



**CRNA GORA  
VLADA CRNE GORE  
MINISTARSTVO EKONOMIJE**

# **AKCIONI PLAN 2019-2020**

**Podgorica, novembar 2018.godine**

## OPERATIVNI CILJEVI SA INDIKATORIMA UČINAKA

<b>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</b>	
<b>Operativni ciljevi:</b>	<b>Indikatori:</b>
<p>1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa <i>Početna vrijednost: Donijet Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora</i></p> <p><i>Ciljna vrijednost do 2020.godine: u 2020.godini biće implementirani i Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora</i></p>	<p>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</p>
<p>2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija <i>Početna vrijednost: 1 modernizovana odnosno nova poštanska u sluga ili servis</i> <i>Ciljna vrijednost do 2020.godine: 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: zaključen najmanje 1 ugovor o pristupu između UPO i operatora</i></p> <p><i>Ciljna vrijednost do 2020.godine: zaključen najmanje 2 ugovora o pristupu između UPO i operatora</i></p>	<p>Veći stepen korišćenja mreže UPO u odnosu na postojeće stanje</p>

<p>4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika <i>Početna vrijednost: pad broja reklamacija za 10%.</i></p> <p><i>Ciljna vrijednost do 2020.godine: pad broja reklamacija za 20%.</i></p>	<p>Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora (do sada je bilo oko 9% nezadovoljnih korisnika)</p>
---	--

## MJERE I AKTIVNOSTI

<b>STRATEŠKI CILJ I: <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</i></b>					
<b>OPERATIVNI CILJ</b>	<b>MJERA</b>	<b>NADLEŽNI ORGAN</b>	<b>VREMENSKI OKVIR</b>	<b>SREDSTVA I IZVOR FINANSIRANJA</b>	<b>INDIKATORI REZULTATA</b>
<b>1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa</b>	1.1. Izmjena propisa koji se odnose na osiguranje održivosti univerzalnog servisa	EKIP	I - II kvartal 2019	-	- Izmijenjen Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora u naznačenom roku
	1.2. Izmjena propisa koji se odnose na osiguranje kvaliteta univerzalnog servisa	EKIP	III kvartal 2019-IV kvartal 2020	-	- Izmijenjen Pravilnik o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge u naznačenom roku
	1.3. Implementacija Pravilnika o načinu vođenja troškovnog računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora	Pošta, EKIP	I - IV kvartal 2019.godine	Sredstva Pošte i EKIP-a	- Pozitivno mišljenje revizora u vezi sa obračunom neto troška univerzalne poštanske usluge - Sproveden postupak verifikacije obračuna od strane EKIP-a u naznačenom roku
	1.4. Donošenje korporativne Strategije razvoja javnog poštanskog operatora	Pošta	IV kvartal 2019 – II kvartal 2020. godine	Sredstva Pošte	-Donešena korporativna Strategija razvoja javnog poštanskog operatora u naznačenom roku
	1.5. Osposobljavanje službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne	EKIP, Pošta	IV kvartal 2020 - kontinuirano	Sredstva Pošte i EKIP-a	

	poštanske usluge u primjeni evropskih standarda (EN 13850 i EN 14508)				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 ;
	1.6. Implementacija novog poštansko-adresnog koda u Crnoj Gori	Pošta	I 2019 - IV kvartal 2020.godine	Sredstva Pošte	-Poštansko-adresni kod u upotrebi u naznačenom roku
<b>2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija</b>	2.1. Podsticanje razvoja novih poštanskih usluga i modernizacija postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa	Poštanski operatori, EKIP	Kontinuirano	Sredstva poštanskih operatora	- Povećan broj usluga/servisa modernizacijom postojećih ili korišćenjem savremenih tehnologija (najmanje 2 nove usluge/servisi do kraja 2020.godine)
	2.2. Podizanje nivoa zadovoljstva građana o korišćenja novih e-poštanskih usluga	Poštanski operatori, EKIP, ME	Kontinuirano	Sredstva poštanskih operatora I EKIP-a 5.000 € iz budžeta	- Povećan stepen zadovoljstva građana za 2 %
	2.3.Inteziviranje saradnje sa poštama i regulatorima u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge	Poštanski operatori i EKIP	Kontinuirano	-	Uvedena najmanje 1 nova poštanska usluga/servis kao rezultat stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge/servise

<b>3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora</b>	3.1. Analiza cjenovnih i regulatornih uslova pristupa mreži UPO	EKIP, Pošta	Kontinuirano	Sredstva EKIP-a	-Urađena analiza na godišnjem nivou
	3.2. Informisanje ostalih operatora o mogućnostima pristupa poštanskoj mreži UPO	EKIP, Pošta	II kvartal 2019 – II kvartal 2020	Sredstva EKIP-a i Pošte	-Organizovana najmanje 1 radionica za sve poštanske operatore u CG radi informisanja o uslovima pristupa mreži JPO
<b>4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika</b>	4.1. Praćenje stepena usaglašenosti nacionalnog sa međunarodnim zakonodavstvom u dijelu koji se odnosi na zaštitu korisnika	ME, EKIP, Pošta	Kontinuirano	-	- Donošenje relevantnih propisa i uspostavljanje internih procedura usaglašenih sa EU okvirom i aktima UPU
	4.2. Implementacija standarda EN 14012 koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima	ME, Pošta, EKIP	I – IV kvartal 2020.godine	-	-Ispunjeni indikatori kvaliteta u skladu sa definicijama standarda EN 14012
	4.3. Optimizacija procedura i jačanje kapaciteta kontrole i bezbjedonosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka u skladu sa preporukama UPU i Svjetske carinske Unije	Poštanski operatori, Uprava Carina, EKIP	Kontinuirano	Sredstva Pošte	- Izrađene smjernice za jačanje kapaciteta i poboljšanje nivoa bezbjednosti u vezi primjene standarda bezbjednosti i sigurnosti u prijemu i distribuciji pošiljaka; - Organizovana najmanje 1 obuka za sve zaposlene vezanim za preduzimanje bezbjedonosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka