



*Crna Gora*  
*Ministarstvo ekonomije*

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

Podgorica, mart 2020. godina

## UVODNI REZIME

Vlada Crne Gore usvojila je u decembru 2018. godine Strategiju razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, sa Akcionim planom za period 2019-2020.godina. Ovim strateškim dokumentom prepoznata su ključna pitanja za razvoj poštanske djelatnosti i usaglašavanje sa EU standardima u ovoj oblasti. Ova pitanja su obrađena kroz evropski i nacionalni kontekst i strateške pravce razvoja, a definisani su i indikatori kvaliteta za praćenje uspjeha implementacije strateških ciljeva.

Na realizaciji aktivnosti iz Akcionog plana za 2019. godinu, pored Ministarstva ekonomije, 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.

Ministarstvo ekonomije, kao koordinator izrade i implementacije Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori 2019-2023, u obavezi je da pripremi Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2019. godinu i dostavi ga Vladi Crne Gore na usvajanje do kraja I kvartala 2020. godine. U kreiranju ovog izvještaja učestvovali su i predstavnici institucija/organizacija koje su učestvovala u izradi Strategije i koje realizuju projekte i aktivnosti kojima se doprinosi razvoju poštanske djelatnosti u Crnoj Gori.

Predmetni Izvještaj predstavlja analizu ostvarenih ciljeva, zadataka i aktivnosti u 2019. godini. Aktivnosti definisane Akcionim planom usklađene su sa osnovnim strateškim ciljevima, a to su: obezbjeđenje održivosti i kvaliteta univerzalne poštanske usluge, kreiranje uslova za dinamičan razvoj komercijalnih poštanskih usluga, stvaranje efikasnog i razvijenog tržišta prilagođenog potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga. Polazeći od osnovnog strateškog cilja, Strategijom je predviđeno ostvarenje sljedećih operativnih ciljeva:

- Osiguranje kvaliteta i održivosti Univerzalnog servisa;
- Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija;
- Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora;
- Jačanje zaštite krajnjih korisnika.

Od ukupno **11 aktivnosti** koliko je predviđeno da bude realizovano tokom 2019. godine, **9 aktivnosti** su uspješno realizovane ili se realizuje u kontinuitetu, dok samo **2 od predviđenih aktivnosti** je djelimično realizovano. Navedeno predstavlja **91,7%** ispunjenosti plana za 2019. godinu. Izvještaj pokazuje da se kontinuirano radi na realizaciji svih aktivnosti iz Akcionog plana i da je napredak ostvaren u realizaciji gotovo svih aktivnosti.

Akcionim planom za 2019.godinu, u dijelu koji se odnosi na sredstva za realizaciju određenih aktivnosti, predviđeni su izvori finansiranja od strane univerzalnog poštanskog operatora – Pošte, EKIP-a, kao i iznos od 5.000 eura od strane Budžeta Crne Gore. Najveći dio aktivnosti u prošloj godini, odnosio se na izmjenu i implementaciju određenih propisa i standarda u dijelu osiguranja održivosti i kvaliteta univerzalnog poštanskog servisa, kao i podsticanje razvoja određenih usluga

i servisa, te su iste realizovane bez utroška sredstava. Pomenuti dio sredstava u iznosu od 5.000 eura predviđen je za sprovođenje kontinuirane aktivnosti koja se odnosi na podizanje nivoa zadovoljstva građana o korišćenja novih e-poštanskih usluga i ista je realizovana u prošloj godini bez utroška navedenih sredstava.

U nastavku je dat detaljan pregled ostvarenja mjera koje su zacrtane Akcionim planom za 2019.godinu.

## **Operativni cilj 1: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa**

Mjera 1.1- EKIP je, nakon sprovedenog postupka javnih konsultacija, u januaru 2019.godine donijela Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, koji je objavljen u "Službenom listu Crne Gore", broj 08/19 od 6.02.2019.godine. Pomenutim Pravilnikom izmijenjen je Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora („Sl. list Crne Gore“, broj 37/17), a u cilju njegovog usaglašavanja sa odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. list CG", broj 55/18) kojim su, pored ostalog, izvršene izmjene i dopune pojedinih odredbi u poglavlju Računovodstvo i Održivost univerzalne poštanske usluge.

Mjera 1.2. – Kada je u pitanju mjera koja se odnosi na izmjene propisa koji se odnose na osiguranje kvaliteta univerzalnog servisa, predstavnici EKIP-a, Pošte i Ministarstva ekonomije su prisustvovali Radionici o praktičnoj implementaciji relevantnih evropskih standarda i mjerenju kvaliteta pružanja usluga u ovoj oblasti, koja je održana u Zagrebu 11. i 12. juna 2019.godine. U toku su aktivnosti na analizi pomenutih standarda, kao i uporedne prakse i regulative, kako bi se pristupilo izmjeni Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge, u roku koji je postavljen Akcionim planom III kvartal 2019-IV kvartal 2020.godine.

Mjera 1.3. - Kada je u pitanju implementacija Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, EKIP je, na osnovu člana 100 stav 3 Zakona o poštanskim uslugama angažovala nezavisnog revizora sa zadatkom davanja mišljenja u vezi obračuna neto troška pružanja univerzalne poštanske usluge od strane univerzalnog poštanskog operatora, a koje se odnosi na vođenje računovodstva u skladu sa Zakonom i Pravilnikom u postupku verifikacije obračuna neto troška za 2018. godinu. Nakon toga je donijela Rješenje kojim se odbija zahtjev za obračun neto troška za 2018.godinu. Pošta je podnijela zahtjev za verifikaciju obračuna neto troška za 2018. godinu u iznosu od 1.146.047,74 €.

Revizor je u Izvještaju o usaglašenosti računovodstva Pošte sa Zakonom o poštanskim uslugama i Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora za 2018. godinu konstatovao da Pošta, kao univerzalni poštanski operator, ne vodi troškovno računovodstvo na način propisan Pravilnikom u vezi sa zahtjevima navedenim u članu 97 Zakona o poštanskim uslugama, te se s toga ne može utvrditi iznos neto troška koji predstavlja neopravdano finansijsko opterećenje Pošte za 2018. godinu.

U odnosu na prethodni obračun neto troška za 2017.godinu, može se konstatovati da je Pošta u određenoj mjeri implementirala računovodstvene politike u skladu sa Zakonom i Pravilnikom o

načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, ali da to još uvijek nije urađeno na način koji obezbjeđuje mogućnost utvrđivanja prihoda i troškova ostvarenih od univerzalnih poštanskih usluga, odvojeno od ostalih poštanskih usluga, na objektivan i transparentan način. Osnovne zamjerke EKIP-a i revizora, odnosno aktivnosti koje je potrebno prioritetno implementirati u narednom periodu su sljedeće:

- za utvrđivanje vrijednosti imovine Operatora umjesto korišćenja modela revalorizacije, treba koristiti model istorijskog troška, koji je propisan Pravilnikom, a koji direktno utiče na iznos troška, naročito u pogledu alokacije troškova sa mjesta troškova na aktivnosti. U tom smislu potrebno je izvršiti novu procjenu imovine i kapitala Pošte, kao i istovremeno odraditi postupak evidentiranja revalorizacionih rezervi.
- Operator treba u svom troškovnom računovodstvu, da izvrši adekvatno razdvajanje i alokaciju troškova na način propisan Pravilnikom;
- Operator je dužan da sačini sve regulatorne izvještaje koji će u potpunosti biti u skladu sa Pravilnikom.

Mjera 1.4. – Pošta je realizovala aktivnost koja se odnosi na donošenje korporativne Strategije razvoja javnog poštanskog operatora, te je ista donešena za period 2020-2023.

Mjera 1.5. - Kada su u pitanju aktivnosti na primjeni standarda, vezanih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, Ministarstvo ekonomije je, koristeći TAIEX instrumente i podršku Hrvatske regulatorne Agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), organizovalo dvodnevnu Radionicu o praktičnoj implementaciji relevantnih evropskih standarda i mjerenju kvaliteta u oblasti pružanja poštanskih usluga, a kojoj su prisustvovali predstavnici Ministarstva, EKIP-a i Pošte. Predmet radionice je bilo upoznavanje sa praktičnom implementacijom relevantnih standarda i mjerenjem kvaliteta pružene usluge u oblasti poštanskog saobraćaja u Hrvatskoj, a u cilju prilagođavanja poštanske regulative u Crnoj Gori evropskim standardima EN13850 i EN14508, kao i praktične primjene istih. Navedena aktivnost je vezana sa već pomenutom mjerom 1.3 i biće realizovana u predviđenom roku.

Mjera 1.6. – Aktivnost koja se odnosi na implementaciju novog poštansko-adresnog koda u Crnoj Gori, koju sprovodi Pošta, nalazi se u završnoj fazi implementacije.

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

Mjera 2.1. se odnosi na podsticanje razvoja novih poštanskih usluga i modernizaciju postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa. U tom smislu, Pošta, kao nosilac ove aktivnosti, je u okviru 26. Festivala informatičkih dostignuća - Infofest 2019, organizovala Savjetovanje poštanskih uprava regiona, pod nazivom "Digitalna teritorija pošte - osvajamo zajedno". U okviru pomenutog savjetovanja Pošta je imala prezentacije novih usluga i za prvu polovinu 2020. godine najavila početak pružanja novih usluga, koje su rezultat sinergije poštanskih i elektronskih (digitalnih) servisa, i to:

- e-pismo i
- vremenski žig.

Za potpunu realizaciju uvođenja nove usluge „Vremenski žig za sertifikate“ Pošta čeka saglasnost od strane Ministarstva javne uprave, dok je implementacija usluge e-pismo u toku.

Komercijalni poštanski operator Montenomaks Control&Logistics d.o.o. Danilovgrad je početkom 2019. godine u svoj portfelj poštanskih usluga uveo i uslugu praćenja poštanskih pošiljaka sistemom Track & Trace.

Mjere 2.2. i 2.3. – Poštanski operatori, EKIP i Ministarstvo ekonomije kontinuirano rade na podizanju nivoa svijesti građana o korišćenju novih e-poštanskih usluga, kao i na inteziviranju saradnje sa poštama i regulatorima u regionu, čije bi ostvarenje bilo uvođenje najmanje jedne nove poštanske usluge ili servisa, kao rezultat stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge i servise. U srptembru 2019.godine otpočeta je implementacija i proširenje usluga međunarodnih poštanskih uputnica u dijelu uključivanja u međunarodna elektronska sredstva plaćanja.

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

Mjera 3.1. - EKIP je uradila Analizu, koja je pokazala da niko od postojećih poštanskih operatora nije zainteresovan, niti planira u budućnosti da obavlja univerzalnu poštansku uslugu, jer im to nije finansijski isplativo, osim univerzalnog poštanskog operatora – Pošte, kome je to obaveza u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama..

### **Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika**

Mjera 4.1. – Ministarstvo ekonomije u saradnji sa EKIP-om i Poštom kontinuirano prati usaglašenost nacionalnog sa međunarodnim zakonodavstvom u dijelu koji se odnosi na zaštitu korisnika. U tom smislu, u prošloj godini nije bilo potrebe dodatno vršiti usklađivanje nacionalnog zakonodavstva na pomenutom polju.

Nadalje, u cilju jačanja zaštite krajnjih korisnika i ostvarenja ovog operativnog cilja, EKIP je u II kvartalu 2019.godine sačinila Informaciju o kontroli kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, koja sadrži i segment koji se odnosi na zaštitu korisnika univerzalne poštanske usluge. Prema podacima dobijenim od Pošte, u periodu od 01.01 - 31.12.2018. godine Služba za brigu o korisnicima je primila 9.331 zahtjeva od korisnika poštanskih usluga Pošte, što je povećanje od 19,52% u odnosu na prethodnu godinu, kada je primljeno 7.807 zahtjeva. Procenat korisnika koji su nezadovoljnim rješavanjem njihovih zahtjeva je minoran u odnosu na broj poziva i on iznosi 0,21%, odnosno zahtjevi korisnika su finalizovani sa krajnjim rezultatom „zadovoljan korisnik“ u 99,7% slučajeva.

Kao što je navedeno, ovi podaci se odnose samo na Poštu, pri čemu treba imati u vidu da gore navedeni broj zahtjeva ne obuhvata samo žalbe korisnika, već i različite zahtjeve za informacijama i asistencijom, kojima se korisnici obraćaju Službi za brigu o korisnicima.

Kada su u pitanju postupci po prigovoru korisnika protiv odluke operatora, u 2018. godini sproveden je samo jedan postupak po prigovoru korisnika, u kojem je EKIP rješenjem uvažio žalbu korisnika, dok u 2019. godini takvih postupaka nije bilo.

Mjera 4.3. – se odnosi na optimizaciju procedura i jačanje kapaciteta kontrole i bezbjednosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka u skladu sa preporukama UPU i Svjetske carinske unije. Sa ciljem ostvarenja ove mjere Pošta je izradila proceduru koja se odnosi na *Rad sa međunarodnim poštanskim pošiljkama na sprečavanju slanja opasnih materija putem Pošte*. Navedena procedura čini sastavni dio Pravilnika o posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga Pošte Crne Gore, koji je usvojio Odbor direktora Pošte 26.12.2019. godine.

## II OCJENA REALIZACIJE MJERA

### Prilog 1 – Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2019. godinu.

| <b>STRATEŠKI CILJ :</b><br><b>OBEZBIJEDITI ODRŽIVOST I KVALITET UNIVERZALNOG SERVISA, USLOVE ZA RAZVOJ NOVIH POŠTANSKIH USLUGA I SERVISA, EFIKASNO I RAZVIJENO TRŽIŠTE PRILAGOĐENO POTREBAMA I ZAHTJEVIMA KORISNIKA</b>                                                                                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indikator</b><br><br>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 | <b>Planirana vrijednost za 2018.godinu</b><br><br>Donijet Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora | <b>Ciljana vrijednost za 2020.godinu</b><br><br>U 2020.godini biće implementirani i Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora |
| <b>Indikator</b><br><br>Minimum 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa                                                                                                                                                                                                                             | <b>Planirana vrijednost za 2018.godinu</b><br><br>1. modernizovana odnosno nova poštanska u sluga ili servis                                                                              | <b>Ciljana vrijednost za 2020. godinu</b><br><br>2. modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa                                                                                                         |
| <b>Indikator</b><br><br>Veći stepen korišćenja mreže UPO u odnosu na postojeće stanje                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Planirana vrijednost za 2018. godinu</b><br><br>Zaključen najmanje 1 ugovor o pristupu između UPO i operatora                                                                          | <b>Ciljana vrijednost za 2020. godinu</b><br><br>Zaključen najmanje 2 ugovora o pristupu između UPO i operatora                                                                                                     |
| <b>Indikator</b><br><br>Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora (do sada je bilo oko 9% nezadovoljnih korisnika.                                                                                                                                         | <b>Planirana vrijednost za 2018. godinu</b><br><br>Pad broja reklamacija za 10%.                                                                                                          | <b>Ciljana vrijednost za 2020. godinu</b><br><br>Pad broja reklamacija za 20%.                                                                                                                                      |

## Cilj 1: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa

| Aktivnost                                                                         | Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti | Datum početka  | Planirani datum završetka | Status realizacije | Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje) | Sredstva planirana (iznos u eurima) | Sredstva realizovana (iznos u eurima) | Izvor finansiranja | Preporuke za naredni period sprovođenja                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. Izmjena propisa koji se odnose na osiguranje održivosti univerzalnog servisa | <p>Indikator rezultata: Izmijenjen Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora u naznačenom roku</p> <p>Postignute vrijednosti: EKIP je donio Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, koji je objavljen u "Službenom listu Crne Gore", broj 08/19 od 6.02.2019.godine.</p> | EKIP                                            | I kvartal 2019 | II kvartal 2019           | Realizovano        |                                                        | n/a                                 | n/a                                   | n/a                | Redovno ažuriranje postojećeg stanja, u skladu sa daljim razvojem tržišta |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                  |                 |                        |                              |     |     |                         |                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|-----------------|------------------------|------------------------------|-----|-----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.<br>Izmjena propisa koji se odnose na osiguranje kvaliteta univerzalnog servisa                                                  | <p>Indikator rezultata:<br/>Izmijenjen Pravilnik o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge u naznačenom roku</p> <p>Postignute vrijednosti:</p> <p>predstavnici EKIP-a, Pošte i Ministarstva ekonomije su prisustvovali Radionici o praktičnoj implementaciji relevantnih evropskih standarda i mjerenju kvaliteta pružanja usluga u ovoj oblasti, koja je održana u Zagrebu 11. i 12. juna 2019.godine.</p> <p>U toku su aktivnosti na analizi pomenutih standarda, kao i upredne prakse i regulative, kako bi se pristupilo izmjeni Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge, u roku koji je postavljen Akcionim planom III kvartal 2019-IV kvartal 2020.godine.</p> | EKIP        | III kvartal 2019 | IV kvartal 2020 |                        |                              | n/a | n/a | n/a                     | Redovno ažuriranje postojećeg stanja, u skladu sa daljim razvojem tržišta                                                                                            |
| 1.3.<br>Implementacija Pravilnika o načinu vođenja troškovnog računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora | <p>Indikator rezultata:</p> <p>Pozitivno mišljenje revizora u vezi sa obračunom neto troška univerzalne poštanske usluge</p> <p>Sproveden postupak verifikacije obračuna od strane EKIP-a u naznačenom roku</p> <p>Postignute vrijednosti:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pošta, EKIP | I kvartal 2019   | IV kvartal 2019 | Djelimično realizovano | NOVI ROK JE IV KVARTAL 2020. |     |     | Sredstva Pošte i EKIP-a | U cilju potpune implementacije Pravilnika o načinu vođenja troškovnog računovodstva i obračuna neto troška, Operator je u 2019. godini ostvario značajan napredak. U |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Pozitivno mišljenje revizora Pošte u vezi sa obračunom neto troška univerzalne poštanske usluge</p> <p>EKIP je u postupku verifikacije obračuna neto troška donio Rješenje kojim se odbija zahtjev za verifikaciju obračuna neto troška za 2018.godinu.</p> |  |  |  |  |  |  |  | <p>narednom periodu je potrebno dodatno raditi na sljedećim aktivnostima:<br/>-za utvrđivanje vrijednosti imovine Operatora umjesto korišćenja modela revalorizacije, treba koristiti model istorijskog troška, koji je propisan Pravilnikom, a koji direktno utiče na iznos troška, naročito u pogledu alokacije troškova sa mjesta troškova na aktivnosti. U tom smislu potrebno je izvršiti novu procjenu imovine i kapitala Pošte, kao i istovremeno odraditi postupak evidentiranja revalorizacionih rezervi.-Operator treba u svom troškovnom računovodstvu, da izvrši adekvatno razdvajanje i alokaciju troškova na način propisan Pravilnikom;<br/>-Operator je dužan da sačini sve regulatorne izvještaje koji će</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                 |                 |             |  |     |     |                         |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------|-------------|--|-----|-----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                 |                 |             |  |     |     |                         | u potpunosti biti u skladu sa Pravilnikom.                                                                                                            |
| 1.4. Donošenje korporativne Strategije razvoja javnog poštanskog operatora                                                                                              | Indikator rezultata:<br>Donošenje korporativne Strategija razvoja javnog poštanskog operatora<br><br>Postignute vrijednosti:<br><br>Donešena korporativna Strategija razvoja javnog poštanskog operatora                                                                                                                                                                                                              | Pošta       | IV kvartal 2019 | II kvartal 2020 | Realizovano |  | n/a | n/a | Sredstva Pošte          | Implementacija korporativne Strategije                                                                                                                |
| 1.5. Osposobljavanje službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u primjeni evropskih standarda (EN 13850 i EN 14508) | Indikator rezultata:<br>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.<br><br>Postignute vrijednosti:<br><br>Organizovana obuka/edukacija o primjeni evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge | EKIP, Pošta |                 |                 | Realizovano |  | n/a | n/a | Sredstva Pošte i EKIP-a | Dalje praćenje/organizovanje edukacije na polju primjene evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge |

| Cilj 2: Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija |                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |               |                           |                    |                                                        |                                     |                                       |                               |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Aktivnost                                                                                                                                      | Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda                                                                                                                                                 | Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti | Datum početka | Planirani datum završetka | Status realizacije | Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje) | Sredstva planirana (iznos u eurima) | Sredstva realizovana (iznos u eurima) | Izvor finansiranja            | Preporuke za naredni period sprovođenja                       |
| 2.1. Podsticanje razvoja novih poštanskih usluga i modernizacija postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa                                   | Indikator rezultata:<br>Povećan broj usluga/servisa modernizacijom postojećih ili korišćenjem savremenih tehnologija<br><br>Postignute vrijednosti:<br>Komerijalni poštanski operator Montenomaks Control&Logistics d.o.o. | Poštanski operatori, EKIP                       | kontinuirano  | kontinuirano              | Realizovano        |                                                        | n/a                                 | n/a                                   | Sredstva poštanskih operatora | Treba kontinuirano raditi na razvoju novih e-usluga i servisa |

[illegible]

| Aktivnost                                                       | Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda                                                              | Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti | Datum početka | Planirani datum završetka | Status realizacije | Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje) | Sredstva planirana (iznos u eurima) | Sredstva realizovana (iznos u eurima) | Izvor finansiranja | Preporuke za naredni period sprovođenja                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Analiza cjenovnih i regulatornih uslova pristupa mreži UPO | Indikator rezultata:<br>Urađena analiza na godišnjem nivou<br><br>Postignute vrijednosti:<br>EKIP je uradio ovu Analizu za 2018.godinu. | EKIP, Pošta                                     | kontinuirano  | kontinuirano              | Realizovano        |                                                        | n/a                                 | n/a                                   | Sredstva EKIP-a    | U narednom periodu treba raditi predmetnu Analizu kako bi nam pokazala da li je došlo do promjene u odnosu na postojeće stanje |

#### Cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika

| Aktivnost                                                                                                                                                                 | Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti | Datum početka | Planirani datum završetka | Status realizacije     | Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje) | Sredstva planirana (iznos u eurima) | Sredstva realizovana (iznos u eurima) | Izvor finansiranja | Preporuke za naredni period sprovođenja                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1. Praćenje stepena usaglašenosti nacionalnog sa međunarodnim zakonodavstvom u dijelu koji se odnosi na zaštitu korisnika                                               | Indikator rezultata:<br>Donošenje relevantnih propisa i uspostavljanje internih procedura usaglašenih sa EU okvirom i aktima UPU<br>Postignute vrijednosti:<br>Nosioци ove aktivnosti konstantno prate potrebe za usaglašavanje sa EU zakonodavstvom, te u protekloj godini nije bilo potrebe za dodatnim izmjenama u odnosu na postojeće.                                                  | ME, EKIP, Pošta                                 | kontinuirano  | kontinuirano              | Realizovano            |                                                        | n/a                                 | n/a                                   | n/a                | Treba kontinuirano pratiti i implementirati u nacionalno zakonodavstvo sve relevantne propise iz EU propisa                                                                            |
| 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 | Indikator rezultata:<br>Izrađene smjernice za jačanje kapaciteta i poboljšanje nivoa bezbjednosti u vezi primjene standarda bezbjednosti i sigurnosti u prijemu i distribuciji pošiljaka;<br>- Organizovana najmanje 1 obuka za sve zaposlene vezanim za preduzimanje bezbjedonosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka<br><br>Postignute vrijednosti:<br>Izrađena je procedura – Rad | Poštanski operatori, Uprava Carina, EKIP        | kontinuirano  | kontinuirano              | Djelimično realizovano |                                                        | n/a                                 | n/a                                   | Sredstva Pošte     | U narednom periodu treba kontinuirano pratiti i implementirati sve preporuke UPU i Svjetske Carinske Unije koje se odnose na bezbjednosne procedure u prijemu i distribuciji pošiljaka |

[illegible]

### **III PREPORUKE ZA NAREDNE FAZE SPROVODJENJA STRATEŠKOG DOKUMENTA**

Imajući u vidu gore navedene efekte ostvarenja Akcionog plana Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori, za 2019.godinu, po pojedinačnim utvrđenim ciljevima, preporuke za definisanje i realizaciju mjera u narednom periodu su sljedeće:

U okviru operativnog cilja koji se odnosi na osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa moraj use uložiti dodatni naponi i sredstva na potpunoj implementaciji Pravilnika o načinu vođenja troškovnog računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, jer bi se na taj način osiguralo sprovođenje postupaka verifikacije obračuna neto troška univerzalnog servisa od strane EKIP-a, u zakonski naznačenim rokovima. Nadalje, održivost univerzalnog servisa, kao i kvalitet pruženih usluga su od velike važnosti za funkcionisanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori. Posebno iz razloga jer univerzalna usluga je usluga od javnog interesa, te kao takva mora imati određeni kvalitet u skladu sa svim EU standardima. U tom smislu, potrebno je i dalje pratiti EU standarde i one koji su relevantni za nas implementirati ih.

Takođe, u budućnosti posebnu pažnju treba posvetiti jačanju poštanskog tržišta, kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora.

Polazeći od navedenog, predlažemo da Vlada donese sljedeći:

#### **ZAKLJUČAK**

1. Vlada Crne Gore je usvojila Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori 2019-2023, za 2019. godinu.