



**ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА
УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2025.
ГОДИНУ**

Београд, 24.03.2026.

ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2025. ГОДИНУ

1. ПОДАЦИ НА ОСНОВУ КОЈИХ ЈЕ САЧИЊЕН ИЗВЕШТАЈ

Анализа стања квалитета универзалне поштанске услуге за 2025. годину урађена је на основу:

- доступности универзалне поштанске услуге;
- брзине и поузданости преноса поштиљака;
- безбедности поштиљака;
- 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;
- радио време пошта;
- доступност поштанских шалтера и
- доступност уручења поштанских поштиљака.

2.1. Доступност пошта и поштанских сандучића

У Табели 1. дат је преглед доступности пошта и поштанских сандучића по радним јединицама, седиштима регионалних радних јединица и подручним јединицама у односу на број домаћинстава, а у складу са критеријумима територијалне доступности пошта дефинисаним у Општем плану поштанске мреже, 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 31.12.2025. године

Редни број	РЈ/РРЈ/ПЈ	Укупан број				Просечно на 1.800 домаћинстава	
		домаћинства	корпоративних пошта	уговорних пошта	поштанских сандучића	пошта (4+5)* 1.800/3	поштанских сандучића 16* 1.800/31
1	2	3	4	5	6	7	8
1	БЕОГРАД ЦЕНТАР	330.550	74	5	74	0,43	0,40
2	БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ	259.157	84	17	129	0,70	0,90
3	ЗЕМУН	188.251	51	1	44	0,50	0,42
4	ВАЉЕВО	69.880	33	3	51	0,93	1,31
5	ШАБАЦ	125.078	51	9	66	0,86	0,95
6	ПАНЧЕВО	111.805	72	10	100	1,32	1,61
7	СМЕДЕРЕВО	67.904	33	3	69	0,95	1,83
8	ПОЖАРЕВАЦ	70.160	38	6	62	1,13	1,59

Извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге за 2025. годину

9	НОВИ САД	273.797	102	14	112	0,76	0,74
10	СРЕМСКА МИТРОВИЦА	114.957	92	15	129	1,68	2,02
11	ЗРЕЊАНИН	79.820	61	6	71	1,51	1,60
12	КИКИНДА	32.543	24	4	34	1,55	1,88
13	СОМБОР	71.874	40	1	55	1,03	1,38
14	СУБОТИЦА	115.495	47	16	78	0,98	1,22
15	УЖИЦЕ	98.922	47	10	68	1,04	1,24
16	ЧАЧАК	80.641	38	3	49	0,92	1,09
17	КРАЉЕВО	111.189	53	12	83	1,05	1,34
18	КРУШЕВАЦ	88.822	53	7	80	1,22	1,62
19	КРАГУЈЕВАЦ	117.993	49	16	68	0,99	1,04
20	ЈАГОДИНА	89.984	39	16	64	1,10	1,28
21	КОСОВО И МЕТОХИЈА	27.485	34	0	29	2,23	1,90
22	ПРОКУЉЕ	41.239	28	0	33	1,21	1,44
23	БОР	32.671	14	8	38	1,21	2,09
24	ЗАЈЕЧАР	64.399	37	19	58	1,57	1,62
25	НИШ	166.259	60	6	89	0,71	0,96
26	ЛЕСКОВАЦ	77.697	31	1	33	0,74	0,76
27	ВРАЊЕ	59.620	32	6	43	1,15	1,30
28	ПИРОТ	30.781	20	2	26	1,29	1,52
	УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ	2.998.973	1.337	216	1.835	0,93	1,10

У односу на 2024. годину, укупан број пошта на крају 2025. године је смањен са 1.560 на 1.553 поште, при чему је број уговорних пошта остао непромењен – 216 уговорних пошта.

Такође, 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 домаћинству 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 1.835, што је у складу са Методологијом.

2.2. Радно време пошта

Као 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 вапградским срединама. Од укупно 1.553 поште, 977 (62,91%) пошта су у вапградским, а 576 (37,09%) пошта су у градским срединама. Приликом наведене анализе добијени су следећи резултати:

- од 977 пошта у вапградским срединама, 894 поште (91,51%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 77 пошта (7,88%) раде од 7 до 12 сати дневно са корисницима и 6 пошта (0,61%) ради 24 сата са корисницима. Имајући у виду да се наведене поште налазе у насељеним местима која имају мање од 3.500 домаћинстава, може се констатовати да је висок проценат пошта (91,51%), које раде са корисницима до 7 сати дневно, у складу са Методологијом;

• од 576 пошта у градским срединама, 210 пошта (36,46%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 363 поште (63,02%) ради од 7 до 12 сати дневно са корисницима, 3 поште (0,52%) ради више од 12 сати дневно са корисницима. Имајући у виду да Предузеће има поште у 187 општина у Србији, а да чак 31 општина (16,58%) у свом градском делу има мање од 3.500 домаћинстава, може се констатовати да је проценат пошта (63,02%), које раде са корисницима од 7 до 12 сати дневно, у складу са Методологијом.

На основу добијених резултата може се констатовати да је Предузеће 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 РЈ/РРЈ/ПЈ у зависности од дужине рада са корисницима поштанских услуга.

Табела 2. Радно време пошта, на дан 31.12.2025. године

Редни број	РЈ/РРЈ/ПЈ	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	64,56	28	35,44	79
2	БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ					47	46,53	54	53,47	101
3	ЗЕМУН					38	73,08	14	26,92	52
4	ВАЉЕВО					9	25,00	27	75,00	36
5	ШАБАЦ					6	10,00	54	90,00	60
6	ПАНЧЕВО					7	8,54	75	91,46	82
7	СМЕДЕРЕВО					6	16,67	30	83,33	36
8	ПОЖАРЕВАЦ					3	6,82	41	93,18	44
9	НОВИ САД			3	2,59	33	28,45	80	68,97	116
10	СРЕМСКА МИТРОВИЦА	2	1,87			11	10,28	94	87,85	107
11	ЗРЕЊАНИН					5	7,46	62	92,54	67
12	КИКИНДА					6	21,43	22	78,57	28
13	СОМБОР					6	14,63	35	85,37	41
14	СУВОТИЦА	1	1,59			18	28,57	44	69,84	63
15	УЖИЦЕ					12	21,05	45	78,95	57
16	ЧАЧАК					8	19,51	33	80,49	41
17	КРАЉЕВО					24	36,92	41	63,08	65
18	КРУШЕВАЦ					16	26,67	44	73,33	60
19	КРАГУЈЕВАЦ					26	40,00	39	60,00	65
20	ЈАГОДИНА					8	14,55	47	85,45	55
21	КОСОВО И МЕТОХИЈА	2	5,88			25	73,53	7	20,59	34
22	ПРОКУПЉЕ					8	28,57	20	71,43	28
23	БОР					5	22,73	17	77,27	22
24	ЗАЈЕЧАР					7	12,50	49	87,50	56
25	НИШ					31	46,97	35	53,03	66
26	ЛЕСКОВАЦ					4	12,50	28	87,50	32
27	БРАЉЕ					14	36,84	24	63,16	38
28	ПИРОТ	1	4,55			6	27,27	15	68,18	22
	УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ	6	0,39	3	0,19	440	28,33	1.104	71,09	1.553

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 2025. години спроведено је снимање просечног времена чекања корисника у реду, на основу студије „Тајни купац“, а у складу са Методологијом.

У Табели 3. приказан је резултат просечног времена чекања корисника у реду, при чему је време исказано у форми чч:мм:сс (часови:минути:секунде).

2025. година	Студија „Тајни купац“
Просечно време чекања у реду	0:09:21

Табела 3. Просечно време чекања корисника у реду у 2025. години

Измерено просечно време чекања у реду испред шалтера у 2025. години је краће од 10 минута прописаних Методологијом, што указује да је доступност поменутих шалтера задовољавајућа на нивоу Предузећа.

2.4. Доступност уручења поштанских пошиљака

Квалитет уручења поштанских пошиљака представља доступност доставе и испоруке пошиљака корисницима универзалне поштанске услуге 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 2025. години достигла је дати ниво, јер су наведени критеријуми примењени на 141.223 од укупно

148.641 ПАК-ова, односно примсњени су на 95,01% ПАК-ова (0,01% више него у претходној години).

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 81.571 ПАК-ова од укупно 82.758 ПАК-ова ужег доставног подручја (98,57%).

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 предметних упутница у прописаним роковима. Наведено подручје обухвата 66.146 од укупно 82.758 ПАК-ова ужег доставног подручја, односно 79,93% ужег доставног подручја Републике Србије (0,34% мање него у претходној години), што подразумева да је достава упутница у електронској форми квалитетно организована.

2.4.3. 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 2025. годину, утврђено је да је динамика превиђена за контролу уручења пошиљака на адреси испоштвана на 2.996 од укупно 3.297 реона (91%).

3. БРЗИНА И ПОУЗДАНОСТ ПРЕНОСА ПОШИЉАКА

3.1. Унутрашњи поштански саобраћај

3.1.1. АМQM мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака

У унутрашњем поштанском саобраћају у 2025. години спроведено је мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака са интерним панелистима (АМQM мерење). Наведено мерење је вршено на узорку од 15.917 тест писама, а резултати су приказани у Табели 4.

Табела 4. Резултат АМQM мерења у 2025. години

2025. година	Д+1	Д+2	Д+3	Д+5
Циљ квалитета	85%	90%	95%	-
АМQM мерење рокова преноса без коришћења члана 15. Правилника (АМQM апликација)	47,08%	75,61%	88,38%	96,73%
АМQM мерење рокова преноса сагласно члану 15. Правилника	51,76%	78,83%	90,38%	97,1%

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 није остварен нити један од три постављена циља квалитета.

3.1.2. Рокови за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају

Сагласно Члану 10. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 114/2020), током 2025. године вршило се праћење рокова за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају. У Табели 5. дати су резултати мерења рокова за пренос пакета током 2025. године, на узорку од 80.802 пакета.

Табела 5. Резултати мерења рокова за пренос пакета у УПС у 2025. години

2025. година	D+2	D+3	D+5
Циљ квалитета	80%	90%	95%
Рокови за пренос пакета у УПС	92,62%	98,43%	99,74%

На основу измерених резултата током 2025. године, констатујемо да су испуњени постављени циљеви квалитета.

3.2. Међународни поштански саобраћај

Током 2025. године Пошта Србије није мерила рокове за пренос „с краја на крај“ за приоритетне регистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају путем система мерења Светског поштанског савеза - GMS WORLD, зато што GMS WORLD пројекат није пуштен у продукцију.

3.2.1. Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају

Чланом 20 Правилника о параметрима квалитета, мерилима и критеријумима за обављање универзалне поштанске услуге, 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 преузима резултате о квалитету пакетских услуга у међународном поштанском саобраћају из међународног система за праћење квалитета Светског поштанског савеза – QCS (Quality Control System).

Сагласно методологији извештавања коју примењује Светски поштански савез, могућ је увид у проценат пошиљака уручених у року D+5, где је D дан отпреме из Изменичне поште ка унутрашњој локацији. Систем извештавања Светског поштанског савеза више не препознаје рокове D+2 и D+3.

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 2025. години (у долазу)

2025. година	D+2	D+3	D+5
Циљ квалитета	80%	90%	97%
Рокови за уручење пакета у МПС (у долазу)	/	/	86,33%

Мерење рокова за уручење пакета у долазу из међународног поштанског саобраћаја вршено је у периоду јануар – децембар 2025. године. На основу измерених резултата за приспеле пакете у 2025. години у међународном поштанском саобраћају, није испуњен циљ квалитета рока преноса Д+5.

4. БЕЗБЕДНОСТ ПОШИЉАКА

4.1. Унутрашњи поштански саобраћај

4.1.1. Изгубљене, оробљене и оштећене пошिल्ке

Преглед броја изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака у 2025. години у односу на 2024. 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 2025. години дошло до повећања 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 пад степена безбедности пошиљака, који је у 2024. години износио 0,008%, а у 2025. години 0,009%.

4.1.2. Степен безбедности поштанских пошиљака

Исказани проценат степена безбедности регистрованих поштанских пошиљака у 2025. години је 0,009% (9 изгубљених, оробљених и оштећених на 100.000 примљених), што представља квалитативни пад у односу на 2024. годину, када је износио 0,008%.

Табела 7. Изгубљене, оробљене или оштећене пошिल्ке у УПС

ВРСТА ПОШИЉКЕ	2024.	2025.
ПРЕПОРУЧЕНЕ ПОШИЉКЕ - РЕ ПОШИЉКЕ		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	2	2
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
СУДСКА ПИСМА		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	19	21
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
ВРЕДНОСНА ПИСМА		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	0	0
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
ПАКЕТИ		
- изгубљени на 100.000 пакета	3	3
- оробљени или оштећени на 100.000 пакета	0	2
УПУТНИЦЕ		
- изгубљене на 100.000 пошиљака	0	0
СТЕПЕН БЕЗБЕДНОСТИ ПОШИЉАКА	0,008	0,009

4.1.3. Исплаћене накнаде штете

У Табели 8. приказан је упоредни преглед исплаћених накнада штете, по врсти поштанских пошиљака, у 2025. години у односу на 2024. годину.

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

УПС	2024. година		2025. година	
	комада	дин.	комада	дин.
Препоручене пошиљке*	592	905.427,00	469	757.105,00
Вредносна писма	1	3.656,00	7	16.831,00
Пакети	173	454.190,40	137	444.665,75
Упутнице	0	0,00	0	0,00
УКУПНО	766	1.363.273,40	613	1.218.601,75

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

Из приказане табеле може се констатовати да је у 2025. години у односу на 2024. годину, реализовано за 21% мање захтева за накнаду штете за препоручене пошиљке, и 21% за пакете, док је за вредносна писма број реализованих захтева повећан 7 пута (са 1 на 7 захтева). Исплаћен износ накнада штете смањен је за 11%.

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

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

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

Година	Решавање рекламационог поступка	Реализација накнаде штете	Исплата накнаде штете	Укупно за реализацију и исплату накнаде штете
	(дана)	(дана)	(дана)	(дана)
	1	2	3	4=2+3
2024.	5	8	5	13
2025.	5	7	3	10

Из приложеног, може се констатовати да је просечно време за решавање рекламационог поступка, као и за реализацију и исплату накнаде штете у 2025. 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 2025. години у односу на 2024. годину.

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

МПС	2024. година		2025. година	
	комада	дин.	комада	дин.
Препоручене пошиљке	19	81.198,28	15	61.279,00
Вредносна писма	2	42.681,86	1	5.843,00
Пакети	3	24.019,00	1	8.155,00
УКУПНО	24	147.899,14	17	75.277,00

У 2025. години у односу на 2024. годину, реализовано је 30% мање захтева за накнаду штете на терет Предузећа, па се може закључити да је квалитет преноса и уручења пошиљака на вишем нивоу. С обзиром да је укупно реализовано 260 захтева за накнаду

штете из домена универзалне поштанске услуге у 2025. години, на терет Предузећа исплаћено је само 17 захтева, што представља 6,5 %. Остала пакнада штете исплаћена је на терет иностраних поштанских оператора.

Све РЈ/РРЈ/ПЈ су упућене да су у обавези да и даље поступају у складу са дефинисаним технолошким упутствима, као и да предузму мере у циљу повећања квалитета пружања услуга.

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. Усвојена су интерна правна акта којима се дефинишу обавезе радних јединица у области контроле технолошких процеса и обуке запослених на оперативним пословима.

5. ЕФИКАСНОСТ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

5.1. Рекламације евидентиране у радним јединицама

Током 2025. године, у радним јединицама је у складу са новим моделом евидентирања писаних рекламација корисника, евидентирано 1.225 основаних рекламација, што је за 49,4% више него у 2024. години (820 рекламација). Рекламације су евидентиране по врстама, у зависности од тога на шта се односе: достава пошиљака, шалтерско пословање и остале рекламације корисника (понашање запослених, организација рада и уређење поште и др.).

Забележено је повећање укупног броја основаних рекламација на доставу за 87,1%, број рекламација на шалтерско пословање остао је непромењен, док је број рекламација које сврставамо у категорију „остале“, смањен за 13,6%.

У Табели 11. приказан је укупан број рекламација по врстама примедби у 2024. и 2025. години.

Табела 11. Рекламације по врстама примедби

Рекламације	Достава	Шалтерско пословање	Остале рекламације	Укупно
2024. година	504	67	249	820
2025. година	943	67	215	1.225
порастан/смањење у 2025. год. у %	87,1%	0,0%	-13,6%	49,4%

Учешће основаних рекламација у укупном броју свих рекламација износи 30%.

Достава пошиљака

Број основаних рекламација на доставу пошиљака је у односу на претходну годину знатно је повећан за 87,1%. Највећи број основаних рекламација из ове области односи се на прекорачење рока за извршење услуге, непрописно изваштевање о приспећу пошиљке, губитак пошиљке, непрописно или неблаговремено уручење нерегистрованих писмоносних пошиљака које садрже рачуне, није покушана друга достава.

Шалтерско пословање

Број основаних рекламација на шалтерско пословање је у односу на претходну годину непромењен.

Рекламације су се најчешће односиле на погрешно обрачунату поштарину или начин плаћања, погрешно унете адресне податке на пошиљци, пропусте запослених

приликом спровођења трансакција уплата (погрешан одабир текућег рачуна комуналног предузећа за чији рачун се врши уплата 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

Рекламације које сврставамо у категорију „остале“ бележе пад од 13,6% у односу на претходну годину.

Рекламације корисника су се углавном односиле на организацију рада, односно гужве у поштама због недовољног броја извршилаца, непоштовања времена предвиђеног за паузу од стране запослених поште, рекламације на непримерено и нељубазно понашања запослених, било је и рекламација на уређење поште као и на рад клима уређаја.

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

Током 2025. године, преко Контакта је приспело 36.095 упита корисника, просечно 3.008 упита месечно, односно 143 по радном дану.

Када су у питању сервисне информације, највећи број се односио на: проверу статуса пошиљака у међународном поштанском саобраћају, пакетомате, појашњење појединих услуга Предузећа, и др. Пошиљке генерисане путем интернет трговине, које приспевају као нерегистровани и регистровани мали пакети, који садрже робу и друге предмете и даље су често предмет упита корисника, који се обрађају више пута, незадовољни и због тога што не могу да добију информацију о статусу пошиљке.

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, по називом 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 услуге, тј. атрибуте писмоносних и пакетских услуга и тако изразе своје задовољство или незадовољство коришћењем истих. Такође, дата је и могућност додатних коментара или сугестија о начину пружања осталих услуга или целокупном пословању Поште Србије.

У истраживању је коришћен статистички узорак од 207 правних лица, а само истраживање је спроведено у 16 РЈ/РРЈ/ПЈ.

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 одабрали. Од учесника се тражило још детаљније изјашњавање о искуствима у коришћењу писмоносних и пакетских услуга, а анкетирање је обављено на састанку у пословним просторијама корисника.

Како се види из Табеле 12. укупна пондерисана вредност (просечне оцене задовољства корисника) за правна лица износи 4,58 што је за 0,83 више од просечне оцене 3,75 – која представља минимално прописани степен задовољства корисника поштанских услуга по Методологији праћења квалитета у поштанском саобраћају.

Табела 12. Просечна оцена задовољства корисника (правна лица) у 2025. години

Параметри услуге	Просечна оцена	Релативни тежински коефицијенти	Пондерисане вредности
Брзина	4,60	0,25	1,15
Поузданост	4,71	0,20	0,94
Асортиман услуга	4,63	0,20	0,93
Цена	4,26	0,15	0,64
Начин пружања услуге	4,63	0,20	0,93
	Укупно	1	4,58

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 СЕН-у (Европском комитету за стандардизацију), односно надлежном Техничком комитету ТС 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“ СЕН-а (СЕН / ТС 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 пакнада 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 нивос услуга и перформанси које треба

постићи, као и методе за мерење и оцењивање квалитета услуга и

- **Безбедносни 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 2025. години, јер се промене у карактеристикама предмета истраживања испољавају уколико се истраживање обавља периодично на неколико година (исто је спроведено у 2024. 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 2025. 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.

