

## PREDLOG TABELARNOG PRIKAZA AKCIONOG PLANA

### Akcioni plan za sprovođenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti 2021-2022

<b>STRATEŠKI CILJ I: Obezbijediti održivost i kvalitet univerzalnog servisa, uslove za razvoj novih poštanskih usluga i servisa, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga</b>						
<b>OPERATIVNI CILJ 1. Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa</b>						
<b>Indikator učinka:</b> Osiguranje pružanja univerzalnog servisa u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora i standardima koji se odnose na kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge		<b>Početna vrijednost (2020)</b> 1. Realizacija JN za obuku za primjenu standarda MEST EN 13 850. 2. Urađena aplikacija 2018.godine, koja sadrži bazu podataka snimljenih objekata u periodu od 2009. do 2018.godine na teritoriji Crne Gore.		<b>Prelazna vrijednost (2021)</b> 1. Obučeni službenici Direkcije za kvalitet, pripremljeni podaci za probno mjerenje i za specifikaciju JN za nezavisno probno mjerenje. 2. Nastavlja se ažuriranje podataka o objektima u skladu sa promjenama na terenu.		<b>Ciljna vrijednost (2022)</b> 1. Realizovana JN za nezavisno probno mjerenje, realizovano probno mjerenje, revidovan konačni izvještaj rezultata mjerenja koji je prihvaćen od EKIP-a. 2. Ažuriran projekat izrade poštansko adresnog koda.
AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
1.1 Osposobljavanje službenika zaduženih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske	Pošta	Organizovana najmanje 1 obuka/edukacija o primjeni evropskih	III kvartal 2021	IV kvartal 2021	5.785,12€ bez PDV-a	Sredstva Pošte

usluge u primjeni standarda MEST EN 13850 I MEST EN 14012		standarda za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, za sve zaposlene koji se bave kontrolom i mjerenjem kvaliteta US				
1.2 Probno mjerenje kvaliteta univerzalne usluge po zahtjevima standarda MEST EN 13850	Pošta	Usklađena metodologija mjerenja tranzitnog vremena E2E usluge za pojedinačnu pošiljku i izvještavanje o mjerenju sa zahtjevima standarda MEST EN 13850.	IV kvartal 2021	I kvartal 2022	7.438,02€ bez PDV-a	Sredstva Pošte
1.3 Ažuriran poštansko adresni kod	Pošta	Efikasno uručenje poštanskih pošiljaka	Kontinuirana aktivnost	Kontinuirana aktivnost	Iznos sredstava u skladu sa Finansijskim planom Pošte, koja će se odrediti u zavisnosti od promjena na terenu	Sredstva Pošte

**OPERATIVNI CILJ 2. Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija**

<b>Indikator učinka:</b> Minimum 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa		<b>Početna vrijednost (2020)</b> Pripreme aktivnosti za uvođenje nove usluge PostFiskal	<b>Prelazna vrijednost (2021)</b> 1 modernizovana odnosno nova poštanska usluga ili servis	<b>Ciljna vrijednost (2022)</b> 2 modernizovane odnosno nove poštanske usluge ili servisa		
<b>AKTIVNOST</b>	<b>NADLEŽNI ORGAN</b>	<b>INDIKATOR REZULTATA</b>	<b>DATUM POČETKA</b>	<b>PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA</b>	<b>SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI</b>	<b>IZVORI FINANSIRANJA</b>
2.1 Razvoj novih poštanskih usluga, modernizacija i poboljšanje postojećih, zasnovanih na razvoju e-servisa	Poštanski operatori	Najmanje 2 nove usluge/servisi do kraja 2022.godine	Kontinuirano	Kontinuirano		Sredstva poštanskih operatora
2.2 Promocija e-usluga	Poštanski operatori	Povećanje prihoda	Kontinuirano	Kontinuirano	2021. – 10.000 € bez PDV-a 2022. – U skladu sa finansijskim planom za 2022. godinu	Sredstva poštanskih operatora
2.3 Inteziviranje saradnje sa poštama u regionu sa ciljem sagledavanja mogućnosti stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge	Poštanski operatori	Uvedena najmanje 1 nova poštanska usluga/servis kao rezultat stvaranja zajedničkog tržišta za određene poštanske usluge/servise	Kontinuirano	Kontinuirano		

**OPERATIVNI CILJ 3. Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora**

<b>Indikator učinka:</b> Veći stepen informisanosti ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO	<b>Početna vrijednost (2020)</b> Analiza informisanosti operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO	<b>Prelazna vrijednost (2021)</b> Organizovana 1 radionica	<b>Ciljna vrijednost (2022)</b> Organizovane 2 radionice
---	--	---	---

AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
3.1 Informisanje ostalih operatora o mogućnostima i uslovima pristupa poštanskoj mreži UPO	EKIP, POŠTA	Organizovana najmanje 2 radionica za sve poštanske operatore u CG radi informisanja o uslovima pristupa mreži JPO	IV kvartal 2021	IV kvartal 2022	Nisu potrebna posebna sredstva	Sredstva EKIP-a i Pošte

**OPERATIVNI CILJ 4. Jačanje zaštite krajnjih korisnika**

<b>Indikator učinka:</b> Smanjenje stepena nezadovoljnih korisnika pružanjem poštanskih usluga od strane poštanskih operatora	<b>Početna vrijednost (2020)</b> Upoznavanje sa standardom EN 14012 i postavljanje karakteristika mjerenja stepena zadovoljstva korisnika	<b>Prelazna vrijednost (2021)</b> Implementacija standarda EN 14012	<b>Ciljna vrijednost (2022)</b> Odredjivanje stepena zadovoljstva korisnika po standardu EN 14012 i izvjestavanje
---	--	--	--

AKTIVNOST	NADLEŽNI ORGAN	INDIKATOR REZULTATA	DATUM POČETKA	PLANIRANI DATUM ZAVRŠETKA	SREDSTVA PLANIRANA ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI	IZVORI FINANSIRANJA
4.1 Donošenje Pravilnika o izmjenama i dopunama	EKIP	50% operatora ispunjava	III kvartal 2022	IV kvartal 2022	Tekuće aktivnosti definisane planom	Sredstva EKIP-a

Pravilnika o vrsti i načinu dostavljanja podataka poštanskih operatora u cilju usaglašavanja sa EU Uredbom 2018/644 o uslugama prekogranične dostave paketa		obavezu dostavljanja podataka u skladu sa Pravilnikom			rada EKIP-a i Godišnjim finansijskim planom se ne definišu posebna sredstva za ove namjene	
4.2 Interno osposobljavanje službenika zaduženih za rješavanje reklamacija prema zahtjevima standarda MEST EN 14012 koji se odnosi na mjerenje broja reklamacija i naknadu štete korisnicima	Pošta	Broj reklamacija na kraju 2022.godine Broj mjesečnih i godišnji izvještaji prema zahtjevima standarda MEST EN 14012.	I kvartal 2022	I kvartal 2022	Sredstva nisu potrebna	Sredstva nisu potrebna
4.3 Automatsko kreiranje izvoznih deklaracija preuzimanjem podataka sa prijemnih šaltera i njihova razmjena sa drugim poštanskim operatorima i carinskom službom	Pošta	Sedmični izvještaj o broju primljenih i poslanih poruka	I kvartal 2022	I ili II kvartal 2022	20.000,00€	Sredstva Pošte
4.4 Analiza zadovoljstva korisnika poštanskih usluga	EKIP	Sprovedeno istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori - generalno	III kvartal 2022	IV Kvartal 2022	Sredstva predviđena Finansijskim planom za 2022.godinu. Planom javnih nabavki za 2022.godinu (sredstva predviđena finansijskim planom za 2020.godinu su	Sredstva EKIP

		zadovoljstvo pruženim poštanskim uslugama na nivou od minimum 60% ispitanika.			iznosila 6000€ sa uračunatim PDV, a sredstva nijesu predviđena Finansijskim planom za ovu godinu, jer se anketiranje korisnika radi na dvogodišnjem nivou).	
4.5 Obavještavanje korisnika, primalaca pošiljki iz inostranstva putem Viber-a o njihovim obavezama u cilju efikasnijeg sprovođenja carinskog postupka	Pošta	Izveštaj o broju obaviještenih korisnika o zadržavanju pošiljaka	Kontinuirano	Kontinuirano	1.000,00€	Sredstva Pošte
4.6 Korišćenje skenera carinske službe u cilju rendgenske bezbjednosne provjere pošiljki namijenjenih izvozu	Pošta Uprava prihoda i carina	Mjesečni izvještaj o broju otkrivenih sumnjivih pošiljki	IV kvartal 2021.	IV kvartal 2021.	1.000,00€	Sredstva Pošte