

**IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI AKCIONOG PLANA ZA  
SPROVOĐENJE STRATEGIJE RAZVOJA POŠTANSKE  
DJELATNOSTI U CRNOJ GORI 2019-2023, za 2021. GODINU**

Podgorica, 2022. godina

## I UVODNI REZIME

Vlada Crne Gore, na sjednici održanoj 1. jula 2021. godine, donijela je Akcioni plan za sprovođenje razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, za 2021-2022. godinu. Akcionim planom utvrđene su aktivnosti potrebne za ostvarivanje mjera određenih u okviru prioriteta i ciljeva Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, kao i propisani indikatori i način njihovog sprovođenja, dinamika sprovođenja mjera za ostvarivanje indikativnog cilja i procjenu sredstava potrebnih za sprovođenje planiranih mjera, izvori finansiranja i način njihovog obezbjeđivanja.

Takođe, Akcionim planom Vlada Crne Gore uskladila je svoje ciljeve i politiku zaštite slobode tržišnog nastupa, interese privrede, građana i korisnika poštanskih usluga, sa EU regulativom i EU standardima i mjere za obezbjeđenje dostupnosti univerzalnih poštanskih usluga, kao i razvoj novih, savremenih poštanskih usluga.

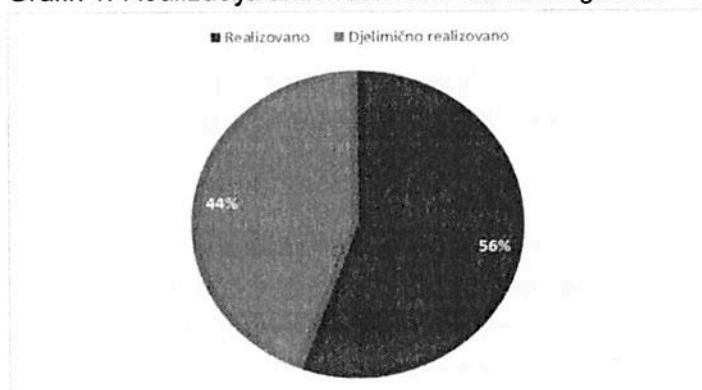
Ključna pitanja za razvoj poštanske djelatnosti i usaglašavanje sa EU standardima u ovoj oblasti, obrađena su kroz evropski i nacionalni kontekst i strateške pravce razvoja i definisani su indikatori kvaliteta za praćenje uspješnosti implementacije strateških ciljeva.

Na realizaciji aktivnosti koje su predviđene Akcionim planom 2021-2022. godinu, pored Ministarstva ekonomskog razvoja (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.

U kreiranju ovog izvještaja učestvovali su i predstavnici institucija/organizacija koje su učestvovala u izradi Strategije i koje realizuju aktivnosti kojima se doprinosi razvoju poštanske djelatnosti u Crnoj Gori.

Akcionim planom je predviđeno da bude realizovano **9 aktivnosti** tokom 2021. godine. Od toga, **5 aktivnosti su uspješno realizovano**, dok su **4 aktivnosti djelimično realizovano**. Navedeno predstavlja **56%** ispunjenosti plana za 2021. godinu i isti je niži u odnosu na prethodnu godinu iz razloga što je implementacija djelimično realizovanih aktivnosti planirana da se realizuje i tokom 2022. godine. Imajući navedeno u vidu može se sa zadovoljstvom konstatovati da je ostvaren napredak u realizaciji planiranih aktivnosti za 2021. godinu (grafik 1).

Grafik 1: Realizacija aktivnosti iz AP za 2021.godinu



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

**Aktivnost 1.2.** - Probno mjerenje kvaliteta univerzalne usluge po zahtjevima standarda MEST EN 13850 – aktivnost je u toku. Pošta je mogla da zadovolji zadati rok, ali zbog specifičnosti samog procesa, takav uzorak ne bi bio kvalitetno napravljen iz razloga što bi do dijela podataka morali doći dodatnim internim mjerenjima određenih karakteristika koje zahtijeva standard, a to u situaciji odsustva velikog broja zaposlenih zbog zaraze koronom i napregnutosti sistema nije bilo i još uvijek nije moguće.

Takođe, mjerenje prema zahtjevima standarda MEST EN 13850 mora da bude cjelogodišnje, odnosno od 01. januara do 31. decembra, pa ako je probno u bilo kojem mjesecu I kvartala 2022, redovno mjerenje opet mora početi od januara 2023. godine. Iz svega navedenog je odlučeno da se sačeka sa cjelokupnom implementacijom nove poštanske aplikacije, kojom bi se obezbijedili podaci za što kvalitetniji uzorak.

Ističemo da odlaganje ove aktivnosti nema uticaja na poslovanje Pošte, jer se radi o uvođenju novog standarda za mjerenje tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu neregistrovanu pošiljku u unutrašnjem saobraćaju. Pošta već obavlja jedno godišnje mjerenje brzine prenosa poštanskih pošiljaka u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, a uvođenje novog EN standarda će omogućiti poboljšanje praćenja kvaliteta prenosa neregistrovanih poštanskih pošiljaka.

**Aktivnost 1.3.** - Ažuriran poštansko adresni kod – djelimično realizovana aktivnost čije je trajanje kontinuirano i predstavlja namjeru da se nabavi sortirna mašina koja bi omogućila sortiranje pošiljaka čitanjem PAK-a. Kako nije došlo do nabavke sortirne mašine zbog malog obima saobraćaja, navedena aktivnosti nije ništa promijenila u redovnom poslovanju.

Takođe, 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 3.1.** - Informisanje ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO – djelimičnom realizacijom ove aktivnosti poštanski operatori nijesu uskraćeni za informacije o mogućnostima pristupa poštanskoj mreži UPO, jer su isti uredno obavještavani od strane EKIP-a prilikom vršenja stručnog nadzora. Radionice koje su planirane da se organizuju tokom 2021.godine, organizovaće se tokom 2022. godine i iste će biti predmet izvještavanja za narednu godinu.

**Aktivnost 4.6.** - Korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjednosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu – djelimično realizovana aktivnost iz razloga što se pristupilo adaptaciji prostora, nakon čega će skener biti stavljen u funkciju. Naime, skener koji se nalazi u Pošti carinjenja je vlasništvo Uprave prihoda i carina. Zbog obezbjeđenja uslova zaštite na radu, potrebno je bilo izmjestiti skener u adekvatni prostor, pa se pristupilo adaptaciji prostora u zgradi pošte 81102 Podgorica, nakon čega će se skener staviti u funkciju.

Imajući navedeno u vidu, za realizaciju ove aktivnosti predložen je novi rok – II kvartal 2022. godine.

**Iznos ukupno realizovanih sredstava planiranih akcionim planom iznosi 29.905,00eura, a kroz ostale aktivnosti koje nijesu bili predviđene Akcionim planom utrošena su sredstva u iznosu od 199.850,00eura. Sva navedena sredstva obezbijeđena su od strane Pošte Crne Gore.**

U nastavku dajemo prikaz statusa realizacije prema operativnim ciljevima:

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

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.

Univerzalna poštanska usluga je usluga od javnog interesa, koja je propisanog kvaliteta i standarda, koja se obavlja u kontinuitetu, bez diskriminacije, pod jednakim uslovima i po pristupačnoj cijeni za sve korisnike u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju. S tim u vezi, veoma je važno da službenici Direkcije za kvalitet koji rade na pripremi podataka za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje, budu adekvatno obučeni.

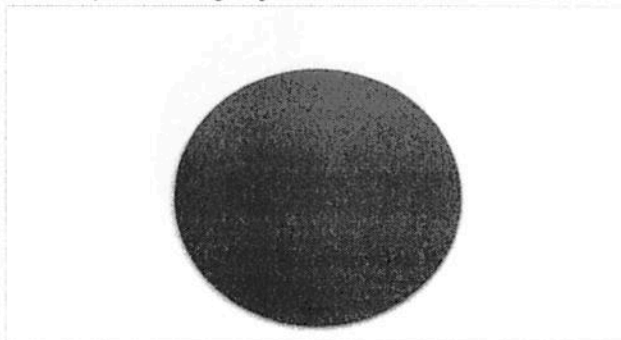
Grafik 2: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 1



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

Napredak digitalnih komunikacija radikalno mijenjaju potrebe korisnika za poštanskim uslugama. Obzirom na to, unaprijeđenje poslovnog ambijenta u poštanskoj oblasti je od primarnog značaja za održivo poslovanje i razvoj privrednih subjekata koji se bave poštanskom djelatnošću, kao i za razvoj novih usluga baziranih na modernim tehnologijama i prilagođenim potrebama savremenog korisnika. Modernizacija postojećih i razvoj novih poštanskih usluga, zasniva se na međuzavisnosti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga, odnosno uvođenju novih poštanskih usluga ili servisa.

Grafik 3: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 2

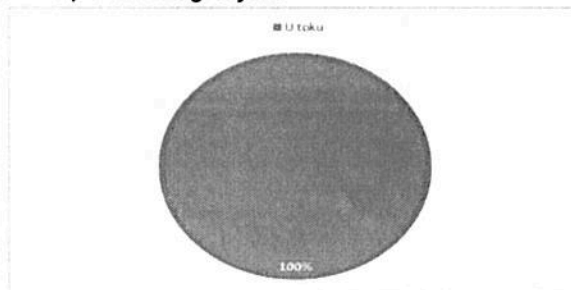


### Operativni cilj 3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora

Poštansku mrežu sačinjavaju jedinice poštanske mreže i resursi koje poštanski operator koristi u obavljanju poštanskih usluga. Poštanska mreža javnog poštanskog operatora organizovana je tako da obuhvati svako naseljeno mjesto na teritoriji Crne Gore, u cilju pružanja univerzalne poštanske usluge na cjelokupnoj teritoriji, pod istim uslovima za sve korisnike, definisanog kvaliteta i po pristupačnim cijenama. Imajući u vidu značaj mreže 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 UPO.

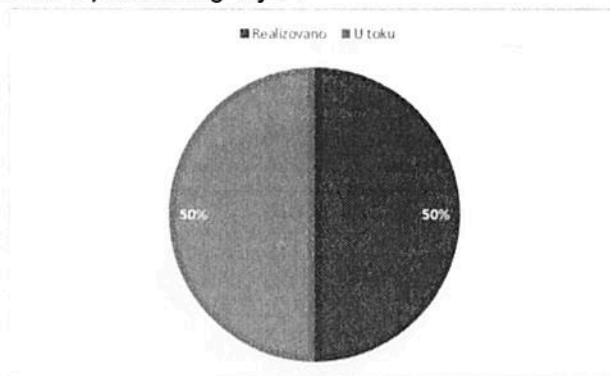
Grafik 4: Realizacija aktivnosti iz Operativnog cilja 3



#### Operativni cilj 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika

U cilju jačanja zaštite krajnjih korisnika teži se podizanju svijesti korisničkih prava i implementacije EN standarda, kako bi se smanjio stepen nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora. S tim u vezi, postignut je napredak u obavještavanju korisnika, primalaca pošiljki iz inostranstva putem Viber-a o njihovim obavezama u cilju efikasnijeg sprovođenja carinskog postupka. Na ovaj način skraćeno je vrijeme zadržavanja pošiljke na carini i skraćeno je ukupno vrijeme isporuke pošiljki.

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, 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, kroz koji su prepoznata 4 ključna operativna cilja koja je trebalo realizovati (Tabela 1).

Tabela 1. Napredak u postizanju ciljeva

| <b>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</b>  |   |   |
|---|---|---|
| <b>OPERATIVNI CILJ 1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa</b>  |   |   |
| <p><b>Indikator učinka:</b> 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><b>Početna vrijednost (2020)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizacija JN za obuku za primjenu standarda MEST EN 13 850.</li> <li>2. Urađena aplikacija 2018.godine, koja sadrži bazu podataka snimljenih objekata u periodu od 2009. do 2018.godine na teritoriji Crne Gore.</li> </ol> | <p><b>Prelazna vrijednost (2021)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obučeni službenici Direkcije za kvalitet, pripremljeni podaci za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje.</li> </ol> <p><b>Ostvarena vrijednost:</b><br/>Sproveden postupak JN za obuku, organizovane 4 obuke.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Nastavlja se ažuriranje podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu.</li> </ol> <p><b>Ostvarena vrijednost:</b><br/>U toku su aktivnosti vezano za nabavku sortirne mašine radi sortiranja pošiljaka čitanjem PAK-a, i ostvarivanje saradnje sa prepoznatim nadležnim institucijama.</p> |
| <b>OPERATIVNI CILJ 2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija</b>  |   |   |
| <p><b>Indikator učinka:</b> Minimum 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p>   | <p><b>Početna vrijednost (2020)</b><br/>Pripreme aktivnosti za uvođenje nove usluge PostFiskal</p>  | <p><b>Prelazna vrijednost (2021)</b><br/>1 modernizovana odnosno nova poštanska usluga ili servis</p> <p><b>Ostvarena vrijednost:</b><br/>4 nove poštanske usluge/servisa</p>   |
| <b>OPERATIVNI CILJ 3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora</b>   |   |   |
| <p><b>Indikator učinka:</b> Veći stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p>  | <p><b>Početna vrijednost (2020)</b><br/>Analiza informisanosti operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p>  | <p><b>Prelazna vrijednost (2021)</b><br/>Organizovana 1 radionica</p> <p><b>Ostvarena vrijednost:</b><br/>Nije organizovana radionica</p>   |
| <b>OPERATIVNI CILJ 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika</b>  |   |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>Indikator učinka:</b> Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatera</p> | <p><b>Početna vrijednost (2020)</b><br/>Upoznavanje sa standardom EN 14012 i postavljanje karakteristika mjerenja stepena zadovoljstva korisnika</p> | <p><b>Prelazna vrijednost (2021)</b><br/>Implementacija standarda EN 14012<br/><b>Ostvarena vrijednost:</b><br/>Standard je kupljen, implementacija je u toku.</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, uključujući urađenu aplikaciju iz 2018. godine. Predmetna aplikacija koja sadrži bazu podataka snimljenih objekata u periodu od 2009. do 2018. godine na teritoriji Crne Gore. 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.

**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 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.

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



pristupa poštanskoj mreži UPO, dok se prelazna vrijednost odnosi na organizovanje 1 radionice. Imajući u vidu stanje sa pandemijom COVID-19, koja je u toku IV kvartala 2021. godine onemogućila da se organizuju radionice za sve poštanske operatore, te na taj način upoznaju sa pristupom mreži UPO, aktivnosti vezane za realizaciju radionica će započeti u I kvartalu 2022. godine.

**Četvrti operativni cilj** odnosi se na jačanje zaštite krajnjih korisnika, kroz smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operadora. 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.

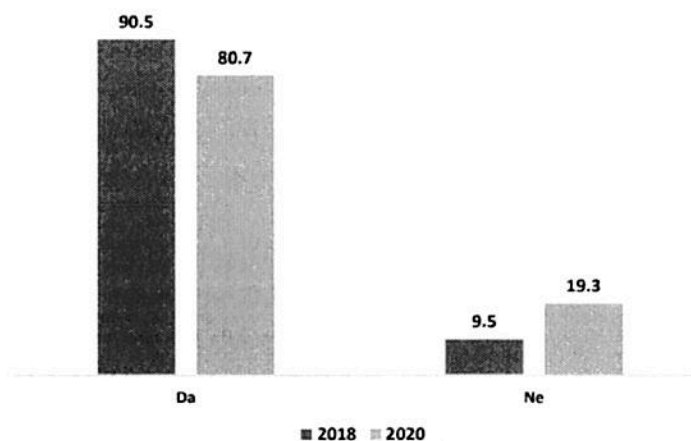
Pored navedenog, za praćenje realizacije ovog cilja koristili smo poslednji Izvještaj EKIP-a o stepenu zadovoljstva individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, sačinjen u 2020. godini (predmetni izvještaj se radi na dvogodišnjem nivou).

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

*Grafik 6: Korišćenje poštanskih usluga*

**I. 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=1019

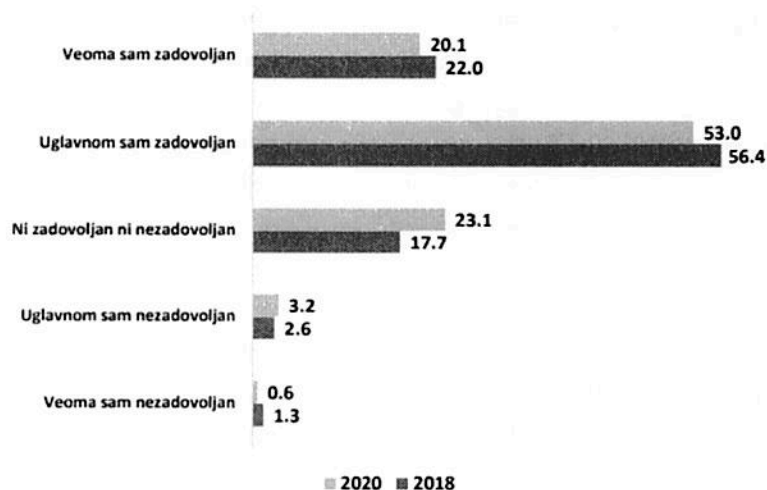


Istraživanje pokazuje da najveći procenat građana Crne Gore (80.7%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, ali je primjetan trend pada u odnosu na istraživanje iz 2018. za oko 10 procentnih poena. Pod poštom su se podrazumijevala pisma, paketi, razglednice, 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: 80,7% od ciljane populacije, N=822

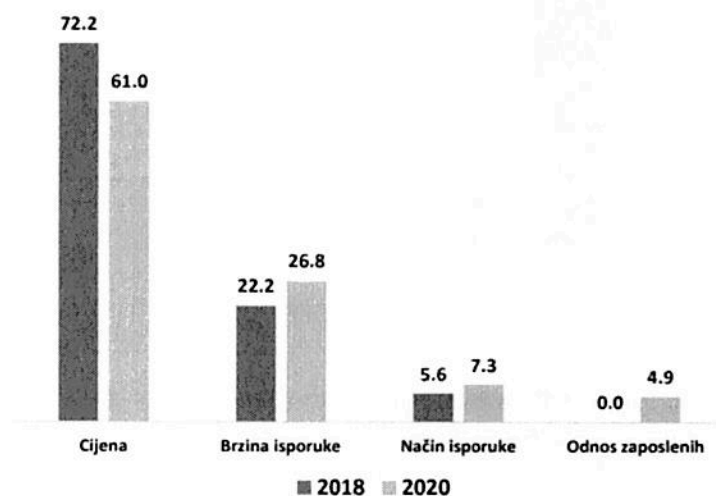


Većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (73.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga, ali je uočljiv pad, za 5.3%, stepena zadovoljstva.

Grafik 4: Razlog nezadovoljstva

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (3,8% od ciljane populacije), N=31

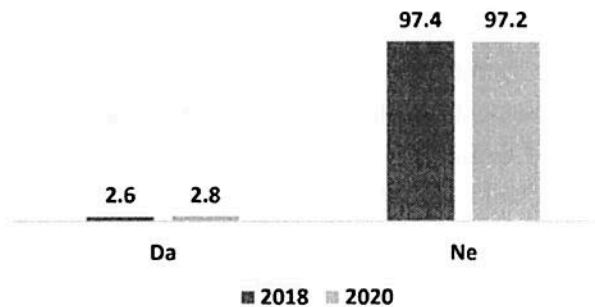


Za mali broj građana Crne Gore (3.8%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, i u ovogodišnjem istraživanju ključni razlog nezadovoljstva je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, način isporuke i odnos zaposlenih.

Grafik 8 : 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: 80,7% od ciljane populacije, N=822



Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (97.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

## **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 2021. godine, organizovane četiri 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 dvije ovakve obuke, a do kraja tekuće godine planirano je da se realizuju još tri obuke. Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava izdvojila 5.705€. Navedena sredstva obuhvataju aktivnosti pod tačkom 1.2.

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, uradila je metodologiju mjerenja tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu pošiljku izvještavanja o mjerenju, u skladu sa standardima MEST EN 13850. Planirani rok za realizaciju ove aktivnosti je I kvartal 2022. godine. Polazeći od sugestije Pošte Crne Gore da mjerenje prema zahtjevima standarda MEST EN 13850, mora da bude cjelogodišnje, odnosno od 1. januara do 31. decembra, predloženo je da novi rok za realizaciju predmetne aktivnosti bude IV kvartal 2022. godine. Novi rok omogućiće da se u cijelom sistemu implementira aplikacija pomoću koje će se povući svi podaci, što će u krajnjem rezultirati da uzorak bude kvalitetnije napravljen.

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. Ovo predstavlja jedan kompleksan projekat, koji 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, će pokušati da ostvari saradnju sa nadležnim institucijama, koji imaju savršen savremeni GIS sa ažuriranom bazom adresnih podataka.

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

Mjera 2.1. - Prateći proces digitalizacije, koji je posebno dobio na značaju u doba pandemije COVID-19, uticao je na modernizaciju postojećih i razvoj novih elektronskih usluga, predstavljenih operativni cilj 2 Strategije razvoja poštanske djelatnosti. U tom smislu, u toku

2021. godine Pošta je poboljšala stanje elektronskih usluga kroz uvođenje četiri nove usluge, i to:

1. Postfiskal usluge;
2. Unaprijeđena usluga Post Express, nova aplikacija „Mobilni poštar“ se koristi od kraja 2021;
3. Urađena:
  - nova šalterska aplikacija, koja je u primjeni;
  - nova aplikacija dostave /isporuke pošiljaka, koja je u primjeni od februara ove godine;
4. Usluge ponude kreditnih aranžmana Addiko banke u poštama.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava izdvojila oko 212.000€.

Mjera 2.2. - Promocija 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 2021. godini realizovana uz pomoću obezbeđenih sredstava Pošte u iznosu od 10.000€. Realizacija ove aktivnosti doprinijela je povećanju prihoda za uslugu telegrama za 55,29% i usluge web pošte za 21,57% u odnosu na 2020. godinu.

Mjera 2.3. - Kao rezultat intezivne saradnje sa poštama u regionu, sa ciljem sagledanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge, sa zadovoljstvom možemo konstatovati da je uvedena jedna nova poštanska usluga. Naime, uvedena usluga je Post Cash koja se odnosi na međunarodnu poštansku uputnicu koja iz EU do Hrvatske kao posrednika koristi Poštu Crne Gore.

### **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, predviđene su aktivnosti koje se odnose na organizovanje radionica za sve poštanske operatore u Crnoj Gori, radi informisanja o uslovima pristupa mreži univerzalnog poštanskog operatora. Akcionim planom da se ove aktivnosti realizuju u periodu od IV kvartala 2021. godine do IV kvartal 2022. godine. Polazeći od navedenog predmetne će se započeti u I kvartalu 2022. godine. Na ovaj način vršiće se informisanje ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa mreži univerzalnog poštanskog operatora.

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

Mjera 4.5. - Jačanje zaštite krajnjih korisnika je četvrti operativni cilj. U svrhu zaštite krajnjih korisnika realizovana je aktivnost obavješćavanja korisnika (primalaca pošiljki) iz inostranstva putem Viber-a, o njihovim obavezama u cilju efikasnijeg sprovođenja carinskog postupka. Na ovaj način omogućeno je svim korisnicima da bez obzira na adresu, istog dana preuzmu ocarinjenu pošiljku.



Mjera 4.6. - Kao dodatni doprinos zaštite interesa korisnika, planirana je aktivnost koja se odnosi na korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjednosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu. Nosioци ove aktivnosti su Pošta i Uprava prihoda i carina. Za navedenu aktivnost, od strane Pošte informisani smo da skener koji se nalazi u Pošti carinjenja je vlasništvo Uprave prihoda i carina. Zbog obezbjeđenja uslova zaštite na radu, potrebno je bilo izmjestiti skener u adekvatni prostor, pa se pristupilo adaptaciji prostora u zgradi pošte 81102 Podgorica, nakon čega će se skener staviti u funkciju. Imajući navedeno u vidu, predložen je novi rok za realizaciju – II kvartal 2022. godine. Napominjemo da planirana sredstva Pošte u iznosu od 1.000€, opredijeljena za ovu namjenu nijesu utrošena. Stavljanje skenera u funkciju ima za indikator rendgensku bezbjednosnu provjeru pošiljki namijenjenih izvozu koji će rezultirati otkrivanju sumnjivih pošiljki.

### III OCJENA REALIZACIJE MJERA

Prilog 1 – Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2020. 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 1 najmanje 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: Angažovana je firma „STATPRO“ DOO Podgorica, putem javne nabavke za obuku za primjenu standarda MEST EN13850. Obavljene su 4 obuke u 2021. godini, a u 2022. godini obavljene su 2 obuke i planirane još 3 obuke. | Pošta                                | IV kvartal 2021 | I kvartal 2022            | Realizovano            |  | 7.000€ sa PDV. Navedena sredstva obuhvataju i aktivnost pod tačkom 1.2 | 5.705 sa PDV. Navedena sredstva obuhvataju i aktivnost pod tačkom 1.2 | Sredstva Pošte                |   |
| 1.2   | Probno mjerenje kvaliteta univerzalne usluge po zahtjevima   | Usklađena metodologija mjerenja tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu   | Pošta                                | IV kvartal 2021 | I kvartal 2022            | Djelimično realizovano | IV kvartal 2022 Pošta mogla zadovolji zadati rok, ali  | Kao u stavci 1.1   | Kao u stavci 1.1  | Sredstva Pošte                |   |

|  |                                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>standarda MEST EN 13850</p> | <p>pošiljku i izvještavanje o mjerenju sa zahtjevima standarda MEST EN 13850. Metodologija izrađena, vrše se pripreme za mjerenje, prikupljaju podaci za uzorak kroz novu poštansku aplikaciju i kroz sistem.</p> |  |  |  | <p>je činjenica da nam uzorak ne bio kvalitetno napravljen iz razloga što bi do dijela podataka morali doći dodatnim internim mjerenjima određenih karakteristika koje zahtijeva standard, a to u situaciji odsustva velikog broja zaposlenih zbog zaraze koronom i napregnutosti sistema nije bilo i još uvijek nije moguće. Takođe, mjerenje prema zahtjevima standarda MEST EN 13850 mora da bude cjelogodišnje, odnosno od 01.januara do 31.decembra, pa ako je probno u bilo kojem mjesecu I kvartala 2022, redovno mjerenje opet mora početi</p> |  |  |  |  |
|--|--------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|     |                                |   |       |              |              |                        |   |  |     |                |  |
|-----|--------------------------------|---|-------|--------------|--------------|------------------------|---|--|-----|----------------|--|
| 1.3 | Ažuriran poštansko adresni kod | <p>Efikasno uručenje poštanskih pošiljaka. Zbog kompleksnosti projekta, Pošta će u 2022. pokušati da ostvari saradnju sa nadležnim institucijama, koji imaju završeni savremen GIS sa ažuriranom bazom adresnih podataka.</p> | Pošta | kontinuirano | kontinuirano | Djelimično realizovano | <p>n/a</p> <p>od januara 2023. Zbog toga smo odlučili da sačekamo da se u cijelom sistemu implementira nova poštanska aplikacija, pa da iz nje povučemo sve podatke za što kvalitetniji uzorak.</p> | <p>Iznos sredstava u skladu sa Finansijskim planom Pošte, koja će se odrediti u zavisnosti od promjene na terenu</p> | n/a | Sredstva Pošte | <p>Pošta će eventualno započeti ovaj projekat u zavisnosti od mogućnosti ostvarenja saradnje sa nadležnim institucijama (Uprava za katastar i državnu imovinu i organi lokalne uprave), jer ovaj projekat po svojoj složenosti i težini zahtijeva podršku i zajednički rad Pošte sa nadležnim institucijama. Samostalno nije u mogućnosti da</p> |
|-----|--------------------------------|---|-------|--------------|--------------|------------------------|---|--|-----|----------------|--|





|   |   |   |             |                 |                 |                        |   |     |                       |   |
|---|---|---|-------------|-----------------|-----------------|------------------------|---|-----|-----------------------|---|
|   |   | za web poštu (web račun i web telegram).  |             |                 |                 |                        | finansijski planom Pošte za 2022. planirano je 7 vrsta aktivnosti za promociju poštanskih usluga u iznosu od 75.000,00€ sa PDV u okviru kojih će se promovisati e-usluge. |     |                       |   |
| 2.3   | Intenziviranje saradnje sa poštama u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge/servise. Uvedena usluga Post Cash međunarodnih poštanskih uputnica u dolazu iz EU preko Pošte Hrvatske kao posrednika za Crnu Goru. | Pošta   | 2021        | 2021            | Realizovano     |                        | n/a   | n/a | n/a                   | n/a   |
| <b>Operativni cilj 3: Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora</b> |   |   |             |                 |                 |                        |   |     |                       |   |
| 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 UPO | EKIP, POŠTA | IV kvartal 2021 | IV kvartal 2022 | Djelimično realizovano | Nisu potrebna posebna sredstva  | n/a | Sredstva Pošte i EKIP | Aktivnosti vezane za realizaciju radionica će se započeti u I kvartalu 2022. godine |
| <b>Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika</b>  |   |   |             |                 |                 |                        |   |     |                       |   |

|     |   |   |                                  |                  |                  |                        |  |   |   |                |
|-----|---|---|----------------------------------|------------------|------------------|------------------------|--|---|---|----------------|
| 4.5 | <p>Obavještava nije korisnika, primalaca pošiljki iz inostranstva putem Viber-a o njihovim obavezama u cilju efikasnijeg sprovođenja carinskog postupka</p> | <p>Skraćeno vrijeme zadržavanja pošiljke na carini i skraćeno ukupno vrijeme isporuke pošiljki.</p> <p>Obeveštavanje primalaca pošiljka telefonom omogućava svim korisnicima da bez obzira na adresu istoga dana preuzmu ocarinjenju pošiljku pošti. Do sada su se obavještavanja 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.</p> | Pošta                            | Kontinuirano     | Kontinuirano     | Realizovano            | <p>II kvartal 2022.</p> <p>Skener koji se nalazi u Pošti carinjenja je vlasništvo Uprave prihoda i carina. Zbog obezbjeđenja uslova zaštite na radu,</p> | <p>942,59€ sa PDV-om.</p> <p>U okviru međunarodnog projekta Svjetskog poštanskog saveza, EAD je dobavljena oprema</p> | <p>Planirana sredstva nisu utrošena.</p>  | Sredstva Pošte |
| 4.6 | <p>Korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjednosti e provjere pošiljki namijenjenih izvozu</p>   | <p>Mjesečni izvještaj o broju otkrivenih sumnjivih pošiljki</p>   | Pošta<br>Uprava prihoda i carina | IV kvartal 2021. | IV kvartal 2021. | Djelimično realizovano | <p>II kvartal 2022.</p> <p>Skener koji se nalazi u Pošti carinjenja je vlasništvo Uprave prihoda i carina. Zbog obezbjeđenja uslova zaštite na radu,</p> | 1.000,00€   | <p>Planirana sredstva nisu utrošena.</p> <p>Za predviđenu adaptaciju, sredstva će se obezbjeđiti u skladu sa finansijskim</p> | Sredstva Pošte |



## IV PREPORUKE ZA NAREDNI CIKLUS PLANIRANJA POLITIKA

Imajući u vidu gore navedene efekte ostvarenja Akcionog plana Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori, za 2021. 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, pa je postojanje ažuriranog poštansko-adresnog koda od velikog značaja. Imajući u vidu kompleksnost ovog projekta, u narednom periodu posebnu pažnju treba posvetiti u ostvarivanju saradnje Pošte sa Upravom za katastar i državnom imovinom kao i organima lokalne uprave.

**Preporuka 2 - 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 2021. godine postigla izuzetan napredak, ukazujemo da je potrebno održati isti stepen razvoja u ovom segmentu.

**Preporuka 3 - Operativni cilj 3:** Na osnovu dosadašnjeg uvida u sprovođenje Strategije poštanske djelatnosti primjetan je nedostatak u organizovanju radionica sa ciljem upoznavanja poštanskih operatora sa mogućnostima pristupa mreži JPO. Iako je kroz predmetni izvještaj data konstatacija da ova aktivnost nije uticala na stepen informisanosti poštanskih operatora po ovom pitanju, preporučuje se unaprjeđenje ove aktivnosti u narednom periodu od strane EKIP-a, kao nosioca ove aktivnosti.

**Preporuka 4 - Operativni cilj 4:** EKIP i Pošta posebnu pažnju treba da posvete jačanju zaštite korisnika poštanskih usluga kao jednom je od važnijih ciljeva, koji podrazumijeva osiguranje dostupnosti kvalitetnih i cjenovno pristupačnih poštanskih usluga za sve korisnike na teritoriji Crne Gore, kao i definisanje transparentne procedure i način rješavanja reklamacija korisnika.

**Preporuka 5 - Operativni cilj 4:** U narednom periodu Pošta posebnu pažnju treba posvetiti praćenju stepena usaglašenosti nacionalnog sa međunarodnim zakonodavstvom u dijelu koji se odnosi na zaštitu korisnika, kao i implementaciju standarda EN 14012, koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima.