- Изазови у ширењу, одржавању и финансијској одрживости дигиталних услуга и инфраструктуре;
- Балансирање између финансијске стабилности и очувања доступности универзалне поштанске услуге;
- Обезбеђивање довољног броја обучених и мотивисаних запослених у условима појачаних оперативних и технолошких захтева.

П НАЛАЗ ВРЕДНОВАЊА

2.1 Преглед планираних и утрошених финансијских средстава за период извештавања

АКТИВНОСТ	Орган	Финансијска средства (у 000 РСД)	2021.	2022.	2023.	2024.	2025.
1.1.1. Доношење Закона о изменама и допунама Закона о поштанским услугама	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена					
1.1.2. Доношење подзаконских аката	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена					
1.1.3. Доношење Закона о потврђивању Другог додатног протокола Светске поштанске конвенције	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.1.4. Анализа могућности флексибилне примене поштанске директиве	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.1.5. Доношење Закона о потврђивању аката	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Светског поштанског савеза (донетих на 27. Конгресу)							
1.2.1. Сарадња учесника повезаних са заштитом	РАТЕЛ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

конкурентије у области поштанских услуга									
1.2.2. Едукација инспектора за поштанске услуге и овлашћених лица за обављање стручног надзора, у области заштите конкуренције на поштанском тржишту	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2.3. Анализа потреба за подстицај развоја различитих модела приступа мрежи ЈПО	РАТЕЛ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2.4. Информисање поштанских оператора о могућностима приступа мрежи ЈПО	РАТЕЛ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2.5. Упоредна мерења и анализа (benchmarking) параметара квалитета осталих услуга поштанских оператора	РАТЕЛ	планирана	0,00	4.400,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	4.500,00	
		уtroшена	0,00	3.357,60	2.500,00	2.500,00	2.500,00	0,00	
1.2.6. Информисање корисника о доступности осталих поштанских услуга поштанских оператора путем ГИС портала РАТЕЛ	РАТЕЛ	планирана	0,00	4.500,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	
		уtroшена	0,00	3.600,00	0,00	0,00	900,00	900,00	
1.3.1. Анализа степена задовољства корисника поштанских услуга у РС и развој модела	РАТЕЛ	планирана	1.200,00	0,00	1.350,00	0,00	0,00	1.350,00	
		уtroшена	1.368,00	0,00	1.386,00	0,00	0,00	1.461,00	

информисања корисника поштанским услугама									
1.3.2. Унапређење сарадње у спровођењу заштите права корисника поштанских услуга инспектора за поштанске услуге и инспекција и тела која регулишу заштиту потрошача	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.3.3. Отпочињање спровођења стручног надзора у области поштанских услуга	РАТЕЛ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.3.4. Остваривање сарадње у спровођењу инспекцијског надзора и стручног надзора у области поштанских услуга	МИТ РАТЕЛ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.1.1. Анализа одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника	РАТЕЛ	планирана	0,00	2.500,00	0,00	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	2.475,00	2.475,00	2.475,00	0,00	0,00

2.1.2. Спровођење процедуре рачуноводственог раздвајања и алокације трошкова давалаца универзалне поштанске услуге	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.1.3. Провера веродостојности регулаторних извештаја	РАТЕЛ	планирана	0,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
		уtroшена	0,00	4.200,00	4.450,00	4.580,00	5.050,00	
2.1.4. Усклађивање цена универзалне поштанске услуге	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.1.5. Анализе потребе за редизајнирањем обима и начина пружања универзалне поштанске	РАТЕЛ	планирана	0,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00

услуге и начина формирања цена		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.2.1. Испуњење обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	ЛПО	планирана утрошена	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00
2.2.2. Контрола испуњења обавезе пружања универзалне поштанске услуге у складу са законом	МИТ	планирана утрошена	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00
2.2.3. Унапређење система ЛПО за аутоматско праћење квалитета писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају	ЛПО	планирана утрошена	5.560,80 6.454,30	5.560,80 6.454,30	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00
2.2.4. Модернизација инфраструктуре и опремања ПЛЦ ЛПО	ЛПО	планирана утрошена	78.600,00 0,00	78.600,00	9.640,00	9.640,00	9.640,00	9.640,00 598.752,00
2.2.5. Контрола параметара квалитета у обављању универзалне поштанске услуге	РАТЕЛ	планирана утрошена	7.503,00 5.926,933	5.133,00 4.278,00	5.133,00 4.278,00	8.000,00 7.590,00	5.500,00 5.440,00	5.500,00 5.440,00

3.1.1. Израда студија унапређења постојећих и развоја нових е-поштанских услуга	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.1.2. Реализација пројеката развоја асортимана услуга	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.1.3. Размена искустава са овлашћеним операторима држава у окружењу и држава чланица ЕУ у вези са развојем савремених услуга и применом модерних поштанских технологија	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.2.1. Развој web платформи поштанских оператора за е-трговину	ЛПО	планирана	1.800,00	25.348,50	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00
3.2.2. Анализа потребе за инсталирањем самоуслужних апарата у достави пакета из оквира универзалне услуге насталих е-трговином	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

3.2.3 Примена пакетомата у пружању услуга експрес слања пошиљака	ЛПО	планирана	8.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00
		утрошена	0,00	20.389,80	167.262,00	168.678,00	120.269,00
3.3.1. Израда ЛПО пројеката у циљу подршке успостављању система е-управе РС и развоја ЛПО као информационог посредника у развоју нових услуга	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.3.2. Развој инфраструктуре ЛПО за сервисе е-управе односно е-доставе докумената грађанима	ЛПО	планирана	34.200,00	34.200,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	20.110,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.1.1. Анализа процене потребе имплементације Уредбе (ЕУ) 2018/644 о услугама прекограничне доставе пакета	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.1.2. Пуна примена CDS система (Customs Declaration System)	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.1.3 Унапређење система мерења квалитета преноса	ЛПО	планирана	4.389,40	6.009,40	0,00	0,00	0,00

нерегистрованих пошиљака у међународном саобраћају		утрошена	4.491,30	0,00	473,00	0,00	0,00
4.2.1. Учешће на конгресима Светског поштанског савеза	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.2.2. Учешће у раду радних група Европског комитета за поштанску регулативу (CERP)	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.2.3. Учешће у раду радних група Европске групе поштанских регулатора (ERGP)	РАТЕЈ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.2.4. Учешће у раду радних група PostEurop	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.1.1. Едукација у вези са применом стандарда безбедности и сигурности	ЛПО	планирана	4.797,00	5.277,00	5.805,00	6.385,00	7.023,00
		утрошена	1.620,00	4.284,00	366,00	2.670,00	1.280,00
5.1.2. Примена стандарда у области безбедности и сигурности корисника услуга и запослених, од стране поштанских оператора	ЛПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

5.1.3. Спровођење едукација и обука запослених у вези са унапређењем управљања у поштанском сектору	МИТ	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		планирана	9.076,00	9.984,00	10.982,00	12.080,00	13.288,00
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.	ЈПО	уtroшена	7.286,00	7.950,00	0,00	5.034,00	17.445,00
5.2.2. Спровођење социјалног дијалога	ЈПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3.1. Анализа утицаја свих елемената пословања поштанског сектора на животну средину	ЈПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		уtroшена	0,00	0,00	1.490,00	2.670,00	0,00

5.3.2. Анализа потребе за „зеленим возилима” и инсталирањем пунионица за возила	ЈПО	планирана	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		утрошена	0,00	0,00	123.690,00	0,00	0,00

2.2. Табела Оцена остварењу општег и посебног циља, као и мера у односу на показатеље учинка

Општи циљ	Назив	Показатељ	Циљана вредност	Реализована вредност	Напомена
	Унапређење задовољства корисника поштанских услуга развојем поштанског тржишта и његовом интеграцијом у глобалне поштанске мреже, подстицањем иновација, подизањем квалитета услуге и осигурањем одрживости универзалног сервиса	Степен задовољења потреба корисника поштанском услугом писмо	Писма – 4,25	4,19	Правна лица 4,34, Физичка 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 базна 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 корисника поштанском услугом пакет	Пакет – 4,15	4,15	Правна лица 4,29 Физичка лица 4,01

		Степен задовољења корисника поштанском услугом експрес достава	Експрес – 4,25	3,86	Правна лица 3,90, Физичка 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 базне 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 пошиљака е-трговине од чак 21%.
Посебан циљ 1	Обезбеђење пружања доступних, поузданих и ефикасних поштанских услуга у Републици Србији у складу са директивама ЕУ и препорукама Светског поштанског савеза	Доступност поштанских услуга – задовољство корисника близином/локацијом поште	≥70%	89,60%	
		Доступност поштанских услуга – задовољство корисника радним временом поште	≥80%	84%	
Мера 1.1.	Усклађивање поштанске регулативе са законодавством	1.Ниво усклађености регулативе	Потпуно усклађена	Потпуно усклађена	

ЕУ и Светског поштанског савеза у области поштанских услуга	Број запослених у поштанској делатности			
Мера 1.2.	Унапређење конкурентног тржишта	≥ 19.132	18.887	Смањен је број запослених код ЛПО, али је код осталих поштанских оператора забележен значајан раст броја запослених од 11,5% (подаци из 2024. године)
Мера 1.3.	Унапређење заштите интереса корисника поштанских услуга (јединица мере: проценат незадовољних корисника)	а) Задовољство корисника (правна лица) решавањем рекламационог поступка	≤20%	36.20%
		б) Задовољство корисника (физичка лица) решавањем рекламационог поступка	≤12%	60,70%
		в) Информисаност корисника (правних лица) о покретању рекламационог поступка	≤25%	49,7%
				Висок степен незадовољства корисника решавањем рекламационог поступка, који износи 36% код правних и чак 60,7% код физичких лица, директна је последица експанзије пошљака генерисаних е-трговином у унутрашњем и међународном саобраћају (21% у само годину дана), што је значајно оптеретило капацитете поштанских оператора, посебно у делу мреже који се бави рекламационим поступком. Наиме, call центри нису имали капацитете да дају благовремене информације о статусу пошљака, што је изазвало раст незадовољства. 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

			г) Информисаност корисника (физичких лица) о покретању рекламационог поступка	≤35%	64,9%	заштити своја права кроз рекламациони поступак.
Посебан циљ 2	Осигурање доступности и одрживости универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту	Успостављен модел одрживости универзалног сервиса	ДА	ДА		
Мера 2.1.	Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као услуге од општег интереса	Испуњеност услова о доступности универзалне поштанске услуге	Потпуна испуњеност	Потпуна испуњеност		
Мера 2.2.	Остваривање доступности универзалне поштанске услуге прописаног квалитета	Проценат обухваћености становништва универзалном услугом	100%	100%		

Посебан циљ 3	Подстицање развоја нових поштанских услуга кроз синергију са ИКТ и саобраћајном инфраструктуром, са посебним нагласком на е-трговину	Пројекти развоја поштанских услуга	≥1	1	
Мера 3.1.	Израда студија у циљу развијања нових интегрисаних поштанских услуга	Студија о новим интегрисаним поштанских услуга	≥1	0	Кумулативно за прве четири године 4, у последњој год. није било студија
Мера 3.2.	Повећање обима поштанских пошиљака које садрже робу, генерисаних развојем е-трговине	Број пошиљака	≥2%	21,3%	
Мера 3.3.	Развој е-поштанских услуга и услуга е-управе	Нове е-поштанске услуге	4	3	Пројекат е-нотар је обустављен-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.

Посебан циљ 4	Унапређење прекограничног поштанског саобраћаја и међународне сарадње у области поштанских услуга	Несметано одвијање међународног поштанског саобраћаја у условима измене ЕУ царинске регулативе	Несметана размена свих пошиљака са робом	Несметана размена свих пошиљака са робом
Мера 4.1.	Омогућавање несметаног одвијања прекограничне размене пакетских пошиљака са овлашћеним даваоцима универзалног сервиса држава чланица ЕУ	Размена поштанских пошиљака које садрже робу	Саобраћај са комплетном разменом електронских података о садржају пошиљака	Саобраћај са комплетном разменом електронских података о садржају пошиљака
Мера 4.2.	Развој међународне сарадње у области поштанских услуга у циљу интеграције поштанског тржишта у глобалну поштански мрежу	Остварење међународне сарадње	Значајно унапређена	Значајно унапређена

Посебан циљ 5	Унапређење сигурности и безбедности свих учесника у поштанском саобраћају и заштите животне средине и развој људских ресурса у поштанској делатности	Спроведене едукације	38	122	Број едукација представља збир активности ЛПО-а и других поштанских оператора који су доставили тражене податке.
Мера 5.1.	Подизање нивоа сигурности и безбедности корисника услуга и запослених у поштанској делатности	Реализоване обуке у вези са применом стандарда сигурности и безбедности	22	45	Број обука представља збир активности ЛПО-а и других поштанских оператора који су доставили тражене податке
Мера 5.2.	Развој људских ресурса у поштанској делатности	Обуке у циљу развоја људских ресурса	16	72	Број обука представља збир активности ЛПО-а и других поштанских оператора који су доставили тражене податке
Мера 5.3.	Предузимање активности у циљу заштите животне средине	Спроведене анализе о утицају поштанског сектора на животну средину	≥1	5	Број анализа представља збир активности ЛПО-а и других поштанских оператора који су доставили тражене податке

2.3. ПРЕГЛЕД ЕКСТЕРНИХ ФАКТОРА КОЈИ СУ УТИЦАЛИ НА СТЕПЕН ПОСТИГНУТИХ РЕЗУЛТАТА

Од 2021. до 2025. године, пословање поштанских услуга и њихов развој били су под снажним утицајем низа комплексних и међусобно повезаних изазова. На почетку овог периода, пандемија COVID-19 поставила је изузетно тешке услове. Упркос свему, било је кључно обезбедити континуитет универзалне поштанске услуге, која је од општег интереса, уз истовремено спровођење поштрених здравствених мера за запослене и кориснике. Овај период, обележен епидемиолошким ограничењима, неопходним организационим променама и наглим порастом обима пошљака због експанзије е-трговине, захтевао је изузетну оперативну флексибилност, брзу адаптацију оператора и значајно повећање људских и техничких капацитета.

PESTEL анализа	
ПОЛИТИЧКИ ФАКТОРИ	Процес ЕУ интеграција: Статус кандидата Републике Србије за чланство у ЕУ представља кључни катализатор за убрзану имплементацију реформи. Овај процес подразумева пуно усклађивање са европским стандардима квалитета и безбедности, што се директно рефлектује на модернизацију поштанске мреже и интеграцију у јединствено европско поштанско тржиште. Институционална стабилност и планско управљање: Дугогодишња политичка стабилност омогућила је усвајање кључних докумената јавних политика, укључујући и најновији <i>Програм развоја поштанских услуга за период 2026–2030. године</i>. Ефикасан систем управљања тржиштем пружа предвидивост неопходну за капитална улагања у нове технологије и дигитализацију поштанских процеса. Политика либерализације и тржишне конкуренције: Држава кроз своју политику наставља са постепеном либерализацијом тржишта, чиме се подстиче улазак нових оператора и подизање нивоа конкурентности, уз истовремено очување јавног интереса кроз дефинисање и субвенционисање универзалних услуга. Дигитална агенда и еУправа као генератори развоја: Снажна политичка подршка процесу дигитализације јавне управе у Републици Србији директно обликује стратегију развоја поштанских услуга. Пошта се позиционира као кључни логистички партнер државе у систему еУправе (нпр. кроз пројекте као што је „еДостава” или издавање квалификованих електронских сертификата). Овај политички приоритет не само да убрзава модернизацију поштанске мреже, већ и трансформише

	традиционалне поштанске шалтере у „дигиталне тачке приступа” јавним услугама, чиме се повећава релевантност сектора у дигиталном друштву.
СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ	Старење становништва: Један од кључних демографских трендова који директно утиче на поштански сектор јесте повећање просечне старости становништва, присутно како у Србији, тако и широм Европе. Овај тренд може створити значајну групу корисника чије ће потребе за поштанским услугама бити специфичне, посебно када је реч о начинима и учесталости доставе пошиљки. Међутим, важно је напоменути да ће за десет до петнаест година ову групу чинити генерације које су већ сада стекле дигиталне вештине, што значи да ће се њихове потребе за традиционалним поштанским услугама вероватно смањити, а тражња за дигитализованим и приступачним услугама ће расти. Урбанизација: Концентрација становништва у урбаним срединама је још један значајан друштвени фактор са директним импликацијама на поштанске услуге. Овај тренд може утицати на профитабилност и ефикасност пружања услуга у руралним областима, посебно када је реч о универзалној поштанској услузи, која подразумева доступност услуга свим грађанима. Док у градовима расте обим експресних и пакетских пошиљака због е-трговине, рурална подручја се могу суочити са изазовима одржавања квалитетне и економичне доставе, што захтева стратешко планирање и прилагођавање поштанских оператора. Образовна структура: Побољшање образовне структуре становништва такође игра улогу у обликовању будућности поштанског сектора. Виши ниво образовања често кореспондира са већом употребом дигиталних технологија и већом тражњом за софистицираним и ефикасним услугама. Ова демографска промена подстиче поштанске операторе да улажу у модернизацију, дигитализацију услуга и развој нових производа који одговарају потребама савремених, образованијих корисника, који очекују брзу, поуздану и технолошки напредну услугу. Укупни ефекти демографских промена: Сви наведени демографски трендови (старење становништва, урбанизација и побољшање образовне структуре) заједно доводе до значајне трансформације поштанског сектора. Они резултирају концентрацијом поштанских активности у урбаним центрима, где долази до експанзивног раста експресних и пакетских услуга. Истовремено, ове промене подстичу повећану тражњу за модерним и дигитализованим поштанским услугама, као што су праћење пошиљака у реалном времену, флексибилне

	опције испоруке и интегрисана решења за е-трговину. Поштански оператори морају стратешки да се прилагоде овим променама како би остали релевантни и профитабилни у будућности.
ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ	Повећање просечних зарада у Србији током последњих година значајно су подстакли потражњу за поштанским услугама, посебно у домену дистрибуције робе. Упоредо са тим, експанзија електронске трговине у последњој деценији представља кључни катализатор за трансформацију читавог тржишта поштанских услуга, намећући нове захтеве и отварајући нове могућности за раст. Иако је традиционални сегмент писмоносних пошиљака доживео пад обима, укупни приходи од поштанских услуга нису пратили тај тренд; напротив, бележе импресиван раст изнад 10% годишње. Овај парадоксални феномен објашњава се динамичним успоном пакетских и експресних услуга, које су директна последица цветања онлајн куповине и потребе за брзом и поузданом доставом. Као одговор на ове промене, поштански оператори су приморани на стратешку диверзификацију својих пословних модела. Ово укључује не само оптимизацију коришћења ресурса и тражење синергијских ефеката, већ и активну надокнаду изгубљених прихода кроз иновативне услуге. Сведоци смо и обостране вертикалне интеграције: е-трговинске платформе све чешће улазе у сегмент логистике, док поштански оператори проширују своје портфолије на активности везане за е-трговину, стварајући симбиотски однос који обећава даљи развој сектора и континуирани раст прихода.
ЕКОЛОШКИ ФАКТОРИ	Дефиниција одрживости и глобални трендови UPU дефинишу одрживост у поштанском сектору као дубоку посвећеност одрживом развоју, имајући у виду добробит планете, широку доступност поштанских услуга, задовољство корисника, ефикасно управљање поштанским управама и добробит њиховог особља. У складу са овом дефиницијом, UPU је у последњих пет година значајно интензивирао активности усмерене на промоцију и имплементацију одрживих пракси широм света, постављајући нове стандарде за целу индустрију. Утицај еколошких захтева на сектор - Очекује се да ће све већа глобална потреба за заштитом животне средине имати дубок утицај како на кориснике поштанских услуга, који ће можда све више бирати еколошки прихватљивије опције попут е-супституције, тако и на саме поштанске операторе. Оператори су свесни свог еколошког отиска и под све већим су притиском да га смање. Сходно томе, иако се већ примећују иновативна решења попут пакетомата и електричних возила у флоти, очекује се да ће се у будућности развијати и предлагати још више алтернативних начина физичке доставе пошиљака, као директан одговор на еколошке изазове које поставља модерна логистика.
ПРАВНИ ФАКТОРИ	Поштанском регулативом у Републици Србији, коју чини закон и већи број одговарајућих подзаконских аката, обухваћени су сви неопходни сегменти значајни за обављање универзалне поштанске услуге и

ТЕХНОЛОШКИ ФАКТОРИ	осталих поштанских услуга. Осим тога правни оквир у Републици Србији скоро у потпуности је усклађен са поштанском регулативом Европске уније. Утицај технологије на поштанске услуге -Развој и имплементација нових технологија фундаментално мењају природу и будућност поштанских услуга. Дигитализација и аутоматизација, заједно са напретком у терминалној опреми попут паметних телефона и таблета, као и обиље доступних комуникационих канала, директно утичу на понашање потрошача и пословне моделе. Ово доводи до феномена "платформизације", пораста "е-супституције", експанзије е-трговине и континуираних иновација у процесима доставе пошљака. - Е-супституција и промена обима пошљака -Савремене информационе и комуникационе технологије (ИКТ) олакшавају процес супституције традиционалних поштанских услуга. То је довело до значајног пада обима писмоносних пошљака, углавном због промене начина комуникације и преласка на дигиталне форме. Истовремено, е-трговина је генерисала драматичан пораст обима пакетских пошљака, што је изменило структуру поштанског тржишта и његове приоритете. - Оријентација ка примаоцу и очекивања корисника -Поштанско тржиште се све више оријентише ка примаоцу, за разлику од традиционалног модела где је пошљалац диктирао услове доставе. Примаоци сада очекују и захтевају већи утицај на процес испоруке, укључујући могућност избора различитих опција доставе, детаљно праћење пошљке, као и поуздане услуге испоруке и поврата. Иако постоји извесна тражња за доставом истог или следећег дана, већина корисника ипак преферира благовремену доставу са могућношћу праћења и флексибилности у одабиру локације или временског интервала испоруке. - Будући развој и квалитет услуга -Узимајући у обзир развој информационог друштва у Србији и постојећи ниво електронских услуга у поштанском сектору (посебно у јавним поштанским операторима), може се очекивати даље проширење асортимана и побољшање квалитета услуга. Ово ће резултирати бољом искоришћеношћу постојећих капацитета и мреже, као и увођењем нових, иновативних решења која ће задовољити растуће потребе дигиталног доба.
--------------------------------------	--

2.4. ЕФЕКАТ НА ЦИЉНЕ И ДРУГЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ

Реализација стратешких решења довела је до позитивним променама у области развоја дигиталних вештина, које су повољно утицале на следеће циљне групе:

Корисници поштанских услуга (физичка и правна лица)

- Побољшан је приступ дигиталним услугама и е-трговини, тако што је обезбеђено више онлајн опција за слање, праћење и пријем пошиљака, што је олакшало коришћење услуга без физичког доласка на шалтер.
- Корисницима је омогућена, путем пакетомата, максимална флексибилност јер дозвољавају преузимање пошиљака у било које доба дана или ноћи, без чекања у редовима у поштама. Ова услуга пружа потпуну контролу над временом и локацијом испоруке, користећи једноставан систем обавештавања путем мобилних апликација или СМС кодова.
- Проширени су капацитети и покривеност, тако да је успостављена боља доступност услуга у урбаним и руралним подручјима, што је смањило баријере за кориснике са мање услуга.
- Остварене су користи за кориснике поштанских услуга, путем транспарентнијих цена и услова, веће безбедности пошиљки и правне заштите у складу са новом регулативом.

Поштански оператори

- У оквиру успешно реализованих активности на поједностављењу и скраћивању процедуре прибављања дозволе за пружање поштанских услуга, извршено је потпуно усклађивање са постојећом ЕУ праксом, кроз укидање претходне провере испуњености услова коју су вршили инспектори за поштанске услуге, чиме је привредним субјектима омогућено знатно лакше стицање дозвола и брже отпочињање рада на тржишту. Истовремено је спроведена оптимизација броја подзаконских аката којом су елиминисане административне нејасноће и смањена сложеност процеса, што је уз унапређену транспарентност и бољу доступност информација створило стимулативно пословно окружење за нове поштанске операторе и подстакло свеобухватни раст сектора поштанских услуга.
- Модернизована је инфраструктура и дигитализовани су процеси на основу уведених ИТ решења за обраду пошиљака, праћење и наплату, што је повећавало ефикасност.
- Створене су нове пословне могућности кроз развој логистичких услуга за е-трговину и вредновање додатних услуга.
- Имплементирана су неопходна улагања у технологију и обуку запослених лица чиме су испуњени нови стандарди квалитета.

Привреда (Пословање привредних субјеката)

- Побољшани су логистички услови за е-трговину и снабдевање, тако што је омогућена бржа и поузданија достава, која смањује трошкове и ризике у ланцу снабдевања.
- Повећан је тржишни потенцијал јер је поједностављена доступност поштанских услуга, која је омогућила повећање броја корисника, укључујући рурална подручја.
- Обезбеђена је боља интеграција са дигиталним платформама, што је довело до погодности код плаћања и праћења пошиљака у пословним процесима.
- Подржан је развој малих и средњих предузећа - МСП кроз предности на основу приступа поузданим и приступачним логистичким услугама.

Грађани Републике Србије (шире друштво)

- Остварен је друштвено-економски утицај кроз модернизацију поштанских услуга, која подржава економски развој, раст е-трговине и пословања и отварање нових радних места.
- Повећана је доступност услуга у смислу боље покривености која може олакшати приступ јавним и социјалним услугама, посебно у мање покривеним подручјима.
- Остварен је виши ниво заштите и транспарентности јер је регулатива донела користи у виду јаснијих права грађана као корисника поштанских услуга.
- Постигнута је већа инклузија и равномеран регионални развој, тако што су мрежа и дигитализација смањили територијалне неравноправности у приступу услугама.

Реализација стратегије успешно је трансформисала традиционални модел пословања у савремени, „кориснички оријентисан” модел. Најзначајнији резултат је стварање чврсте ИТ и логистичке основе у условима експанзије дигиталне економије.

Стратегија је остварила свеобухватан ефекат, унапредила је права и положај корисника, ојачала оперативне и технолошке капацитете оператора, подстакла развој привреде и обезбедила стабилно и транспарентно тржишно окружење. Кроз комбинацију регулаторних унапређења, технолошког напретка и развоја нових услуга, постављен је темељ за даљи одрживи раст и конкурентност поштанског сектора у условима убрзане дигиталне трансформације.

Препоруке које представљају основ за измене и допуне постојећих стратегија, односно програма, као основ за наредни циклус планирања јавних политика

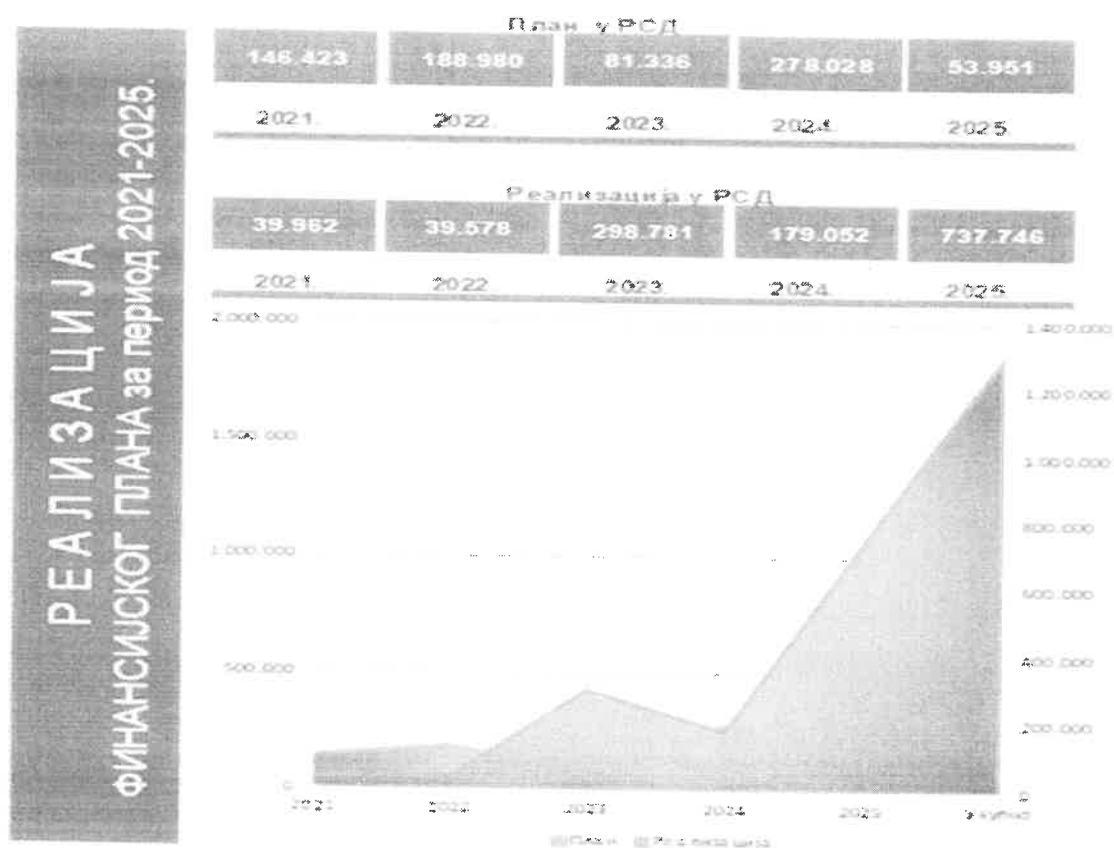
Период имплементације поставио је чврсту основу за будуће активности и обезбедио визију одрживог, иновативног и кориснички оријентисаног поштанског система. Остварени резултати показују осцилације које одражавају изазове у преносу формално дефинисаних мера у конкретне, мерљиве и одрживе исходе. Квантитативни показатељи реализације не одражавају у потпуности квалитет, дубину и практични домет постигнутих резултата.

Наведени налази јасно указују на потребу да се у наредном планском циклусу посебан акценат стави на:

- дефинисање мера које су директно повезане са мерљивим показатељима учинка,
- обезбеђивање адекватних финансијских и кадровских ресурса,
- успостављање механизма континуираног праћења и корективног деловања.

Неуједначена динамика финансијске реализације у почетним годинама код ЛПО захтевала је концентрисанија улагања у завршној фази (Графикон). Потреба за бољом координацијом планираних активности, расположивих ресурса и очекиваних ефеката и даље представља кључни закључак. Такође, ширење дигиталних услуга и инфраструктуре захтева континуирану подршку и одрживе ресурсе како би резултати реализације били мерљиви и дугорочно одрживи.

Графикон: Реализација финансијског плана за период 2021-2025. године за активности за које је надлежан ЛПО



Само интегрисаним приступом који обухвата планирање, реализацију и системско праћење могуће је обезбедити да повећање реализације Акционог плана буде праћено стварним, одрживим и видљивим резултатима, са дугорочним ефектом на побољшање рада организације и квалитета услуга.

На основу анализе кључних достигнућа, изазова и иницираних пројеката током периода 2021–2025, идентификоване су мере и препоруке које ће омогућити ефикасније и одрживије спровођење јавне политике у области поштанских услуга. Препоруке се односе на унапређење планирања, интеграцију дигиталних решења, развој људских ресурса, еколошку одрживост и бољи мониторинг ефеката активности. Применом ових препорука очекује се даље јачање квалитета услуга, подршка рањивим групама и привреди, као и дугорочна одрживост поштанског система.

Кључне препоруке су:

1. Спроводити даљу модернизацију поштанске мреже према промењеним тржишним потребама, уз гарантовање сталног и одрживог пружања универзалне поштанске услуге;
2. Наставити процес хармонизације поштанске регулативе са законодавством Европске уније и Светског поштанског савеза и даље развијати сарадњу са међународним поштанским организацијама ради подстицања развоја прекограничне доставе поштиљака;
3. Унапређивати системско праћење савремених поштанских стандарда ради заштите права и интереса свих корисника поштанских услуга;
4. Ојачавати поштански сектор путем организовања едукација и кампања о савременим трендовима у поштанском сектору и институционализовати програм обука и развоја компетенција запослених лица за дугорочну одрживост система;
5. Унапређивати комерцијалне поштанске услуге интегрисањем нових технологија путем развоја алата за развој тржишне конкуренције и утврђивање модела за увођење вештачке интелигенције у поштанску индустрију уз истовремено унапређење информационе безбедности ИТ система у поштанском сектору;
6. Развијати и примењивати нова решења и технологије у области поштанског саобраћаја кроз имплементацију еколошких стандарда у пружању поштанских услуга у циљу смањења негативног утицаја поштанског тржишта на животну средину;
7. Развијање дугорочних планова фазног улагања ради равномерне реализације активности и праћење планиране фазне имплементације пројеката, чија је реализација у току, путем унапређеног система мониторинга и евалуације ефеката, како би се мере и ресурси боље усмерили на очекиване резултате.