



# ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2023. ГОДИНУ

Београд, 29. март 2024. године

Јавно Предузеће „Пошта Србије”, Београд

## ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2023. ГОДИНУ

### 1. ПОДАЦИ НА ОСНОВУ КОЈИХ ЈЕ САЧИЊЕН ИЗВЕШТАЈ

Анализа стања квалитета универзалне поштанске услуге за 2023. годину урађена је на основу:

- доступности универзалне поштанске услуге;
- брзине и поузданости преноса пошиљака;
- безбедности пошиљака;
- ефикасности решавања рекламација;
- задовољства и информисаности корисника услуга;
- нивоа стандардизације и типизације;
- организационе климе и задовољства послом.

### 2. ДОСТУПНОСТ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Доступност универзалне поштанске услуге сагледава се кроз:

- територијалну доступност јединица поштанске мреже (у даљем тексту: пошта);
- доступност поштанских сандучића;
- радно време пошта;
- доступност поштанских шалтера и
- доступност уручења поштанских пошиљака.

#### 2.1. Доступност пошта и поштанских сандучића

У Табели 1. дат је преглед доступности пошта и поштанских сандучића у радним јединицама, седиштима регионалних радних јединица и подручним јединицама (у даљем тексту: радне јединице) у односу на број домаћинстава, а у складу са критеријумима територијалне доступности пошта дефинисаним у Општем плану поштанске мреже Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд, као и у складу са критеријумима за постављање поштанских сандучића дефинисаним у Методологији праћења квалитета у поштанском саобраћају (у даљем тексту: Методологија).

Табела 1. Доступност пошта и поштанских сандучића, на дан 31.12.2023. године

Редни број	Радна јединица	Укупан број				Просечно на 1.800 домаћинстава	
		домаћинства	корпоративни х пошта	угворних пошта	поштанских сандучића	пошта (4+5)*1.800/3	поштанских сандучића (6*1.800/3)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	БЕОГРАД ЦЕНТАР	315.232	78	5	72	0,47	0,41
2	БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ	255.930	89	10	133	0,70	0,94
3	ЗЕМУН	180.557	51	2	46	0,53	0,46
4	ВАЉЕВО	69.729	34	1	50	0,90	1,29
5	ШАБАЦ	119.445	50	10	66	0,90	0,99
6	ПАНЧЕВО	111.251	73	10	100	1,34	1,62
7	СМЕДЕРЕВО	67.036	33	3	69	0,97	1,85
8	ПОЖАРЕВАЦ	70.125	40	6	67	1,18	1,72
9	НОВИ САД	268.939	102	12	113	0,76	0,76

10	СРЕМСКА МИТРОВИЦА	112.171	92	16	129	1,73	2,07
11	ЗРЕЊАНИН	77.517	61	8	73	1,60	1,70
12	КИКИНДА	34.028	23	5	34	1,48	1,80
13	СОМБОР	74.180	40	2	55	1,02	1,33
14	СУБОТИЦА	111.690	47	18	80	1,05	1,29
15	УЖИЦЕ	97.845	48	10	69	1,07	1,27
16	ЧАЧАК	79.550	39	0	53	0,88	1,20
17	КРАЉЕВО	107.366	52	10	79	1,04	1,32
18	КРУШЕВАЦ	87.386	55	6	81	1,26	1,67
19	КРАГУЈЕВАЦ	105.612	51	15	68	1,12	1,16
20	ЈАГОДИНА	89.500	38	16	67	1,09	1,35
21	КОСОВО И МЕТОХИЈА	27.518	34	0	33	2,22	2,16
22	ПРОКУПЉЕ	41.970	29	0	33	1,21	1,42
23	БОР	32.544	14	9	40	1,27	2,21
24	ЗАЈЕЧАР	66.517	37	19	60	1,52	1,62
25	НИШ	146.347	58	6	92	0,79	1,13
26	ЛЕСКОВАЦ	76.212	31	1	33	0,76	0,78
27	ВРАЊЕ	61.482	31	6	43	1,08	1,26
28	ПИРОТ	31.781	20	2	27	1,25	1,53
	<b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b>	<b>2.919.460</b>	<b>1.350</b>	<b>208</b>	<b>1.865</b>	<b>0,96</b>	<b>1,15</b>

У односу на 2022. годину, укупан број пошта на крају 2023. године је повећан од 1.540 на 1.558, при чему је број уговорних пошта повећан са 197 на 208.

Из приказане табеле, може се видети да просечно на 3.500 домаћинстава долазе две поште, односно једна пошта на 1.800 домаћинстава, што је у складу са европским просеком (око 1.800 домаћинстава по једној пошти).

Мањи број пошта по становнику од просека имају београдске радне јединице због велике густине насељености, али наведене поште су са знатно већим капацитетима (број шалтера) у односу на поште у другим радним јединицама.

Број поштанских сандучића на нивоу Предузећа износи 1.865, што је у складу са Методологијом.

## 2.2. Радно време пошта

Један од критеријума квалитета доступности поштанске услуге је и радно време пошта. У складу са Методологијом, извршена је анализа радних времена пошта у градским и ванградским срединама. Од укупно 1.558 пошта, 985 (63,22%) су у ванградским, а 573 (36,78%) поште у градским срединама. Приликом наведене анализе добијени су следећи резултати:

- од 985 пошта у ванградским срединама, 906 пошта (91,98%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 72 поште (7,31%) раде од 7 до 12 сати дневно са корисницима и 7 пошта (0,71%) ради 24 сата са корисницима. Наведене поште налазе се у насељеним местима која имају мање од 3.500 домаћинстава, па се може констатовати да је висок проценат пошта (91,98%), које раде са корисницима до 7 сати дневно, у складу са Методологијом;

- од 573 поште у градским срединама, 220 пошта (38,39%) раде до 7 сати дневно са корисницима, 333 поште (58,12%) ради од 7 до 12 сати дневно са корисницима, 20 пошта (3,49%) ради више од 12 сати дневно са корисницима. Имајући у виду да Предузеће има поште у 186 општина у Србији, а да чак 30 општина (16,13%) у свом градском делу има мање од 3.500 домаћинстава, може се констатовати да је проценат пошта (58,12%), које раде са корисницима од 7 до 12 сати дневно, у складу са Методологијом.

Предузеће је остварило завидан ниво квалитета доступности универзалне поштанске услуге посматрано кроз критеријум „радно време поште“ дефинисан Методологијом.

У Табели 2. дат је преглед радног времена пошта по радним јединицама у зависности од дужине рада са корисницима поштанских услуга.

Табела 2. Радно време пошта, на дан 31.12.2023. године

Редни број	Радна јединица	од 0 до 24 h		од 12 до 24 h		од 7 до 12 h		до 7 h		Укупно пошта (3+5+7+9)
		број пошта	% (3/11)*100	број пошта	% (5/11)*100	број пошта	% (7/11)*100	број пошта	% (9/11)*100	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	БЕОГРАД ЦЕНТАР					51	61,45	32	38,55	83
2	БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ			1	1,01	40	40,40	58	58,59	99
3	ЗЕМУН		1,96			39	73,58	14	26,42	53
4	ВАЉЕВО					7	20,00	28	80,00	35
5	ШАБАЦ					6	10,00	54	90,00	60
6	ПАНЧЕВО				0,00	7	8,43	76	91,57	83
7	СМЕДЕРЕВО			3	8,33	3	8,33	30	83,33	36
8	ПОЖАРЕВАЦ			1		2	4,35	43	93,48	46
9	НОВИ САД			3	2,63	34	29,82	77	67,54	114
10	СРЕМСКА МИТРОВИЦА	3	2,86			11	10,19	94	87,04	108
11	ЗРЕЊАНИН				0,00	5	7,25	64	92,75	69
12	КИКИНДА					6	21,43	22	78,57	28
13	СОМБОР				0,00	6	14,29	36	85,71	42
14	СУБОТИЦА	1	1,54	1	1,54	16	24,62	47	72,31	65
15	УЖИЦЕ					12	20,69	46	79,31	58
16	ЧАЧАК			1	2,56	7	17,95	31	79,49	39
17	КРАЉЕВО			4	6,45	18	29,03	40	64,52	62
18	КРУШЕВАЦ			1	1,64	11	18,03	49	80,33	61
19	КРАГУЈЕВАЦ				0,00	27	40,91	39	59,09	66
20	ЈАГОДИНА					7	12,96	47	87,04	54
21	КОСОВО И МЕТОХИЈА	2	6,25			24	70,59	8	23,53	34
22	ПРОКУЉЕ				0,00	9	31,03	20	68,97	29
23	БОР				0,00	5	21,74	18	78,26	23
24	ЗАЈЕЧАР			1	1,79	4	7,14	51	91,07	56
25	НИШ			1	1,56	29	45,31	34	53,13	64
26	ЛЕСКОВАЦ			1	3,13	3	9,38	28	87,50	32
27	ВРАЊЕ			2	5,41	10	27,03	25	67,57	37
28	ПИРОТ	1	4,76			6	27,27	15	68,18	22
	<b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЊЕ</b>	<b>7</b>	<b>0,45</b>	<b>20</b>	<b>1,28</b>	<b>405</b>	<b>26,00</b>	<b>1.126</b>	<b>72,27</b>	<b>1.558</b>

Као и у претходном периоду, радна времена пошта ће бити усклађивана са потребама корисника с једне, и захтевима економичног пословања Предузећа с друге стране.

### 2.3. Доступност поштанских шалтера

Као критеријум доступности поштанских шалтера за пружање универзалне поштанске услуге дефинисано је просечно време чекања корисника у реду испред шалтера у просторијама поште. Доступност поштанских шалтера је задовољавајућа уколико је просечно време чекања корисника у реду мање од 10 минута.

У 2023. години није спроведено мерење просечног времена чекања корисника у реду, на основу студије „Тајни купац“, а у складу са Методологијом, услед недостатка ресурса.

### 2.4. Доступност уручења поштанских пошиљака

Квалитет уручења поштанских пошиљака представља доступност доставе и испоруке пошиљака корисницима универзалних поштанских услуга и посматра се кроз:

- организацију писмоносне доставе, односно обухваћеност територије ужим, ширим или најширим доставним подручјем;
- обухваћеност територије доставом пакета и упутница у електронској форми;
- квалитет изношења пошиљака на доставу и
- доступност испоруке.

#### 2.4.1. Организација писмоносне доставе

Квалитет уручења са становишта организације писмоносне доставе, односно обухваћеност територије ужим, ширим и најширим доставним подручјем подразумева примену критеријума:

- уже доставно подручје - достава се врши радним данима и, по правилу, обухвата насељена места преко 1.000 домаћинстава;
- шире доставно подручје - достава се врши од два до четири дана у недељи и то најмање три пута недељно у насељеним местима од 500 до 1.000 домаћинстава, односно најмање два пута недељно у насељеним местима од 250 до 500 домаћинстава;
- најшире доставно подручје - достава се врши најмање једном недељно и, по правилу, обухвата насељена места са мање од 250 домаћинстава.

Методологијом је дефинисано да је организација писмоносне доставе квалитетна уколико су наведени критеријуми примењени на више од 95% ПАК-ова на територији Републике Србије.

Сходно томе, организација писмоносне доставе на нивоу Предузећа у 2023. години није достигла дати ниво, јер су наведени критеријуми примењени на 132.455 од укупно 141.086 ПАК-ова, односно примењени су на 93,88% ПАК-ова (1,22% мање него у претходној години).

Образложење: Током претеког периода вршено је усклађивање адресног система у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд са Адресним регистром Републике Србије, где је највећи део промена везан за рурална подручја за која до сада није постојала званична улична мрежа.

#### 2.4.2. Организација доставе пакета и упутница у електронској форми

Методологијом је дефинисано да је достава пакета квалитетно организована уколико се достава пакета омогући на више од 85% ПАК-ова ужег доставног подручја Републике Србије.

Достава пакета је квалитетно организована и омогућена је на 80.301 ПАК-ова од укупно 80.726 ПАК-ова ужег доставног подручја (99,47%).

Методологијом је прописано да је достава упутница у електронској форми квалитетно организована уколико је достава омогућена у истом дану када је извршен пријем (до дефинисаног времена) на више од 70% ПАК-ова ужег доставног подручја Републике Србије.

Територија на којој се врши достава упутница у електронској форми обухвата урбана и рурална подручја, при чему је радно време доставних пошта такво да омогућава уручење упутница у прописаним роковима. Наведено подручје обухвата 64.795 од укупно 80.726 ПАК-ова ужег доставног подручја, односно 80,27% ужег доставног подручја Републике Србије (2,88% више него у претходној години), што подразумева да је достава упутница у електронској форми квалитетно организована.

#### 2.4.3. Изношење упутница у електронској форми на доставу

Захтевани квалитет изношења упутница које су приспеле и изнете на доставу првог радног дана је следећи:

- 90-95% - задовољавајући квалитет;
- 95,01-97% - квалитетно;
- 97,01-100% - изузетно квалитетно.

Процент упутница које су примљене и изнете на доставу првог радног дана износи 99,8%, као и претходне године, што говори о изузетном квалитету.

#### 2.4.4. Спољна контрола доставе

У циљу побољшања квалитета доставе, обавеза радних јединица је да организују редовно спровођење спољне контроле доставе, анализирају извештаје и прате рад спољних контролора, утврђују тежину и значај уочених пропуста, као и учесталост понављања пропуста од стране истих поштара, односно исте поште и предузимају адекватне мере у складу са интерним актима Предузећа.

Анализом извештаја спољне контроле доставе за 2023. годину, утврђено је да је динамика предвиђена за контролу уручења пошиљака на адреси испоштована на 3.005 од укупно 3.499 реона (86%). С обзиром да се због обуставе рада у појединим организационим деловима Предузећа достава пошиљака у претходној години отежано одвијала, план контроле доставе није могао бити испоштован у потпуности.

### 3. БРЗИНА И ПОУЗДАНОСТ ПРЕНОСА ПОШИЉАКА

#### 3.1. Унутрашњи поштански саобраћај

##### 3.1.1. AMQM мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака

У унутрашњем поштанском саобраћају у 2023. години спроведено је мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака са интерним панелистима (AMQM мерење). Наведено мерење је вршено на узорку од 13.703 тест писма, а резултати су приказани у Табели 3.

Табела 3. Резултат AMQM мерења у 2023. години

2023. година	Д+1	Д+2	Д+3	Д+5
Циљ квалитета	85%	90%	95%	-
AMQM мерење рокова преноса без коришћења члана 15. Правилника (AMQM апликација)	70,37%	89,05%	93,78%	96,66%
AMQM мерење рокова преноса сагласно члану 15. Правилника	76,13%	90,92%	94,52%	96,94%

Сагласно Правилнику о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 114/2020), резултати AMQM мерења су приказани на два начина - без коришћења члана 15. наведеног Правилника (подаци из AMQM апликације) и сагласно члану 15.

Приликом мерења остварених резултата на основу података из AMQM апликације (без коришћења члана 15. наведеног Правилника), није остварен нити један од три постављена циља квалитета.

Мерење сагласно члану 15. наведеног Правилника показује да је испуњен циљ квалитета за рок преноса Д+2, док нису испуњени циљеви квалитета за рокове преноса Д+1 и Д+3.

##### 3.1.2. Рокови за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају

Сагласно Члану 10. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, током 2023. године вршило се праћење рокова за пренос пакета у унутрашњем

поштанском саобраћају. У Табели 4. дати су резултати мерења рокова за пренос пакета током 2023. године, на узорку од 33.786 пакета.

Табела 4. Резултати мерења рокова за пренос пакета у УПС у 2023. години

2023. година	Д+2	Д+3	Д+5
Циљ квалитета	80%	90%	95%
Рокови за пренос пакета у УПС	78,76%	94,73%	98,70%

На основу измерених резултата током 2023. године, констатујемо да су испуњени постављени циљеви квалитета за рокове преноса Д+3 и Д+5, док није испуњен циљ квалитета за рок преноса Д+2.

## 3.2. Међународни поштански саобраћај

### 3.2.1. Рокови за уручење приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у међународном поштанском саобраћају (GMS WORLD)

Сагласно члану 14. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, током 2023. године Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд је мерило рокове за пренос „с краја на крај“ за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају путем система мерења Светског поштанског савеза - GMS WORLD.

Пошта Србије је током 2023. године остварила следеће резултате (Табела 5):

Табела 5. Остварени квалитет преноса током 2023. године - GMS WORLD мерење

2023. година	J+3	J+5	прос. време преноса (у данима)
ПОЛАЗ (из Србије)	15,4%	38,2%	7,7
ДОЛАЗ (у Србију)	12,5%	46,2%	6,7

Чланом 14. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга одређени су циљеви квалитета за 2023. годину, те су циљеви квалитета за европске земље, од пријема до уручења „с краја на крај“ следећи - за рок преноса J+3=85%, а за рок преноса J+5=97%. За остале земље света, одређен је циљ квалитета за рок преноса J+5=80%. На основу остварених резултата приказаних у Табели 5., циљеви квалитета нису испуњени.

Мерење рокова за уручење приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у међународном поштанском саобраћају, у долазу, сагласно члану 12. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, током 2023. године није било могуће спровести, зато што стара RFID опрема у изменичној пошти 11003 Београд није била у функцији од 2017. године. Током 2023. године је набављена нова опрема, на бази пасивне RFID технологије, која је инсталирана и пуштена у рад у јануару 2024. године, тако да ће током 2024. године бити могуће мерење рокова за уручење нерегистрованих писмоносних пошиљака у долазу, а који су у систему GMS WORLD мерења.

### 3.2.2. Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају

Чланом 13. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, дефинисани су рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу, а исти подразумевају рокове од тренутка приспећа у изменичну пошту до уручења примаоцу, не рачунајући време које је пакет провео на царини.

Пошта Србије резултате о квалитету пакетских услуга у међународном поштанском саобраћају преузима из међународног система за праћење квалитета Светског поштанског савеза – QCS (Quality Control System). Подаци о роковима за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају дати су у табели 6.

Табела 6. Резултати мерења рокова за уручење пакета у МПС у 2023. години (у долазу)

2023. година	D+2	D+3	D+5
Циљ квалитета	80%	90%	95%
Рокови за уручење пакета у МПС (у долазу)	80,3%	87,5%	94,7%

На основу измерених резултата за свих 69.676 пакета у међународном поштанском саобраћају, прispелих у Србију током 2023. године, констатујемо да је испуњен циљ квалитета за рок преноса Д+2, док нису испуњени постављени циљеви квалитета за рокове преноса Д+3 и Д+5. Неиспуњење поменути два рока преноса је последица лошијег квалитета преноса и уручења у четвртном кварталу 2023. године, када је у периоду 24.10.-20.11.2023. године био организован незаконит прекид рада дела запослених Предузећа.

### 3.2.3. Златни (А) сертификат Светског поштанског савеза за управљање квалитетом Пошти Србије

Пошти Србије је током 2021. године званично додељен Златни (А) сертификат Светског поштанског савеза, за управљање квалитетом (слика 1.). Наведени сертификат је највишег ранга квалитета (постоји златни, сребрни и бронзани ниво квалитета) и важи за период 17.12.2020.-16.12.2023. године. Златни сертификат квалитета је гарант испуњавања највиших међународних стандарда и прописа у међународном поштанском саобраћају. Наведено подразумева да се све фазе преноса пошиљака у међународном поштанском саобраћају пружају у потпуности са дефинисаним актима и по највишим стандардима Светског поштанског савеза, а исти се додељује поштанским операторима за које се то утврди, према методологији сертификавања управљања квалитетом.

У поступку сертификације квалитета посебно је истакнуто учешће Поште Србије у међународним пројектима управљања квалитетом, коришћење међународних стандарда ISO 9001, S42, S10, организација доставе на кућну адресу широм земље, систем комуникације са корисницима и добра сарадња са Управом царина.





Слика 1. Златни (А) сертификат Светског поштанског савеза

## 4. БЕЗБЕДНОСТ ПОШИЉАКА

### 4.1. Унутрашњи поштански саобраћај

#### 4.1.1. Изгубљене, оробљене и оштећене пошиљке

Преглед броја изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака у 2023. години у односу на 2022. годину, приказан је у Табели 7. Ради упоредивости података, број пошиљака, сагласно одредбама Методологије сагледаван је у односу на 100.000 примљених пошиљака.

Анализом података констатовано је да је у 2023. години дошло до смањења броја изгубљених пошиљака на 100.000 примљених, самим тим и броја изгубљених пошиљака у односу на укупан обим примљених пошиљака, што се даље рефлектовало и на побољшање степена безбедности пошиљака, који је у 2023. години износио 0,007%.

Табела 7. Изгубљене, оробљене или оштећене пошиљке у УПС

ВРСТА ПОШИЉКЕ	2022.	2023.
<b>ПРЕПОРУЧЕНЕ ПОШИЉКЕ - РЕ ПОШИЉКЕ</b>		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	5	2
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
<b>СУДСКА ПИСМА</b>		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	16	18
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
<b>ВРЕДНОСНА ПИСМА</b>		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	1	1
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
<b>ПАКЕТИ</b>		
- изгубљени на 100.000 пакета	4	3
- оробљени или оштећени на 100.000 пакета	2	4
<b>УПУТНИЦЕ</b>		
- изгубљене на 100.000 пошиљака	0	0
<b>СТЕПЕН БЕЗБЕДНОСТИ ПОШИЉАКА</b>	<b>0,010</b>	<b>0,007</b>

#### 4.1.2. Степен безбедности поштанских пошиљака

Исказани проценат степена безбедности регистрованих поштанских пошиљака у 2023. години је 0,007% (7 изгубљених, оробљених и оштећених на 100.000 примљених), што представља квалитативни пораст у односу на 2022. годину, када је износио 0,010%.

#### 4.1.3. Исплаћене накнаде штете

У Табели 8. приказан је упоредни преглед исплаћених накнада штете, по врсти поштанских пошиљака, у 2023. години у односу на 2022. годину.

Табела 8. Исплаћене накнаде штете у УПС, по врсти пошиљака

УПС	2022. година		2023. година	
	комада	дин.	комада	дин.
Препоручене пошиљке*	585	600.655,00	493	633.934,00
Вредносна писма	7	28.645,00	9	19.070,00
Пакети	72	228.444,10	188	471.165,18
Упутнице	2	10.000,00	0	0,00
<b>УКУПНО</b>	<b>666</b>	<b>867.744,10</b>	<b>690</b>	<b>1.124.169,18</b>

(\* под препорученим пошиљкама подразумевају се препоручене пошиљке - RE пошиљке и судска писма)

Из приказане табеле може се констатовати да је у 2023. години у односу на 2022. годину, реализован већи број захтева за накнаду штете за све врсте пошиљака за 0,36%, док је износ исплаћене накнаде штете повећан за 29,55%.

#### 4.1.4. Просечно време решавања рекламација, реализација и исплата накнаде штете

Просечно време решавања рекламација, реализација и исплата накнаде штете за писмоносне пошиљке, приказани су у Табели 9.

Табела 9. Просечно време решавања рекламација, реализација и исплата накнаде штете

	Решавање рекламационог поступка (дана)	Реализација накнаде штете (дана)	Исплата накнаде штете (дана)	Укупно за реализацију и исплату накнаде штете (дана)
	1	2	3	4=2+3
2022. година	6	7	5	12
2023. година	6	6	5	11

Из приложеног, може се констатовати да је просечно време за решавање рекламационог поступка, као и за реализацију и исплату накнаде штете у 2023. години у складу са законом и осталим актима.

## 4.2. Међународни поштански саобраћај

### 4.2.1. Исплаћене накнаде штете

У циљу прегледности исплаћене накнаде штете, у Табели 10. приказани су подаци о висини накнаде штете исплаћене на терет Предузећа, по врстама пошиљака, у 2023. години у односу на 2022. годину.

Табела 10. Исплаћене накнаде штете у МПС, по врсти пошиљака

МПС	2022. година		2023. година	
	комада	дин.	комада	дин.
Препоручене пошиљке	28	75.076,00	15	51.115,00
Вредносна писма	0	0	2	84.134,00
Пакети	2	13.530,00	3	10.604,00
<b>УКУПНО</b>	<b>30</b>	<b>88.606,00</b>	<b>20</b>	<b>145.853,00</b>

У 2023. години у односу на 2022. годину, реализован је мањи број захтева за накнаду штете, одакле се може закључити да је квалитет преноса и уручења међународних пошиљака на вишем нивоу, као и да се поступа у складу са технолошким упутствима која регулишу ову област. Висина исплаћене накнаде штете је већа због губитка писма са означеном вредношћу.

#### 4.3. Закључак и мере за унапређење квалитета поштанских услуга

У циљу побољшања квалитета поштанских услуга у погледу безбедности поштанских пошиљака, радне јединице обезбеђују квалитетну, континуирану и стручну оперативну контролу технолошког процеса рада, од момента пријема поштанске пошиљке до момента њеног уручења примаоцу, спроводе додатне обуке запослених о правилном руковању са препорученим пошиљкама, пошиљкама са повратницама и судским писмима, а у складу са важећим прописима и интерним актима Предузећа.

## 5. ЕФИКАСНОСТ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

### 5.1. Рекламације евидентиране у радним јединицама

Током 2023. године, у радним јединицама је евидентирано 850 рекламација, што је за 18,9% више него у 2022. години (715 рекламација). Највише рекламација се односило на доставу пошиљака, а најмање на шалтерско пословање.

У Табели 11. приказан је укупан број рекламација по врстама примедби у 2022. и 2023. години.

Табела 11. Рекламације по врстама примедби

Рекламације	Достава	Шалтер	Остале рекламације	Укупно
2022. година	476	92	147	715
2023. година	548	112	190	850
пораств/смањење у 2023. год. у %	15,1%	21,7%	29,2%	18,9%

Од укупног броја приспелих рекламација, 9,1% (311/285) је од стране радних јединица оцењено као основано.

Разлози за подношење рекламација, по областима пословања, углавном су исти или слични као и претходних година.

**Достава (64,5%):** Рекламације су се углавном односиле на прекорачење рока за уручење, неблаговремено уручење пошиљака које садрже рачуне и уопште, непрописно уручење пошиљака, које се огледало у: изостанку покушаја доставе на адреси примаоца, непрописном уручењу судских писма, нечитком означавању разлога неуручења на враћеним пошиљкама и др.

**Шалтерско пословање (13,2%):** Рекламације су се углавном односиле на пропусте запослених приликом спровођења трансакција уплата (погрешан унос текућег рачуна на који се врши уплата, погрешан унос износа за уплату и погрешан унос позива на број или позив на број није ни унет), као и на пропусте запослених приликом пријема пошиљака или

задужења за доставу, јер нису унети, или су унети погрешни подаци о откупном износу и/или начину уплате откупног износа.

**Остале рекламације (22,3%):** Рекламације корисника су се углавном односиле на организацију рада и уређење поште (примедбе на дуго чекање у реду за услугу, гужве у поштама и недовољан број шалтера у раду), непоштовања времена предвиђеног за паузу од стране запослених поште, а било је и рекламација због непримереног и нељубазног понашања запослених.

## 5.2. Рекламације евидентирание у Служби контакт центра и примљене путем корпоративног сајта Предузећа (Контакта)

Током 2023. године, путем контакт форме Предузећа примљено је укупно 48.223 упита корисника (просечно 4.018 месечно, односно 191 по радном дану), што представља значајно повећање коришћења овог канала за комуникацију, у односу на претходну годину, за 36,9%. Упити корисника, по категорији:

- 44.213 (80,2%) сервисних информација (статус регистроване пошиљке у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, појашњење појединих поштанских услуга, цене поштанских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, радна времена пошта и др.)
- 4.010 (19,8%) рекламација и то:
  - 2.571(64,1%) на доставу пошиљака, од којих је 57,6% оцењено као основано;
  - 190 (4,7%) на шалтерско пословање, 42,1% је оцењено као основано и
  - 1.249 (31,2%) се односило на остале околности, а 30,7% је оцењено као основано.

Примљен је и већи број похвала корисника, углавном због љубазног, професионалног и коректног опхођења запослених према корисницима поштанских услуга.

## 6. ЗАДОВОЉСТВО И ИНФОРМИСАНОСТ КОРИСНИКА УСЛУГА

Истраживање ставова корисника - правних лица, названо Индекс сатисфакције, спроводи се кроз форму личног интервјуа и тиме се даје прилика корисницима да бројчано, од један (1) до пет (5), оцењују различите параметре, тј. атрибуте писмоносних услуга и тако изразе своје задовољство или незадовољство коришћењем истих. Такође, дата је и могућност коментарисања или сугестија о начину пружања осталих услуга или целокупном пословању Поште Србије.

У истраживању је коришћен статистички узорак од 219 правних лица, а само истраживање је спроведено у 16 радних јединица.

Кроз истраживање оваквог типа, омогућава се реално, квантитативно и квалитативно сагледавање ставова корисника и кретања индекса сатисфакције у времену.

Код истраживања Индекса сатисфакције - правних лица, корисници су унапред одабрани. Од учесника се тражило још детаљније изјашњавање о искуствима у коришћењу писмоносних услуга, а анкетирање је обављено на састанку у пословним просторијама корисника.

Како се види из приложене Табеле 12., укупна пондерисана вредност (просечне оцене задовољства корисника) за правна лица износи 4,41 што је за 0,66 више од просечне оцене 3,75 – која представља минимално прописани степен задовољства корисника поштанских услуга по Методологији.

Табела 12. Просечна оцена задовољства корисника (правна лица) у 2023. години

Параметри услуге	Просечна оцена	Релативни тежински коефицијенти	Пондерисане вредности
Брзина	4,38	0,25	1,10
Поузданост	4,59	0,20	0,92
Асортиман услуга	4,41	0,20	0,88
Цена	4,26	0,15	0,64
Начин пружања услуге	4,37	0,20	0,87
	Укупно	1	4,41

## 7. ПОСТУПАК СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ И ТИПИЗАЦИЈЕ

Стандардизација и типизација играју кључну улогу у пружању универзалне поштанске услуге којом се осигурава квалитет пружања услуга, ефикасност пословања и задовољство корисника поштанских услуга.

Стандардизација олакшава продају, побољшава безбедност, промовише заједничко техничко разумевање и поставља минималне захтеве квалитета у пружању поштанских услуга. Као резултат тога, има огроман утицај на рад поштанских оператора, за које је интероперабилност кључни фактор успеха у доследном пружању услуга високог квалитета.

Стратегијом достизања стандарда квалитета поштанских услуга прописаних на поштанском тржишту Европске уније дефинисани су циљеви остваривања квалитета поштанских услуга у Републици Србији.

Развој одговарајућих стандарда и регулативе, у области квалитета поштанских услуга, сигурности и безбедности корисника и запослених у поштанском сектору, као и сигурности поштанских пошиљака, а у складу са директивама Европске уније, Светског поштанског савеза и других релевантних институција, установљена су заједничка правила која се односе на утврђивање и усаглашавање стандарда квалитета за универзалну поштанску услугу. Развој техничких стандарда из области поштанског саобраћаја поверен је CEN-у (Европском комитету за стандардизацију), односно надлежном Техничком комитету TC 331.

Пошта Србије примењује различите стандарде у својим процесима, ISO 9001:2015 за управљање квалитетом, SRPS A.L3.001 Адресни систем - Модел за размену података као и стандарде специфичне за поштанске услуге, попут међународних стандарда дефинисаних од стране Светског поштанског савеза и Европског комитета за стандардизацију - Техничког комитета 331 „Поштанске услуге“ CEN-а (CEN / TC 331), који је задужен за стандарде из области поштанске делатности.

Као давалац универзалне поштанске услуге Пошта Србије је у обавези да поступа у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга. За оцену испуњености параметара квалитета, примењују се стандарди SRPS EN 13850:2014 - за мерење времена преноса услуге „с краја на крај“ за приоритетне пошиљке и пошиљке прве класе, SRPS EN 14508:2014 - за мерење времена преноса појединачне неприоритетне пошиљке и SRPS EN 14012:2014 - за мерење броја рекламација и накнада штете који су објављени у „Службеном гласнику РС“, број 31/14. Применом стандарда побољшавају се процеси пружања поштанских услуга и успостављање јасних односа са корисницима услуга.

Нивои стандардизације поштанских услуга применом европских стандарда чине:

- **Технички стандарди** - спецификације за опрему, софтвере и технологију која се користи у процесу пријема, сортирања и доставе пошиљака;
- **Оперативни стандарди** - правила и процедуре за обраду пошиљака, као што су поступци пријема, сортирања, доставе и праћења пошиљака;
- **Стандарди квалитета** - дефинишу нивое услуга и перформанси које треба

- постићи, као и методе за мерење и оцењивање квалитета услуга и
- **Безбедоносни стандарди** - смернице и прописи који се односе на заштиту поштанских пошиљака од губитка, оштећења или злоупотребе током транспорта и уручења.

Примена ових стандарда омогућава постизање високог нивоа усклађености и интероперабилности међу поштанским операторима, што доприноси ефикасности, поузданости и конкурентности поштанског сектора.

## **8. ОРГАНИЗАЦИОНА КЛИМА И ЗАДОВОЉСТВО ПОСЛОМ**

Испитивање организационе климе и задовољства послом запослених, није рађено у 2023. години, јер се промене у карактеристикама предмета истраживања испољавају уколико се истраживање обавља периодично на неколико година (исто је спроведено у 2020. години). Оптималан период за праћење промена је 4 године, како би се пратио ефекат предложених мера за унапређење квалитета појединих аспеката организационе климе и повећања задовољства послом, сагласно члану 30. Методологије.

## **9. ЗАКЉУЧАК**

На основу свега напред наведеног, може се закључити да се на нивоу Предузећа, односно у радним јединицама доста пажње посвећује контроли квалитета пружања универзалне поштанске услуге.

Параметри на основу којих је вреднован квалитет универзалне поштанске услуге у 2023. години, анализирани су применом низа утврђених критеријума, и може се закључити да је већина тих параметара у оквиру прописаног нивоа квалитета. Свакако, у наредном периоду је потребно одржати постојећи ниво квалитета и континуирано предузимати активности за његово побољшање. Посебан фокус ћемо поставити на области у којима нису реализовани прописани циљеви квалитета и предузети активности у организационом, технолошком и едукативном смислу, како би се створили предуслови за унапређење нивоа квалитета, а све у циљу задовољења потреба корисника и бољег пословног позиционирања Предузећа.