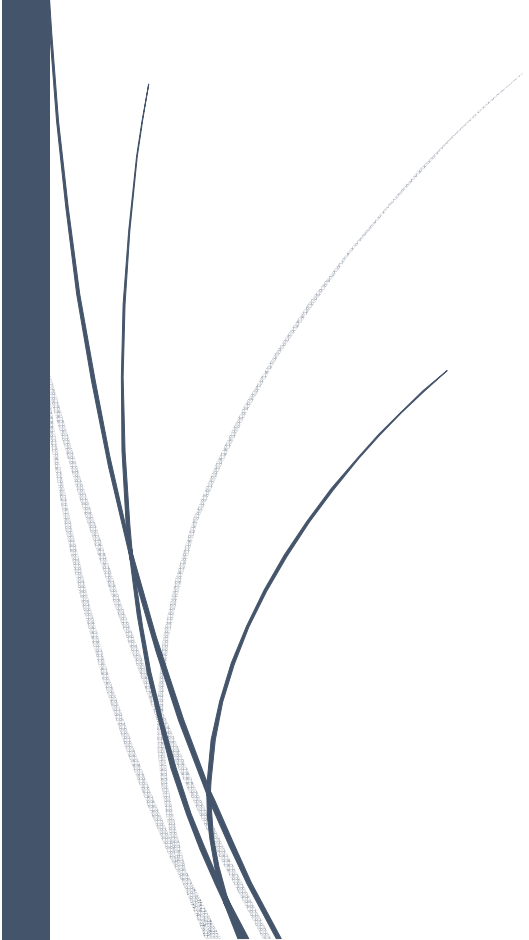


***IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI
AKCIONOG PLANA ZA
SPROVOĐENJE STRATEGIJE
RAZVOJA POŠTANSKE
DJE LATNOSTI U CRNOJ GORI
2024-2028, za 2024. GODINU***



Podgorica, april 2025. godina

SADRŽAJ

I Uvodni rezime.....	3
II Informacija o napretku u postizanju operativnih ciljeva.....	9
III Tabela za izvještavanje o sprovedenim aktivnostima	16
IV Preporuke za naredne faze sprovođenja strateškog dokumenta	52

I UVODNI REZIME

Vlada Crne Gore je u IV kvartalu 2023. godine, u skladu sa Programom rada Vlade Crne Gore za 2023. godinu i Programom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji 2023-2025, donijela Strategiju razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2024–2028. godina (u daljem tekstu Strategija) sa pratećim dvogodišnjim akcionim planom.

Predmetnom Strategijom utvrđeni su strateški ciljevi razvoja i unapređenja poštanske djelatnosti, kao i osnovna načela i smjernice za realizaciju strateških ciljeva razvoja poštanskog tržišta, poštanskih usluga, poštanske mreže i poštanske tehnologije u Crnoj Gori za period 2024–2028. godine.

Prilikom izrade dokumenta, uzeti su u obzir trendovi na međunarodnom tržištu, kao i zdravstvena i ekonomska kriza uzrokovana pandemijom COVID-19, dok su Akcionim planom definisane ključne mjere i aktivnosti kao i njihovi nosioci, predviđeni rokovi i finansijski okvir za njihovu realizaciju.

Predmetna strategija odražava politiku i regulatorna načela koja proizlaze iz poštanskih direktiva, i to: osiguranje održivosti univerzalnog servisa, razvoj unutrašnjeg poštanskog tržišta (kroz razvoj novih poštanskih usluga i podsticanje tržišne konkurencije) i jačanje zaštite korisnika.

Akcionim planom za 2024-2025. predviđen je strateški cilj koji se odnosi na obezbjeđenje održivosti univerzalne poštanske usluge i razvoj komercijalnih poštanskih usluga orijentisanih na korisnike u konkurentnom i digitalnom okruženju. U cilju praćenja realizacije strateškog cilja, formirana je Komisija za praćenje sprovođenja i izvještavanje o Strategiji razvoja poštanske djelatnosti 2024-2028. i realizacije Akcionog plana 2024-2025.

Predmetnim Akcionim planom za 2024. godinu, prepoznati su sljedeći operativni ciljevi:

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

Akcionni plan za sprovođenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za 2024-2025. godinu, sadrži jedan strateški cilj sa sedam operativnih ciljeva i 38 aktivnosti.

Polazeći od navedenog, u cilju zaštite slobode tržišnog nastupa, interesa privrede, građana i korisnika poštanskih usluga, na ovaj način propisani su indikatori - način njihovog sprovođenja, dinamika sprovođenja mjera za ostvarivanje indikativnog cilja i procjena sredstava potrebnih za sprovođenje planiranih mjera, izvori finansiranja i način njihovog obezbjeđivanja.

Takođe, definisani su pravci usaglašavanja sa EU regulativom i EU standardima, mjere za obezbjeđenje dostupnosti univerzalnih poštanskih usluga, kao i unapređenje razvoja savremenih i novih poštanskih usluga.

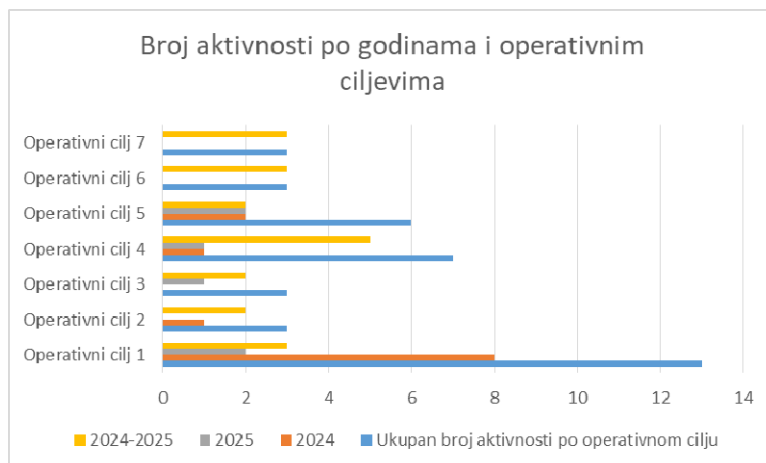
STEPEN REALIZACIJE I OBRAZLOŽENJE

Dvogodišnjim Akcionim planom za period 2024-2025 planirano je ukupno 38 aktivnosti, od kojih 12 u 2024. godini, 6 u 2025. godini, a 20 koje su planirane da otpočnu u 2024. godini a budu realizovane u 2025. godini. Slijedi tabelarni prikaz po operativnim ciljevima.

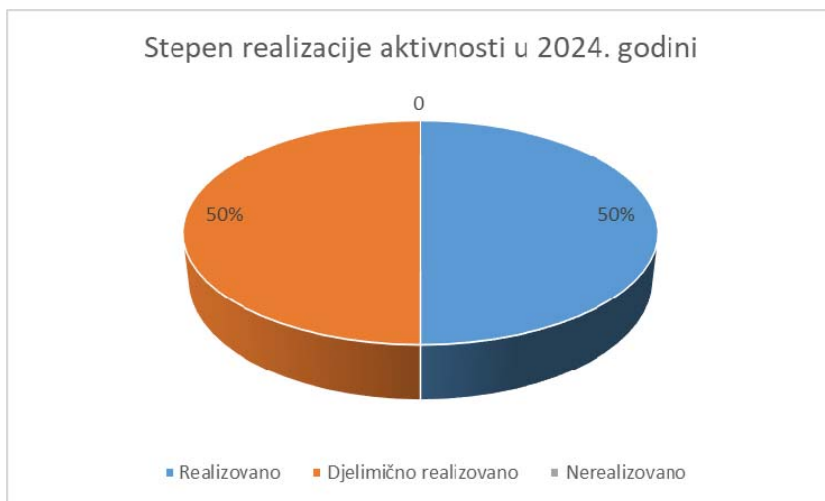
Tabela 1. Prikaz broja aktivnosti po operativnim ciljevima i godini planirane realizacije

Operativni cilj	Ukupan broj aktivnosti po operativnom cilju	2024	2025	2024-2025
Operativni cilj 1	13	8	2	3
Operativni cilj 2	3	1	0	2
Operativni cilj 3	3	0	1	2
Operativni cilj 4	7	1	1	5
Operativni cilj 5	6	2	2	2
Operativni cilj 6	3	0	0	3
Operativni cilj 7	3	0	0	3

Grafik 1: Grafički prikaz broja aktivnosti po operativnim ciljevima i godini planirane realizacije



Grafik 2: Realizacija aktivnosti iz AP za 2024. godinu



Tokom 2024. godine od **ukupno 12 aktivnosti** započetih u 2024. godini sa rokom realizacije u 2024. godini, **uspješno je realizovano 6 (50%)**, **djelimično realizovano takođe 6 (50%)**, dok **nerealizovanih aktivnosti nije bilo**. Slijedi grafički prikaz sa procentualno izraženim stepenom realizacije u 2024. godini, i posebno po operativnim ciljevima 1 i 5. U okviru operativnih ciljeva 2 i 4

u 2024. godini planirana je realizacija samo 1 aktivnosti, dok za *operativne ciljeve 6 i 7 u 2024. godini nije planirana nijedna aktivnost shodno Akcionom planu za 2024-2025 godinu*.

Grafik 3: Stepen realizacije aktivnosti u okviru Operativnog cilja 1 započetih u 2024. godini sa rokom završetka u 2024. godini



U 2024. godini u okviru **operativnog cilja 1** planirana je realizacija **ukupno 8 aktivnosti**. Kao što se može vidjeti na prethodno predstavljenom grafiku **broj realizovanih i djelimično realizovanih aktivnosti je isti (po 50%)**, dok **nerealizovanih aktivnosti nije bilo**. U okviru ovog operativnog cilja uspješno su

realizovane aktivnosti koje su se odnosile na izradu 2 izvještaja: **Izvještaja o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge** i **Izvještaja o kvalitetu prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka**. Takođe, formiran je **Tehnički komitet** za poštanske usluge u okviru Instituta za standardizaciju, kao i stvoreni preduslovi za formiranje Nezavisne komisije za izdavanje poštanskih maraka. Kada je riječ o djelimično realizovanim aktivnostima one se odnose na izradu Studije o održivosti obaveznosti univerzalne poštanske usluge, Izvještaja o obavezi petodnevne dostave, optimizacije mreže UPO-a i ispitivanja zadovoljstva korisnika prostornom i vremenskom dostupnošću usluge. Završetak ovih aktivnosti očekuje se u I odnosno II kvartalu 2025. godine.

U okviru **operativnog cilja 2**, u 2024. godini, planirana je **realizacija 1 aktivnosti**, i ona je **djelimično realizovana**. Predmetna aktivnost se odnosi na ispitivanje zadovoljstva korisnika poštanskih usluga, koja nije mogla biti finalizovana u 2024. godini jer se nijedna agencija nije javila na tender, što je zahtijevalo izmjenu Plana javnih nabavki i kašnjenje u realizaciji.

U okviru operativnog cilja 3 nije bilo aktivnosti koje su planirane da budu započete i realizovane u 2024. godini.

Jedna aktivnost je u 2024. godini planirana u okviru **operativnog cilja 4**, a odnosi se na potvrđivanje Akata Svjetskog poštanskog saveza i ista je **uspješno realizovana u 2024. godini**. Skupština Crne Gore je usvojila Zakon o potvrđivanju akata Svjetskog poštanskog saveza, Adis Abeba 2018 u decembru 2024. godine.

Grafik 4: Stepen realizacije aktivnosti u okviru operativnog cilja 5 započetih u 2024. godini sa rokom završetka u 2024. godini

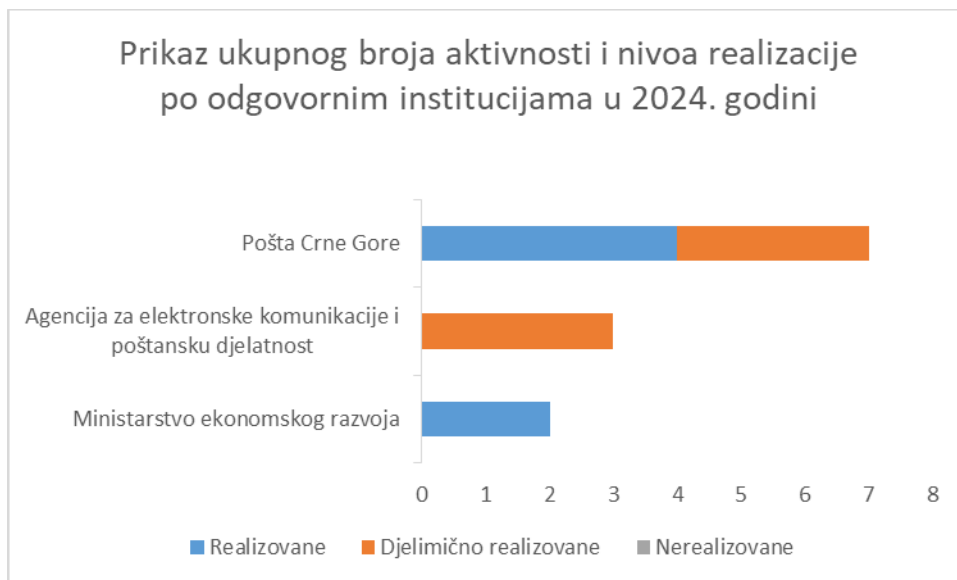


Operativni cilj 5 predviđao je realizaciju **2 aktivnosti** u 2024. godini, od kojih je jedna uspješno realizovana, dok je druga djelimično realizovana. Uspješno je realizovana aktivnost koja se odnosila na saradnju i razmjenu iskustava o strategijama smanjenja

ugljendioksida, dok je djelimično realizovana aktivnost koja se odnosila na prikupljanje informacija o alternativnim načinima pružanja poštanskih usluga kao priprema za izmjenu Zakona o poštanskim uslugama. Slijedi grafički prikaz stepena realizacije aktivnosti u okviru ovog operativnog cilja.

Na realizaciji predviđenih aktivnosti za 2024. 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 nastavku je prikaz stepena realizacije aktivnosti za 2024. godinu po odgovornim institucijama.

Grafik 5: Realizacija aktivnosti iz AP za 2024. godinu po odgovornim institucijama



Od ukupnog broja aktivnosti planiranih u 2024. godini, Ministarstvo ekonomskog razvoja je nosilac 2 aktivnosti i obje su uspješno realizovane. Pošta Crne Gore je bila nosilac 7 aktivnosti, od čega su 4 uspješno realizovane, a 3 djelimično realizovane. Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je nosilac 3 aktivnosti i sve tri su djelimično realizovane.

AKTIVNOSTI KOJE SE NISU REALIZOVANE U ROKU

U izvještajnom periodu nije bilo nerealizovanih aktivnosti.

PRIMJERI DOBRE PRAKSE

- **Unapređenje kvaliteta i dostupnosti poštanskih usluga** - Izvještavanje o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge omogućava preciznu analizu dostupnosti poštanskih jedinica, brzine i pouzdanosti prenosa pošiljaka, kao i sigurnosti u poštanskom saobraćaju. Na osnovu tih podataka donose se strateške odluke za dalja poboljšanja, uključujući standardizaciju usluga i ekološke inicijative.
- **Standardizacija poštanskih usluga - Formiranje Tehničkog komiteta ISME/TK 018:** Poštanske usluge predstavlja ključni korak ka usklađivanju poštanskih usluga sa međunarodnim standardima. Komitet se fokusira na mjerenje kvaliteta usluga, automatsku identifikaciju i praćenje pošiljaka, te upravljanje podacima o adresama. Ova inicijativa doprinosi povećanju interoperabilnosti poštanskih mreža, efikasnosti i sigurnosti poštanskog sistema u Crnoj Gori.
- **Međunarodna saradnja i usklađivanje propisa** - Aktivnosti na potvrđivanju akata Svjetskog poštanskog saveza doprinijele su harmonizaciji domaćih propisa sa međunarodnim pravilima, čime se poboljšava pozicija Crne Gore u globalnom poštanskom sistemu.

- **Održivi razvoj i ekološka odgovornost** - Saradnja i razmjena znanja o strategijama smanjenja emisije CO₂ omogućila je preuzimanje najboljih praksi i planiranje mjera za ekološki održivo poslovanje u poštanskom sektoru.

IZAZOVI U REALIZACIJI AKTIVNOSTI

- **Planiranje i postavljanje rokova** - Planiranje aktivnosti i postavljanje realnih rokova predstavlja veliki izazov, naročito kada su uključeni kompleksni postupci kao što su tenderske procedure ili angažovanje eksternih stručnjaka. Kašnjenje u početnim fazama planiranih aktivnosti često ima lančane posljedice koje usporavaju celokupnu realizaciju.
- **Upravljanje resursima** - Ovaj izazov se odnosi na adekvatnu alokaciju resursa, kako ljudskih tako i materijalnih, za realizaciju aktivnosti. Ograničeni kapaciteti unutar institucija često dovode do potrebe za angažovanjem dodatnih stručnjaka, što usporava proces i povećava troškove.
- **Praćenje indikatora učinka** – Nepostojanje internih kapaciteta za sprovođenje određenih vrsta istraživanja koja predstavljaju osnovu za kontinuirano praćenje nivoa stanja određene oblasti, otežavaju praćenje ostvarenih učinaka strateškog dokumenta. Kašnjenje u isporučivanju predmetnih istraživanja od strane eksternih subjekata dodatno usložnjava ovaj proces.

PREGLED REALIZOVANIH ULAGANJA U ODNOSU NA PLANIRANA SREDSTVA PO OPERATIVNIM CILJEVIMA I IZVORIMA

Za realizaciju aktivnosti iz AP za 2024. godinu planirano je **ukupno 78.740,00 €**, od čega 10.000,00€ iz budžeta Ministarstva ekonomskog razvoja, 59.240,00 iz budžeta Pošte Crne Gore i 9.500,00 iz budžeta agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Slijedi tabelarni prikaz planiranih/utrošenih sredstava.

Tabela 2. Pregled planiranih i utrošenih sredstava po operativnim ciljevima sa izvorima finansiranja za aktivnosti koje su planirane da otpočnu i realizuju se u 2024. godini

<i>Iznos sredstava u 2024. godini</i>	<i>Planirano</i>	<i>Utrošeno</i>	<i>Izvor finansiranja</i>
<i>Operativni cilj 1</i>	<i>59.240,00</i>	<i>31.890,00</i>	<i>Pošta CG</i>
<i>Operativni cilj 2</i>	<i>9.500,00</i>	<i>0</i>	<i>EKIP</i>
<i>Operativni cilj 3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>/</i>
<i>Operativni cilj 4</i>	<i>10.000,00</i>	<i>0</i>	<i>MER</i>
<i>Operativni cilj 5</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>/</i>
<i>Operativni cilj 6</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>/</i>
<i>Operativni cilj 7</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>/</i>

Ukupno	78.740,00	31.890,00	Pošta CG
---------------	------------------	------------------	-----------------

Od ukupno 12 aktivnosti koliko je planirano za 2024. godinu, 8 je u okviru prvog operativnog cilja, u okviru 2 i 4 operativnog cilja po 1 aktivnost, 2 aktivnosti su planirane operativnim ciljem 5, dok aktivnosti čije je rok realizacije bio u 2024. godini nema u okviru 3, 6 i 7 cilja. Od aktivnosti koje su realizovane u okviru operativnog cilja 1 (4) za realizaciju 1 nisu bila potrebna sredstva, dok je za 3 utrošeno približno onoliko sredstava koliko je i planirano (budžet Pošte CG). Za aktivnost predviđenu operativnim ciljem 4, koja je realizovana, iako je inicijalno planirano 10.000,00 eura iz budžeta Ministarstva ekonomskog razvoja, sredstva nisu utrošena, jer je aktivnost realizovana u okviru redovnih angažovanja zaposlenih Ministarstva (nije angažovana eksterna podrška). Aktivnost iz operativnog cilja 5 koja je realizovana, nije predviđala utrošak sredstava.

PREPREKE ILI RIZICI KOJI PROISTIČU IZ PRIPADNOSTI ODREĐENOM RODU

U okviru predmetne politike nisu identifikovane nikakve prepreke niti rizici koji proističu iz pripadnosti određenom rodu. Naime, **politika kao takva ne utiče na rod, niti stvara bilo kakve implikacije polazeći od pripadnosti određenom rodu.**

II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA

Opšti pregled

Strategijom razvoja poštanske djelatnosti za Crnu Goru za period 2024-2028, definisan je glavni strateški cilj: Obezbijediti održivost univerzalne poštanske usluge i razvoj komercijalnih poštanskih usluga orijentisanih na korisnike/ce u konkurentnom i digitalnom okruženju. Ostvarenje ovog cilja vrši se kroz sedam ključnih operativna cilja (Tabela 1).

Tabela 3. Napredak u postizanju ciljeva

Operativni cilj 1: Osiguranje ekonomski, ekološki i socijalno održive univerzalne poštanske usluge u skladu sa potrebama građana i društva					
Indikator učinka	Polazna vrijednost (2022)	Ostvarena vrijednost indikatora u 2023. godini	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025 godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Stepen zadovoljstva korisnika univerzalne poštanske usluge. (EKIP)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) 4	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3 (max ocjena 5)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3,5 (max ocjena 5)

			odrađene analize, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke) ¹		
Operativni cilj 2: Unapređenje preduslova za razvoj komercijalnih usluga u digitalnom okruženju					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025. godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Stepen zadovoljstva korisnika komercijalne poštanske usluge. (EKIP)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) 4	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine >3,5 (max ocjena 5) Nema podataka (Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon odrađene analize, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3 (max ocjena 5)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3,5 (max ocjena 5)
Operativni cilj 3: Unapređenje zaštite interesa korisnika poštanskih usluga					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025. godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Izveštaj o stepenu zaštite interesa korisnika.	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5)	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon odrađene analize, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke)	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika > 3 (max 5)	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika > 3,5 (max 5)

¹ EKIP je, u okviru obavljanja postupka jednostavne nabavke broj JDN 38/24 vezano za usluge istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, agencijama za ispitivanje javnog mnjenja prosljedio Zahtjev za dostavljanje ponude za obavljanje navedene usluge. Od ovih agencija nije pristigla ni jedna ponuda, već su dostavljena obavještenja, da oni nijesu u mogućnosti da se za navedeni projektni zadatak ukllope u ponuđenu vrijednost nabavke.

Da bi EKIP realizovao uslugu istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, iz objektivnih razloga, moralo je doći do izmjena Plana javnih nabavki EKIP-a za 2024. godinu, a samim tim i do pomjeranja roka za realizaciju ove aktivnost, pa će ista biti realizovana u II kvartalu 2025. godine.

Operativni cilj 4: Podsticanje razvoja prekograničnih poštanskih usluga i povećanje globalne povezanosti					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025. godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Količina prekograničnih pošiljaka	Broj međunarodnih pošiljaka u 2022. godini 1.096.339	Broj međunarodnih pošiljaka u 2023. godini 1.313.211	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nema podataka (EKIP još uvijek nema podatke od operatora za 2024. godinu, koliko je ostvareno povećanje u odnosu na 2023. godinu). Podaci će biti dostupni tokom II kvartala 2025. godine.	Povećanje za 5% u odnosu na 2023. godinu.	Povećanje za 10% u odnosu na 2023. godinu
Operativni cilj 5: Podsticanje održivog poslovanja na poštanskom tržištu u pogledu zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i savjesnog korporativnog upravljanja					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025. godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Metodologija izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology).	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Organizovana je TAIEX studijska posjeta o praktičnoj implementaciji relevantnih strategija i metodologije u vezi sa prilagođavanjem klimatskim promjenama i načinom finansiranja povezanih inicijativa u poštanskom sektoru, u Zagrebu, Hrvatska.	Razmjena iskustava	Usvojena metodologija izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology)
Izveštaj o održivim načinima pružanja poštanskih usluga.	Ne	Ne Pošta Crne Gore, u 2023. godini, realizovala je nabavku 40 električnih mopeda.	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: U 2024. godini, Pošta Crne Gore realizovala je nabavku 4 nova električna teretna vozila.	Izveštaj JPO	Izveštaj od 50% operatora
Plan rodne radnovnosti	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Ne	Plan usvojen kod 50% poštanskih operatora	Plan usvojen kod 80% poštanskih operatora
Centar za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nisu započete aktivnosti.	Pripremljena dokumentacija i obezbijeđeni uslovi za osnivanje Centra za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU.	Formiran Centar za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU.

Operativni cilj 6: Podrška sprovođenju sveobuhvatnih mjera za osiguranje sigurnosti pošiljaka, osiguranje zaštite od krađe i zaštite od terorizma					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025. godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Potpisan Sporazum o saradnji između Pošte i Uprave carina	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Potpisan Sporazum o saradnji između Pošte i Uprave carina koji je objedinjen za oba projekta (GIZ i HERMES).	U proceduri	Potpisan sporazum
Operativni cilj 7: Podsticanje razvoja znanja i vještina ljudskih potencijala učesnika na poštanskom tržištu					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025. godine	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Specijalizovani programi edukacije /treninga zaposlenih	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Održane 3 edukacije iz oblasti smanjenja ugljen-dioksida u poštanskom saobraćaju, poštanskih standarda i upravljanje rizicima elementarnim nepogodama. Prema dostupnim podacima na jednoj edukaciji je učestvovalo podjednak broj muškaraca (2) i žena (2), a na drugoj edukaciji od četiri učesnika 3 su bile žene i jedan muškarac.	Da, najmanje jedan program	Da, najmanje jedan program

Početna vrijednost **prvog operativnog cilja** odnosi se na srednju ocjenu zadovoljstva korisnika univerzalne poštanske usluge na kraju 2022. godine i iznosi 4. Imajući u vidu da se istraživanje radilo svake druge godine, nema podataka o ocjeni za 2023. godinu. Podatak koji se odnosi na srednju ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine biće dostupan u toku 2025. godine.

Početna vrijednost **drugog operativnog cilja** odnosi se na srednju ocjenu zadovoljstva korisnika komercijalne poštanske usluge na kraju 2022. godine i iznosi 4. Imajući u vidu da se istraživanje radilo svake druge godine, nema podataka o ocjeni za 2023. godinu. Podatak koji se odnosi na srednju ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine biće dostupan u toku 2025. godine.

Treći operativni cilj odnosi se na unapređenje zaštite interesa korisnika poštanskih usluga. Vrijednost se mjeri srednjom ocjenom zaštite interesa korisnika. Trenutno nema podatka koji se odnosi na srednju ocjena zaštite interesa korisnika na kraju 2024. godine. Podatak će biti dostupan u toku 2025. godine.

Početna vrijednost **četvrtog operativnog cilja** je broj međunarodnih pošiljaka u 2022. godini i iznosi 1.096.339. U 2023. godini, ostvareno je 1.313.211 međunarodnih pošiljaka, što predstavlja povećanje od 19,78% u odnosu na 2022. godinu. Podatak koliko je ostvareno povećanje u odnosu na 2023. godinu biće dostupan u toku 2025. godine.

Kroz **peti operativni cilj** koji se odnosi na podsticanje održivog poslovanja na poštanskom tržištu u pogledu zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i savjesnog korporativnog upravljanja, u 2024. godini, organizovana je TAIEX studijska posjeta o praktičnoj implementaciji relevantnih strategija i metodologije u vezi sa prilagođavanjem klimatskim promjenama i načinom finansiranja povezanih inicijativa u poštanskom sektoru, u Zagrebu, Hrvatska. Takođe, Pošta Crne Gore, u 2023. godini, realizovala je nabavku 40 električnih mopeda, dok je u 2024. godini realizovala nabavku 4 nova električna teretna vozila.

Šesti operativni cilj koji se odnosi na podršku sprovođenju sveobuhvatnih mjera za osiguranje sigurnosti pošiljaka, osiguranje zaštite od krađe i zaštite od terorizma, realizovan je kroz ciljnu vrijednost koja se mjeri u 2024. godini kroz potpisivanje Sporazuma o saradnji između Pošte i Uprave carina koji je objedinjen za oba projekta (GIZ i HERMES).

Realizacija **sedmog operativnog cilja** mjeri se kroz broj realizovanih specijalizovanih programa/edukacija/treninga. Tokom 2024. godine održane su tri edukacije iz oblasti smanjenja ugljen-dioksida u poštanskom saobraćaju, poštanskih standarda i upravljanje rizicima elementarnim nepogodama.

Univerzalne poštanske usluge omogućavaju svim građanima, bez obzira na geografsku lokaciju ili socijalni status, pristup osnovnim uslugama. Dakle, trendovi za dopinos operativnim ciljevima osiguravanju održivih poštanskih usluga uključuju i izazove za čije prevazilaženje je važno razvijati integrisani pristup iz strateškog planiranja.

Naime, razvoj tehnologija omogućava integraciju digitalnih platformi za slanje paketa, praćenje pošiljki, kao i pružanje usluga putem mobilnih aplikacija. Ovaj trend smanjuje troškove poslovanja, povećava efikasnost i smanjuje ekološki otisak.

U narednom periodu poštanske službe treba da nastoje da u svom poslovanju koriste ekološki prihvatljive načine transporta, kao što su električna vozila, bicikli ili korišćenje vozila na alternativna goriva. Ove inicijative smanjuju emisiju ugljen dioksidom, smanjuju zagađenje i dopinose ekološkoj održivosti. Takođe poštanske službe se prilagođavaju potrebama društva kroz uvođenje digitalizacije i e-trgovine u svoje poslovanje. Sa rastućim trendom on line kupovine, opterećenje poštanskih usluga raste. Teško je održati brzinu i kvalitet usluge, posebno u vremenima velikih prazničnih ili promotivnih peroda. Ovaj pritisak može smanjiti kvalitet usluge i ispunjenje postavljenih indikatora.

➤ Aktivnosti koje su uspješno realizovane u okviru **operativnog cilja 1** odnosile su se na:

1. Izvještavanje o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge – Pošta Crne Gore je sačinila Izvještaj o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge za 2024. godinu. Na osnovu predmetnog izvještaja može se zaključiti da je dostupnost univerzalne usluge u fazi prijema obezbijedena u skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga („Sl. list CG“ br. 29/17, 114/20), što bi značilo da jedna jedinica poštanske mreže mora da posluje na površini do 100 km² i da opslužuje najviše 5000 stanovnika. Prema zvaničnim rezultatima popisa iz 2023. godine (Monstat), Crna Gora ima 633.158 stanovnika, za Poštu Crne Gore, jedna pošta u prosjeku, pokriva 88,99km². i opslužuje 3.932 stanovnika. Vremenska dostupnost univerzalnoj poštanskoj usluzi je u potpunosti obezbijedena u skladu sa navedenim propisom. Postojećom organizacijom dostave, Pošta je obezbijedila da se dostava pošiljaka obavlja u skladu sa članom 8 Zakona o poštanskim uslugama, tj. da svi korisnici imaju mogućnost uručjenja minimum jedne pošiljke svakog radnog dana, najmanje 5 dana sedmično, a u opštinskim i ostalim većim mjestima, dostava se vrši i subotom. Ruralna i slabo naseljena područja su takođe pokrivena širom i najširoom dostavom pošta i franšiznih pošta, na način kako zakon dopušta za do 10% stanovništva.
2. Mjerenje kvaliteta prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka – Pošta Crne Gore je 2024.god, metodom javne nabavke, organizovala i nezavisno mjerenje kvaliteta prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju. Mjerenje je realizovalo preduzeće „StatPro“ doo iz Podgorice. Specifikacijom mjerenja postavljeni su kriterijumi mjerenja za obezbjeđenje dobijanja rezultata koje zakon zahtijeva. Preduzeće „StatPro“ je poslalo 320 registrovanih pisama u periodu mjerenja jun 2024.god. od čega je na adrese primaoca uručeno 309 test pisama (96,6%).
3. U cilju obezbjeđivanja uslova za formiranje nezavisne komisije za izdavanje poštanskih maraka, Pošta CG je izmijenila pravilnik o izdavanju poštanskih maraka, koji je objavljen u SL.listu CG br. 28/24 kojim se predviđa da Komisija za poštanske marke ima predsjednika i 4 člana. Predsjednik je predstavnik univerzalnog poštanskog operatera, dok se dva člana imenuju iz reda uglednih kulturnih i javnih radnika, jedan je predstavnik državnog organa nadležnog za poštansku djelatnost, i jedan član je predstavnik Saveza filatelista Crne Gore. <http://sluzbenilist.me/pregled-dokumenta/?id={D058F477-53C1-4980-9F1D-1D798CECD256}>
4. Formiran je tehnički komitet u okviru instituta za standardizaciju Crne Gore u vezi sa CEN/TC 331- Postal services, koji će se baviti standardizacijom u cilju povećanja interoperabilnosti poštanskih mreža i poboljšanja kvaliteta usluge. Uvođenje standarda na nacionalnom nivou je neophodno da bi se obezbijedila transparentnost, efikasnost i postavio minimum kvaliteta koji poštanski operatori moraju obezbijediti korisnicima poštanskih usluga kako bi se zadovoljili bitni zahtjevi direktive EU 97/67/EZ i regulative EU 2018/644. Nacionalni tehnički komitet za poštanske usluge pratiće rad korespodentnog evropskog tehničkog komiteta CEN/TC 331 – Postal services. U skladu sa pravilima standardizacije usvajaće evropske standarde kako bi se na nacionalnom nivou obezbijedio tehnički osnov za uspješno transponovanje EU direktiva i regulativa. Članovi tehničkog komiteta ISME/TK 018: Poštanske usluge su predstavnici Ministarstva ekonomskog razvoja, Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Pošte Crne Gore, Start

Pro doo i Fakulteta za saobraćaj, komunikacije i logistiku (Univerzitet Adriatic Budva). Komitet čine predsjednica, sekretarka i pet članica.
https://isme.me/sr_ME/osnovan-tehnicki-komit-et-isme-tk-018-postanske-usluge_p5418.html

U okviru **operativnog cilja 4** planirana je jedna aktivnost u 2024. godini i ona je uspješno realizovana - Skupština Crne Gore je u decembru 2024. godine usvojila Zakon o potvrđivanju akata Svjetskog poštanskog saveza Adis Avbeba, 2018. godine. Ratifikacijom ovih akata Crna Gora jača svoju ulogu u globalnoj poštanskoj zajednici i doprinosi naporima da se osigura pristup visokokvalitetnim, univerzalnim poštanskim uslugama, u cilju dalje modernizacije i unapređenja predmetnog sektora.

U okviru **operativnog cilja 5** uspješno je realizovana aktivnost koja se odnosila na unapređenje znanja i iskustva o strategijama smanjenja ugljendioksida kroz realizaciju TAIX studijske posjete o praktičnoj implementaciji relevantnih strategija i metodologije u vezi sa prilagođavanjem klimatskim promjenama i načinom finansiranja povezanih inicijativa u poštanskom sektoru, u Zagrebu, Hrvatska. U predmetnoj studijskoj posjeti učestvovali su predstavnici Ministarstva ekonomskog razvoja i Pošte Crne Gore, gdje je od ukupno 4 učesnika bio jednak broj muškaraca i žena.

⇒ **Procjena izazova u praćenju vrijednosti indikatora učinka**

Kada je riječ o izazovima u praćenju vrijednosti indikatora učinka u 2024. godini, vrijednost indikatora učinka za većinu operativnih ciljeva (operativni ciljevi 1, 2, 3) nije mogla biti utvrđena jer istraživanja na bazi kojih bi se utvrdile vrijednosti zadatih indikatora učinaka u 2024. godini nisu realizovana. Razlozi kašnjenja proizilaze iz proceduralnih razloga koji su se odnosili na nedovoljnu zainteresovanost mapiranih agencija da učestvuju u predmetnom postupku jednostavne nabave za sprovođenje istraživanja u okviru sredstava koja su planirana za tu namjenu. Iz navedenih razloga postupak je prolongiran. Imajući u vidu predmetnu situaciju, kao jedan od ključnih izazova nameću se finansijka i proceduralna ograničenja, koja vrlo često iziskuju dodatno vrijeme i uzrokuju kašnjenja, pa bi ovo mogao biti izazov u većini aktivnosti koje se realizuju kroz postupak javnih nabavki. Takođe, nemogućnost korišćenja internih resursa za sprovođenje određenih vrsta istraživanja, onemogućava prikupljanje podataka, nezavisno od eksternih okolnosti opisanih prethodno.

Nadalje, indikator učinka koji se odnosi na broj međunarodnih pošiljaka, a koji je vezan za operativni cilj 4 nije mogao biti utvrđen jer tim podacima raspolažu operatori, koji još uvijek nisu dostavili tražene podatke EKIP-u. U skladu sa tim, nameće se da je izazov blagovremeno dostavljanje podataka od strane operatora, odnosno neophodnost unapređenja saradnje i jasno definisanje dinamike kada određeni podaci mogu biti raspoloživi, te na bazi toga planirati i pratiti indikatore učinka.

U pogledu rodne dimenzije, u većini izvještaja nije moguće napraviti rodnu segregaciju. Takođe za već postojeće izvještaje prethodno nije bilo predviđeno segregiranje podataka na osnovu pripadnosti određenom rodu, te se ne raspolaže tim podacima što onemogućava praćenje napretka u pogledu unapređenja učinka po rodu.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE O IMPLEMENTACIJI AKTIVNOSTI IZ AP U 2024. GODINI SPROVOĐENJA STRATEŠKOG DOKUMENTA

STRATEŠKI CILJ: Obezbijediti održivost univerzalne poštanske usluge i razvoj komercijalnih poštanskih usluga orijentisanih na korisnike u konkurentnom i digitalnom okruženju

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

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028. godine
Stepen zadovoljstva korisnika univerzalne poštanske usluge. (EKIP)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) 4 Obuhvaćeno je 52,0 % žena i 48,0% muškaraca Ostali podaci nijesu dostupni, jer dobijanje podataka o procentu žena koje su zadovoljne poštanskim uslugama nije bilo predviđeno ovim istraživanjem.	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine (max ocjena 5) Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon odrađene analize, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke) Istraživanjem zadovoljstva korisnika je planirano da bude obuhvaćeno 50,9% žena i 49,1% muškaraca. Predmetnim istraživanjem je planirano dobijanje odvojenih podataka o procentu žena i muškaraca koji su zadovoljni pruženim poštanskim uslugama.	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3 (max 5)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3,5 (max 5)

Ključna mjera 1.1. Preispitivanje potrebe za redefinisane obaveznosti univerzalne poštanske usluge.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
---	--	---	---------------	---------------------------	--------------------	--	--	----------------------	--------------------	---

1.1.1. Izrada Studije o održivosti obaveznosti univerzalne poštanske usluge.	Izveštaj o potrebi redefinisana obaveze obaveznosti univerzalne poštanske usluge. Studija o održivosti obaveznosti univerzalne poštanske usluge.	EKIP (saradnja sa Poštom Crne Gore i MER)	II kvartal 2024.	IV kvartal 2024.	Djelimično realizovano	II kvartal 2025 Obrazloženje : EKIP je započeo proces prikupljanja podataka u IV kvartalu 2024. godine U toku je izrada Studije o održivosti i obaveznosti univerzalne poštanske usluge	16.940,00 €		Sredstva EKIP	Potrebno je osigurati blagovremeno finalizovanje Studije o održivosti i obaveznosti univerzalne poštanske usluge, uz dosljedno praćenje dinamike izrade i primjenu prikupljenih podataka. Takođe, važno je planirati dalju analizu rezultata studije i njihovu integraciju u regulatorni okvir i strateške odluke kako bi se obezbedila dugoročna održivost i dostupnost univerzalne poštanske usluge.
--	--	---	------------------	------------------	-------------------------------	---	-------------	--	---------------	--

Ključna mjera 1.2. Revizija obaveze petodnevne dostave.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.2.1. Izrada Izveštaja o obavezi petodnevne dostave.	Izveštaj o potrebi redefinisana obaveze petodnevne dostave.	Pošta Crne Gore (saradnja sa EKIP i MER)	I kvartal 2024.	III kvartal 2024.	Djelimično realizovano	I kvartal 2025. Obrazloženje : Aktivnost je započeta u oktobru 2024. godine, angažovanje m eksternih eksperata Rad na izradi izvještaja je u	3.000,00 €		Pošta Crne Gore	Kako bi se osiguralo blagovremeno završavanje izvještaja, potrebno je kontinuirano pratiti dinamiku izrade i koordinaciju sa angažovanim ekspertima. Takođe, preporučuje se planiranje narednih koraka nakon finalizacije izvještaja, uključujući analizu njegovih nalaza i integraciju preporuka u

						toku, angažovani su eksperti i očekuje se da bude izrađen do kraja I kvartala 2025. godine.				relevantne regulatorne i strateške odluke.
Ključna mjera 1.3. Intenziviranje aktivnosti procesa optimizacije, racionalizacije i održavanja poštanske mreže, kao i podrška univerzalnom poštanskom operatoru (UPO) u automatizaciji procesa prerade pošiljaka.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planira ni datum završe tka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana za sprovođe nje aktivnosti	Sredstv a realizov ana	Izvor finan siranj a	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.3.1. Optimizacija mreže UPO- a (analiza broja i vrste pristupnih tačaka).	Studija dostupnosti jedinica poštanske mreže.	Pošta Crne Gore (saradnja sa EKIP)	I kvartal 2024.	III kvartal 2024.	Djelimično realizovano	I kvartal 2025. godine Obrazloženje Pripreme za realizaciju aktivnosti su započete u III kvartalu angažovanje m eksternih ekspertata. Rad na studiji je u toku, angažovani su eksperti i očekuje se da bude izrađena do kraja I kvartala 2025. godine.	3.000,00 €		Pošt a Crne Gore	Kako bi se osigurala pravovremena realizacija studije, neophodno je kontinuirano pratiti dinamiku izrade i omogućiti efikasnu koordinaciju sa angažovanim ekspertima. Takođe, preporučuje se planiranje aktivnosti za implementaciju preporuka studije nakon njenog završetka, kako bi se obezbijedila njena praktična primjena u daljem radu.

Ključna mjera 1.4. Poboljšanje kvaliteta usluge.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.4.1. Izveštavanje o kvalitetu obavljanja univerzalne usluge.	Izveštaj o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge. Izveštaj o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge za 2023. godinu je urađen.	Pošta Crne Gore (saradnja sa EKIP)	I kvartal 2024. i	I kvartal 2024.	Realizovano		31.600,00 €	19.118€	Pošta Crne Gore	
1.4.2. Mjerenje kvaliteta prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka.	Izveštaj o kvalitetu prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka. Završeno je mjerenje tokom jednog mjeseca u 2024. godini i dostavljen je izveštaj do kraja II kvartala 2024. godine.	Pošta Crne Gore (saradnja sa EKIP)	Tokom jednog mjeseca 2024.	Tokom jednog mjeseca 2024. .	Realizovano		20.000,00 €	11.372,79€	Pošta Crne Gore	

1.4.4. Aktivnosti na formiranju tehničkog komiteta u okviru Instituta za standardizaciju Crne Gore u vezi sa CEN/TC 331 – Postal services.	Formiranje tehničkog komiteta u okviru Instituta za standardizaciju Crne Gore u vezi sa CEN/TC 331 – Postal services. Institut za standardizaciju Crne Gore osnovao je tehnički komitet ISME/TK 018: poštanske usluge, koji broji predsjednicu i pet članova, kao i sekretarku tehničkog komiteta. Sva lica su ženskog roda.	Pošta Crne Gore (saradnja sa EKIP i MER)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2024.	Realizovano		Sredstva nijesu potrebna	n/a	Pošta Crne Gore	
Ključna mjera 1.5. Ispitivanje zadovoljstva korisnika univerzalne poštanske usluge.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.5.1. Ispitivanje	Povećan stepen	EKIP (saradnja sa	IV kvartal 2024.	IV kvartal	Djelimično realizovano	II kvartal 2025	EKIP sredstva		EKIP	Potrebno je pratiti kontinuirano sprovođenje

zadovoljstva korisnika uz kvantifikaciju ključnih indikatora zadovoljenja potreba i dostupnosti usluga.	zadovoljstva korisnika prostornom i vremenskom dostupnošću univerzalne usluge. U toku je postupak sprovođenja istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori.	Pošta Crne Gore)		2024.		Obrazloženje :EKIP je, u okviru obavljanja postupka jednostavne nabavke broj JDN 38/24 vezano za usluge istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, agencijama za ispitivanje javnog mnjenja proslijedio Zahtjev za dostavljanje ponude za obavljanje navedene usluge. Od ovih agencija nije pristigla ni jedna ponuda, već su dostavljena obaviještenja, da oni nijesu u mogućnosti da se za navedeni	predviđen a - 9.500,00 €.		postupka nabavke i realizaciju istraživanja kako bi se osiguralo ispunjenje planiranih rokova. Takođe, preporučuje se redovna komunikacija sa izvođačem i praćenje dinamike rada kako bi se eventualni izazovi prepoznali i riješili na vrijeme. Za ubuduće, preporuka je da se prije otpočinjanja izrade studije, sprovede istraživanje tržišta prije otpočinjanja postupka javnih nabavki, da bi se utvrdio okvir potrebnih finansijskih sredstava za sprovođenje ovakvih vrsta istraživanja ubuduće.
---	--	------------------	--	-------	--	---	---------------------------	--	---

						projektni zadatak uklope u ponuđenu vrijednost nabavke. Da bi EKIP realizovao uslugu istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, iz objektivnih razloga, moralo je doći do izmjena Plana javnih nabavki EKIP-a za 2024. godinu, a samim tim i do pomjeranja roka za realizaciju ove aktivnost, pa će ista biti realizovana u II kvartalu 2025. godine.				
Ključna mjera 1.6. Formiranje nezavisne komisije za izdavanje poštanskih maraka.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju	Indikator rezultata i postignute	Institucije odgovorne za sprovođenje	Datum početka	Planirani datum	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz	Sredstva planirana za	Sredstva realizov	Izvor finansiranj	Preporuke za naredni period sprovođenja

operativnog cilja 1	vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	aktivnosti		završetka		odgovarajuće obrazloženje)	spроводење активности	ana	a	
1.6.1. Formiranje nezavisne komisije za izdavanje poštanskih maraka.	Izmijenjen pravilnik o izdavanju poštanskih maraka i formirana komisija. Pravilnik je objavljen u Službenom listu u II kvartalu 2024. godine.	Pošta Crne Gore (saradnja sa MER)	I kvartal 2024.	II kvartal 2024.	Realizovano		1.000,00 €	1.400€	Pošta Crne Gore	

Operativni cilj 2: Unapređenje preduslova za razvoj komercijalnih usluga u digitalnom okruženju

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028.
Stepen zadovoljstva korisnika komercijalne poštanske usluge. (EKIP)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) 4 Obuhvaćeno je 52,0 % žena i 48,0% muškaraca	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon odrađene analize, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine > 3 (max ocjena 5)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine > 3,5 (max ocjena 5)

Ključna mjera 2.3. Ispitivanje zadovoljstva i potreba korisnika komercijalnih poštanskih usluga.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 2	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
---	--	---	---------------	---------------------------	--------------------	--	--	----------------------	--------------------	---

2.3.1. Ispitivanje zadovoljstva korisnika uz kvantifikaciju ključnih indikatora zadovoljenja potreba i dostupnosti usluga.	Sprovedeno istraživanje na bazi kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja. U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u CG. Istraživanjem zadovoljstva korisnika je planirano da bude obuhvaćeno 50,9% žena i 49,1% muškaraca, a na osnovu odnosa koji je utvrđen popisom stanovništva Crne Gore iz 2023. godine	EKIP (saradnja sa Poštanskim operatorima)	III kvartal 2024.	IV kvartal 2024.	Djelimično realizovano	II kvartal 2025 Obrazloženje EKIP je, u okviru obavljanja postupka jednostavne nabavke broj JDN 38/24 vezano za usluge istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, agencijama za ispitivanje javnog mnjenja proslijedio Zahtjev za dostavljanje ponude za obavljanje navedene usluge. Od ovih agencija nije pristigla ni jedna ponuda, već su dostavljena obaviještenja, da oni nijesu u mogućnosti da se za	9.500,00 €		EKIP	Preporučuje se praćenje realizacije istraživanja koje sprovodi angažovana firma, osiguravanj e da istraživanje bude sprovedeno u skladu s definisanim metodološki m okvirom, pravovreme na analiza dostavljenih rezultata i korišćenje nalaza za unapređenje kvaliteta i dostupnosti poštanskih usluga.
--	---	---	-------------------	------------------	-------------------------------	---	------------	--	------	---

						navedeni projektni zadatak uklope u ponuđenu vrijednost nabavke. Da bi EKIP realizovao uslugu istraživanja stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, iz objektivnih razloga, moralo je doći do izmjena Plana javnih nabavki EKIP-a za 2024. godinu, a samim tim i do pomjeranja roka za realizaciju ove aktivnost, pa će ista biti realizovana u II kvartalu 2025. godine				
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

Operativni cilj 4: Podsticanje razvoja prekograničnih poštanskih usluga i povećanje globalne povezanosti

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)		Vrijednost na kraju 2023. godine		Vrijednost na kraju 2024. godine		Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028		
Količina prekograničnih pošiljaka	Broj međunarodnih pošiljaka u 2022. Godini 1.096.339		Broj međunarodnih pošiljaka u 2023. godini 1.313.211		Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nema podataka (EKIP još uvijek nema podatke od operatora za 2024. godinu, koliko je ostvareno povećanje u odnosu na 2023. godinu)		Povećanje 5% u odnosu na 2023. godinu	Povećanje 10% u odnosu na 2023. godinu		
Ključna mjera 4.4. Potvrđivanje akata Svjetskog poštanskog saveza.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
4.4.1. Aktivnosti na potvrđivanju akata Svjetskog poštanskog saveza.	Potvrđivanje akata Svjetskog poštanskog saveza. U 2024. godini 1 akt Svjetkog poštanskog saveza (adis Abeba 2018). Skupština Crne Gore je u decembru 2024. godine usvojila Zakon o potvrđivanju akata Svjetskog poštanskog saveza Adis Abeba 2018. (Sl. list CG br. 12/24)	MER (saradnja sa EKIP i poštanskim operatorima)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2024.	Realizovano		10.000,00 €	0,00 €	-	

Operativni cilj 5: Podsticanje održivog poslovanja na poštanskom tržištu u pogledu zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i savjesnog korporativnog upravljanja

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
Metodologija izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology).	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Organizova je TAIEX studijska posjeta o praktičnoj implementaciji relevantnih strategija i metodologije u vezi sa prilagođavanjem klimatskim promjenama i načinom finansiranja povezanih inicijativa u poštanskom sektoru, u Zagrebu, Hrvatska.	Razmjena iskustava	Usvojena metodologija izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology)
Izveštaj o održivim načinima pružanja poštanskih usluga.	Ne	Ne Pošta Crne Gore, u 2023. godini, realizovala je nabavku 40 električnih mopeda.	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: U 2024. godini, Pošta Crne Gore realizovala je nabavku 4 nova električna teretna vozila.	Izveštaj JPO	Izveštaj od 50% operatora
Plan rodne radnopravnosti	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Ne	Plan usvojen kod 50% poštanskih operatora.	Plan usvojen kod 80% poštanskih operatora.
Centar za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nisu započete aktivnosti	Pripremljena dokumentacija i obezbeđeni uslovi za osnivanje Centra za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU.	Formiran Centar za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU

Ključna mjera 5.1. Istraživanje prakse izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology).

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 5	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
---	--	---	---------------	---------------------------	--------------------	--	--	----------------------	--------------------	---

5.1.1. Saradnja i razmjena znanja i iskustava o strategijama smanjenja ugljendioksida.	Organizovana minimum jedna studijska posjeta. Broj organizovanih posjeta 1. Uz pomoć TAIEX podrške u septembru 2024. godine je organizovana studijska posjeta, u Zagrebu, o praktičnoj implementaciji relevantnih strategija i metodologije u vezi sa prilagođavanjem klimatskim promjenama i načinom finansiranja povezanih inicijativa u poštanskom sektoru. na istoj su učestvovali predstavnici MER-a i Pošte CG, ukupno 4 učesnika, od čega 2 učesnice.	MER (saradnja sa poštanskim operatorima)	II kvartal 2024.	IV kvartal 2024.	Realizovano		-	n/a	Sredstva EU	
Ključna mjera 5.2. Istraživanje prakse sistemima za preuzimanje i vraćanje pošiljaka (Pick Up Drop Off – PUDO sistema).										
Aktivnost koja utiče na realizaciju	Indikator rezultata i	Institucije odgovorne za	Datum početka	Planirani datum	Status realizacije	Novi rok za realizaciju	Sredstva planirana za	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni

operativnog cilja 5	postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	spvođenje aktivnosti		završetka		(uz odgovarajuće obrazloženje)	spvođenje aktivnosti			period spvođenja
5.2.1. Aktivnosti na prikupljanju informacija o alternativnim načinima pružanja poštanskih usluga kao priprema za izmjenu Zakona o poštanskim uslugama.	Izvještaj poštanskih operatora o sistemima koji predstavljaju održiv način pružanja poštanskih usluga.	Poštanski operatori (saradnja se MER i EKIP)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2024.	Djelimično realizovano	I kvartal 2025. Obrazloženje: Pošta Crne Gore, na kraju II kvartala 2024. godine tražena je dostavljanje ponuda od eksternih eksperata za izradu Izvještaja i Optimizaciju mreže. Zbog zauzetosti eksperata i njihovih drugih poslovnih obaveza, priprema na Izradi Izvještaja o obavezi petodnevne dostave, kao i Optimizacije mreže UPO-a (analiza broja i vrste pristupnih tačaka),	-		Poštanski operatori	Kako bi se osigurala uspješna realizacija aktivnosti, potrebno je kontinuirano pratiti dinamiku izrade izvještaja, uz redovnu komunikaciju sa angažovanim ekspertima. Takođe, preporučuje se definisanje jasnih vremenskih okvira za završetak pojedinačnih faza analize i pravovremeno preduzimanje korektivnih mjera u slučaju kašnjenja.

						započete su u III kvartalu 2024. godine. U oktobru 2024. godine angažovani su eksterni eksperti.				Nakon finalizacije izvještaja, važno je analizirati njegove nalaze i integrisati ih u proces izmjena Zakona o poštanskim uslugama.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Prilog 2. Osvrt na status aktivnosti koje su započele u 2024. godini sa rokom završetka u 2025. godini

Na nivou Akcionog plana 2024-2025 planirano je ukupno 20 aktivnosti čiji je početak realizacije predviđen u 2024. godini, a rok realizacije u 2025. godini. Prikaz broja aktivnosti po operativnim ciljevima, dat je u u Tabeli 1.

Posmatrano po operativnim ciljevima:

Operativni cilj 1 – 3 aktivnosti

Operativni cilj 2 – 1 aktivnost

Operativni cilj 3 – 2 aktivnosti

Operativni cilj 4 – 1 aktivnost

Operativni cilj 5 – 2 aktivnosti

Operativni cilj 6 – 3 aktivnosti

Operativni cilj 7 – 3 aktivnosti.

Slijedi tabelarni prikaz statusa predmetnih aktivnosti na kraju 2024. godine:

STRATEŠKI CILJ: Obezbijediti održivost univerzalne poštanske usluge i razvoj komercijalnih poštanskih usluga orijentisanih na korisnike u konkurentnom i digitalnom okruženju

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

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
Stepen zadovoljstva korisnika univerzalne poštanske usluge. (EKIP)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) 4 Obuhvaćeno je 52,0 % žena i 48,0% muškaraca Ostali podaci nijesu dostupni, jer dobijanje podataka o procentu žena koje su zadovoljne poštanskim uslugama nije bilo predviđeno ovim istraživanjem.	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine) Istraživanje zadovoljstva korisnika je do 2024. godine rađeno svake druge godine, jer su kretanja na ovom tržištu diktirala ovakvu dinamiku istraživanja.	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2024. godine (max ocjena 5) Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon odrađene anlike, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke) Istraživanjem zadovoljstva korisnika je planirano da bude obuhvaćeno 50,9% žena i 49,1% muškaraca. Predmetnim istraživanjem je planirano dobijanje odvojenih podataka o procentu žena i muškaraca koji su zadovoljni pruženim poštanskim uslugama.	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3 (max 5)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3,5 (max 5)

Ključna mjera 1.3. Intenziviranje aktivnosti procesa optimizacije, racionalizacije i održavanja poštanske mreže, kao i podrška univerzalnom poštanskom operatoru (UPO) u automatizaciji procesa prerade pošiljaka.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

1.3.2. Izrada projektne dokumentacije automatizovanog poštansko-logističkog centra sa analizom lokacije	Projektna dokumentacija automatizovanog i logističkog poštanskog centra sa analizom lokacije Ostvareno u 2024. godini: Otpočete aktivnosti na analizi lokaciji na kojoj bi bilo moguće da se uspostavi poštansko logistički centar.	Pošta Crne Gore (saradnja sa MER)	IV kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	140.000,00 €		Pošta Crne Gore	Mapirati više potencijalnih lokacija. Ukoliko se izabere samo jedna, veća je vjerovatnoća da osnovni preduslov za realizaciju projekta izostane.
---	--	-----------------------------------	------------------	------------------	-------------------------------	--	--------------	--	-----------------	--

Ključna mjera 1.4. Poboljšanje kvaliteta usluge.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.4.3. Implementacija novog poštanskog-adresnog koda u Crnoj Gori.	Izveštaj o implementaciji poštanskog adresnog koda u Crnoj Gori U 2024. godini su sprovede pripremne aktivnosti, prikupljanje	Pošta Crne Gore (saradnja sa Upravom za katastar)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	100.000,00 €		Pošta Crne Gore	Potrebno je osigurati pravovremen o planiranje aktivnosti, uključujući angažovanje relevantnih stručnjaka i partnera, kao i jasnu

	podataka za sprovođenje analize potrebnih resursa i infrastrukture.									koordinaciju sa svim akterima. Takođe, preporučuje se sprovođenje detaljne analize potrebnih resursa i infrastrukture kako bi se obezbijedila efikasna primjena novog sistema. Preporučuje se i organizovanj e edukacija za zaposlene i korisnike kako bi se osigurala lakša adaptacija na promjene, uz jasnu komunikaciju o prednostima novog poštanskog- adresnog koda.
Ključna mjera 1.7. Promovisanje poštanskih maraka u međunarodnom saobraćaju.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju	Indikator rezultata i	Institucije odgovorne	Datum početka	Planirani datum	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz	Sredstva planirana za	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni

operativnog cilja 1	postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	za sprovođenje aktivnosti		završetka		odgovarajuće obrazloženje)	sprovođenje aktivnosti			period sprovođenja
1.7.1. Promovisanje poštanskih maraka u međunarodnom saobraćaju.	Usvojen Plan izdavanja maraka. Program izdavanja prigodnih poštanskih maraka za 2025. godinu, usvojen je Odlukom Odbora direktora Pošte Crne Gore br. 00010-20240613-1/2 od 17.06.2024.	Pošta Crne Gore (saradnja sa MER)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	Sredstva nijesu potrebna	n/a	Pošta Crne Gore	Imajući u vidu da je preduslov za otpočinjanje promotivnih aktivnosti ostvaren, kroz usvajanje Plana izdavanja prigodnih poštanskih maraka za 2025. godinu, za narednu 2025. godinu planirati odgovarajuće promotivne aktivnosti i izvještavati o njihovom broju, učesnicima itd.

Operativni cilj 2: Unapređenje preduslova za razvoj komercijalnih usluga u digitalnom okruženju

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
Stepen zadovoljstva korisnika komercijalne	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) 4	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika na kraju 2023. godine (max	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3 (max 5)	Srednja ocjena zadovoljstva korisnika >3,5 (max ocjena 5)

poštanske usluge. (EKIP)	Obuhvaćeno je 52,0 % žena i 48,0% muškaraca Ostale podatke nemamo, jer dobijanje podataka o procentu žena koje su zadovoljne poštanskim uslugama nije bilo predviđeno ovim istraživanjem.	ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	odrađene analize, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke)		
-----------------------------	--	---	---	--	--

Ključna mjera 2.3. Ispitivanje zadovoljstva i potreba korisnika komercijalnih poštanskih usluga.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 2	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
2.1.1. Aktivnosti na digitalizaciji poslovanja PO.	Minimum jedan projekat za razvoj komercijalnih usluga zasnovanih na digitalnim tehnologijama (e-trgovina) Ostvareno u 2024. godini: analizirana iskustva drugih država, mapirani potencijalni projekti koji bi bili adekvatni za implamentaciju u cilju digitalizacije	Poštanski operateri (saradnja sa EKIP i MER)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	20.000,00 €		Poštanski operateri	Preporučuje se da se u narednoj godini razvije konkretan plan implementacije digitalnih rešenja, koji uključuje definisanje prioriternih oblasti. Na bazi tog plana i najboljih iskustava regiona, ali i postojećih resursa mapirati projekat koji

	poslovanja PO								bi omogućio doprinos digitalizaciji poslovanja PO. Takođe, neophodno je obezbijediti resurse za edukaciju zaposlenih i tehničku podršku kako bi tranzicija bila efikasna i održiva.
--	---------------	--	--	--	--	--	--	--	---

Operativni cilj 3: Unapređenje zaštite interesa korisnika poštanskih usluga

Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
Izveštaj o stepenu zaštite interesa korisnika.	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika na kraju 2022. godine (max ocjena 5) Izveštaj o ostvarivanju prava i zaštite interesa korisnika poštanskih usluga daje podatke na nivou korisnika poštanskih usluga, bez analize da li se radi o muškom ili ženskom polu., imajući u vidu rodnu ravnopravnost.	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika na kraju 2023. godine (max ocjena 5) Nema podataka (Istraživanje se radilo svake druge godine)	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nema podataka (U toku je istraživanje stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, EKIP će nakon odrađene anlike, koja će biti gotova u toku 2025. godine, dostaviti tražene podatke)	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika >3 (max 5)	Srednja ocjena zaštite interesa korisnika >3,5 (max 5)

Ključna mjera 3.1. Analiza stepena zaštite korisnika poštanskih usluga.

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 3	Indikator rezultata i postignute	Institucije odgovorne za	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće	Sredstva planirana za sprovođenje	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period
---	----------------------------------	--------------------------	---------------	---------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

	vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	spvođenje aktivnosti				obrazloženje)	aktivnosti			spvođenja
3.1.1. Istražiti stepen zaštite korisnika poštanskih usluga (univerzalna poštanska usluga i ostale poštanske usluge).	Agencija, u okviru svojih nadležnosti, kontinuirano prati stepen usaglašenosti nacionalne regulative sa relevantnim EU okvirom i aktima UPU. Pored aktivnosti vezanih za postupke po prigovorima korisnika poštanskih usluga, Agencije je tokom 2024 godine, shodno zahtjevima korisnika, davala uputstva i instrukcije o procedurama i načinu podnošenja reklamacija kod poštanskih operatora. U cilju jačanja zaštite korisnika,	EKIP (saradnja sa Poštanskim operatorima) Izveštaj o zaštiti interesa korisnika.	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	Sredstva nisu definisana	n/a		U 2025. godini dati osvrt na broj kontrola koje su izvršene u okviru redovnih i vanrednih postupaka. Takođe, rodno segregirati podatke u pogledu stepena zaštite korisnika (koliko je korisnika ukupno podnijelo prigovor, koliko je od toga bilo pripadnica ženskog a koliko muškog pola itd)

	Agencija je kroz redovne i vanredne nadzore koje je tokom 2024 godine obavila kod svih poštanskih operatora, kontrolisala usaglašenost njihovog poslovanja sa Zakonom o poštanskim uslugama i podzakonskim propisima i sa aspekta zaštite krajnjih korisnika poštanskih usluga. U toku 2024. godine je 7 žena korisnica poštanskih usluga podnijelo prigovor na rad poštanskih operatora.									
Ključna mjera 3.2. Promocija zaštite prava korisnika poštanskih usluga.										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 1	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

3.2.1. Promotivne aktivnosti na promociji zaštite prava korisnika.	Minimalno jedna promotivna aktivnost. U 2024. godini je izrađena brošura o pravima korisnika Brošura dostupna na https://ekip.me/brochures/2	EKIP (sараdnja sa Poštanskim operatorima)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	1.000,00€	420,00€	EKIP	U 2025. godini se može organizovati događaj na kojem bi se predstavila izrađena brošura. Takođe, izarađene brošura može biti postavljena i na internet stranicu poštanskih operatora. Pratići broj preuzetih brošura sa sajta EKIP-a.
--	---	---	-----------------	------------------	-------------------------------	--	-----------	---------	------	---

Operativni cilj 4: Podsticanje razvoja prekograničnih poštanskih usluga i povećanje globalne povezanosti										
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)		Vrijednost na kraju 2023. godine		Vrijednost na kraju 2024. godine			Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028	
Količina prekograničnih pošiljaka	Broj međunarodnih pošiljaka u 2022. Godini 1.096.339		Broj međunarodnih pošiljaka u 2023. godini 1.313.211		Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nema podataka (EKIP još uvijek nema podatke od operatora za 2024. godinu, koliko je ostvareno povećanje u odnosu na 2023. godinu)			Povećanje za 5% u odnosu na 2023. godinu	Povećanje za 10% u odnosu na 2023. godinu	
Ključna mjera 4.1. Podsticanje razvoja prekograničnih poštanskih usluga i povećanje globalne povezanosti										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 4	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

	perioda									
4.1.1. Implementacija Uredbe o prekograničnoj dostavi paketa u dijelu koji se odnosi na transparentno objavljivanje uslova i cjenovnika usluga prekogranične dostave.	Transparentno objavljivanje uslova i cjenovnika usluga prekogranične dostave. Sajt Ekip-a je u 2024. godini inoviran relevantnim informacijama o uslovima i cijenama usluga prekogranične dostave https://ekip.me/page/postal-services/licenses-for-performing-postal-services-and-web-sites-of-postal-operators/content	EKIP – u saradnji sa poštanskim operatorima	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	Sredstva nijesu potrebna.	n/a	- EKIP	Redovno ažuriranje informacija: Obezbijediti da sve izmjene u cjenovnicima i uslovima prekogranične dostave budu odmah reflektovane na sajtu, kako bi korisnici imali pristup najnovijim podacima.
4.1.2. Implementacija Uredbe o prekograničnoj dostavi paketa u dijelu koji se odnosi na analizu cijena prekogranične dostave paketa.	Transparentno objavljivanje analize cijena prekogranične dostave usluge. U 2024. godini je urađena Analiza	EKIP u saradnji sa Poštom Crne Gore	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	Sredstva nijesu potrebna.	n/a		Objaviti analizu na internet stranici EKIP-a i Pošte CG

	cijena prekogranične dostave paketa.									
Ključna mjera 4.2. Saradnja sa CEFTA članicama vezano za prekograničnu dostavu paketa – podsticanje i jačanje saradnje kroz razmjenu iskustava										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 4	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
4.2.1. Saradnja sa CEFTA članicama vezano za prekograničnu dostavu paketa – podsticanje i jačanje saradnje kroz razmjenu iskustava. Regulatorna iskustva.	Broj organizovanih radionica/obuka CEFTA članica vezano za razmjenu iskustava i unapređenje i saradnju prekogranične dostave paketa (minimum jedna radionica godišnje). U 2024. godini organizovana 1 radionica. Predmetna radionica za CEFTA ekspertske radnu grupu za prekograničnu dostavu paketa, u organizaciji	EKIP (saradnja sa MER i poštanskim operatorima)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	-	n/a	Sredstva EU	Na kraju 2025. godine dati osvrt na ukupan broj radionica za dvogodišnji period imajući u vidu da je indikator postavljen na godišnjem nivou. Minimum 2 radionice u periodu od 2024-2025

	CEFTA Sekretarijata i GIZ-a – regulatorna iskustva									
4.2.2. Saradnja sa CEFTA članicama vezano za prekograničnu dostavu paketa – podsticanje i jačanje saradnje kroz razmjenu iskustava. Neregulatorna iskustva.	Broj organizovanih radionica/obuka CEFTA članica vezano za razmjenu iskustava i unapređenje i saradnju prekogranične dostave paketa (minimum jedna radionica godišnje). Organizovana 1 radionica. Riječ je o radionici pod nazivom “Tehnička podrška u implementaciji neregulatornih mjera vezanih uz prekograničnu isporuku e-commerce paketa u Crnoj Gori”.	MER (saradnja sa EKIP i poštanskim operatorima)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	-	n/a	Sredstva EU	Na kraju 2025 godine dati osvrt na ukupan broj radionica za dvogodišnji period

Operativni cilj 5: Podsticanje održivog poslovanja na poštanskom tržištu u pogledu zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i

savjesnog korporativnog upravljanja					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
Metodologija izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology).	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Organizova je TAIEX studijska posjeta o praktičnoj implementaciji relevantnih strategija i metodologije u vezi sa prilagođavanjem klimatskim promjenama i načinom finansiranja povezanih inicijativa u poštanskom sektoru, u Zagrebu, Hrvatska.	Razmjena iskustava	Usvojena metodologija izveštavanja o karbonskom otisku (Carbon Footprint reporting methodology)
Izveštaj o održivim načinima pružanja poštanskih usluga.	Ne	Ne Pošta Crne Gore, u 2023. godini, realizovala je nabavku 40 električnih mopeda.	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: U 2024. godini, Pošta Crne Gore realizovala je nabavku 4 nova električna teretna vozila.	Izveštaj JPO	Izveštaj od 50% operatora
Plan rodne ravnopravnosti	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Ne	Plan usvojen kod 50% poštanskih operatora.	Plan usvojen kod 80% poštanskih operatora.
Centar za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Nisu započete aktivnosti.	Pripremljena dokumentacija i obezbeđeni uslovi za osnivanje Centra za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU.	Formiran Centar za edukaciju i apliciranje za sredstva fondova EU

Ključna mjera 5.3. Unapređenje položaja žena u poštanskom sektoru

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 5	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
5.3.1. Pokretanje postupka donošenja planova rodne	Broj planova rodne ravnopravnosti poštanskih	Poštanski operatori (saradnja se MER)	I kvartal 2024.	IV kvartal 2025.	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom	-		Poštanski operatori	Dodatno obučiti službenike poštanskih

ravnopravnosti	operatora i postotak žena u ukupnom broju zaposlenih kod poštanskih operatora i na rukovodećim položajima U 2024. godini nije usvojen nijedan plan rodne ravnopravnosti. Izrada plana još uvijek nije otpočela, trenutno su preduzete aktivnosti na sprovođenju analize trenutnog broja zaposlenih uzimajući u obzir rodnu komponentu. Takođe, neophodna je dodatna edukacija zaposlenih kod poštanskih operatora kako bi predmetna aktivnost bila uspješno obavljena.					realizacije u 2025. godini			operatora oji će biti zaduženi za izradu predmetnih planova i podići svijest o značaju izrade planova rodne ravnopravnosti
----------------	--	--	--	--	--	----------------------------	--	--	--

Ključna mjera 5.4. Formiranje centra za edukaciju i apliciranje za sredstva fonodova EU sa ciljem razvoja tržišta poštanskih usluga i jačanja poštanske mreže

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 5	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
5.4.1 Održavanje radionica za jačanje kapaciteta poštanskih operatora	Broj učešća na radionicama Pošta CG kontinuirano učestvuje u radionicama i edukacijama organizovanim od strane PKCG, Post Europe (PE), Svjetskog poštanskog saveza (UPU) on line ili direktnim učešćem	Pošta CG u sarani sa (EKIP i MER)	I kvartal 2024	IV kvartal 2025	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini		7.200,00	Sredstva EU	Voditi evidenciju učešća na edukacijama i voditi računa o jednakoj zastupljenosti žena i muškaraca na edukacijama. Takođe, na kraju 2025. godine izvijestiti o ukupnom broju realizovanih obuka i napraviti rodnu segregaciju podataka.

Operativni cilj 6: Podrška sprovođenju sveobuhvatnih mjera za osiguranje sigurnosti pošiljaka, osiguranje zaštite od krađe i zaštite od terorizma

Indikator učinka	Početna vrijednost	Vrijednost na kraju 2023.	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
------------------	--------------------	---------------------------	----------------------------------	-----------------------------	----------------------------

	(2022)	godine								
Potpisan Sporazum o saradnji između Pošte i Uprave carina	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Potpisan Sporazum o saradnji između Pošte i Uprave carina koji je objedinjen za oba projekta (GIZ i HERMES).				U proceduri	Potpisan sporazum		
Ključna mjera 6.1. Unapređenje ljudskih kapaciteta za detekciju nedopuštenih sredstava (eksplozivi, hemijske supstance, toksična sredstva)										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 6	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
6.1.1. Aktivnost na edukaciji za detekciju nedopuštenih sredstava	Minimalno jedna sprovedena edukacija U 2024. godini nije bilo edukacija	Poštanski operatori (saradnja sa UPU i GIZ)	I kvartal 2024	IV kvartal 2025	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	5.000,00	/	Pošta CG i poštanski operatori	Razviti detaljan plan edukacije sa jasnim vremenskim okvirom i angažovanjem stručnjaka, uz mogućnost integracije onlajn obuka kako bi se omogućila fleksibilnost i veći broj učesnika.

Ključna mjera 6.2. Unapređenje infrastrukturnih kapaciteta i instalacija opreme za unapređenje osiguranja sigurnosti pošiljaka, radnik i korisnika i zaštite od terorizma

Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 6	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
6.2.1. Aktivnosti u nabavci opreme, obuci zaposlenih i instalaciji opreme	Pripremljen izvještaj o instaliranoj opremi za unapređenje sigurnosnih mjera U 2024. godini su pripremljene stručne osnove za izradu izvještaja	Poštanski operatori (saradnja sa UPU i GIZ-om)	I kvartal 2024	IV kvartal 2025	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	40.000,00	/	Poštanski operatori	lako su stručne osnove za izradu izvještaja već pripremljene, potrebno je definisati konkretne korake za implementaciju. Preporučuje se da se odmah razvije detaljan plan nabavke opreme, instalacije i obuke zaposlenih. Plan treba uključivati konkretne

										rokovе za svaku fazu aktivnosti, kako bi se osigurao pravovrem en završetak svih aktivnosti.
Ključna mjera 6.3. Sprovođenje HERMES projekta – Suzbijanje ilegalne trgovine vatrenim oružjem, njegovim djelovima i municijom u paketnim pošiljkama										
Aktivnost koja utiče na realizaciju operativnog cilja 6	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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođen ja
6.3.1 Aktivnosti na sprovođenju HERMES projekta	Potpisan Sporazum o saradnji između Pošte i Uprave carina. izrađen nacrt Uputstva o postupanju prilikom otkrivanja vatrenog oružja, opojnih droga, eksplozivnih materija i druge robe u poštanskom saobraćaju. Planirana II faza HERMES	MER (saradnja sa poštanskim operatorima)	I kvartal 2024	IV kvartal 2025	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	130.000,00		Sredstva UNODC-a	U 2025. godini, nastaviti jačanje kapaciteta i znanja u pogledu obezbjeđi va preduslov a za suzbijanje ilegalne trgovine vatrenim oružjem, njegovim djelovima i municijom

	projekta U 2024. godini nastavljen rad na planiranju druge faze projekta HERMES koji bi obuhvatao nabavku određene opreme (donacija od strane UNODC-a) i obuke za službenike koji bi radili na toj opremi. Održani redovni lokalni koordinacioni sastanci.								u paketnim pošiljkama
--	---	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------

Operativni cilj 7: Podsticanje razvoja znanja i vještina ljudskih potencijala učesnika na poštanskom tržištu					
Indikator učinka	Početna vrijednost (2022)	Vrijednost na kraju 2023. godine	Vrijednost na kraju 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2025	Ciljana vrijednost do 2028
Specijalizovani programi edukacije/treninga zaposlenih	Ne	Ne	Ostvarena vrijednost u 2024. godini: Održane 3 edukacije iz oblasti smanjenja ugljen-dioksida u poštanskom saobraćaju, poštanskih standarda i upravljanje rizicima elementarnim nepogodama.	Najmanje jedan program.	Najmanje jedan program.

Ključna mjera 7.1. Učešće na specijalizovanim programima edukacije/treninga zaposlenih sa svrhom kreiranja kulture održivog svakodnevnog poslovanja iz područja nepošanske regulative											
Aktinost koja doprinosi dostizanju operativnog cilja 7	Indikator rezultata 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 za sprovođenje aktivnosti	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja	
7.1.1. Anliza potreba za edukacijom. Učešće na organizovanim edukacijama sa internim i eksternim trenerima	Minimalno jedno učešće u edukacijama U 2024. godini nije sprovedena analiza.	MER (saradnja sa EKIP i poštanskim operatorima)	I kvartal 2024	IV kvartal 2025	Dejlimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini				Sprovesti detaljnu analizu trenutnih i budućih potreba za edukacijom zaposlenih. Ova analiza treba da obuhvati sve ključne aspekte poslovanja, identifikujući konkretne oblasti gdje je dodatna edukacija neophodna, kako bi se unaprijedili operativni procesi i doprinijelo održivom svakodnevnom poslovanju.	
Ključna mjera 7.2. Informisanje korisnika poštanskih usluga s ciljem unapređenja znanja o pravima i mogućnostima korisnika e-trgovine											
Aktinost koja	Indikator	Institucije	Datum	Planirani	Status	Novi rok za	Sredstva	Sredstva	Izvor	Preporuke	

doprinosi dostizanju operativnog cilja 7	rezultata postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	odgovorne za sprovođenje aktivnosti	početka	datum završetka	realizacije	realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	planirana za sprovođenje aktivnosti	realizovana	finansiranja	za naredni period sprovođenja
7.2.1. Aktivnost na unapređenju internet stranice Ekip-a sa relevantnim informacijama. Aktivnosti poštanskih operatora na ažurnom informisanju korisnika poštanskih usluga	Najamanje jedna stranica za informisanje korisnika po poštanskom operatoru. Unaprijeđena internet stranica Ekip-a	Poštanski operatori (saradnja sa MER i Ekip)	I kvartal 2024	IV kvartal 2025	Djelimično realizovano	Aktivnost je započeta u 2024. godini sa rokom realizacije u 2025. godini	Sredstva nijesu potrebna	/		Obaviti konsultacije sa poštanskim operatorima te mapirati one koji imaju svoje internet stranice na kojima bi mogli da postavljaju informacije relevantne za korisnike u okviru posebne sekcije namijenjene korisnicima.

IV PREPORUKE ZA NAREDNI CIKLUS PLANIRANJA POLITIKA

Imajući u vidu gore navedene efekte ostvarenja Akcionog plana Strategije razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori, za 2025. godinu, po pojedinačnim utvrđenim ciljevima, preporuke za naredni ciklus planiranja politika su sljedeće i odnose se na sve institucije:

Operativni cilj 1

Preporuka 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. U tom smislu potrebno je osigurati blagovremenu izradu Studije o održivosti obaveznosti univerzalne poštanske usluge Pošta, koja će ukazati na potrebu redefinisanja obaveze obaveznosti univerzalne poštanske usluge, te dati ključne smjernice za izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama.

Preporuka 2: Univerzalna poštanska usluga (UPU) osigurava dostupnost osnovnih poštanskih usluga svim građanima, bez obzira na njihovu lokaciju, po pristupačnim cijenama. Jedna od ključnih obaveza univerzalnog poštanskog operatora (UPO) jeste petodnevna dostava pošiljaka, što podrazumijeva dostavu najmanje pet dana u sedmici, osim u izuzetnim okolnostima. Međutim, u savremenom kontekstu digitalizacije, promjena korisničkih navika i ekonomskih izazova, postavlja se pitanje opravdanosti i održivosti ove obaveze.

Izvještaj, čija je izrada u toku, ima za cilj da analizira potrebu redefinisanja petodnevne dostave, uzimajući u obzir regulatorne, ekonomske i društvene faktore, kao i praksu u drugim zemljama. Imajući u vidu značaj predmetnog izvještaja, potrebno je osigurati njegovu blagovremenu izradu.

Preporuka 3: Optimizacija mreže univerzalnog poštanskog operatora (UPO) ključni je proces u modernizaciji i unapređenju efikasnosti poštanskog sistema. Cilj optimizacije je osigurati ravnotežu između dostupnosti univerzalne poštanske usluge (UPU) i ekonomske održivosti operatora, uzimajući u obzir potrebe korisnika, tehnološki napredak i regulatorne zahtjeve. U narednoj godini je potrebno osigurati izradu planirane Studije.

Preporuka 4: Zadovoljstvo korisnika predstavlja jedan od ključnih pokazatelja uspješnosti univerzalnog poštanskog operatora (UPO) i regulatornih tijela u osiguravanju kvalitetne i dostupne poštanske usluge. Redovno ispitivanje zadovoljstva korisnika omogućava razumijevanje njihovih potreba, identifikaciju slabosti u pružanju usluga i donošenje odluka zasnovanih na podacima za unapređenje sistema.

Dokument koji analizira metodologiju ispitivanja zadovoljstva korisnika i kvantifikaciju ključnih indikatora vezanih za potrebe i dostupnost poštanskih usluga, potrebno je izraditi u skladu sa novim predloženim rokom.

Preporuka 5: Automatizovani poštansko-logistički centar (APLC) predstavlja ključni infrastrukturni objekat u modernizaciji poštanskog i logističkog sektora. Ovakav centar omogućava bržu obradu pošiljaka, smanjenje operativnih troškova i povećanje kapaciteta kroz automatizovane procese sortiranja, skladištenja i distribucije.

Jedan od ključnih faktora uspješne implementacije APLC-a je analiza lokacije, koja direktno utiče na efikasnost distribucije, troškove transporta i zadovoljstvo korisnika. Imajući u vidu značaj navedenog, tko 2025. godine posebnu pažnju treba posvetiti izradi projektne dokumentacije automatizovanog poštansko-logističkog centra sa analizom lokacije.

Operativni cilj 3

Preporuka 1: Zaštita prava korisnika poštanskih usluga ključni je segment regulatorne politike u poštanskom sektoru. Efikasne promotivne aktivnosti omogućavaju korisnicima da budu informisani o svojim pravima, načinima ostvarivanja zaštite, kao i o dostupnim mehanizmima za pritužbe i rješavanje sporova. Stoga je i u narednom periodu potrebno nastaviti sprovođenje ovih aktivnosti.

Operativni cilj 4

Preporuka 2: Uredba (EU) 2018/644 o prekograničnoj dostavi paketa donijeta je sa ciljem povećanja transparentnosti cijena, poboljšanja konkurencije i osiguranja bolje zaštite potrošača na tržištu prekogranične dostave paketa unutar Evropske unije. Iako Crna Gora nije članica EU, u okviru procesa usklađivanja zakonodavstva sa evropskim standardima, njena primjena može imati značajan uticaj na razvoj poštanskog sektora, e-trgovinu i prava korisnika.

Cilj implementacije ove Uredbe je poboljšanje dostupnosti i efikasnosti usluga dostave paketa, smanjenje troškova za potrošače i preduzeća, kao i povećanje transparentnosti cijena i kvaliteta usluge, pa je potrebno nastaviti sa njenom implementacijom.

Operativni cilj 5

Preporuka 1: Kroz više operativnih ciljeva, pominju se aktivnosti koje su vezane za izmjenu i dopunu Zakona o poštanskim uslugama. Polazeći od navedenog, tokom 2025. godine posebnu pažnju treba usmjeriti na aktivnosti koje se odnose na izmjenu i dopunu predmetnog zakona.

Opšte preporuke za 2025. u kontekstu mapiranih izazova:

1. Unapređenje planiranja i postavljanja realnih rokova

- Potrebno je osigurati sveobuhvatno planiranje aktivnosti, uz jasno definisane vremenske okvire koji uzimaju u obzir složenost postupaka kao što su tenderske procedure, regulatorni procesi i angažovanje eksternih eksperata.
 - Postavljanje realnih rokova i njihova dosljedna kontrola mogu smanjiti kašnjenja i lančane posljedice na dalju implementaciju aktivnosti.
2. **Efikasnije upravljanje resursima**
 - Aktivnosti koje zahtijevaju značajne ljudske i materijalne resurse treba planirati na način koji omogućava njihovu optimalnu raspodjelu.
 - Pravovremeno angažovanje dodatnih stručnjaka i osiguravanje budžetskih sredstava ključni su za nesmetanu realizaciju planiranih ciljeva.
 3. **Jačanje kadrovskih kapaciteta za praćenje indikatora učinka**
 - Preporučuje se, tamo gdje je primjenjivo, kontinuirano praćenje realizacije aktivnosti i sagledavanje efekata sprovedenih mjera.
 - Preporučuje se ulaganje u kadrovske kapacitete koji vrše istraživanje i analizu ključnih indikatora, sa ciljem vršenja pravovremenih korekcija, radi donošenja efikasnijih odluka.
 4. **Unapređenje procesa analize i istraživanja**
 - Sprovođenje analiza i studija treba organizovati tako da se izbjegnu kašnjenja u izradi dokumenata koji su osnova za strateške odluke.
 - Razviti sistem za evaluaciju sprovedenih analiza kako bi se osigurala njihova relevantnost i primjenljivost u donošenju regulatornih odluka.
 5. **Usklađivanje sa regulatornim i tehnološkim trendovima**
 - Preporučuje se da digitalizacija i tehnološka unapređenja budu dio strategije modernizacije, uz istovremenu analizu njihovog uticaja na tržište i korisnike.
 6. **Obezbjedivanje kvaliteta i dostupnosti poštanskih usluga**
 - Održavanje ravnoteže između ekonomske održivosti poštanskih operacija i dostupnosti usluga za korisnike ključno je za dugoročnu stabilnost sektora.
 - Preporučuju se, tamo gdje je primjenjivo, kontinuirano praćenje zadovoljstva korisnika i prilagođavanje usluga u skladu sa promjenama potreba korisnika i tržišnim uslovima.

Opšta napomena: Prilikom planiranja analiza, izvještaja i istraživanja vodiće se računa o rodnom segregiranju podataka gdje god je to moguće. Takođe, prilikom planiranja edukacija i učešća na istima voditi računa o jednakoj rodnoj zastupljenosti.