

**IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI AKCIONOG PLANA ZA
SPROVOĐENJE STRATEGIJE RAZVOJA POŠTANSKE
DJELATNOSTI U CRNOJ GORI 2019-2023, za 2020. GODINU**

Podgorica, mart 2021. godina

I UVODNI REZIME

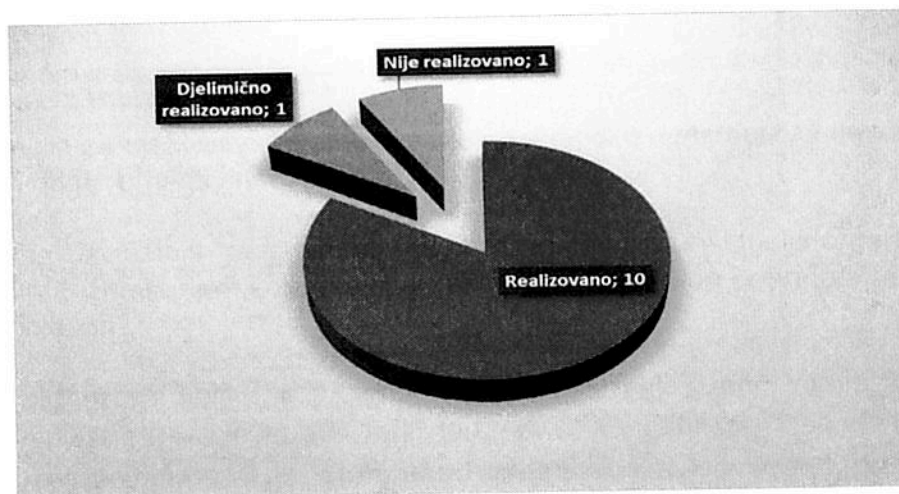
Vlada Crne Gore usvojila je u decembru 2018. godine Strategiju razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, sa Akcionim planom za period 2019-2020. godina. Ovim strateškim dokumentom prepoznata su ključna pitanja za razvoj poštanske djelatnosti i usaglašavanje sa EU standardima u ovoj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

Na realizaciji aktivnosti koje su predviđene Akcionim planom 2019-2020. 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 učestvovali u izradi Strategije i koje realizuju aktivnosti kojima se doprinosi razvoju poštanske djelatnosti u Crnoj Gori.

Od ukupno **12 aktivnosti** koliko je predviđeno da bude realizovano tokom 2020. godine, **10 aktivnosti** je uspješno realizovano i realizuju se u kontinuitetu, dok **1 od predviđenih aktivnosti** nije realizovana i **1 je djelimično realizovana**. Navedeno predstavlja **91,67%** ispunjenosti plana za 2020. godinu i odgovara prošlogodišnjem intezitetu ispunjenja aktivnosti. Imajući ovo u vidu, može se sa zadovoljstvom konstatovati da je ostvaren napredak u realizaciji gotovo svih aktivnosti. (grafik 1)

Grafik 1: Realizacija aktivnosti iz AP za 2020.godinu



U tom smislu važno je istaći da je osiguran kvalitet održivosti univerzalnog servisa, jer se sprovođenjem svih zacrtanih mjera dvogodišnjim akcionim planom, nakon nekoliko godina, konačno stekla mogućnost da se neto trošak univerzalnog servisa, koji predstavlja neopravdano

finansijsko opterećenje za pružaoca univerzalne usluge (Poštu), obračuna i u skladu sa tim obračunom (koji sprovodi EKIP) i nadoknadi. Ovo je posebno važno jer univerzalna usluga predstavlja uslugu 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.

Ubrzani tehnološki napredak koji karakteriše 21.vijek, praćen raznim inovacijama i procesom digitalizacije, nesumljivo mora biti praćen i brojnim promjenama na pružanju novih, savremenih poštanskih usluga. U prethodnom dvogodišnjem periodu intenzivno se radilo na uspostavljanju novih, modernizovanih usluga. U dijelu ove aktivnosti značajno je pomenuti nove e-poštanske usluge: „Time stamp - Vremenski žig za sertifikate“, e-pismo i e-commerce – dostava životnih namirnica za dom.

Takođe, kao rezultat sprovođenja aktivnosti koje se odnose na jačanje zaštite krajnjih korisnika poštanskih usluga postignut je odličan rezultat, pa u tom dijelu imamo podatak da je više od 96% korisnika zadovoljno poštanskim uslugama koje se pružaju od strane poštanskih operatera.

Akcionim planom za dvogodišnji period, u dijelu koji se odnosi na sredstva za realizaciju određenih aktivnosti, predviđeni su bili izvori finansiranja od strane univerzalnog poštanskog operatera – Pošte, EKIP-a, kao i iznos od 5.000,00 eura od strane Budžeta Crne Gore. Najveći dio aktivnosti za dvije godine, odnosio se na izmjenu i implementaciju određenih propisa i standarda u dijelu osiguranja održivosti i kvaliteta univerzalnog poštanskog servisa, kao i podsticanje razvoja određenih usluga i servisa, te su iste realizovane od strane nosioca aktivnosti bez utroška sredstava.

U cilju podizanja zadovoljstva građana o korišćenju novih e-poštanskih usluga, budžetom su bila obezbijedena sredstva u iznosu od 5.000,00 eura. Planirano je bilo da se navedena sredstva utroše za organizovanje određenih promotivnih aktivnosti o značaju novih e-servisa i usluga. Ta sredstva nijesu utrošena jer se ove aktivnosti nijesu mogle organizovati zbog pandemije COVID-19.

Za realizaciju aktivnosti u kojima je Pošta bila nosilac, utrošena su sljedeća sredstva:

U cilju implementacije Pravilnika o načinu vođenja troškovnog računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatera, Pošta je imala idejni projekat za troškovno računovodstvo i doradu modula za obračun neto troška univerzalnog poštanskog operatera, na ime čega je utrošila 12.961,00 eura.

Na ime optimizacije procedura i jačanje kapaciteta kontrole i bezbjedonosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka u skladu sa preporukama UPU i Svjetske carinske Unije, Pošta je kupila opremu za projekat u iznosu od 4.987,62€ i ovaj iznos će biti refundiran od QSF fonda

Svjetskog poštanskog saveza. Dokumentacija za refundaciju je prihvaćena od strane QSF i čeka se na uplatu sredstava.

II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU KLJUČNIH CILJEVA

Opšti pregled

Strategijom razvoja poštanske djelatnosti za Crnu Goru za period 2019-2023, prepoznata su 4 ključna operativna cilja koja je trebalo realizovati.

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		
<p>Indikator za operativni cilj 1</p> <p>Osiguranje pružanja univerzalnog servisa u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora i standardima koji se odnose na kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge</p>	<p>Planirana vrijednost za 2018.godinu</p> <p>Donijet Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora</p>	<p>Ciljana vrijednost za 2020.godinu</p> <p>U 2020.godini biće implementirani i Zakon o poštanskim uslugama i Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora</p>
<p>Indikator za operativni cilj 2</p> <p>Minimum dvije modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p>	<p>Planirana vrijednost za 2018.godinu</p> <p>Jedna modernizovana odnosno nova poštanska usluga ili servis</p>	<p>Ciljana vrijednost za 2020. godinu</p> <p>Dvije modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa</p>

<p>Indikator za operativni cilj 3</p> <p>Veći stepen korišćenja mreže UPO u odnosu na postojeće stanje</p>	<p>Planirana vrijednost za 2018. godinu</p> <p>Zaključen najmanje jedan ugovor o pristupu između UPO i operatora</p>	<p>Ciljana vrijednost za 2020. godinu</p> <p>Zaključena najmanje dva ugovora o pristupu između UPO i operatora</p>
<p>Indikator za operativni cilj 4</p> <p>Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora (do sada je bilo oko 9% nezadovoljnih korisnika).</p>	<p>Planirana vrijednost za 2018. godinu</p> <p>Pad broja reklamacija za 10%.</p>	<p>Ciljana vrijednost za 2020. godinu</p> <p>Pad broja reklamacija za 20%.</p>

Početna vrijednost prvog operativnog cilja koji se odnosi na osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa predstavljala je donošenje Zakona o poštanskim uslugama i Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, dok se vrijednost zadana za 2020. godinu, odnosila na implemenatciju pomenutih akata. Ministarstvo ekonomskog razvoja, kao nosilac aktivnosti koja se odnosi na izmjenu Zakona o poštanskim uslugama, je isti i ispunila. Izmjena zakona se odnosila na preciznije odredbe u dijelu obračuna neto troška univerzalnog servisa, a sve sa ciljem omogućavanja Pošti da naplati nedostajuća sredstva po osnovu obračuna neto troška. Takođe, EKIP je kao nosilac aktivnosti koja se odnosi na Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora isti donio, u skladu sa rokovima iz Akcionog plana. U prethodnoj godini, navedena akta su uspješno implementirana, te kao rezultat navedenog imamo uspješno završen proces obračuna neto troška univerzalnog servisa, na način da je EKIP sačinio Rješenje o obračunu neto troška univerzalnog servisa za 2020. godinu. Ovim postupkom omogućeno je da nedostajuća sredstva, koja predstavljaju neopravdano finansijsko opterećenje za Poštu, budu uredno isplaćena iz budžeta, što nije bio slučaj ranijih godina. U tom smislu, u ovom dijelu ostvaren je značajan napredak, jer je potpunom realizacijom navedenog cilja obezbijeđeno osiguranje kvaliteta i održivost univerzalnog servisa, što je bio jedan od ključnih prioriteta predmetne Strategije.

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 je postojanje jedne modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa, dok je vrijednost koju treba dostići na kraju 2020. godine postojanje najmanje dvije modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa. Ovaj cilj je u potpunosti ostvaren jer je dostignuta planirana ciljna vrijednost. Do kraja 2020. godine Pošta je uvela nekoliko novih elektronskih

usluga/servisa kao što su: „Time stamp - Vremenski žig za sertifikate“, e-pismo i „e-commerce – dostava životnih namirnica za dom“.

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 zaključenje najmanje dva ugovora o pristupu između UPO i operatora, dok je početna vrijednost predstavljala zaključenje najmanje jednog ugovora o pristupu između UPO i operatora. U prvoj godini realizacije navedenog cilja, zaključio se samo jedan ugovor, dok u toku 2020. godine nije bilo zaključivanja ugovora po ovom osnovu. Ovom stanju je dodatno doprinijela pandemija COVID-19, koja je u toku 2020. godine onemogućila da se organizuju radionice za sve poštanske operatore, te na taj način upoznaju sa pristupom mreži UPO. Iz navedenog, može se konstatovati da je ova aktivnost djelimično realizovana.

Četvrti operativni cilj odnosi se na jačanje zaštite krajnjih korisnika, kroz smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora. Za praćenje realizacije ovog cilja koristili smo Izvještaj EKIP-a o stepenu zadovoljstva individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, sačinjen u 2019. godini.

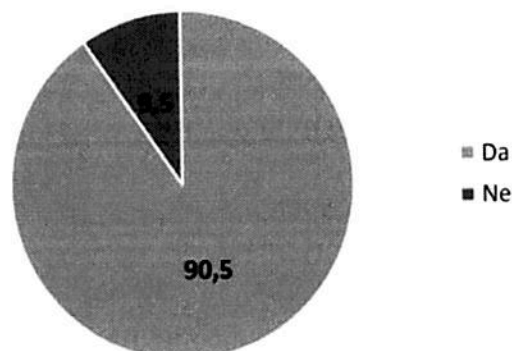
U navedenom izvještaju prikazan je procenat stanovništva koji koriste poštanske usluge (grafik 2).

Najveći procenat građana Crne Gore (90,5%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki. Pod poštom su se podrazumjevala pisma, paketi, razglednice, telegrami, prijem i slanje novca, kao i prijem računa.

Grafik 2: Korišćenje poštanskih usluga

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

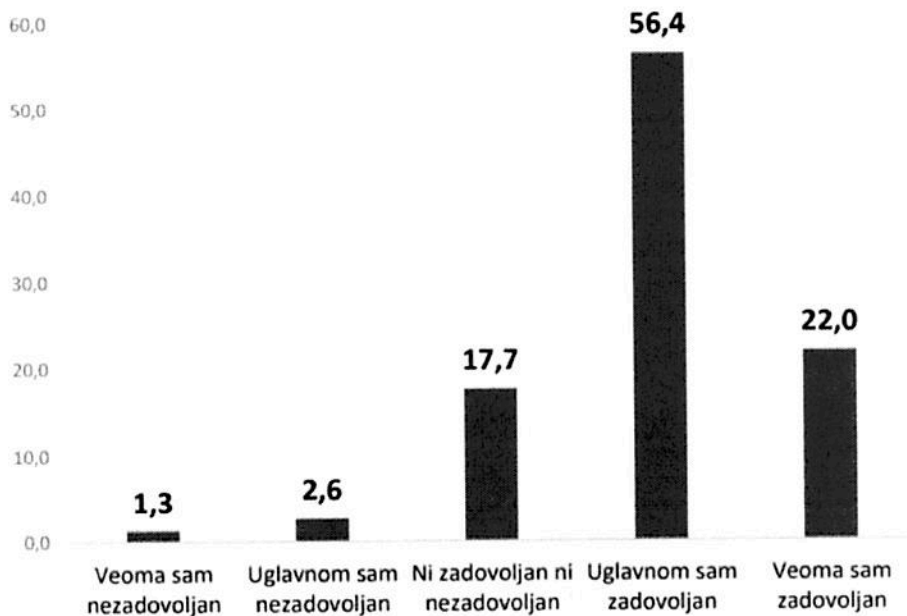


Na pitanje, u kojoj mjeri su korisnici zadovoljni pružanjem poštanskih uslugama, većina građana (oko 96,1%) je zadovoljna pruženim poštanskim uslugama, dok je samo 3,9% građana izrazilo nezadovoljstvo, što je prikazano na grafiku 3.

Grafik 3: Zadovoljstvo građana pružanjem poštanskih usluga

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

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)



Polazeći od činjenice da je u početnom periodu sprovođenja Strategije razvoja poštanske djelatnosti zadovoljstvo korisnika bilo ispod 90%, može se konstatovati da je u posljednje dvije godine zadovoljstvo korisnika poštanskim uslugama povećano za više od 6%, što potvrđuje ostvarenje navedenog cilja. U prilog ovoj činjenici govori i podatak iz Izvještaja EKIP-a, da u navedenom periodu nije bilo žalbi korisnika poštanskih usluga.

Napredak u ostvarenju ciljeva

Operativni cilj 1: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa

Mjera 1.2. – Aktivnosti koje su se odnosile na izmjenu propisa vezano za osiguranje kvaliteta univerzalnog servisa su u potpunosti realizovane. Naime, EKIP je, nakon sprovedenog postupka javnih konsultacija donio Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge („Sl. list CG“, br. 114/20 od 30.11.2020. god.) u cilju implementacije evropskih standarda kvaliteta prilikom pružanja poštanskih usluga na teritoriji CG.

Pored strateških i operativnih ciljeva i aktivnosti potrebnih za njihovu realizaciju iz Strategije razvoja poštanske djelatnosti u CG za period 2019-2023 sa Akcionim planom 2019-2020 i odredbi Zakona o poštanskim uslugama pri koncipiranju pomenutog pravilnika, imale su se u vidu regulativa i praksa zemalja EU i regiona.

Pravilnikom je definisana obaveza mjerenja kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u skladu sa crnogorskim standardima koje je donio Institut za standardizaciju CG i to standardima MEST EN 13850 – Mjerenje tranzitnog vremena od početka do kraja usluge za pojedinačnu pošiljku prioritete pošte i pošte prve klase („Sl. list CG“, br. 50/18) i MEST EN 14012 – Principi za rješavanje žalbi („Sl. list CG“, br. 45/20) i obaveza univerzalnog poštanskog operatora za dostavljanje Izvještaja o mjerenju kvaliteta u skladu sa propisanim standardima, kao i aktivnosti EKIP-a vezane za kontrolu rezultata mjerenja navedenih u izvještaju. Takođe, Pravilnikom je propisana odložena primjena odredbi koje propisuju obavezu mjerenja kvaliteta univerzalne poštanske usluge u skladu sa crnogorskim standardima.

Mjera 1.4. – odnosi se na donošenje korporativne Strategije razvoja javnog poštanskog operatora. Pošta je realizovala aktivnost, na način što je u predviđenom roku donijela korporativnu Strategiju razvoja javnog poštanskog operatora, za period 2020-2023.

Mjera 1.5. – odnosi se na osposobljavanje službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u primjeni evropskih standarda (EN 13850 i EN 14508). Nadležni organi za sprovođenje navedene aktivnosti su Pošta i EKIP. U tom smislu, Pošta Crne Gore je u toku 2020. godine stupila u kontakt sa ekspertima iz Pošte Srbije i Hrvatske Agencije za poštansku djelatnost (HAKOM), obzirom na činjenicu da je Hrvatska pošta uspješno implementirala standard EN 13850. Dogovorena je i saradnja sa EKIP-om po ovom pitanju. Takođe, pribavljen je standard i proučen u Sektoru za kvalitet u funkciji pripreme obuke i implementacije, dok su edukacije o primjeni evropskog standarda EN 13850 planirane Planom javnih nabavki za 2021. godinu.

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

Naime, izrada Adresnog koda podrazumjeva evidentiranje i georeferenciranje podataka svih adresa u Crnoj Gori. Navedenim modelom planirano je da se sve adrese u Crnoj Gori označe četvorocifrenim adresnim kodom. Kako je navedena aktivnost vezana i za adresiranje ulica i dodjelu kućnih brojeva što nije u nadležnosti Pošte, već drugih institucija i lokalnih

samouprava navedena aktivnost realizuje se sa usporednom dinamikom, na šta je dodatno uticala i pandemija izazvana corona virusom.

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

Mjera 2.1. odnosi se na podsticanje razvoja novih poštanskih usluga i modernizaciju postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa. U skladu sa navedenim, dobijena je saglasnost od strane Ministarstva javne uprave za pružanje usluge „Time stamp - Vremenski žig za sertifikate“ i nove usluge E-pismo. Takođe, uvedena je i nova usluga „e-commerce – dostava životnih namirnica za dom“. Marketinške aktivnosti za promociju navedenih usluga su u toku.

Na ovaj način, Pošta kao nosilac ove aktivnosti, je u potpunosti realizovala mjeru, na način što su u toku prošle godine uvedene 3 nove e-usluge.

Mjera 2.2. - Poštanski operatori, EKIP i Ministarstvo ekonomskog razvoja, su nosioci aktivnosti podizanja nivoa zadovoljstva građana o korišćenju novih e-poštanskih usluga. U skladu sa dobijenim informacijama od strane nosioca ove aktivnosti – Pošte, može se reći da je stepen zadovoljstva građana povećan za više od 2%.

Mjera 2.3. – Nosioci ove aktivnosti (Pošta i EKIP) kontinuirano rade na intenziviranju saradnje sa poštama i regulatorima u regionu, sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge. U tom smislu, u toku je stalno praćenje i komunikacija sa drugim poštanskim upravama, asocijacijama i udruženjima u cilju jačanja poslovne saradnje, povezanosti i razvoja komplementarnih servisa i usluga. Navedeno se posebno odnosi na jačanje svih aspekata regionalne saradnje, razvoja zajedničkih servisa i usluga kao i stvaranja preduslova za što lakšu i efikasniju razmjenu pošiljaka i implementaciju finansijskih usluga i uputničkog prometa.

U cilju ostvarenja navedene mjere, u toku 2020. godine, održana je video konferencija u vezi elektronske poštanske uputnice Post cash, čiji je zaključak bio osiguranje održivosti i unapređenje postojeće usluge Post cash sa svim regulatornim operatorima u regionu.

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

Mjere 3.1 – odnosi se na aktivnosti po osnovu mjere analiza cjenovnih i regulatornih uslova pristupa mreži UPO, koje su dužne da kontinuirano sprovode Pošta i EKIP. Za navedenu mjeru, EKIP je donio Analizu cjenovnih i regulatornih uslova pristupa mreži UPO, za 2019. godinu.

U cilju donošenja predmetne analize izvršena je analiza:

- važećeg cjenovnika poštanskih usluga Pošte CG, kao univerzalnog poštanskog operatora,
- podataka dostavljenih EKIP-u, od strane Pošte CG, uz obračun neto troška za 2019. godinu,
- cijena univerzalnih poštanskih usluga na teritoriji zemalja u okruženju, zemalja EU, kao

i kriterijuma za određivanje cijena.

Izveštaj je pripremljen da pruži podršku EKIP-u u razumijevanju efekata primjene Pravilnika o obračunu neto troška univerzalnog servisa. Svrha Izveštaja je da prikaže cijene Univerzalnih Poštanskih Usluga (UPU) u zemljama u regionu i time omogući EKIP-u prikaz stepena adekvatnosti cijena UPU u Crnoj Gori. Rezultat ovog Izveštaja je uporedni prikaz i stoga ne implicira koje bi cijene UPU bile odgovarajuće u Crnoj Gori.

Na osnovu izvršene analize utvrđeno je da cijene UPU u Crnoj Gori ne prikazuju sistematsko odstupanje od cijena u odabranom setu uporedivih zemalja. U tom smislu, preporuka je da Pošta za obračun cijena UPU-a vrši korišćenjem metoda koje za osnov uzimaju realni trošak pružanja UPU.

Uzimajući u obzir navedeno, može se konstatovati da je mjera 3.1. u potpunosti realizovana.

Mjera 3.2. - Mjera koja se odnosi na informisanje ostalih operatora o mogućnostima pristupa poštanskoj mjeri UPO nije mogla biti realizovana, obzirom da se zbog pandemije COVID-19 u toku 2020. godine radionice nijesu mogle organizovati. Nosioци pomenutih aktivnosti - EKIP i Pošta, u budućem periodu treba da sprovede aktivnosti koje su vezane za organizovanje radionica, što će biti i jedna od preporuka ovog izvještaja.

Operativni cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika

Mjera 4.1. – Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa EKIP-om i Poštom kontinuirano prati usaglašenost nacionalnog sa međunarodnim zakonodavstvom u dijelu koji se odnosi na zaštitu korisnika. U tom smislu, u toku prošle godine, Pravilnikom o posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga, Pošta CG izvršila je usklađivanje sa propisima Svjetskog poštanskog saveza. Ostala akta koja se odnose na poštansku djelatnost su u potpunosti harmonizovani sa aktima UPU-a, pa nije bilo potrebe za dodanim usaglašavanjem.

Mjera 4.2. – predstavlja aktivnost implementacije standarda EN 14012 koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima koju sprovode MER, EKIP i Pošta. Sprovođenje ove mjere je od posebne važnosti za osiguranje kvaliteta obračuna univerzalnog servisa. Iz tog razloga, povodom navedene aktivnosti EKIP i Pošta su dogovorile da se sprovede obuka, probno mjerenje, a zatim mjerenje, sa ciljem postepene implementacije navedenih standarda.

Mjera 4.3. – odnosi se na aktivnost optimizacije procedura i jačanje kapaciteta kontrole i bezbjednosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka u skladu sa preporukama UPU i Svjetske carinske unije, koju sprovodi EKIP u saradnji sa poštanskim operatorima i Upravom carina. U tom smislu, Sektor za kvalitet u saradnji sa nadležnim organizacionim djelovima Pošte (PC i CIT) realizovao je EAD projekat UPU-a za razmjenu podataka o međunarodnim pošiljkama koje sadrže robu. Isti podrazumjeva korišćenje IPS i ICDS aplikacije u Izmjeničnoj pošti i Pošti carinjenja, slanje i primanje ITMATT poruka o sadržaju međunarodnih pošiljki prije njihove otpreme u međunarodne tokove, razmjenu tih poruka i sa Carinom – što je sljedeći korak projekta. Projekat predstavlja zahtjev UPU zbog novog Carinskog zakona EU koji se primjenjuje

od 01.01.2021. godine, a isti tretira sadržaj pošiljki i sa aspekta bezbjednosti. U navedeni projekat su uključene članice UPU iz cijelog svijeta.

Takođe, u cilju potpune realizacije mjere 4.3. u toku 2020. godine implementirana je procedura - Rad sa međunarodnim poštanskim pošiljkama na spriječavanju slanja opasnih materija putem Pošte (Pravilnik o posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga PCG, decembar 2019. god.). Za primjenu pomenute procedure Sektor za kvalitet Pošte je održao više obuka kontrolno-upravljačkog kadra svih poštanskih jedinica.

III OCJENA REALIZACIJE MJERA

Prilog 1 – Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2020. godinu.

Cilj 1: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa

Aktivnost	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana (iznos u eurima)	Sredstva realizovana (iznos u eurima)	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.2. Izmjena propisa koji se odnose na osiguranje kvaliteta univerzalnog servisa	<p>Indikator rezultata: Izmijenjen Pravilnik o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge u naznačenom roku</p> <p>Postignute vrijednosti: predstavnici Ekip-a, Pošte Ministarstva ekonomije su prisustvovali Radionici o praktičnoj implementaciji relevantnih evropskih standarda i mjerenju kvaliteta pružanja usluga u ovoj oblasti, koja je održana u Zagrebu 11. i 12. juna 2019.godine.</p> <p>U toku su aktivnosti na analiz pomenutih standarda, kao upredne prakse i regulative, kako bi se pristupilo izmjeni Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge, u roku koji je postavljen Akcionim planom III kvartal 2019-IV kvartal 2020.godine.</p>	EKIP	III kvartal 2019	IV kvartal 2020	Realizovano		n/a	n/a	n/a	
1.4. Donošenje korporativne Strategije razvoja javnog poštanskog operatora	<p>Indikator rezultata: Donošenje korporativne Strategija razvoja javnog poštanskog operatora</p> <p>Postignute vrijednosti: Donešena korporativna Strategija razvoja javnog poštanskog operatora</p>	Pošta	IV kvartal 2019	II kvartal 2020	Realizovano		n/a	n/a	Sredstva Pošte	

1.5. Osposobljavan je službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u primjeni evropskih standarda (EN 13850 i EN 14508)	Indikator rezultata: 1. Organizovana 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. Postignute vrijednosti: Organizovana obuka/edukacija o primjeni evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge	EKIP, Pošta				Djelimično realizovano	n/a	n/a	Sredstva Pošte i EKIP-a	U narednom periodu potrebno je organizovati obuke/edukacije sa ciljem upoznavanja primjene evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, za sve zaposlene koji se bave kontrolom mjerenjem kvaliteta US.
1.6. Implementacija novog poštansko-adresnog koda u Crnoj Gori	Indikator rezultata: Poštansko-adresni kod u upotrebu u naznačenom roku Postignute vrijednosti: Aktivnost koja se odnosi na implementaciju novog poštansko-adresnog koda u CG, u faz realizacije	Pošta	I kvartal 2019	IV kvartal 2020	Realizovano		n/a	n/a	Sredstva Pošte	

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

Aktivnost	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana (iznos u eurima)	Sredstva realizovana (iznos u eurima)	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
2.1. Podsticanje razvoja novih poštanskih usluga i modernizacija postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa	Indikator rezultata: Povećan broj usluga/servisa modernizacijom postojećih ili korišćenjem savremenih tehnologija Postignute vrijednosti: Uvedene su nove e-usluge: „Time stamp - Vremenski žig za sertifikate“, e-pismo i e-commerce – dostava životnih namirnica za dom	Poštanski operatori, EKIP	kontinuirano	kontinuirano	Realizovano		n/a	n/a	Sredstva poštanskih operatera	

2.2. Podizanje nivoa zadovoljstva građana o korišćenja novih e-poštanskih usluga	Indikator rezultata: Povećan stepen zadovoljstva građana za 2 % Postignute vrijednosti: U toku prošle godine nije bilo žalbi korisnika kod EKIP-a na poštanske usluge, što pokazuje porast zadovoljstva kod korisnika	Poštanski operatori, EKIP, ME	kontinuirano	kontinuirano	Realizovano		n/a	n/a	Sredstva poštanskih operatera i EKIP-a 5.000 € iz budžeta	
2.3. Inteziviranje saradnje sa poštama i regulatorima u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge	Indikator rezultata: Uvedena najmanje 1 nova poštanska usluga/servis kao rezultat stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge/servise Postignute vrijednosti: U toku 2020 godine održana je video konferencija u vezi elektronske poštanske uputnice „Post cash“ čiji je zaključak bio održivost i unapređenje postojeće usluge Post cast sa svim regulatornim operatorima u regionu.	Poštanski operatori i EKIP	kontinuirano	kontinuirano	Realizovano		n/a	n/a	n/a	
Cilj 3: Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatera										
Aktivnost	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana (iznos u eurima)	Sredstva realizovana (iznos u eurima)	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
3.1. Analiza cjenovnih i regulatornih uslova pristupa mreži UPO	Indikator rezultata: Urađena analiza na godišnjem nivou Postignute vrijednosti: EKIP je uradio predmetnu Analizu za 2019.godinu.	EKIP, Pošta	kontinuirano	kontinuirano	Realizovano		n/a	n/a	Sredstva EKIP-a	

3.2. Informisanje ostalih operatora o mogućnostim a pristupa poštanskoj mreži UPO	Indikator rezultata: Organizovana najmanje 1 radionica za sve poštanske operatore u CG radi informisanja o uslovima pristupa mreži JPO Postignute vrijednosti: Mjera koja se odnosi na informisanje ostalih operatora o mogućnostima pristupa poštanskoj mreži UPO nije mogla biti realizovana, obzirom da se zbog pandemije COVID-19 u toku 2020. godine radionice nijesu mogle organizovati.	EKIP, Pošta	II kvartal 2019	II kvartal 2020	Nije realizovano	n/a	n/a	Sredstva EKIP-a i Pošte	U narednom periodu organizovati najmanje jednu radionicu za sve poštanske operatore u CG radi informisanja o uslovima pristupa mreži JPO
---	---	-------------	-----------------	-----------------	------------------	-----	-----	-------------------------	--

Cilj 4: Jačanje zaštite krajnjih korisnika

Aktivnost	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana (iznos u eurima)	Sredstva realizovana (iznos u eurima)	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
4.1. Praćenje stepena usaglašenosti nacionalnog sa međunarodnim zakonodavstvom u dijelu koji se odnosi na zaštitu korisnika	Indikator rezultata: Donošenje relevantnih propisa i uspostavljanje internih procedura usaglašenih sa EU okvirom i aktima UPU Postignute vrijednosti: Pošta je u toku 2020.godine izvršila usklađivanje Pravilnika o posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga, sa propisima Svjetskog poštanskog saveza.	ME, EKIP, Pošta	kontinuirano	kontinuirano	Realizovano	n/a	n/a	n/a	n/a	
4.2. Implementacija standarda EN 14012 koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima	Indikator rezultata: Ispunjeni indikatori kvaliteta u skladu sa definicijama standarda EN 14012 Postignute vrijednosti:	ME, Pošta, EKIP	I kvartal 2020	IV kvartal 2020	Realizovano		n/a	n/a	n/a	

	<p>Na sastansku sa EKIP-om dogovoreno je da se sprovede obuka, probno mjerenje, a zatim mjerenje</p>									
<p>4.3. Optimizacija procedura i jačanje kapaciteta kontrole i bezbjedonosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka u skladu sa preporukama UPU i Svjetske carinske Unije</p>	<p>Indikator rezultata: Izrađene smjernice za jačanje kapaciteta i poboljšanje nivoa bezbjednosti u vezi primjene standarda bezbjednosti i sigurnosti u prijemu i distribuciji pošiljaka; - Organizovana najmanje 1 obuka za sve zaposlene vezanim za preduzimanje bezbjedonosnih mjera u prijemu i distribuciji pošiljaka</p> <p>Postignute vrijednosti:</p> <p>Sektor za kvalitet u saradnji sa nadležnim organizacionim djelovima Pošte (PC i CIT) realizovao je EAD projekat UPU-a za razmjenu podataka o međunarodnim pošiljkama koje sadrže robu. Isti podrazumjeva korišćenje IPS i ICDS aplikacije u carinjenja, slanje i primanje izmjeničnoj pošti i Pošti ITMATT poruka o sadržaju međunarodnih pošiljki prije njihove otpreme u međunarodne tokove, razmjenu tih poruka i sa Carinom – što je sljedeći korak projekta.</p> <p>U 2020 godini implementirana je procedura - Rad sa međunarodnim pošiljkama na spriječavanju slanja opasnih materija putem Pošte (Pravilnik o posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga PCG, decembar 2019. god.). Za primjenu pomenute procedure Sektor za kvalitet Pošte</p>	<p>Pošanski operatori, Uprava Carina, EKIP</p>	<p>kontinuirano</p>	<p>kontinuirano</p>	<p>Realizovano</p>		<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>Sredstva Pošte</p>	

IV PREPORUKE ZA NAREDNI CIKLUS PLANIRANJA POLITIKA

Imajući u vidu gore navedene efekte ostvarenja Akcionog plana Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori, za 2019. i 2020. godinu, po pojedinačnim utvrđenim ciljevima, preporuke za naredni ciklus planiranja politika su sljedeće:

Održivost univerzalnog servisa, kao i kvalitet pruženih usluga su od velike važnosti za funkcionisanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori, posebno iz razloga jer univerzalna usluga je usluga od javnog interesa, te kao takva mora imati određeni kvalitet u skladu sa svim EU standardima. Crna Gora će politikama u ovoj oblasti nastaviti da ohrabruje razvoj konkurencije na tržištu poštanskih usluga, uz obavezu unaprjeđenja kvaliteta univerzalne poštanske usluge i iznalaženja efikasnijeg i održivijeg modela za njeno finansiranje.

U dijelu aktivnosti koje su vezane za primjenu evropskih standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, u narednom periodu potrebno je organizovati obuke/edukacije sa ciljem upoznavanja svih zaposlenih koji se bave kontrolom i mjerenjem kvaliteta univerzalnog servisa, sa relevantnim standardima.

Takođe, u budućnosti posebnu pažnju treba posvetiti jačanju poštanskog tržišta, kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora. Stoga, u narednom periodu posebnu pažnju treba usmjeriti na upoznavanje poštanskih operatora sa pristupom mreži JPO, kroz organizovanje određenih radionica.

Polazeći od navedenog, predlažemo da Vlada donese sljedeći:

ZAKLJUČAK

Vlada Crne Gore razmotrila je i usvojila Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori 2019-2023, za 2020. godinu.