



IZVEŠTAJ O STANJU KVALITETA UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE ZA 2021. GODINU

Beograd, 23.03.2022.

IZVEŠTAJ O STANJU KVALITETA UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE ZA 2021. GODINU

1. PODACI NA OSNOVU KOJIH JE SAČINJEN IZVEŠTAJ

Analiza stanja kvaliteta univerzalne poštanske usluge za 2021. godinu urađena je na osnovu:

- **dostupnosti univerzalne poštanske usluge;**
- **brzine i pouzdanosti prenosa pošiljaka;**
- **bezbednosti pošiljaka;**
- **efikasnosti rešavanja reklamacija;**
- **zadovoljstva i informisanosti korisnika usluga;**
- **nivoa standardizacije i tipizacije;**
- **organizacione klime i zadovoljstva poslom.**

2. DOSTUPNOST UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE

Dostupnost univerzalne poštanske usluge sagledava se kroz:

- teritorijalnu dostupnost jedinica poštanske mreže (u daljem tekstu: pošta);
- dostupnost poštanskih sandučića;
- radno vreme pošta;
- dostupnost poštanskih šaltera i
- dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka.

2.1. Dostupnost pošta i poštanskih sandučića

U Tabeli 1. dat je pregled dostupnosti pošta i poštanskih sandučića po radnim jedinicama, sedištima regionalnih radnih jedinica i područnim jedinicama (u daljem tekstu: RJ/RRJ/PJ) u odnosu na broj domaćinstava, a u skladu sa kriterijumima za postavljanje poštanskih sandučića definisanim u Metodologiji praćenja kvaliteta u poštanskom saobraćaju (u daljem tekstu: Metodologija).

U odnosu na 2020. godinu, ukupan broj pošta na kraju 2021. godine je smanjen sa 1.518 na 1.500 pošta, pri čemu je broj ugovornih pošta smanjen sa 201 na 191.

Takođe, iz prikazane tabele, može se videti da prosečno, 3.500 domaćinstava opslužuju dve pošte, odnosno jedna pošta na 1.800 domaćinstava, što je u skladu sa evropskim prosekom (oko 1.800 domaćinstava po jednoj pošti).

Manji broj pošta po stanovniku od proseka imaju beogradske radne jedinice zbog velike gustine naseljenosti, ali navedene pošte su sa znatno većim kapacitetima (broj šaltera) u odnosu na pošte u drugim radnim jedinicama.

Sadašnji broj poštanskih sandučića na nivou Preduzeća iznosi 1.895, što znači da su kriterijumi za postavljenje istih, definisani Metodologijom, ispunjeni.

Tabela 1. Dostupnost pošta i poštanskih sandučića, na dan 31.12.2021. godine

Javno preduzeće „Pošta Srbije“, Beograd

Izveštaj o stanju kvaliteta univerzalne poštanske usluge

Redni broj	RJ/RRJ/PJ	Ukupan broj				Prosečno na 1.800 domaćinstava	
		domaćinstava	korporativnih pošta	ugovornih pošta	poštanskih sandučića	pošta (4+5)*1.800/3	poštanskih sandučića (6*1.800/3)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	BEOGRAD CENTAR	306.513	72	0	73	0,42	0,43
2	BEOGRADSKI VENAC	310.333	87	8	144	0,55	0,84
3	ZEMUN	174.745	50	1	46	0,53	0,47
4	VALjEVO	69.217	33	0	53	0,86	1,38
5	ŠABAC	117.443	48	10	66	0,89	1,01
6	PANČEVO	111.360	72	10	101	1,33	1,63
7	SMEDEREVO	66.144	32	2	69	0,93	1,88
8	POŽAREVAC	69.065	39	6	67	1,17	1,75
9	NOVI SAD	262.203	103	12	116	0,79	0,80
10	SREMSKA MITROVICA	111.363	89	16	128	1,70	2,07
11	ZRENjANIN	76.629	61	8	72	1,62	1,69
12	KIKINDA	34.118	23	4	34	1,42	1,79
13	SOMBOR	76.058	40	1	56	0,97	1,33
14	SUBOTICA	111.267	47	18	81	1,05	1,31
15	UŽICE	96.566	48	10	70	1,08	1,30
16	ČAČAK	80.103	38	1	56	0,88	1,26
17	KRALjEVO	107.359	50	7	79	0,96	1,32
18	KRUŠEVAC	85.156	50	7	81	1,20	1,71
19	KRAGUJEVAC	108.097	44	15	68	0,98	1,13
20	JAGODINA	88.936	39	14	77	1,07	1,56
21	KOSOVO I METOHIJA	28.388	32	0	31	2,03	1,97
22	PROKUPLjE	41.705	27	1	33	1,21	1,42
23	BOR	32.457	17	6	40	1,28	2,22
24	ZAJEČAR	63.948	35	19	62	1,52	1,75
25	NIŠ	145.195	54	6	88	0,74	1,09
26	LESKOVAC	72.217	31	1	33	0,80	0,82
27	VRANjE	61.199	30	6	43	1,06	1,26
28	PIROT	32.011	18	3	28	1,18	1,57
	UKUPNO ZA PREDUZEĆE	2.939.795	1.309	191	1.895	0,92	1,16

2.2. Radno vreme pošta

Jedan od kriterijuma kvaliteta dostupnosti poštanske usluge je i radno vreme pošta. U skladu sa Metodologijom, izvršena je analiza radnih vremena pošta u gradskim i vangradskim sredinama. Od ukupno 1.500 pošta, 978 (65,2%) pošta su u vangradskim, a 522 (34,8%) pošte su u gradskim sredinama. Analizom su dobijeni sledeći rezultati:

- od 978 pošta u vangradskim sredinama, 907 pošta (92,74%) radi do 7 sati dnevno sa korisnicima, 63 pošte (6,44%) rade od 7 do 12 sati dnevno sa korisnicima, 1 pošta (0,1%) radi više od 12 sati dnevno sa korisnicima i 7 pošta (0,72%) radi 24 sata sa korisnicima. Imajući u vidu da se navedene pošte nalaze u naseljenim mestima koja imaju manje od 3.500 domaćinstava, visok procenat pošta (92,74%), koje rade sa korisnicima do 7 sati dnevno, je u skladu sa Metodologijom;

Izveštaj o stanju kvaliteta univerzalne poštanske usluge

- od 522 pošte u gradskim sredinama, 183 pošte (35,06%) rade do 7 sati dnevno sa korisnicima, 298 pošta (57,09%) radi od 7 do 12 sati dnevno sa korisnicima, 40 pošta (7,66%) radi više od 12 sati dnevno sa korisnicima i 1 pošta (0,19%) radi 24 sata sa korisnicima. Imajući u vidu da Preduzeće ima pošte u 186 opština u Srbiji, a da čak 30 opština (16,13%) u svom gradskom delu ima manje od 3.500 domaćinstava, može se konstatovati da je procenat pošta (57,09%), koje rade sa korisnicima od 7 do 12 sati dnevno, u skladu sa Metodologijom.

Tabela 2. Radno vreme pošta, na dan 31.12.2021. godine

Redni broj	RJ/RRJ/PJ	od 0 do 24 h		od 12 do 24 h		od 7 do 12 h		do 7 h		Ukupno pošta (3+5+7+9)
		broj pošta	% (3/11)*100	broj pošta	% (5/11)*100	broj pošta	% (7/11)*100	broj pošta	% (9/11)*100	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	BEOGRAD CENTAR					51	70,83	21	29,17	72
2	BEOGRADSKI VENAC			1	1,05	43	45,26	51	53,68	95
3	ZEMUN	1	1,96			34	66,67	16	31,37	51
4	VALjEVO					5	15,15	28	84,85	33
5	ŠABAC					6	10,34	52	89,66	58
6	PANČEVO			2	2,44	8	9,76	72	87,80	82
7	SMEDEREVO			3	8,82	4	11,76	27	79,41	34
8	POŽAREVAC					4	8,89	41	91,11	45
9	NOVI SAD			4	3,48	31	26,96	80	69,57	115
10	SREMSKA MITROVICA	3	2,86			12	11,43	90	85,71	105
11	ZRENjANIN			2	2,90	4	5,80	63	91,30	69
12	KIKINDA					1	3,70	26	96,30	27
13	SOMBOR			1	2,44	5	12,20	35	85,37	41
14	SUBOTICA	1	1,54	3	4,62	15	23,08	46	70,77	65
15	UŽICE					15	25,86	43	74,14	58
16	ČAČAK			1	2,56	5	12,82	33	84,62	39
17	KRALjEVO			8	14,04	8	14,04	41	71,93	57
18	KRUŠEVAC			2	3,51	9	15,79	46	80,70	57
19	KRAGUJEVAC			1	1,69	20	33,90	38	64,41	59
20	JAGODINA					7	13,21	46	86,79	53
21	KOSOVO I METOHIJA	2	6,25			24	75,00	6	18,75	32
22	PROKUPLjE			2	7,41	9	33,33	16	59,26	27
23	BOR			1	4,35	6	26,09	16	69,57	23
24	ZAJEČAR			3	5,56	1	1,85	50	92,59	54
25	NIŠ			2	3,33	18	30,00	40	66,67	60
26	LESKOVAC			3	9,38	1	3,13	28	87,50	32
27	VRANjE			2	5,56	10	27,78	24	66,67	36
28	PIROT	1	4,76			5	23,81	15	71,43	21
UKUPNO ZA PREDUZEĆE		8	0,53	41	2,73	361	24,07	1.090	72,67	1500

Na osnovu dobijenih rezultata može se konstatovati da je Preduzeće ostvarilo zavidan nivo kvaliteta dostupnosti univerzalne poštanske usluge posmatrano kroz kriterijum „radno vreme pošte“ definisan Metodologijom.

U Tabeli 2. dat je pregled radnog vremena pošta po RJ/RRJ/PJ u zavisnosti od dužine rada sa korisnicima poštanskih usluga.

Kao i u prethodnom periodu, radna vremena pošta će biti usklađivana sa potrebama korisnika s jedne, i zahtevima ekonomičnog poslovanja Preduzeća s druge strane.

2.3. Dostupnost poštanskih šaltera

Kao kriterijum dostupnosti poštanskih šaltera za pružanje univerzalne poštanske usluge definisano je prosečno vreme čekanja korisnika u redu ispred šaltera u prostorijama pošte. Dostupnost poštanskih šaltera je zadovoljavajuća ukoliko je prosečno vreme čekanja korisnika u redu manje od 10 minuta.

U 2021. godini sprovedeno je snimanje prosečnog vremena čekanja korisnika u redu, posebno ispred šaltera na kojima se vrši prijem pošiljaka, a posebno ispred šaltera za uplatu-isplatu, na osnovu studije „Tajni kupac“, a u skladu sa Metodologijom.

U Tabeli 3. prikazan je rezultat prosečnog vremena čekanja korisnika u redu, pri čemu je vreme iskazano u formi čč:mm:ss (časovi:minuti:sekunde).

Tabela 3. Prosečno vreme čekanja u redu

2021. godina	studija „Tajni kupac“
Prosečno vreme čekanja u redu - šalter za prijem pošiljaka	0:06:78
Prosečno vreme čekanja u redu - šalter za uplatu-isplatu	0:08:42

Izmereno prosečno vreme čekanja u redu ispred šaltera u 2021. godini je kraće od 10 minuta propisanih Metodologijom, što ukazuje da je dostupnost pomenutih šaltera zadovoljavajuća na nivou Preduzeća.

2.4. Dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka

Kvalitet uručenja poštanskih pošiljaka predstavlja dostupnost dostave i isporuke pošiljaka korisnicima univerzalne poštanske usluge i posmatra se kroz:

- organizaciju pismonosne dostave, odnosno obuhvaćenost teritorije užim, širim ili najširim dostavnim područjem;
- obuhvaćenost teritorije dostavom paketa i uputnica u elektronskoj formi;
- kvalitet iznošenja pošiljaka na dostavu i
- dostupnost isporuke.

2.4.1. Organizacija pismonosne dostave

Kvalitet uručenja sa stanovišta organizacije pismonosne dostave, odnosno obuhvaćenost teritorije užim, širim i najširim dostavnim područjem podrazumeva primenu kriterijuma:

- uže dostavno područje - dostava se vrši radnim danima i, po pravilu, obuhvata naseljena mesta preko 1.000 domaćinstava;
- šire dostavno područje - dostava se vrši od dva do četiri dana u nedelji i to najmanje tri puta nedeljno u naseljenim mestima od 500 do 1.000 domaćinstava, odnosno najmanje dva puta nedeljno u naseljenim mestima od 250 do 500 domaćinstava;
- najšire dostavno područje - dostava se vrši najmanje jednom nedeljno i, po pravilu, obuhvata naseljena mesta sa manje od 250 domaćinstava.

Metodologijom je definisano da je organizacija pismonosne dostave kvalitetna ukoliko su navedeni kriterijumi primenjeni na više od 95% PAK-ova na teritoriji Republike Srbije.

Shodno tome, organizacija pismonosne dostave na nivou Preduzeća u 2021. godini je kvalitetna, jer su navedeni kriterijumi primenjeni na 120.334 od ukupno 126.401 PAK-ova, odnosno primenjeni su na 95,20% PAK-ova (0,14% manje nego u prethodnoj godini).

2.4.2. Organizacija dostave paketa i uputnica u elektronskoj formi

Metodologijom je definisano da je dostava paketa kvalitetno organizovana ukoliko se dostava paketa omogući na više od 85% PAK-ova užeg dostavnog područja Republike Srbije.

Dostava paketa je kvalitetno organizovana i omogućena je na 76.534 PAK-ova od ukupno 79.775 PAK-ova užeg dostavnog područja (95,94%).

Metodologijom je propisano da je dostava uputnica u elektronskoj formi kvalitetno organizovana ukoliko je dostava omogućena u istom danu kada je izvršen prijem (do definisanog vremena) na više od 70% PAK-ova užeg dostavnog područja Republike Srbije.

Teritorija na kojoj se vrši dostava uputnica u elektronskoj formi obuhvata urbana i ruralna područja, pri čemu je radno vreme dostavnih pošta takvo da omogućava uručenje predmetnih uputnica u propisanim rokovima. Navedeno područje obuhvata 61.741 od ukupno 79.775 PAK-ova užeg dostavnog područja, odnosno 77,39% užeg dostavnog područja Republike Srbije (0,88% manje nego u prethodnoj godini), što podrazumeva da je dostava uputnica u elektronskoj formi kvalitetno organizovana.

2.4.3. Iznošenje paketa i uputnica u elektronskoj formi na dostavu

Metodologija propisuje da je kvalitet iznošenja paketa na dostavu zadovoljavajući, ukoliko je više od 95% prispelih paketa izneto na dostavu prvog radnog dana. Procenat iznetih paketa na dostavu prvog radnog dana prevazilazi propisanu granicu, na području na kom je organizovana dostava paketa i iznosi 96,26% (2,07% manje nego u prethodnoj godini).

Kvalitet iznošenja uputnica koje su prispele i iznete na dostavu prvog radnog dana je sledeći:

- 90-95% - zadovoljavajući kvalitet;
- 95,01-97% - kvalitetno;
- 97,01-100% - izuzetno kvalitetno.

Procenat uputnica koje su primljene i iznete na dostavu prvog radnog dana iznosi 99,9%, kao i prethodne godine, što govori o izuzetnom kvalitetu.

2.4.4. Spoljna kontrola dostave

U cilju poboljšanja kvaliteta dostave, obaveza RJ/RRJ/PJ je da organizuju redovno sprovođenje spoljne kontrole dostave, analiziraju izveštaje i prate rad spoljnih kontrolora, utvrđuju težinu i značaj uočenih propusta kao i učestalost ponavljanja propusta od strane istih poštara, odnosno iste pošte i preduzimaju adekvatne mere u skladu sa internim aktima Preduzeća.

Analizom izveštaja spoljne kontrole dostave za 2021. godinu, a uzimajući u obzir da se zbog epidemije virusa Covid-19 dostava pošiljaka u prethodnoj godini često otežano odvijala i da plan kontrole dostave nije mogao biti ispoštovan u potpunosti, može se zaključiti da je dinamika predviđena za kontrolu uručenja pošiljaka na adresi u okviru očekivanih rezultata na 3.079 reona (86,5% od ukupno 3.558 reona).

3. BRZINA PRENOSA POŠILJAKA

3.1. Unutrašnji poštanski saobraćaj

3.1.1. AMQM merenje rokova za prenos prioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju u 2021. godini sprovedeno je merenje rokova za prenos prioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka sa internim panelistima, korišćenjem

RFID opreme (AMQM merenje). Navedeno merenje je vršeno na uzorku od 7.795 test pisama, a rezultati su prikazani u Tabeli 4.

Tabela 4. Rezultat AMQM merenja u 2021. godini

2021. godina	D+1	D+2	D+3	D+5
Cilj kvaliteta	80%	85%	90%	-
AMQM merenje rokova prenosa bez korišćenja člana 15. Pravilnika (AMQM aplikacija)	44,82%	81,37%	94,34%	98,99%
AMQM merenje rokova prenosa saglasno članu 15. Pravilnika	47,58%	83,26%	95,41%	99,31%

U skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga („Službeni glasnik RS“, broj 114/2020), rezultati AMQM merenja su prikazani na dva načina - bez primene člana 15. navedenog Pravilnika (podaci iz AMQM aplikacije) i saglasno članu 15. U oba slučaja, ciljevi kvaliteta su delimično ispunjeni, odnosno za rokove prenosa D+1 i D+2 ciljevi kvaliteta nisu ispunjeni, dok je ispunjen cilj kvaliteta za rok prenosa D+3.

3.1.2. Rokovi za prenos paketa

Saglasno članu 10. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga, od 2021. godine vrši se praćenje rokova za prenos paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju. Navedeno merenje se vrši na osnovu praćenja kroz internu aplikaciju IT navigator, te je u te svrhe i preciziran način merenja u Metodologiji. U Tabeli 5. dati su rezultati merenja rokova za prenos paketa tokom 2021. godine, na uzorku od 49.455 paketa.

Tabela 5. Rezultati merenja rokova za prenos paketa u UPS u 2021. godini

2021. godina	D+1	D+2	D+3	D+5
Cilj kvaliteta	-	80%	90%	95%
Rokovi za prenos paketa u UPS	68,42%	91,18%	96,56%	98,89%

Na osnovu izmerenih rezultata, postavljeni ciljevi kvaliteta tokom 2021. godine su ispunjeni.

3.2. Međunarodni poštanski saobraćaj

3.2.1. Rokovi za uručenje prioritetnih neregistrovanih pismenosnih pošiljaka (GMS WORLD)

Saglasno članu 14. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga, tokom 2021. godine Javno preduzeće „Pošta Srbije“, Beograd je realizovalo merenje rokova za prenos „s kraja na kraj“ za prioritetne neregistrovane pismenosne pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju putem sistema merenja Svetskog poštanskog saveza - GMS WORLD.

Pošta Srbije je tokom 2021. godini ostvarila sledeće rezultate (Tabela 6):

Tabela 6. Ostvareni kvalitet prenosa tokom 2021. godine - GMS WORLD merenje

2021. godina	J+3	J+5	pros. vreme prenosa (u danima)
Polaz (iz Srbije)	21,5%	50,0%	7,0
Dolaz (u Srbiju)	15,2%	54,5%	6,1

Članom 14. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga određeni su ciljevi kvalitet za 2021. godinu, te su ciljevi kvaliteta za evropske zemlje, od prijema do uručenja „s kraja na kraj“ sledeći - za rok prenosa J+3=80%, a za rok prenosa J+5=92%. Za ostale zemlje sveta,

određen je cilj kvaliteta za rok prenosa J+5=80%. Na osnovu ostvarenih rezultata prikazanih u Tabeli 6., ciljevi kvaliteta nisu ispunjeni.

Tokom 2021. godine, kao posledica epidemije virusa Covid-19, došlo je do poremećaja u međunarodnom avionskom saobraćaju, što se u velikoj meri odrazilo i na obavljanje međunarodnih poštanskih usluga, te je za posledicu imalo kašnjenje poštanskog materijala i u polazu i u dolazu, budući da je u njihovom prenosu, učestvovalo više poštansko-logističkih centara, avio kompanija, „handling“ agencija i poštanskih operatora.

Napominjemo da merenje rokova za uručenje prioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju, u dolazu, saglasno članu 12. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga nije moguće meriti u slučaju Pošte Srbije, zato što RFID oprema u izmeničnoj pošti 11003 Beograd ne funkcioniše od 2017. godine. Nabavkom nove RFID opreme za navedeni objekat, biće moguće merenje rokova za uručenje neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u dolazu, a instalacija i početak rada navedene opreme se očekuje u prvoj polovini 2023. godine.

3.2.2. Rokovi za uručenje paketa

Članom 13. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga, definisani su rokovi za uručenje paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju iz oblasti univerzalne poštanske usluge u dolazu, a isti podrazumevaju rokove od trenutka prispeća u izmeničnu poštu do uručenja primaocu, ne računajući vreme koje je paket proveo na carini.

Pošta Srbije rezultate o kvalitetu paketskih usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju preuzima iz međunarodnog sistema za praćenje kvaliteta Svetskog poštanskog saveza – QCS (Quality Control System). Podaci o rokovima za uručenje paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju dati su u Tabeli 7.

Tabela 7. Rezultati merenja rokova za uručenje paketa u MPS u 2021. godini (u dolazu)

2021. godina	D+2	D+3	D+5
Cilj kvaliteta	80%	90%	95%
Rokovi za uručenje paketa u MPS (u dolazu)	89,0%	94,4%	97,4%

Na osnovu izmerenih rezultata za svih 72.827 paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju, prispetih u Srbiju, postavljeni ciljevi kvaliteta tokom 2021. godine su ispunjeni.

3.2.3. Zlatni (A) sertifikat Svetskog poštanskog saveza za upravljanje kvalitetom Pošti Srbije

Pošti Srbije je tokom 2021. godine zvanično dodeljen Zlatni (A) sertifikat Svetskog poštanskog saveza, za upravljanje kvalitetom (slika 1.). Navedeni sertifikat je najvišeg ranga kvaliteta i važi za period 17.12.2020.-16.12.2023. godine. Zlatni sertifikat kvaliteta je garant ispunjavanja najviših međunarodnih standarda i propisa u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Navedeno podrazumeva da se sve faze prenosa pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju pružaju u potpunosti sa aktima i po najvišim standardima Svetskog poštanskog saveza, a isti se dodeljuje poštanskim operatorima za koje se to utvrđi, prema metodologiji sertifikovanja upravljanja kvalitetom.

Postupak sertifikacije kvaliteta trajao je duže od godinu dana, a poseban značaj je dat učešću Pošte Srbije u međunarodnim projektima upravljanja kvalitetom, korišćenju međunarodnih standarda ISO 9001, S42, S10, organizaciji dostave na kućnu adresu širom zemlje, sistemu komunikacije sa korisnicima i dobroj saradnji sa Upravom carina.



This is to certify that the designated postal operator of

SERBIA (REP.)

has been found to conform to the UPU Quality Management Certification System
and has been awarded gold level

A

This certificate is valid for three years, until 16 December 2023, subject to annual validation
based on actual performance, to ensure that the appropriate standards are maintained

Berne, 17 December 2020

Bishar A. Hussein

Director General of the International Bureau of the Universal Postal Union

Фото Поща / Н. Ц.

Slika 1. Zlatni (A) sertifikat Svetskog poštanskog saveza

4. BEZBEDNOST POŠILjAKA

4.1. Unutrašnji poštanski saobraćaj

4.1.1. Izgubljene, orobljene i oštećene pošiljke

Pregled broja izgubljenih, orobljenih i oštećenih pošiljaka u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu, prikazan je u Tabeli 8. Radi uporedivosti podataka, broj pošiljaka, saglasno odredbama Metodologije sagledavan je u odnosu na 100.000 primljenih pošiljaka.

Uočljivo je da je u 2021. godini došlo do smanjenja broja izgubljenih preporučenih pošiljaka, sudskih pisama i vrednosnih pisama, odnosno smanjenja broja izgubljenih pošiljaka na 100.000 primljenih, što se reflektovalo na povećanje stepena bezbednosti pošiljaka.

Tabela 8. Izgubljene, orobljene ili oštećene pošiljke u UPS

VRSTA POŠILjKE	2020.	2021.
PREPORUČENE POŠILjKE - RE POŠILjKE		
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	36	5
- orobljena ili oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0
POŠILjKE SA POTVRĐENIM URUČENJEM - AA POŠILjKE		
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	3	2
- orobljena ili oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0
SUDSKA PISMA		
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	14	13
- orobljena ili oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0
VREDNOSNA PISMA		
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	6	1
- orobljena ili oštećena na 100.000 pošiljaka	1	0

PAKETI			
- izgubljeni na 100.000 paketa	2	2	
- orobljeni ili oštećeni na 100.000 paketa	6	4	
UPUTNICE			
- izgubljene na 100.000 pošiljaka	0	0	
STEPEN BEZBEDNOSTI POŠILJAKA	0,013	0,008	

4.1.2. Stepen bezbednosti poštanskih pošiljaka

Iskazani procenat stepena bezbednosti registrovanih poštanskih pošiljaka u 2021. godini je 0,008% (8 izgubljenih, orobljenih i oštećenih na 100.000 primljenih), što predstavlja kvalitativni pomak u odnosu na 2020. godinu.

4.1.3. Isplaćene naknade štete

U Tabeli 9. prikazan je uporedni pregled isplaćenih naknada štete, po vrstama poštanskih pošiljaka, u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu.

Tabela 9. Isplaćene naknade štete u UPS, po vrsti pošiljaka

UPS	2020. godina		2021. godina	
	komada	din.	komada	din.
Preporučene pošiljke*	1.604	937.539,50	549	485.237,00
Vrednosna pisma	10	64.982,00	4	5.361,00
Paketi	25	115.417,30	19	144.983,00
Uputnice	2	1.371,00	2	40.460,00
UKUPNO	1.641	1.119.309,80	574	676.041,00

(* pod preporučenim pošiljkama podrazumevaju se preporučene pošiljke - RE pošiljke, sudska pisma i pošiljke sa potvrđenim uručenjem - AA pošiljke)

Iz prikazane tabele može se uočiti da je u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu, realizovan manji broj zahteva za naknadu štete za izgubljene, oštećene i orobljene poštanske pošiljke za 65%, dok je iznos isplaćene naknade štete smanjen za 40%.

4.1.4. Prosečno vreme rešavanja reklamacija, realizacija i isplata naknade štete

Prosečna vremena rešavanja reklamacija, realizacija i isplata naknade štete za poštanske pošiljke u 2021. godini, prikazani su u Tabeli 10. i ista su u skladu sa Opštim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge u Javnom preduzeću „Pošta Srbije”, Beograd.

Tabela 10. Prosečno vreme rešavanja reklamacija, realizacija i isplata naknade štete

	Rešavanje reklamacionog postupka	Realizacija naknade štete	Isplata naknade štete	Ukupno za realizaciju i isplatu naknade štete
	(dana)	(dana)	(dana)	(dana)
	1	2	3	4=2+3
2020. godina	3	9	5	14
2021. godina	3	7	4	11

4.2. Međunarodni poštanski saobraćaj

4.2.1. Isplaćene naknade štete

U Tabeli 11. prikazani su podaci o visini naknade štete po vrsti poštanskih pošiljaka, u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu.

Tabela 11. Isplaćene naknade štete u MPS, po vrsti pošiljaka

MPS	2020. godina		2021. godina	
	komada	din.	komada	din.
Preporučene pošiljke	31	118.078,00	74	248.807,00
Vrednosna pisma	1	5.174,00	4	55.930,00
Paketi	6	50.897,50	4	43.622,00
UKUPNO	38	174.149,50	82	348.359,00

U 2021. godini, u odnosu na 2020. godinu, realizovan je veći broj zahteva za naknadu štete, što se reflektovalo i na veći iznos isplaćenih naknada. Veliki broj naknada štete za preporučene pošiljke isplaćen je usled neizvršenja usluge, zbog toga što su pošiljke vraćene iz odredišnih zemalja primaoca (Nemačka, Austrija, Švedska, Hrvatska), sa razlogom da pošiljke nisu imale carinsku deklaraciju (sadržina - dokumentacija, tiskovine ili knjige), kao i zbog neadekvatno popunjene carinske deklaracije. Iz tog razloga, korisnicima je vraćena poštarina i povratna poštarina po osnovu 44 zahteva (od ukupno 50) u iznosu od 141.446,00 dinara.

5. EFIKASNOST REŠAVANJA REKLAMACIJA

5.1. Reklamacije evidentirane u RJ/RRJ/PJ

Tokom 2021. godine, u RJ/RRJ/PJ evidentirano je 959 reklamacija, što je za 6% manje nego u 2020. godini. Jedan od razloga smanjenja broja reklamacija korisnika u RJ/RRJ/PJ je činjenica da korisnici sve češće upućuju reklamacije preko korporativnog sajta Preduzeća (u daljem tekstu: Kontakt). Najviše reklamacija se odnosilo na dostavu pošiljaka, a najmanje na šaltersko poslovanje, odnosno na pružanje usluga na šalteru u pošti.

U Tabeli 12. prikazan je ukupan broj reklamacija po vrstama primedbi u 2020. i 2021. godini.

Tabela 12. Reklamacije po vrstama primedbi

Reklamacije	Dostava	Šalter	Ostale reklamacije	Ukupno
2021. godina	609	126	224	959
2020. godina	617	150	249	1016
porast/smanjenje u 2021. god. u %	-1%	-16%	-10%	-6%

Od ukupnog broja prispelih reklamacija, 45% (438/959) je od strane RJ/RRJ/PJ ocenjeno kao osnovano.

Razlozi za podnošenje reklamacija, po oblastima poslovanja, uglavnom su isti ili slični kao i prethodnih godina.

Dostava (64%): Reklamacije su se uglavnom odnosile na prekoračenje roka za uručenje pošiljaka, sa najvećim učešćem pošiljaka koje sadrže račune, nepropisno uručenje pošiljaka, koje se ogledalo u: izostanku pokušaja dostave na adresi primaoca, nepropisnom uručenju sudskih pisama, nečitkom označavanju razloga neuručenja na vraćenim pošiljkama, neupisivanju odnosa sa primaocem - za pošiljke uručene „u zamenu“, potvrđenju uručenja umesto primaoca, neisplaćivanju penzija primaocima i dr.

Šaltersko poslovanje (13%): Reklamacije su se u najvećem % odnosile na propuste zaposlenih prilikom sprovođenja transakcija uplata (pogrešan odabir tekućeg računa komunalnog preduzeća za čiji račun se vrši uplata i pogrešan unos poziva na broj ili poziv na broj nije ni unet),

kao i na propuste zaposlenih prilikom prijema pošiljaka ili zaduženja za dostavu, jer nisu uneti, ili su uneti pogrešni podaci o otkupnom iznosu i/ili načinu uplate otkupnog iznosa.

Ostale reklamacije (23%): Reklamacije korisnika su se uglavnom odnosile na organizaciju rada i uređenje pošte (primedbe na dugo čekanje u redu za uslugu, gužve u poštama i nedovoljan broj šaltera u radu), nepoštovanja vremena predviđenog za pauzu od strane zaposlenih pošte, a bilo je i reklamacija zbog neprimerenog i neljubaznog ponašanja zaposlenih.

5.2. Reklamacije evidentirane u Službi kontakt centra i primljene putem korporativnog sajta Preduzeća (Kontakta)

Tokom 2021. godine, putem Kontakta je primljeno ukupno 31.613 upita korisnika (prosečno 2.634 mesečno, odnosno 120 po radnom danu), što predstavlja povećanje korišćenja ovog kanala komunikacije u odnosu na prethodnu godinu za 11% (31.613/28.561).

Upiti korisnika, po kategoriji:

- 30.258 (95,7%) servisnih informacija (status registrovane pošiljke u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, status neregistrovanih malih paketa u dolazu iz međunarodnog poštanskog saobraćaja, pojašnjenje pojedinih poštanskih usluga, cene poštanskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, radna vremena pošta i dr.)
- 1.355 (4,3%) reklamacija i to:
 - 921 (68%) na dostavu pošiljaka, od čega je 45% ocenjeno kao osnovano;
 - 82 (6%) na šaltersko poslovanje, od čega je 1% ocenjeno kao osnovano i
 - 352 (26%) se odnosilo na ostale okolnosti, a od čega je 10% ocenjeno kao osnovano.

Broj reklamacija u 2021. godini, dostavljenih putem navedenih kanala, značajno je veći (1.355/479) u odnosu na 2020. godinu.

Tokom izveštajnog perioda, ovim putem primljen je i veći broj pohvala korisnika, uglavnom zbog ljubaznog, profesionalnog i korektnog ophođenja zaposlenih prema korisnicima poštanskih usluga.

6. ZADOVOLJSTVO I INFORMISANOST KORISNIKA USLUGA

Istraživanje stavova korisnika - pravnih lica (Indeks satisfakcije), sprovodi se kroz formu ličnog intervjeta i time se daje prilika korisnicima da brojčano, od jedan (1) do pet (5), ocenuju različite parametre, tj. atributе pismonosnih usluga, uzimajući u obzir njihovo učešće u ukupnom fizičkom obimu, i tako izraze svoje zadovoljstvo ili nezadovoljstvo korišćenjem istih. Takođe, data je i mogućnost komentarisanja ili sugestija o načinu pružanja ostalih usluga ili celokupnom poslovanju Pošte Srbije.

U istraživanju je korišćen statistički uzorak od 183 pravna lica, a samo istraživanje je sprovedeno u 15 RJ/RRJ/PJ.

Kroz istraživanje ovakvog tipa, omogućava se realno, kvantitativno i kvalitativno sagledavanje stavova korisnika i kretanja indeksa satisfakcije u vremenu.

6.1. Pravna lica

Kod istraživanja Indeksa satisfakcije - pravnih lica, korisnici su unapred odabrani. Od učesnika se tražilo još detaljnije izjašnjavanje o iskustvima u korišćenju pismonosnih usluga, a anketiranje je obavljeno na sastancima u poslovnim prostorijama korisnika, uz poštovanje svih mera i preporuka Vlade Republike Srbije, kao i preporuka i odluka Preduzeća, vezanih za Covid-19.

Ukupna ponderisana vrednost (prosečna ocena zadovoljstva korisnika) za pravna lica iznosi 4,55. Budući da je navedena ocena za 0,80 veća od granične vrednosti definisane Metodologijom (3,75), može se zaključiti da je sa aspekta ovog kriterijuma, stepen zadovoljstva korisnika poštanskih usluga zadovoljavajući.

Tabela 13. Prosečna ocena zadovoljstva korisnika (pravna lica) u 2021. godini

Parametri usluge	Prosečna ocena	Relativni težinski koeficijenti za pravna lica	Ponderisane vrednosti
Brzina	4,55	0,25	1,14
Pouzdanost	4,65	0,20	0,93
Asortiman usluga	4,57	0,20	0,91
Cena	4,41	0,15	0,66
Način pružanja usluge	4,53	0,20	0,91
Ukupno	1		4,55

7. POSTUPAK STANDARDIZACIJE I TIPIZACIJE

Osnovni cilj standardizacije je postizanje reda i prepoznatljivog brenda u poštanskom sobraćaju koji se ogleda kroz:

- jedinstvene i modernizovane tipove poštanskih objekata, prostora, tehnološkog mobilijara i sredstava za rad, transportnih sredstava i druge poštanske opreme,
- regulativu-donošenje i primenu pravilnika i propisa,
 - donošenjem i primenom novih pravilnika, propisa i uputstava, eliminisane su nejasnoće i različita tumačenja pojedinih propisa koji se na ovaj način jedinstveno primenjuju na teritoriji Preduzeća.
- pravilno adresovanje pošiljaka i edukacija stanovništva na primeni poštanskog adresnog koda (PAK),
 - sve je veći procenat velikih korisnika, odnosno pravnih lica koji adresuju svoje pošiljke primenom PAK-a,
- standardizaciju službenih dokumenata, u internoj i eksternoj komunikaciji
 - sve organizacione celine u Preduzeću koriste standardizovana službena dokumenta,
- jedinstvenu vizuelnu korporativnu identifikaciju
 - sve pošte imaju jedinstveni logo Preduzeća,
 - sva transportna sredstva koja se koriste u tehnologiji su obeležena logom Preduzeća,
- tipska obaveštenja za korisnike.

Preduzeće je u skladu sa zakonskim propisima i donetim standardima, preduzelo mere postavljanja prilaznih rampi, koje imaju za cilj da olakšaju licima sa invaliditetom korišćenje poštanskih usluga.

8. ORGANIZACIONA KLIMA I ZADOVOLJSTVO POSLOM

Ispitivanje organizacione klime i zadovoljstva poslom zaposlenih, nije realizovano u 2021. godini, jer se promene u karakteristikama predmeta istraživanja ispoljavaju ukoliko se istraživanje obavlja periodično na nekoliko godina (isto je sprovedeno u 2020. godini). Optimalan period za praćenje promena je 4 godine, kako bi se pratio efekat predloženih mera za unapređenje kvaliteta pojedinih aspekata organizacione klime i povećanja zadovoljstva poslom, saglasno članu 30. Metodologije.

9. ZAKLJUČAK

Na osnovu napred navedenog, može se zaključiti da se na nivou Preduzeća, odnosno u RJ/RRJ/PJ preuzimaju sveobuhvatne mere kontrole kvaliteta pružanja univerzalne poštanske usluge, a sve u cilju zadovoljstva korisnika.

Budući da je kvalitet obavljanja univerzalne poštanske usluge u 2021. godini analiziran primenom niza utvrđenih kriterijuma, evidentno je da je većina parametara u okviru propisanog nivoa kvaliteta. Međutim, neophodno je kontinuirano preduzimati aktivnosti, u organizacionom, tehnološkom i edukativnom smislu, kako bi se stvorili preduslovi za unapređenje nivoa kvaliteta, sa posebnim fokusom na oblasti u kojima nisu realizovani ciljevi kvaliteta, a sve i cilju zadovoljenja potreba korisnika, s jedne strane i boljeg poslovног pozicioniranja Preduzeća s druge strane.