



## **ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2022. ГОДИНУ**

Београд, 20.03.2023.

## ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2022. ГОДИНУ

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

Анализа стања квалитета универзалне поштанске услуге за 2022. 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 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).

У односу на 2021. годину, укупан број пошта на крају 2022. године је повећан од 1.500 на 1.540 пошта, при чему је број уговорних пошта повећан са 191 на 197. 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 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.

Садашњи број поштанских сандучића на нивоу Предузећа износи 1.897, што је у складу са Методологијом.

Табела 1. Доступност пошта и поштанских сандучића, на дан 31.12.2022. године

Редни број	РЈ/РРЈ/ПЈ	Укупан број				Просечно на 1.800 домаћинства	
		домаћинства	корпоративних пошта	уговорних 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	306.513	77	3	73	0,47	0,43
2	БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ	310.333	88	9	144	0,56	0,84
3	ЗЕМУН	174.745	50	1	46	0,53	0,47
4	ВАЉЕВО	69.217	33	0	53	0,86	1,38
5	ШАБАЦ	117.443	48	10	66	0,89	1,01
6	ПАНЧЕВО	111.360	73	10	101	1,34	1,63
7	СМЕДЕРЕВО	66.144	33	3	69	0,98	1,88
8	ПОЖАРЕВАЦ	69.065	40	6	67	1,20	1,75
9	НОВИ САД	262.203	105	12	116	0,80	0,80
10	СРЕМСКА МИТРОВИЦА	111.363	92	16	129	1,75	2,07
11	ЗРЕЊАНИН	76.629	61	8	72	1,62	1,69
12	КИКИНДА	34.118	23	5	34	1,48	1,79
13	СОМБОР	76.058	40	1	56	0,97	1,33
14	СУБОТИЦА	111.267	47	18	81	1,05	1,31
15	УЖИЦЕ	96.566	50	9	70	1,10	1,30
16	ЧАЧАК	80.103	40	0	56	0,90	1,26
17	КРАЉЕВО	107.359	52	7	79	0,99	1,32
18	КРУШЕВАЦ	85.156	53	7	81	1,27	1,71
19	КРАГУЈЕВАЦ	108.097	50	15	68	1,08	1,13
20	ЈАГОДИНА	88.936	40	15	77	1,11	1,56
21	КОСОВО И МЕТОХИЈА	28.388	32	0	31	2,03	1,97
22	ПРОКУПЉЕ	41.705	27	0	33	1,17	1,42
23	БОР	32.457	14	9	40	1,28	2,22
24	ЗАЈЕЧАР	63.948	37	17	62	1,52	1,75
25	НИШ	145.195	57	7	89	0,79	1,09
26	ЛЕСКОВАЦ	72.217	31	1	33	0,80	0,82
27	ВРАЊЕ	61.199	30	6	43	1,06	1,26
28	ПИРОТ	32.011	20	2	28	1,24	1,57
	<b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b>	<b>2.939.795</b>	<b>1.343</b>	<b>197</b>	<b>1.897</b>	<b>0,94</b>	<b>1,16</b>

## 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 1.540 пошта, 985 (64,0%) пошта су у ванградским, а 555 (36%) пошта су у градским срединама. Приликом наведене анализе добијени су следећи резултати:

- од 985 пошта у ванградским срединама, 911 пошта (92,49%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 67 пошта (6,80%) раде од 7 до 12 сати дневно са корисницима и 7 Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд

пошта (0,71%) 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 (92,49%), које раде са корисницима до 7 сати дневно, у складу са Методологијом;

- од 555 пошта у градским срединама, 193 поште (34,77%) раде до 7 сати дневно са корисницима, 321 пошта (57,84%) ради од 7 до 12 сати дневно са корисницима, 40 пошта (7,21%) ради више од 12 сати дневно са корисницима и 1 пошта (0,18%) ради 24 сата 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 (57,09%), које раде са корисницима од 7 до 12 сати дневно, у складу са Методологијом.

Табела 2. Радно време пошта, на дан 31.12.2022. 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					55	68,75	25	31,25	80
2	БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ			1	1,03	47	48,45	49	50,52	97
3	ЗЕМУН	1	1,96			37	72,55	13	25,49	51
4	ВАЉЕВО					5	15,15	28	84,85	33
5	ШАБАЦ					6	10,34	52	89,66	58
6	ПАНЧЕВО			2	2,41	6	7,23	75	90,36	83
7	СМЕДЕРЕВО			3	8,33	4	11,11	29	80,56	36
8	ПОЖАРЕВАЦ			1	2,17	4	8,70	41	89,13	46
9	НОВИ САД			3	2,56	36	30,77	78	66,67	117
10	СРЕМСКА МИТРОВИЦА	3	2,78			12	11,11	93	86,11	108
11	ЗРЕЊАНИН			2	2,90	4	5,80	63	91,30	69
12	КИКИНДА					3	10,71	25	89,29	28
13	СОМБОР					6	14,63	35	85,37	41
14	СУБОТИЦА	1	1,54	3	4,62	14	21,54	47	72,31	65
15	УЖИЦЕ					14	23,73	45	76,27	59
16	ЧАЧАК			1	2,50	7	17,50	32	80,00	40
17	КРАЉЕВО			8	13,56	11	18,64	40	67,80	59
18	КРУШЕВАЦ			2	3,33	9	15,00	49	81,67	60
19	КРАГУЈЕВАЦ			1	1,54	25	38,46	39	60,00	65
20	ЈАГОДИНА					7	12,73	48	87,27	55
21	КОСОВО И МЕТОХИЈА	2	6,25			24	75,00	6	18,75	32
22	ПРОКУПЉЕ			2	7,41	6	22,22	19	70,37	27
23	БОР			1	4,35	6	26,09	16	69,57	23
24	ЗАЈЕЧАР			3	5,56	1	1,85	50	92,59	54
25	НИШ			2	3,13	23	35,94	39	60,94	64
26	ЛЕСКОВАЦ			3	9,38	1	3,13	28	87,50	32
27	ВРАЊЕ			2	5,56	9	25,00	25	69,44	36
28	ПИРОТ	1	4,55			6	27,27	15	68,18	22
<b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b>		<b>8</b>	<b>0,52</b>	<b>41</b>	<b>2,60</b>	<b>361</b>	<b>25,19</b>	<b>1.090</b>	<b>71,69</b>	<b>1.540</b>

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.

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 2022. години спроведено је снимање просечног времена чекања корисника у реду, посебно испред шалтера на којима се врши пријем писмоносних пошиљака, а посебно испред шалтера за уплату-исплату, 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).

Табела 3. Просечно време чекања у реду

2022. година	студија „Тајни купац“
Просечно време чекања у реду - шалтер за пријем пошиљака	0:02:30
Просечно време чекања у реду - шалтер за уплату-исплату	0:02:53

Измерено просечно време чекања у реду у 2022. години је краће од 10 минута прописаних Методологијом, што указује да је критеријум доступности поменутих шалтера задовољавајући, на нивоу Предузећа.

### 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 2022. години је квалитетна, јер су наведени критеријуми примењени на 122.618 од укупно 128.936 ПАК-ова, односно примењени су на 95,10% ПАК-ова (0,10% мање 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 76.475 ПАК-ова од укупно 79.525 ПАК-ова ужег доставног подручја (96,16%).

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 61.741 од укупно 79.525 ПАК-ова ужег доставног подручја, односно 77,39% ужег доставног подручја Републике Србије (0,66% мање него у претходној години), што подразумева да је достава упутница у електронској форми квалитетно организована.

#### **2.4.3. Изношење пакета и упутница у електронској форми на доставу**

Методологија прописује да је квалитет изношења пакета на доставу задовољавајући, уколико је више од 95% приспелих пакета изнето на доставу првог радног дана. Процент изнетих пакета на доставу првог радног дана превазилази прописану границу, на подручју на ком је организована достава пакета и износи 71,3% (25% мање него у претходној години)<sup>1</sup>.

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.

<sup>1</sup> Због промена у технологији пружања услуге очекује се измена Методологије праћења квалитета у поштанском саобраћају, „Службени ПТТ гласник“ број 1457 од 8. октобра 2021. године

#### 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 2022. годину, утврђено је да је динамика предвиђена за контролу уручења пошиљака на адреси испоштована на 3.346 од укупно 3.556 реона (94,1%).

### 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 2022. години спроведено је мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака са интерним панелистима, коришћењем RFID опреме, тзв. AMQM мерење. Наведено мерење је вршено на узорку од 13.669 тест писама, а резултати су приказани у табели 4.

Табела 4. Резултат AMQM мерења у 2022. години

2022. година	D+1	D+2	D+3	D+5
Циљ квалитета	83%	88%	93%	-
AMQM мерење рокова преноса без коришћења члана 15. Правилника (AMQM апликација)	58,06%	87,40%	95,93%	99,20%
AMQM мерење рокова преноса сагласно члану 15. Правилника	63,20%	89,51%	96,74%	99,37%

Сагласно Правилнику о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 114/2020), резултате AMQM мерења смо приказали на два начина - без коришћења члана 15. наведеног Правилника (подаци из AMQM апликације) и сагласно члану 15. У оба случаја, циљеви квалитета су делимично испуњени, с тим да резултати из AMQM апликације показују да за рокове преноса D+1 и D+2 циљеви квалитета нису испуњени, док је испуњен циљ квалитета за рок преноса D+3. С друге стране, мерење сагласно члану 15. наведеног Правилника показује да није испуњен једино циљ за рок преноса D+1, док су испуњени циљеви квалитета за рокове преноса D+2 и D+3.

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

Сагласно Члану 10. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, током 2022. године вршило се праћење рокова за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају. У табели 5. дати су резултати мерења рокова за пренос пакета током 2022. године, на узорку од 36.917 пакета.

Табела 5. Резултати мерења рокова за пренос пакета у УПС у 2022. години

2022. година	D+1	D+2	D+3	D+5
Циљ квалитета	-	80%	90%	95%
Рокови за пренос пакета у УПС	62,07%	90,76%	96,52%	98,79%

На основу измерених резултата, констатујемо да су постављени циљеви квалитета током 2022. године испуњени.

### 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 2022. 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 2022. године остварила следеће резултате (табела 6):

Табела 6. Остварени квалитет преноса током 2022. године - GMS WORLD мерење

2022. година	J+3	J+5	прос. време преноса (у данима)
ПОЛАЗ (из Србије)	16,5%	41,2%	7,1
ДОЛАЗ (у Србију)	14,1%	55,6%	6,0

Чланом 14. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга одређени су циљеви квалитета за 2022. годину, те су циљеви квалитета за европске земље, од пријема до уручења „с краја на крај“ следећи - за рок преноса J+3=83%, а за рок преноса J+3=95%. За остале земље света, одређен је циљ квалитета за рок преноса J+5=80%. На основу остварених резултата приказаних у табели 5, констатујемо да наведени циљеви квалитета нису испуњени.

Овим путем напомињемо да 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 није могуће мерити у случају Поште Србије, зато што RFID опрема у изменичној пошти 11003 Београд не функционише од 2017. године. Набавком нове RFID опреме за наведени објекат, биће могуће мерење рокова за уручење нерегистрованих писмоносних пошиљака у долазу, а инсталација и почетак рада наведене опреме се очекује у четвртом кварталу 2023. године.

#### 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 7.

Табела 7. Резултати мерења рокова за уручење пакета у МПС у 2022. години (у долазу)

2022. година	D+2	D+3	D+5
Циљ квалитета	80%	90%	95%
Рокови за уручење пакета у МПС (у долазу)	87,9%	93,5%	96,8%



На основу измерених резултата за свих 62.169 пакета у међународном поштанском саобраћају, приспелих у Србију, констатујемо да су сви постављени циљеви квалитета током 2022. године испуњени.

#### 4. БЕЗБЕДНОСТ ПОШИЉАКА

##### 4.1. Унутрашњи поштански саобраћај

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

Преглед броја изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака у 2022. години у односу на 2021. годину, приказан је у Табели 8. Ради упоредивости података, број пошиљака, сагласно одредбама Методологије сагледаван је у односу на 100.000 примљених пошиљака.

Анализом података у приказаној табели констатовано је да је у 2022. години дошло до повећања броја изгубљених пошиљака, самим тим и броја изгубљених пошиљака на 100.000 примљених, што се даље рефлектовало и на смањење степена безбедности пошиљака.

Табела 8. Изгубљене, оробљене или оштећене пошиљке у УПС

ВРСТА ПОШИЉКЕ	2021.	2022.
<b>ПРЕПОРУЧЕНЕ ПОШИЉКЕ - РЕ ПОШИЉКЕ</b>		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	5	5
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0
<b>СУДСКА ПИСМА</b>		
- изгубљена на 100.000 пошиљака	13	16
- 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	1
<b>ПАКЕТИ</b>		
- изгубљени на 100.000 пакета	2	4
- оробљени или оштећени на 100.000 пакета	4	2
<b>УПУТНИЦЕ</b>		
- изгубљене на 100.000 пошиљака	0	0
<b>СТЕПЕН БЕЗБЕДНОСТИ ПОШИЉАКА</b>	<b>0,008</b>	<b>0,010</b>

##### 4.1.2. Степен безбедности поштанских пошиљака

Исказани проценат степена безбедности регистрованих поштанских пошиљака у 2022. години је 0,010% (10 изгубљених, оробљених и оштећених на 100.000 примљених), што представља квалитативни пад у односу на 2021. годину, када је износио 0,008%.

##### 4.1.3. Исплаћене накнаде штете

У Табели 9. приказан је упоредни преглед исплаћених накнада штете, по врсти поштанских пошиљака, у 2022. години у односу на 2021. годину.

Табела 9. Исплаћене накнаде штете у УПС, по врсти пошиљака

УПС	2021. година		2022. година	
	комада	дин.	комада	дин.
Препоручене пошиљке*	549	485.237,00	585	600.655,00
Вредносна писма	4	5.361,00	7	28.645,00
Пакети	19	144.983,00	72	228.444,10
Упутнице	2	40.460,00	2	10.000,00
<b>УКУПНО</b>	<b>574</b>	<b>676.041,00</b>	<b>666</b>	<b>867.744,10</b>

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

Из приказане табеле може се констатовати да је у 2022. години у односу на 2021. годину, реализован већи број захтева за накнаду штете за све врсте пошиљака за 16 %, док је износ исплаћене накнаде штете повећан за 28,3%.

#### 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 10.

Табела 10. 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
2021. година	3	7	4	11
2022. година	6	7	5	12

Из приложеног, може се констатовати да је просечно време за решавање рекламационог поступка, као и за реализацију и исплату накнаде штете у 2022. години у складу са прописаним актима у Предузећу.

## 4.2. Међународни поштански саобраћај

### 4.2.1. Исплаћене накнаде штете

У циљу прегледности исплаћене накнаде штете, у Табели 11. приказани су подаци о висини накнаде штете по врстама пошиљака, у 2022. години у односу на 2021. годину.

Табела 11. Исплаћене накнаде штете у МПС, по врсти пошиљака

МПС	2021. година		2022. година	
	комада	дин.	комада	дин.
Препоручене пошиљке	74	248.807,00	28	75.076,00
Вредносна писма	4	55.930,00	0	0
Пакети	4	43.622,00	2	13.530,00
<b>УКУПНО</b>	<b>82</b>	<b>348.359,00</b>	<b>30</b>	<b>88.606,00</b>

Из приказане табеле може се констатовати да је у 2022. години у односу на 2021. годину, реализован 64 % мањи број захтева за накнаду штете, па је самим тим износ исплаћене накнаде штете четири пута мањи. Из наведеног се може закључити да је

квалитет преноса и уручења међународних пошиљака на много вишем нивоу, као и да се поступа у складу са технолошким упутствима која регулишу ову област.

## 5. ЕФИКАСНОСТ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

### 5.1. Рекламације евидентиране у РЈ/РРЈ/ПЈ

Током 2022. године, у РЈ/РРЈ/ПЈ евидентирано је 715 рекламација, што је за 25,4% мање него у 2021. години (959 рекламација). Један од разлога смањења броја рекламација корисника у РЈ/РРЈ/ПЈ је чињеница да корисници све чешће упућују рекламације преко званичне контакт форме Предузећа. Највише рекламација се односило на доставу пошиљака, а најмање на шалтерско пословање.

У Табели 12. приказан је укупан број рекламација по врстама примедби у 2021. и 2022. години.

Табела 12. Рекламације по врстама примедби

Рекламације	Достава	Шалтер	Остале рекламације	Укупно
2022. година	476	92	147	715
2021. година	609	126	224	959
порастан/смањење у 2022. год. у %	-21,8%	26,9%	-34,4%	-25,4%

Од укупног броја приспелих рекламација, 39,9% (285/715) је од стране РЈ/РРЈ/ПЈ оцењено као основано.

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

**Достава (66,6%):** Рекламација 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 писама, нечитком означавању разлога неуручења на враћеним пошиљкама и др.

**Шалтерско пословање (12,9%):** Рекламације су се углавном односиле на 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 (20,5%):** 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 евидентиране у Служби контакт центра и примљене путем корпоративног сајта Предузећа (Контакта)

Током 2022. године, путем званичне контакт форме Предузећа примљено је укупно 32177 упита корисника (просечно 2.681 месечно, односно 129 по радном дану), што представља незнатно смањење коришћења овог канала комуникације, у односу на претходну годину, за 0,3 %. Упити корисника, по категорији:

- 25813 (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.)

- 6364 (19,8%) рекламација, од чега се на универзалну поштанску услугу односило :
  - 2386 на доставу пошиљака, од којих је 54,6% (1303 рекламације) оцењено као основано;
  - 244 на шалтерско пословање, 2,4% (6 рекламација) је оцењено као основано и
  - 1249 се односило на остале околности, а 26% (325 рекламација) је оцењено као основано.

Током извештајног периода, овим путем примљен је и већи број похвала корисника, углавном због љубазног, професионалног и коректног опхођења запослених према корисницима поштанских услуга.

### 5.3. Закључак

Како би квалитет пружања услуга, у сегменту доставе пошиљака, као и у осталим сегментима пословања, био на задовољавајућем нивоу, РЈ/РРЈ/ПЈ су у обавези да, у сарадњи са надлежним функцијама, изврше детаљну анализу и утврде који су пропусти у наведеном сегменту пословања објективне природе (недостатак броја извршилаца на пословима доставе и др.), а који субјективне природе (непоштовање технолошких прописа и радне дисциплине) и да у складу са утврђеним чињеницама предузму одговарајуће организационе мере.

На основу извршених редовних и ванредних контрола рада поштара и курира на терену, запослени стручних служби РЈ/РРЈ/ПЈ су у обавези да организују континуиране обуке у циљу презентовања нових и постојећих технолошких упутстава, као и разматрања и отклањања уочених пропусти и недостатака. Приликом спровођења наведених обука, посебан акценат треба ставити на обавезу пословне комуникације запослених са корисницима поштанских услуга.

У погледу реализације мера за унапређење квалитета услуга, са аспекта поступања по рекламацијама корисника, потребно је доследно примењивати прописе којима је уређена ова област.

## 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 208 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.

### 6.1. Правна лица

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 13, укупна пондерисана вредност (просечне оцене задовољства корисника) за правна лица износи 4,49 што је за 0,74 више од просечне оцене 3,75 – која представља минимално прописани степен задовољства корисника поштанских услуга по Методологији.

Табела 13. Просечна оцена задовољства корисника (правна лица) у 2022. години

Параметри услуге	Просечна оцена	Релативни тежински коефицијенти за физичка лица	Пондерисане вредности
Брзина	4,38	0,25	1,10
Поузданост	4,62	0,20	0,92
Асортиман услуга	4,57	0,20	0,91
Цена	4,40	0,15	0,66
Начин пружања услуге	4,52	0,20	0,90
	Укупно	1	4,49

## 7. ПОСТУПАК СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ И ТИПИЗАЦИЈЕ

Основни циљ стандардизације је постизање реда и препознатљивог брэнда у поштанском сбраћају који се огледа кроз:

- јединствене и модернизоване типове поштанских објеката, простора, технолошког мобилијара и средстава за рад, транспортних средстава и друге поштанске опреме,
- регулативу-доношење и примену правилника и прописа,
  - доношењем и применом нових правилника, прописа и упутстава, елиминисане су нејасноће и различита тумачења појединих прописа који се на овај начин јединствено примењују на територији Предузећа.
- правилно адресовање пошиљака и едукација становништва на примени поштанског адресног кода (ПАК),
  - све је већи проценат великих корисника, односно правних лица који адресују своје пошиљке применом ПАК-а,
- стандардизацију службених докумената, у интерној и екстерној комуникацији
  - све организационе целине у Предузећу користе стандардизована службена документа,
- јединствену визуелну корпоративну идентификацију
  - све поште имају јединствени лого Предузећа,
  - сва транспортна средства која се користе у технологији су обележена логом Предузећа,
- типска обавештења за кориснике.

Предузеће је у складу са законским прописима и донетим стандардима, предузело мере постављања прилазних рампи, које имају за циљ да олакшају лицима са инвалидитетом коришћење поштанских услуга.

## 8. ОРГАНИЗАЦИОНА КЛИМА И ЗАДОВОЉСТВО ПОСЛОМ

Испитивање организационе климе и задовољства послом запослених, није рађено у 2022. 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 РЈ/РРЈ/ПЈ доста пажње посвећује контроли квалитета пружања универзалне поштанске услуге, а све у циљу задовољства корисника.

Параметри на основу којих је вреднован квалитет универзалне поштанске услуге у 2022. 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. Потребно је посебан фокус 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.