

***IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI AKCIONOG PLANA ZA
SPROVOĐENJE STRATEGIJE RAZVOJA POŠTANSKE
DJELATNOSTI U CRNOJ GORI 2019-2023, za 2022. GODINU***

Podgorica, april 2023. godina

I UVODNI REZIME

Osnovni strateški cilj Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, koju je Vlada Crne Gore usvojila 2018.godine, jeste obezbijediti održivost i kvalitet univerzalne poštanske usluge, uslove za dinamičan razvoj komercijalnih poštanskih usluga, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga.

Akcioni plan za sprovođenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za 2021-2022. godinu, sadrži jedan strateški cilj sa četiri operativna cilja i 13 aktivnosti.

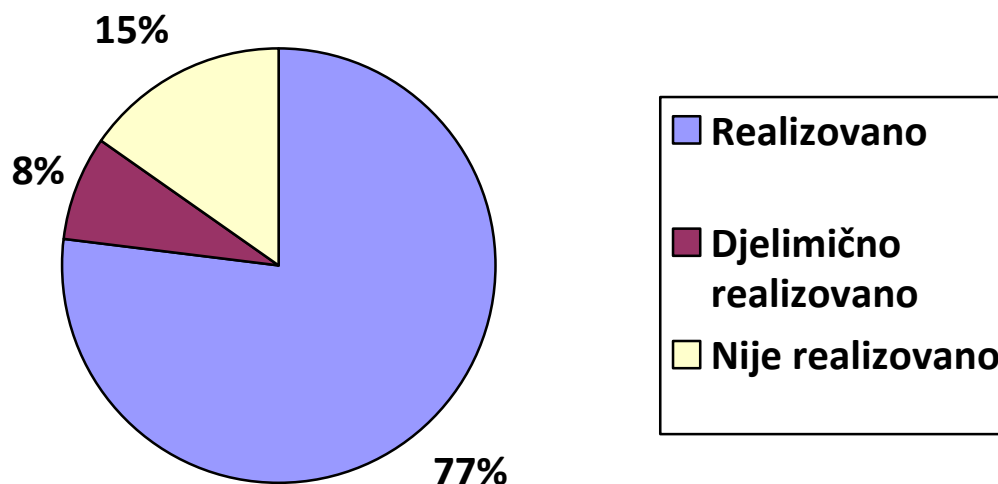
Polazeći od navedenog, u cilju zaštite slobode tržišnog nastupa, interesa privrede, građana i korisnika poštanskih usluga, na ovaj način propisani su indikatori - način njihovog sprovođenja, dinamika sprovođenja mjera za ostvarivanje indikativnog cilja i procjena sredstava potrebnih za sprovođenje planiranih mjera, izvori finansiranja i način njihovog obezbjeđivanja.

Takođe, definisani su pravci usaglašavanja sa EU regulativom i EU standardima, mjere za obezbjeđenje dostupnosti univerzalnih poštanskih usluga, kao i unapređenje razvoja savremenih i novih poštanskih usluga.

Na realizaciju predviđenih aktivnosti za 2022. godinu, pored Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma (u daljem tekstu: MER), intenzivno su bili uključeni univerzalni poštanski operator – Pošta Crne Gore AD Podgorica (u daljem tekstu: Pošta) i nezavisni regulator – Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: EKIP), u domenu svojih odgovornosti i nadležnosti.

Akcionim planom je predviđeno da bude realizovano **13 aktivnosti** tokom 2022. godine. Od toga, **10 aktivnosti je uspješno realizovano, 1 aktivnost djelimično realizovana, 2 aktivnosti nijesu realizovane**. Navedeno predstavlja **77%** ispunjenosti plana za 2022. godinu. U poređenju sa realizacijom aktivnosti iz 2021.godine, kada smo imali 56% realizovanih aktivnosti, može se sa zadovoljstvom konstatovati da je ostvaren napredak u realizaciji planiranih aktivnosti za 2022. godinu (grafik 1).

Grafik 1: Realizacija aktivnosti iz AP za 2022.godinu



U nastavku su navedene nerealizovana i djelimično realizovane aktivnosti, kao i efekti tih aktivnosti na implementaciju Akcionog plana:

Aktivnost 1.2. - Ažuriran poštansko adresni kod – aktivnost nije realizovana. Projekat za efikasno uručenje poštanskih pošiljaka, nije realizovan, iz razloga što je procijenjeno da je potrebno prvo organizovati i realizovati obuke. S tim u vezi, Pošta CG se prijavila na obuku Svjetskog poštanskog saveza (UPU) za Geografsko-informacioni sistem (GIS) i poštansko adresni kod (PAK). Navedene obuke biće realizovane tokom 2023. godine.

Aktivnost čije je trajanje kontinuirano, predstavlja proces i namjeru da se nabavi sortirna mašina koja bi omogućila sortiranje pošiljaka čitanjem PAK-a. Ističemo da se radi o veoma kompleksnom procesu, čija realizacija podrazumijeva saradnju Pošte sa nadležnim institucijama, koji imaju završeni savremen GIS sa ažuriranom bazom adresnih podataka.

Aktivnost 4.3. - Automatsko kreiranje izvoznih deklaracija preuzimanjem podataka sa prijernih šaltera i njihova razmjena sa drugim poštanskim operatorima i carinskom službom – aktivnost nije realizovana. Nerealizacijom ove aktivnosti poštanski operatori nijesu uskraćeni za informacije o broju primljenih i poslatih poruka, jer je softver izrađen i stavljen u funkciju. Realizacija ove aktivnosti je odložena do daljnjeg iz razloga što je bilo malo pošiljaka u izvozu u odnosu na sredstva koja je trebalo uložiti.

Aktivnost 4.6. - Korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjednosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu – djelimično realizovana aktivnost iz razloga što je Pošta adaptirala prostor za skener koji je u vlasništvu Uprave prihoda i carina, a koja još nije počela da koristi skener.

Ukupno planirana sredstva za realizaciju aktivnosti iznosila su 92.915,51€. Od predviđenih sredstava utrošeno je 69.640,85€. Sva navedena sredstva obezbijedjena od strane Pošte Crne Gore i Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

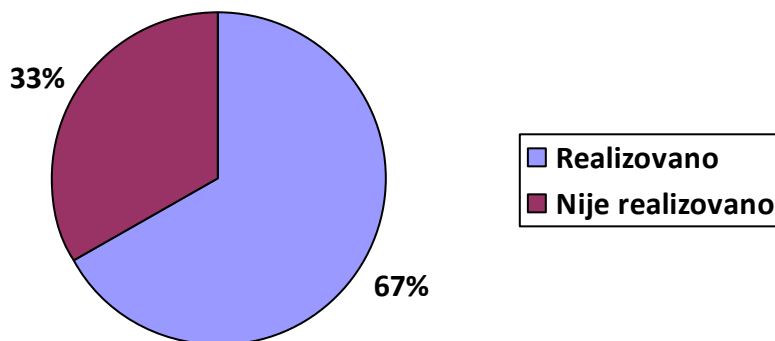
U nastavku dajemo prikaz statusa realizacije prema operativnim ciljevima:

Operativni cilj 1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa

Univerzalni servis definisan je kao usluga od javnog interesa i predstavlja skup poštanskih usluga koje se obavljaju u kontinuitetu, na teritoriji Crne Gore, u okviru propisanog kvaliteta, po pristupačnim cijenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike, bez diskriminacije. Zato je potrebno osigurati njenu dostupnost, kvalitet i održivost.

S tim u vezi, osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa sprovodi se u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora i standardima koji se odnose na kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge.

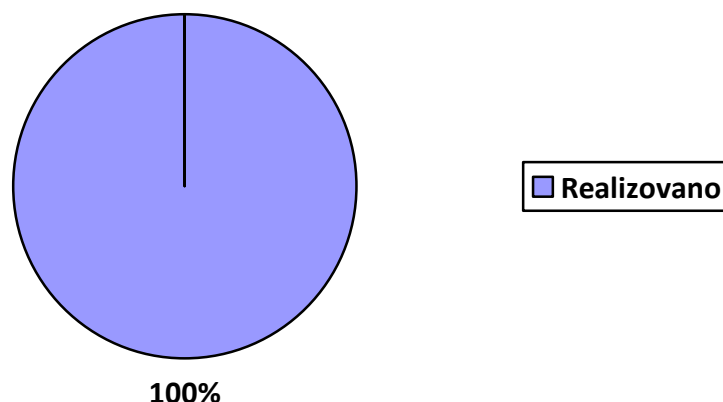
Grafik 2: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 1



Operativni cilj 2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija

Kako bi udovoljila zahtjevima korisnika, poštanska djelatnost treba u kontinuitetu da vrši modernizaciju postojećih i razvoj novih poštanskih usluga. S tim u vezi, razvoj novih usluga treba da bude baziran na modernim tehnologijama i prilagođenim potrebama savremenog korisnika, odnosno međuzavisnosti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga, odnosno uvođenju novih poštanskih usluga ili servisa, posebno u domenu elektronskih usluga, hibridne pošte, kao i logističkih usluga, koje su u korelaciji sa poštanskim uslugama ili predstavljaju njihovo unaprijeđenje.

Grafik 3: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 2

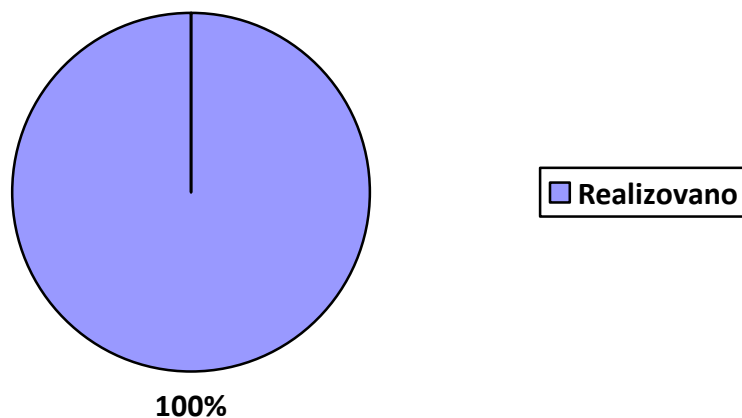


Operativni cilj 3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora

Poštanska mreža je skup pristupnih tačaka koje su međusobno povezane u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, radi pružanja univerzalne poštanske usluge na cijeloj teritoriji Crne Gore. Pod pristupom poštanskoj mreži podrazumijeva se omogućavanje drugim poštanskim operatorima iz oblasti univerzalne poštanske usluge da pošiljke koje su primljene u njihovoj poštanskoj mreži distribuiraju i uručuju putem poštanske mreže univerzalnog poštanskog operatora - Pošte Crne Gore.

Uzimajući u obzir značaj poštanske mreže za jačanje poštanskog tržišta i podsticanje konkurencije, od velike važnosti je povećati stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži univerzalnog poštanskog operatora.

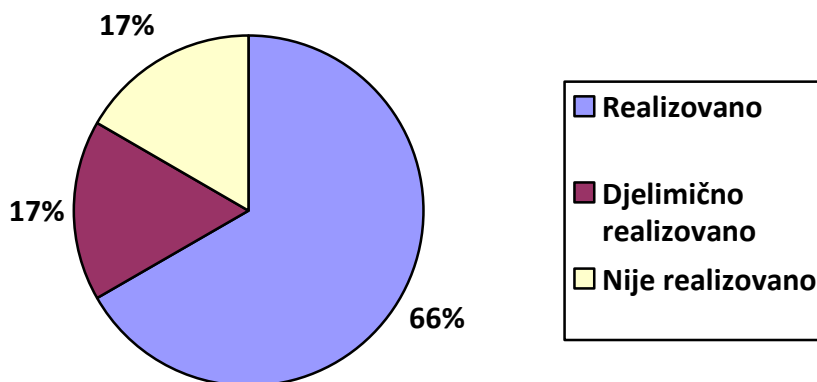
Grafik 4: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 3



Operativni cilj 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika

Jačanje zaštite korisnika poštanskih usluga jedan je od važnijih ciljeva koji podrazumijeva osiguranje dostupnosti kvalitetnih i cjenovno pristupačnih poštanskih usluga za sve korisnike na teritoriji Crne Gore, kao i definisane i transparentne procedure i način rješavanja reklamacija korisnika. S tim u vezi, teži se podizanju svijesti korisničkih prava i implementacije EN standarda, kako bi se smanjio stepen nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora.

Grafik 5: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 4



II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU KLJUČNIH CILJEVA

Opšti pregled

Strategijom razvoja poštanske djelatnosti za Crnu Goru za period 2019-2023, definisan je glavni strateški cilj: Obezbijediti održivost i kvalitet univerzalnog servisa, uslove za razvoj novih poštanskih usluga i servisa, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga. Ostvarenje ovog cilja vrši se kroz četiri ključna operativna cilja (Tabela 1).

Tabela 1. Napredak u postizanju ciljeva

STRATEŠKI CILJ I: Obezbijediti održivost i kvalitet univerzalnog servisa, uslove za razvoj novih poštanskih usluga i servisa, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga			
OPERATIVNI CILJ 1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa			
Indikator učinka:	Početna vrijednost (2020)	Prelazna vrijednost (2021)	Ciljna vrijednost (2022)
Osiguranje pružanja univerzalnog servisa u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora i standardima koji se odnose na kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizacija JN za obuku za primjenu standarda MEST EN 13 850. 2. Urađena aplikacija 2018. godine, koja sadrži bazu podataka snimljenih objekata u periodu od 2009. do 2018. godine na teritoriji Crne Gore. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obučeni službenici Direkcije za kvalitet, pripremljeni podaci za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje. Ostvarena vrijednost: Sproveden postupak JN za obuku, organizovane 4 obuke. 2. Nastavlja se ažuriranje podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu. Ostvarena vrijednost: U toku su aktivnosti vezano za nabavku sortirne mašine radi sortiranje pošiljaka čitanjem PAK-a, i ostvarivanje saradnje sa prepoznatim nadležnim institucijama. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizovana JN za nezavisno probno mjerenje, realizovano probno mjerenje, revidovan konačni izvještaj rezultata mjerenja koji je prihvaćen od EKIP-a. Ostvarena vrijednost: Javna nabavka je objedinila probno i godišnje mjerenje za 2023. godinu (ukupno za 13 mjeseci). Probno merenje završeno. Teče redovno merenje od početka 2023. godine. <i>Izvor podataka: Pošta Crne Gore - CeJN</i> 2. Ažuriran projekat izrade poštansko adresnog koda Ostvarena vrijednost: Pošta se prijavila na obuku UPU-a za GIS i PAK, koja će biti realizovana tokom 2023. godini. <i>Izvor podataka: Pošta Crne Gore</i>

OPERATIVNI CILJ 2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija

<p>Indikator učinka: Minimum 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p>	<p>Početna vrijednost (2020) Pripreme aktivnosti za uvođenje nove usluge PostFiskal</p>	<p>Prelazna vrijednost (2021) 1 modernizovana odnosno nova poštanska usluga ili servis Ostvarena vrijednost: 4 nove poštanske usluge/servisa</p>	<p>Ciljna vrijednost (2022) 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa Ostvarena vrijednost: 5 novih poštanskih usluga/servisa</p>
---	--	--	---

OPERATIVNI CILJ 3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora

<p>Indikator učinka: Veći stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p>	<p>Početna vrijednost (2020) Analiza informisanosti operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p>	<p>Prelazna vrijednost (2021) Organizovana 1 radionica Ostvarena vrijednost: Nije organizovana radionica</p>	<p>Ciljna vrijednost (2022) Organizovane 2 radionice Ostvarena vrijednost: Organizovane dvije radionice za sve poštanske operatore u Crnoj Gori, na kojima je učesnicima prezentovana relevantna regulativa, kao i finansijski i drugi aspekti pristupa mreži UPO. <i>Izvor podataka: Pošta Crne Gore i EKIP</i></p>
--	--	--	---

OPERATIVNI CILJ 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika

<p>Indikator učinka: Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora</p>	<p>Početna vrijednost (2020) Upoznavanje sa standardom EN 14012 i postavljanje karakteristika mjerenja stepena zadovoljstva korisnika</p>	<p>Prelazna vrijednost (2021) Implementacija standarda EN 14012 Ostvarena vrijednost: Standard je kupljen, implementacija je u toku.</p>	<p>Ciljna vrijednost (2022) Odredjivanje stepena zadovoljstva korisnika po standardu EN 14012 i izvještavanje Ostvarena vrijednost: Kategorisane reklamacije, mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012 <i>Izvor podataka: Izvještaji Pošte Crne Gore pripremljeni prema zahtjevima standasrda MEST EN14012</i></p>
--	--	--	--

Početna vrijednost **prvog operativnog cilja** koji se odnosi na osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa predstavljala je realizaciju JN za obuku za primjenu standarda MEST EN 13850. Prelazne vrijednosti navedenog operativnog cilja za 2021. godinu, odnose se na:

1. obuku službenika Direkcije za kvalitet, pripremu podataka za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje, i
2. nastavak ažuriranja podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu.

U kontekstu realizacije postavljenih vrijednosti, Pošta je u četvrtom kvartalu 2021. godine, putem javne nabavke angažovala firmu „STATPRO“ DOO Podgorica, za obuku za primjenu standarda MEST EN 13850. Takođe, Pošta je u IV kvartalu 2021. godine započela aktivnosti na usklađivanju metodologije mjerenja tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu pošiljku i izvještavanje o mjerenju sa zahtjevima standarda MEST EN 13850.

Kada je u pitanju prelazna vrijednost koja se odnosi na ažuriranje podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu, Pošta, kao nosilac ove aktivnosti istakla je da ova aktivnost nije realizovana, iz razloga jer je u pitanju kompleksan projekat, čija realizacija podrazumijeva uključenost i zajednički rad svih prepoznatih institucija.

Kada je u pitanju ciljna vrijednost, ističemo da je realizovana javna nabavka za nezavisno probno mjerenje, da je realizovano probno mjerenje, i revidovan konačni izvještaj rezultata mjerenja koji je prihvaćen od EKIP-a. Što se tiče izrade poštansko adresnog koda, projekat nije realizovan zbog složenosti, i procijenjujemo da je prije započinjanja realizacije potrebno spovesti obuke UPU-a za GIS i PAK, koja će se organizovati tokom 2023. godini.

Drugi operativni cilj odnosi se na modernizaciju postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenje novih tehnologija. Polazna vrijednost ovog cilja su pripremne aktivnosti za uvođenje nove usluge PostFiskal. Prelazna vrijednost za 2021. godine odnosi se na postojanje najmanje jedne modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa. Ovaj cilj je u potpunosti ostvaren jer je pored dostignuća prelazne vrijednosti za 2021. godinu već u ovom momentu dostignuta i planirana ciljna vrijednost za 2022. godinu. Naime, Pošta je uvela Postfiskal usluge, unaprijedila usluge Post Express (nova aplikacija „Mobilni poštar“ se koristi od kraja 2021). Takođe, urađena je nova šalterska aplikacija dostave /isporuke pošiljaka, čija je implementacija počela u februaru 2022. godine. Pored navedenog Pošta je uvela usluge ponude kreditnih aranžmana Addiko banke u poštama. Posebno ističemo da je i dalje nastavljeno kontinuirano razvijanje novih servisa/usluga i u 2022. godini. S tim u vezi, tokom 2022. godine uvedeno je još četiri nove usluge/servisa, i to: novi tip certifikata za autentifikaciju, RA aplikacija, web servis za uparivanje podataka korisnika sa digitalnim certifikatom i modernizacija WEB servisa (račun, shop, tg).

Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora predstavlja **treći operativni cilj**. Kako bi se obezbijedio veći stepen korišćenja mreže univerzalnog poštanskog operatora (UPO) u odnosu na postojeće stanje, ciljna vrijednost odnosila se na organizovanje dvije radionice kako bi se postigao veći stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO.

Početna vrijednost predstavlja Analiza informisanosti operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO, dok se prelazna vrijednost odnosi na organizovanje 1 radionice. U cilju informisanja poštanskih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO, u 2022. godini, održane su dvije radionice za sve poštanske operatore u Crnoj Gori.

Četvrti operativni cilj odnosi se na jačanje zaštite krajnjih korisnika, kroz smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora. U tom smislu polazna vrijednost je upoznavanje sa standardom EN 14012 i postavljanje karakteristika mjerenja stepena zadovoljstva korisnika, sa ciljem određivanja stepena zadovoljstva korisnika po standardu EN 14012 i izvještavanje. Prelazna vrijednost za 2021. godinu, odnosi se na implementaciju standarda EN 14012, koji je već kupljen od strane Pošte i implementacija je u toku.

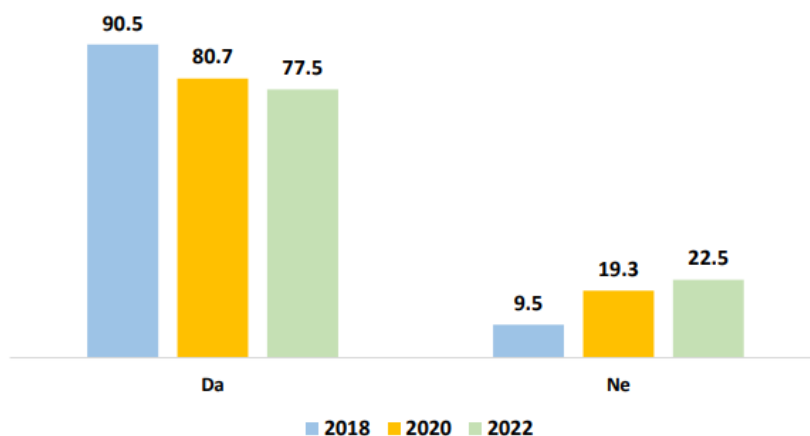
Pored navedenog, za praćenje realizacije ovog cilja koristili smo poslednji Izvještaj EKIP-a o stepenu zadovoljstva individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, sačinjen u 2022. godini (predmetni izvještaj se radi na dvogodišnjem nivou).

U navedenom izvještaju prikazan je procenat stanovništva koji koriste poštanske usluge (grafik 2).

Grafik 6: Korišćenje poštanskih usluga

1. Molim vas da mi kažete da li ste Vi lično, u poslednjih godinu dana, koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka? (pod poštom podrazumijevamo pisma, pakete, razglednice, prijem računa i sl.)?

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1012

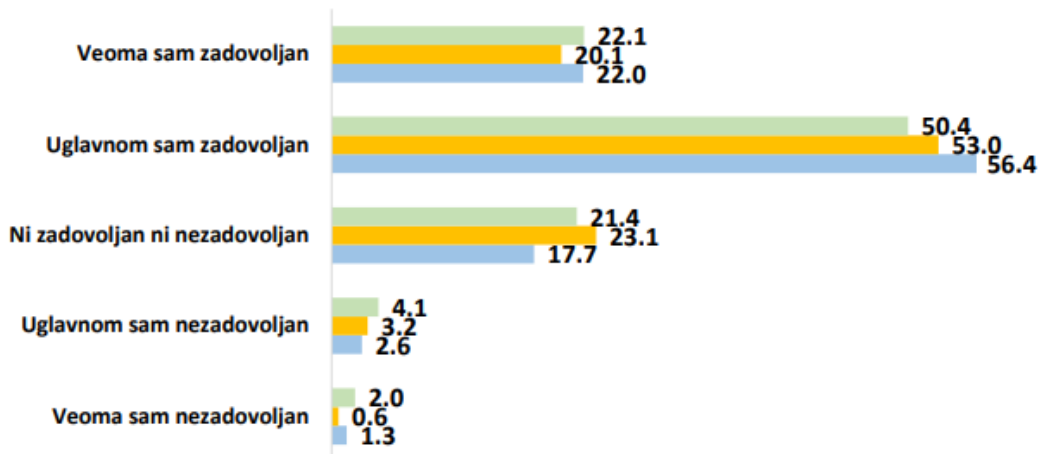


Istraživanje pokazuje da najveći procenat građana Crne Gore (77.5%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, ali je primjetan trend pada u odnosu na istraživanje iz 2020. za oko 3.2%. Pod poštom su se podrazumjevala pisma, paketi, azglednice, telegrami, prijem i slanje novca, prijem računa...

Grafik 7: Zadovoljstvo građana pružanjem poštanskih usluga

12. U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje Vam pružaju operatori koje koristite najčešće?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljane populacije, N=784

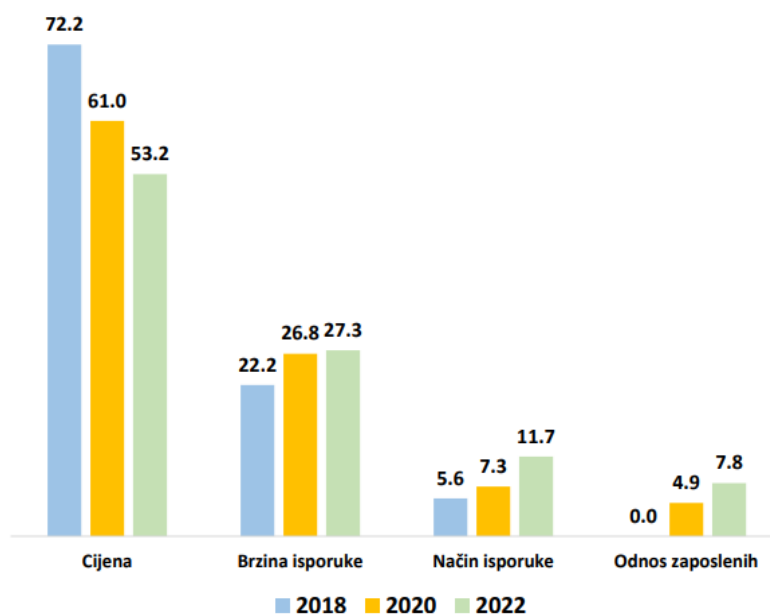


Kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020. godine, tako i u istraživanju 2022. godine, većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (72.5% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga. U odnosu na istraživanje iz 2020. godine došlo je do blagog rasta broja građana Crne Gore (6.1%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora.

Grafik 8: Razlog nezadovoljstva

13. Ukoliko ste nezadovoljni, koji je razlog, Vašeg nezadovoljstva?

Baza: Oni koji su nezadovoljni uslugama operatora čije usluge koriste (6,1% od ciljane populacije), N=48

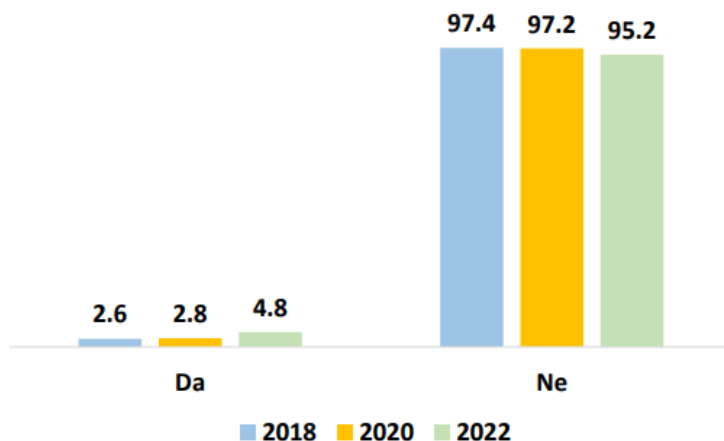


Kao u prethodnim istraživanjima i u istraživanju 2022. godine, ključni razlog nezadovoljstva je cijena. Uočljiv je rast nezadovoljstva, u odnosu na istraživanja iz 2018. i 2020. godine, zbog brzine isporuke pošiljki, načina isporuke i odnosa zaposlenih.

Grafik 9 : Žalbe korisnika

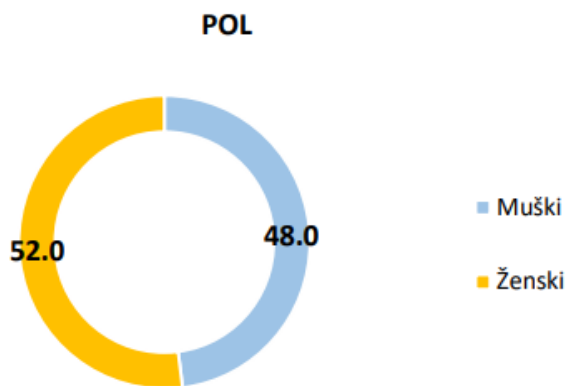
18. Da li ste u poslednjih godinu dana podnijeli bilo kakvu žalbu ili pritužbu na obavljanje poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljane populacije, N=784



Kao i u istraživanju iz 2018. i 2020. godine, tako i u istraživanju 2022. godine, najveći dio građana Crne Gore (95.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

Grafik 10 : Polna struktura anketiranih učesnika



Polna struktura analiziranog uzorka prikazuje da su u većem procentu poštanske usluge koristile osobe ženskog pola.

Napredak u ostvarenju ciljeva

Operativni cilj 1: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa

Mjera 1.1. - Polazeći od stanovišta da univerzalna usluga predstavlja uslugu od javnog interesa, te da je osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa prepoznat kroz operativni cilj 1 Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori, glavni fokus je bio sprovođenje aktivnosti kao ostvarenje navedenog. U tom smislu, važno je istaći, da su tokom 2022. godine, organizovane obuke za osposobljavanje službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u primjeni standarda MEST EN 13850 i MEST EN 14012. Takođe, ističemo da su od početka 2022. godine, realizovane još četiri obuke, kao i dodatne konsultacije putem mailova.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava utrošila 5.705,28€.

Mjera 1.2. - Shodno aktivnostima i rokovima zadatim Akcionim planom 2021.-2022. potrebno je bilo izvršiti probno mjerenje kvaliteta usluge po zahtjevima standarda MEST EN 13850. Pošta Crne Gore kao nosilac ove aktivnosti, realizovala je probno merenje. Urađena je metodologija mjerenja tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu pošiljku izvještavanja o mjerenju, u skladu sa standardima MEST EN 13850.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava utrošila 1.067,62€.

Mjera 1.3. - Efikasno uručenje poštanskih pošiljaka doprinosi održivosti univerzalnog servisa, pa je ažurirani poštansko-adresni kod kroz ovaj operativni cilj prepoznat kao kontinuirana aktivnost. Projekat nije realizovan, budući da po svojoj složenosti i težini zahtjeva podršku i zajednički rad Pošte sa prepoznatim nadležnim institucijama.. Realizacija navedene aktivnosti nije moguća bez ostvarenja saradnje sa Upravom za katastar i državnom imovinom i organima lokalne uprave. Imajući navedeno u vidu, Pošta, kao nosilac ove aktivnosti, i dalje nastoji da ostvari saradnju sa nadležnim institucijama, koji imaju savremeni GIS sa ažuriranom bazom adresnih podataka. U cilju realizacije ovog kompleksnog projekta, procijenjeno je da prvo treba realizovati obuke. S tim u vezi, Pošta se prijavila na obuku UPU-a za GIS i PAK, koja će biti realizovana tokom 2023. godini.

Operativni cilj 2: Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija

Mjera 2.1. – Nastavljeno je podsticanje razvoja novih poštanskih usluga/servisa i modernizacija postojećih elektronskih usluga/servisa, predstavljenih kroz operativni cilj 2 Strategije razvoja poštanske djelatnosti. U tom smislu, u toku 2022. godine Pošta je poboljšala stanje elektronskih usluga kroz uvođenje pet novih usluga, i to:

- 1) nova aplikacija i komercijalna usluga „Mobilni poštar“
- 2) novi tip certifikat za autentifikaciju

- 3) Razvoj RA aplikacije
- 4) Razvoj web servisa za uparivanje podataka korisnika sa digitalnim certifikatom
- 5) modernizacija WEB servisa (račun, shop, tg) započeta u 2022. godini.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava utrošila 55.980€.

Mjera 2.2. - Podizanje nivoa svijesti korisnika o prednosti korišćenja novih e-poštanskih usluga kroz promovisanje e-usluga predstavlja veoma važan segment operativnog cilja 2, čija je svrha da u krajnjem utiče na povećanje prihoda. Stoga je ova aktivnost prepoznata kao kontinuirana aktivnost, koja je u 2022. godini realizovana uz pomoću obezbijedenih sredstava Pošte u iznosu od 550€.

Mjera 2.3. - Kao rezultat intezivne saradnje sa poštama u regionu, sa ciljem sagledanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određenje poštanske usluge, u 2022. godini je bilo više kontakata i razmjene iskustava, sa namjerom da se rade neki zajednički Erasmus projekti.

Operativni cilj 3: Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora

Mjera 3.1. - Vezano za operativni cilj 3, koji se odnosi na jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora, na inicijativu EKIP-a, a u zajedničkoj organizaciji EKIP-a i Pošte u maju i junu 2022. godine održane su dvije radionice za sve poštanske operatore u Crnoj Gori, na kojima je učesnicima prezentovana relevantna regulativa, kao i finansijski i drugi aspekti pristupa mreži univerzalnog poštanskog operatora.

Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika

Mjera 4.1. – Jačanje zaštite krajnjih korisnika je slojevita aktivnost, koja između ostalog, zahtjeva unapređenje transparentnosti podataka koji se odnose na usluge prekograničnog slanja paketa i usaglašavanje sa EU Uredbom 2018/644 o uslugama prekogranične dostave. S tim u vezi, donijet je Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o vrsti i načinu dostavljanja podataka poštanskih operatora („Sl. list CG”, broj 146/22).

Mjera 4.2. – Zaštita prava korisnika poštanskih usluga ima za itenciju da na efikasan način zaustavlja neregularnosti s krajnjim ciljem podizanja nivoa zaštite korisnika. Polazeći od navedenog, u 2022. godini vršeno je interno osposobljavanje službenika zaduženih za rješavanje reklamacija prema zahtjevima standarda MEST EN 14012 koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima. Kao rezultat izvršeno je kategorisanje reklamacija, mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012.

Mjera 4.3. – Nije ostvaren napredak za automatsko kreiranje izvoznih deklaracija preuzimanjem podataka sa prijemnih šaltera i njihova razmjena sa drugim poštanskim operatorima i carinskom službom. Ova mjera nije mogla biti realizovana iz razloga što je bilo malo pošiljaka u izvozu u odnosu na sredstva koja je trebalo uložiti. S tim u vezi, tokom narednog perioda biće definisan novi rok sa ciljem jačanja zaštite krajnjih korisnika. Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je opredijelila sredstva u iznosu od 20.000€ i ista nijesu utrošena.

Mjera 4.4. - Analiza zadovoljstva korisnika poštanskih usluga ima za cilj da se kroz istraživanje dobiju podaci koliko građana i preduzeća i u kom procentu koriste usluge poštanskih operatora, kao i da li je većina građana i poslovnih korisnika generalno zadovoljna pružanjem poštanskih usluga i cijenama ovih usluga. S tim u vezi, EKIP je u decembru 2022. godine sproveo istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori. Ova aktivnost je realizovana iz sredstava EKIP-a shodno Ugovoru za pružanje usluga istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga zaključenim sa Damar Plus doo Podgorica, u iznosu od 5.999,95€.

Mjera 4.5. - Obavješćavanje primalaca pošiljka telefonom omogućava svim korisnicima da bez obzira na adresu istoga dana preuzmu ocarinjenu pošiljku pošti. Do sada su se obavješćenja dostavljala telegramom pa je vrijeme preuzimanja zavisilo od adrese primalaca (uži, širi, najširi reon). U slučaju kada telefon primaoca nije označen na pošiljci, postupa se po proceduri obavješćavanja telegramom.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je koristila planirana sredstva u iznosu od 1.000€.

Mjera 4.6. - Kao dodatni doprinos zaštite interesa korisnika, planirana je aktivnost koja se odnosi na korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjedonosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu. Nosioc ove aktivnosti su Pošta i Uprava prihoda i carina. Pošta je adaptirala prostor za skener koji je u vlasništvu Uprave prihoda i carina, a koja još nije počela da koristi skener. Napominjemo da je za realizaciju ove mjere Pošta planirala sredstva u iznosu od 1.000€, dok je prilikom realizacije utrošeno 1.500€ novčanih sredstava Pošte. Stavljanje skenera u funkciju ima za indikator rendgensku bezbjedonosnu provjeru pošiljki namijenjenih izvozu, koji će rezultirati otkrivanju sumnjivih pošiljki.

III OCJENA REALIZACIJE MJERA

Prilog 1 – Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2022. godinu

Operativni cilj 1: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa											
RB	Aktivnost	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja aktivnosti	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.1	Osposobljavanje službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u primjeni standarda MEST EN 13850 i MEST EN 14012	Organizovana najmanje 1 obuka/edukacija o primjeni evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, za sve zaposlene koji se bave kontrolom i mjerenjem kvaliteta US. Realizovane su četiri obuke.	Pošta	IV kvartal 2021	I kvartal 2022	Realizovano		7.322,94€	5.705,28€	Sredstva Pošte	
1.2	Probno mjerenje kvaliteta univerzalne usluge po zahtjevima standarda MEST EN 13850	Usklađena metodologija mjerenja tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu pošiljku i izvještavanje o mjerenju sa zahtjevima standarda MEST EN 13850. Realizovano probno merenje.	Pošta	IV kvartal 2022	IV kvartal 2022	Realizovano		1.067,62€	1.067,62€	Sredstva Pošte	
1.3	Ažuriran poštansko adresni kod	Efikasno uručenje poštanskih pošiljaka. Projekat nije realizovan, procijenjeno je da prvo treba realizovati obuke. Imajući navedeno u vidu, Pošta se prijavila na obuku UPU-a za GIS i PAK, koja će biti	Pošta	kontinuirano	kontinuirano	Nije realizovano	n/a	Sredstva nisu definisana	n/a	Sredstva Pošte	U cilju realizacije ovog kompleksnog projekta, procijenjeno je da prvo treba realizovati obuke. Nakon realizacije obuka potrebno je

		realizovana tokom 2023. godini.									ostvariti veći stepen međuinstitucionalne saradnje.
Operativni cilj 2: Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija											
2.1	Razvoj novih poštanskih usluga, modernizacija i poboljšanje postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa	Najmanje 2 nove usluge/servisi do kraja 2022.godine. Nove usluge: 1) nova aplikacija i komercijalna usluga „Mobilni poštar“ 2) Urađen novi tip certifikat za autentifikaciju 3) Razvoj RA aplikacije 4) Razvoj web servisa za uparivanje podataka korisnika sa digitalnim certifikatom 5) modernizacija WEB servisa (račun, shop, tg) započeta u 2022. godini	Pošta	I kvartal 2022	IV kvartal 2022	Realizovano		1) 10.000€ 2), 3) i 4) 24.199€ 5) 21.780€	1) 10.000€ 2), 3) i 4) 23.038€ 5) 21.780€	Sredstva Pošte	
2.2	Promocija e-usluga	Povećanje prihoda: U 2022 rađena promocija za e-usluge: - elektronsko R pismo - digitalni certifikat - vremenski pecat. Prosečno se prihod u 2022 za e servise uvećao za 2%.	Pošta	I kvartal 2022	IV kvartal 2022	Realizovano	n/a	550€	550€	Sredstva Pošte	
2.3	Intenziviranje saradnje sa poštama u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge	Uvedena najmanje 1 nova poštanska usluga/servis kao rezultat stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge/servise. U 2021. godini uvedena je usluga Post Cash međunarodnih poštanskih uputnica u dolazu iz EU preko Pošte Hrvatske kao posrednika za Crnu Goru. U 2022. godini je bilo više kontakata i razmjene iskustava, sa namjerom da se rade neki zajednički Erasmus	Pošta	kontinuirano	kontinuirano	Realizovano		n/a	n/a	n/a	

		projekti.									
Operativni cilj 3: Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora											
3.1	Informisanje ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO	Organizovana najmanje dvije radionice za sve poštanske operatore u Crnoj Gori radi informisanja o uslovima pristupa mreži JPO Na inicijativu EKIP-a, a u zajedničkoj organizaciji EKIP-a i Pošte u maju i junu 2022. godine održane su dvije radionice za sve poštanske operatore u Crnoj Gori, na kojima je učesnicima prezentovana relevantna regulativa, kao i finansijski i drugi aspekti pristupa mreži UPO.	EKIP, POŠTA	IV kvartal 2021	IV kvartal 2022	Realizovano		Nisu potrebna posebna sredstva	n/a	Sredstva Pošte i EKIP	Kontinuirano informisanje poštanskih operatora od strane EKIP-a o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO
Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika											
4.1	Donošenje Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o vrsti i načinu dostavljanja podataka poštanskih operatora u cilju usaglašavanja sa EU Uredbom 2018/644 o uslugama prekogranične dostave paketa	50% operatora ispunjava obavezu dostavljanja podataka u skladu sa Pravilnikom. Unapređenje transparentnosti podataka koji se odnose na usluge prekograničnog slanja paketa: - Ispunjenje obaveze dostave podataka zahtijevanih Pravilnikom koji se odnose na usluge prekograničnog slanja paketa od strane 50% operatora koji obavljaju ove usluge. Donijet Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o vrsti i načinu dostavljanja podataka poštanskih operatora je objavljen u „Službenom listu Crne Gore”, broj 146/22 od 28.12.2022. godine.	EKIP	III kvartal 2022	IV kvartal 2022	Realizovano		Tekuće aktivnosti definisane planom rada EKIP-a i Godišnjim finansijskim planom se ne definišu posebna sredstva za ove namjene		Sredstva EKIP-a	Nadzor nad primjenom Pravilnika o vrsti i načinu dostavljanja podataka poštanskih operatora
4.2	Interno osposobljavanje službenika zaduženih za	Broj reklamacija na kraju 2022. godine Broj mjesečnih i Godišnji izvještaji prema zahtjevima	Pošta	I kvartal 2022	II kvartal 2022	Realizovano		Sredstva nisu potrebna		Sredstva nisu potrebna	

	rješavanje reklamacija prema zahtjevima standarda MEST EN 14012 koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima	standarda MEST EN 14012. - Kategorisane reklamacije i mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012									
4.3	Automatsko kreiranje izvoznih deklaracija preuzimanje m podataka sa prijemnih šaltera i njihova razmjena sa drugim poštanskim operatorima i carinskom službom	Sedmični izvještaj o broju primljenih i poslaih poruka - Softver izrađen i stavljen u funkciju	Pošta	I kvartal 2022	I ili II kvartal 2022	Nije realizovano	III kvartal 2023	20.000,00 €		Sredstva Pošte	Ova mjera nije mogla biti realizovana iz razloga što je bilo malo pošiljaka u izvozu u odnosu na sredstva koja je trebalo uložiti. S tim u vezi, tokom narednog perioda biće definisan novi rok sa ciljem jačanja zaštite krajnjih korisnika.
4.4	Analiza zadovoljstva korisnika poštanskih usluga	Sprovedeno istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori – generalno zadovoljstvo pruženim poštanskim uslugama na nivou od minimum 60% ispitanika. EKIP je u decembru 2022. godine sprovela istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori. Rezultati istraživanja pokazuju da je 72,5% individualnih korisnika, a 74,1% poslovnih korisnika	EKIP	III kvartal 2022	IV kvartal 2022	Realizovano		5.999,95€	5.999,95€	Sredstva EKIP	Nastavak aktivnosti na analizi zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, shodno godišnjim planovima rada EKIP-a.

		generalno zadovoljno uslugama pruženim od njihovih izabranih poštanskih operatora.									
4.5	Obavještava nje korisnika, primalaca pošiljki iz inostranstva putem Viber-a o njihovim obavezama u cilju efikasnijeg sprovođenja carinskog postupka	Skraćeno vrijeme zadržavanja pošiljke na carini i skraćeno ukupno vrijeme isporuke pošiljki. Obavještavanje primalaca pošiljka telefonom omogućava svim korisnicima da bez obzira na adresu istoga dana preuzmu ocarinjenu pošiljku pošti. Do sada su se obavještenja dostavljala telegramom pa je vrijeme preuzimanja zavisilo od adrese primalaca (uži, širi, najširi reon). U slučaju kada telefon primaoca nije označen na pošiljci, postupa se po proceduri obavještavanja telegramom.	Pošta	I kvartal 2022	I kvartal 2022	Realizovano		1.000,00€ sa PDV-om	Planirana sredstva su utrošena.	Sredstva Pošte	
4.6	Korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjednosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu	Mjesečni izvještaj o broju otkrivenih sumnjivih pošiljki. Pošta je adaptirala prostor za skener koji je u vlasništvu Uprave prihoda i carina, a koja još nije počela da koristi skener.	Pošta Uprava prihoda i carina	IV kvartal 2022	IV kvartal 2022	Djelimično realizovano		1.000,00€	1.500,00€	Sredstva Pošte	U cilju rendgenske bezbjednosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu, potrebno ostvariti bolju saradnju između Pošte i Uprave prihoda i carina.

IV PREPORUKE ZA NAREDNI CIKLUS PLANIRANJA POLITIKA

Imajući u vidu gore navedene efekte ostvarenja Akcionog plana Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori, za 2022. godinu, po pojedinačnim utvrđenim ciljevima, preporuke za naredni ciklus planiranja politika su sljedeće:

Preporuka 1 – Operativni cilj 1: Održivost univerzalnog servisa, kao i kvalitet pruženih usluga su od velike važnosti za funkcionisanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori, posebno iz razloga što univerzalna usluga predstavlja uslugu od javnog interesa. Pošta, kao jedini davalac univerzalne poštanske usluge, pružanjem iste, trpi neopravdano finansijsko opterećenje. Radi osiguranja održivosti i većeg kvaliteta prilikom pružanja ove usluge, neophodno je ispitati praksu država EU o načinu obračuna neto troška i usklađenja sa pravilima finansiranja usluga od javnog interesa.

Preporuka 2 - Operativni cilj 1: Zbog kompleksnosti, a u cilju realizacije PAK projekta, procijenjeno je da prvo treba realizovati obuke. Nakon realizacije obuka potrebno je ostvariti veći stepen međuinstitucionalne saradnje.

Preporuka 3 - Operativni cilj 2: Prateći proces digitalizacije, koji sa sobom nosi nove e-usluge i servise, uz konstataciju da je Pošta na polju modernizacije postojećih i razvoja novih e-usluga u toku 2022. godine postigla izuzetan napredak, ukazujemo da je potrebno održati isti stepen razvoja u ovom segmentu.

Preporuka 4 - Operativni cilj 3: Imajući u vidu značaj poštanske mreže za jačanje poštanskog tržišta i podsticanje konkurencije i u narednom periodu treba nastaviti proces informisanja poštanskih operatora o mogućnostima pristupa mreži JPO, putem informacija dostupnih na sajtovima EKIP-a i Pošte.

Preporuka 5 - Operativni cilj 4: Potrebno je definisani novi rok za aktivnost automatskog kreiranja izvoznih deklaracija preuzimanjem podataka sa prijemnih šaltera i njihova razmjena a drugim poštanskim operatorima i carinskom službom, a u cilju jačanja zaštite krajnjih korisnika.

Preporuka 6 - Operativni cilj 4: Polazeći od gore pomenutog istraživanja, koji se između ostalog odnosi na činjenicu da najveći dio građana Crne Gore (95.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga, što predstavlja zavidan rezultat, preporučuje se nastavak aktivnosti na ovom polju koji će osigurati održavanje istog ili manjeg stepena žalbi od strane korisnika poštanskih usluga. U tom smislu potrebno je i dalje raditi na podizanju svijesti o korišćenju poštanskih usluga i pravima i mogućnostima korisnika poštanskih usluga.

NACRT

***AKCIONI PLAN
ZA SPROVOĐENJE STRATEGIJE RAZVOJA POŠTANSKE
DJELATNOSTI U CRNOJ GORI ZA PERIOD 2019 – 2023,
ZA 2023. GODINU***

Podgorica, april 2023. godina

OPERATIVNI CILJEVI SA INDIKATORIMA UČINAKA

STRATEŠKI CILJ: Obezbijediti održivost i kvalitet univerzalnog servisa, uslove za razvoj novih poštanskih usluga i servisa, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga	
Operativni ciljevi:	Indikatori:
<p>1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa <i>Početna vrijednost: Realizovana javna nabavka za nezavisno probno mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. Završeno probno merenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. Prijava za obuku UPU-a za GIS i PAK</i> <i>Ciljna vrijednost za 2023. godinu: Realizovano redovno cjelogodišnje mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. Organizovane obuke UPU-a i razmjena iskustava za uvođenje poštanskog adresnog koda</i></p>	<p>Donijet novi strateški okvir razvoja poštanske djelatnosti, uspostavljen sistem mjerenja kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 13850.</p>
<p>2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija <i>Početna vrijednost: 5 modernizovanih odnosno novih poštanskih usluga ili servisa</i> <i>Ciljna vrijednost za 2023. godinu: 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</i></p>	<p>Minimum 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p>
<p>3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora <i>Početna vrijednost: Organizovane 2 radionice o pristupu između UPO i operatora</i> <i>Ciljna vrijednost za 2023. godinu: Informisanje poštanskih operatora o mogućnostima pristupa mreži JPO, putem informacija dostupnih na sajtu EKIP-a i Pošte</i></p>	<p>Veći stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p>
<p>4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika <i>Početna vrijednost: Kategorisane reklamacije, mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012</i> <i>Ciljna vrijednost za 2023. godinu: Podizanje svijesti o korišćenju poštanskih usluga i pravima i mogućnostima korisnika poštanskih usluga, određivanje stepena zadovoljstva korisnika po standardu EN 14012 i izvještavanje</i></p>	<p>Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora</p>

PREDLOG TABELARNOG PRIKAZA AKCIONOG PLANA

Akциони plan za sprovođenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti za 2023. godinu

STRATEŠKI CILJ I: Obezbijediti održivost i kvalitet univerzalnog servisa, uslove za razvoj novih poštanskih usluga i servisa, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga						
OPERATIVNI CILJ 1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa						
Indikator učinka: Donijet novi strateški okvir razvoja poštanske djelatnosti, uspostavljen sistem mjerenja kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 13850.		Početna vrijednost (2022) 1. Realizovana javna nabavka za nezavisno probno mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. Završeno probno merenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. 2. Prijava za obuku UPU-a za GIS i PAK			Ciljna vrijednost (2023) 1. Realizovano redovno cjelogodišnje mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. 2. Organizovane obuke UPU-a i razmjena iskustava za uvođenje poštanskog adresnog koda	
AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
1.1 Cjelogodišnje mjerenje kvaliteta univerzalne usluge po zahtjevima standarda MEST EN 13850	Pošta	- Uspostavljen sistem mjerenja u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 13850 - Urađen izvještaj koji je prošao nezavisnu kontrolu mjerenja	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	19.118€	Sredstva Pošte
1.2 Pokretanje projekta uspostavljanja poštanskog adresnog koda	Pošta	- Završena prva faza prikupljanja informacija - Početak sljedeće faze izrade PAK-a.	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	12.100€	Sredstva Pošte

		(nabavljanje e karte i početak unosa adresnih podataka)				
1.3 Studijske i konsultantske posjete poštanskom operatru koji je uspješno implemetirao PAK	Pošta MERT	Realizovana studijska posjeta	II kvartal 2023	III kvartal 2023	3.000€	Sredstva Pošte
1.4. Obuka od strane UPU za korišćenje GIS-a	Pošta	Odrađena obuka četiri službenika	II kvartal 2023	II)I kvartal 2023	2.000€	Sredstva Pošte
1.5 Analiza obračuna neto troška i usklađenost sa pravilima finansiranja usluga od javnog interesa u zemljama EU, na osnovu saradnje sa organima i tijelima Svjetskog poštanskog saveza i Evropske Unije	EKIP	Urađena analiza na osnovu upitnika	II kvartal 2023	III kvartal 2023	Sredstva nisu potrebna	
1.6 Izrada Strategije razvoja poštanske djelatnosti za period 2024-2028. godine, sa Akcionom planom	MERT	Izrađena Strategija	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	20.000€	Sredstva MERT

OPERATIVNI CILJ 2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija						
Indikator učinka: Minimum 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa			Početna vrijednost (2022) 5 modernizovanih odnosno novih poštanskih usluga ili servisa		Ciljna vrijednost (2023) 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa	
AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
2.1 Razvoj novih poštanskih usluga, modernizacija i poboljšanje postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa	Pošta	Najmanje 2 nove usluge/servisi do kraja 2023. godine	I kvartal 2023	III kvartal 2023	127.050€	Sredstva Pošte
2.2 Inteziviranje saradnje sa poštama u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge	Pošta	- Uvedena najmanje 1 nova poštanska usluga/servis kao rezultat stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge/servise - Urađen zajednički projekat	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	9.680€	Sredstva Pošte
2.3 Osavremenjavanje voznog parka: - vozila na električni pogon za dostavu pošiljaka (mopedi, laki tricikl, četvorocikl, vozila) - teretna vozila (1 električno i 4 dizel vozila)	Pošta	Broj nabavljenih vozila za dostavu pošiljaka	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	526.350€ €	Sredstva Pošte

OPERATIVNI CILJ 3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora						
Indikator učinka: Veći stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO			Početna vrijednost (2022) Organizovane 2 radionica		Ciljna vrijednost (2023) Informisanje poštanskih operatora o mogućnostima pristupa mreži JPO, putem informacija dostupnih na sajtu EKIP-a i Pošte	
AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
3.1. Informisanje ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO	EKIP, Pošta	Informacije o mogućnostima pristupa mreži JPO, dostupne na sajtu EKIP-a i Pošte.	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	Sredstva nisu potrebna	
3.2 Podsticanje zaštite konkurencije u oblasti poštanskih usluga	EKIP	Veći broj poštanskih operatora	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	Sredstva nisu potrebna	

OPERATIVNI CILJ 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika						
Indikator učinka: Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatera			Početna vrijednost (2022) Kategorisane reklamacije, mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012		Ciljna vrijednost (2023) Podizanje svijesti o korišćenju poštanskih usluga i pravima i mogućnostima korisnika poštanskih usluga, određivanje stepena zadovoljstva korisnika po standardu EN 14012 i izvještavanje	
AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
4.1 Primjena standarda MEST EN 14012 (koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima) od strane službenika zaduženih za rješavanje reklamacija prema zahtjevima	Pošta	- Broj reklamacija na kraju 2023. godine - Mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	Sredstva nisu potrebna	
4.2 Mjerenje kvaliteta rada zaposlenih na pružanju poštanskih usluga za 2023	Pošta	Izvještaj o kvalitetu rada zaposlenih u Pošti Crne Gore koji rade na pružanju poštanskih usluga	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	4.000€	Sredstva Pošte
4.3 Automatsko kreiranje izvoznih deklaracija preuzimanjem podataka sa prijemnih šaltera i njihova razmjena sa drugim poštanskim	Pošta	Softver izrađen i stavljen u funkciju	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	10.000€	Sredstva Pošte

operatorima i carinskom službom						
4.4 Podizanje svijesti o pravima i mogućnostima korišćenja poštanskih usluga	EKIP	Urađena brošura	II kvartal 2023	III kvartal 2023	Sredstva predviđena Finansijskim planom za 2023. godinu. Planom jednostavnih nabavki za 2023. godinu za Uslugu štampanja materijala za edukaciju korisnika (vrijednost nabavke 2.000€)	Sredstva EKIP-a
4.5 Razvoj podrške i zaštite prava korisnika poštanskih usluga	EKIP	Urađena brošura	II kvartal 2023	III kvartal 2023	Sredstva predviđena Finansijskim planom za 2023. godinu. Planom jednostavnih nabavki za 2023. godinu za Uslugu štampanja materijala za edukaciju korisnika (vrijednost nabavke 2.000€)	Sredstva EKIP-a