

# **ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА ПОШТАНСКОГ САОБРАЋАЈА ЗА 2010. ГОДИНУ**

## **1. ПОДАЦИ НА ОСНОВУ КОЈИХ ЈЕ САЧИЊЕН ИЗВЕШТАЈ**

Анализа стања квалитета поштанског саобраћаја за 2010. годину урађена је на основу:

- **доступности поштанских услуга,**
- **брзине и поузданости преноса поштиљака,**
- **безбедности поштиљака,**
- **ефикасности решавања рекламација,**
- **задовољства и информисаности корисника услуга,**
- **нивоа стандардизације и типизације.**

## **2. ДОСТУПНОСТ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА**

Доступност поштанске услуге сагледава се кроз:

- **територијалну доступност јединица поштанске мреже (у даљем тексту: пошта),**
- **доступност поштанских сандучића,**
- **радно време пошта,**
- **доступност поштанских шалтера и**
- **доступност уручења поштанских поштиљака.**

### **2.1. Доступност пошта и поштанских сандучића**

У Табели бр. 1. дат је преглед доступности пошта и поштанских сандучића по радним јединицама у односу на број становника, а у складу са критеријумима територијалне доступности пошта дефинисаним у Општем плану поштанске мреже, као и у складу са критеријумима за постављање поштанских сандучића дефинисаним у Методологији праћења квалитета у поштанском саобраћају (у даљем тексту: Методологија).

Табела бр. 1. Доступност пошта и поштанских сандучића, на дан 31.12.2010.године

Редни број	Радна јединица	Укупан број					Просечно на 10.000 становника	
		становника	пошта	уговорних пошта у ванградској средини	уговорних пошта у градској средини	поштанских сандучића	пошта (4+5+6)*10.000/3	поштанских сандучића (7*10.000/3)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	РЈ ПС "БЕОГРАД ЦЕНТАР"	476.778	59	0		142	1,24	2,98
3	РЈ ПС "БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ"	688.154	81	6	4	204	1,32	2,96
4	РЈ ПС "НИШ"	402.513	56	15		119	1,76	2,96
5	РЈ ПС "НОВИ САД"	591.752	108	1	4	136	1,91	2,30
6	РЈ ПС "ЗЕМУН"	409.118	43	1	1	48	1,10	1,17
7	РЈ ПС "БОР"	94.945	14	12		71	2,74	7,48
8	РЈ ПС "ЈАГОДИНА"	213.310	44	14		95	2,72	4,45
9	РЈ ПС "КИКИНДА"	93.587	23	6		55	3,10	5,88
10	РЈ ПС "КРАГУЈЕВАЦ"	297.807	34	33		76	2,25	2,55
11	РЈ ПС "КРАЉЕВО"	332.185	49	6	1	82	1,69	2,47
12	РЈ ПС "КРУШЕВАЦ"	270.345	55	3		146	2,15	5,40
13	РЈ ПС "ЛЕСКОВАЦ"	240.472	28	2		49	1,25	2,04
14	РЈ ПС "ПАНЧЕВО"	311.765	73	11		120	2,69	3,85
15	РЈ ПС "ПИРОТ"	90.999	19	1		44	2,20	4,84
16	РЈ ПС "ПОЖАРЕВАЦ"	200.064	42	4		209	2,30	10,45
17	РЈ ПС "ПРИШТИНА"	143.915	27	0		23	1,88	1,60
18	РЈ ПС "ПРОКУПЉЕ"	101.348	27	0		35	2,66	3,45
19	РЈ ПС "СМЕДЕРЕВО"	210.013	30	2		89	1,52	4,24
20	РЈ ПС "СОМБОР"	213.242	42	1		85	2,02	3,99
21	РЈ ПС "СР МИТРОВИЦА"	335.204	86	11		205	2,89	6,12
22	РЈ ПС "СУБОТИЦА"	271.444	52	19	1	89	2,65	3,28
23	РЈ ПС "УЖИЦЕ"	284.953	43	18		102	2,14	3,58
24	РЈ ПС "ВАЉЕВО"	191.558	34	2		106	1,88	5,53
25	РЈ ПС "ВРАЉЕ"	227.693	30	5		33	1,54	1,45
26	РЈ ПС "ЗАЈЕЧАР"	170.025	41	15		75	3,29	4,41
27	РЈ ПС "ЗРЕЊАНИН"	207.493	64	6	1	90	3,42	4,34
28	РЈ ПС "ШАБАЦ"	328.379	42	16		72	1,77	2,19
29	РЈ ПС "ЧАЧАК"	224.291	38	3		73	1,83	3,25
	<b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b>	<b>7.623.352</b>	<b>1.284</b>	<b>213</b>	<b>12</b>	<b>2.673</b>	<b>1,98</b>	<b>3,51</b>

Из приказане табеле, може се видети да просечно на 10.000 становника долазе две поште, односно једна пошта на 5.000 становника што је у складу са европским просеком (око 4.500 становника по једној пошти).

Већи број пошта/становнику од просека имају радне јединице у другој регији (највише Зрењанин и Кикинда), због чега ће убудуће приликом планирања нових локација, на наведеном подручју, доминантну улогу имати економски критеријум.

Мањи број пошта/становнику од просека имају београдске радне јединице због велике густине насељености, али наведене поште су са знатно већим капацитетима (број шалтера) у односу на поште у другим радним јединицама.

На основу анализе територијалне доступности пошта у градским деловима већих градова (Београду, Новом Саду и Нишу) добијени су следећи резултати:

- у Београду је за око 94,7 % становништва удаљеност до најближе поште мања од 1 километара, односно за 98,6 % становништва удаљеност до најближе поште мања од 1,5 километара,
- у Новом Саду је за око 98,2 % становништва удаљеност до најближе поште мања од 1 километара, односно за 99,2 % становништва удаљеност до најближе поште мања од 1,5 километара,
- у Нишу је за око 84,2% становништва удаљеност до најближе поште мања од 1 километара, односно за 96,7 % становништва удаљеност до најближе поште мања од 1,5 километара.

На основу добијених резултата може се констатовати да је територијална доступност пошта, у наведеним градовима, задовољавајућа.

Применом критеријума за постављање поштанских сандучића, који су дефинисани Методологијом, рационализована је мрежа поштанских сандучића смањењем за 7,5% сандучића у 2010. години у односу на претходну годину.

Применом наведених критеријума у 2011. години, на основу анализе локација поштанских сандучића са аспекта квалитета доступности и броја прикупљених поштанских пошиљака, планирано је даље смањење броја сандучића за 10%, чиме би се број са садашњих 2.673 смањио на око 2.400 поштанских сандучића.

С обзиром на то да у претходним годинама нису набављани поштански сандучићи, предузете су активности на обнављању дотрајалих и похабаних сандучића. Планираном набавком 344 поштанска сандучића у 2011. години, заокружиће се процес обнављања трећине од укупног броја постављених поштанских сандучића.

Дакле, циљ ја да се број поштанских сандучића на нивоу Предузећа смањи у складу са критеријумима дефинисаним у Методологији.

## **2.2. Радно време пошта**

Као један од критеријума квалитета доступности поштанске услуге је и радно време пошта. У складу са Методологијом, извршена је анализа радних времена пошта у градским и ванградским срединама. Од укупно 1.509 пошта, 1.003 (66,3%) поште су у ванградским, а 506 (33,5%) пошта је у градским срединама. Приликом наведене анализе добијени су следећи резултати:

- Од 1.003 поште у ванградским срединама, 997 пошта (99,4%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 2 поште (0,2%) раде од 7 до 12 сати дневно са корисницима и 4 поште (0,4%), које се налазе на граничним прелазима, раде 24 сата са корисницима. Имајући у виду да се наведене поште налазе у насељеним местима која имају мање од 10.000 становника, може се констатовати да је висок проценат пошта (99,4%), које раде са корисницима до 7 сати дневно, у складу са Методологијом.
- Од 506 пошта у градским срединама, 141 пошта (27,9%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 353 поште (69,8%) раде од 7 до 12 сати дневно са корисницима и 12 пошта (2,3%) ради више од 12 сати дневно са корисницима. Имајући у виду да наше Предузеће има поште у 180 општина у Србији, а да чак 48 општина (26,7%) у свом градском делу има мање од 10.000 становника, може се констатовати да је проценат пошта (69,8%), које раде са корисницима од 7 до 12 сати дневно, у складу са Методологијом.

На основу добијених резултата може се констатовати да је Предузеће остварило завидан ниво квалитета доступности поштанске услуге посматрано кроз критеријум "радно време поште" дефинисан Методологијом.

У Табели бр. 2. дат је преглед радног времена пошта по радним јединицама у зависности од дужине рада са корисницима поштанских услуга.

Табела бр. 2. Радно време пошта, на дан 31.12.2010.године

Редни број	Радна јединица	од 0 до 24 h		од 12 до 24 h		од 7 до 12 h		до 7 h		Укупно пошта (3+5+7+9)
		број пошта	(3/11)*100 %	број пошта	(5/11)*100 %	број пошта	(7/11)*100 %	број пошта	(9/11)*100 %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	РЈ ПС "БЕОГРАД ЦЕНТАР"					36	61,02	23	38,98	59
2	РЈ ПС "БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ"					41	45,05	50	54,95	91
3	РЈ ПС "ЗЕМУН"					28	62,22	17	37,78	45
4	РЈ ПС "ВАЉЕВО"			1	2,78	3	8,33	32	88,89	36
5	РЈ ПС "ШАБАЦ"					8	13,79	50	86,21	58
6	РЈ ПС "ПАНЧЕВО"					11	13,10	73	86,90	84
7	РЈ ПС "СМЕДЕРЕВО"					7	21,88	25	78,13	32
8	РЈ ПС "ПОЖАРЕВАЦ"					5	10,87	41	89,13	46
9	РЈ ПС "НОВИ САД"			4	3,54	23	20,35	86	76,11	113
10	РЈ ПС "СР.МИТРОВИЦА"					15	15,46	82	84,54	97
11	РЈ ПС "ЗРЕЊАНИН"			1	1,41	5	7,04	65	91,55	71
12	РЈ ПС "КИКИНДА"					1	3,45	28	96,55	29
13	РЈ ПС "СОМБОР"					5	11,63	38	88,37	43
14	РЈ ПС "СУБОТИЦА"	2	2,78	2	2,78	19	26,39	49	68,06	72
15	РЈ ПС "УЖИЦЕ"	1	1,64			17	27,87	43	70,49	61
16	РЈ ПС "ЧАЧАК"			1	2,44	6	14,63	34	82,93	41
17	РЈ ПС "КРАЉЕВО"					19	33,93	37	66,07	56
18	РЈ ПС "КРУШЕВАЦ"					10	17,24	48	82,76	58
19	РЈ ПС "КРАГУЈЕВАЦ"					20	29,85	47	70,15	67
20	РЈ ПС "ЈАГОДИНА"					8	13,79	50	86,21	58
21	РЈ ПС "ПРИШТИНА"					5	18,52	22	81,48	27
22	РЈ ПС "ПРОКУПЉЕ"					11	40,74	16	59,26	27
23	РЈ ПС "БОР"					7	26,92	19	73,08	26
24	РЈ ПС "ЗАЈЕЧАР"					5	8,93	51	91,07	56
25	РЈ ПС "НИШ"			3	4,23	16	22,54	52	73,24	71
26	РЈ ПС "ЛЕСКОВАЦ"					3	10,00	27	90,00	30
27	РЈ ПС "ВРАЊЕ"	1	2,86			17	48,57	17	48,57	35
28	РЈ ПС "ПИРОТ"					4	20,00	16	80,00	20
	<b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b>	<b>4</b>	<b>0,27</b>	<b>12</b>	<b>0,80</b>	<b>355</b>	<b>23,53</b>	<b>1138</b>	<b>75,41</b>	<b>1.509</b>

### 2.3. Доступност поштанских шалтера

Као критеријум доступности поштанских шалтера за пружање универзалне поштанске услуге дефинисано је просечно време чекања корисника у реду испред шалтера у просторијама поште. Доступност поштанских шалтера је задовољавајућа уколико је просечно време чекања корисника у реду мање од 10 минута.

У складу са Методологијом, у марту и септембру месецу 2010.године спроведено је снимање просечног времена чекања корисника у реду. Снимање је организовано у поштама, које се налазе у седишту радне јединице и у поштама у већим општинским местима. Поменуто снимање организовано је на шалтерима "уплате-исплате", у терминима од 09-10, од 12-13 и од 17-18 часова, и то на:

- дан исплате пензија корисницима текућих рачуна,
- дан наплате комуналних рачуна,
- дан са просечним обимом услуга тзв. "обичан дан".

У Табели бр. 3. и Табели бр. 4. приказани су резултати просечног времена чекања корисника у реду у марту и септембру месецу.

Табела бр. 3. Просечно време чекања у реду у марту месецу

Март	Дан исплате пензије	Дан наплате комуналних рачуна	„обичан дан”	Просечна вредност
Просечно време чекања у реду , (мин)	6	7	3	<b>5,3</b>
Просечан број активних шалтера	3	3	3	<b>3</b>

Табела бр. 4. Просечно време чекања у реду у септембру месецу

Септембар	Дан исплате пензије	Дан наплате комуналних рачуна	„обичан дан”	Просечна вредност
Просечно време чекања у реду , (мин)	5,0	4,8	4,9	<b>4,9</b>
Просечан број активних шалтера	3	3	3	<b>3</b>

Измерено просечно време чекања у марту месецу од 5 минута и 20 секунди, као и у септембру месецу од 4 минута и 54 секунди знатно је краће од Методологијом прописаних 10 минута, што указује да је критеријум доступности поменутих шалтера задовољавајући, на нивоу Предузећа.

## 2.4. Доступност уручења поштанских пошиљака

Доступност уручења поштанских пошиљака представља доступност доставе и испоруке пошиљака корисницима и посматра се кроз:

- организацију писмоносне доставе, односно обухваћеност територије ужим, ширим или најширим доставним подручјем,
- обухваћеност територије доставом пакета и упутница у електронској форми,
- квалитет изношења пошиљака на доставу и
- доступност испоруке.

### 2.4.1 Организација писмоносне доставе

Квалитет уручења са становишта организације писмоносне доставе, односно обухваћеност територије ужим, ширим и најширим доставним подручјем подразумева примену критеријума:

- уже доставно подручје - достава се врши радним данима и обухвата насељена места преко 3.500 становника;
- шире доставно подручје - достава се врши најмање два радна дана у недељи и обухвата насељена места од 750 до 3.500 становника;
- најшире доставно подручје - достава се врши најмање једном недељно и обухвата насељена места до 750 становника.

Методологијом је дефинисано да је организација писмоносне доставе квалитетна уколико су наведени критеријуми примењени на више од 95% ПАК-ова на територији Републике Србије.

Сходно томе, организација писмоносне доставе на нивоу Предузећа је квалитетна, јер су наведени критеријуми примењени на 101.969 од укупно 107.212 ПАК-ова, односно на 95,1% територије.

## **2.4.2 Организација доставе пакета и пост-нет упуница**

Методологијом је дефинисано да је достава пакета квалитетно организована уколико се достава пакета за које је корисник платио доставу врши на више од 75% ПАК-ова ужег доставног подручја Републике Србије.

Руводећи се критеријумом да је достава пакета омогућена на територији доставних пошта које располажу аутомобилом и које имају преподневну размену, односно приспеће закључака, дефинисана је територија на којој се врши достава пакета.

Сходно томе, достава пакета је квалитетно организована и врши се на 55.102 од укупно 68.923 ПАК-ова ужег доставног подручја, односно на 80% ужег доставног подручја Републике Србије.

Методологијом је прописано да је достава пост-нет упуница квалитетно организована уколико је достава омогућена у истом дану када је извршен пријем на више од 70% ПАК-ова ужег доставног подручја Републике Србије.

Територија на којој се врши достава пост-нет упуница обухвата урбана и рурална подручја, при чему је радно време доставних пошта такво да омогућава уручење пост-нет упуница у прописаним роковима (све примљене до 12 часова уручују се у току истог дана). Наведено подручје обухвата 53.070 од укупно 68.923 ПАК-ова ужег доставног подручја, односно 77% ужег доставног подручја Републике Србије, што подразумева да је достава пост-нет упуница квалитетно организована.

## **2.4.3 Изношење пакета и пост-нет упуница**

Тренутно се не располаже подацима о броју пакета (за које је плаћена достава), који су изнети на доставу првог радног дана по приспећу у доставну пошту, како би се утврдио да ли наведени проценат превазилази 95%, односно да ли је задовољавајући са становишта квалитета. Наведени подаци ће бити доступни имплементацијом PostTIS-а у свим поштама.

Методологија прописује да је изношење пост-нет упуница задовољавајуће уколико је проценат упуница за које је покушана достава у истом дану када су примљене већи од 60%.

Процент пост-нет упуница (које су примљене за исплату на дому) за које се покуша достава у истом дану износи 66%, што подразумева да је тај сегмент квалитета доставе задовољавајући на нивоу Предузећа.

## **2.4.4 Доступност испоруке**

Квалитет доступности испоруке, по важећој Методологији, посматра се на нивоу насељеног места и огледа се у проценту пошта које су испоручне за писмоносне, односно за пакетске услуге.

У Табели бр. 5. приказане су радне јединице са подацима о насељима у којим нису примењени критеријуми за постизање задовољавајућег квалитета доступности испоруке пошиљака за које је остављен Извештај о приспећу пошиљке. Поменути критеријуми подразумевају да је потребно омогућити испоруку извештених пошиљака на шалтеру, и то:

- писмоносних пошиљака у више од 50% укупног броја пошта на нивоу насељеног места и
- пакетских пошиљака у више од 30% укупног броја пошта на нивоу насељеног места.

Табела бр. 5. Доступност испоруке, незадовољавајућа

Ред. Бр.	Радна јединица	Насеље	Укупно пошта	Испоручне поште (писмоносне)	Испоручне поште (пакетске)	% испоручних (писмоносне)	% испоручних (пакетске)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	РЈ ПС "БЕОГРАД ЦЕНТАР"	Савски венац	9	3	2	33	22
		Звездара	8		2		25
		Стари град	8		2		25
		Врачар	7		2		29
2	РЈ ПС "БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ"	Чукарица	13	6		46	
		Лазаревац	3	1		33	
3	РЈ ПС "ВАЉЕВО"	Ваљево	7	3		43	
4	РЈ ПС "ПОЖАРЕВАЦ"	Пожаревац	6	2		33	
5	РЈ ПС "СМЕДЕРЕВО"	Смедерево	5	1	1	20	20
6	РЈ ПС "ШАБАЦ"	Шабац	4	1	1	25	25
7	РЈ ПС "ПАНЧЕВО"	Панчево	12	2	2	17	17
		Вршац	5	1	1	20	20
8	РЈ ПС "НОВИ САД"	Нови Сад	34	4	4	12	12
		Бачка Паланка	3	1		33	
		Врбас	3	1		33	
		Петроварадин	3	1		33	
9	РЈ ПС "СР.МИТРОВИЦА "	Ср.Митровица	6	1	1	17	17
		Рума	4	1	1	25	25
10	РЈ ПС "ЗРЕЊАНИН"	Зрењанин	16	2	2	13	13
11	РЈ ПС "КИКИНДА "	Кикинда	8	1	1	13	13
12	РЈ ПС "СОМБОР"	Сомбор	5	1	1	20	20
		Кула	3	1		33	
13	РЈ ПС "КРАГУЈЕВАЦ"	КГ центар	9	2	0	22	0
14	РЈ ПС "ЈАГОДИНА "	Јагодина	4		1		25
		Параћин	3	1		33	
15	РЈ ПС "КРАЉЕВО"	Нови Пазар	6	2	1	33	17
		Краљево	5	1	1	20	20
		Рибница	3	1		33	
16	РЈ ПС "КРУШЕВАЦ"	Крушевац	7	1	1	14	14
17	РЈ ПС "ПРИШТИНА "	К.Митровица	3	1	0	33	0
18	РЈ ПС "ЛЕСКОВАЦ"	Лесковац	5	1	1	20	20
19	РЈ ПС "ВРАЊЕ"	Врање	4	1	1	25	25
20	РЈ ПС "НИШ"	Ниш Медина	7	3	0	43	0
		Ниш Црвени крст	4	1	0	25	0
21	РЈ ПС "ПИРОТ"	Пирот	4	1	1	25	25
22	РЈ ПС "ЗАЈЕЧАР"	Зајечар	3	1		33	

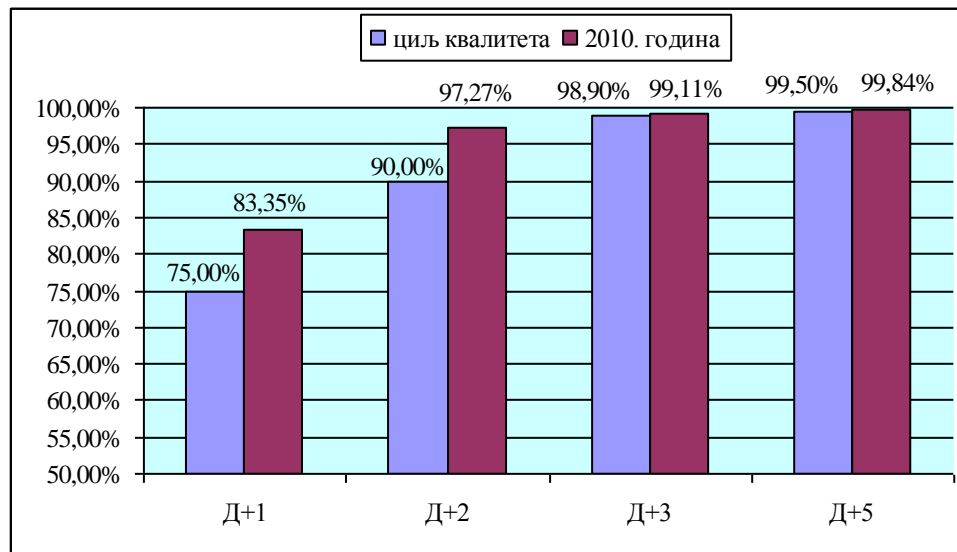
Квалитет доступности испоруке није на задовољавајућем нивоу, али Предузеће чини све да побољша и овај сегмент, у циљу задовољства корисника поштанских услуга.

### 3. БРЗИНА И ПОУЗДАНОСТ ПРЕНОСА ПОШИЉАКА

#### 3.1. Унутрашњи поштански саобраћај

У унутрашњем поштанском саобраћају постоји неколико начина снимања и мерења времена преноса и уручења писмоносних пошиљака, али под основним подразумевамо мерење времена преноса и уручења нерегистрованих пошиљака путем тест писама, коришћењем AMQM система и апликације. Реч је о интерном мерењу, уз помоћ RFID опреме, која је у употреби од друге половине 2009. године.

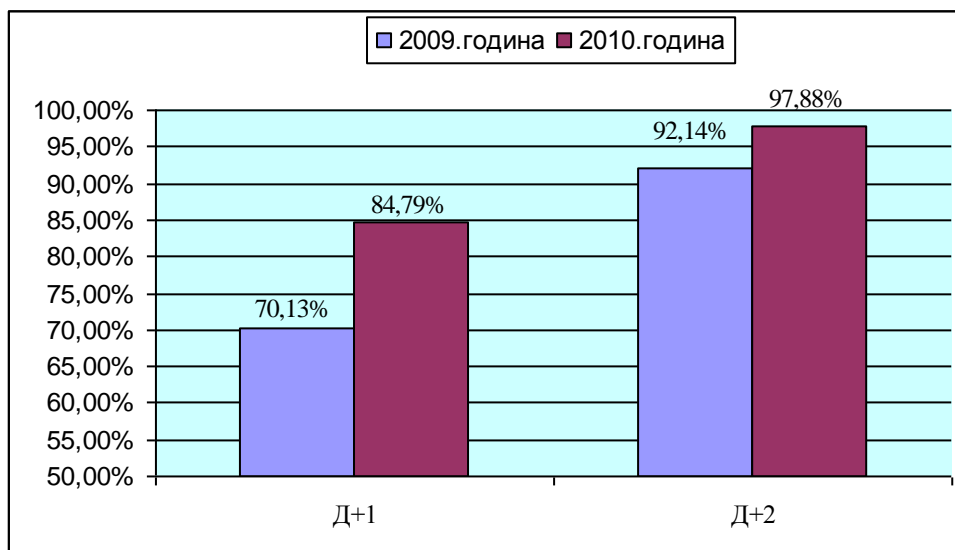
Посматрајући резултате на годишњем нивоу, у односу на задате стандарде (циљеве) квалитета по роковима преноса, примећује се да су остварени резултати премашили тражене циљеве, Графикон бр.1.



Графикон бр.1. Однос циљева квалитета и остварених резултата 2010. године

Напомињемо да су циљеви квалитета за 2010. годину, за рокове Д+2, Д+3 и Д+5, постављени од стране Републичке агенције за поштанске услуге, док је циљ за рок Д+1 дефинисан Методологијом.

Када поредимо остварене резултате за период 2009./2010., мора се нагласити да су током 2009. године сви панелисти били са ужег доставног подручја, а да су тек од септембра 2010. године, укључени и панелисти са ширег и најширег доставног подручја. Узимајући наведено у обзир, у Графикону бр.2 су приказани остварени резултати за рокове преноса Д+1 и Д+2 само за примаоце са ужег доставног подручја. Примећује се да су 2010.године резултати **значајно бољи** него 2009.године, што најбоље показује унапређење квалитета, посебно у сегменту брзине и поузданости преноса писмоносних пошиљака. Напредак у сегменту брзине преноса, приказан кроз остварење у року Д+1, износи 14,66%, док у сегменту поузданости преноса, приказано кроз остварење у року Д+2, износи 5,74%.



Графикон бр. 2. Време преноса за примаоце са ужег доставног подручја за 2009/2010

У циљу даљег унапређења квалитета и што прецизнијег утврђивања слабих тачака у процесу преноса поштиљака, у априлу 2010. године је формиран пројектни тим са циљем проширења АМQM система. Почетни задатак наведеног пројектног тима био је да изради неопходну пројектну документацију, како би се од Фонда за квалитет Светског поштанског савеза добила средства за финансирање пројекта. Планира се да се од добијених средстава набави неопходна RFID опрема за четири поштанска центра (Суботица, Крагујевац, Краљево и Ужице), додатно опреми перон РЈ "ГПЦ" Београд, уз набавку и три мобилне јединице, које би се по потреби монтирале по осталим поштанским центрима или већим доставним поштама.

Реализацијом пројекта "Проширење АМQM система" добиће се прецизне информације са више нових локација, што ће значајно унапредити анализу процеса преноса поштиљака, утврђивање слабих карика у ланцу преноса и унапређење квалитета, посебно у сегменту брзине и поузданости преноса поштиљака.

## 3.2. Међународни поштански саобраћај

### 3.2.1 Непрекидно праћење квалитета

ЈП ПТТ саобраћаја „Србија“ је 02.02.2004.године приступила Пројекту непрекидног праћења квалитета преноса писмоносних поштиљака у међународном поштанском саобраћају (UPU Continuous Testing).

У 2010.години мерен је квалитет преноса писмоносних поштиљака између нашег поштанског оператора и поштанских оператора Хрватске, Словеније, Данске, Македоније и Босне и Херцеговине, као и 2009.години.

Директивом 97/67/ЕС (2002/39/ЕС) су дефинисани стандарди квалитета преноса поштиљака "с краја на крај" (end-to-end) за земље Европске уније ("Ј" представља дан када је поштиљка послата и он се не рачуна у рокове преноса, у рокове преноса се такође не рачунају суботе и недеље):

- J+3 (индикатор брзине) циљ је да се уручи **85%** поштиљака
- J+5 (индикатор поузданости) циљ је да се уручи **97%** поштиљака.

У Табели бр. 6. приказани су резултати мерења квалитета преноса писмоносних поштиљака Поште Србије, у полазу и долазу на основу стандарда "J+3".

Табела бр. 6. Остварени квалитет преноса Поште Србије за стандард "J+3"

Пошта Србије	2009.год	2010.год.
ПОЛАЗ (J+3)	64,5%	63,5%
ДОЛАЗ (J+3)	67,8%	71,2%

Из приложене табеле може се видети да је квалитет преноса у полазу опао за 1% у односу на 2009.годину, док је у долазу квалитет преноса повећан за 3,4%.

Даљом анализом, на основу калкулационог метода "UPU- weekends excluded" обухваћено је и просечно време "А" и "Н":

"А" - време од тренутка убацивања писмоносне пошиљке у поштански ковчежић на територији Србије до тренутка отпреме из отпремне изменичне поште 11003 Београд. Ако претпоставимо да је "К" дан када се пошиљке убацују у поштански ковчежић долази се до податка да се:

- **80,6%** пошиљака отпреми са територије Републике Србије за К+1 дан,
- **96,4%** пошиљака се отпреми са територије Републике Србије за К+2 дан.

"Н" - време од тренутка приспећа писмоносне пошиљке у одредишну изменичну пошту 11003 Београд до тренутка уручења пошиљке примаоцу на територији Србије. Ако претпоставимо да је "К" дан када је пошиљка приспела у изменичну пошту можемо доћи до следећег податка да се за:

- **К+1** уручи **70,4 %** пошиљака
- **К+2** уручи **90,8%** пошиљака

Резолуцијом С25/2008 која је усвојена на последњем Конгресу Светског поштанског савеза дефинисано је да су сви овлашћени поштански оператори у обавези да достигну стандард „J+5“ од 80%.

У Табели бр. 7. приказани су резултати мерења квалитета преноса писмоносних пошиљака Поште Србије, у полазу и долазу на основу стандарда "J+5".

Табела бр. 7. Остварени квалитет преноса Поште Србије за стандард "J+5"

Пошта Србије	2009.год	2010.год
ПОЛАЗ (J+5)	93,9%	95,5%
ДОЛАЗ (J+5)	93,8%	94,3%

Из проложене табеле може се видети да је настављен тренд раста оствареног квалитета преноса писмоносних пошиљака у међународном поштанском саобраћају.

Такође, имајући у виду Резолуцију С25/2008, може се закључити да је наше Предузеће испунило захтевани квалитет.

### 3.2.2 "HQ-HQ RFID" систем мерења квалитета

ЈП ПТТ саобраћаја „Србија“ је 14.12.2009.године започела "HQ-HQ RFID" систем мерења квалитета преноса писмоносних пошиљака између нашег поштанског оператора и поштанског оператора Мађарске.

У Табели бр. 8. и Табели бр. 9. приказани су упоредни подаци о квалитету преноса писмоносних пошиљака у смеру Србија-Мађарска и обратно, за стандард "J+3" и "J+5", као и за просечно време "Т", за 2010.годину.

Табела бр. 8. Квалитет преноса писмоносних пошиљака у смеру Србија-Мађарска

ПОЛАЗ	Квалитет преноса пошиљака		Просечно време Т (дани)
	J+3	J+5	
Време снимања			
2010.	37,3%	98,3%	3,7

Табела бр. 9. Квалитет преноса писмоносних пошиљака у смеру Мађарска-Србија

ДОЛАЗ	Квалитет преноса пошиљака		Просечно време Т (дани)
	J+3	J+5	
Време снимања			
2010.	75,8%	96,6%	2,8

На основу приказаних података може се закључити да квалитет преноса поштанских пошиљака за стандард "J+3" у полазу није задовољавајући. Главни разлог оваквих резултата је што поштански оператор Србија за поштанског оператора Мађарску, отпремао само површинске писмоносне пошиљке, односно површинске закључке, за разлику од долаза где су приспевале авионске писмоносне пошиљке, односно авионски закључци. Од 01.11.2010.године уведене су авионске писмоносне пошиљке (авионски закључци) ка Мађарској, при чему се очекије пораст квалитета.

Што се тиче стандарда "J+5", а имајући у виду Резолуцију С25/2008, где је прописано "J+5" > 80%, може се закључити да је наше Предузеће испунило захтевани квалитет.

### 3.2.3 "НQ-НQ" систем мерења квалитета са Републиком Српском

На захтев Поште Републике Српске од 01.09.2009.године почело је мерење квалитета преноса писмоносних пошиљака између нашег оператора и оператора Поште Српске.

У Табели бр. 10. приказани су упоредни подаци о квалитету преноса писмоносних пошиљака у смеру Пошта Србије-Република Српска и обратно, за стандард "J+3".

Табела бр. 10. Остварени квалитет преноса квартално за стандард "J+3"

Пошта Србије	2009.год	2010.год
ПОЛАЗ	65,40%	82,6%
ДОЛАЗ	49,02%	77,7%

На основу приказаних резултата може се видети да је остварен раст квалитета преноса писмоносних пошиљака у оба смера.

## 4. БЕЗБЕДНОСТ ПОШИЉАКА

### 4.1. Унутрашњи поштански саобраћај

Оцена безбедности регистрованих поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају врши се на основу података о броју изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака. Ради упоредивости података, укупан број изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака на нивоу Предузећа, сагласно одредбама Методологије сагледаван је у односу на 100.000 примљених пошиљака. Подаци о броја изгубљених, оробљених и

оштећених пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају у 2010. години у односу на 2009. годину приказани су у Табели бр.11.

Табела бр.11. Изгубљене, оробљене или оштећене пошиљке у УПС

ВРСТЕ ПОШИЉАКА	2009.	2010.
<b>ПРЕПОРУЧЕНА ПИСМА</b>		
Физички обим	46.285.872	44.901.734
Број изгубљених пошиљака	3.484	2.541
<b>- изгубљено на 100.000 пошиљака</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
Број оробљених или оштећених	81	83
<b>- оробљено или оштећено на 100.000 пошиљака</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ВРЕДНОСНА ПИСМА</b>		
Физички обим	3.567.229	2.759.734
Број изгубљених	15	12
<b>- изгубљено на 100.000 пошиљака</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Број оробљених или оштећених	19	11
<b>- оробљено или оштећено на 100.000 пошиљака</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>ПАКЕТИ</b>		
Физички обим	628.464	518.560
Број изгубљених	4	2
<b>- изгубљено на 100.000 пакета</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Број оробљених или оштећених пакета	38	20
<b>- оробљено или оштећено на 100.000 пакета</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>УПУТНИЦЕ</b>		
Физички обим	2.041.182	2.264.168
Број изгубљених упутница (исплаћене по дупликуту)	5	0
<b>- изгубљено на 100.000 пошиљака</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Из приказане табеле може се видети да је у 2010.години на 100.000 примљених пошиљака, број изгубљених препоручених писмоносних пошиљака, вредносних писама, пакета и упутница смањен у односу на 2009.годину, при чему је индекс изгубљених вредносних писама, пакета и упутница на 100.000 примљених пошиљака једнак нули, што указује на мали број изгубљених пошиљака и висок ниво њихове безбедности.

Број оробљених/оштећених препоручених пошиљака у 2010.години се незнатно повећао, док је број оробљених/оштећених вредносних писама и пакета значајно смањен у односу на 2009.годину. Посматрано на 100.000 примљених пошиљака, индекс оробљених/оштећених пошиљака код препоручених писмоносних пошиљака и вредносних писама једнак је нули, а док је код пакета смањен, што такође указује на мали број оробљених/оштећених пошиљака и висок ниво њихове безбедности.

Преглед исплаћених накнада штете, по основу разлога због којег је накнада штете исплаћена (изгубљена, оробљена или оштећена пошиљка, прекорачење рока преноса пошиљке, заплена и остало), приказан је у Табели бр. 12.

Табела бр. 12. Исплаћене накнаде штете у УПС, по разлозима исплате

ИСПЛАЋЕНЕ НАКНАДЕ ШТЕТЕ	2009.		2010.	
	комада	дин	комада	дин
Изгубљене	1.296	702.248,65	706	522.470,81
Оробљене	10	7.870,20	13	35.302,50
Оштећене	9	13.670,50	16	36.147,77
Прекорачење рока преноса	4	3.998,25	5	2.460,00
Заплена	3	33.496,49	2	7.859,10
Остало	0	0,00	3	1.190,67
<b>Укупно</b>	<b>1.322</b>	<b>761.284,09</b>	<b>745</b>	<b>605.430,85</b>

Из приказане табеле је уочљиво да је укупан број пошиљака за које је исплаћена накнада штете мањи за **44%**, а укупан исплаћени износ накнаде штете у посматраном периоду мањи за **20%**. На основу ових показатеља, могло би се закључити да је безбедност поштанских пошиљака у посматраном периоду значајно побољшана у односу на 2009.годину. Међутим, ако погледамо исплату накнаде штете по разлозима исплате, може се закључити да је у 2010.години било више накнаде штете за оробљене и оштећене пошиљке него у 2009.години. Разлог је повећање оробљених пакета и вредносних писама за чију је накнаду штете у 2010.години исплаћено 31.758,50 дин., као и повећање броја оштећених пакета за чију је накнаду штете исплаћено 33.243,77 дин.

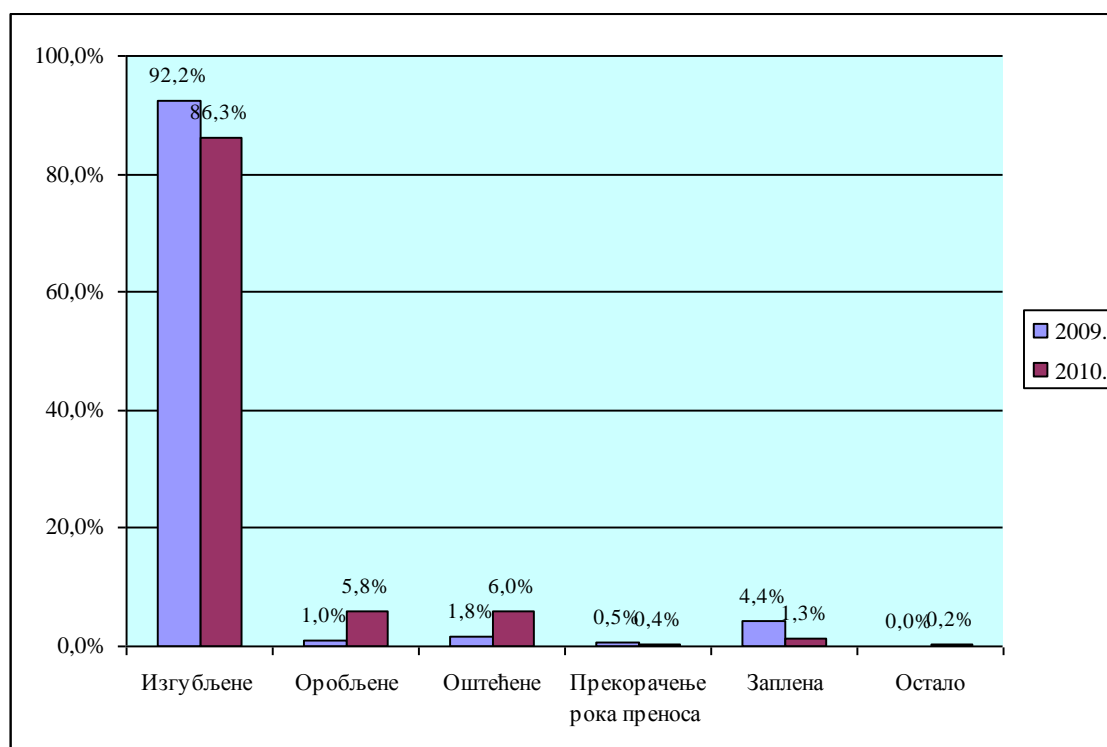
С тим у вези, ради боље прегледности исплаћене накнаде штете у 2010.години, у Табели бр.13. приказани су подаци о висини накнаде штете по разлозима исплате, као и у зависности од врсте пошиљака у УПС.

Табела бр. 13. Исплаћене накнаде штете у УПС, по разлозима исплате и врсти пошиљака

2010.	Изгубљене	Оробљене	Оштећене	Прекор. рока	Заплењене	Остало	Укупно (ком)	Укупно (дин)	%
Р пошиљке	694	6	5	1	0	1	707	484.940,75	80,10%
Пош.упутнице	0	0	0	2	0	0	2	273,00	0,05%
Пакети	2	4	11	1	0	0	18	57.161,82	9,44%
V писма	10	3	0	1	2	2	18	63.055,28	10,41%
<b>Укупно (ком)</b>	<b>706</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>745</b>	<b>605.430,85</b>	<b>100,00%</b>
<b>Укупно (дин)</b>	<b>522.470,81</b>	<b>35.302,50</b>	<b>36.147,77</b>	<b>2.460,00</b>	<b>7.859,10</b>	<b>1.190,67</b>	<b>605.430,85</b>		
%	86,30%	5,83%	5,97%	0,41%	1,30%	0,20%	99,80%		

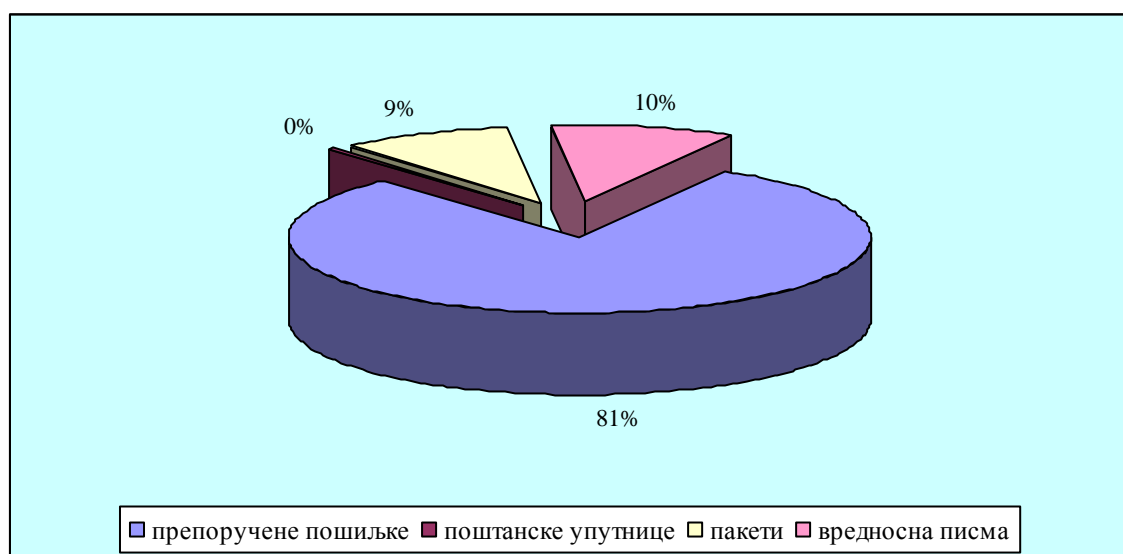
**Напомена:** од укупног броја изгубљених вредносних писама којих је било 12 у 2010.години, само једно писмо је изгубљено грешком поштанског радника (уручено је погрешном примаоцу), остала писма су изгубљена због пљачке поштанског возила (7 писама), пљачке поште (2 писма) и заплене од стране УНМИК (2 писма).

На Графикону бр. 3. дат је преглед исплаћених накнада штете у 2009. и 2010. години, по разлозима исплате, док је на Графикону бр. 4. дат преглед исплаћених накнада штете у зависности од врсте пошиљака, за 2010. годину.



Графикон бр. 3. Преглед исплаћених накнада штете, по разлозима исплате

Уочено је да се највећи број исплаћених накнада штете, **86,3%** односи на **изгубљене** поштанске пошиљке (углавном препоручене писмоносне пошиљке); **5,8%** на **оробљене** поштанске пошиљке (углавном вредносна писма); **6,0%** на **оштећене** поштанске пошиљке (углавном пакети).



Графикон бр. 4. Преглед исплаћених накнада штете, по врсти пошљака

Просечно време за решавање потражног поступка је 6,2 дана, (резултат је добијен на узорку од 20% од укупног броја покренутих потражних поступака).

#### 4.2. Међународни поштански саобраћај

Током 2010. године исплаћено је укупно 41 накнаде штете на терет Предузећа, у укупном износу од 691.951,32 дин. (6.647 SDR (DTS)), што је мање за **14%** у односу 2009.годину, када је исплаћено укупно 56 накнаде штете на терет Предузећа, у укупном износу од 807.640,00 дин. (7.860 SDR (DTS)).

У циљу прегледности исплаћене накнаде штете у 2010.години у Табели бр. 14. приказани су подаци о висини накнаде штете по разлозима исплате, као и у зависности од врсте пошљака у МПС.

Табела бр.14. Исплаћене накнаде штете у МПС, по разлозима исплате и врсти пошљака

2010.	Изгубљене	Оробљене	Оштећене	Укупно (ком)	Укупно (дин)	%
R пошиљке	11	0	5	<b>16</b>	<b>48.692,02</b>	7,04%
Пакети	1	0	0	<b>1</b>	<b>10.820,00</b>	1,56%
V писма	23	0	1	<b>24</b>	<b>632.439,30</b>	91,40%
<b>Укупно (ком)</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>691.951,32</b>	100,00%
<b>Укупно (дин)</b>	<b>678.914,67</b>	<b>0,00</b>	<b>13.036,65</b>	<b>691.951,32</b>		
%	98,12%	0,00%	1,88%	100,00%		

У 2010.години највећи проценат исплаћених накнада штете, чак **91%** у укупном износу од 632.132,30 дин., је због пљачке поште у Новом Саду при чему је отуђено 23 вредносних писма из МПС.

### 4.3. Степен безбедности поштанских пошиљака

На основу приказаних података, може се закључити да је у 2010. години, у односу на 2009. годину, дошло до значајног побољшања степена безбедности пошиљака у преносу, и то како у унутрашњем поштанском саобраћају, тако и у међународном поштанском саобраћају.

Исказани проценат безбедности регистрованих поштанских пошиљака (број изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака у односу на укупан физички обим примљених пошиљака које су предмет Извештаја) износи **0,005%**, што је, сагласно Методологији, показатељ задовољавајућег квалитета поштанских услуга са аспекта безбедности поштанских пошиљака.

## 5. ЕФИКАСНОС РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

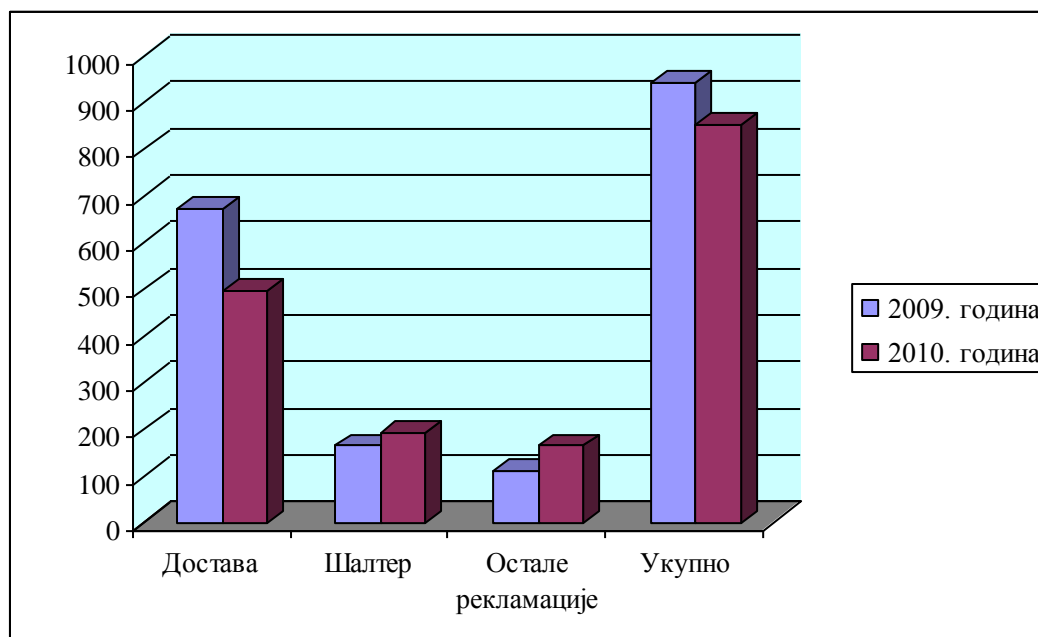
### 5.1. Рекламације корисника - извештај радних јединица

На основу података из извештаја радних јединица, у 2010. години евидентирано је укупно 852 писане рекламације корисника, од тог броја 495, се односило на доставу пошиљака, 193 на шалтерско пословање и 174 примедбе на све остало (понашање запослених, гужве у поштама, број расположивих шалтера, изглед и уређење поште и др.).

У Табели бр. 15. и Графикону бр. 5. приказан је укупан број рекламација по врстама примедби у 2009. и 2010. години.

Табела бр. 15. Рекламације по врстама примедби

2009./2010. г.	Достава	Шалтер	Остале рекламације	Укупно
2009. година	670	164	109	<b>943</b>
2010. година	495	193	164	<b>852</b>



Графикон бр. 5. Преглед исплаћених накнада штете, по врсти пошиљака

Када се пореде подаци о рекламацијама из 2009. и 2010. године, запажа се смањење укупног броја рекламација у 2010. години за 10%. Приметна је тенденција смањења рекламација на доставу пошиљака, и то за 26%. Број примедби на шалтерско пословање је

незнатно порастао, а број осталих рекламација је у порасту. Реч је о примедбама на околности на које запослени у пошти често не могу утицати, али могу скренути пажњу надлежнима на чињенице које утичу на незадовољство корисника услуга (уређење поште, број расположивих шалтера, радно време поште и сл.).

У табели бр. 16. приказан је укупан број основаних и неоснованих рекламација.

Табела бр. 16. Рекламације по врстама примедби

2009/2010. г	Основане	Неосноване	Укупно
2009. година	427	516	<b>943</b>
2010. година	439	413	<b>852</b>

Из приказаних података у табели, приметно је да је у 2009. години број неоснованих рекламација био за 20% већи од броја основаних, док је у 2010. години готово идентичан број основаних и неоснованих рекламација. Овај податак нам говори о објективнијем приступу запослених приликом оцене основаности рекламација корисника.

Рекламације корисника које се односе на доставу пошиљака, а које су оцењене као основане решаване су тако да се у најкраћем року отклоне последице по кориснике услуга. Запослени који су поступали супротно прописима којима се регулише достава пошиљака су сносили сразмерне последице, односно њихово понашање је санкционисано. У другој половини 2010.године, због теже повреде радне обавезе коју су начинили запослени на пословима доставе, раскинут је радни однос или није продужен уговор о раду на одређено време **петорици** запослених у Предузећу.

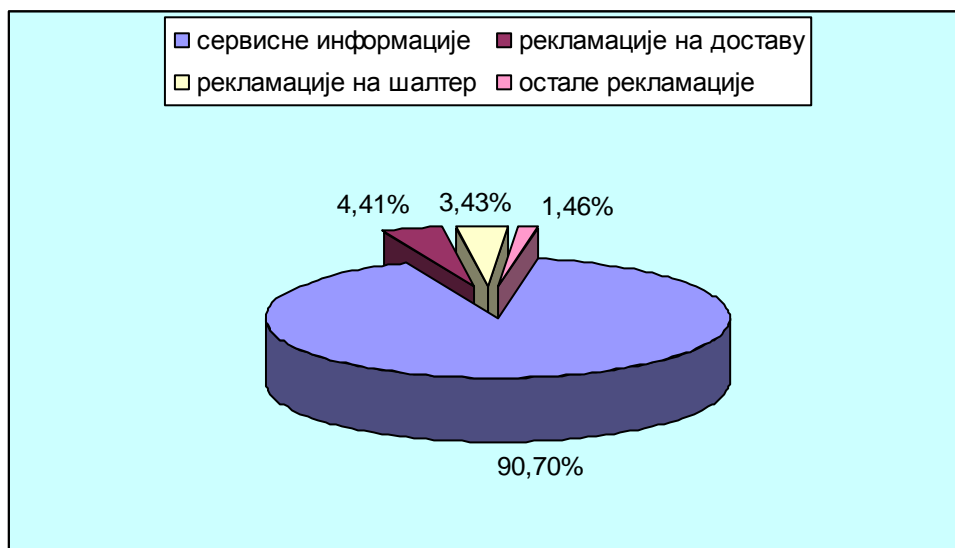
Рекламације корисника које се односе на шалтерско пословање, а које су оцењене као основане, отклањане су одмах по уочавању. У другој половини 2010.године са **три** запослена на шалтерским пословима раскинут је радни однос због теже повреде радне обавезе и злоупотребе службеног положаја

## **5.2. Рекламације корисника – упућене непосредно Дирекцији за писмоносне услуге и примљене путем корпоративног сајта предузећа**

Рекламације које су приспеле у Дирекцију за писмоносне услуге су правовремено решаване. Сектор за квалитет писмоносних услуга Дирекције, у сарадњи са радним јединицама, активно је учествовао у решавању жалби корисника. Жалбе су се односиле најчешће на изгубљене пошиљке у поштанским токовима, недостатак садржине у примљеним пошиљкама, тражене су информације од јавног значаја у вези пословања Предузећа, појашњења рекламационог поступка и сл.

У другом полугодишту 2010. године, електронском поштом на e-mail: [contact@ptt.rs](mailto:contact@ptt.rs) пристигло је укупно 817 упита корисника. Рекламације пристигле на овај начин приказане су само за друго полугодиште 2010. године, будући да је методологија евидентирања и праћења тих рекламација прецизирана у овом периоду, од момента преласка Контакт центра у надлежност Дирекције за писмоносне услуге.

Од укупног броја упита, 91% односио се на сервисне информације, односно 9% на рекламације у класичном смислу и то: 4,41% рекламација на доставу; 3,43% рекламација на шалтерско пословање и 1,46% осталих рекламација, Графикон бр. 6.



Графикон бр.6. Рекламације пристигле путем корпоративног сајта

Највећи број питања пристиглих електронском поштом односио се на тзв. сервисне информације: објашњење појединих услуга које пружа Пошта - услуге праћења и лоцирања поштанских пошиљака, начин пријема поштанске пошиљке адресоване на „пост-рестант“, могућност отварања уговорне поште, услове за отварање поштанског прегратка, рекламациони поступак, филателију, поштански адресни код, могућност предаје докумената у поштама за личне карте, пасоше, могућем запослењу у Предузећу и начину конкурисања и др. На ова питања корисника одговарано је одмах, а најкасније до краја радног дана.

Рекламације на доставу односиле су се на неблаговремено уручење пошиљака које садрже рачуне и неостваривање права на попуст услед тога, као и на остављање Извештаја о приспећу пошиљке без покушаја доставе на адреси примаоца.

Рекламације на шалтерско пословање најчешће су се односиле на непоштовање радног времена поште са корисницима услуга и руковањем са поштанским пошиљкама.

Неопходно је напоменути да смо имали и одређени број похвала на рад шалтерских радника (3) као и једно умањење зараде шалтерском раднику, као последица рекламације коју је корисник проследио електронском поштом.

Такође, корисници су исказали и велико незадовољство апликацијом „Праћење статуса пошиљке“ која је доступна на интернет презентацији, али не пружа валидне информације о предметној пошиљци (преко 60% корисника ове услуге незадовољно је том апликацијом).

Рекламације корисника које су приспеле електронском поштом правремено су решаване, у најкраћем могућем року, и није било накнадних рекламација по истом питању једног истог корисника, тј. незадовољства одговором.

## 6. ЗАДОВОЉСТВО И ИНФОРМИСАНОСТ КОРИСНИКА УСЛУГА

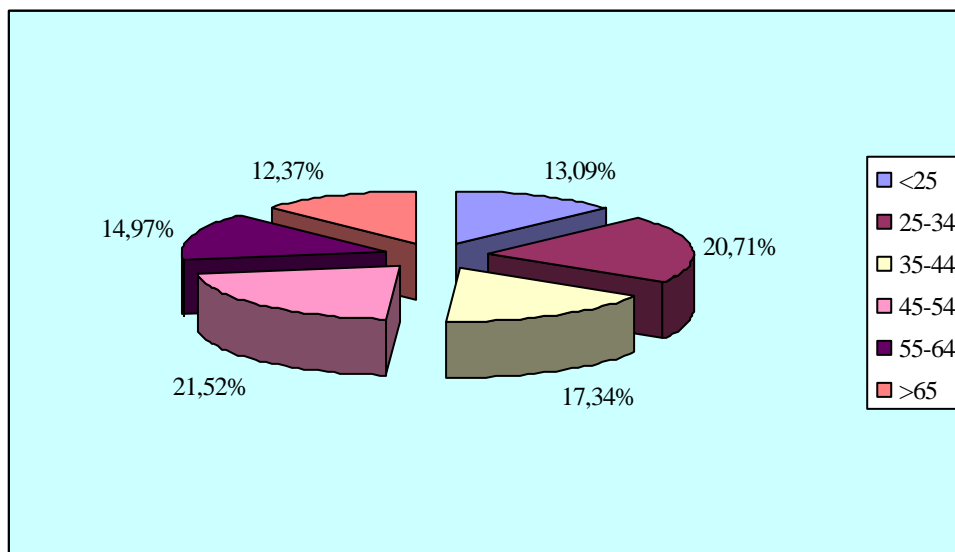
Истраживање ставова корисника – физичких лица у поштама, названо Индекс сатисфакције се спроводи како би се, кроз форму личног интервјуа, дала прилика корисницима да бројчано, од један (1) до пет (5), оцењују различите параметре, тј. особине и аспекте коришћења писмоносних услуга – задовољство или незадовољство, као и да дају оцену и/или сугестије о појединим услугама или целокупном пословању Поште Србије. Могућност давања додатних коментара остављена је уз свако питање.

Кроз истраживање оваквог типа, омогућава се реално, квантитативно и квалитативно сагледавање ставова корисника и кретање индекса у времену.

У истраживању је коришћен статистички врло значајан узорак од 1.245 анкетираних особа, које је спроведено у 14 радних јединица поштанског саобраћаја. Питања су углавном везана за писмоносне услуге, али се на основу анкета могу извести поједини закључци и за остале услуге Поште Србије, као и за целокупан имиџ Предузећа.

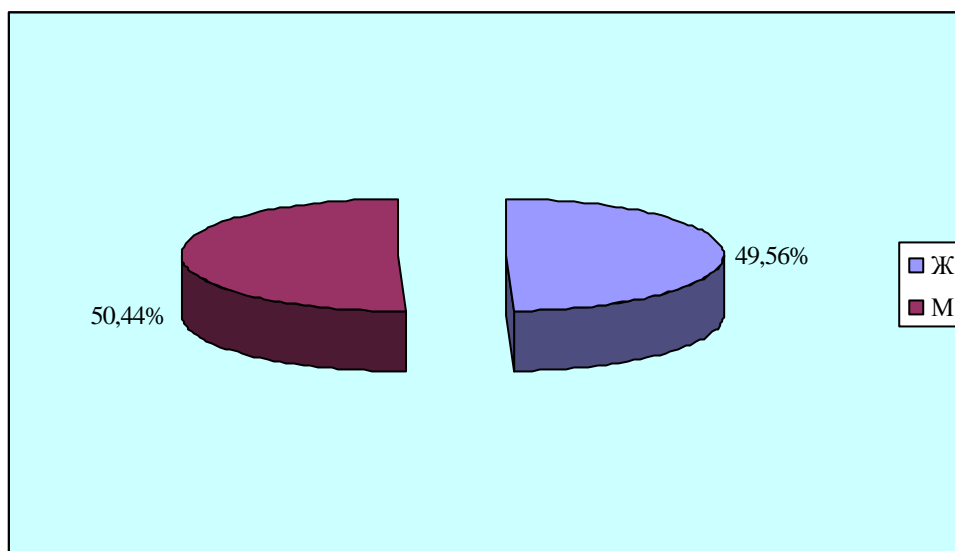
Иако је анкета била анонимна, од корисника се тражило на крају разговора да се изјасне о старосној групи којој припадају, нивоу образовања које су стекли (или тренутно имају), као и о радном статусу.

Испоставило се да су у пошти најзаступљеније старосне групе од 45-55 година (учешће од 21,53%) и 25-34 (учешће од 20,72%). Следи старосна група од 35-44 са учешћем од 17,35%, док су групе младих (до 25 година) и старијих особа (преко 65 година) скоро подједнако заступљене са 13,09% и 12,37%, Графикон бр. 7.



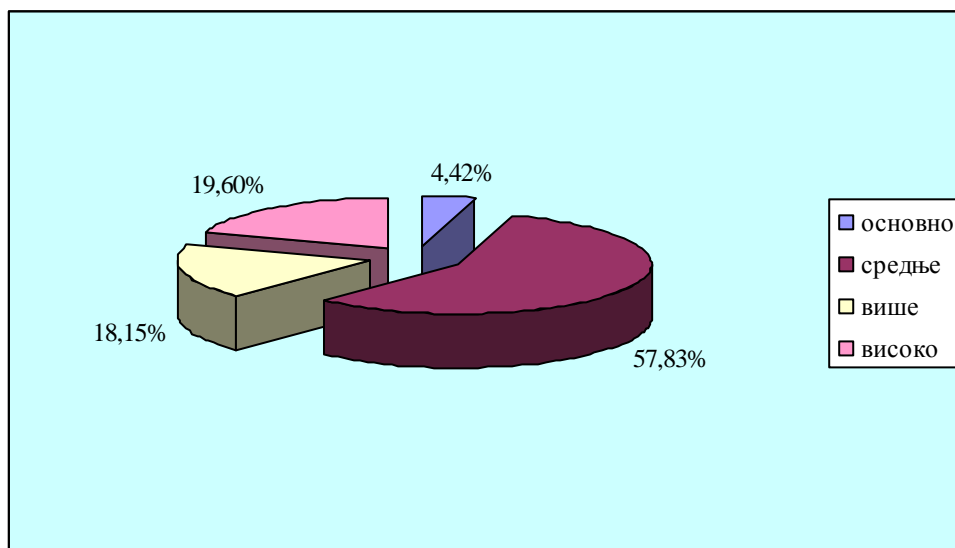
Графикон бр. 7. Старосна група корисника поштанских услуга

Оба пола су подједнако заступљена, са мање од 1% разлике, Графикон бр. 8.



Графикон бр. 8. Пол корисника поштанских услуга

Убедљиво највећи број анкетираних има средње образовање (57,83%), следе грађани са високим (19,6%) и вишим образовањем (18,15%), док је најмање особа са основним образовањем (4,42%). Ово значи да је образовна структура људи који користе услуге Поште веома повољна, Графикон бр. 9.



Графикон бр. 9. Образовање корисника поштанских услуга

Уопште гледајући, Предузеће може бити задовољно ставовима својих корисника, јер како се види из приложене табеле, укупна пондерисана вредност (просечна оцена задовољства корисника) износи 4,20 што је за 0,45 веће од просечне оцене 3,75 која представља минимално прописани степен задовољства корисника поштанских услуга – физичких лица по Методологији, Табела бр. 17.

Табела бр. 17. Просечна оцена задовољства корисника

Параметри услуге	Просечна оцена	Релативни тежински коефицијенти за физичка лица	Пондерисане вредности
Поузданост	4,46	0,25	1,12
Брзина	4,33	0,10	0,43
Асортиман услуга	4,37	0,20	0,87
Цена	3,69	0,25	0,92
Начин пружања услуга	4,28	0,20	0,86
Укупно		1	4,20

Предузеће мора да промени приступ кориснику у смислу бољег маркетинга, информисаности и бриге о кориснику, модернизације пословања и веће флексибилности, повећавајући квалитет рада, да утиче на креирање како сопствених услуга, тако и на креирање перцепције корисника о Пошти, и тако потврди и одбрани своју репутацију и традицију.

## 7. ПОСТУПАК СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ И ТИПИЗАЦИЈЕ

Основни циљ стандардизације је постизање реда и препознатљивог брэнда у поштанском сбраћају који се огледа кроз:

- јединствене и модернизоване типове поштанских зграда, просторија, средстава за рад, транспортних средстава и друге поштанске опреме,
  - у току 2010. године реновирано је и адаптирано 48 пошта у Предузећу, у складу са Визуелним идентитетом поште,
  - током 2010. године реализована је набавка укупно 349 транспортних средстава, од тога: 3 теретна возила, 15 градских скутера, као и 331 мопед са мануелним мењачем,

- регулативу-доношење и примену правилника и прописа,
  - доношењем и применом нових правилника, прописа и упутстава, елиминисане су нејасноће и различита тумачења појединих прописа који се на овај начин јединствено примењују на територији Предузећа.
- правилно адресовање пошиљака и едукација становништва на примени поштанског адресног кода (ПАК),
  - све је већи проценат великих корисника, односно правних лица који адресују своје пошиљке применом ПАК-а,
- стандардизацију службених докумената, у интерној и екстерној комуникацији
  - све организационе целине у Предузећу користе стандардизована службена документа,
- јединствену визуелну идентификацију
  - све поште имају јединствени лого Предузећа,
- типска обавештења за кориснике.

Предузеће је у складу са законским прописима и донетим стандардима, предузело мере постављања прилазних рампи, које имају за циљ да олакшају лицима са инвалидитетом коришћење поштанских услуга.

## **8. ЗАКЉУЧАК**

На основу свега напред наведеног, може се закључити да се на нивоу Предузећа, односно у радним јединицама доста пажње посвећује контроли квалитета пружања поштанских услуга, а све у циљу задовољства корисника.

Генерално, сви параметри на основу којих се пратио квалитет поштанског саобраћаја у 2010.години, су остварили прописани ниво квалитета. Свакако, у наредном периоду треба одржати постојећи ниво квалитета и радити на његовом побољшању.