



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja
i turizma

Adresa: Rimski trg 46
81000 Podgorica Crna Gora
tel: +382 20 482 315
www.gov.me/mek

**ZAVRŠNI IZVJEŠTAJ O SPROVOĐENJU
STRATEGIJE RAZVOJA POŠTANSKE DJELATNOSTI
U CRNOJ GORI za period 2019-2023.**

Podgorica, oktobar 2023. godina

SADRŽAJ

1 UVODNI REZIME	2
2 INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU STRATEŠKIH I OPERATIVNIH CILJEVA	13
3 TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE O IMPLEMENTACIJI AKTIVNOSTI IZ AP U POSLJEDNJOJ GODINI SPROVOĐENJA STRATEŠKOG DOKUMENTA.....	19
4 NALAZI EVALUACIJE	26
5 OSVRT NA PLANIRANA I UTROŠENA FINANSIJSKA SREDSTVA.....	26
6 PREPORUKE ZA NAREDNI CIKLUS PLANIRANJA POLITIKA.....	27

1 UVODNI REZIME

Strategija razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, predstavlja strateški dokument Vlade Crne Gore, usvojen na sjednici od 13. decembra 2018. godine, koji se bavi analizom postojećeg stanja i definisanjem smjernica srednjoročnog razvoja tržišta poštanskih usluga u Crnoj Gori. Važno je istaći da se strategija zasniva na principima slobodne konkurencije i otvorene tržišne privrede, a usklađena je sa interesima nacionalne ekonomije i korisnika poštanskih usluga, uz osiguranje dostupnosti univerzalne poštanske usluge, modernizaciju postojećih i razvoja novih poštanskih usluga. Strateškim dokumentom je definisan jedan osnovni strateški cilj, praćen sa četiri operativna cilja koje prate ključne aktivnosti sa indikatorima učinka. **Opšti cilj Strategije se odnosi na obezbjeđenje održivosti i kvaliteta univerzalne poštanske usluge, uslova za dinamičan razvoj komercijalnih poštanskih usluga, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga.** Osnov za donošenje strateškog dokumenta prepoznat je u okviru člana 63 Zakona o poštanskim uslugama, kojim je definisano da se Strategija razvoja poštanske djelatnosti donosi na period od pet godina i da ista sadrži analizu stanja pružanja poštanskih usluga, smjernice za razvoj poštanske djelatnosti i liberalizaciju poštanskog tržišta. Realizacija strateškog dokumenta zasnovana je na dva dvogodišnja akciona plan za period 2019-2020 i 2021-2022 i jednogodišnjem akcionom planu za 2023. godinu. Za svaki od navedenih akcionih planova pripremljeni su relevantni godišnji izvještaji, po godinama, u kojima su prikazani najvažniji rezultati ostvareni po predmetnoj godini.

Na realizaciji predviđenih aktivnosti, pored Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma (u daljem tekstu: MERT), u domenu svojih odgovornosti i nadležnosti 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).

Osvrt na ostvarenost operativnih i strateških ciljeva (ključna dostignuća)

Strategija razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023. godine, zasnivala se na principima slobodne konkurencije i otvorene tržišne privrede, i osiguravala je interese nacionalne ekonomije i korisnika poštanskih usluga, uz osiguranje dostupnosti univerzalne poštanske usluge, modernizaciju postojećih i razvoja novih poštanskih usluga.

Strategija je imala za cilj osiguranje održivosti univerzalnog servisa, razvoj unutrašnjeg poštanskog tržišta kroz razvoj novih poštanskih usluga i podsticanje tržišne konkurencije, i jačanje zaštite krajnjih korisnika.

Tokom petogodišnjeg perioda sprovođenja strateških i operativnih ciljeva uvedena su dva nova standarda MEST EN 13850 i MEST EN 14012, koji su uticali na povećanje kvaliteta univerzalne poštanske usluge i povećanje stepena zaštite korisnika poštanskih usluga. Takođe, navedeni period karakteriše veliki broj modernizovanih i novih poštanskih usluga/servisa, i to u većem broju nego što je bilo planirano strateškim dokumentom. Velika pažnja je bila usmjerena i na podizanje svijesti o korišćenju poštanskih usluga, kao i pravima i mogućnostim korisnika poštanskih usluga. Sve je to uticalo na jačanje zaštite krajnjih korisnika i povećanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga.

Pregled izazova u sprovođenju strateškog dokumenta, ali i u datoj javnoj politici uopšte

Brzi tehnološki napredak u informacionim i komunikacionim tehnologijama mijenjaju način na koji se šalju pisma i paketi. Tradicionalna poštanska usluga se suočava s opadajućim brojem pisama i sve većim brojem elektronskih komunikacija, što zahtijeva prilagođavanje na novu stvarnost. Rješavanje ovih izazova zahtijeva saradnju između poštanskih operatora, regulatora i vlasti, te razvoj dugoročnih strategija koje uzimaju u obzir promjene u tehnologiji i tržištu. Osim toga, podrška inovacijama,

obrazovanju i osposobljavanju radne snage, kao i pravilno upravljanje i prilagođavanje su ključni faktori za uspješno sprovođenje strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori. Navedeno predstavljaju izazove kojima će se posebno baviti novi strateški okvir za predmetnu oblast.

Poštanske usluge podložne su regulatornim zahtjevima i zakonodavstvu. Promjene u regulativi, kao i primjena novih standarda u poštanskoj oblasti, donose koristi za korisnike poštanskih usluga, ali sa druge strane mogu biti izazovne za poštanske operatore. Budući da je univerzalna poštanska usluga, zakonom prepoznata kao usluga od javnog interesa, jedan od ključnih izazova je obezbjeđenje i osiguranje dostupnosti navedene usluge, jer se univerzalni poštanski operator, prilikom pružanja iste, suočava sa neopravdanim finansijskim opterećenjem. Navedeno finansijsko opterećenje operator nastoji da naplati kroz proces verifikacije neto troška univerzalnog servisa, na godišnjem nivou. Za petogodišnji period ovog strateškog okvira, univerzalni poštanski operator je samo za dvije godine uspio da dobije sredstva po osnovu neopravdanog finansijskog opterećenja. Osiguranje ekonomske održivosti poštanske djelatnosti, posebno u dijelu univerzalne usluge je od velikog značaja. Stoga će se posebna pažnja posvetiti ovom problemu prilikom izrade novog strateškog okvira.

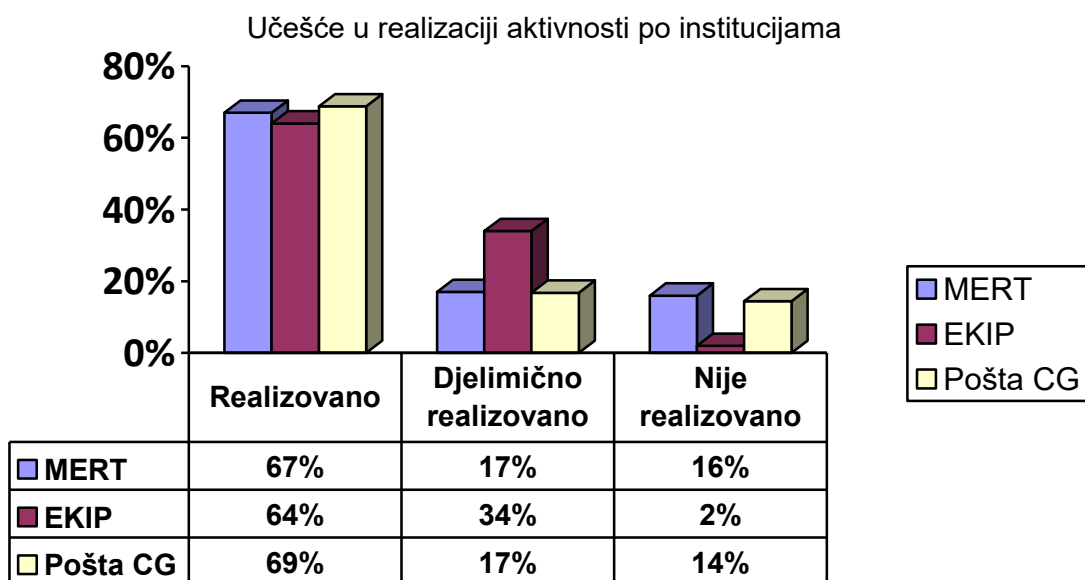
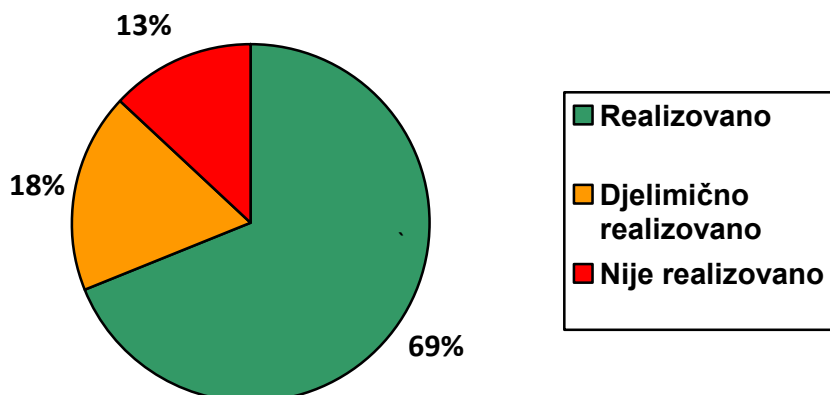
Automatizacija procesa u poštanskoj djelatnosti igra ključnu ulogu u optimizaciji operacija i poboljšanju efikasnosti. Automatizacijom se mogu smanjiti troškovi, ubrzati procesi, smanjiti greške i poboljšati ukupno iskustvo korisnika. Međutim, zahtijeva značajna ulaganja u tehnologiju i obuku zaposlenih, kako bi se obezbijedila efikasna primjena. Predmetno pitanje će biti jedan od izazova prilikom izrade nove strategije, posebno u segmentu obezbjeđenja dodatnih sredstava iz EU.

Informacija o stepenu realizacije aktivnosti tokom cjelokupnog perioda važenja Strategije

U narednom dijelu dat je pregled stepena realizacije aktivnosti u izvještajnim periodima sa procentualnim vrijednostima realizacije aktivnosti za svaki od pomenutih akcionih planova, kao i ukupan stepen realizacije aktivnosti za cjelokupni period trajanja strateškog dokumenta.

Imajući u vidu prikaz na Grafiku 1, ukupan stepen realizacije aktivnosti strateškog dokumenta je 69% planiranih aktivnosti, dok je 18% djelimično realizovano i 13% nerealizovano. Ovdje naglašavamo da će stepen realizacije na kraju godine biti veći, imajući u vidu da će djelimično realizovane aktivnosti po Akcionom planu za 2023. godinu, do kraja tekuće godine biti potpuno realizovane. S tim u vezi, očekuje se da ukupan procenat realizacije strateškog dokumenta bude preko 70% planiranih aktivnosti.

Grafik 1: Ukupan stepen realizacije aktivnosti strateškog dokumenta

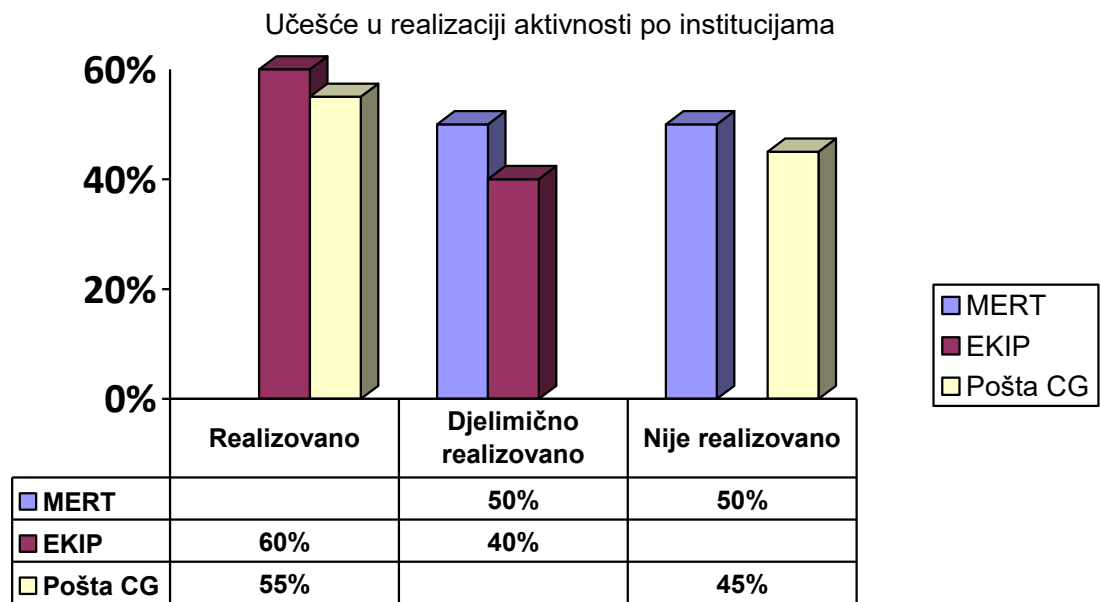
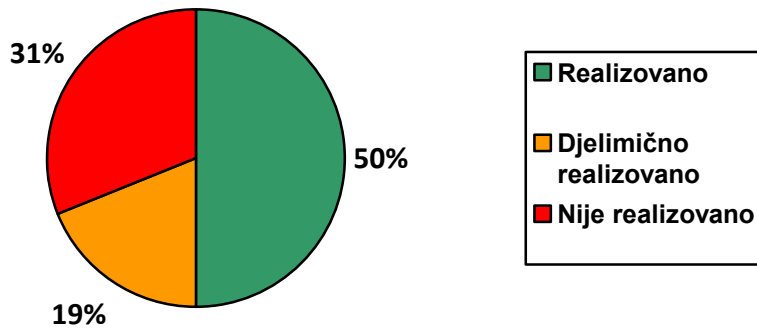


Informacija o stepenu realizacije AP za poslednju godinu sprovođenja

2023. godinu karakteriše 50% realizovanih aktivnosti, 19% djelimično realizovano i 31% nerealizovanih aktivnosti. U odnosu na navedeno, treba naglasiti da djelimično realizovane aktivnosti MERT i EKIP će realizovati potpuno do kraja tekuće godine.

Od ukupno 16 mjera, 8 mjera je realizovano, 3 mjere je djelimično realizovano dok je 5 mjera nerealizovano.

Grafik 2: Stepen realizacije aktivnosti za AP 2023. godinu



Opšti pregled realizacije AP za 2023. godinu

Polazeći od ciljane vrijednosti **prvog operativnog cilja** koji se odnosi na javnu nabavku i probno merenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850 realizovana je uspostavljanjem sistema mjerenja u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 13850 . Predviđene obuke UPU-a za GIS i PAK nijesu realizovane jer nije odobren projekat ERASMUS plus kojim su predviđene obuke, kao ni zbog činjenice da Pošta, nakon prijave kandidata za obuku (u pitanju je obuka za četiri službenika), nije dobila povratnu informaciju od UPU-a.

Iz dijela nadležnosti Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma ističemo da izrada novog strateškog okvira sa dvogodišnjim Akcionim planom teče planiranom dinamikom i nalazi se u završnoj fazi, pa se usvajanje navedenog dokumenta očekuje do kraja 2023.godine.

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 urađene 5 novih usluga/servisa, i to: nova šalterska aplikacija dostave /isporuke pošiljaka, usluge ponude kreditnih aranžmana Addiko banke u poštama, novi tip certifikata za autentifikaciju, RA aplikacija, web servis za uparivanje podataka korisnika sa digitalnim certifikatom i modernizacija WEB servisa (račun, shop, tg). Tokom 2023. godine, Pošta je modernizovala, odnosno uvela minimum 2 nove poštanske usluge/servisa, i to: omogućeno on-line dostavljanja/preuzimanja certifikata bez medija krajnjim korisnicima, nadograđena usluga Post expres u uslugu „Mobilni poštar“ u svrhu uključivanja u lanac e-trgovine, nabavljene nove elektronske vage, poboljšana dostava u Podgorici decentralizacijom dostave u (druga dostavna pošta 81124).

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 informisanje poštanskih operatora o mogućnostima pristupa mreži JPO, putem informacija dostupnih na sajtu EKIP-a i Pošte. U tom smislu, od strane EKIP-a i Pošte informisani smo da su sve potrebne informacije dostupne na njihovim sajtovima.

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 bila kategorisane reklamacija, mjesečnih i godišnjih izvještaja prema zahtjevima standarda MEST EN 14012. U skladu sa ciljnom vrijednošću, u 2023. godini se radilo na podizanju svijesti o korišćenju poštanskih usluga i pravima i mogućnostima korisnika poštanskih usluga i izrada brošura je u toku. Pored navedenog, urađen je mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012

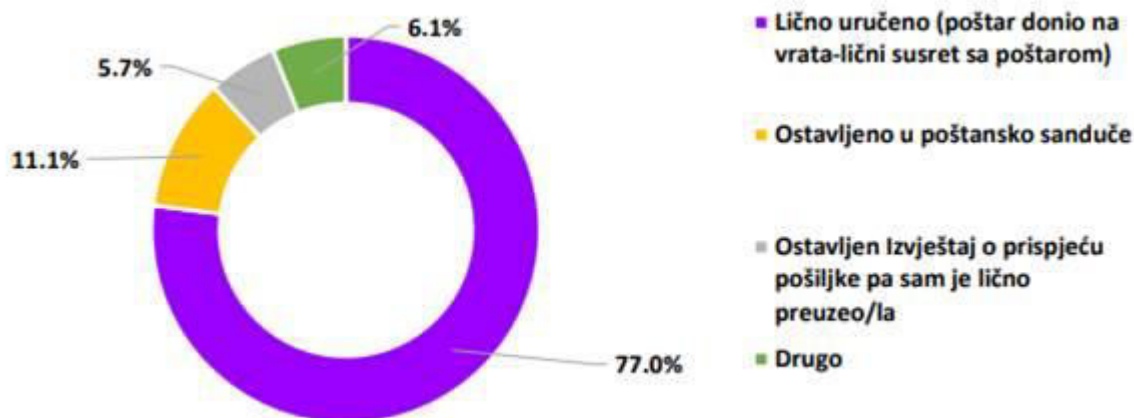
U nastavku je prikaz najvažnijih nalaza Mjerenja kvaliteta rada zaposlenih Pošte Crne Gore ad Podgorica, koje je realizovala Pošta u periodu jun-septembar 2023. godine. Shodno projektnom zadatku, mjerenje kvaliteta rada šalterskih radnika/ca, sprovedeno je metodom „Mystery shopping“, odnosno metodom „tajnog kupca/posjetioca“. Ocjena kvaliteta rada realizovana je u svim opštinama, odnosno u sedam regionalnih centara pošta (RCP): Podgorica, Nikšić, Bar, Budva, Herceg Novi, Berane i Bijelo Polje

Tabela 1. Zadovoljstvo izgledom i načinom izvršenja usluge od strane šalterskog radnika/ce, (u %)

OCJENA ZADOVOLJSTVA	1-Veoma nezadovoljan /na	2- Nezadovoljan/na	3-Prosječno zadovoljan/na	4- Zadovoljan /na	5-Veoma zadovoljan/na	PROSJEČNA OCJENA (od 1 do 5)
Izgled radnika/ce	/	1.0	11.3	34.0	53.6	4.4
Urednost odjeće	/	2.1	9.3	37.1	51.5	4.4
Nošenje uniforme	5.2	12.4	17.5	24.7	40.2	3.8
Nošenje ID - identifikacione kartice sa imenom	/	6.3	14.1	31.3	48.4	4.2
Početni pozdrav – kontakt očima	2.1	3.1	11.3	34.0	49.5	4.3
Ljubaznost u komunikaciji	1.0	4.1	10.3	32.0	52.6	4.3
Interakcija između Vas i šalterskog/e radnika/ce	/	4.1	12.4	33.0	50.5	4.3
Pozdrav pri odlasku	/	8.2	13.4	33.0	45.4	4.2
Nivo stručnosti	/	7.2	18.6	28.9	45.4	4.1
Opšti utisak	/	3.1	19.6	35.1	42.3	4.2

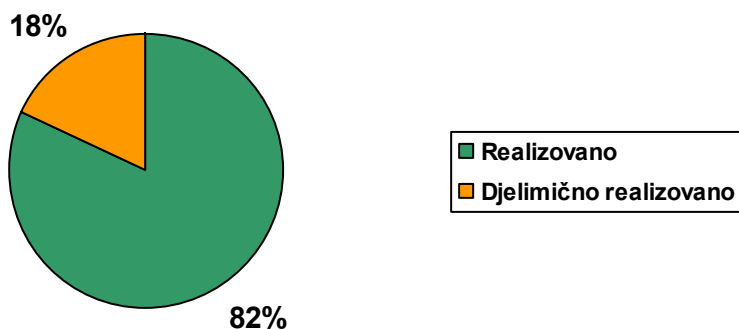
Od ukupnog broja ispitanika 77% je navelo da je pošiljka lično uručena, dok je 11,1% izjavilo da je pošiljka ostavljena u poštansko sanduče. Takođe, 5,7% navodi da je ostavljen izvještaj o prispeću pošiljke, pa ih je primalac lično preuzeo/la. Preostalih 6,1% tvrdi da je poštar uručio članu porodice.

Grafik 3. Na koji način je dostavljeno pismo? (u %)

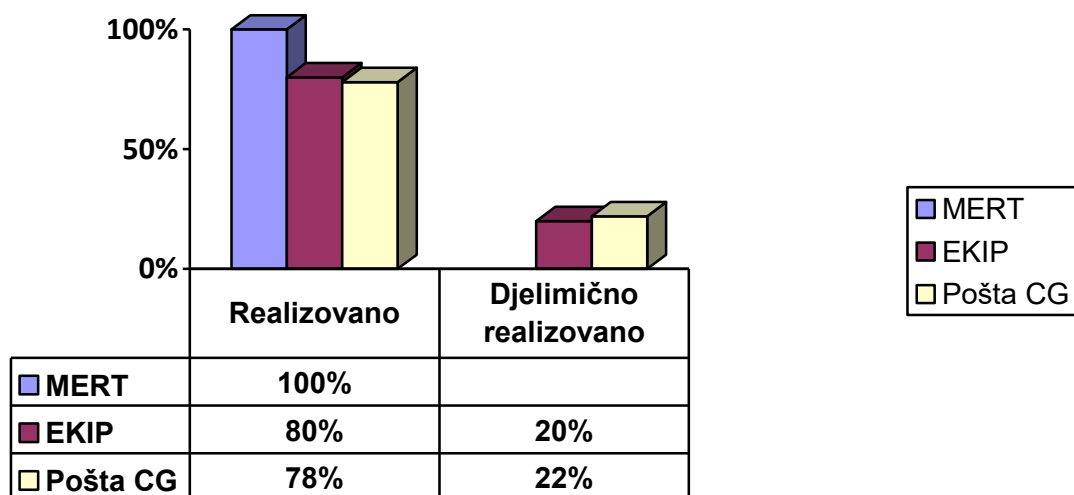


Osvrt na stepen realizacije AP 2019, AP 2020, AP 2021 i AP 2022

Grafik 4: Stepen realizacije aktivnosti za AP 2019. godinu

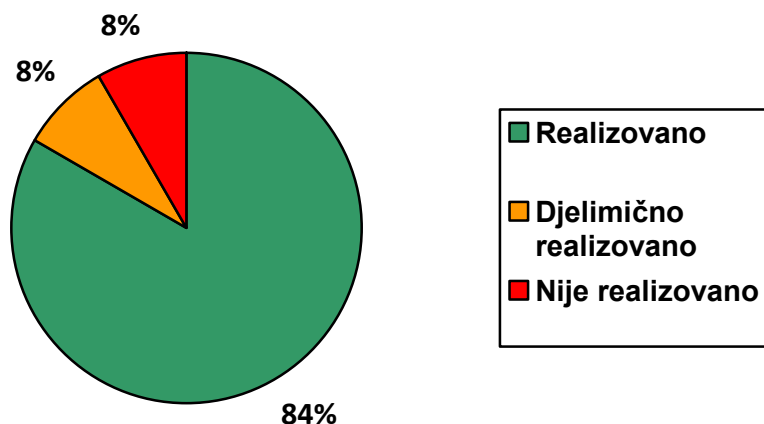


Učešće u realizaciji aktivnosti po institucijama

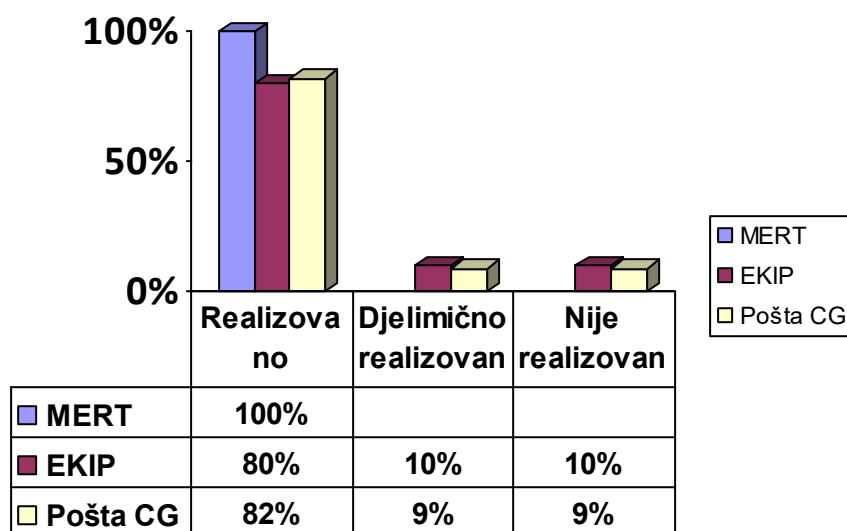


U toku 2019. godine, realizovano je ukupno 82% planiranih aktivnosti, dok je 18% djelimično realizovano. U odnosu na navedeno, učešće u realizaciji aktivnosti po institucijama imali su: MERT – 100% realizovano; EKIP – 80% realizovano i 20% djelimično realizovano i Pošta CG - 78% realizovano i 22% djelimično realizovano.

Grafik 5: Stepen realizacije aktivnosti za AP 2020. godinu

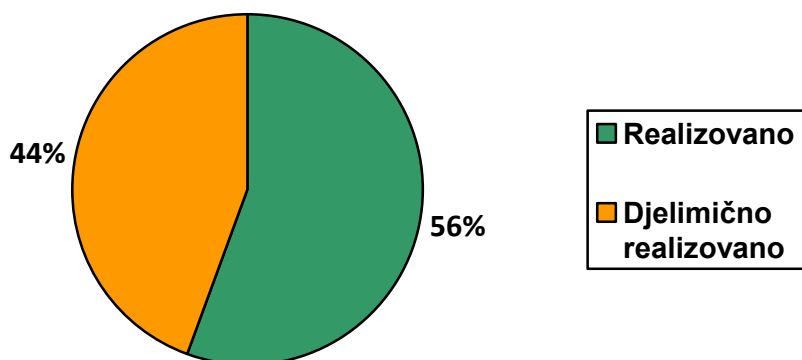


Učešće u realizaciji aktivnosti po institucijama

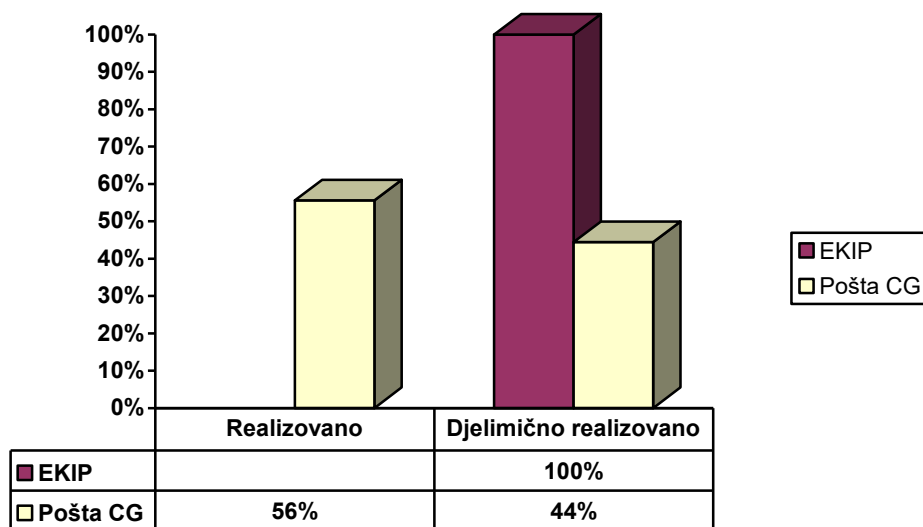


2020. godinu, karakteriše visok procenat realizovanih aktivnosti i to 84%, dok su djelimično realizovane i nerealizovane planirane aktivnosti, iznosile po 8%. U kontekstu učešća u realizaciji aktivnosti po institucijama naglašavamo da je MERT u potpunosti realizovao planirane aktivnosti za predmetnu godinu - 100%, dok su EKIP i Pošta CG imali takođe visok stepen realizacije, oko 80%.

Grafik 6: Stepen realizacije aktivnosti za AP 2021. godinu

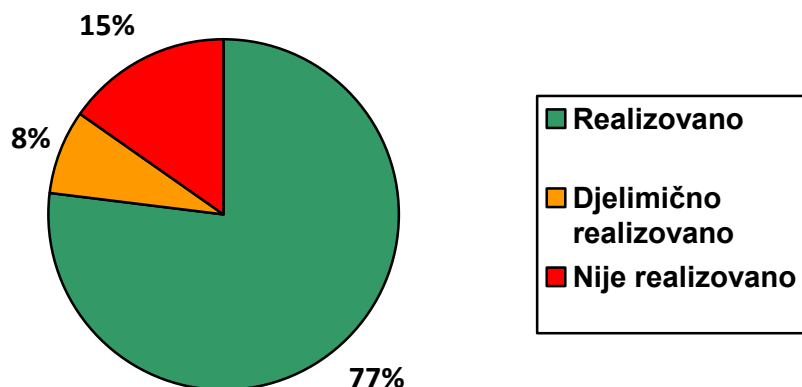


Učešće u realizaciji aktivnosti po institucijama

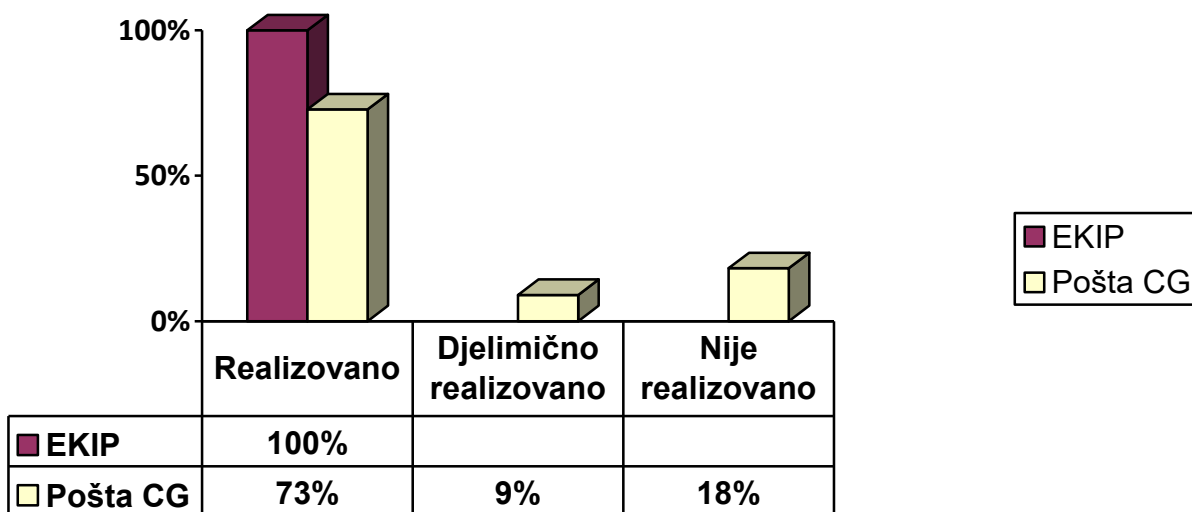


Kada je u pitanju 2021. godina, prisutan je niži stepen realizacije aktivnosti u odnosu na prethodne godine i to 56% realizovanih i 44% djelimično realizovanih aktivnosti. Od navedenog procenta EKIP je imao 100% djelimično realizovanih aktivnosti, dok je Pošta CG imala 56% realizovanih i 44% djelimično realizovanih aktivnosti.

Grafik 7: Stepen realizacije aktivnosti za AP 2022. godinu



Učešće u realizaciji aktivnosti po institucijama



Tokom 2022. godine, realizovano je 77% aktivnosti, 8% djelimično realizovano i 15% nije realizovano. Najveći stepen u realizaciji aktivnosti po institucijama imao je EKIP sa 100% realizovanih aktivnosti, dok je Pošta CG imala 73% realizovanih aktivnosti.

Objašnjenje zašto se pojedine aktivnosti nijesu realizovale ili su djelimično realizovane

Za cjelokupni petogodišnji period trajanja strateškog dokumenta (u okviru tri akciona plana), predviđena je 61 aktivnost, od čega je potpuno realizovano 42 aktivnosti, odnosno 69%, djelimično je realizovano 11 aktivnosti, odnosno 13%, nije realizovano 8 aktivnosti, odnosno 18%. Dominantni razlozi nerealizacije pojedinačnih aktivnosti za cjelokupni period trajanja strateškog dokumenta ogledaju se u:

- nedovoljnom nivou finansijskih sredstava za realizaciju određenog broja aktivnosti, koji zahtjeva veću budžetsku i donatorsku podršku;
- uticaju pandemije virusa COVID-19, koji je onemogućio realizaciju aktivnosti koje se odnose na organizaciju konferencija i okruglih stolova u periodu kada su na snazi bile stroge restriktivne mjere
- činjenicu da je u toku realizacija pojedinih aktivnosti, čija je realizacija predviđena do kraja 2023. godine.

Sve nerealizovane aktivnosti razmotrene su sa posebnom pažnjom i biće detaljno razrađene i unaprijeđene kroz novi strateški okvir čija je izrada u toku.

Imajući u vidu da će djelimično realizovane aktivnosti po Akcionom planu za 2023. godinu, do kraja tekuće godine biti potpuno realizovane, stepen realizacije na kraju godine će biti veći, odnosno očekuje se da ukupan procenat realizacije AP za 2023. godinu bude 69% planiranih aktivnosti.

Kada su u pitanju nerealizovane aktivnosti, nosilac istih je Pošta Crne Gore. Kao glavni razlog nerealizacije mjera navodi se činjenica da je Pošta Crne Gore aplicirala za određene projekte/studijske posjete, i da se čeka povratna informacija po ovom pitanju. Imajući u vidu da je status odobrenja aplikacije u toku, može se očekivati da će se realizacija nerealizovanih aktivnosti započeti naredne godine.

2 INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU STRATEŠKIH I OPERATIVNIH CILJEVA

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 u skladu sa Akcionom planovima.

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>			
OPERATIVNI CILJ 1. <i>Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa</i>			
<p>Indikator učinka: 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>Početna vrijednost (2018) Donijet Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora</p>	<p>Ostvarena vrijednost na kraju 2019 Izmijenjen Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, izmijenjen Pravilnik o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge.</p> <p>Pozitivno mišljenje revizora u vezi sa obračunom neto troška univerzalne poštanske usluge Donešena korporativna Strategija razvoja javnog poštanskog operatora.</p> <p>Organizovana obuka/edukacija o primjeni evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge.</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2020 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.</p> <p>Ostvarena Vrijednost na kraju 2021</p>	<p>Ciljna vrijednost (2023)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizovano redovno cjelogodišnje mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. 2. Organizovane obuke UPU-a i razmjena iskustava za uvođenje poštanskog adresnog koda <p>Ostvarena vrijednost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izrada novog strateškog okvira je u završnoj fazi i očekuje se usvajanje do kraja 2023.godine - Realizovano mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850 - Planirane obuke nijesu realizovane jer nije odobren projekat ERASMUS plus kojim su predviđene obuke

		<p>1. Obučeni službenici Direkcije za kvalitet, pripremljeni podaci za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje.</p> <p>2. Nastavlja se ažuriranje podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu.</p> <p>Ostvarena Vrijednost na kraju 2022</p> <p>1. Realizovana javna nabavka za nezavisno probno mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850. Završeno probno merenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850.</p> <p>2. Prijava za obuku UPU-a za GIS i PAK</p>	
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 (2018)</p> <p>Jedna modernizovana odnosno nova poštanska u sluga ili servis</p>	<p>Ostvarena vrijednost na kraju 2019</p> <p>Početak implementacije i proširenje usluga međunarodnih poštanskih uputnica u dijelu uključivanja u međunarodna elektronska sredstva plaćanja</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2020</p> <p>Pripremne aktivnosti za uvođenje nove usluge PostFiskal koje su sprovedene</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2021</p> <p>4 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2022</p> <p>5 modernizovanih odnosno novih poštanskih usluga ili servisa</p>	<p>Ciljna vrijednost (2023)</p> <p>2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p> <p>Ostvarena vrijednost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uspostavljene su 2 modernizovane odnosno nove pošanske usluge - nadogradnja usluge Post expres u okviru usluge Mobilni poštar i usluga poboljšane dostave
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 operatera o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p>	<p>Početna vrijednost 2018 Zaključen 1 ugovor o pristupu između UPO i operatera</p>	<p>Ostvarena vrijednost na kraju 2019 Urađena analiza cjenovnih i regulatornih uslova pristupa mreži UPO</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2020 Završena Analiza informisanosti operatera o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2021 Nije realizovano planirano organizovanje 1 radionice</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2022 Organizovane 2 radionice</p>	<p>Ciljna vrijednost (2023) Informisanje poštanskih operatera o mogućnostima pristupa mreži JPO, putem informacija dostupnih na sajtu EKIP-a i Pošte</p> <p>Ostvarena vrijednost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informacije su dostupne na sajtu EKIP-a i Pošte
--	--	--	---

OPERATIVNI CILJ 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika

<p>Indikator učinka: Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatera</p>	<p>Početna vrijednost 2018 Pad broja reklamacija za 10%.</p>	<p>Ostvarena vrijednost na kraju 2019 Informaciju o kontroli kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, koja sadrži i segment koji se odnosi na zaštitu korisnika univerzalne poštanske usluge.</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2020 Upoznavanje sa standardom EN 14012 i postavljanje karakteristika mjerenja stepena zadovoljstva korisnika</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2021 Implementacija standarda EN 14012</p> <p>Ostvarena vrijednost na kraju 2022 Kategorisane reklamacije, mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012</p>	<p>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</p> <p>Ostvarena vrijednost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izrađen je mjesečni izvještaj u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 14012 - Izrada brošura koje se odnose na podizanje svijesti o korišćenju poštanskih usluga i pravima i mogućnostima korisnika poštanskih usluga su u završnoj fazi
--	---	--	--

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 je tokom 2023. godine, uspostavljen sistem mjerenja u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 13850 i urađen izvještaj koji je prošao nezavisnu kontrolu mjerenja.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava utrošila 13.879 €.

Mjera 1.2. - Shodno aktivnostima i rokovima zadatim Akcionim planom 2023. potrebno je bilo pokretanje projekta uspostavljanja poštanskog adresnog koda. Pošta Crne Gore kao nosilac ove aktivnosti, završila je prvu fazu prikupljanja informacija i započela sljedeću fazu izrade PAK-a. (nabavljanje e karte i početak unosa adresnih podataka). Mjera nije realizovana. Kao glavni razlog nerealizacije za mjeru 1.2 navodi se činjenica da je Pošta participirala u apliciranju projekta Erasmus plus sa fakultetom FSKL iz Budve, FTN iz Novog Sada i drugim učesnicima za sredstva za ovaj projekat, ali će rezultati apliciranja biti poznati u novembru 2023.

Shodno navedenom, za realizaciju ove aktivnosti nijesu utrošena planirana sredstva Pošte u iznosu od 12.100 €.

Mjera 1.3. - Studijske i konsultantske posjete poštanskom operatoru koji je uspješno implemetirao PAK nijesu realizovane jer još nije odobren projekat Erasmus plus kojim su predviđene studijske posjete. Shodno navedenom, nijesu ni utrošena sredstva u iznosu od 3.000€, opredijeljena za ovu namjenu.

Mjera 1.4. - Obuka od strane UPU za korišćenje GIS-a još uvijek nije realizovana, jer nije dostavljen njihov odgovor na ovaj zahtjev.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava predvidjela sredstva u iznosu od 2.000 € i ista nijesu utrošena.

Mjera 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 je realizovana od strane EKIP-a, u skladu sa predviđenim rokovima realizacije.

Za realizaciju nijesu bila potrebna dodatna novčana sredstva.

Mjera 1.6. – odnosi se na izradu Strategije razvoja poštanske djelatnosti za period 2024-2028. godine, sa Akcionom planom za 2024-2025. Rad na Strategiji je u toku, izrada ide planiranom dinamikom i očekuje se da bude usvojena od strane Vlade Crne Gore do kraja IV kvartalu 2023. godine, kako je to i planirano Programom rada Vlade.

Za realizaciju ove aktivnosti predviđeno je 20.000€ iz sredstava MERT-a, a utrošeno je 14.520€.

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 2023. godine Pošta je poboljšala stanje elektronskih usluga kroz uvođenje novih usluga, i to:

- omogućeno on-line dostavljanja/preuzimanja certifikata bez medija krajnjim korisnicima, (JN u toku)
- nadograđena usluga Post expres u uslugu „Mobilni poštar“ u svrhu uključivanja u lanac e-trgovine,
- nabavljene nove elektronske vage,
- poboljšana dostava u Podgorici decentralizacijom dostave u (druga dostavna pošta 81124).

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih izvora planirala sredstva u iznosu od 127.050€, dok je za sami proces realizacije utrošeno 30.976€.

Mjera 2.2. – odnosi se na inteziviranje saradnje sa poštama u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge. Mjera nije realizovana. U obrazloženju od strane Pošte-nosioca ove mjere, navodi se da je intenzivirana saradnja sa Poštom Srbije, započeti su razgovori o mogućim poljima saradnje, ali još nije došlo do konkretnih rješenja.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je iz sopstvenih sredstava planirala sredstva u iznosu od 9.680 € i ista nijesu utrošena.

Mjera 2.3. - Osavremenjavanje voznog parka predstavlja realizovanu mjeru. Ista je realizovana na način što je izvršena subvencionisana nabavka 5 dostavnih vozila preko QSF fonda, kao i nabavka 40 električnih mopeda.

Polazeći od navedenog, za realizaciju ove aktivnosti Pošta je utrošila 119.600€. sopstvenih od ukupno predviđenih sredstava u iznosu od 526.350€.

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, u zajedničkoj organizaciji EKIP-a i Pošte nastavljeno je sa informisanjem o mogućnostima pristupa mreži JPO, na način što su iste dostupne na sajtu EKIP-a i Pošte. Sajt EKIP-a je inoviran relevantnim informacijama o mogućnosti pristupa mreži univerzalnog poštanskog operatora, a takođe je u dijelu regulative, pored ostalih propisa, raspoloživ je i Pravilnik o načinu, uslovima i cijeni pristupa poštanskoj mreži Pošte Crne Gore drugih poštanskih operatora.

Za realizaciju ove aktivnosti nijesu bila potrebna sredstva.

Mjera 3.2. Podsticanje zaštite konkurencije u oblasti poštanskih usluga je realizovana u I kvartalu 2023. godine. Registrovan jedan poštanski operator na osnovu podnesene prijave za upis u registar poštanskih operatora za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga.

S obzirom na iskazanu zainteresovanost pravnih lica za propisane uslove i način prijave za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga može se očekivati da do kraja 2023. godine pomenuta lica podnesu prijave za upis u registar poštanskih operatora EKIP-a.

Za realizaciju ove aktivnosti nijesu bila potrebna sredstva.

Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika

Mjera 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 ima za cilj da se na efikasan način vode mjesečni detaljni izvještaji o reklamacijama i po završetku kalendarske godine da se izradi godišnji izvještaj na osnovu mjesečnih. Izvještaji su izrađeni u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 14012.

Za realizaciju ove aktivnosti nijesu bila potrebna sredstva.

Mjera 4.2. – U svrhu mjerenja kvaliteta rada zaposlenih na pružanju poštanskih usluga za 2023. godinu, sačinjen je Izvještaj o kvalitetu rada zaposlenih u Pošti Crne Gore, koji ima za cilj korektivne mjere i poboljšanja u radu zaposlenih. Za mjerenje kvaliteta rada zaposlenih u Pošti Crne Gore koji rade na pružanju poštanskih usluga angažovana je nezavisna organizacija koja je dostavila Izvještaj o rezultatima mjerenja.

Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je koristila planirana sredstva u iznosu od 4.000€.

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. Pošta je 2023. u koordinaciji GIZ-a ušla sa Upravom prihoda i carina u projekat „Uspostavljanje pre-arrival sistema za pošiljke u poštanskom prometu“, čime će se ići na cjelovito rješenje procedura u Pošti vezanih za carinske pošiljke.

S tim u vezi, novi rok za realizaciju ove aktivnosti je 2025. godina Za realizaciju ove aktivnosti Pošta je opredijelila sredstva u iznosu od 10.000€ i ista nijesu utrošena.

Mjera 4.4. - Podizanje svijesti o pravima i mogućnostima korišćenja poštanskih usluga ima za cilj da korisnici se kroz brošure dobiju podake o pružanju usluga poštanskih usluga. Za navedeno EKIP je pokrenuo procedure izrade brošure za koju su planirana sredstva Finansijskim planom EKIP-a za 2023.godinu i Planom jednostavnih nabavki EKIP-a za 2023.godinu za uslugu štampanja materijala za edukaciju korisnika (vrijednost nabavke 2.000€)

Mjera 4.5. - Razvoj podrške i zaštite prava korisnika poštanskih usluga ima za cilj da se korisnici dodatno informišu putem brošura o svojim pravima i procedurama obavještanja sa ciljem jačanja zaštite krajnjih korisnika. Za navedeno EKIP je pokrenuo procedure izrade brošure za

koju su planirana sredstva Finansijskim planom EKIP-a za 2023.godinu i Planom jednostavnih nabavki EKIP-a za 2023. godinu za uslugu štampanja materijala za edukaciju korisnika (vrijednost nabavke 2.000€)

3 TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE O IMPLEMENTACIJI AKTIVNOSTI IZ AP U POSLJEDNJOJ GODINI SPROVOĐENJA STRATEŠKOG DOKUMENTA

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: 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		Polazne vrijednosti (2018)		Vrijednost na kraju druge godine (2021)				Vrijednost na kraju posljednje godine (2023)			
		Donijet Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora		1. Obučeni službenici Direkcije za kvalitet, pripremljeni podaci za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje. 2. Nastavlja se ažuriranje podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu.				<ul style="list-style-type: none"> - Izrada novog strateškog okvira je u završnoj fazi i očekuje se usvajanje do kraja 2023.godine - Realizovano mjerenje po zahtjevima standarda MEST EN 13850 - Planirane obuke nijesu realizovane jer nije odobren projekat ERASMUS plus kojim su predviđene obuke 			
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	Cjelogodišnje mjerenje kvaliteta univerzalne usluge po zahtjevima standarda MEST EN 13850	- Uspostavljen sistem mjerenja u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 13850 - Urađen izvještaj koji je prošao nezavisnu kontrolu mjerenja	Pošta	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	Relizovano	Ne	13.879€ (9.954€ Za godišnje mejejenje + 3.925 za probno mjerenje)	13.879€	Sredstva Pošte	
1.2	Pokretanje projekta uspostavljanja poštanskog adresnog koda	- Završena prva faza prikupljanja informacija - Početak sljedeće faze izrade PAK-a. (nabavljanje e karte i početak unosa adresnih podataka) Projekat nije realizovan, Pošta je participira u	Pošta	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nije realizovano	2024-2025	12.100€	0€	Sredstva Pošte	Pokrenuti projekat u 2024.

		apliciranju projekta Erasmus plus sa fakultetom FSKL iz Budve, FTN iz Novog Sada i drugim učesnicima za sredstva za ovaj projekat. Rezultati apliciranja će biti poznati u novembru 2023.									
1.3	Studijske i konsultantske posjete poštanskom operatru koji je uspješno implemetirao PAK	Realizovana studijska posjeta Nije realizovana studijska posjeta jer još nije odobren projekat Erasmus plus kojim su predviđene studijske posjete.	Pošta MERT	II kvartal 2023	III kvartal 2023	Nije realizovano	2024	3.000€	0€	Sredstva Pošte	Realizovati studijsku posjetu.
1.4	Obuka od strane UPU za korišćenje GIS-a	Odrađena obuka četiri službenika Obuka nije realizovana, Pošta je prijavila kandidate za obuku, ali ni posle nekoliko obraćanja nije dobila povratnu informaciju od UPU-a.	Pošta	II kvartal 2023	II)I kvartal 2023	Nije realizovano.	Ne	2.000€	0€	Sredstva Pošte	Ukoliko UPU obnovi poziv Pošta će se ponovo prijaviti za obuku.
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	Urađena analiza na osnovu upitnika U izvršenoj analizi posebno su analizirani izvještaji ERGP-a kao što su Izvještaj o budućim potrebama US i Izvještaj o istraživanju održivosti univerzalne poštanske usluge, jer isti sadrže podatke o EU praksi i regulativi u vezi finansiranja neto troška univerzalne usluge.	EKIP	II kvartal 2023	III kvartal 2023	Realizovano		Sredstva nisu potrebna	n/a	Sredstva nisu potrebna	
1.6	Izrada Strategije razvoja	Izrađena Strategija Rad na Strategiji je u toku,	MERT	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	U toku		20.000€	14.520€	Sredstva MERT	

	poštanske djelatnosti za period 2024-2028. godine, sa Akcionom planom	izrada ide planiranom dinamikom i očekuje se da bude predložena Vladi Crne Gore do kraja IV kvartalu 2023. godine na donošenje.									
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			Polazne vrijednosti (2018) Jedna modernizovana odnosno nova poštanska usluga ili servis			Vrijednost na kraju druge godine (2021) 4 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa			Vrijednost na kraju posljednje godine (2023) Uspostavljene su 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge - nadogradnja usluge Post expres u okviru usluge Mobilni poštar i usluga poboljšane dostave		
2.1	Razvoj novih poštanskih usluga, modernizacija i poboljšanje postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa	Najmanje 2 nove usluge/servisi do kraja 2023. godine: - omogućeno on-line dostavljanja/preuzimanja certifikata bez medija krajnjim korisnicima, (JN u toku) - nadograđena usluga Post expres u uslugu „Mobilni poštar“ u svrhu uključivanja u lanac e-trgovine, - nabavljene nove elektronske vage, -poboljšana dostava u Podgorici decentralizacijom dostave u (druga dostavna pošta 81124).	Pošta	I kvartal 2023	III kvartal 2023	Realizovano		127.050€	30.976€	Sredstva Pošte	
2.2	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 - Urađen zajednički projekat Mjera nije realizovana, intenzivirana je saradnja sa Poštom Srbije,započeti su razgovori o mogućim poljima saradnje, ali još nije došlo do konkretnih rješenja.	Pošta	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nije realizovano.	2024	9.680€	0€	Sredstva Pošte	Raditi na uvođenju poštanskih usluga/servisa zajedničkog tržišta sa poštanskim operatorima iz regiona.

2.3	Osavremenjena vanje voznog parka: - vozila na električni pogon za dostavu pošiljaka (mopedi, laki tricikl, četvorocikl, vozila) - teretna vozila (1 električno i 4 dizel vozila)	Broj nabavljenih vozila za dostavu pošiljaka - 5 dostavnih vozila preko QSF fonda - subvencionirano, - 40 električnih mopeda.	Pošta	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	Realizovano (Čeka se isporuka u ovoj godini)	Ne	526.350€	119.600€	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		Polazne vrijednosti (2018) Zaključen 1 ugovor o pristupu između UPO i operatora			Vrijednost na kraju druge godine (2021) Nije realizovana planirana radionica		Vrijednost na kraju posljednje godine (2023) Informacije su dostupne na sajtu EKIP-a i Pošte				
3.1	Informisanje ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO	Informacije o mogućnostima pristupa mreži JPO, dostupne na sajtu EKIP-a i Pošte. Sajt EKIP-a je inoviran relevantnim informacijama o mogućnosti pristupa mreži univerzalnog poštanskog operatora, a takođe je u dijelu regulative, pored ostalih propisa, raspoloživ i Pravilnik o načinu, uslovima i cijeni pristupa poštanskoj mreži Pošte Crne Gore drugih poštanskih operatora.	EKIP, Pošta	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	Realizovano		Sredstva nisu potrebna	n/a	Sredstva nisu potrebna	
3.2	Podsticanje zaštite konkurencije u oblasti poštanskih usluga	Veći broj poštanskih operatora Registrovan jedan poštanski operator na osnovu podnesene prijave za upis u registar poštanskih operatora za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga. S obzirom na iskazanu	EKIP	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	Realizovano		Sredstva nisu potrebna	n/a	Sredstva nisu potrebna	

		zaintеровanost pravnih lica za propisane uslove i način prijave za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga može se očekivati da do kraja 2023. godine pomenuta lica podnesu prijave za upis u registar poštanskih operatera EKIP-a.									
Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika											
Indikator učinka: Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatera		Polazne vrijednosti (2018) Pad broja reklamacija za 10%.			Vrijednost na kraju druge godine (2021) Implementacija standarda EN 14012			Vrijednost na kraju posljednje godine (2023) - Izrađen je mjesečni izvještaj u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 14012 - Izrada brošura koje se odnose na podizanje svijesti o korišćenju poštanskih usluga i pravima i mogućnostima korisnika poštanskih usluga su u završnoj fazi			
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	- Broj reklamacija na kraju 2023. godine - Mjesečni i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012: Vode se mjesečni detaljni izvještaji o reklamacijama i po završetku kalendarske godine biće izrađen godišnji izvještaj na osnovu mjesečnih. Izvještaji se prave u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN 14012.	Pošta	I kvartal 2023	IV kvartal 2023	Realizovano	Ne	Sredstva nisu potrebna	n/a	Sredstva nisu potrebna	
4.2	Mjerenje kvaliteta rada zaposlenih na pružanju poštanskih usluga za 2023	Izvještaj o kvalitetu rada zaposlenih u Pošti Crne Gore koji rade na pružanju poštanskih usluga: Za mjerenje kvaliteta rada zaposlenih u Pošti Crne Gore	Pošta	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	Realizovano (Čeka se izvještaj merenja)	Ne.	4.000€	4.000€	Sredstva Pošte	

		koji rade na pružanju poštanskih usluga angažovana je nezavisna organizacija koja je dostavila izvještaj o rezultatima mjerenja. Izvještaj će poslužiti za korektivne mjere i poboljšanja.									
4.3	Automatsko kreiranje izvoznih deklaracija preuzimanje podataka sa prijemnih šaltera i njihova razmjena sa drugim poštanskim operatorima i carinskom službom	Softver izrađen i stavljen u funkciju Aktivnost nije realizovana, Pošta je 2023. godine u koordinaciji GIZ-a ušla sa Upravom prihoda i carina u projekat „Uspostavljanje pre-arrival sistema za pošiljke u poštanskom prometu“, čime će se ići na cjelovito rješenje procedura u Pošti vezanih za carinske pošiljke.	Pošta	II kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nije realizovano	2025.	10.000€	0€	Sredstva Pošte	Realizovati aktivnost.
4.4	Podizanje svijesti o pravima i mogućnostima korišćenja poštanskih usluga	Urađena brošura Izrada brošure u toku	EKIP	II kvartal 2023	III kvartal 2023	U toku		Sredstva predviđena u Finansijskom 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	Urađena brošura Izrada brošure u toku	EKIP	II kvartal 2023	III kvartal 2023	U toku		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 NALAZI EVALUACIJE

Završni izvještaj ne sadrži prikaz evaluacije sprovođenja strateškog dokumenta za period 2019-2023, jer nijesu odobrena budžetska sredstva za sprovođenje istog. MERT je evaluaciju strateškog dokumenta vršio na način što je dostavljalo Vladi Crne Gore na usvajanje godišnje izvještaje o realizaciji akcionih planova za sprovođenje predmetne Strategije. Rezultati ovih izvještaja, kao i preporuke, su jedan od osnova za izradu nove Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori.

Ovdje ističemo da će za period 2024-2028 biti donesen novi strateški dokument, koji će sadržati obavezu sprovođenja evaluacije nakon isteka perioda trajanja strategije.

5 OSVRT NA PLANIRANA I UTROŠENA FINANSIJSKA SREDSTVA

U pogledu nivoa planiranih i utrošenih sredstava, važno je ukazati da je strateški dokument kroz propisane indikatore definisao način njihovog sprovođenja, dinamiku sprovođenja mjera za ostvarivanje indikativnog cilja i procjenu sredstava potrebnih za sprovođenje planiranih mjera, izvore finansiranja i način njihovog obezbjeđivanja.

Shodno domenu svojih odgovornosti i nadležnosti, za realizaciju aktivnosti korišćena su finansijska sredstva obezbijeđena iz državnog budžeta (MERT), sredstava Pošte i EKIP-a.

U nastavku je dat pregled planiranih i realizovanih sredstava sa izvorima finansiranja:

Tabela 4: Prikaz planiranih i utrošenih sredstava

GODINA	PLANIRANA SREDSTVA	REALIZOVANA SREDSTVA	IZVORI FINANSIRANJA
2019	Sredstva poštanskih operatora i EKIP-a 5.000 € iz budžeta (nisu precizirani iznosi AP)	Realizacija bez utroška sredstava	Sredstva poštanskih operatora i EKIP-a 5.000 € iz budžeta
2020	Sredstva poštanskih operatora i EKIP-a 5.000€ iz budžeta (nisu precizirani iznosi AP)	Realizacija 12.961,00€ 5.000€ iz budžeta nije utrošeno	Sredstva Pošte
2021	224.992,59€	29.905,00€ realizacija planiranih sredstava 199.850,00€ realizacija aktivnosti koje nisu bile predviđene AP	Sredstva Pošte
2022	92.915,51€	Realizacija 69.640,85€	Sredstva Pošte i EKIP-a
2023	732.059,00€	Realizacija 182.975,00€ (Realizacija određenih aktivnosti u toku)	Sredstva Pošte, EKIP-a i MERT-a

6 PREPORUKE ZA NAREDNI CIKLUS PLANIRANJA POLITIKA

U skladu sa rezultata koje prikazuje završni izvještaj potrebno je za naredni ciklus planiranja politike u ovoj oblasti uzeti trendove razvoja poštanskih usluga u EU.

S tim u vezi, na osnovu analize tržišta u Crnoj Gori, trendova razvoja, značaja univerzalne usluge i ostalih poštanskih usluga za korisnike, prepoznajemo potrebe za unapređenje razvoja poštanskog tržišta koje će u novom strateškom okviru biti prepoznate kroz sljedeće operativne ciljeve:

- 1) Osiguranje ekonomski, ekološki i socijalno održive univerzalne poštanske usluge u skladu sa potrebama građana i društva
- 2) Unapređenje preduslova za razvoj komercijalnih usluga u digitalnom okruženju
- 3) Unaprjeđenje zaštite interesa korisnika poštanskih usluga
- 4) Podsticanje razvoja prekograničnih poštanskih usluga i povećanje globalne povezanosti
- 5) Podsticanje održivog poslovanja na poštanskom tržištu, u pogledu zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i savjesnog korporativnog upravljanja
- 6) Podrška sprovođenju sveobuhvatnih mjera za obezbjeđenje sigurnosti pošiljaka, osiguranje zaštite od krađe i zaštite od terorizma
- 7) Podsticanje razvoja znanja i vještina ljudskih potencijala učesnika na poštanskom tržištu.

Imajući u vidu da je po mišljenju Generalnog sekretarijata Vlade, u skladu sa Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata iz 2023. godine, gore navedene preporuke bilo potrebno razvrstati u četiri operativna cilja iz Strategije razvoja poštanske djelatnosti iz 2019. godine, u nastavku je dat detaljan opis preporuka, s napomenom da će se one u novom strateškom okviru razvijati vjerovatno kroz sedam operativnih ciljeva.

Operativni cilj 1

Preporuka 1 - Osiguranje ekonomski, ekološki i socijalno održive univerzalne poštanske usluge u skladu sa potrebama građana i društva:

Osiguranje ekonomski, ekološki i socijalno održive univerzalne poštanske usluge u skladu sa potrebama građana i društva odnosi se na preispitivanje pravila određivanja cijena univerzalne poštanske usluge, u uslovima liberalizovanog tržišta kao što je Crna Gora. Stoga, princip definisanja cijena predstavlja dodatnu obavezu za UPO koje moraju biti troškovno usmjerene i dostupne. Pored navedenog, poboljšanje kvaliteta usluga, moguće je realizovati kroz povezivanje i optimizaciju poštanske infrastrukture, koje bi imalo za cilj ulaganje u centralizovanu i automatizovanu obradu pošiljki na jednom mjestu. Nosioци aktivnosti: MERT, EKIP i Pošta.

Operativni cilj 2

Preporuka 1 - Unapređenje preduslova za razvoj komercijalnih usluga u digitalnom okruženju:

Tržište poštanskih usluga se danas nalazi na raskršću tri važna tržišta bitna za privredni i socijalni razvoj Crne Gore: komunikacije, oglašavanje i transport. Zbog značajnih tehnoloških promjena i razvoja elektronskih komunikacija, poštanske usluge prestaju biti samo sredstvo međusobne komunikacije između dva subjekta, te sve više postaju usluge oglašavanja (direktni marketing) i logističke usluge. Međutim, povećana digitalizacija i dalje je glavni faktor razvoja tržišta u poštanskom saobraćaju. Tehnološke promjene otvorile su mogućnost za pristupačnije (npr. mobilne aplikacije) i troškovno

efikasniju elektronsku komunikaciju. Saradnja e-uprave i UPO-a, integracija poštanske mreže UPO-a sa Vladinim e-inicijativama, podsticanje digitalizacije poslovanja na tržištu poštanskih usluga, podsticanje/uvođenje novih tehnoloških rješenja za prijem i uručenje pošiljaka i ispitivanje zadovoljstva korisnika komercijalnih usluga će doprinijeti razvoju poštanskih usluga u digitalnom okruženju. Nosioci aktivnosti: MERT, EKIP i Pošta.

Preporuka 2 - Podsticanje razvoja prekograničnih poštanskih usluga i povećanje globalne povezanosti:

Crna Gora je Zakonom o poštanskim uslugama ("Službeni list Crne Gore", br. 057/11 od 30.11.2011, 055/16 od 17.08.2016, 055/18 od 01.08.2018.) implementirala u potpunosti sve tri poštanske direktive, a što je potvrdila i Evropska komisija u svom izvještaju za 2021. godinu u dijelu Poglavlja 3. Potpuna usklađenost sa pravnom tekovinom EU ostvariće se implementacijom Uredbe o prekograničnoj dostavi paketa 2018/644 koja je djelomično implementirana u podzakonske akte. Stoga, ova aktivnost treba da bude dio novog strateškog dokumenta. Nosioci aktivnosti: MERT, EKIP i Pošta.

Operativni cilj 3

Preporuka 1 - Podsticanje održivog poslovanja na poštanskom tržištu, u pogledu zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i savjesnog korporativnog upravljanja:

U postojećem okruženju sve veći naglasak je na održivosti, budući da korisnici sve više biraju brendove koji su u skladu s njihovim vrijednostima, među kojima je briga za životnu sredinu jedan od važnijih kriterijuma. Pravilima povrata moguće je zadovoljiti potrebe korisnika i istovremeno smanjiti karbonski otisak. U narednom periodu treba uticati na stvaranje svijesti u pogledu zaštite životne sredine i određivanje karbonskog otiska u aktivnostima poštanskih operatera. Nosioci aktivnosti: MERT, EKIP i Pošta.

Preporuka 2 - Podrška sprovođenju sveobuhvatnih mjera za obezbjeđenje sigurnosti pošiljaka, osiguranje zaštite od krađe i zaštite od terorizma:

U cilju obezbjeđenja navedene preporuke, narednim strateškim dokumentom potrebno je predvidjeti specijalizovane programe edukacije/treninga zaposlenih, sa svrhom kreiranja kulture održivog svakodnevnog poslovanja iz područja ne poštanske regulative, edukaciju korisnika poštanskih usluga s ciljem unapređenja znanja o pravima i mogućnostima korisnika e-trgovine, podsticanje stalne edukacije radi osiguranja profesionalnosti prilikom uvođenja novih tehnologija i usluga u sektoru, kao i izdavanja publikacija o zaštiti i pravima korisnika poštanskih usluga u lancu e-trgovine. Nosioci aktivnosti: MERT, EKIP i Pošta.

Operativni cilj 4

Preporuka 1 - Unaprjeđenje zaštite interesa korisnika poštanskih usluga:

Usmjerenost prema korisniku podrazumijeva stavljanje u fokus krajnjeg korisnika usluga. Mjere koje se mogu primijeniti u ispunjenju ovog cilja je ispitivanje mišljenja/stavova krajnjih korisnika usluga, sprovođenje anketa o zadovoljstvu korisnika, osiguranje dostupnosti, cijena itd.

Zaštita korisnika od neželjenih učinaka se posebno ističe u kontekstu razvoja i jačanja e-trgovine. Stoga je, u narednom periodu, potrebno raditi na unapređenju regulative u dijelu zaštite korisnika. Nosioci aktivnosti: MERT, EKIP i Pošta.