



# Студија о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника

## III фаза – Оцена одрживости универзалне поштанске услуге са препорукама

---

**2024. ГОДИНА**

---

**Наручилац:** Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге – РАТЕЛ, Београд, Палмотићева 2

**Пружалац услуге:** TCOM DOO BEOGRAD, Чемерничка 2/10

**Уговор:** Уговор о пружању услуге  
РАТЕЛ бр.1-06-4042-23/23-11 од 26.06.2023. г.  
TCOM бр. 260623-01 од 26.06.2023. г.

**Услуга:** Студија о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника

---

---

# САДРЖАЈ

<b>РЕЗИМЕ .....</b>	<b>1</b>
<b>1. ПРИПРЕМА И ПРИКУПЉАЊЕ НЕОПХОДНИХ СЕТОВА ПОДАТАКА ЗА ОЦЕНУ ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ .....</b>	<b>2</b>
1.1 Подаци који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту опсега .....	2
1.2 Подаци који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса поштиљака .....	30
1.3 Подаци који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже .....	39
<b>2 ОЦЕНА ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У СЕГМЕНТУ ОПСЕГА – РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ПРЕДЛОЖЕНЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ.....</b>	<b>53</b>
2.1 Уводне напомене о опсегу универзалне поштанске услуге у Европској унији и Србији .....	53
2.2 Разматране алтернативе везане за опсег универзалне поштанске услуге .....	56
2.3 Разматрани критеријуми везани за опсег универзалне поштанске услуге.....	57
2.4 Резултати примене предложене методологије у сегменту опсега универзалне поштанске услуге .....	58
<b>3 ОЦЕНА ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У СЕГМЕНТУ КВАЛИТЕТА ПРЕНОСА ПОШТИЉАКА – РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ПРЕДЛОЖЕНЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ .....</b>	<b>67</b>
3.1 Уводне напомене о квалитету преноса поштиљака у Европској унији и Србији.....	67
3.2 Разматране алтернативе у сегменту квалитета преноса поштиљака .....	70
3.3 Разматрани критеријуми у сегменту квалитета преноса поштиљака.....	73
3.4 Резултати примене предложене методологије у сегменту квалитета преноса поштиљака ....	74
<b>4 ОЦЕНА ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У СЕГМЕНТУ ДОСТУПНОСТИ ЈЕДИНИЦА ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ – РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ПРЕДЛОЖЕНЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ.....</b>	<b>80</b>
4.1 Доступност поштанских мрежа у Европи са аспекта универзалне услуге .....	80
4.2 Преглед стања поштанске мреже у Републици Србији .....	82
4.3 Разматране алтернативе у сегменту доступности јединица поштанске мреже .....	83
4.4 Разматрани критеријуми у сегменту доступности јединица поштанске мреже.....	84

---

4.5	Резултати примене предложене методологије у сегменту доступности јединица поштанске мреже.....	85
<b>5</b>	<b>ОДРЖИВОСТ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У ФИНАНСИЈСКОМ СМISЛУ– УТИЦАЈ ЛИБЕРАЛИЗАЦИЈЕ ТРЖИШТА И МОДЕЛИ ФИНАНСИРАЊА .....</b>	<b>92</b>
5.1	Модел за финансирање универзалне поштанске услуге и искуства других држава Европе	93
5.2	Избор модела финансирања универзалног сервиса.....	98
5.3	Пројекција развоја тржишта поштанских услуга у складу са либерализацијом .....	101
<b>6</b>	<b>ЗАКЉУЧАК И ПРЕПОРУКЕ О ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ .....</b>	<b>109</b>
6.1	Препоруке о одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту опсега.....	110
6.2	Препоруке о одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса..	111
6.3	Препоруке о одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту доступности поштанске мреже.....	112
6.4	Препорука о моделу финансирања универзалне поштанске услуге .....	112
<b>7</b>	<b>ПРИЛОЗИ .....</b>	<b>114</b>
	Прилог I.A Упитник за експерте о оцени алтернатива по критеријума у вези опсега универзалне поштанске услуге .....	114
	Прилог I.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког од фактора за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту опсега.....	115
	Прилог I.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту опсега.....	116
	Прилог II.A Упитник за експерте о оцени алтернатива по критеријума у вези концепта универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса пошиљака .....	117
	Прилог II.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког од фактора за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса пошиљака .....	118
	Прилог II.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса пошиљака .....	119
	Прилог III.A Упитник за експерте о оцени алтернатива по критеријума у вези концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже.....	120
	Прилог III.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког од фактора за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже.....	121
	Прилог III.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже.....	122

---

---

<b>Прилог IV. Искуства других поштанских оператора, упоредивих са Поштом Србије, које имају или су имале концепт резервисаног сервиса као модел одрживости универзалне поштанске услуге .....</b>	<b>123</b>
<b>Прилог V. Тежински коефицијенти коришћени fuzzy AROMAN методом, по сегментима одрживости универзалне поштанске услуге .....</b>	<b>153</b>

---

## СПИСАК СЛИКА

<i>Слика 1.1. Обим писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године</i> .....	3
<i>Слика 1.2. Обим писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	3
<i>Слика 1.3. Обим нерегистрованих писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	4
<i>Слика 1.4. Обим писмоносних пошиљака без АДПза период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	4
<i>Слика 1.5. Обим АДП за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	5
<i>Слика 1.6. Обим судских писама за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026) ..</i>	5
<i>Слика 1.7. Обим путница за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026) .....</i>	6
<i>Слика 1.8. Обим приоритетних писама 2021-2023. године (са пројекцијом 2024.).....</i>	6
<i>Слика 1.9. Обим пакета за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	7
<i>Слика 1.10. Приход од писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године .....</i>	9
<i>Слика 1.11. Просечан приход по јединици писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године.....</i>	10
<i>Слика 1.12. Приход од писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026) .....</i>	10
<i>Слика 1.13. Приход од писмоносних пошиљака без АДП за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	11
<i>Слика 1.14. Просечан приход по јединици писмоносних пошиљака без АДП за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026) .....</i>	11
<i>Слика 1.15. Просечан приход по јединици писмоносних пошиљака за период 2014-2026. године (на основу пројекција са слике 4 и слике 13).....</i>	12
<i>Слика 1.16. Приход од судских писама за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	12
<i>Слика 1.17. Просечан приход по јединици судских писама за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	13
<i>Слика 1.18. Приход од путница за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	13
<i>Слика 1.19. Просечан приход по јединици Упутнице за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	14
<i>Слика 1.20. Приход од пакета за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)....</i>	14
<i>Слика 1.21. Просечан приход по јединици Пакети за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026).....</i>	15
<i>Слика 2.1. Ранг алтернатива у сегменту опсега универзалне поштанске услуге .....</i>	60
<i>Слика 2.2. Значај увођења еУслуга државне управе као услуга од јавног интереса .....</i>	61
<i>Слика 2.3. Значај увођења услуга као што су уплате и исплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично као услуга од јавног интереса које би биле додатак УПУ.....</i>	61
<i>Слика 2.4. Значај увођења услуге хибридно писмо у оквиру универзалне поштанске услуге .....</i>	62
<i>Слика 2.5. Значај увођења услуга намењених различитим рањивим категоријама .....</i>	63
<i>Слика 2.6. Значај настављања пружања услуге приоритетног писма у оквиру УПУ.....</i>	64
<i>Слика 2.7. Значај настављања пружања услуге адресоване директне поште у оквиру УПУ .....</i>	65
<i>Слика 2.8. Значај преношења пакета великих димензија (преко 60x50x50 цм) у оквиру УПУ .....</i>	65
<i>Слика 3.1. Тренд опадања квалитета преноса приоритетних пошиљака за рок Д+1 .....</i>	68
<i>Слика 3.2. Норвешки модел доставе .....</i>	70
<i>Слика 3.3. Обим пошиљака на достави по данима у случају алтернативе А.2.1 .....</i>	71
<i>Слика 3.4. Ранг алтернатива у сегменту квалитета преноса пошиљака .....</i>	74
<i>Слика 3.5. Процент нерегистрованих писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+1.....</i>	75

---

<i>Слика 3.6. Процент нерегистрованих писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+2.....</i>	<i>75</i>
<i>Слика 3.7. Процент нерегистрованих писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+3.....</i>	<i>76</i>
<i>Слика 3.8. Процент нерегистрованих писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+4.....</i>	<i>76</i>
<i>Слика 3.9. Процент нерегистрованих писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+5.....</i>	<i>77</i>
<i>Слика 3.10. Процент нерегистрованих приоритетних писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+1.....</i>	<i>77</i>
<i>Слика 3.11. Процент нерегистрованих приоритетних писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+2.....</i>	<i>78</i>
<i>Слика 3.12. Процент нерегистрованих приоритетних писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+3.....</i>	<i>78</i>
<i>Слика 4.1. Ранг алтернатива у сегменту доступности јединица поштанске мреже.....</i>	<i>86</i>
<i>Слика 4.2. Процент становништва који је удаљен од поште до 2.5 км на општинском нивоу.....</i>	<i>87</i>
<i>Слика 4.3. Процент становништва који је удаљен од поште до 5 км на општинском нивоу.....</i>	<i>87</i>
<i>Слика 4.4. Процент становништва који је удаљен од поште до 10 км на општинском нивоу.....</i>	<i>88</i>
<i>Слика 4.5. Процент становништва који је удаљен од поште до 2,5 км на националном нивоу.....</i>	<i>88</i>
<i>Слика 4.6. Процент становништва који је удаљен од поште до 5 км на националном нивоу.....</i>	<i>89</i>
<i>Слика 4.7. Процент становништва који је удаљен од поште до 10 км на националном нивоу.....</i>	<i>89</i>
<i>Слика 4.8. Процењено минимално радно време поште радним даном (у сатима).....</i>	<i>90</i>
<i>Слика 4.9. Процењено послеподневно минимално радно време испоручне поште бар једном недељно („до часова“).....</i>	<i>90</i>
<i>Слика 4.10. Процењен минимални број радних дана поште у руралној средини (у данима).....</i>	<i>91</i>
<i>Слика 4.11. Процењено минимално радно време поште у руралној средини (у сатима).....</i>	<i>91</i>
<i>Слика 5.1. Однос промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта у одабраним државама.....</i>	<i>102</i>
<i>Слика 5.2. Однос промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта у одабраним државама.....</i>	<i>107</i>
<i>Слика 7.1. Број писмоносних пошиљака – Аустрија.....</i>	<i>123</i>
<i>Слика 7.2. Број пакета – Аустрија.....</i>	<i>124</i>
<i>Слика 7.3. Број писмоносних пошиљака – Бугарска.....</i>	<i>125</i>
<i>Слика 7.4. Број пакета – Бугарска.....</i>	<i>125</i>
<i>Слика 7.5. Број писмоносних пошиљака – Хрватска.....</i>	<i>126</i>
<i>Слика 7.6. Број пакета – Хрватска.....</i>	<i>126</i>
<i>Слика 7.7. Број писмоносних пошиљака – Словенија.....</i>	<i>127</i>
<i>Слика 7.8. Број пакета – Словенија.....</i>	<i>127</i>
<i>Слика 7.9. Број писмоносних пошиљака – Црна Гора.....</i>	<i>128</i>
<i>Слика 7.10. Број пакета – Црна Гора.....</i>	<i>128</i>
<i>Слика 7.11. Број писмоносних пошиљака – Швајцарска.....</i>	<i>129</i>
<i>Слика 7.12. Број пакета – Швајцарска.....</i>	<i>129</i>
<i>Слика 7.13. Број писмоносних пошиљака – Литванија.....</i>	<i>130</i>
<i>Слика 7.14. Број пакета – Литванија.....</i>	<i>130</i>
<i>Слика 7.15. Број писмоносних пошиљака – Словачка.....</i>	<i>131</i>
<i>Слика 7.16. Број пакета – Словачка.....</i>	<i>131</i>

---

---

<i>Слика 7.17. Број писмоносних пошиљака – Мађарска</i> .....	132
<i>Слика 7.18. Број пакета – Мађарска</i> .....	132
<i>Слика 7.19. Број писмоносних пошиљака – Чешка</i> .....	133
<i>Слика 7.20. Број пакета – Чешка</i> .....	133
<i>Слика 7.21. Број писмоносних пошиљака – Украјина</i> .....	134
<i>Слика 7.22. Број пакета – Украјина</i> .....	134
<i>Слика 7.23. Број писмоносних пошиљака – Данска</i> .....	135
<i>Слика 7.24. Број пакета – Данска</i> .....	135
<i>Слика 7.25. Број писмоносних пошиљака – Естонија</i> .....	136
<i>Слика 7.26. Број пакета – Естонија</i> .....	136
<i>Слика 7.27. Број писмоносних пошиљака – Финска</i> .....	137
<i>Слика 7.28. Број пакета – Финска</i> .....	137
<i>Слика 7.29. Број писмоносних пошиљака – Француска</i> .....	138
<i>Слика 7.30. Број пакета – Француска</i> .....	138
<i>Слика 7.31. Број писмоносних пошиљака – Немачка</i> .....	139
<i>Слика 7.32. Број пакета – Немачка</i> .....	139
<i>Слика 7.33. Број писмоносних пошиљака – Велика Британија</i> .....	140
<i>Слика 7.34. Број пакета – Велика Британија</i> .....	140
<i>Слика 7.35. Број писмоносних пошиљака – Грчка</i> .....	141
<i>Слика 7.36. Број пакета – Грчка</i> .....	141
<i>Слика 7.37. Број писмоносних пошиљака – Ирска</i> .....	142
<i>Слика 7.38. Број писмоносних пошиљака – Италија</i> .....	143
<i>Слика 7.39. Број пакета – Италија</i> .....	143
<i>Слика 7.40. Број писмоносних пошиљака – Летонија</i> .....	144
<i>Слика 7.41. Број пакета – Летонија</i> .....	144
<i>Слика 7.42. Број писмоносних пошиљака – Луксембург</i> .....	145
<i>Слика 7.43. Број пакета – Луксембург</i> .....	145
<i>Слика 7.44. Број писмоносних пошиљака – Малта</i> .....	146
<i>Слика 7.45. Број пакета – Малта</i> .....	146
<i>Слика 7.46. Број писмоносних пошиљака – Холандија</i> .....	147
<i>Слика 7.47. Број пакета – Холандија</i> .....	147
<i>Слика 7.48. Број писмоносних пошиљака – Пољска</i> .....	148
<i>Слика 7.49. Број пакета – Пољска</i> .....	148
<i>Слика 7.50. Број писмоносних пошиљака – Португалија</i> .....	149
<i>Слика 7.51. Број пакета – Португалија</i> .....	149
<i>Слика 7.52. Број писмоносних пошиљака – Румунија</i> .....	150
<i>Слика 7.53. Број пакета – Румунија</i> .....	150
<i>Слика 7.54. Број писмоносних пошиљака – Шпанија</i> .....	151
<i>Слика 7.55. Број писмоносних пошиљака – Шведска</i> .....	152



---

## СПИСАК ТАБЕЛА

<i>Табела 1.1. Број и врсте возила у експлоатацији .....</i>	18
<i>Табела 1.2. Број линија Општег реда превоза/Реда превоза и пређени пут .....</i>	19
<i>Табела 1.3. Број возила и просечни дневни пређени пут .....</i>	19
<i>Табела 1.4. Дневни пређени пут поштарa по ПАК-у.....</i>	19
<i>Табела 1.5. Број повреда на раду, по оцени тежине повреде на раду и броју дана одсуствовања са рада због повреде на раду .....</i>	29
<i>Табела 1.6. Број повреда према узроку повређивања .....</i>	29
<i>Табела 1.7. План јавних набавки и реализација за 2023. годину.....</i>	41
<i>Табела 1.8. Оперативни трошкови за 2023. годину .....</i>	42
<i>Табела 1.9. Вредности економских критеријума при алтернативи А3.1 .....</i>	43
<i>Табела 1.10. Поређење вредности економских критеријума при алтернативи А3.1 и А3.3 .....</i>	43
<i>Табела 1.11. Пређена километража по врсти возила и просечној потрошњи .....</i>	44
<i>Табела 1.12. Укупан број пошта по броју радних дана у недељи.....</i>	50
<i>Табела 1.13. Број пошта које врше испоруку по броју радних дана .....</i>	50
<i>Табела 1.14. Број пошта које врше испоруку у урбаном подручју по броју радних дана.....</i>	50
<i>Табела 1.15. Број пошта које врше испоруку у руралном подручју по броју радних дана ....</i>	50
<i>Табела 2.1. Измене опсега УПУ.....</i>	54
<i>Табела 2.2. Примери шест земаља где важе посебни захтеви у вези УПУ.....</i>	56
<i>Табела 3.1. Остварен квалитет преноса приоритетних писама земаља ЕУ, Норвешке и Уједињеног Краљевства .....</i>	67
<i>Табела 3.2. Земље ЕУ и Норвешка које су релаксирале рокове уручења .....</i>	68
<i>Табела 3.3. Учесталост доставе у земљама ЕУ, Норвешкој и Уједињеном Краљевству ...</i>	69
<i>Табела 3.4. Потенцијални стандарди квалитета за пренос писмоносних и пакетских пошиљака у оквиру алтернативе А.2.1 .....</i>	71
<i>Табела 3.5. Рокови преноса неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају у 2022. години .....</i>	72
<i>Табела 3.6. Рокови преноса приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају у 2022. години .....</i>	72
<i>Табела 3.7. Потенцијални параметри квалитета у смислу брзине преноса пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају.....</i>	72
<i>Табела 4.1. Структура поштанске мреже ЈП „Пошта Србије“ .....</i>	82
<i>Табела 5.1. Рангирање модела финансирања.....</i>	101
<i>Табела 5.2. Промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта.....</i>	102
<i>Табела 5.3. Промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта имајући у виду индекс компатибилности посматраних земаља са Србијом.....</i>	103
<i>Табела 5.4. Промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта у релативном износу према обиму писмоносних пошиљака осталих посматраних земаља .....</i>	104
<i>Табела 5.5. Промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта .....</i>	106
<i>Табела 5.6. Промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта имајући у виду индекс компатибилности посматраних земаља са Србијом.....</i>	107
<i>Табела 5.7. Промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта у релативном износу према обиму пакетских пошиљака осталих посматраних земаља ....</i>	108

---

## РЕЗИМЕ

Циљ „Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника“ је да се кроз прву фазу предложи методологија истраживања на основу које се у другој фази прикупљају подаци и затим, у трећој фази „Оцена одрживости универзалне поштанске услуге са препорукама“, тестира предложени модел. Прва фаза студије „Методологија за оцену одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање неопходних врста и сетова података, на основу којих ће се извршити тестирање модела“, усвојена је дана 26.12.2023. године и објављена је на сајту Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге у оквиру објављених студија из области поштанских услуга. Предложени модел треба да обезбеди правце дефинисања универзалне поштанске услуге како би се осигурала доступност и одрживост универзалног поштанског сервиса у складу са потребама корисника и променама на тржишту, уз истовремено очување економске одрживости.

Као основни методолошки концепт коришћено је вишекритеријумско одлучивање, конкретно FUZZY AROMAN метода, као једна од најновијих метода из ове области. Да би се спровела процедура вишекритеријумског одлучивања експерти из области поштанског саобраћаја су евалуирали понуђене алтернативе помоћу лингвистичких оцена, а по сваком критеријуму који се сматра важним за доношење одлуке. Да би се оцењивање експерата олакшало, као и да би се допринело објективности, експертима су презентовани прикупљени другом фазом студије одговарајући статистички подаци, као и резултати прогнозирања варијабли од интереса. Такође, сваки од експерата се изјашњавао о значају сваког од критеријума при доношењу одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге. Експертски тим који је анкетан у циљу спровођења овог истраживања био је састављен од представника јавног поштанског оператора, Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, надлежног Министарства и чланова из академског сектора из области поштанског саобраћаја. Предложена методологија тестирана је у три сегмента која се односе на одрживост универзалне поштанске услуге, а то су: опсег универзалне поштанске услуге, квалитет преноса пошиљака и доступност јединица поштанске мреже. Општи методолошки концепт прилагођен је сваком од ова три сегмента, те се у овој студији предлажу три методолошка приступа у зависности од анализираног сегмента универзалне поштанске услуге.

---

# 1. ПРИПРЕМА И ПРИКУПЉАЊЕ НЕОПХОДНИХ СЕТОВА ПОДАТАКА ЗА ОЦЕНУ ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

У Фази II Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника прикупљени су подаци од Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту РАТЕЛ), јавног поштанског оператора ЈП „Пошта Србије“ (у даљем тексту Пошта Србије), Министарства информисања и телекомуникација и корисника поштанских услуга (у даљем тексту МИТ). У оквиру ових података дата су и мишљења (процене) о питањима која се односе на параметре који се нису могли изразити егзактним вредностима. Приликом тестирања модела у Фази III група експерата из области поштанског саобраћаја се изјашњавала о вези између критеријума и алтернатива помоћу *fuzzy* лингвистичких варијабли које су дефинисане у Фази I – *Методологија за оцену одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање неопходних врста и сетова података, на основу којих ће се извршити тестирање модела*. Прикупљени подаци у Фази II представљали су подршку при одлучивању групи експерата који су се изјашњавали у Фази III – *Оцена одрживости универзалне поштанске услуге са препорукама*.

## 1.1 Подаци који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту опсега

Прикупљени подаци су структурирани према критеријумима на основу којих се оцењује свака од алтернатива, сами критеријуми су груписани у четири кластера: економски фактори, фактори животне средине, социјални фактори и технички фактори.

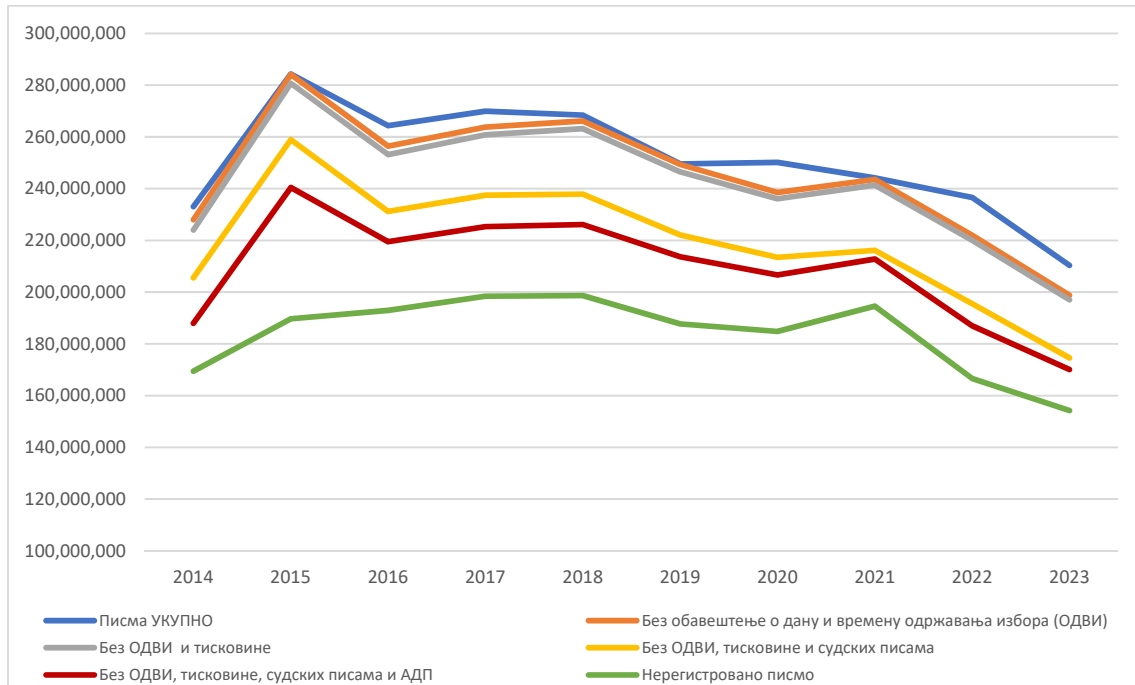
### ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ

Анализа финансијског концепта одрживости универзалне услуге и промене које би се десиле у случају укидања резервисаног опсега анализираће се у каснијој фази студије, након евалуације алтернатива.

#### К1.1. Очекивани обим услуга (макс)

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

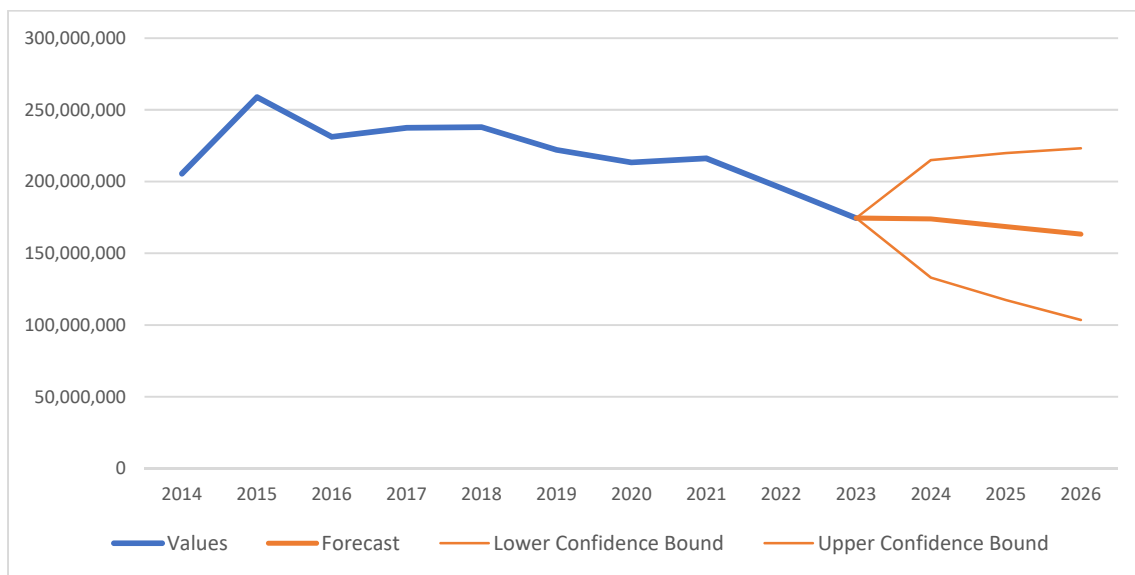
На основу десетогодишње серије података о броју пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге, креирани су графикони на којима су приказани подаци заједно са прогнозираним вредностима за период од 2024. до 2026. године. На слици 1.1 приказан је обим писмоносних пошиљака у периоду 2014 – 2023. године према одговарајућим скуповима врста услуга.



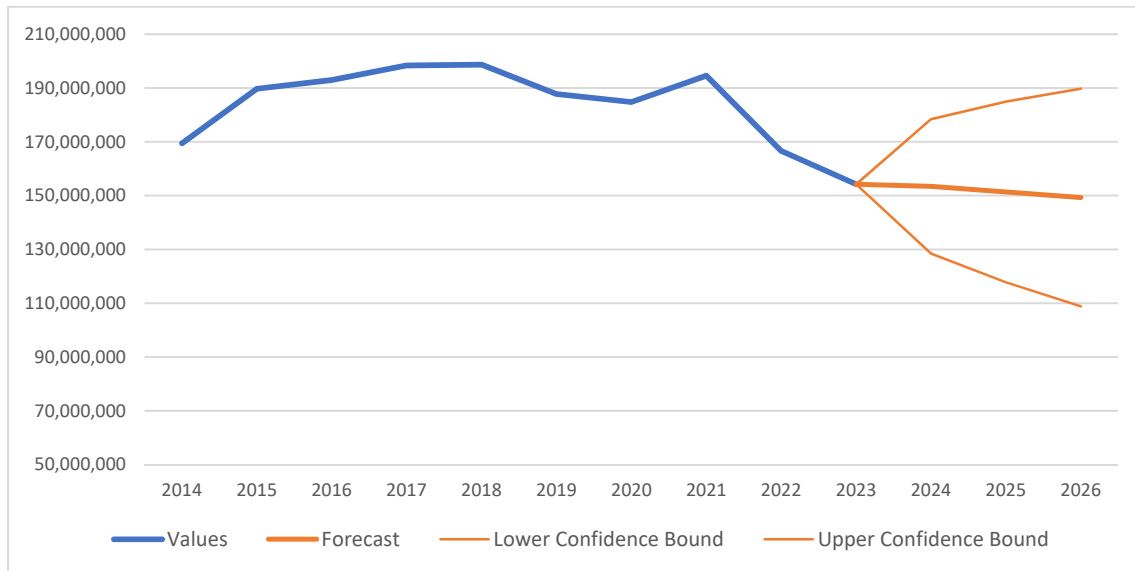
Слика 1.1. Обим писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године

На слици 1.1 види се да главни утицај на тренд има обим нерегистрованих писама. На основу овога може се закључити да ће се и све пројекције укупног обима писмоносних пошиљака кретати у истом смеру у складу са пројекцијом нерегистрованих писама.

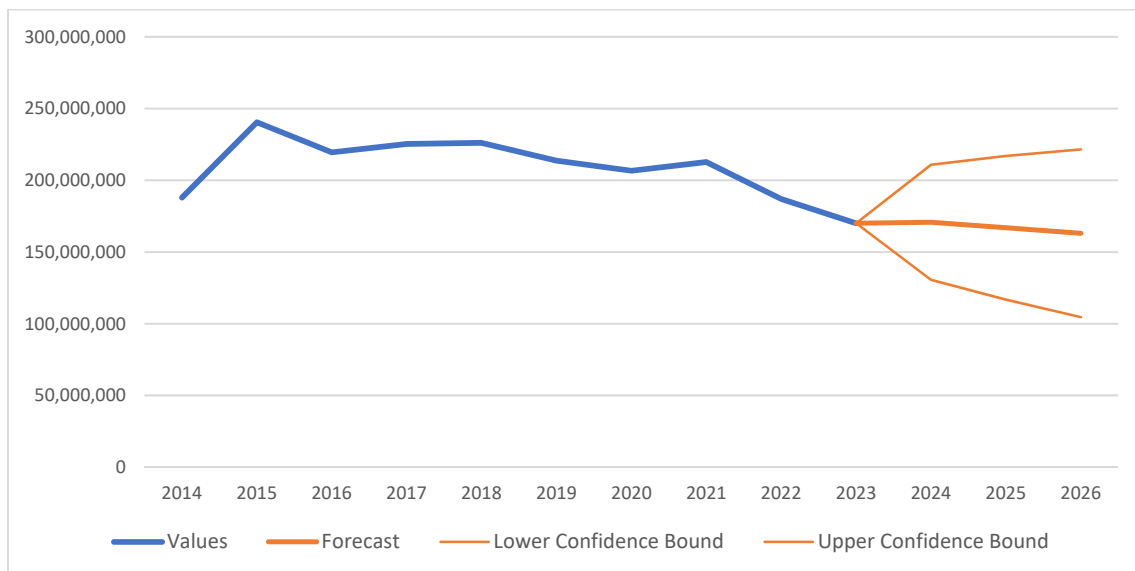
Прогнозиране вредности, поред основног тренда (*Forecast* линија), приказују и горњи и доњи интервал поверења, односно предвиђа се кретање обима пошиљака у наведеном интервалу у зависности од околности на тржишту (слике од 1.2 до 1.9).



Слика 1.2. Обим писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)

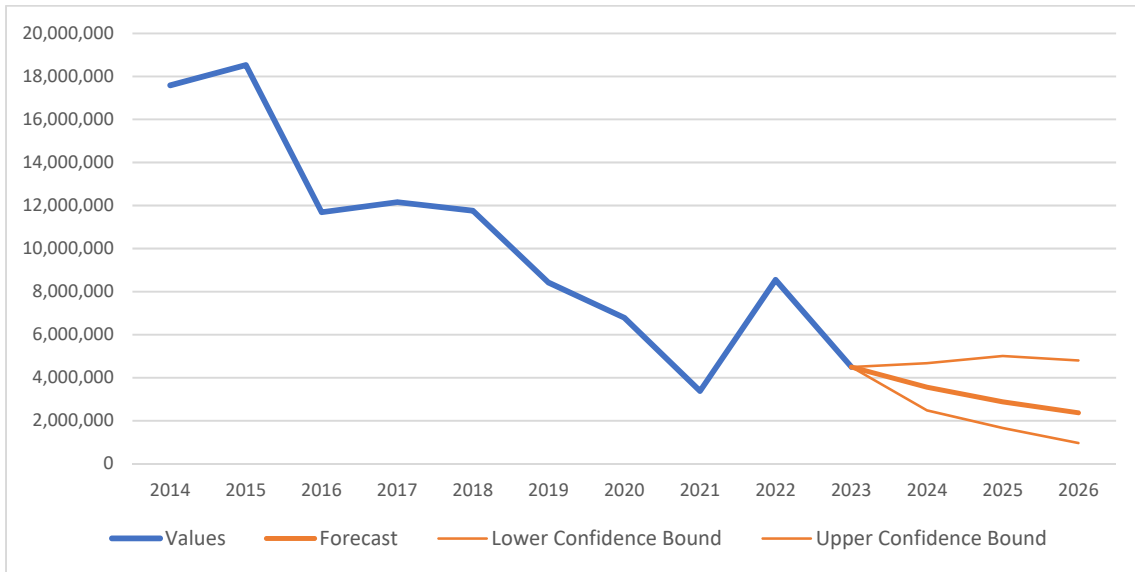


**Слика 1.3.** Обим нерегистрованих писмоносних пошиљака за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)

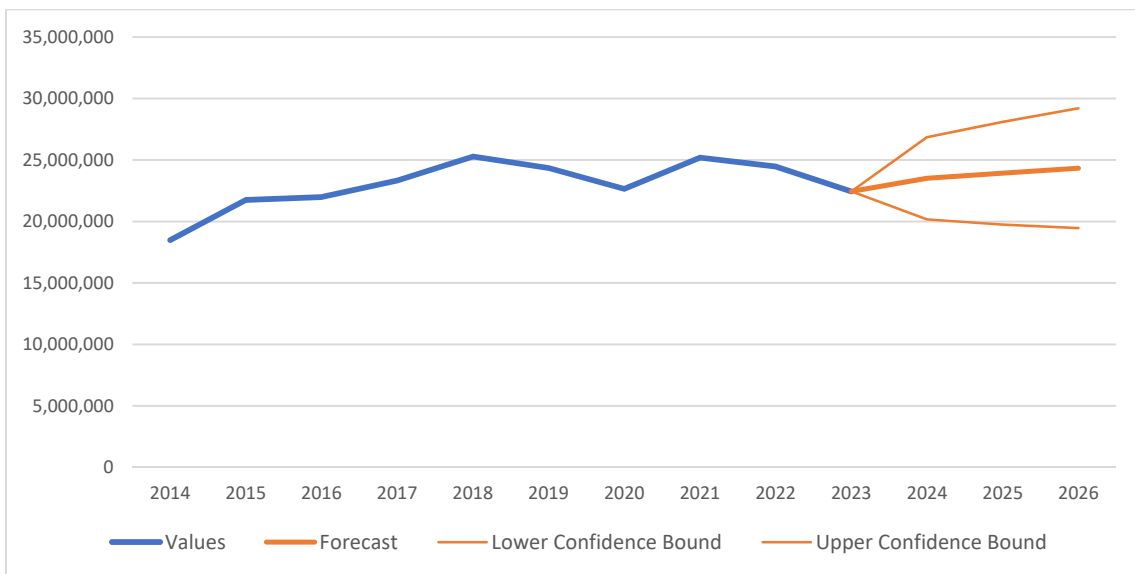


**Слика 1.4.** Обим писмоносних пошиљака без АДП<sup>1</sup> за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)

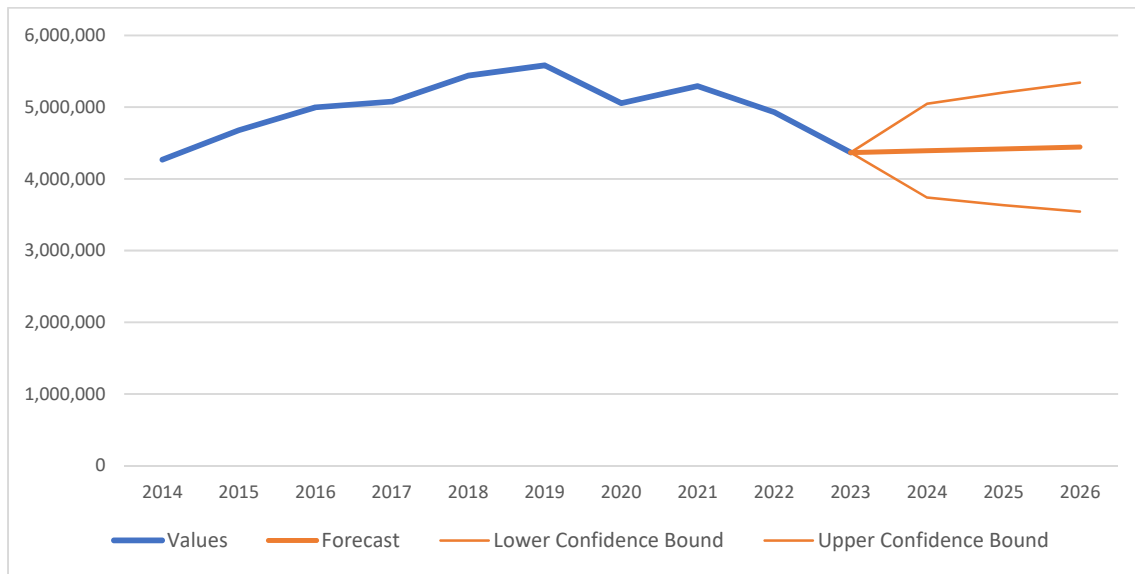
<sup>1</sup> АДП – Адресована директна пошта



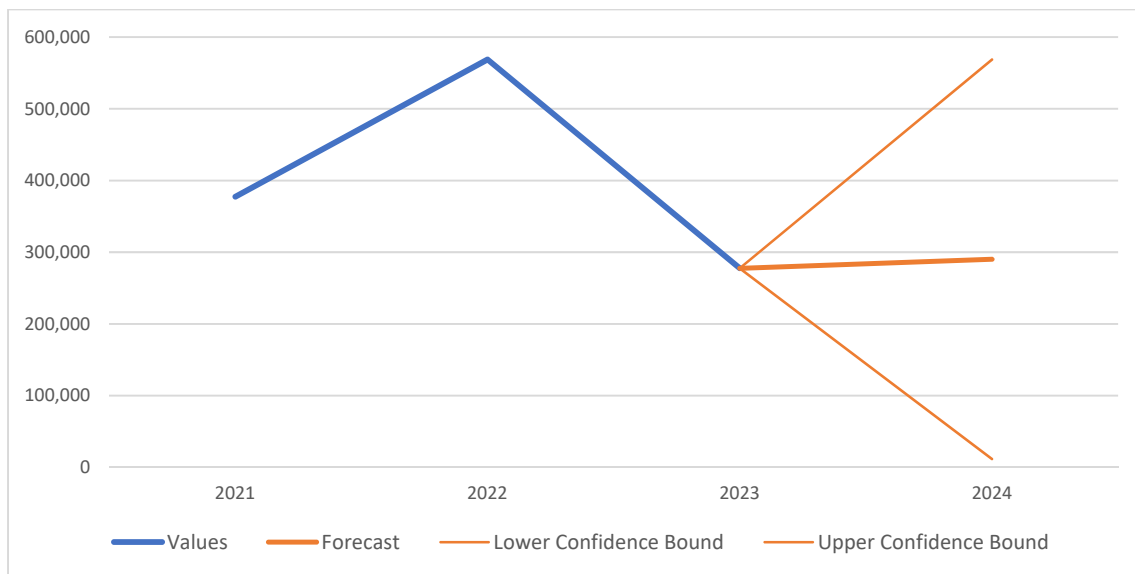
**Слика 1.5.** Обим АДП за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



**Слика 1.6.** Обим судских писама за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



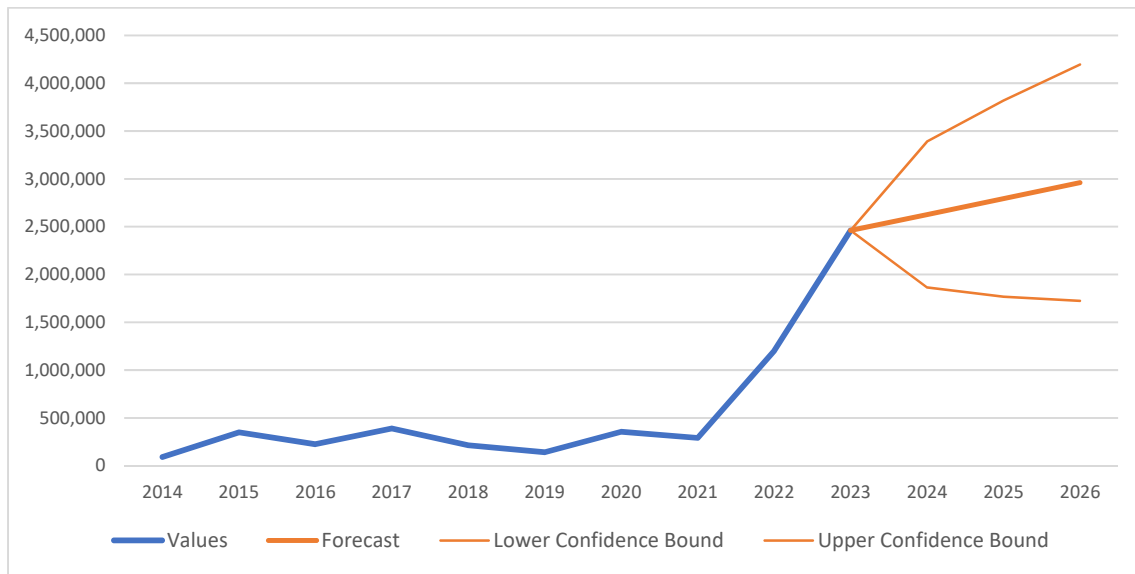
**Слика 1.7.** Обим упутница за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



**Слика 1.8.** Обим приоритетних писама 2021-2023. године (са пројекцијом 2024.)

Када се ради о приоритетним писмима мора се напоменути да је ова услуга уведена 2021. године, па самим тим тренд и пројекцију треба условно посматрати имајући у виду да је коефицијент детерминације релативно низак и износи 0,1134<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Коефицијент детерминације показује који је део варијабилитета објашњен моделом. У случају приоритетних писама 11,34% пројектованог обима објашњено је обимом у претходним годинама, док је остатак варијабилитета настао под утицајем других фактора.



**Слика 1.9.** Обим пакета за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)

Анализирајући алтернативу А1.1 која предвиђа задржавање постојећег стања у опсегу универзалне услуге може се рећи да највећу вероватноћу реализације обима поштанских пошиљака у будућности илуструју приказани графикони. Један од изазова за јавног поштанског оператора, тј. Пошту Србије, који би могао да утиче на одређено смањење обима пошиљака је несагласност између постављених стандарда квалитета и постигнутог нивоа квалитета услуга у пракси, када се ради о приоритетним и неприоритетним писмима.

А1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Према подацима из 2023. године, услуге које се према алтернативи А1.2 разматрају за укидање из универзалног сервиса имају релативно мало учешће у укупном обиму поштанских услуга. Приоритетна писма и адресована директна пошта учествују са 0,12% и 3,4%, респективно, у обиму писмоносних пошиљака, док гломазни пакети учествују са 1,25% у укупном обиму пакета. Промене унутар постојећег опсега универзалне поштанске услуге које се односе на смањење опсега, како је предвиђено алтернативом А1.2, могле би довести до следећих промена у обиму пошиљака:

- ако се у потпуности укине приоритетно писмо (у 2023. години по обиму је реализовано око 278.000 ових услуга), може се очекивати преливање у нерегистровано писмо. У случају да се укине резервисани сервис и ако се приоритетно писмо укине само из универзалног сервиса, а настави да се пружа као комерцијална услуга (тј. у оквиру осталих услуга) јавног поштанског оператора, за очекивати је да се цена услуге повећа, а доступност услуге на целој територији доведе у питање, што би резултирало вероватно мањим бројем ових услуга. Међутим, ако се не укине резервисани сервис, није за очекивати да приоритетно писмо постане комерцијална услуга јер би цена морала бити минимум 2,5 пута већа од неприоритетног нерегистрованог писма, што би одвратило кориснике од коришћења ове услуге. Дакле, најреалнији сценарио у случају укидања



---

приоритетног писма је да ће се скоро све ове пошиљке прелити у неприоритетно нерегистровано писмо, евентуално изуетно мали део у експрес услуге;

- уколико се адресована директна пошта укине (у 2023. години реализовано је око 4.496.000 ових услуга), очекује се да би се иста прелила у нерегистровано писмо, уз евентуално смањење обима услед нешто више цене услуге у односу на постојеће;
- када је реч о гломазним пакетима, ако се изузму из универзалног сервиса (у 2023. години реализовано је око 188.000 ових услуга), може се очекивати пад ових услуга или преливање у остале услуге.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

У 2023. години је преко хибридне поште вршено штампање и опремање око 12,3 милиона пошиљака великих корисника – правних лица. Јавни поштански оператор није разматрао могућност увођења хибридног писма и за физичка лица. Претходно наведен обим услуга који пружа Пошта Србије очекује се и убудуће, а уколико се уведе услуга и за физичка лица, очекује се незнатно повећање обима. Пошта Србије је у претходном периоду предузела активности да се пошиљке комуналних предузећа која садрже рачуне уведу у поштанске токове кроз обједињену услугу штампе и дистрибуције, будући да се скоро 50% рачуна (процењена поштарина око милијарду динара годишње) дистрибуира ван поштанских токова (комунална предузећа сама организују дистрибуцију рачуна како би се избегли трошкови за поштанске услуге). Такође, услуге за категорију „рањивих“ корисника не би довеле до значајнијег повећања обима услуга. Услуге за категорију „рањивих“ корисника тек накнадно ће бити дефинисане у складу са потребама ове групе корисника. На повећање обима може утицати хибридна услуга Скенирања повратница и коверата неуручених пошиљака, којих је у 2023. години било 991.000, што може бити услуга од додатне вредности.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Процењује се да би увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса довело до повећања обима услуга и то за:

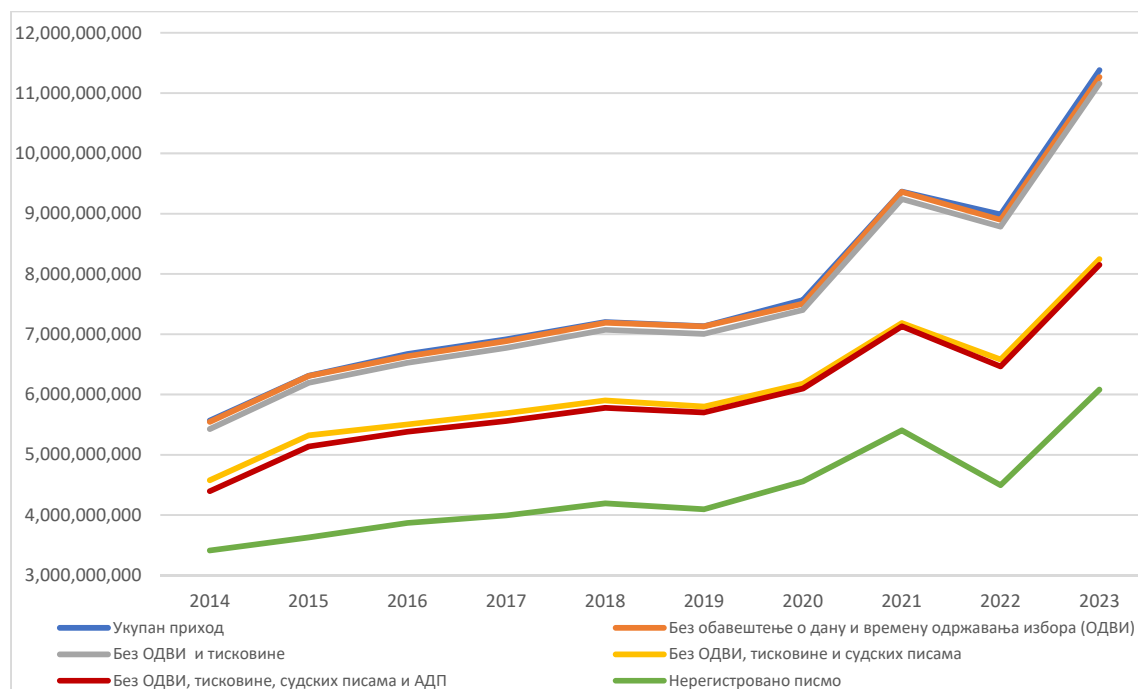
- исплаћене упутнице ТР 10 (пензија, социјалне помоћи и остала давања која се исплаћују на адреси кодрисника), обима око 3.352.000;
- обим по основу пословне сарадње и реализованих услуга са еУправом, обима око 391.000;
- генерисање инструкција за плаћање (издавања личних карата, пасоша...), обима око 205.000.

## **K1.2. Очекивани приход (макс)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

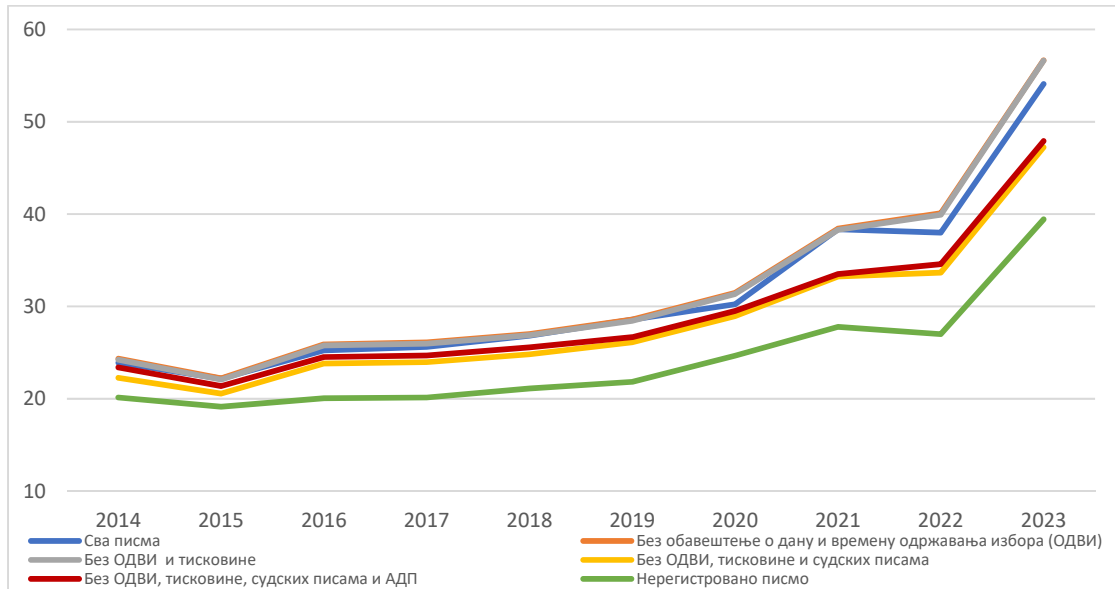
Када је реч о алтернативи A1.1, слично као и у случају разматрања обима пошиљака, може се рећи да највећу вероватноћу реализације прихода од поштанских пошиљака у будућности илуструју приказани графикони. На слици 1.10 приказан је приход од

писмоносних поштиљака у периоду 2014 – 2023, као и варијације на основу различитих скупова услуга.



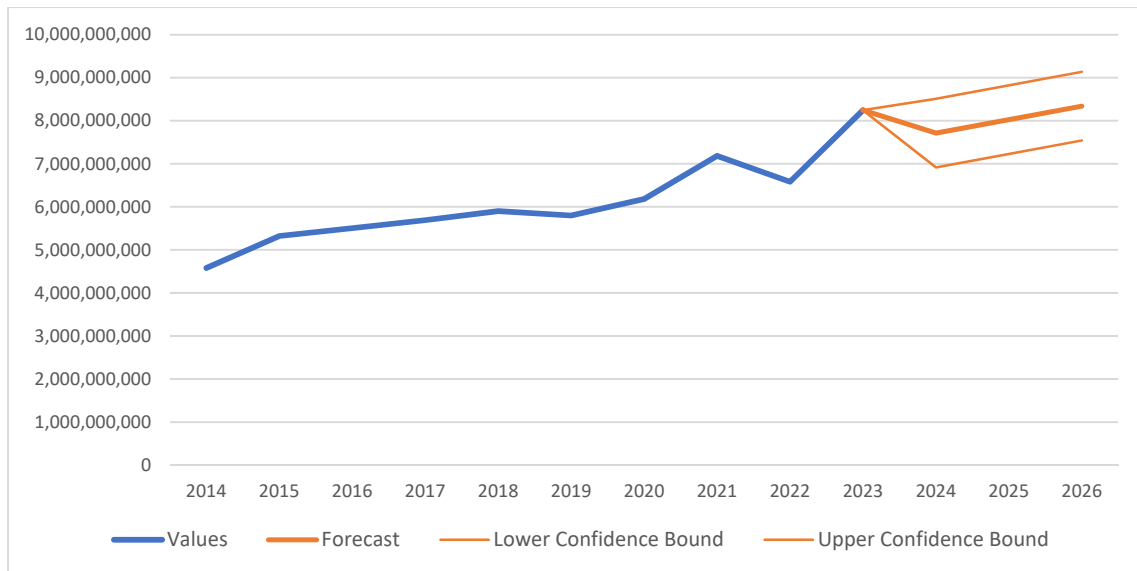
*Слика 1.10. Приход од писмоносних поштиљака за период 2014-2023. године*

Као и када се ради о обиму писмоносних поштиљака, исто тако и тренд прихода од писмоносних поштиљака (слика 1.10) је идентичан без обзира које врста поштиљака се посматрају у збиру, односно главни утицај на тренд има приход од нерегистрованих писама. На основу овога може се закључити да ће се и све пројекције укупног прихода писмоносних поштиљака кретати у истом смеру у складу са пројекцијом прихода од нерегистрованих писама. Тренд просечног прихода по јединици такође је под највећим утицајем нерегистрованих писама (слика 1.11).

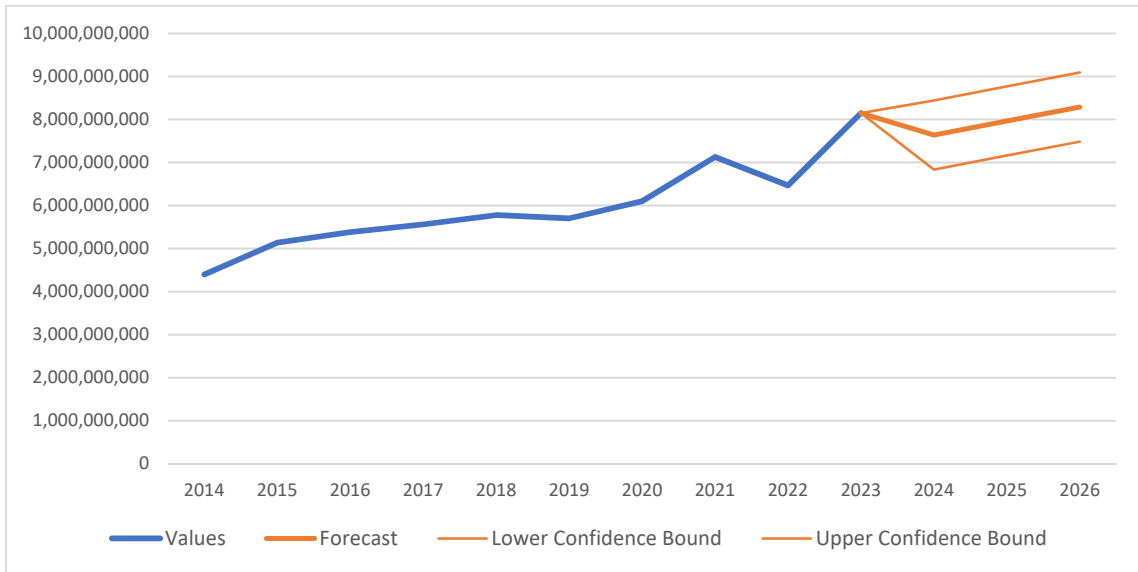


**Слика 1.11.** Просечан приход по јединици писмоносних пошљака за период 2014-2023. године

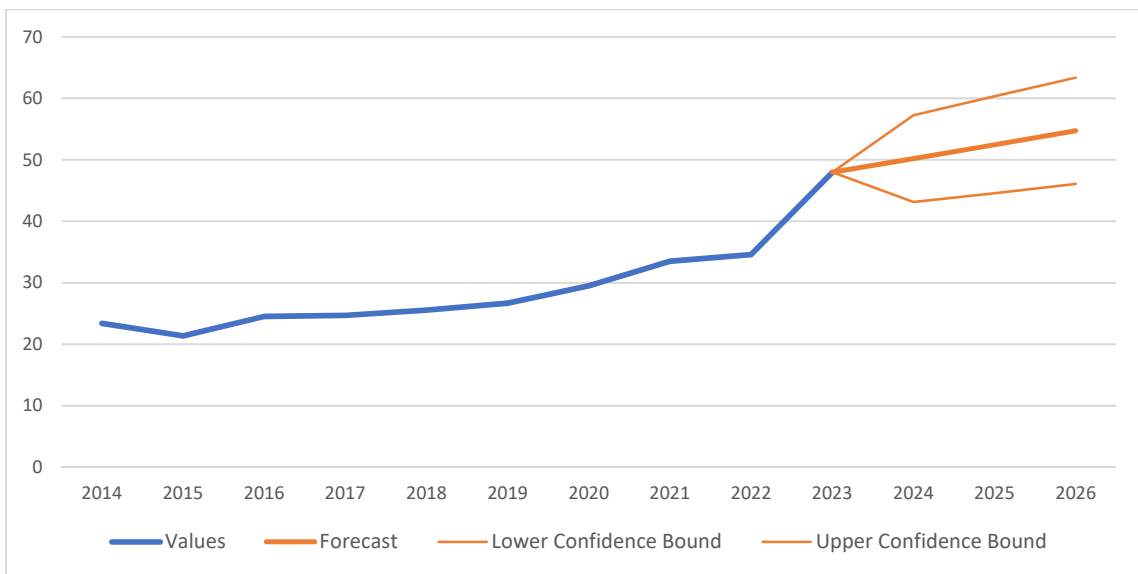
На сликама од 1.12 до 1.21 приказани су нивои прихода, по врстама услуга, у последњих 10 година, заједно са пројекцијама до 2026. године.



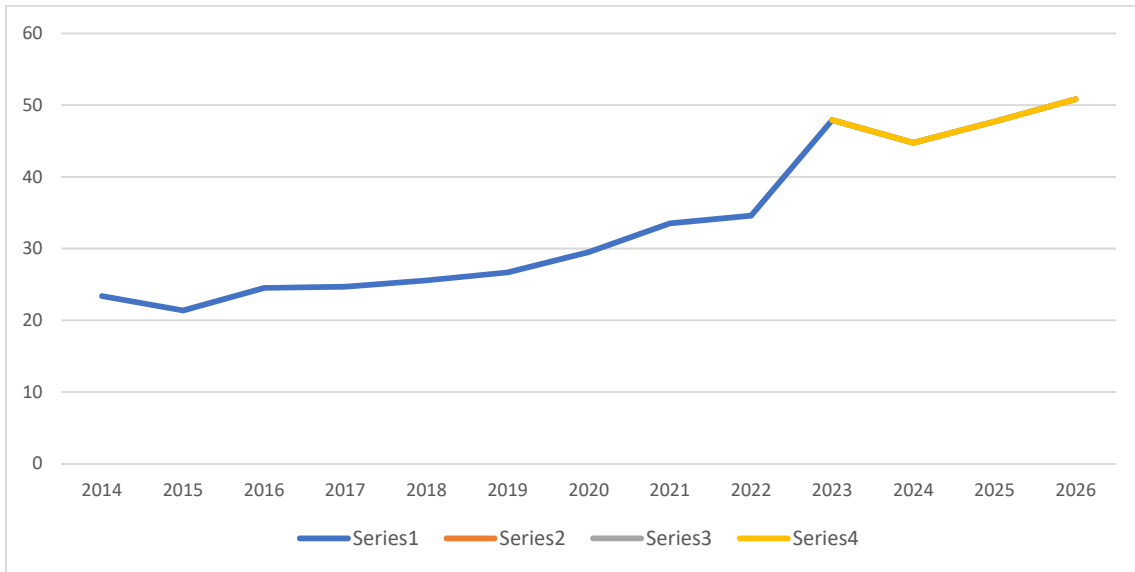
**Слика 1.12.** Приход од писмоносних пошљака за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



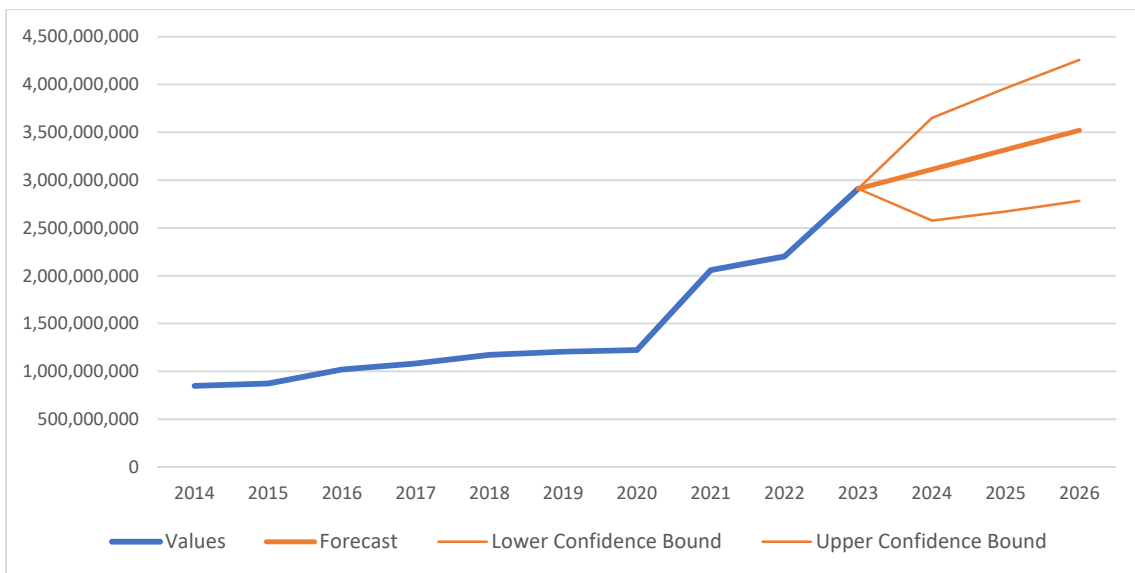
**Слика 1.13.** Приход од писмоносних пошљака без АДП за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



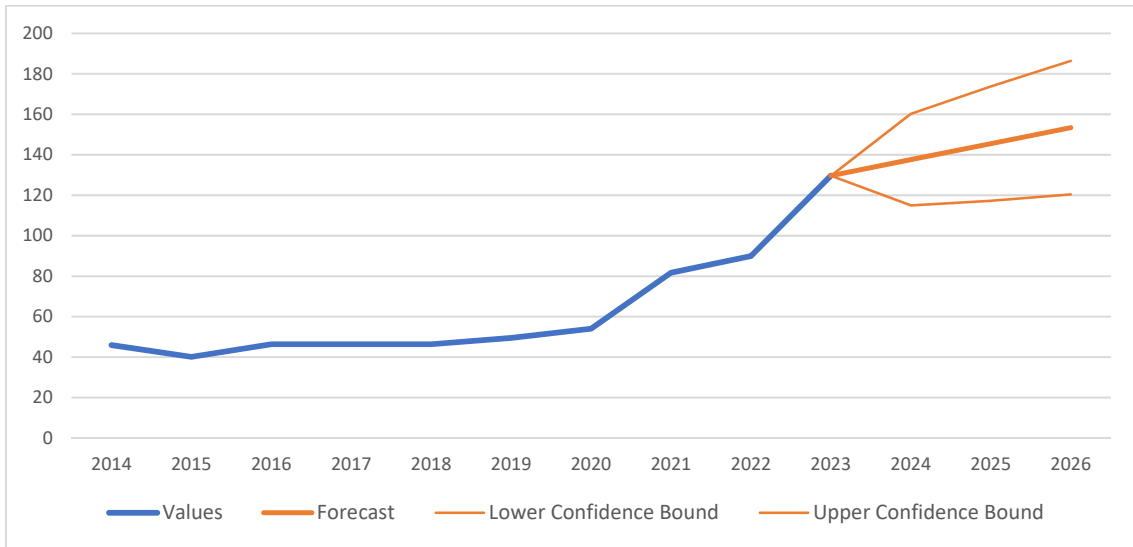
**Слика 1.14.** Просечан приход по јединици писмоносних пошљака без АДП за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



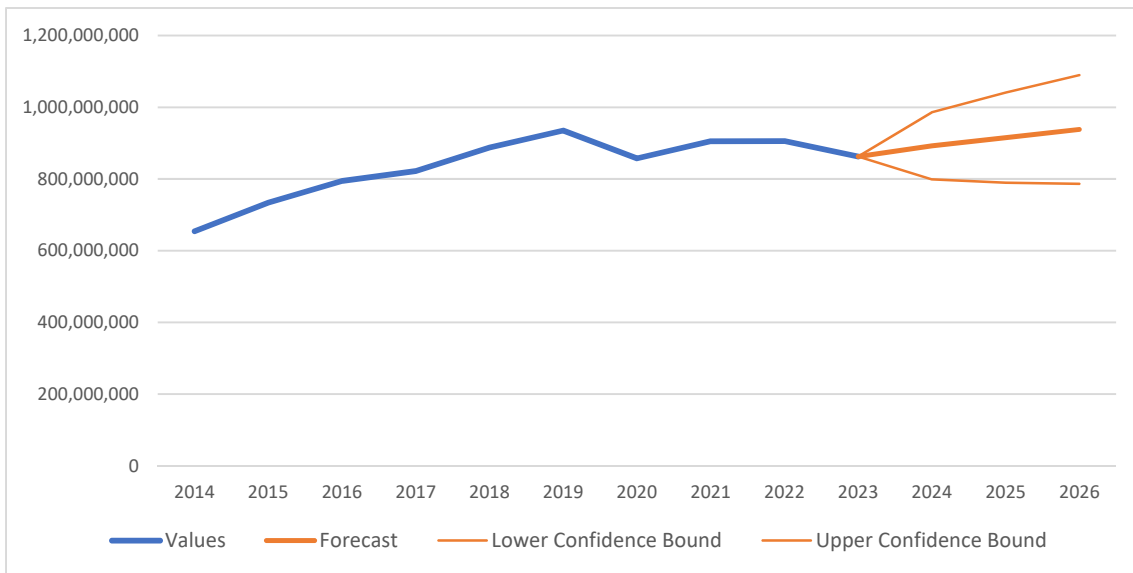
**Слика 1.15.** Просечан приход по јединици писмоносних пошљака за период 2014-2026. године (на основу пројекција са слике 4 и слике 13)



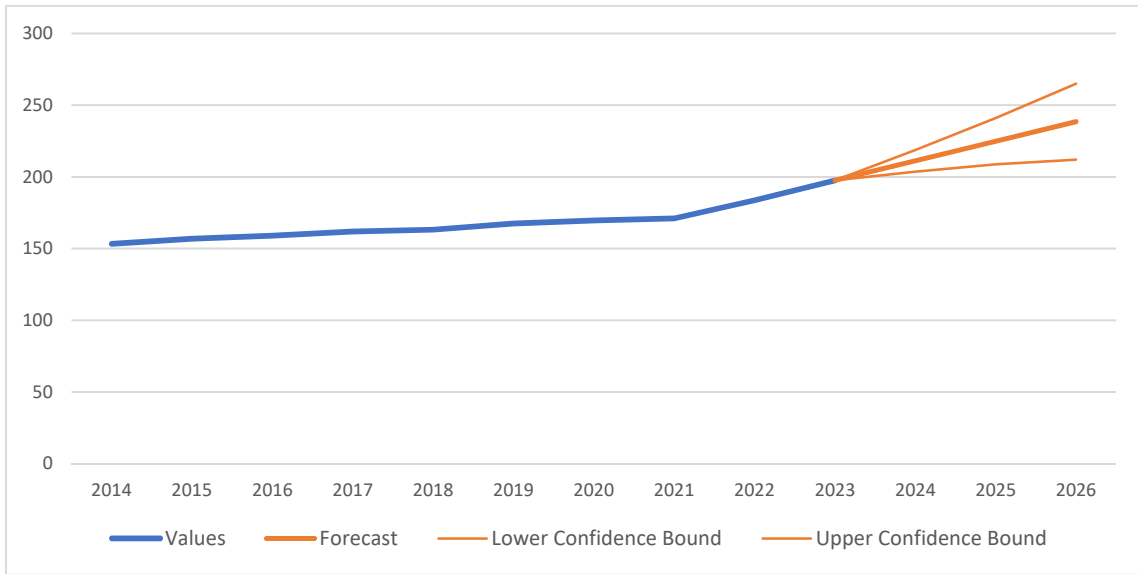
**Слика 1.16.** Приход од судских писама за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



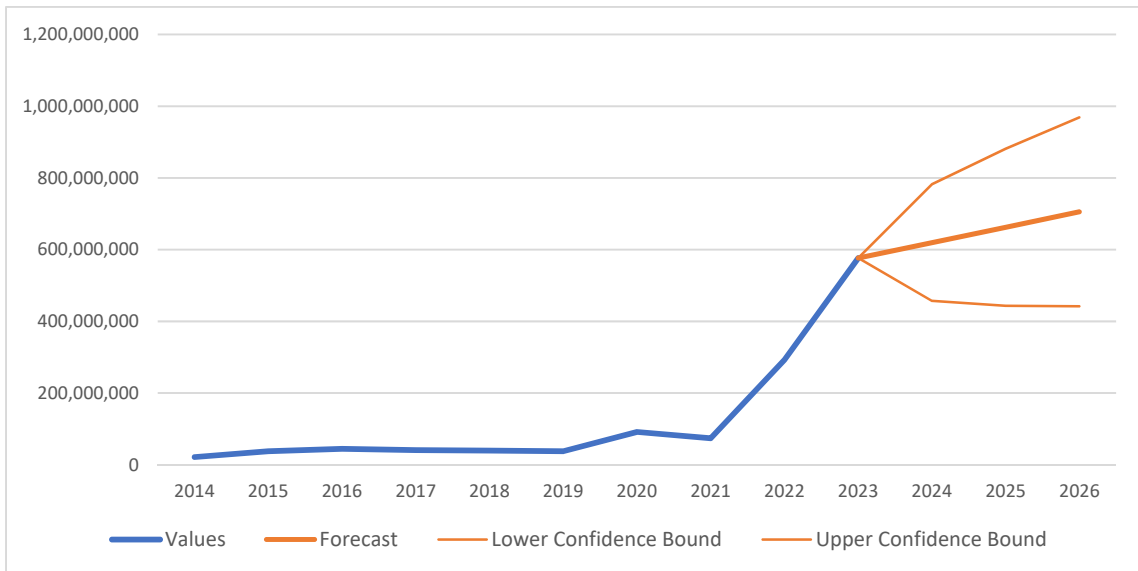
**Слика 1.17.** Просечан приход по јединици судских тисама за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



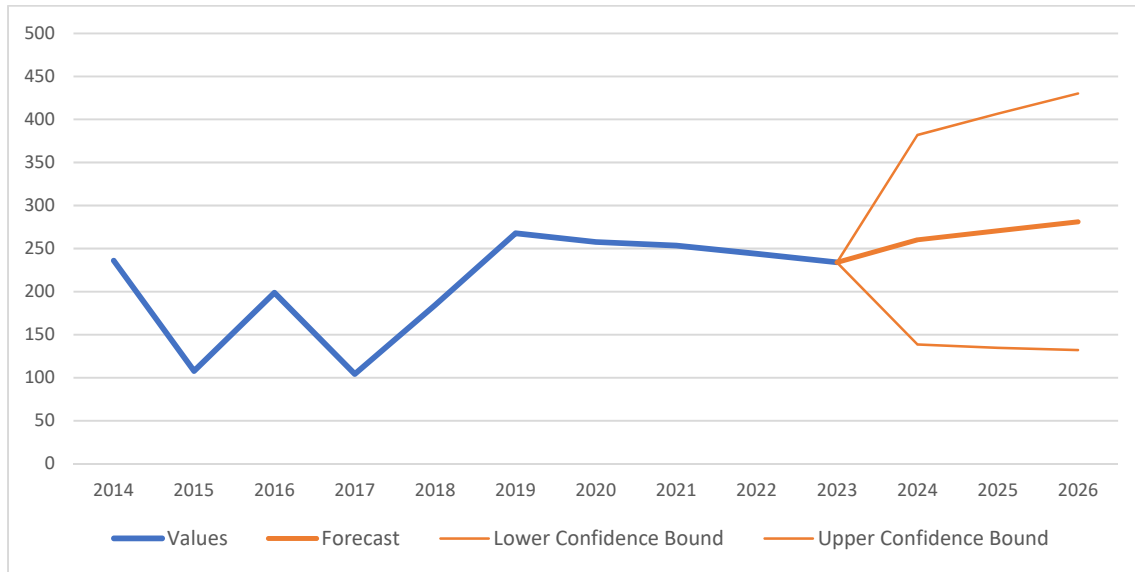
**Слика 1.18.** Приход од упутница за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



**Слика 1.19.** Просечан приход по јединици Упутнице за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



**Слика 1.20.** Приход од пакета за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)



*Слика 1.21. Просечан приход по јединици Пакети за период 2014-2023. године (са пројекцијом 2024-2026)*

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Промене унутар постојећег опсега универзалне поштанске услуге довешће до промена у приходима од универзалне поштанске услуге, и то на следећи начин (процене):

- очекује се смањење прихода од приоритетног писма за 6.627.000 динара, што представља разлику у цени између приоритетног и нерегистрованог писма;
- адресована директна пошта је у 2023. години остварила приход од 97.236.000 динара. Међутим, укидањем адресоване директне поште део пошиљака би прешао у нерегистровано писмо чија је цена значајно већа од цене адресоване директне поште и самим тим вероватно не би дошло до смањења прихода, већ можда и до повећања;
- пакети већих димензија су остварили приход од 65.752.000 динара. Међутим, овај приход би се прелио из универзалне поштанске услуге у остале услуге.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Нове хибридне услуге и услуге за „рањиве“ кориснике које би пружала Пошта Србије неће значајније утицати на приход од универзалне услуге. На повећање прихода може утицати само хибридна услуга Скенирања повратница и коверата неуручених пошиљака, чији је приход у 2023. години био 4.954.000 динара у делу повећања прихода од осталих поштанских услуга.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса довешће до повећања прихода у оквиру универзалне поштанске услуге и то у износу (процене):

- исплаћене упутнице ТР 10 (пензија, социјалне помоћи и остала давања која се исплаћују на адреси кодрисника) 1.295.016.000 динара;



- 
- приход по основу пословне сарадње и реализованих услуга са еУправом 59.498.000 динара;
  - генерисање инструкција за плаћање (издавања личних карата, пасоша...): 17.153.000 динара.

### **K1.3. Очекиване инвестиције (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

На основу Плана јавних набавки Поште Србије за 2023. годину предвиђена су новчана средства у износу од 2.247.107.000,00 динара за инвестиције, док је реализовано 1.944.361.382,00 динара (86,53%). Овај ниво инвестиција описује стање у оквиру алтернативе А1.1 где нема промена у опсегу универзалне поштанске услуге. Међутим, будући да је у постојећим околностима потребно значајно подићи ниво ресурса да би се постигли прописани стандарди квалитета у преносу пошиљака, а посебно приоритетних, као и везано за уручење пакета на свим адресама примаоца, за очекивати је да се ниво инвестиција значајно повећа у ту сврху.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Наведене пошиљке који би биле искључене из универзалног сервиса по алтернативи А1.2 имају незнатно учешће у односу на укупан обим писмоносних услуга (0,12% приоритетних, 3,4% адресована директна пошта). Такође, гломазни пакети чине 1,25% у односу на укупан обим пакета. На основу мишљења експерата, евентуалне измене у технологији не би изискивале додатне инвестиције.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Пошта Србије не располаже податком о броју „рањивих“ корисника (стара лица – домаћинства у којим сви имају преко 80 година старости, као и особе са инвалидитетом превасходно у руралним областима). Експерти искуствено претпостављају да услуге за категорију „рањивих“ корисника неће битно утицати на ниво инвестиција, тј. могу утицати у врло малој мери. Евентуално увођење хибридног писма подразумева незнатне инвестиције и технолошке измене. У оба случаја инвестиције се очекују у делу израде апликативних решења.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса, као на пример увођење одређених поштанско-финансијских услуга, увођење е-услуга као подршке државним пројектима би могло да се реализује у великој мери ослањањем на постојеће техничко - технолошке капацитете и не би утицало значајно на инвестиције.

1. Исплата пензија, социјалне помоћи и других накнада - већ развијена технологија (нема додатних инвестиција у фази пријема)

2. е-услуге би се вршиле преко сајта Канцеларије за ИТ - потребно омогућити приступ интернету, пријаву на портал електронске управе, развити апликативну могућност да запослени Поште Србије може уместо корисника да спроведе трансакције, штампа потврде за корисника, скенира документацију.

---

#### **K1.4. Очекивани оперативни трошак (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Планом јавних набавки Поште Србије за 2024. годину дефинисана су новчана средства у износу од 1.102.252.000,00 динара (пренос из 2023. године новчаних средстава је у износу 336.794.618,00 динара), док је за прва три месеца реализовано 723.537.744,00 динара (65,60%). У циљу испуњења стандарда квалитета, уколико би се постојећи опсег универзалне услуге задржао, оперативни трошкови би порасли, будући да је за очекивати ангажовање значајних ресурса за остварење важећих стандарда.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Наведене пошилке које би биле искључене из универзалног сервиса по алтернативи A1.2 имају незнатно учешће у односу на укупан обим писмоносних услуга, као што је наведено у опису претходног критеријума. Може се закључити да укидањем разматраних услуга оперативни трошак остаје на истом нивоу или се незнатно смањује.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење услуге хибридног писма, као и услуга за рањиве кориснике не подразумева значајније додатне трошкове. Свакако, свако увођење групе корисника која има повлашћени положај у пружању услуга доприноси повећању трошкова, али би они били занемарљиви у односу на укупну поштанску мрежу и у овом тренутку није их могуће прецизније одредити.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

1. За исплату пензија, социјалне помоћи и других накнада већ постоји развијена технологија. Не очекује се значајније повећање трошкова, сем у малом повећању ангажовања радне снаге.

2. Е-услуге би се вршиле преко портала за електронску управу. Потребно је омогућити приступ интернету, пријаву на портал електронске управе, развити апликативну могућност да запослени Поште Србије може уместо корисника да спроведе трансакције, штампа потврде за корисника, скенирање документације. Не очекују се значајнији додатни трошкови у експлоатацији.

#### **K1.5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Однос очекиваних прихода и уложених ресурса би био у складу са већ важећим буџетским ставкама. Тренутна финансијска корисност универзалне поштанске услуге није задовољавајућа јер су трошкови пословања већи у односу на остварени приход.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Однос очекиваних прихода и уложених ресурса би био сличан постојећем стању. Ово се може објаснити чињеницом да смањење опсега услуга из оквира универзалне услуге може имати као последицу повећање цена и смањену територијалну доступност уколико

---

се неке услуге пребаце у остале поштанске услуге. Међутим, ако дође до преливања приоритетног писма у нерегистровано писмо, то не би имало утицаја на територијалну доступност. Ако се адресована директна пошта прелије у нерегистровано писмо већим делом, то би довело до повећања прихода имајући у виду цене ових услуга. Према постојећем ценовнику адресована директна пошта до 20 грама је 24 динара, а нерегистровано писмо 48 динара. Достава габаритних пакета, уколико је била реализована на адреси, захтевала је значајне трошкове и у пређеној километражи и потрошњи горива, чијим би се укидањем смањио део трошка, а са друге стране би дошло до смањења и прихода универзалне услуге јер би се прелило на остале поштанске услуге.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Може се очекивати нешто повољнији однос прихода и уложених ресурса у односу на постојеће стање. Овде се полази од претпоставке да би држава требало финансијски да подржи услуге за „рањиве кориснике“ кроз финансирање нето трошка универзалне поштанске услуге.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење јавних услуга које би биле додатак универзалном сервису би допринело повољнијем односу прихода и уложених ресурса у односу на постојеће стање. То би се могло образложити чињеницом да ове услуге не изискују значајне инвестиције, нити подразумевају велике оперативне трошкове, а са друге стране, очекује се да остваре приход, и то како од корисника услуга, тако и из државног буџета.

## ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

### К1.6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO<sub>2</sub> (мин)

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

У циљу сагледавања тренутног стања када је реч о утицају транспортних средстава Поште Србије на загађење ваздуха, корисно је сагледати број и врсту возила које се користе. У табели 1.1 представљени су подаци о стању возила Поште Србије на дан 25. март 2024. године. Ова табела садржи број возила по категоријама, као и број возила на електрични погон.

*Табела 1.1. Број и врсте возила у експлоатацији*

Р.бр.	Врста возила	Укупно возила	
		Мотори са унутрашњим сагоревањем	Електро мотори
1	Путничка возила ниже класе	109	0
2	Путничка возила средње и високе класе	81	0

3	Доставна возила – пикапови	1.232	36
4	Комби возила – фургони	451	95
5	Тешка теретна возила – камиони	104	0
6	Возила специјалне намене	25	0
7	Укупно возила	2.002	131

У табели 1.2 приказан је број линија Општег реда превоза и Реда превоза и пређени пут на линијама Општег реда превоза, односно пређени пут на линијама Реда превоза, на дан 26.03.2024. године.

**Табела 1.2. Број линија Општег реда превоза/Реда превоза и пређени пут**

	Линије Општег реда превоза		Линије Реда превоза	
	Радни дан	Викенд	Радни дан	Викенд
Број линија	111	33	921	242
Пређени пут дневно (км.)	14.759	5.043	50.370	13.567

На линијама Општег реда превоза као транспортна средства користе се камиони, док се на линијама Реда превоза углавном користе комби возила и евентуално камиони где услови дозвољавају.

Редовна достава тренутно се обавља на 3.498 рејона, при чему се у циљу побољшања ефикасности на пословима користе различите врсте возила, као што је приказано у табели број 1.3. Поред врсте возила која се користе, табела садржи и податке о просечној дневно пређеној километражи.

**Табела 1.3. Број возила и просечни дневни пређени пут**

Возило	Број возила	Пређени пут
Аутомобил	262	8.707
Без возила	1.070	
Бицикл	824	10.594
Мопед	1.342	31.844
Укупно	2.428	51.145

У табели 1.4 је приказан дневно пређени пут евидентиран по ПАК-у, односно збир евидентираног пређеног пута по свим ПАК-овима у Путном листу поштар.

**Табела 1.4. Дневни пређени пут поштар по ПАК-у**

Пређени пут по ПАК-у (м)		Пређени пут између ПАК-а (м)	
Пешке	Возилом	Пешке	Возилом
ПАК-ови са доставом пакета 129.321			
6.576.808	97.586.617	10.137.173	11.234.096
ПАК-ови укупно 142.652			
7.101.758	111.556.849	10.262.189	12.493.431

Увођењем електровозила очекује се значајно смањење штетног утицаја на животну средину, односно на емисију CO<sub>2</sub>. Међутим, у циљу достизања прописаног нивоа квалитета услуге приоритетно писмо, једна од мера јесте и повећање броја дана доставе

---

на ширем и најширем доставном подручју (са тренутних једанпут недељно на два пута недељно на најширем и са тренутних два пута недељно на три пута на ширем). У том случају пређени пут на ширем и најширем доставном подручју би се увећао за око 19%. На месечном нивоу повећавање пређеног пута аутом би износило 325 километара, а пређени пут мопедом 252 километра. На основу процене, нова организација доставе пакета до сваког домаћинства повећала би километражу за око 1.260 километара (11%). Дакле, претходно наведено би утицало на повећање емисије CO<sub>2</sub>.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Имајући у виду укупан број линија на Општем реду превоза и Реду превоза и врсту ангажованих возила, може се закључити да разматрано смањење опсега универзалне поштанске услуге у врло малој мери може утицати на промену емисије CO<sub>2</sub>. Такође, приоритетно писмо и адресована директна пошта учествују са мање од 1,5% у укупном обиму услуга из домена универзалне поштанске услуге (подаци из 2022. године), те укидање поменутих услуга не би имало утицаја на смањење пређене километраже и емисије CO<sub>2</sub>.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Алтернатива A1.3, која подразумева извесно проширивање опсега унутар универзалне поштанске услуге, не би у значајној мери изменила постојећу организацију превоза поштанских пошиљака. Увођење услуга за „рањиве“ кориснике, тј. стара лица где сви у домаћинству имају преко 80 година и за особе са инвалидитетом у руралним областима, може у извесној мери да утиче на повећање пређеног пута. У том смислу може се очекивати минимално повећани утицај на загађење ваздуха.

Увођење хибридног писма не би имало утицаја на пређену километражу, односно емисију CO<sub>2</sub> која се оствари реализацијом постојећих услуга из домена универзалне поштанске услуге.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење јавних услуга које би биле додатак универзалном сервису не би имало утицаја на постојећу организацију превоза поштанских пошиљака. У зависности од обима нових услуга може се јавити утицај на пређени пут на достави, евентуално и на промену врсте возила, самим тим и на емисију CO<sub>2</sub>. У односу на укупан поштански саобраћај јавног поштанског оператора, очекује се ипак миноран негативан утицај.

### **K1.7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Имајући у виду поменути број линија на Општем реду превоза и Реду превоза које обухватају градове и већа насељена места, ангажована возила у одређеној мери утичу на саобраћајне гужве у граду. С обзиром да предложена мера за унапређење квалитета услуге приоритетно писмо (повећање броја дана доставе) подразумева веће ангажовање средстава поштанске мреже, може се закључити да би поштовање стандарда квалитета имало одређени утицај на повећање саобраћајне гужве у граду.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

---

Предложена алтернатива не би у значајној мери изменила постојећу организацију превоза и доставе поштанских пошиљака, самим тим не би у значајној мери допринела измени у погледу утицаја на саобраћајне гужве у граду. С обзиром да приоритетно писмо и адресована директна пошта учествују са мање од 1,5 % у укупном обиму услуга из домена универзалне поштанске услуге (подаци из 2022. године), укидање поменутих услуга не би имало већег утицаја на смањење пређене километраже и саобраћајне гужве у граду.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Имајући у виду да предложена алтернатива подразумева увођење нових услуга за категорију рањивих корисника, пре свега, у руралним подручјима, у том смислу не очекује се значајнији утицај на саобраћајне гужве у граду. Увођење хибридног писма и услуга за категорију „рањивих“ корисника имало би минимални утицај на повећање пређене километраже која се оствари реализацијом постојећих услуга из домена универзалне поштанске услуге.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење е-услуга не би имало већи утицај на гужве у граду које су последица кретања возила Поште Србије. Међутим, имајући у виду да би ове услуге подразумевале корисност за грађане, јер преко поштанског оператора могу да прибаве одређену документацију уместо да сами обилазе институције, може се закључити да ова алтернатива генерално утиче на смањење саобраћајне гужве у граду.

#### **K1.8. Утицај на ниво буке (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

С обзиром на поменути број линија на Општем реду превоза и Реду превоза и врсту ангажованих возила може се закључити да унапређење квалитета услуге приоритетно писмо у одређеној мери може имати мали утицај на повишени ниво буке.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Имајући у виду да предложена алтернатива не би у значајној мери изменила постојећу организацију превоза и доставе поштанских пошиљака, самим тим не би у значајној мери допринела промени утицаја на ниво буке. С обзиром да приоритетно писмо и директна пошта учествују са мање од 1,5% у укупном обиму услуга из домена универзалне поштанске услуге, укидање поменутих услуга не би имало утицаја на смањење пређене километраже и ниво буке.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење хибридног писма и услуга за категорију „рањивих“ корисника би имало минимални утицај на пређену километражу која се оствари реализацијом постојећих услуга из домена универзалне поштанске услуге, па самим тим и на ниво буке.

---

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Како је претходно већ и објашњено, увођење одређених е-услуга које би помогле грађанима да из њима најближе поште прибављају потребну документацију и тиме смање своје учешће у саобраћају у граду допринело би и смањењу буке.

## СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ

### К1.9. Испуњење потреба корисника (макс)

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Када је реч о студији РАТЕЛ-а из 2024. године, а која се односи на истраживање задовољства корисника, физичка лица су се изјаснила да су већином задовољни опсегом услуга Поште Србије. Наиме, 3/4 анкетираних, тачније 76%, задовољно је опсегом услуга Поште Србије, а само 6% незадовољно. Њих 46% види потребу за новим услугама. Када су у питању правна лица, сличан је резултат јер 74% анкетираних је задовољно опсегом услуга Поште Србије. Један од основних проблема при задржавању постојећег стања када је реч о опсегу могао би бити постојање приоритетних пошиљака за које је прописан висок квалитет у смислу брзине преноса, али у реалности он није постигнут.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Резултати претходно поменуте студије показују да код већине физичких лица (тачније код 74% испитаника) постоји жеља за наставком услуге приоритетног писма, иако се ретко користи. Без обзира на процењену важност услуге приоритетног писма, битно је истаћи да се она ретко користи што доводи у питање значај наставка пружање ове услуге. Уз то, могуће је да становништво има перцепцију да је приоритетно писмо исто или слично као и експрес услуга, што је могло да доведе до процене веће важности. Са друге стране, 34% испитаника се изјаснило да треба да се задржи услуга адресована директна пошта. Такође, 87% испитаника сматра да Пошта Србије треба да преноси пакете великих димензија. Интересантно је да је правним лицима мање важно приоритетно писмо него физичким лицима. Само 37% се изјаснило да постоји жеља за наставком услуге приоритетног писма, а када је реч о адресованој директној пошти, само 17% њих сматра да је треба задржати. Нешто мањи број правних лица (58%) у односу на физичка лица (87%) сматра да треба задржати пакете великих димензија. На основу ових резултата може се закључити да су корисници већински расположени само за пакете великих димензија, када се узму у обзир физичка и правна лица.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Поменуто истраживање такође открива да скоро половина физичких лица (46% испитаника) види потребу за новим услугама, и то више као унапређење функционисања постојећих. Најчешће наведен предлог анкетираних до 29 година је да се уведе више пакетомата. За услугу хибридног писма изјаснило се 60% испитаника, а за услуге за рањиве категорије 92%. Са друге стране, само 24% правних лица види потребу за новим услугама. Њима је претежно важно унапређење постојећих услуга и пакетомати. Услугу хибридног писма види као потребну 42% испитаних правних лица, док услуге за



---

„рањиве“ категорије подржава 84%. На основу ових резултата може се закључити да корисници, и то физичка и правна лица, у великој већини сматрају да треба увести услуге за „рањиве“ категорије.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Висок проценат испитаних подржава е-услуге. Код физичких лица, 89% испитаника се изјаснило да су заинтересовани за е-услуге. Поштанско-финансијске услуге (уплате-исплате) су врло популарне, тј. 97% испитаника сматра да их треба задржати, и то свуда, а не само у руралним подручјима.

#### **K1.10. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Постојећи Закон о поштанским услугама не препознаје категорију „рањивих“ корисника, те се исти не могу разликовати од осталих корисника. На основу тога, може се закључити да би задржавање постојећег стања имало лош утицај на категорију „рањивих“ корисника.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Будући да се друга алтернатива односи на смањење опсега, а да постојећи Закон о поштанским услугама не препознаје категорију „рањивих“ корисника, може се закључити да би и ова алтернатива имала лош утицај на ове кориснике.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Изменом Закона и подзаконских аката формално би се увео сет услуга за категорију „рањивих“ корисника које би се обављале под посебним условима. Дакле ова алтернатива подразумевала би позитиван утицај на ове кориснике. Европска регулаторна група за поштанске услуге (ERGP) је Планом рада за 2024. годину предвидела израду студије о рањивим корисницима. С тим у вези, започето је истраживање од стране РАТЕЛ-а у којем су укључене и остале релевантне институције попут надлежних министарстава, удружења потрошача и удружења посебних категорија корисника, у циљу дефинисања група које се могу сматрати рањивим корисницима, услуга које одговарају њиховим потребама, као и другим аспектима везаним за поштанске услуге, попут доступности поштанских услуга у пријему и уручењу.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење нових услуга може имати кумулативан позитиван утицај уколико се јавне услуге буду пружале и категорији „рањивих“ корисника, што би и био случај. Посебна погодност е-услуга јесте што подразумевају мању физичку мобилност корисника. У случају да корисници не користе услугу од куће путем интернета, већ одлазе до најближе поште, то подразумева мању мобилност у односу на постојеће стање јер не морају да иду до неке државне институције у седишту општине или још даље.



---

## **K1.11. Очекивани ниво квалитета (макс)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Задржавањем постојећег стања, посебно када је реч о услузи приоритетно писмо, може се закључити да по питању очекиваног нивоа квалитета и репутације јавног поштанског оператора стање није повољно. У постојећем систему корисници очекују висок квалитет и плаћају адекватну цену за исти, али у реалности не добију очекивани ниво услуге.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Смањењем опсега универзалне поштанске услуге, будући да се очекује раст цена за веће пакете и адресовану директну пошту, као и да ће пошиљке које би требало да имају одговарајући приоритет у преносу бити преношене највероватније као експрес (што је скупља опција за корисника), може се закључити да ниво квалитета опада у извесној мери. Када се посматра укидање приоритетног писма, квалитет се не би значајно смањило, осим за мали проценат приоритетних писама (Д+2=64,11%) које су се за свега неколико процената уручивале квалитетније од нерегистрованих писама (Д+2=55,4%) у 2023. години (рокови преноса на основу корекције, члан 15. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга), али са друге стране, корисници се не би доводили у заблуду већ пошиљке које су хитне слали би као преко Пост - експреса чиме се не би нарушавала репутација јавног поштанског оператора.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Проширивање опсега универзалне поштанске услуге доводи до већих могућности за кориснике, на целој територији државе, а посебно када је реч о „рањивим“ корисницима. На основу тога, може се рећи да ова алтернатива води ка умереном повећању квалитета, као и позитивној репутацији јавног поштанског оператора у вези друштвене одговорности, односно вођењу веће бриге о утицају сопственог пословања на друштвену заједницу.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Проширивање опсега универзалне поштанске услуге и на поштанско-финансијске и е-услуге свакако доприноси бољем имиџу јавног поштанског оператора, али са друге стране и бољем квалитету опслуге корисника и очувању територијалне доступности ових услуга, посебно у руралним срединама. Дакле, ова алтернатива значајније доприноси нивоу квалитета.

## **K1.12. Задовољство запослених (макс)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Функција управљања кадровима Поште Србије спровела је истраживање задовољства својих запослених на узорку од 825 испитаника. Истраживање је спроведено током 2024. године. Према резултатима, 84% запослених је задовољно опсегом услуга које тренутно пружа Пошта Србије. Дакле, за велику већину запослених је постојеће стање прихватљиво.

---

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Када је реч о смањењу опсега универзалне поштанске услуге, 51% испитаних сматра да је важно да Пошта Србије настави да пружа услугу приоритетног писма, али је индикативно да чак 24% сматра да ова постојећа услуга није нимало важна. Даље, на питање да ли је важно да се настави са пружањем услуге адресована директна пошта, 47% испитаника се изјаснило да то јесте важно, а 19% да то уопште није важно. Преношење пакета великих димензија (преко 60x50x50 цм) на целој територији Србије јесте важно за 77% запослених, док према мишљењу 6% њих, то уопште није важно. Дакле, може се закључити да је око укидања приоритетног писма и адресоване директне поште подељено мишљење, док за пекете великих димензија, за око 77% запослених је важно да се настави са пружањем ове услуге.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Према истраживању задовољства запослених Поште Србије, 61% испитаника сматра да је увођење хибридног писма важно. Поред тога, када је реч о услугама за „рањиве“ кориснике, 60% се изјаснило да те услуге јесу важне. Дакле, извесно проширење опсега универзалне поштанске услуге би било прихватљиво за запослене.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Када су запослени Поште Србије упитани о потреби за увођењем нових услуга како би се изашло у сусрет новим потребама грађана, 56% испитаника је одговорило да виде потребу за увођењем ових услуга. Посебно када је реч о електронским услугама, где би грађани могли да остваре различита права, да наруче документа од значаја и друго, 70% запослених се изјаснило да су те услуге важне. Што се тиче поштанско-финансијских услуга, 84% запослених сматра да Пошта Србије треба да обавља ове услуге на целој територији јер је то важно за већину грађана. Могло би се закључити да је проширење опсега универзалне поштанске услуге прихватљиво за запослене, чак у већој мери него што је то случај приликом анализе алтернативе А1.3.

## **ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ**

### **К1.13. Комплексност уређења регулативом (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Будући да алтернатива А1.1 подразумева задржавање постојећег стања у смислу опсега универзалне поштанске услуге, а имајући у виду да је квалитет пружања преноса писама значајно испод прописаног, као и да Законом о поштанским услугама нису предвиђене казнене одредбе уколико се не постигне прописани квалитет, приликом измена Закона могу бити предложене казнене одредбе. Промена би се само могла очекивати уколико се започне процес усаглашавања постојећих стандарда квалитета у преносу пошиљака и реалног оствареног квалитета. Или, са друге стране, ако се уводи казнена политика за непоштовање рокова преноса.

---

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Смањење опсега универзалне поштанске услуге захтева одговарајуће интервенције и у уређењу регулативом што не би требало да представља већи проблем јер су већ према Стратегији развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године планиране измене Закона крајем 2024. године.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Додавање нових услуга у скуп услуга које чине универзалну поштанску услугу, у сегменту увођења хибридног писма и услуге за категорију „рањивих“ корисника, подразумевало би такође и одговарајуће утемељење у регулативи што не би требало да представља већи проблем јер су већ према Стратегији развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године планиране измене Закона крајем 2024. године.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса би такође подразумевало прилагођавање закона и подзаконских аката што не би требало да представља већи проблем јер су већ према Стратегији развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године планиране измене Закона крајем 2024. године.

#### **K1.14. Комплексност организације техничко-технолошког процеса (мин)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

На крају 2023. године Пошта Србије је имала 14.002 ангажованих запослених (у оквиру администрације ангажовано је 2.574 запослена, док је у технологији ангажовано 11.428 запослених). У оквиру РЈ/РРЈ/ПЈ укупно је ангажовано 12.870 запослених, од тог у администрацији је ангажовано 1.442 запослена, а у поштама и у РПЛЦ-у на технолошким радним местима је ангажовано 11.428 запослених. У осталим организационим целинама (Функцијама, Пратећим Функцијама, Кабинету,...) је ангажовано 1.132 запослена.

Транспортна средства којим располаже Пошта Србије је 1.495 мопеда, 1.710 бицикала, 2 приколице, 205 путничких аутомобила, 1.234 теретних доставних возила, 461 теретних возила фургон и 105 тешких теретних возила - камиона.

На територији Републике Србије, Пошта Србије у 2023. години је пословала са 1.558 пошта (1.350 корпоративних пошта и 208 уговорних пошта). Укупан број шалтера у манипулацији у 2023. години износио је 3.298 шалтерских места, и то:

- 2.829 у корпоративним поштама,
- 233 у уговорним поштама,
- 146 у издвојеним корпоративним шалтерима,
- 90 у уговорним шалтерима.

Укупан број приступних тачака у 2023. години износи 1.679 (1.558 пошта и 121 корпоративни шалтер). Шалтерско место, у зависности од врсте услуга које пружа,

---

опремљено је одговарајућом опремом: рачунаром, штампачем, бројачицом, ручним скенером, OCR читачем, вагом. Пошта Србије располаже са 3.300 баждарених вага (писмоносно-пакетске ваге и пакетске ваге), 800 детектора новчаница, 2.055 бројачица новца, 970 бежичних скенера.

Пошта Србије располаже и са 1.858 аутоматских поштанских сандучића. Поштански сандучићи постављају се на објектима свих пошта и то на местима приступачним за кориснике, као и на најфреквентнијим местима у граду (аутобуске и железничке станице, пешачка зона, тргови, тржни центри, јавне институције) и у сваком насељеном месту у руралном подручју које има више од 400 домаћинстава.

С обзиром да постоји могућност уручења поштанских пошиљака примаоцу путем поштанског преградка, Пошта Србије располаже са 18.351 поштанских преградака.

Достава поштанских пошиљака организована је на територији Републике Србије за 6.647.003 становника, 2.589.344 домаћинства и 412.140 правних лица. Доставно подручје обухвата укупно 3.496 доставних рејона.

У саставу Поште Србије функционишу 3 регионална и 15 локалних поштанско - логистичких центара. У оквиру прерадних центара аутоматизовано сортирање се врши на 5 машина за сортирање, и то једној ММС машини у Београду и четири ЛСМ машине (две у Београду, једној у Новом Саду и једној у Нишу).

Имајући у виду горе наведене податке, намеће се закључак да Пошта Србије, као давалац универзалне поштанске услуге у Републици Србији, има изузетно комплексан задатак пружања поштанских услуга на целој територији земље. У смислу реализације алтернативе А1.1 може се рећи да се очекује значајан степен унапређења техничко-технолошког процеса како би се постигли прописани стандарди квалитета преноса пошиљака.

А1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Од укупног броја пакетских пошиљака у 2023. години, само 1,25 % су гломазни пакети. Такође, приоритетна писма су заступљена са 0,12%, а директна пошта са 3,4 % у укупном обиму писмоносних услуга у 2023. години. Имајући у виду незнатно учешће у структури пошиљака: гломазних пакетских пошиљака, приоритетних писма и директне поште, долази се до закључка да дефинисање лимита за димензије пакета (максимално 60x50x50 цм), укидање услуга приоритетног писма, као и директне поште из универзалног сервиса не би битно утицало на комплексност организације техничко-технолошких процеса.

А1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Када је реч о увођењу хибридног писма очекује се врло низак утицај на промену организације техничко-технолошког процеса. Организација доставе за „рањиве“ групе корисника захтевала би нова упутства и обуке запослених у начину уручења и опхођења са овом групом корисника.

А1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Организација доставе за исплату пензија је већ регулисана постојећим актима. Када је реч о увођењу е-сервиса државне управе, комплексност организације би се огледала у

---

изради нових упутстава и правилника и обуке запослених, што би се могло реализовати у релативно кратком року.

#### **K1.15. Безбедност и поузданост преноса пошиљака (макс)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Уколико се задржи постојећи опсег универзалне услуге безбедност пошиљака се може пратити и унапређивати, при чему је потребно радити на афирмацији принципа тајности и интегритета пошиљака код запослених. Ова активност би могла важити код све четири алтернативе, тј. имајући у виду тежњу поштанских компанија да унапређују своје пословање, обуке запослених о овој теми би могле бити континуираног карактера. Када је реч о поузданости преноса, може се закључити да важећи стандарди квалитета нису испоштовани у овом тренутку, што за последицу има скроман ниво поузданости услуге са становишта корисника.

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

При разматрању друге алтернативе, описани проблеми код алтернативе A1.1 важе и овде, сем што би укидањем приоритетног писма стање, у смислу поузданости, било за нијансу боље за кориснике услед мањег нивоа неиспуњених очекивања.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење хибридног писма подразумевало би увођење одговарајућих безбедносних протокола у ИТ, као и дефинисање безбедносних процедура при штампи и ковертирању оваквих пошиљка. Услуга за „рањиве“ кориснике не генерише посебне безбедносне ризике.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Увођење е-услуга које би биле подршка државним пројектима носи одговарајући безбедносни ризик, посебно уколико производ е-услуге буде поштанска пошиљка у виду званичних државних докумената. У том смислу било би потребно дефинисати одговарајуће безбедносне протоколе у оквиру ИТ система, као и спровести адекватну обуку запослених.

#### **K1.16. Безбедност запослених (макс)**

A1.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 56)

Правилником о безбедности и здрављу на раду запослених у јавном предузећу „Пошта Србије“ („Службени гласник РС”, бр 1396 од 07. маја 2021. године) уређују се права, обавезе и одговорности у вези са безбедношћу и здрављем на раду, утврђене законом којим се уређује спровођење и унапређивање безбедности и здравља на раду и којима се осигурава безбедност и здравље запослених, као и друга питања везана за безбедност и здравље на раду запослених у Пошти Србије.

У Пошти Србије се редовно прате и анализирају повреде на раду у циљу предузимања адекватних превентивних мера на смањењу ризика од повређивања запослених кроз спровођење превентивних мера, испитивање опреме за рад и услова радне средине, обезбеђивање и контролу коришћења опреме за личну заштиту на раду. Број повреда на

раду у Пошти Србије по оцени тежине повреде на раду и броју дана одсуствовања са рада због повреде на раду приказан је у табели број 1.5.

**Табела 1.5. Број повреда на раду, по оцени тежине повреде на раду и броју дана одсуствовања са рада због повреде на раду**

ГОДИНА	БРОЈ ЛАКИХ ПОВРЕДА НА РАДУ		БРОЈ ТЕШКИХ ПОВРЕДА НА РАДУ		УКУПАН БРОЈ ПОВРЕДА НА РАДУ		БРОЈ ДАНА ОДСУСТВА СА РАДА ЗБОГ ПОВРЕДА НА РАДУ
	на раду	ван места рада	на раду	ван места рада	на раду	ван места рада	
2019.	384	101	27	29	411	130	11.866
	485		56		541		
2020.	294	59	16	22	310	81	8.720
	353		38		391		
2021.	360	52	21	15	380	68	13.676
	411		37		448		
2022.	394	57	24	19	418	76	11.180
	451		43		494		
2023.	294	79	27	8	321	87	11.156
	373		35		408		

У циљу превентивног деловања и предузимања одговарајућих мера безбедности и здравља на раду, прате се и анализирају повреде на раду према узроку повређивања (табела број 1.6) и броју повреда у току дана, седмице и месеца.

**Табела 1.6. Број повреда према узроку повређивања**

БРОЈ ПОВРЕДА НА РАДУ ПО УЗРОКУ ПОВРЕЂИВАЊА	УЗРОК ПОВРЕДЕ	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
		саобраћајна незгода	23	29	39	27
	разбојништво	41	17	23	20	16
	стрес услед напада на лица, корисника, колеге	16	12	25	21	16
	ујед пса	151	115	124	129	144
	пад са mopеда	30	14	20	29	23
	пад са бицикла	12	20	5	21	10
	пад, саплитање, оклизнуће	183	132	111	178	123
	остало <sup>3</sup>	75	52	103	69	40

A1.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

При манипулацији пакетима већих димензија (гломазним и нестандартним пакетима), може доћи до проблема који би угрозили безбедност запослених јер се ради о пакетима који подразумевају издвојено руковање. Неки од проблема би могли бити: пропадање у простор између утоварне рампе и теретног простора возила, неадекватан складишни простор за пакете може да доведе до проблема приликом руковања са пакетима - да се

<sup>3</sup> под осталим узроцима повреда подразумеване су повреде настале као последица: уједа мачке, пуцања плућне марице, уједа пчеле, прикљештења прста приликом замене пнеуматика на службеном возилу, пада сталаже на запосленог, напада вроне на запосленог, пропадања у простор између утоварне рампе и теретног простора возила и др.

---

обруши на запослене, повреде приликом утовара или истовара код мањих доставних возила и др. Смањење опсега универзалне услуге и измене дефинисаног лимита за димензије пакета смањују вероватноћу ових нежељених догађаја, чиме је у мањој мери угрожена безбедност запослених приликом манипулације са одређеним пошиљкама. Што се тиче укидања приоритетних писмоносних пошиљака, као и директне поште, то се не би одразило на безбедност запослених.

A1.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Имајући у виду да Пошта Србије већ обавља услугу хибридног писма и уколико би та услуга била у домену универзалне поштанске услуге, пружање исте се не би значајније одразило на безбедност запослених. Што се тиче услуге „рањивих корисника“ није могуће проценити утицај јер ове услуге још увек нису дефинисане, као ни активности у оквиру ових услуга.

A1.4 (ова алтернатива је описана у поглављу 2.2, страна 57)

Имајући у виду да Пошта Србије већ обавља одређени сет ових услуга, уколико би те услуге биле у домену универзалне поштанске услуге, пружање истих се не би значајније одразило на безбедност запослених.

## **1.2 Подаци који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса пошиљака**

Као и у случају разматрања опсега универзалне услуге, прикупљени подаци су структурирани према критеријумима на основу којих се оцењује свака од алтернатива, а сами критеријуми су груписани у четири кластера: економски фактори, фактори животне средине, социјални фактори и технички фактори.

### **ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ**

#### **К2.1. Очекивани обим услуга (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Алтернатива А2.1 не подразумева доставу сваког радног дана што за последицу има пружање поштанских услуга нижег квалитета у односи на постојеће стандарде. Међутим, треба имати у виду чињеницу да се овом алтернативном предлажу рокови који су Д+2=50%, Д+3=70%, Д+5=99%, а наведени рокови су нижи од тренутно прописаних, али су виши од рокова које Пошта Србије остварује према независном мерењу у последње 3 године (на пример, у 2022. години: Д+2=46,97%, Д+3=68,38% и Д+5=89,54%). Ако се узме у обзир наведено, корисници би добили нешто виши ниво квалитета од оствареног. Посматрајући графиконе који описују обим појединих поштанских услуга (слике од 1.1 до 1.9), може се очекивати сценарио у доњем интервалу поверења, мада сагледавајући искуства земаља које су овакав концепт примениле, не би требало очекивати значајнија одступања од постојећег стања.



---

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Друга алтернатива се односи на постојеће стање што би значило да би јавни поштански оператор требало да повећа квалитет својих услуга до нивоа тренутно важећих стандарда. Тренутна несагласност између важећих стандарда и оствареног квалитета преноса може се сагледати на основу следећих података. Остварени резултати у 2023. години на основу независног мерења су: за неприоритетна писма Д+2=49,51%, Д+3=67,98%, Д+5=88,69%, за приоритетна писма Д+1=32,07%, Д+2=59,04%, Д+3=74,05%. Правилником о параметрима квалитета прописани стандард за неприоритетна писма је минимум Д+2=80%, Д+3=85%, Д+5=90%, а за приоритетна минимум Д+1=85%, Д+2=90%, Д+3=95%. Уколико би се задржало постојеће стање у смислу велике разлике између оствареног и прописаног квалитета, Пошта Србије би се могла суочити са казним одредбама које би се предложиле кроз измену Закона о поштанским услугама. Са друге стране, ако се постигне виши квалитет услуге, он по правилу води ка привлачењу корисника, тј. ка већем обиму услуга. С обзиром на наведено, уколико би се достигли прописани стандарди квалитета, може се очекивати сценарио у горњем интервалу поверења, када се посматрају слике од 1.1 до 1.9, мада ипак ближе главној линији прогнозе јер постоји генерални тренд опадања писмоносних пошиљака, независно од нивоа квалитета.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Укидањем приоритетног писма не очекују се значајније промене у обиму услуга јер ће доћи до преливања у нерегистровано писмо. Остварени резултати у 2023. години на основу независног мерења су: за неприоритетна писма Д+2=49,51%, Д+3=67,98%, Д+5=88,69%. Предложени стандарди квалитета у оквиру ове алтернативе, Д+2=60%, Д+3=75%, Д+5=99%, без услуге приоритетног писма, представљају средњи ниво у односу на претходне две алтернативе, те се и обим услуга може проценити као нека вредност између претходно описаних.

## **K2.2. Очекивани приход (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Како алтернатива А2.1 подразумева нешто мањи обим услуга, она би водила и пропорционално мањем приходу. Посматрајући графиконе који илуструју приход од универзалне поштанске услуге, може се очекивати сценарио у доњем интервалу поверења.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

У складу са очекиваним већим обимом услуга при алтернативи А2.2 у односу на остале разматране алтернативе (успоравање тренда опадања обима писмоносних услуга), очекује се и пропорционално виши приход од универзалне поштанске услуге. Може се очекивати сценарио у горњем интервалу поверења, када је реч о графиконима који се односе на приход.



---

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Укидањем приоритетног писма, приход би се умањио за разлику у цени између приоритетног писма и нерегистрованог писма. На јединичном нивоу ова разлика износи 24 динара јер је цена за приоритетно писмо 72, а за нерегистровано прве стопе масе 48 динара. Имајући у виду да је у 2023. години реализовано око 278.000 услуга приоритетно писмо, укупно смањење прихода по овом основу би износило 6.672.000 динара. Пратећи укупан обим услуга, може се рећи да би приходи били на средњем нивоу у односу на претходне две алтернативе. Дакле, повећање квалитета у односу на постојеће стање квалитета свакако би могло имати позитиван утицај на повећање прихода без обзира на укидање приоритетног писма.

### **K2.3. Очекиване инвестиције (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Организација доставе која подразумева да поштари обилазе једног дана једну групу корисника, а следећег другу групу, условила би улагања и инвестиције у изради нових техничких решења и пратећих апликација. Постојеће апликације не би могле да подрже овакав начин организације доставе.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Постизање нивоа квалитета који је предвиђен важећим стандардима подразумевало би додатне инвестиције. За достизање очекиваних параметара квалитета прерада свих писмоносних пошиљака би морала да се организује у ноћној смени, а плате запослених требало би да буду повећане због остваривање права на накнаду на ноћни рад и како би се искусни запослени задржали у пошти.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Рокови који су дефинисани у овој алтернативи за неприоритетне писмоносне пошиљке су прихватљиви за постојећу организацију и ресурсе, што би значило да се не очекују додатне инвестиције.

### **K2.4. Очекивани оперативни трошак (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Укупан дневно пређени пут поштара по рејону износи 63.996 км. Пешице поштари пређу 11.729 км, возилом 51.100 км и јавним градским превозом 1.167 км. У урбаном подручју, где је могуће организовати доставу сваки други дан, поштари пређу пешице 8.812 км и возилом 18.066 км и може се очекивати да би се оваквом организацијом преполовио пређени пут пешице и возилом. Трошкови би се смањили у делу употребе возила, односно потрошња горива би била мања за дневни утрошак од 9.000 км. На урбаном подручју, где је могуће применити организацију сваки други дан, егзистира 2.056 рејона. Просечна километража пешице и возилом доноси уштеду од приближно 1ч по поштару. Новим Правилником о организацији редовне доставе дефинисано је да се реорганизација рејона врши када је просечна продуктивност рејона испод 70%. Да би се постигла уштеда по само овом основу, потребно је да пошта или територија групе пошта има више од 8 рејона. Детаљно анализирајући територију процена је да би се остварила уштеда у броју

---

рејона не већа од 140, односно сигурно би се остварила уштеда на најмање 95 рејона. С обзиром да Пошта Србије има 3.489 рејона у овом тренутку, уштеда би била значајна и износила би приближно од 2,7% до 4%.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Трошкови би били већи за око 200 запослених који би остваривали право на накнаду за ноћни рад и повећање плате запослених.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Трошкови би били у складу са већ планираним трошковима и знатно нижи него да се уводи ноћни рад у преради писмоносних пошиљака.

### **K2.5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Процена је да би ефекти били позитивни због могућности оптимизације броја поштара. Очекивано је да се укупан број поштара смањи од 2,7 до 4%. Смањење броја запослених покрило би трошкове израде нових апликација потребних за нову организацију доставе.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Процена је да би уложени ресурси били већи од финансијске користи, али би се достигао очекивани ниво квалитета.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Однос очекиваних прихода и уложених ресурса би био у оквирима плана. Ресурси би били на садашњем нивоу.

## **ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ**

### **K2.6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO<sub>2</sub> (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Имајући у виду се алтернативом предлаже да се достава за једну групу корисника (један део територије) врши једног дана, а достава за другу групу корисника (други део територије) другог дана у урбаним срединама иста не би имала утицаја на фазу превоза поштанских пошиљака. Са аспекта доставе предложеном алтернативом би се преполовио пређени пут у местима у којима се редовна достава обавља возилима, што би апроксимативно преполовило и емисију CO<sub>2</sub> у тим местима.

Тренутно се у урбаним подручјима редовна достава обавља посредством аутомобила на 55 рејона са оствареном километражом од 1.100 километара, док се на 427 рејона достава обавља мопедом уз остварену километражу од 9.076 километара. Предложеном алтернативом пређени пут би се смањио за око 50% у урбаним подручјима:

- око 500 километара аутомобилом и
- око 4.500 километара мопедом.

---

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

У циљу достизања прописаног минимума једна од мера јесте и повећање броја дана доставе на ширем и најширем доставном подручју (са тренутних једанпут недељно на два пута недељно на најширем и са тренутних два пута недељно на три пута на ширем).

У том случају пређени пут на ширем и најширем доставном подручју би се увећао за 19%. На месечном нивоу повећавање пређеног пута износило би 23.449 километара (аутом - 9.141 километар, а мопедом - 14.308 километара), што би могло да утиче на повећање емисије CO<sub>2</sub>.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Оптимизација рокова преноса писмоносних пошиљака, без услуге приоритетног писма, не би имала значајнијег утицаја на постојећу организацију превоза поштанских пошиљака, док би могла утицати на релаксацију доставе на подручјима на којима се иста обавља возилима. На тај начин поменута оптимизација могла би допринети смањењу пређеног пута, односно емисији CO<sub>2</sub>.

У циљу достизања оптимизованих рокова једна од мера је повећање броја дана доставе на ширем доставном подручју и то на рејонима на којима се достава обавља посредством мопеда, са два пута на три пута недељно, услед чега би се повећао пређени пут за 4% у односу на укупан пређени пут на ширем и најширем доставном подручју. На месечном нивоу повећавање пређеног пута мопедом на ширем доставном подручју износило би 13.328 километара.

### **K2.7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Организација доставе сваки други дан у урбаним срединама у којима се достава обавља возилима имала би значајан утицај и на смањење гужве у поменутим срединама.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Будући да постојећи ниво квалитета преноса пошиљака није задовољавајући, потребно је ангажовати ресурсе зарад достизања прописаних стандарда. То би у извесној мери утицало на повећање саобраћајне гужве у граду.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Будући да постојећи ниво квалитета преноса пошиљака није задовољавајући, потребно је ангажовати ресурсе зарад достизања стандарда предвиђених алтернативом A2.3. То би у извесној мери утицало на повећање саобраћајне гужве у граду, али нешто мање него што је предвиђено алтернативом A2.2.

### **K2.8. Утицај на ниво буке (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Организација доставе сваки други дан у урбаним срединама у којима се достава обавља возилима имала би значајан утицај и на смањење нивоа буке у поменутим срединама.

---

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Будући да постојећи ниво квалитета преноса поштиљака није задовољавајући, потребно је ангажовати ресурсе зарад достизања прописаних стандарда. То би у извесној мери утицало на повећање нивоа буке.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Будући да постојећи ниво квалитета преноса поштиљака није задовољавајући, потребно је ангажовати ресурсе зарад достизања стандарда предвиђених алтернативом А2.3. То би у извесној мери утицало на повећање нивоа буке, али нешто мање него што је предвиђено алтернативом А2.2.

## **СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ**

### **К2.9. Испуњење потреба корисника (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

На основу студије РАТЕЛ-а из 2024. године, а која се односи на истраживање задовољства корисника, 4/5 (80%) физичка лица као корисника из урбаних насеља се изјаснило да достава не мора бити истог, већ може и наредног дана по приспећу у пошту. Са друге стране, 58% испитаника у руралним подручјима изјашњава се да је довољно да се писма доносе бар једном у току недеље. За 90% испитаника правних лица (када се кумулативно саберу и испитаници којима је прихватљив рок Д+3, Д+4 и Д+5), рок уручења од 2 дана је прихватљив.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

На основу поменуте студије, 3/5 (59%) физичких лица пријавило је кашњење писама/пакета. Код правних лица овај проценат износи 50%. Предузећа која се не могу сврстати у делатности производње, трговине и услуга су чешће имала проблем са кашњењем писама и пакета које шаљу (75%), али у исто време и чешће наводе да им је рок за уручење од 5 дана прихватљив.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Када су у питању очекивања правних лица у смислу квалитета преноса поштиљака, прихватљиви су следећи рокови преноса: Д+1=10%; Д+2=56.3%; Д+3=27%; Д+4=1,3%; Д+5=4,3%. Предложени рок уручења у овој алтернативи, Д+2=60%, је у складу са очекивањима корисника услуга (Д+2=56,3%).

### **К2.10. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Тренутно није препознатљива категорија „рањивих“ корисника. Након што Пошта Србије дефинише ову категорију, може се појавити евентуални негативан утицај, нпр. услед пропуштања неких рокова због смањеног квалитета преноса и сл.

---

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Будући да се у оквиру ове алтернативе очекује виши ниво квалитета, то доприноси и бољем положају „рањивих“ корисника.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Имајући у виду да трећа алтернатива подразумева средњи ниво квалитета у односу на претходне две разматране алтернативе, аналогно томе се може очекивати и средњи утицај на „рањиве“ кориснике.

#### **K2.11. Очекивани ниво квалитета (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Овом алтернативом предлажу се рокови Д+2=50%, Д+3=70%, Д+5=99%, што представља рокове који су нижи од тренутно прописаних, али су они ипак виши од рокова које Пошта Србије остварује према независном мерењу у последње 3 године (на пример, у 2022. години: Д+2=46,97%, Д+3=68,38% и Д+5=89,54%). Ако се узме у обзир наведено и Пошта Србије изврши измене у организацији и испоштује те рокове, корисници би добили нешто виши ниво квалитета од постојећег. Међутим, у поређењу са другим разматраним алтернативама, овом алтернативом предвиђају се најрелаксиранији рокови преноса, тј. она подразумева потенцијално најнижи ниво квалитета.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

У односу на постојеће стање, подиже се ниво квалитета до нивоа важећих прописа. Остварени резултати у 2023. години на основу независног мерења су: за неприоритетна писма Д+2=49,51%, Д+3=67,98%, Д+5=88,69%, за приоритетна писма Д+1=32,07%, Д+2=59,04%, Д+3=74,05%. Правилником о параметрима квалитета прописани стандард за неприоритетна писма је минимум Д+2=80%, Д+3=85%, Д+5=90%, а за приоритетна минимум Д+1=85%, Д+2=90%, Д+3=95%. Уколико би се задржало постојеће стање у смислу велике разлике између оствареног и прописаног квалитета, Пошта Србије би се могла суочити са казним одредбама које би се предложиле кроз измену Закона о поштанским услугама. Дакле, Пошта Србије би требало да уложи значајан напор и средства како би достигла прописане рокове.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Трећа алтернатива подразумева средњи ниво квалитета у односу на претходне две разматране алтернативе. Анализира се оптимизација рокова преноса писмоносних пошиљака тако да буду рокови Д+2=60%, Д+3=75%, Д+5=99%, без услуге приоритетног писма (остварени резултати у 2023. години на основу независног мерења су за неприоритетна писма Д+2=49,51%, Д+3=67,98%, Д+5=88,69%). Од Поште Србије очекује се да уложи релативно велики напор и предузме кораке да би достигла овај ниво квалитета.

#### **K2.12. Задовољство запослених (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

---

Пошта Србије спровела је истраживање задовољства својих запослених на узорку од 825 испитаника. Истраживање је спроведено током 2024. године. Према резултатима, 29% запослених сматра да у урбаним насељима достава не мора бити истог већ може и наредног дана по приспећу у пошту. У руралним подручјима 59% запослених сматра да треба да се повећа број дана доставе писама и пакета, док 41% запослених сматра да треба да се смањи број дана доставе, односно довољно је да се бар једном у току недеље организује достава писама и пакета. Тренутно је доставом сваки дан покривено 82,96%, два до 4 дана 12,09% и најмање 1 недељно 4,95% територије.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Према истраживању Поште Србије, 76% запослених сматра да је остварени квалитет преноса задовољавајући.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Будући да је већина запослених задовољна постојећим квалитетом преноса поштиљака, верује се да би сличан ниво задовољства био и код треће алтернативе.

## **ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ**

### **K2.13. Комплексност организације техничко -технолошког процеса (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Организација доставе сваки други дан изискивала би комплексност организације у смислу тачног препознавања на којем делу рејона се врши достава како би се тачна информација пренела корисницима. Комплексност би се огледала и позадински у смислу квалитетне израде Путних листова. Не би било разлике у делу задужења новца и поштиљака и постојеће полисе осигурање не би морале да се мењају.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Комплексност организације би била у делу организовања запослених у преради поштанских поштиљака у ноћном режиму, како би се постигао виши ниво квалитета преноса поштиљака.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Не би било значајних измена у организацији техничко-технолошких процеса изузев у делу веће контроле технолошке дисциплине.

### **K2.14. Комплексност уређења регулативом (мин)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Ова алтернатива подразумевала би одређене интервенције у смислу измене законских и подзаконских прописа. Имајући у виду да постојећим Законом о поштанским услугама нису предвиђене казнене одредбе за непоштовање прописаног квалитета, предложиће се казнене одредбе за непоштовање рокова.

---

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Алтернатива А2.1 се односи на постојеће стање, а самим тим се ослања и на постојећу регулативу. Имајући у виду да постојећим Законом о поштанским услугама нису предвиђене казнене одредбе за непоштовање прописаног квалитета, предложиће се казнене одредбе за непоштовање рокова.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Ова алтернатива подразумевала би одређене интервенције у смислу измене подзаконских прописа. Имајући у виду да постојећим Законом о поштанским услугама нису предвиђене казнене одредбе за непоштовање прописаног квалитета, предложиће се казнене одредбе за непоштовање рокова.

#### **K2.15. Безбедност и поузданост преноса поштиљака (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Организацијом доставе сваки други дан дошло би до повећања броја пензија, новчаних дознака и вредносних поштиљака које се износе истовремено на рејон, што би се могло негативно одразити на безбедност поштиљака.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

С обзиром да алтернатива А2.2 подразумева висок ниво квалитета, а самим тим и висок ниво контроле технолошког процеса, може се рећи да она доприноси бољој поузданости преноса поштиљака.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Процена је да ова алтернатива неће имати значајнији утицај на безбедност и поузданост преноса поштиљака јер се ради о средњем нивоу квалитета.

#### **K2.16. Безбедност запослених (макс)**

A2.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 70)

Организацијом доставе сваки други дан дошло би до повећања броја пензија, новчаних дознака и вредносних поштиљака које се износе истовремено на рејон, што би се могло негативно одразити на безбедност запослених.

A2.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 71)

Организацијом доставе високог нивоа квалитета, задржао би се постојећи ниво безбедности запослених.

A2.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 3.2, страна 72)

Оптимизација рокова преноса писмоносних поштиљака тако да буду рокови Д+2=60%, Д+3=75%, Д+5=99%, без услуге приоритетног писма, не би требало да се одрази на безбедност запослених.



---

### **1.3 Подаци који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже**

Идентично као и у претходно разматрана два сегмента, и у сегменту доступности јединица поштанске мреже прикупљени подаци су структурирани према критеријумима на основу којих се оцењује свака од алтернатива, а критеријуми су груписани у четири кластера: економски фактори, фактори животне средине, социјални фактори и технички фактори.

#### **ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ**

##### **К3.1. Очекивани обим услуга (макс)**

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Алтернатива се односи на постојеће стање у погледу доступности јединица поштанске мреже, без икаквих промена. Извршена је анализа квалитета доступности пошта у смислу радног времена, територијалне доступности, итд. Процена је да ће обим услуга остати непромењен и да ће пратити тренд приказан сликама од 1.1 до 1.9.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Ова алтернатива подразумева смањење броја јединица поштанске мреже (од 10-20%) и смањење минимално дефинисаног радног времена пошта. На узорку, тј. тренутном стању приступних тачака (1.558 пошта и 121 издвојених корпоративних шалтера) извршена је анализа квалитета доступности поштанских услуга у случају смањења броја приступних тачака за 10% до 20%. Пошта Србије је сачинила предлог смањења броја приступних тачака за 11,2%. Наиме, од укупно 1.679 приступних тачака, предложено је смањење за 188 приступних тачака (138 пошта и 50 издвојених шалтера). С обзиром да су јединице за које је процењено да би могле да буду затворене јединице поштанске мреже са малим обимом, становиште је да ова алтернатива неће имати значајнијег утицаја на укупан обим и број реализованих услуга и да ће се корисници преоријентисати на поште које остају у систему, а које су им доступне у складу са прописаним критеријумима.

Такође, предлаже се смањење радних времена нерентабилних пошта у урбаном подручју (четвртог реда, петог реда и издвојених пошта), а које нису главне поште у седишту општине. На основу наведених параметара могуће је смањење радних времена за 30 пошта у урбаном подручју (1,93% пошта у урбаном подручју), тако да радно време буде 4 часа, с тим да би за 6 испоручних пошта било потребно увести један дан рада у поподневним часовима, јер не раде суботом.

Ако посматрамо рурално подручје, за поште четвртог реда, петог реда и издвојене поште, чија месечна рентабилност не прелази 20.000,00 динара, могуће је скратити радно време на 2 часа дневно, при чему се ово време односи се на рад поште са корисницима на шалтеру (данима када је организован рад поште). Наведено скраћење радног времена



---

пошта у руралном подручју би се могло применити на 386 (24,77% пошта у руралном подручју) пошта. Од тога 382 (24,06%) поште су испоручне и не раде суботом, па је потребно увести један дан да раде у поподневним часовима., што би пре свега важило за урбано подручје.

На основу изнетих података закључак је да смањење броја пошта и радног времена неће имати значајнијег утицаја на укупан обим услуга.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Трећа алтернатива разматра повећање броја пошта (5%) и повећање минимално дефинисаног радног времена поште. На узорку, тј. тренутном стању, приступних тачака (1.558 пошта и 121 издвојених корпоративних шалтера) извршена је анализа утицаја на квалитет доступности поштанских услуга ако би се за 5% повећао број приступних тачака. Пошта Србије је сачинила предлог повећања броја приступних тачака за 5,12%. Наиме, од укупно 1.679 приступних тачака, предложено је повећање за 86 приступних тачака.

Процена је да ова алтернатива неће имати значајнијег утицаја на укупан обим услуга јер ће се обим у нове поште прелити из постојећих. Могуће је повећање обима пакетских услуга, максимално до 1%, процењено је да је тај износ 19.000.

### **K3.2. Очекивани приход (макс)**

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Када се посматра очекивани приход, по алтернативи која подразумева задржавање постојећег стања у погледу доступности јединица поштанске мреже, без икаквих промена, процена је да приход остаје непромењен. Кретање прихода у случају ове алтернативе одговара стању приказаном сликама од 1.10 до 1.24.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

С обзиром да су јединице поштанске мреже за које је процењено да би могле да буду затворене јединице поштанске мреже са малим приходом, процена је да ова алтернатива неће имати значајнијег утицаја на укупан приход и да ће се корисници преоријентисати на поште које остају у систему, па ће се самим и тим приход од оперативних (сада затворених) пошта прелити на постојеће.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Процена је да ова алтернатива неће имати значајнијег утицаја на укупан приход јер ће се обим у нове поште прелити из постојећих, па самим тим и приход из постојећих у нове. Могуће је повећање прихода пакетских услуга, максимално до 1%, процењено је да је тај износ 4.300.000 динара.

### К3.3. Очекиване инвестиције (мин)

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

На основу Плана јавних набавки Поште Србије за 2023. годину дефинисана су новчана средства у износу од 2.247.107.000,00 динара, док је реализовано 1.944.361.382,00 динара (86,53%).

Планом јавних набавки Поште Србије за 2024. годину дефинисана су новчана средства у износу од 1.102.252.000,00 динара (пренос из 2023. године новчаних средстава у износу је 336.794.618,00 динара), док је за прва три месеца реализовано 723.537.744,00 динара (65,64%).

У табели 1.7. је приказан План јавних набавки, као и њихова реализација за 2023. годину и 2024. годину.

**Табела 1.7. План јавних набавки и реализација за 2023. годину**

Инвестиције (са ПДВ-ом)									
Година	Транспортна средства			Поштанска опрема			Укупно		
	План (у 000 дин)	Реализација (у 000 дин)	%	План (у 000 дин)	Реализација (у 000 дин)	%	План (у 000 дин)	Реализација (у 000 дин)	%
2023.	1.475.440	1.358.914	92,10	771.667	585.446	75,87	2.247.107	<b>1.944.361</b>	86,53
2024.	789.710	717.516	90,9	312.542	6.021	1,93	1.102.252	<b>723.537</b>	65,64

С обзиром да алтернатива задржава постојеће стање у погледу доступности јединица поштанске мреже, очекује се да ће План јавних набавки остати непромењен јер нема потребе за додатним инвестицијама.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

С обзиром да се ова алтернатива односи на смањење броја приступних тачака и смањење радних времена пошта, за очекивати је да оваква ситуација неће битно утицати на очекиване инвестиције, евентуално на смањење инвестиционог одржавања услед затварања наведеног броја пошта и шалтера, као и смањење инвестиција у погледу поштанске опреме. Инвестициона улагања у транспортна средства се не би смањила јер би се достава вршила из других пошта, те су транспортна средства свакако ангажована у том случају.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

С обзиром да је предлог да се број приступних тачака повећа за 86 приступних тачака, то ће утицати на повећање инвестиција. Процена је да би се инвестиције у погледу поштанске опреме повећале за 2,85%. Након извршене анализе утврђено је да измена радних времена неће имати утицаја на очекиване инвестиције.

### К3.4. Очекивани оперативни трошак (мин)

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Табелом 1.8. су приказани оперативни трошкови за 2023. годину, а за које се очекује да ће остати прилично исти и надаље јер се овом алтернативом предвиђа задржавање постојећег стања доступности мреже. Сходно томе, закључак је да ова алтернатива нема значајнијег утицаја на промену оперативног трошка.

**Табела 1.8. Оперативни трошкови за 2023. годину**

Оперативни трошкови	Трошкови за 2023. годину							
	Радне јединице	Запослених (у 000 дин)	Објекти и опрема (у 000 дин)	Амортизација (у 000 дин)	Возила (у 000 дин)	Остали трошкови (у 000 дин)	Службена униформа (у 000 дин)	Укупно (у 000 дин)
Укупно		13.496.472	41.339	358.239	1.205.383	1.739.737	31.230	<b>16.872.403</b>

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Предлог алтернативе предвиђа смањење броја приступних тачака за 188 од укупно 1.679 и односи се на поште са малом посадом. Наиме, наведеном мером би се број запослених смањило за 219 (169 запослених у поштама и 50 запослених на издвојеним шалтерима) од укупно 14.002 запослених (1,6%).

Измена радних времена у руралном подручју неће значајно утицати на смањење оперативних трошкова јер све (386 пошта) већ раде у једној смени и имају оперативне трошкове који не зависе од радног времена. Смањење радних времена пошта у урбаном подручју би могло да се примени на релативно мали број пошта, што би утицало на релативно мало смањење трошкова запослених услед незнатног редуковања кадровских капацитета, односно број ангажованих запослених.

Смањењем броја приступних тачака за 188 укупни трошкови запослених у Пошти Србије би се смањили за 1,6%. Имајући у виду да трошкови запослених у укупним трошковима учествују са 80%, наведено смањење броја приступних тачака би значајно утицало на смањење укупних трошкова Поште Србије. Скраћење радног времена би могло да се изврши у 30 пошта у урбаном подручју, од чега само 5 тренутно ради у две смене. Смањење трошкова по наведеном основу би било незнатно (0,07% од укупног трошка запослених).

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Предлог да се број приступних тачака повећа за 86 приступних тачака би директно утицао и на повећање оперативних трошкова. Након извршене анализе утврђено је да измена радних времена неће имати утицаја на очекиване оперативне трошкове.

### **К3.5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

У табели 1.9. су приказани критеријуми: остварени обим услуга, приход, инвестиције и трошкови за 2023. годину на основу чега се може сагледати однос очекиваних прихода и уложених ресурса према А3.1 алтернативи.

**Табела 1.9.** Вредности економских критеријума при алтернативи А3.1

КВАЛИТЕТ ДОСТУПНОСТИ Критеријуми	А3.1
<b>ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ</b>	
К3.1. Очекивани обим услуга	226.272.647
К3.2. Очекивани приход	13.445.506.208
К3.3. Очекиване инвестиције	1.944.361.382
К3.4. Очекивани оперативни трошак	16.872.403.944

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Смањење броја приступних тачака неће утицати на очекивани обим услуга и приход. Пракса је показала да корисници поштанских услуга, у случају престанка рада неке приступне тачке, прелазе у најближу приступну тачку како би остварили услугу. Очекује се да ће смањење броја приступних тачака имати низак ниво утицаја на смањење очекиваних инвестиција и средње - низак ниво утицаја на смањење очекиваних оперативних трошкова. Имајући у виду горе наведено, као и да су оперативни трошкови знатно већи од инвестиција (чак 8,7 пута), долазимо до закључка да ће смањење броја приступних тачака имати средње - низак ниво позитивног утицаја на процењену финансијску ефикасност.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

У табели 1.10. су приказани критеријуми: остварени обим услуга, приход, инвестиције и трошкови за 2023. годину, као и процењени подаци услед повећања броја приступних тачака.

**Табела 1.10.** Поређење вредности економских критеријума при алтернативи А3.1 и А3.3

КВАЛИТЕТ ДОСТУПНОСТИ Критеријуми	А3.1	А3.3	Повећање (%)
<b>ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ</b>	1	2	(2-1)/1
К3.1. Очекивани обим услуга	226.272.647	235.323.553	4 %
К3.2. Очекивани приход	13.445.506.208	13.579.961.270	1%
К3.3. Очекиване инвестиције	1.944.361.382	Средње - ниско	Средње – ниско
К3.4. Очекивани оперативни трошак	16.872.403.944	Средње - ниско	Средње - ниско

Посматрањем алтернативе А3.3 закључује се да би повећање броја приступних тачака имало незнатног утицаја на повећање очекиваног обима услуга у процењеном износу од око 4% и повећање очекиваног прихода у процењеном износу од око 1%, док би имало средње - низак утицај на очекиване инвестиције и оперативне трошкове у негативном смислу.

---

## ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

### К3.6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO<sub>2</sub> (мин)

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Имајући у виду да се алтернативом А3.1 задржава постојеће стање броја пошта, самим тим задржава се и постојећа организација превоза и доставе поштанских пошиљака и тренутни утицај на загађење ваздуха, односно на емисију CO<sub>2</sub>, а у складу са подацима за критеријум К1.6 из алтернативе А1.1. Увођењем електровозила очекује се значајно смањење штетног утицаја на животну средину, односно на емисију CO<sub>2</sub>. У табели 1.11. је дат приказ пређене километраже по врсти возила и просечној потрошњи.

**Табела 1.11. Пређена километража по врсти возила и просечној потрошњи**

	Врста возила	Пређена километража (километри)	Просечна потрошња (литара)
ОРП	Камион	13.529	20,5
	Комби	1.230	9,6
РП	Комби	45.908	9,6
	Ауто	4.462	7,9
Достава	Ауто	8.707	7,9
	Мопед	31.844	4,4

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Имајући у виду да се алтернативом предлаже смањење броја јединица поштанске мреже, може се закључити да би затварањем појединих постојећих пошта дошло до смањења пређеног пута на линијама Реда превоза, уштеде у потрошњи погонског горива, а у појединим случајевима и до измене врсте транспортног средства. Тиме би се утицало и на смањење загађења ваздуха и емисију CO<sub>2</sub>.

Поред наведеног, може се закључити да затварање појединих приступних тачака (поште и издвојени шалтери) у појединим случајевима не би имало утицаја на измене постојећих линија превоза, док би у неким случајевима имало утицаја на скраћење пређеног пута, измену транспортних средстава, потрошњу горива, а самим тим и на смањење емисије CO<sub>2</sub>. С друге стране, затварањем појединих предложених приступних тачака са организованом редовном доставом повећава се пређени пут поштарима у доласку на доставни рејон.

Пређени пут на линијама реда превоза смањио би се за око 1.887 километара што је праћено смањењем потрошње горива за око 167 литара.

Процентуално, смањењем броја приступних тачака, укупно пређена километража на линијама реда превоза смањила би се за око 4%.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Имајући у виду да се алтернативом предлаже повећање броја јединица поштанске мреже, може се закључити да би отварањем приступних тачака у највећој мери дошло до повећања пређеног пута на линијама Реда превоза, повећане потрошње погонског горива, а у појединим случајевима и до измене врсте транспортног средства. Тиме би се утицало

---

и на повећање загађења ваздуха и емисију CO<sub>2</sub>. Такође, постоје и случајеви у којима отварање појединих приступних тачака не би имало утицаја на претходно поменуте факторе. У случајевима када је предвиђено да новоотворена приступна тачка има организовану редовну доставу дошло би до скраћења пређеног пута поштаром до доласка на доставни рејон.

Пређени пут на линијама реда превоза повећао би се за око 354 километра што је праћено повећањем потрошње горива за око 40 литара.

Процентуално, повећањем броја приступних тачака, укупно пређена километража на линијама реда превоза незнатно би се повећала (0,7%).

### **К3.7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Имајући у виду да се алтернативом А3.1 задржава постојеће стање броја пошта и организације поштанске мреже, самим тим задржава се и постојећа организација превоза и доставе поштанских пошиљака, као и постојећи утицај на гужве у граду.

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Према процени, 27% приступних тачака поштанске мреже обухвата градске средине чијим би се затварањем незнатно смањило утицај на саобраћајне гужве у граду. Такође, повећање пређеног пута поштаром не би имало превеликог утицаја на саобраћајне гужве.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Према процени, пређени пут на линијама реда превоза повећао би се за око 354 километра што је праћено повећањем потрошње горива за око 40 литара. Потенцијалне нове приступне тачке у највећој мери се налазе на руралним подручјима те стога не би имало значајног утицаја на саобраћајне гужве у граду.

### **К3.8. Утицај на ниво буке (мин)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Имајући у виду да се алтернативом А3.1 задржава постојеће стање броја пошта и организације поштанске мреже, самим тим задржава се и постојећа организација превоза и доставе поштанских пошиљака, као и постојећи утицај на ниво буке.

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Процена је да би се пређени пут на линијама реда превоза смањило за око 1.887 километара што је праћено смањењем потрошње горива за око 167 литара, док би се повећао пређени пут поштаром на путу из друге приступне тачке до рејона. Градске средине обухватају 27% приступних тачака чијим би се затварањем незнатно смањило утицај на ниво буке.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Према процени, пређени пут на линијама реда превоза повећао би се за око 354 километра што је праћено повећањем потрошње горива за око 40 литара. Потенцијалне

---

нове приступне тачке у највећој мери се налазе на руралним подручјима, те стога не би имало значајног утицаја на буку у граду.

## СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ

### К3.9. Испуњење потреба корисника (макс)

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Студија „Степен задовољења потреба корисника поштанских услуга“ из 2024. године, је показала да је у случају физичких лица 85% испитаника задовољно тренутном близином поште. По њиховој процени, просечно време до поште им је око 10 минута. Већина корисника (60%) иде пешице до најближе поште, а осталих 40% неком врстом превозног средства. У урбаним насељима до поште се најчешће долази пешице, док се у руралним насељима чешће до ње вози аутомобилом или аутобусом. Што се тиче радног времена, 76% испитаника сматра да је тренутно радно време прилагођено потребама корисника. У случају правних лица 87% испитаника је задовољно тренутном близином поште. Добијени проценти показују значајан ниво задовољства корисника постојећом доступношћу јединица поштанске мреже и испуњености њихових потреба. На основу ових резултата може се закључити да су корисници већински расположени за задржавање тренутне доступности поштанске мреже.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Код алтернативе која предвиђа смањење броја пошта и смањење радног времена резултати истраживања показују да је у случају физичких лица за 47% урбаног становништва прихватљив рад понедељком, средом, петком: 9.00-15.00, уторком, четвртком: 13.00-19.00, суботом: 9.00-13.00. За само 30% урбаног становништва прихватљиво је да пошта ради 4 сата и један дан до 17 часова без радне суботе, а опција са 6 часова прихватљива је за 50%. Рад суботом је битан за 73% испитаника.

Становници београдске регије су нарочито против скраћења радног времена. У случају да нема рада суботом, предложено је продужење рада бар једног дана са 17 часова на 19/20 часова.

У руралној средини, рад само 1 или 2 дана недељно је лоше оцењен. У руралним срединама мање густине становништва 44 % физичких лица прихвата минимум 2 дана уз минимум 2 сата рада у току дана.

У случају правних лица из урбане средине, рад суботом је битан за 2/5 (40%) и исто тако за 2/5 (39%) испитаника рад суботом није битан. За 35% испитаника прихватљив је рад понедељком, средом, петком: 9.00-15.00, уторком, четвртком: 13.00-19.00, суботом: 9.00-13.00. За 45% испитаника прихватљиво је укидање радне суботе и радни дан од 6 часова (уз један дан до 17 часова). За само 28% испитаника прихватљив је рад минимално 4 сата. 41% испитаника очекује 8-часовни рад, а 27% и дуже радно време. 50% испитаника очекује да пошта ради бар 1 дан до 17 часова, а остатак њих да буде и дуже до 18, 19 или 20 часова. Предузећа из руралних подручја су против рада 2 дана и два сата (79%) или 1



---

дан и 3 сата (71%) у недељи, они очекују 5 дана у недељи (77%) са минималним радним временом од 6 часова у току дана (62%).

Када се разматра смањење броја јединица поштанске мреже, максимално прихватљиво време доласка до поште за кориснике у просеку износи 17 минута.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Код алтернативе која предвиђа повећање броја пошта и повећање радног времена резултати истраживања показују да у случају физичких лица 1/5 (20%) корисника види потребу за отварањем поште која би му била ближа (највише у руралним ретко насељеним срединама 40% испитаника). Корисници који виде потребу за отварањем ближе поште: сада им треба до поште 15 мин, а преферирају 7 мин. Продужење радног времена жели 29% корисника (у просеку и за урбано и за рурално повећање 2-3 сата, док 44% испитаника у урбаном делу сматра да пошта треба да ради до 20 или 21 час. Рад суботом је важан за 3/4 (73%) урбаног становништва.

У случају правних лица 87% испитаника не види потребу за отварањем ближе поште (просечно време до поште 6 мин, а максимално прихватљива удаљеност је 13 мин.). Корисници који виде потребу за отварањем ближе поште: правна лица која желе ближу пошту сада 11 минута путују до постојеће, а желели би да им је пошта на 5 минута удаљености. Што се радног времена поште тиче, само 11% испитаника жели дуже радно време и то 1 или 2 сата дуже од тренутног.

### **К3.10. Очекивани ниво квалитета (макс)**

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Процена је да алтернатива која предвиђа задржавање постојећег стања доступности поштанске мреже нема утицаја на очекивани ниво квалитета. У овом случају услуге се пружају тренутно расположивим ресурсима и под оствареним нивоима квалитета доступности.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Смањење броја приступних тачака за 11% довело је до смањења квалитета доступности за око 2%. На удаљености до 2,5 км од најближе приступне тачке смањено би се квалитет доступности за 2,3%, до 5 км за 2,2%, до 10 км за 1,1%, и преко 10 км за 1,1%. Наведени резултати су на националном нивоу, а на нивоу појединих општина су већа одступања.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Повећање броја приступних тачака од 5% довело до незнатног повећања квалитета доступности (мање од 1%). На удаљености до 2,5 км од најближе приступне тачке повећао би се квалитет доступности за 0,4%, до 5 км за 0,2%, до 10 км за 0,03% и преко 10 км за 0,03%.



---

### **К3.11. Задовољство запослених (макс)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Пошта Србије спровела је истраживање задовољства својих запослених на узорку од 825 испитаника. Истраживање је спроведено током 2024. године. Према резултатима истраживања, 86% запослених је задовољно тренутном близином поште. Максимална прихватљива километража за кориснике је 1 км (49%) и 2 км (24%). Што се тиче радног времена, 90% запослених сматра да је тренутно радно време прилагођено потребама корисника.

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Резултати истраживања показују да 23% запослених сматра рационалним уколико би се нека пошта затворила у њиховом пословном окружењу. 51% запослених сматра да пошта треба да ради суботом. За само 30% запослених (чије је место рада на урбаном подручју) прихватљиво је да пошта ради 4 сата и један дан до 17 часова без радне суботе, а опција са 6 часова прихватљива је за 48%. За 35% запослених (чије је место рада на урбаном подручју) прихватљив је рад понедељком, средом, петком: 9.00-15.00, уторком, четвртком: 13.00-19.00, суботом: 9.00-13.00.

За запослене чије је радно место у руралној средини, њих 21% прихвата минимум 2 дана уз минимум 2 сата рада у току дана и 7% прихвата минимум 1 дан уз минимум 3 сата рада у току дана.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Резултати истраживања показују да 18% запослених сматра да треба да се отвори нова пошта у њиховом пословном окружењу. За 32% запослених (чије је место рада на урбаном подручју) минимално прихватљиво радно време је 6 часова, односно за 43% запослених прихватљиво је 8 часова. За 58% запослених чије је радно место у руралној средини прихватљиво је да пошта ради 5 дана, 24% да пошта ради 4 дана, 12% да пошта ради 3 дана и 6% да пошта ради 2 дана.

### **К3.12. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Тренутно није препознатљива категорија „рањивих“ корисника, те се исти не могу разликовати од осталих корисника. На основу тога, може се претпоставити да би задржавање постојећег стања имало неутралан утицај на категорију „рањивих“ корисника.

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Алтернатива која подразумева смањење броја пошта и радног времена може да има негативан утицај на категорију „рањивих“ корисника.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Алтернатива која подразумева повећање броја пошта и радног времена може да има позитиван утицај на категорију „рањивих“ корисника.

---

## **ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ**

### **К3.13. Растојање које корисник прелази до најближе поште (мин)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Тренутно се на националном нивоу 76,76% становника налази на удаљености до 2,5 км од најближе приступне тачке на којој може да приступи универзалној поштанској услузи. 89,35% становника је удаљено до 5 км, односно 98,43% становника је удаљено до 10 км од приступне тачке. Преко 10 км, 1,57% становника је удаљено од најближе приступне тачке. Ако се посматрају добијени резултати на нивоу општине, уочавају се значајна одступања тј. велике разлике међу општинама. На пример, за растојање до 2,5 км, квалитет доступности варира од 25% до 100%.

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Уколико би се смањило број приступних тачака за 11%, на националном нивоу 74,47% становника налазило би се на удаљености до 2,5 км од најближе приступне тачке на којој може да приступи универзалној поштанској услузи. 87,15% становника је удаљено до 5 км, односно 97,36% становника је удаљено до 10 км од приступне тачке. 2,64% становника је удаљено преко 10 км од најближе приступне тачке. Напомена: ако се посматрају добијени резултати на нивоу општине, уочавају се значајна одступања тј. велике разлике међу општинама.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Уколико би се повећао број приступних тачака за 5%, на националном нивоу 77,14% становника налазило би се на удаљености до 2,5 км од најближе приступне тачке на којој може да приступи универзалној поштанској услузи. 89,52% становника је удаљено до 5 км, односно 98,46% становника је удаљено до 10 км од приступне тачке. 1,54% становника је удаљено преко 10 км од најближе приступне тачке. Напомена: ако се посматрају добијени резултати на нивоу општине, уочавају се значајна одступања тј. велике разлике међу општинама.

### **К3.14. Број становника по пошти у урбаним и руралним областима (мин)**

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Тренутни број становника по приступној тачки је 4.046. На урбаном подручју је 6.349, а на руралном је 2.541.

А3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Смањењем броја приступних тачака за 11%, повећао би се број становника по пошти у урбаном подручју за 10,7% а у руралном подручју за 14,4%.

А3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Повећањем броја приступних тачака за 5%, смањило би се број становника по пошти у урбаном подручју за 9,9% а у руралном подручју за 1,5% .

### К3.15. Доступност пошта у погледу радног времена у урбаним и руралним областима (макс)

А3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

На територији Републике Србије у 2023. години пословало је укупно 1.558 пошта (1.350 корпоративних пошта и 208 уговорних пошта).

- Од укупно 1.558 пошта, 573 (36,78%) поште послују у урбаном подручју, док 985 (63,22%) пошта послује у руралном подручју.

- Временска доступност пошта је дефинисана радним временом пошта у једној или две смене, као и бројем дана у недељи. Од укупно 1.558 пошта, 1.188 пошта ради у једној смени, што је 76,25%, 370 пошта ради у две смене (23,75%), а 9% пошта ради мање од 5 дана у недељи. С обзиром да 63,22% пошта послује у руралном подручју, очекивано је да велики број пошта послује у једној смени тј. мање од 8 сати дневно. У табели 1.12 је приказан број пошта по броју радних дана у недељи.

**Табела 1.12. Укупан број пошта по броју радних дана у недељи**

	1 дан	%	2 дана	%	3 дана	%	4 дана	%	5 дана	%	6 дана	%	7 дана	%	укупно
Број пошта	1	0,06	54	3,47	80	5,13	4	0,26	859	55,13	525	33,70	35	2,25	1.558
Укупно	1.558														

- У погледу доступности испоруке, од укупно 1.558 пошта 1.360 пошта врши испоруку поштанских пошиљака, што је 87,29%. У односу на подручје, у урбаном подручју 392 поште врше испоруку (28,82%), док се у руралном подручју испорука врши у 968 (71,18%). Према „Методологији праћења квалитета у поштанском саобраћају“, („Службени ПТТ Гласник“, број 1457 од 8. октобра 2021. године), доступност испоруке је високог квалитета. У табелама од 1.13 до 1.15 је дат приказ свих пошта које врше испоруку по броју радних дана у недељи, а затим приказ по наведеном критеријуму за поште у урбаном и руралном подручју.

**Табела 1.13. Број пошта које врше испоруку по броју радних дана**

	1 дан	%	2 дана	%	3 дана	%	4 дана	%	5 дана	%	6 дана	%	7 дана	%	Укупно
Број пошта	1	0,07	53	3,90	78	5,74	4	0,29	767	56,40	438	32,21	19	1,40	1360
Укупно	1360														

**Табела 1.14. Број пошта које врше испоруку у урбаном подручју по броју радних дана**

	4 дана	%	5 дана	%	6 дана	%	7 дана	%	Укупно
Број пошта	1	0,26	62	15,82	317	80,87	12	3,06	392
Укупно	392								

**Табела 1.15. Број пошта које врше испоруку у руралном подручју по броју радних дана**

	1 дан	%	2 дана	%	3 дана	%	4 дана	%	5 дана	%	6 дана	%	7 дана	%	Укупно
Број пошта	1	0,10	53	5,48	78	8,06	3	0,31	705	72,83	121	12,50	7	0,72	968
Укупно	968														

---

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

На узорку, тј. тренутном стању приступних тачака (1.558 пошта и 121 издвојених корпоративни шалтера) извршена је анализа утицаја на квалитет поштанских услуга смањења броја приступних тачака за 10% до 20%. Пошта Србије је сачинила предлог смањења броја приступних тачака за 11,2%. Наиме, од укупно 1.679 приступних тачака, предложено је смањење за 188 приступних тачака (138 пошта и 50 издвојених шалтера). У урбаном подручју би се радно време смањило у 30 пошта (5,3% пошта у урбаном подручју). У руралном подручју би се радно време скратило у 386 пошта (39,18% пошта у руралном подручју).

Смањење броја приступних тачака би се вршило на подручју на коме већ постоји број приступних тачака који је знатно већи од прописаног минимума и које послују нерентабилно или ниско профитабилно. Такође, скраћење радних времена пошта у урбаном и у руралном подручју би обухватило мали број корисника.

С тим у вези, процена је да наведене рестрикције не би знатно утицале на доступност пошта у погледу радног времена у урбаним и руралним подручјима.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Повећање броја приступних тачака за 5,12% не би у значајној мери утицало на повећање доступности пошта, с обзиром да на територији Републике Србије послује број приступних тачака који је значајно већи од прописаних критеријума, осим на подручјима појединих општина где је изразито низак квалитет доступности.

Продужење радних времена пошта у урбаном и у руралном подручју не би у већој мери утицало на доступност пошта у погледу радног времена у урбаним и руралним подручјима.

Постоји могућност продужења радног времена за један сат у 112 пошта у урбаном подручју (19,5%). У руралном подручју за 365 пошта (37%) радно време може да се продужи на 6 часова, али је то несврхисходно са становишта рентабилности.

### **К3.16. Комплексност уређења регулативом (мин)**

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Задржавање постојећег стања броја пошта, критеријума територијалне доступности, као и минималног радног времена јединице поштанске мреже (минимум 4 часа рачунајући време пружања услуге на шалтеру и на достави) је регулисано важећим актима, односно нема ограничења везаних за законску регулативу.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Смањење броја пошта и смањење минималног дефинисаног радног времена пошта условљено је изменом постојећих или доношењем нових законских и подзаконских аката којим би се уредили критеријуми доступности пошта и минимално дефинисаног радног времена пошта.

---

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Повећање броја пошта и повећање минимално дефинисаног радног времена јединице поштанске мреже је условљено изменом постојећих или доношењем нових законских и подзаконских аката којим би се уредили критеријуми доступности пошта и минимално дефинисаног радног времена пошта.

### **K3.17. Безбедност запослених (макс)**

A3.1 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

У складу са Правилником о безбедности и здрављу на раду запослених у Пошти Србије врши се континуирана набавка средстава и опреме за личну заштиту на раду (заштитних прслука-панцира, кацига за мопедисте, одела и рукавица за мопедисте, заштитних рукавица, заштитне обуће, ормарића за прву помоћ), што доприноси унапређењу безбедности запослених на раду - позитиван утицај на безбедност запослених. Такође, Програмом оспособљавања за безбедан и здрав рад запослених у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд („Службени ПТТ Гласник“ број 1079 од 29. новембра 2016. године) дефинисан је начин и поступак оспособљавања запослених за безбедан рад. У случају задржавања постојећег стања пошта, критеријума територијалне доступности, као и постојећег минималног радног времена јединица поштанске мреже за пружање услуга корисницима безбедност запослених остаје иста.

A3.2 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 83)

Смањење броја јединица поштанске мреже може да повећа оптерећеност запослених (повећава се стрес, умор, ризик од квара опреме и гужви) што све заједно може негативно утицати на безбедност запослених.

A3.3 (ова алтернатива је описана у поглављу 4.3, страна 84)

Повећање броја пошта може довести до растерећења запослених у оближњим поштама, што ће се позитивно одразити на безбедност запослених.

---

## 2 ОЦЕНА ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У СЕГМЕНТУ ОПСЕГА – РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ПРЕДЛОЖЕНЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ

### 2.1 Уводне напомене о опсегу универзалне поштанске услуге у Европској унији и Србији

Директива Европске уније (ЕУ) о поштанским услугама у члану 3. прописује обавезу државама чланицама да заштите пружање одређених основних поштанских услуга, тј. универзалне поштанске услуге (УПУ). Основни циљ је да се осигура приступ одређеном сету поштанских услуга које су поуздане и приступачне за све кориснике унутар ЕУ. Као минимум, државе чланице морају да обезбеде универзалну поштанску услугу која обезбеђује пријем, прераду, превоз и уручење најмање пет радних дана недељно:

- 1) писмоносних пошиљака масе до 2 кг,
- 2) пакета до 10 кг,
- 3) као и препоручене пошиљке и пошиљке са означеном вредношћу у обе категорије.

Унутар ових граница државе чланице имају флексибилност да одлуче шта тачно чини универзалну услугу која одговара домаћим околностима и потребама корисника. Универзална услуга обухвата услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају (Директива ЕУ члан 3, став 7).

Скуп услуга укључених у УПУ од доношења Директиве ЕУ генерално је остао непромењен у већини чланица ЕУ. Писмоносне и пакетске пошиљке, препоручена писма, писма са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају, као и писма и пакети у међународном саобраћају су и даље део обавезе пружања УПУ у већини земаља. Једна од најочитијих подела у пракси земаља је да ли су писма у великом броју укључена у УПУ или не. Према одговорима 18 од 30 земаља укључује писма у великом броју у УПУ<sup>4</sup>.

Међутим, посматрајући појединачне спецификације универзалне услуге могу се уочити одређене разлике између земаља. Главне разлике су у погледу:

- постављених стандарда који се односе на брзину преноса пошиљака,
- постављених стандарда у смислу брзине преноса у зависности од категорије услуге и
- ограничења масе писама и пакета.

Најчешћа стандардна маса за писмоносне пошиљке у оквиру УПУ у скоро свим земљама у Европи је 2 кг. У 28 земаља горња граница за масу писама из УПУ је 2 кг. У Швајцарској горња граница масе за писмоносне пошиљке у унутрашњем саобраћају је 1 кг, у Великој

---

<sup>4</sup> Извор: *Main developments in the postal sector (2017-2021) Study for the European Commission*

Британији је 750 грама, а у Ирској је 100 грама. Када је реч о пакетима, у 18 од 32 земље пакети масе до 20 кг спадају у УПУ, док су у 13 земаља обухваћени пакети масе до 10 кг. У Португалији у универзалну поштанску услугу потпадају пакети масе до 2 кг.<sup>5</sup>

Када је реч о земљама које су увеле одређене промене у односу на класично дефинисану УПУ може се издвојити неколико примера. Аустрија је сврстала новине и часописе у опсег УПУ, у Чешкој Републици постоје иницијативе да се пакет више не сврстава у опсег УПУ, док је усвојено смањење, како масе писама из УПУ са 2 кг на 1 кг, као и димензија писмоносних пошиљака. Француска је укинула приоритетно писмо са роком Д+1 и усвојила померање рока са Д+2 на Д+3, као и проширење УПУ на електронско *on line* писмо. Данска укида већину писама и пакета из УПУ, док Пољска уводи јавне услуге електронске доставе. У табели 2.1 дат је приказ европских земаља које су увеле измене у опсегу УПУ.

**Табела 2.1. Измене опсега УПУ**

Измене у УПУ опсегу	
проширење опсега	смањење опсега
<b>Аустрија</b>	новине и часописе у УПУ
<b>Данска</b>	предлаже укидање већине писама и пакета из опсега USO, од 1.1.2024. године
<b>Чешка</b>	електронско поштанско сандуче - омогућава да се без накнаде шаље електронска документа државним органима. Такође, државни органи и агенције шаљу документа у електронско поштанско сандуче. То значи да корисници користите своје поштанско сандуче за комуникацију са системом јавне управе било где и било када
<b>Француска</b>	електронско <i>on line</i> писмо - електронско прикупљање и физичка достава
<b>Италија</b>	од 1.1.2025. године неприоритетна писма и пакети у међународном саобраћају у полазу неће бити део УПУ
<b>Португалија</b>	директна пошта избачена из опсега УПУ
	директна пошта избачена из опсега УПУ
	пакети у домаћем саобраћају до 10 кг

<sup>5</sup> Извор: *Main developments in the postal sector (2017-2021) Study for the European Commission* (на страни 88 у Табели 19. дат је преглед опсега универзалне поштанске услуге по европским земљама).

---

<b>Пољска</b>	електронска достава јавних услуга обавезно за државну управу, као и за привредна друштва и субјекте који се баве професијом од јавног значаја	
<b>Велика Британија</b>		пошиљке у великом броју избачене из опсега УПУ
<b>Шпанија</b>	јавни поштански оператор има ексклузивно право за пружање изборних услуга	

---

Поред наведеног, треба истаћи да су поједине европске земље увеле обавезе јавних услуга поред универзалног сервиса и то<sup>6</sup>:

- услуге од општег економског интереса - које могу бити поверене овлашћеном поштанском оператору, при чему држава прописује и дефинише услове под којима мора да се обављају. Пружање ових услуга може бити неекономично за пружаоца и исто захтева јавну надокнаду, односно помоћ поштанском сектору кроз финансирање услуга од општег економског интереса (Белгија);

- обавезе јавних услуга – које могу бити поверене овлашћеном поштанском оператору, при чему наведено захтева конкретне уговоре између државе и пружаоца услуге који предвиђају правила и услове за обављање ових активности од јавног интереса, као и прецизирају финансијску интервенцију државе. Додатне обавезе јавних услуга могу бити у оквиру:

- поштанске услуге – обично се односе на дистрибуцију новина и периодичних публикација (Белгија, Норвешка), затим комуникација од и ка влади (Белгија, Португалија, Шпанија), укључујући изборни материјал (Шпанија), увођење електронског поштанског сандучета (Португалија, Француска, Пољска, Чешка и Норвешка) и е-новчаника, услуге за стара лица (где сви у домаћинству имају преко 80 година) и за особе са инвалидитетом у руралним областима (Шведска);

- поштанске мреже – препознаје се улога мреже у смислу друштвене и територијалне повезаности и то кроз: минимални број приступних тачака; захтеве у вези са територијалном покривености; захтеве у вези са покривеношћу становништвом; захтеве у вези са покривеношћу која се односи на удаљеност од најближе поште и правила за затварање пошта, како је приказано у табели 2.2.

---

<sup>6</sup> Извори: *Definition of the USO: scope*, 2023, Cullen International  
*Modernisation of the USO*, 2023, Cullen International  
*Denmark proposes to remove USO for most letters and parcels*, 2023, Cullen International  
*Poland introduces mandatory public e-delivery services*, 2023, Cullen International  
*Public Service Obligations in addition to the Universal Service: related to the network*, 2023, Cullen International  
*Public Service Obligations in addition to the Universal Service: overview*, 2023, Cullen International  
*Public Service Obligations: related to financial and other services*, 2023, Cullen International



**Табела 2.2.** Примери шест земаља где важе посебни захтеви у вези УПУ

	Пристапне тачке	Територијална покривеност	Покривеност становништвом	Удаљеност од најближе поште	Правила за затварање пошта
Белгија	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
Данска	НЕ	НЕ	НЕ	НЕ	ДА
Француска	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
Италија	НЕ	НЕ	НЕ	НЕ	ДА
Португалија	НЕ	ДА	НЕ	НЕ	НЕ
Уједињено Краљевство	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ

Поред наведеног, треба истаћи да су поједине европске земље увеле обавезе јавних услуга поред универзалног сервиса и то:

○ финансијске и остале услуге; исплата пензија и надокнада пензионерима и особама са инвалидитетом (Белгија, Данска, Пољска).

У Републици Србији скуп услуга које чине универзалну поштанску услугу дефинисан је Законом о поштанским услугама. Према члану 18. овог Закона, универзална поштанска услуга обухвата пријем, прераду, превоз и уручење:

1. писмоносних пошљака масе до два килограма;
2. писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите;
3. пријем пакета масе до десет килограма у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају;
4. уручење пакета масе до 20 килограма у међународном поштанском саобраћају;
5. секограма масе до седам килограма без наплате поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају.

Такође, универзална поштанска услуга, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухвата и пријем, пренос и исплату поштанске упутнице.

## **2.2 Разматране алтернативе везане за опсег универзалне поштанске услуге**

Имајући у виду праксу ЕУ у вези са редефинисаним опсегом УПУ, за потребе ове студије се разматрају следеће алтернативе:

**Алтернатива А.1.1** – Задржавање постојећег стања везаног за опсег универзалне поштанске услуге без икаквих промена. У опсег универзалне поштанске услуге улази скуп поштанских услуга који је дефинисан важећим Законом о поштанским услугама.

---

**Алтернатива А.1.2** – Промене унутар постојећег опсега универзалне поштанске услуге, у смислу разматрања следећих измена: дефинисање лимита за димензије пакета (максимално 60x50x50 цм), укидање приоритетних писмоносних пошиљака, као и директне поште из универзалног сервиса и др.

**Алтернатива А.1.3** – Промене опсега унутар универзалне поштанске услуге које се односе на додавање нових услуга у скуп услуга које чине универзалну поштанску услугу и то увођењем хибридног писма и услуге за категорију „рањивих“ корисника (услуге за стара лица - где сви у домаћинству имају преко 80 година и за особе са инвалидитетом у руралним областима).

**Алтернатива А.1.4** – Увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса као, на пример, увођење одређених поштанско-финансијских услуга (исплата пензија, социјалне помоћи и других накнада), увођење е-услуга као подршке државним пројектима на развоју е-сервиса државне управе - подношење захтева за добијање и преузимање одређене документације, потврда, уверења издатих од стране појединих државних органа, пријаве за упис школу/вртић, заказивање термина у државним институцијама и сл.

## **2.3 Разматрани критеријуми везани за опсег универзалне поштанске услуге**

У оквиру процеса вишекритеријумског одлучивања између алтернатива везаних за опсег универзалне поштанске услуге посматрани се следећи фактори (критеријуми):

### **ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ**

К2.1. Очекивани обим услуга (макс)

К2.2. Очекивани приход (макс)

К2.3. Очекиване инвестиције (мин)

К2.4. Очекивани оперативни трошак (мин)

К2.5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)

### **ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ**

К2.6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO<sub>2</sub> (мин)

К2.7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)

К2.8. Утицај на ниво буке (мин)

### **СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ**

К2.9. Испуњење потреба корисника (макс)

К2.10. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)

К2.11. Очекивани ниво квалитета (макс)

К2.12. Задовољство запослених (макс)

---

## ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ

K2.13. Комплексност организације техничко -технолошког процеса (мин)

K2.14. Комплексност уређења регулативом (мин)

K2.15. Безбедност и поузданост преноса поштиљака (макс)

K2.16. Безбедност запослених (макс).

У циљу евалуације алтернатива, сваки анкетирани експерт се изјашњавао о нивоу испуњености критеријума по свакој од алтернатива на основу предложене методологије у *Фази I Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисање њене улоге у складу са променљивим потребама корисника*, уписивањем својих одговора у анкетни образац. Анкетни образац који је експерт из области поштанског саобраћаја попуњавао при анализи одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту опсега приказан је у Прилогу I.A.

Поред тога, експерти су се изјашњавали о значају сваког од типа критеријума (економски, животна средина, социјални и технички), као и о значају сваког појединачног критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту опсега универзалне поштанске услуге. Ови обрасци су дати у Прилогу I.B и I.B.

### **2.4 Резултати примене предложене методологије у сегменту опсега универзалне поштанске услуге**

У наставку су дати резултати истраживаних и оцењиваних могућих будућих концепата одрживе универзалне услуге на територији Републике Србије, у складу са дефинисаним корацима за примену методологије за оцену одрживости универзалне поштанске услуге која је представљена у оквиру *Фазе I Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника*. На основу података који су прикупљени за оцену одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту опсега, у сегменту квалитета преноса поштиљака и у сегменту доступности јединица поштанске мреже, у складу са дефинисаним корацима за примену методологије за оцену одрживости универзалне поштанске услуге која је представљена у оквиру *Фазе I Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника*, трећа фаза *Студије* подразумева:

- експертску процену важности фактора и критеријума који утичу на сваки од сегмената универзалне поштанске услуге;
- прикупљање мишљења експерата из области поштанског саобраћаја о утицају сваког критеријума на одрживост универзалне поштанске услуге;

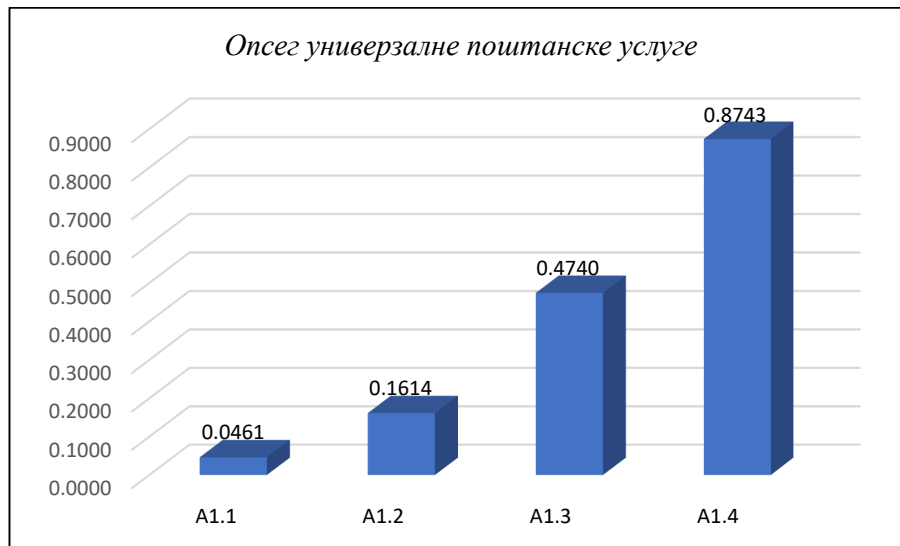
- 
- примену методе вишекритеријумске оптимизације *FUZZY AROMAN* којом се одређују релативни приоритети (рангови) алтернатива по сваком сегменту универзалне поштанске услуге;
  - испитивање мишљења експерата из области поштанског саобраћаја у вези са универзалном поштанском услугом чиме се добијају даље смернице за тумачење резултата ранга алтернатива добијеног *FUZZY AROMAN* методом.

У циљу реализације прикупљања мишљења експерата формирана је радна група од представника релевантних институција за област поштанског саобраћаја. Чланови експертске радне групе представници су следећих институција: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: РАТЕЛ), ЈП „Пошта Србије“ (у даљем тексту: Пошта Србије) и Министарство информисања и телекомуникација (у даљем тексту: МИТ). Поред тога, прикупљена су и мишљења експерата са Универзитета у Београду – Саобраћајног факултета и Универзитета у Новом Саду – Факултета техничких наука (у даљем тексту: академски сектор). Иако је било више представника сваке од наведених институција, у финалну обраду података укључен је по један упитник из сваке институције који садржи средњу вредност одговора свих институцијално припадајућих експерата, а са циљем да се пружи једнака важност одговора сваке од институција, независно од бројчане заступљености експерата из одређене институције у самој радној групи.

У овом поглављу су приказани добијени резултати ранга алтернатива у сегменту опсега универзалне поштанске услуге.

Применом *FUZZY AROMAN* методе вишекритеријумске оптимизације којом се одређују релативни приоритети (рангови) алтернатива у сегменту опсега универзалне поштанске услуге добијен је следећи ранг алтернатива (слика 2.1). Коришћени тежински коефицијенти дати су у Прилогу V.

На слици 2.1 је приметно да је предложена алтернатива А1.4 алтернатива највишег ранга. Као што је већ речено, ова алтернатива подразумева увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса као, на пример, увођење одређених поштанско-финансијских услуга (исплата пензија, социјалне помоћи и других накнада), увођење е-услуга као подршке државним пројектима на развоју е-сервиса државне управе - подношење захтева за добијање и преузимање одређене документације, потврда, уверења издатих од стране појединих државних органа, пријаве за упис школу/вртић, заказивање термина у државним институцијама и сл.

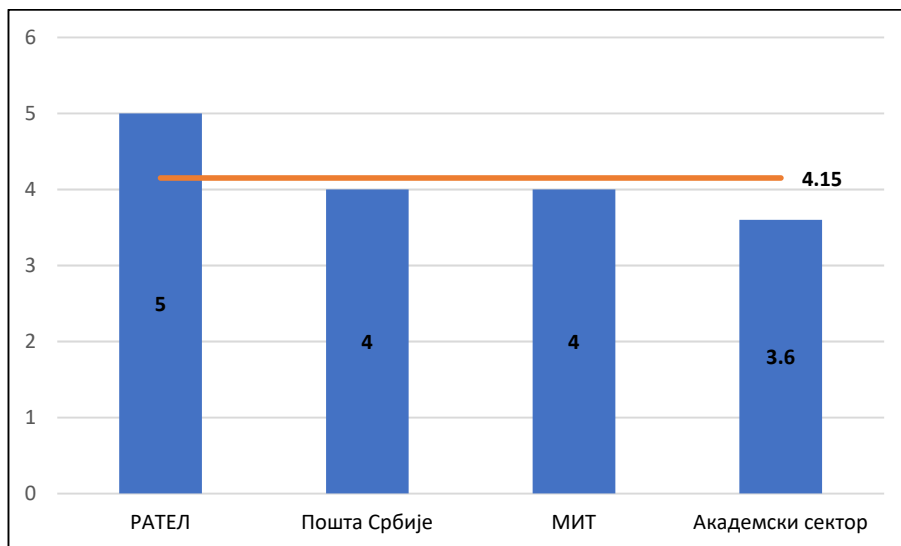


**Слика 2.1.** Ранг алтернатива у сегменту опсега универзалне поштанске услуге

Евентуална немогућност примене у пракси ове алтернативе, или ако нека друга алтернатива није у колизији са првопласираном, не искључује примену преосталих разматраних и ранжираних алтернатива. Следеће по рангу су алтернативе A1.3, A1.2, A1.1 па, према том редоследу, је могуће разматрати примену тих алтернатива.

У оквиру добијеног ранга алтернатива потребно је даље размотрити одређене модалитете како би прецизније одредили поједине параметре у оквиру тих алтернатива. У том смислу, експерти из релевантних институција обухваћених истраживањем су оцењивали значај одређених модалитета разматраних алтернатива у оквиру опсега универзалне поштанске услуге. Такође су узети у обзир и резултати студије РАТЕЛ-а из 2024. године, а која се односи на истраживање задовољства корисника. Генерално је 76% физичких лица као испитаника задовољно опсегом услуга које Пошта Србије нуди. Са друге стране, близу половине (46%) види потребу за увођењем нових услуга, што даје оправданост добијеном рангу алтернатива. У случају правних лица 74% испитаника је задовољно опсегом услуга које Пошта Србије нуди, док 24% види потребу за увођењем нових услуга.

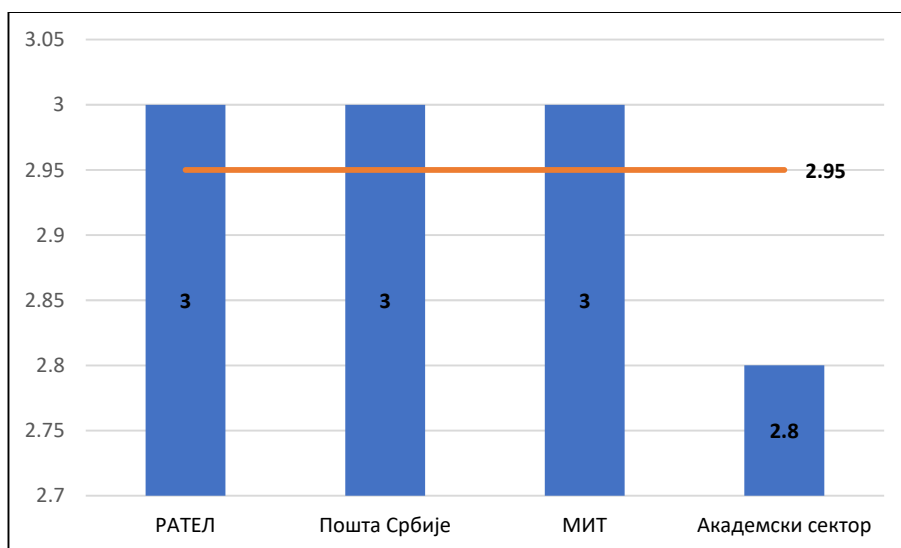
У оквиру најбоље ранжиране алтернативе A1.4 оцењивана је важност увођења услуга од јавног интереса које би биле додатак универзалном сервису од стране Поште Србије. Те услуге подразумевају увођење е-услуга као подршке државним пројектима на развоју е-сервиса државне управе (подношење захтева за добијање и преузимање одређене документације, потврда, уверења издатих од стране појединих државних органа, пријаве за упис школу/вртић, заказивање термина у државним институцијама и слично). Експерти су дали оцене приказане сликом 2.2. Оцена 1 означава да разматрано питање није нимало важно, док оцена 5 подразумева да је оно веома важно.



*Слика 2.2. Значај увођења еУслуга државне управе као услуга од јавног интереса*

Слика 2.2 указује да је средња оцена важности увођења ових услуга висока и да износи 4,15. Са аспекта физичких лица као потенцијалних корисника ових услуга, просечна оцена важности износи 4,47 што, такође, указује на високу важност увођења ове услуге у домен УПУ. Према резултатима испитивања задовољства корисника, 89% испитаника ову услугу сматра важном за увођење.

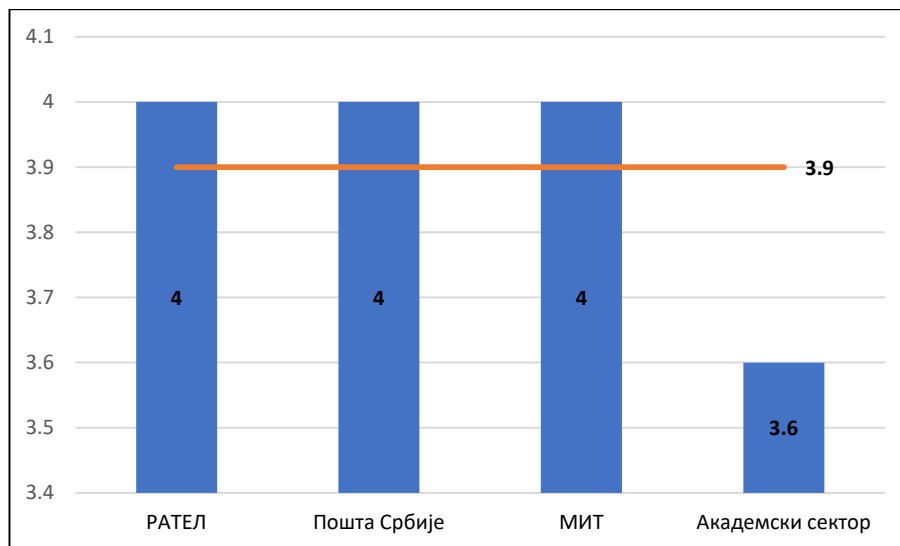
Даље, у оквиру алтернативе А1.4 експерти су оцењивали значај увођења услуга као што су уплате и исплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично као услуга од јавног интереса које би биле додаток универзалном сервису. Резултати су приказани сликом 2.3. Исто као и у претходном питању, оцена 1 означава да разматрано питање није нимало важно, док оцена 5 подразумева да је оно веома важно.



*Слика 2.3. Значај увођења услуга као што су уплате и исплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично као услуга од јавног интереса које би биле додатак УПУ*

Резултати указују на средњу важност увођења оваквих услуга у домен УПУ, где просечна оцена важности износи 2,95. По овом питању 97% физичких лица као корисника ових услуга је става да услуге попут уплата и исплата пензија и социјалне помоћи, које не спадају у класичне поштанске услуге, треба задржати. Чешће се као аргумент наводи да су ове услуге важне за целокупно становништво, него што се сматра да су оне важне само за становнике руралних насеља.

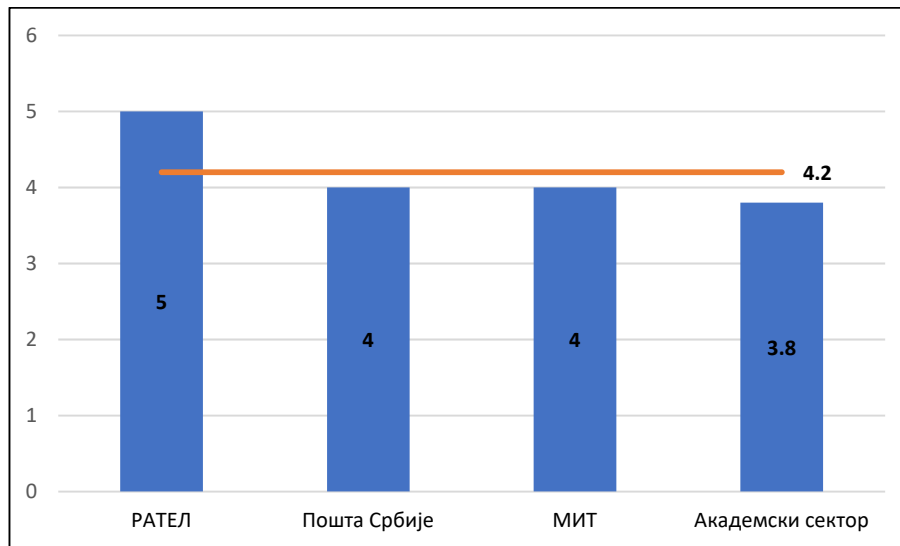
У оквиру алтернативе А1.3 оцењиван је значај увођења услуге хибридно писмо у домен универзалне поштанске услуге као једног од модалитета ове алтернативе и резултат је приказан сликом 2.4.



*Слика 2.4. Значај увођења услуге хибридно писмо у оквиру универзалне поштанске услуге*

Може се закључити да је на скали оцена од 1 до 5 просечна оцена важности увођења ове услуге у опсег универзалне поштанске услуге 3,9, што указује на висок значај овог модалитета алтернативе. Са аспекта физичких лица као потенцијалних корисника ове услуге, просечна оцена важности износи 3,56 што, такође, указује на високу важност увођења ове услуге у домен УПУ (59% испитаника ову услугу сматра важном за увођење). Увођење хибридног писма би било важно за 42% привредних субјеката, уз просечну оцену важности од 3,05.

Следећи модалитет алтернативе А1.3 односи се на могућност увођења неких од услуга (нпр. достава основних намирница из продавница, одређене врсте лекова из апотека, достава новца са рачуна и др.) које су усмерене ка рањивим категоријама становништва као што су старији грађани (преко 80 година), лица са инвалидитетом и слично. Експерти су оцењивали колико би било важно да Пошта Србије уведе услуге намењене различитим рањивим категоријама. Добијени резултати приказани су сликом 2.5.



*Слика 2.5. Значај увођења услуга намењених различитим рањивим категоријама*

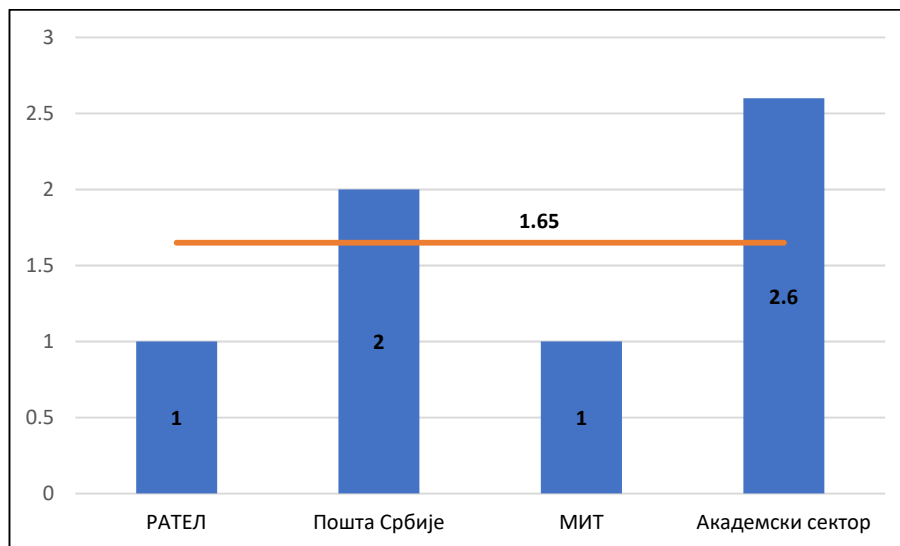
Добијена средња оцена важности увођења ових услуга у домен универзалне поштанске услуге је 4,2 што указује на високу значајност овог модалитета алтернативе. Са аспекта физичких лица као потенцијалних корисника ове услуге, просечна оцена важности износи 4,53 што, такође, указује на високу важност увођења ове услуге у домен УПУ. 92% испитаника ову услугу сматра важном за увођење. Већина правних субјеката сматра да је важно увести услуге усмерене ка рањивим категоријама становништва (84%), уз просечну оцену важности од 4,29.

Добијене средње оцене важности претходна два модалитета алтернативе А1.3 поткрепљују оправданост примене и ове алтернативе у пракси услед евентуалне непримењивости алтернативе А1.4 у пуном облику или ако разматране алтернативе нису у супротности.

Модалитети чија је важност оцењивана у оквиру алтернативе А1.2 дати су у наставку, уз добијене средње оцене њихове важности.

Важност настављања пружања услуге приоритетног писма у оквиру УПУ од стране Поште Србије оцењена је од стране експерата као што је приказано на слици 2.6.

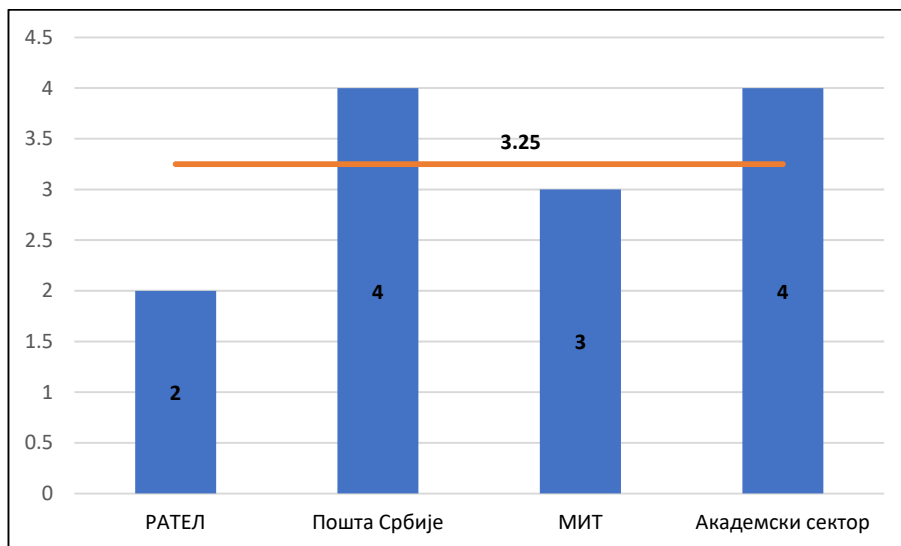




*Слика 2.6. Значај настављања пружања услуге приоритетног писма у оквиру УПУ*

Добијени резултати указују да су оцене експерата, као и средња оцена, по овом питању ниске што имплицира на оправданост евентуалног укидања ове врсте услуге у домену УПУ. Када се посматра аспект физичких лица као корисника ове услуге, резултати поменуте студије која се односи на истраживање задовољства корисника показују да код већине физичких лица (тачније код 74% испитаника који дају средњу оцену важности 3,96) постоји жеља за наставком услуге приоритетног писма, иако се ретко користи. Без обзира на процењену важност услуге приоритетног писма, битно је истаћи да се она ретко користи што доводи у питање значај наставка пружање ове услуге. Уз то, могуће је да становништво има перцепцију да је приоритетно писмо исто или слично као и експрес услуга, што је могло да доведе до процене веће важности. Правна лица се чине рационалнијим од физичких лица, па услугу приоритетног писма (коју је у претходних годину дана користио сваки пети правни субјекат) сматрају мање важном за задржавање (37% истиче да је важно задржавање), уз просечну оцену важности од 2,85.

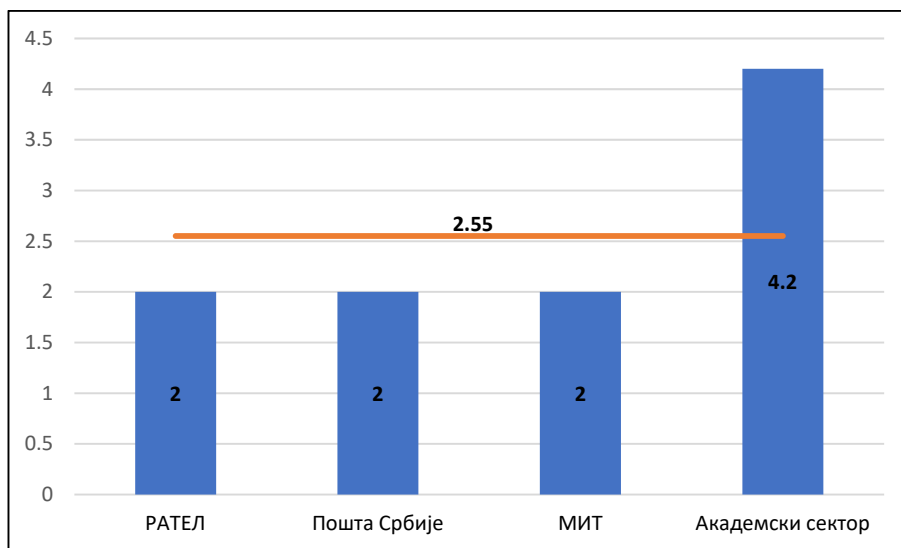
Оцењивана је и важност настављања пружања услуге адресоване директне поште у оквиру УПУ од стране Поште Србије. По том питању добијени су резултати приказани на слици 2.7.



**Слика 2.7.** *Значај настављања пружања услуге адресоване директне поште у оквиру УПУ*

Добијена средња оцена важности од стране експерата је 3,25 што указује на средњу важност задржавања ове услуге у домену УПУ. Са аспекта физичких лица као корисника ове услуге, просечна оцена важности износи 2,87 што, такође, указује на средњу важност задржавања ове услуге у домену УПУ. Адресовани рекламни материјал се процењује као мање важан за задржавање (34% истиче да је важно задржавање). Само 17% правних субјеката сматра наставак пружање услуге адресованог рекламног материјала важним, уз просечну оцену важности од 2.11.

Даље је оцењивана важност модалитета који подразумева преношење пакета великих димензија (преко 60x50x50 цм) у оквиру УПУ на целој територији Србије од стране Поште Србије. Резултати изјашњавања по овом питању дати су сликом 2.8.



**Слика 2.8.** *Значај преношења пакета великих димензија (преко 60x50x50 цм) у оквиру УПУ*

---

Средња оцена важности 2,55 од стране експерата указује на средњу важност задржавања ове услуге у домену УПУ. Са аспекта физичких лица као корисника ове услуге, просечна оцена важности износи 4,32 и преношење пакета великих димензија (преко 60x50x50 цм) процењује се као важно за задржавање (86,6%) у оквиру УПУ на целој територији Србије.

Приближно два од пет правних субјеката је преносило пакете великих димензија у претходних годину дана, а три од пет сматра да је важно да Пошта Србије наставља да пружа ову услугу. За 58,3% правних лица ова услуга је важна за задржавање, уз просечну оцену важности од 3,65.

---

### 3 ОЦЕНА ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У СЕГМЕНТУ КВАЛИТЕТА ПРЕНОСА ПОШИЉАКА – РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ПРЕДЛОЖЕНЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ

#### 3.1 Уводне напомене о квалитету преноса поштиљака у Европској унији и Србији

Сагласно ЕУ Директиви о поштанским услугама прописано је да земље чланице треба да обезбеде да се стандарди квалитета универзалне поштанске услуге утврђују и објављују, како би се гарантовала поштанска услуга доброг квалитета. Такође, земље чланице ће утврдити стандарде квалитета за поштиљке у унутрашњем поштанском саобраћају и обезбедиће да они буду у складу са стандардима утврђеним за услуге међу земљама ЕУ.

Земље чланице су у обавези да врше независно континуирано мерење квалитета преноса поштиљака, сагласно стандарду EN13850 (приоритетне поштиљке) и EN14508 (неприоритетне поштиљке), при чему су у обавези и да објаве своје резултате.

С тим у вези, у табели 3.1 су приказани циљеви за Д+1 за приоритетне поштиљке земаља ЕУ, као и остварени резултати, при чему се може видети да 8 земаља није остварило дефинисани циљ, док 6 земаља уопште нема Д+1.<sup>7</sup>

*Табела 3.1. Остварен квалитет преноса приоритетних писама земаља ЕУ, Норвешке и Уједињеног Краљевства*

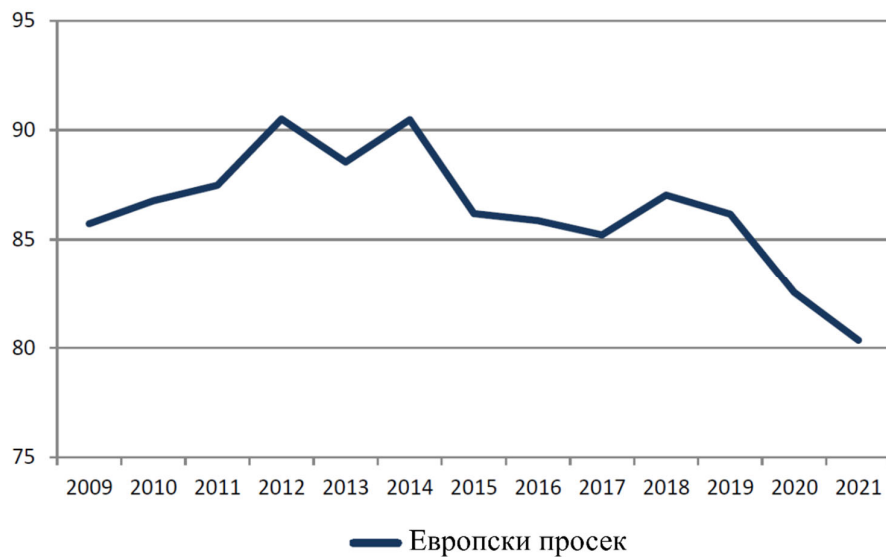
Земља	Д+1	Постигнуто	Коментар
Аустрија	95%	95,77%	
Белгија	95%	94%	
Чешка Република	92%	93,03%	
Данска	-	-	Нема Д+1 као циљ
Финска	-	-	Нема Д+1 као циљ
Француска	<85%	81,9%	
Немачка	80%	80,4%	Не постоји обавеза мониторинга
Ирска	94%	84%	
Италија	90%	79,9%	
Луксембург	-	-	Нема Д+1 као циљ
Холандија	95%	93,9%	
Норвешка	-	-	Нема Д+1 као циљ
Пољска	82%	48,1%	

---

<sup>7</sup> Definition of the USO: quality transit times, 2023, Cullen International

Португалија	94,5%	89,8%	
Шпанија	-	-	Нема Д+1 као циљ
Шведска	-	-	Нема Д+1 као циљ
Уједињено Краљевство	93%	73,7%	

С друге стране, а на основу *ERGP* извештаја о будућим потребама УПУ<sup>8</sup>, приказан је тренд смањења квалитета преноса пошљака за земље ЕУ, у периоду од 2009. до 2021. године (слика 3.1).



*Слика 3.1. Тренд опадања квалитета преноса приоритетних пошљака за рок Д+1*

Имајући у виду наведено, поједине земље ЕУ су релаксирале своје рокове преноса за Д+1 и исти померили на Д+2, Д+3, Д+4 до Д+5 (табела 3.2).<sup>9</sup>

*Табела 3.2. Земље ЕУ и Норвешка које су релаксирале рокове уручења*

Земља	Писмоносне пошљке највишег степена квалитета који се захтева у оквиру УПУ
Аустрија	Д+4
Данска	Д+1 (дневна штампа), Д+5 (писма)
Финска	Д+4
Луксембург	Д+3
Норвешка	Д+3
Шпанија	Д+3
Шведска	Д+2
Румунија	Д+2

<sup>8</sup> Report on the future needs of the USO, 2023, ERGP

<sup>9</sup> Main developments in the postal sector (2017-2021), 2022, Copenhagen Economics

На пример, Финска је дефинисала следеће рокове преноса:

- за приоритетна писма: Д+1: 80%,

- за неприоритетна писма Д+2: 95% и Д+3: 98%, који су релаксирани на: Д+4: 50%; Д+5: 97%.

Шведска је релаксирала квалитет преноса пошиљака са Д+1: 85% на Д+2: 95%.

Португалија је за неприоритетне пошиљке увела стандард: Д+3: 94,5% и Д+5: 99,7%.

Што се тиче Републике Србије, потребно је истаћи резултате студије Испитивање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга из 2021. године, где је на основу анализе анкетираних корисника констатовано да би исти били задовољни услугом, ако би квалитет уручења био следећи:

Д+1: 9,63%,

Д+2: 45,84%,

Д+3: 95,01%,

Д+4: 99%,

Д+5: 100%.

Значајно је посматрати и учесталост доставе у смислу дана у недељи када се врши достава. У табели 3.3 приказана је учесталост доставе у земљама ЕУ, Норвешкој и Уједињеном Краљевству.

*Табела 3.3. Учесталост доставе у земљама ЕУ, Норвешкој и Уједињеном Краљевству*

Земља	Понедељак	Уторак	Среда	Четвртак	Петак	Субота
Аустрија	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Белгија	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Чешка	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Република						
Данска	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Финска	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Француска	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
Немачка	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
Ирска	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Италија	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Луксембург	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Холандија	НЕ	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
Норвешка	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Пољска	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Португалија	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ
Шпанија	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ

Шведска	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕ	НЕ
Уједињено Краљевство	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА

На основу приказаних података, видљиво је да највећи број земаља има петодневну доставу. Међутим, највећу промену је увела Норвешка, која наизменично ради уручење: понедељак, среда, петак једне недеље, а онда уторак, четвртак друге недеље. Од 2023. године уводе се и даље промене, где недељно постоје само два вршна дана када се врши достава на 50% доставних рута и још два дана када се врши достава на преосталих 50% доставних рута. Суботом се врши достава само приоритетних писама (слика 3.2).



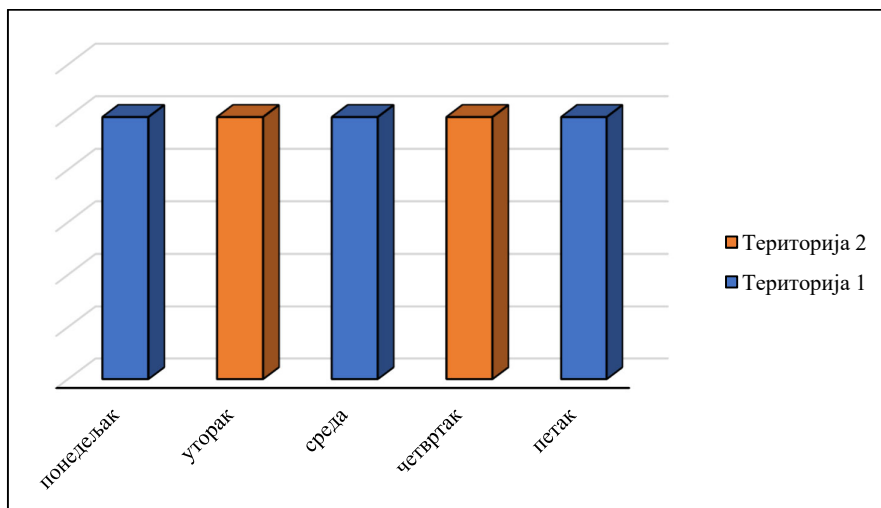
Слика 3.2. Норвешки модел доставе

Белгија је такође увела измене у учесталости доставе неприоритетних писама и то са 5 дана у недељи на два дана наизменично. У Финској је од 2023. године учесталост доставе смањена са 5 дана у недељи на 3 дана, док је у Италији достава сваког другог дана уколико постоје посебни географски и инфраструктурни услови.

### 3.2 Разматране алтернативе у сегменту квалитета преноса поштиљака

Имајући у виду праксу ЕУ у вези са квалитетом преноса поштиљака, за потребе ове студије се разматрају следеће алтернативе.

**Алтернатива А.2.1** – Ова алтернатива подразумева поштанске услуге са смањеним квалитетом у смислу брзине преноса у односу на постојећи прописани квалитет. Дакле, не очекује се достава сваког радног дана, што јавном поштанском оператору пружа могућност економичније организације доставе, нпр. достава за једну групу корисника (један део територије) се врши једног дана, а достава за другу групу корисника (други део територије) се врши другог дана, при чему би наредне недеље дошло до промене у смислу ротирања дана уручења. Очекивани обим поштиљака на достави по данима би се могао представити као на слици 3.3.



**Слика 3.3.** Обим пошиљака на достави по данима у случају алтернативе А.2.1

У овом случају било би потребно дефинисати нове стандарде квалитета преноса који би били блажи у односу на постојеће и који би се односили на проценат пошиљака који се пренесе у неком року, а не би се односили на појединачну пошиљку. Очекује се нижи квалитет у односу на прописани, када је реч о брзини преноса пошиљака. Будући да се у тренутно важећем концепту очекује достава сваког радног дана у већим насељима (преко 1.000 домаћинстава), а у оквиру ове алтернативе сваког другог, стандарди квалитета за овај тип преноса би могли бити, на пример, као што је приказано у табели 3.4, без услуге приоритетног писма.

**Табела 3.4.** Потенцијални стандарди квалитета за пренос писмоносних и пакетских пошиљака у оквиру алтернативе А.2.1

	Прописани минимум
Д+2	50%
Д+3	70%
Д+5	99%

Наведени прописани минимум представљен је без „продуженог рока“ за рурална подручја. Што се тиче пошиљака у међународном поштанском саобраћају, оне би се преносиле по стандардима који су у складу са међународним нормама и обавезама које је јавни поштански оператор уговорио.

**Алтернатива А.2.2** – Друга алтернатива се односи на постојеће стање, без икаквих промена. Поштанске услуге се врше на основу квалитета преноса који је оквирно изражен како је приказано у табелама 3.5 и 3.6, а на основу резултата независног мерења у организацији РАТЕЛ-а за 2022. годину.



**Табела 3.5.** Рокови преноса неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају у 2022. години

	Остварени резултат	Остварени резултат (продужени рок)	Прописани минимум
Д+2	46,97%	54,01%	80%
Д+3	68,38%	73,78%	85%
Д+5	89,54%	91,19%	90%

извор:

[https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire\\_plugin/blob/645a0be425566\\_Izveštaj%20neprioritetne.pdf](https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/blob/645a0be425566_Izveštaj%20neprioritetne.pdf)

**Табела 3.6.** Рокови преноса приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају у 2022. години

	Остварени резултат	Остварени резултат (продужени рок)	Прописани минимум
Д+1	31,88%	38,17%	80%
Д+2	57,91%	64,83%	85%
Д+3	75,78%	80,20%	90%

извор: <https://www.ratel.rs/sr/page/studije-iz-oblasti-postanskih-usluga>

**Алтернатива А.2.3** – У Правилнику о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга („Сл. Гласник РС“ бр. 114, од 4. септембра 2020), дефинисани су параметри квалитета за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке, неприоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке, пакете и поштанске упутнице. Имајући у виду да је прописани квалитет преноса за приоритетне и неприоритетне писмоносне пошиљке велики изазов за Пошту Србије, подаци приказани у табели 3.5 и табели 3.6, предлаже се оптимизација рокова преноса писмоносних пошиљака које имају петодневну доставу на начин како је приказано у табели 3.7, без услуге приоритетног писма.

**Табела 3.7.** Потенцијални параметри квалитета у смислу брзине преноса пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

	Нерегистроване писмоносне пошиљке	Пакети	Поштанске упутнице
Д+1	/	/	90%
Д+2	60%	80%	/
Д+3	75%	90%	/
Д+5	99%	95%	/

Наведени прописани минимум представљен је без „продуженог рока“ за рурална подручја. Што се тиче пошиљака у међународном поштанском саобраћају, оне би се преносиле по стандардима који су у складу са међународним нормама и обавезама које је јавни поштански оператор уговорио.

---

### 3.3 Разматрани критеријуми у сегменту квалитета преноса поштиљака

У оквиру вишекритеријумског одлучивања посматрани су следећи фактори (критеријуми) о којима су се експерти изјашњавали по алтернативама:

#### ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ

К2.1. Очекивани обим услуга (макс)

К2.2. Очекивани приход (макс)

К2.3. Очекиване инвестиције (мин)

К2.4. Очекивани оперативни трошак (мин)

К2.5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)

#### ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

К2.6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO<sub>2</sub> (мин)

К2.7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)

К2.8. Утицај на ниво буке (мин)

#### СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ

К2.9. Испуњење потреба корисника (макс)

К2.10. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)

К2.11. Очекивани ниво квалитета (макс)

К2.12. Задовољство запослених (макс)

#### ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ

К2.13. Комплексност организације техничко -технолошког процеса (мин)

К2.14. Комплексност уређења регулативом (мин)

К2.15. Безбедност и поузданост преноса поштиљака (макс)

К2.16. Безбедност запослених (макс).

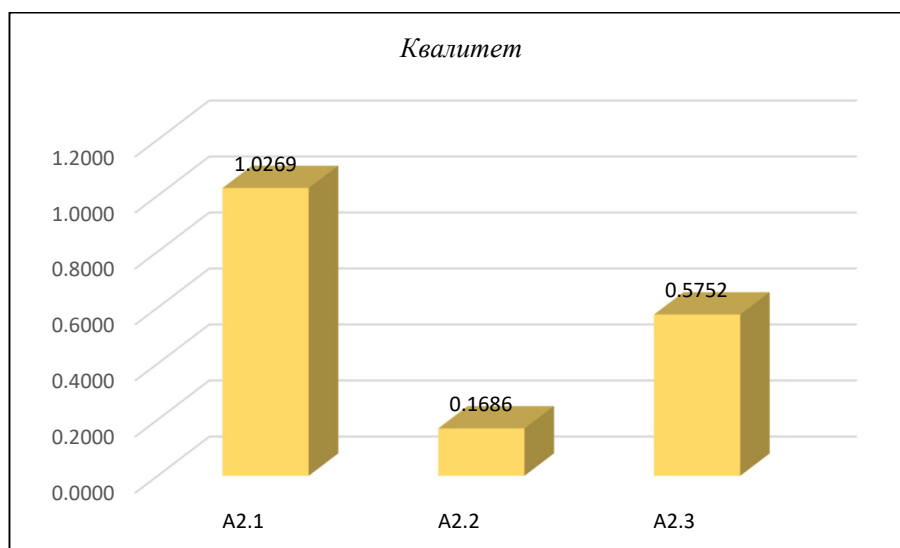
У циљу евалуације алтернатива, сваки анкетирани експерт се изјашњавао о нивоу испуњености критеријума по свакој од алтернатива (концепта поштанске услуге) на основу предложене методологије у Фази I *Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника*, уписивањем својих одговора у анкетни образац. Анкетни образац који је попуњавао експерт из области поштанског саобраћаја при анализи одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса поштиљака приказан је у Прилогу II.A.

Поред тога, експерти су се изјашњавали о значају сваког од типа критеријума (економски, животна средина, социјални и технички), као и о значају сваког

појединачног критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту брзине преноса поштиљака. Ови обрасци су дати у Прилогу II.Б и II.В.

### 3.4 Резултати примене предложене методологије у сегменту квалитета преноса поштиљака

Применом *FUZZY AROMAN* методе вишекритеријумске оптимизације којом се одређују релативни приоритети (рангови) алтернатива у сегменту квалитета преноса поштиљака добијен је следећи ранг алтернатива (слика 3.4). Коришћени тежински коефицијенти дати су у Прилогу V.



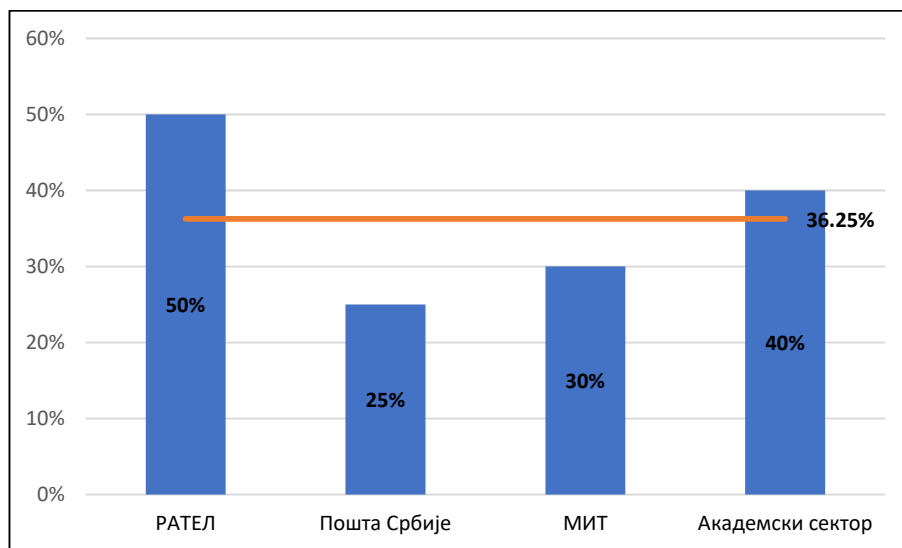
Слика 3.4. Ранг алтернатива у сегменту квалитета преноса поштиљака

Слика 3.4 указује да је предложена алтернатива A2.1 алтернатива највишег ранга. Затим следе алтернативе A2.3 и A2.2. Најбоље рангирана алтернатива A2.1 подразумева промену универзалне поштанске услуге која подразумева да се поштанске услуге обављају са смањеним квалитетом у смислу брзине преноса у односу на постојећи прописани квалитет. Не очекује се достава сваког радног дана, што јавном поштанском оператору пружа могућност економичније организације доставе, нпр. достава за једну групу корисника (један део територије) се врши једног дана, а достава за другу групу корисника (други део територије) се врши другог дана, при чему би наредне недеље дошло до промене у смислу ротирања дана уручења. Потенцијални стандарди квалитета су  $D+2=50\%$ ,  $D+3=70\%$ ,  $D+5=99\%$ .

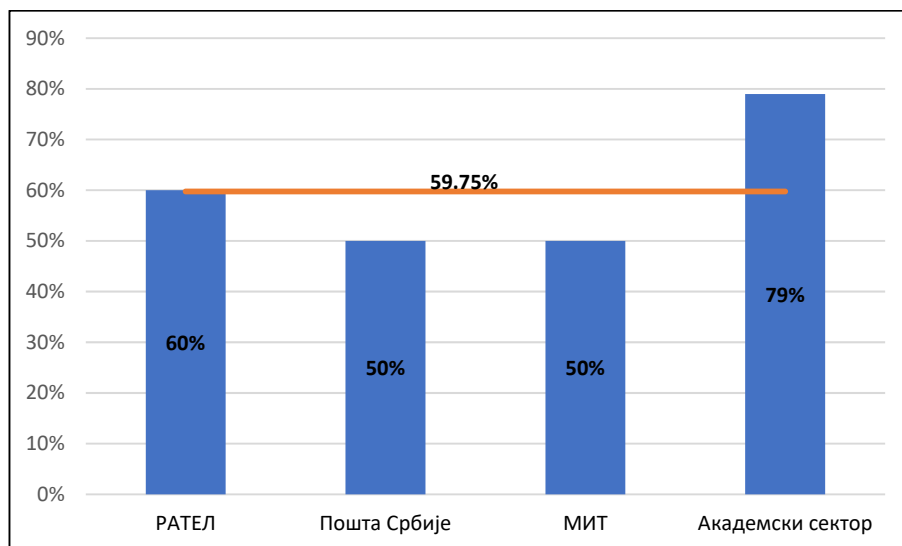
У оквиру добијеног ранга алтернатива потребно је даље размотрити одређене модалитете како би прецизније одредили поједине параметре у оквиру тих алтернатива. У том смислу, испитане су потребе корисника за одређеним нивоом квалитета преноса поштанских поштиљака. Експерти из релевантних институција обухваћених истраживањем су процењивали оптималне рокове за пренос нерегистроване писмоносне поштиљке и рокове за пренос нерегистроване приоритетне писмоносне поштиљке. Такође

су узети у обзир и резултати студије РАТЕЛ-а из 2024. године, а која се односи на истраживање задовољства корисника.

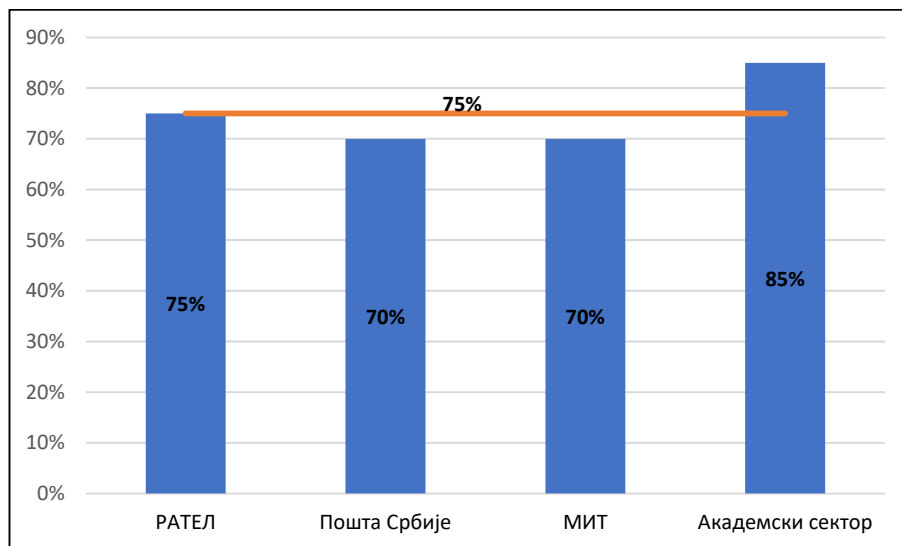
Одговори експерата по питању оптималних рокова за пренос нерегистроване писмоносне пошिल्ке су такви да експерти сматрају да нерегистроване писмоносне пошिल्ке треба пренети у следећим роковима: Д+1 36,25% (слика 3.5), Д+2 59,75% (слика 3.6), Д+3 75% (слика 3.7); Д+4 85,25% (слика 3.8); Д+5 96,5% (слика 3.9).



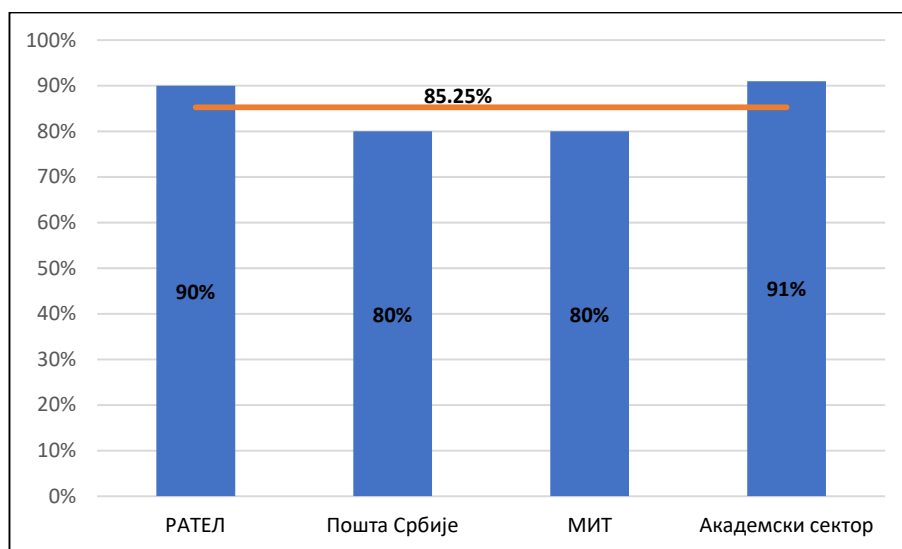
*Слика 3.5. Процент нерегистрованих писмоносних пошљака које треба пренети у року Д+1*



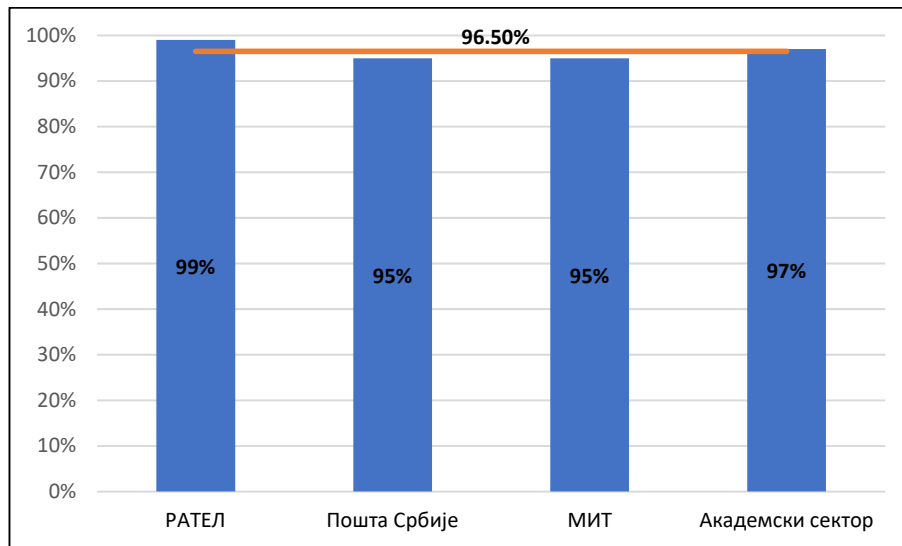
*Слика 3.6. Процент нерегистрованих писмоносних пошљака које треба пренети у року Д+2*



*Слика 3.7. Процент нерегистрованих писмоносних пошљака које треба пренети у року Д+3*

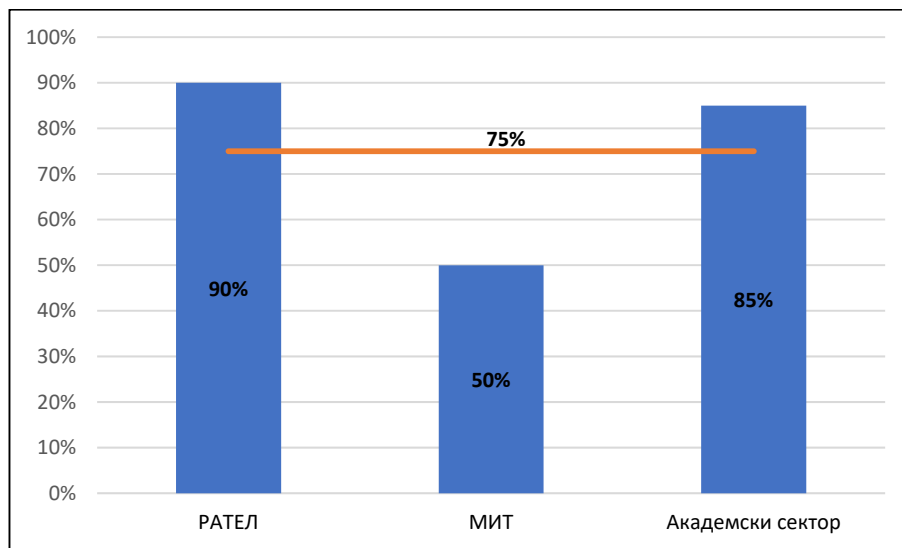


*Слика 3.8. Процент нерегистрованих писмоносних пошљака које треба пренети у року Д+4*

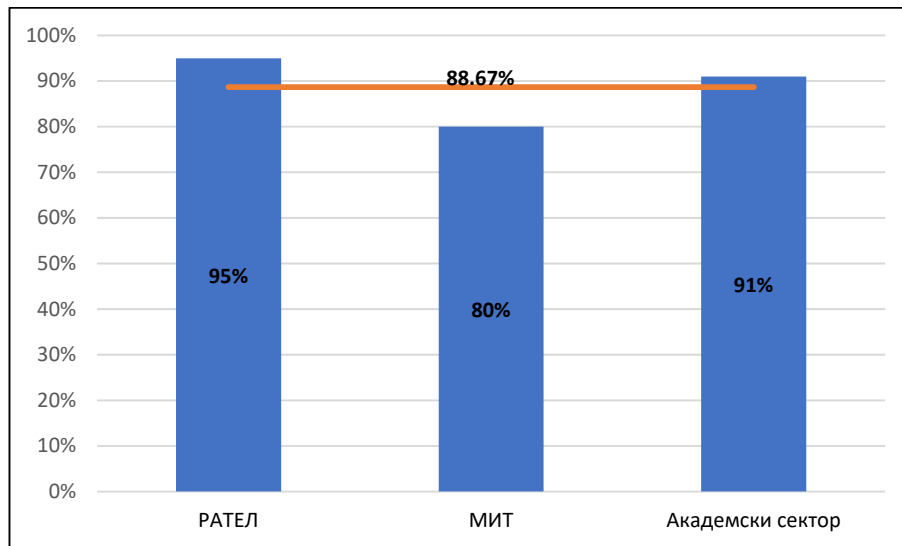


*Слика 3.9. Процент нерегистрованих писмоносних пошљака које треба пренети у року Д+5*

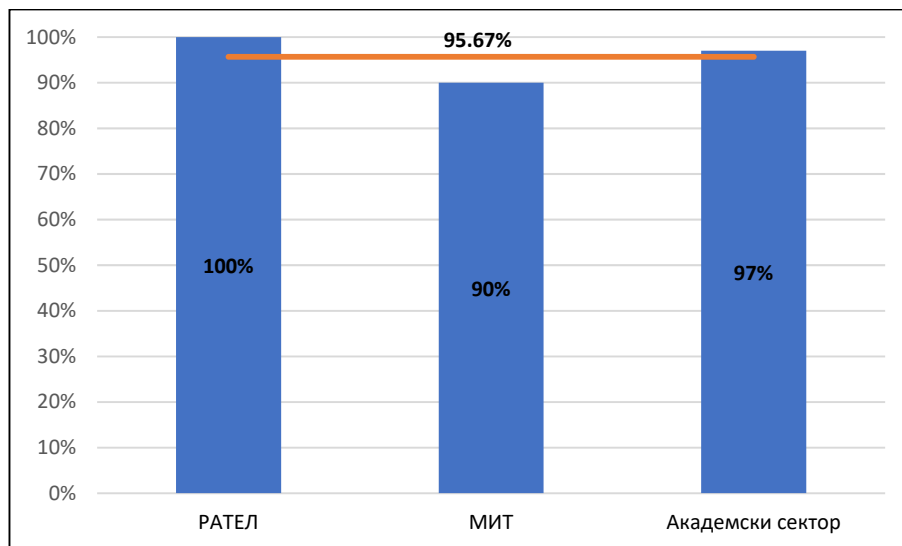
По питању процене оптималних рокова преноса нерегистрованих приоритетних писмоносних пошљака, експерти су проценили да 75% нерегистрованих приоритетних писмоносних пошљака треба пренети у року Д+1 (слика 3.10), 88,67% нерегистрованих приоритетних писмоносних пошљака треба пренети у року Д+2 (слика 3.11), 95,67% нерегистрованих приоритетних писмоносних пошљака треба пренети у року Д+3 (слика 3.12).



*Слика 3.10. Процент нерегистрованих приоритетних писмоносних пошљака које треба пренети у року Д+1*



*Слика 3.11. Процент нерегистрованих приоритетних писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+2*



*Слика 3.12. Процент нерегистрованих приоритетних писмоносних пошиљака које треба пренети у року Д+3*

Узимајући у обзир физичка лица као кориснике поштанских услуга и њихово задовољство квалитетом преноса пошиљака може се истаћи да је приближно 3 од 5 корисника поштанских услуга имало негативно искуство уручивања писама/пакета од Поште Србије због уручења истих са закашњењем (59%) у претходних годину дана. Већини становника урбаних насеља (4/5) не би представљало проблем да се уручивање писма не обави током истог дана када поштар добије пошиљку за доставу, већ наредног радног дана (узевши у обзир последично смањење цене услуге/рационалнију организацију рада). Испитаници из руралних подручја су подељени када треба да бирају између цене и учесталости доласка поштара – више је оних који сматрају да је довољно

---

да се писма доносе бар једном у току недеље (58%). Овај однос остаје сличан без обзира на то да ли се ради о ретко или густо насељеним руралним насељима. Половини правних субјеката се десило да се писма/пакети које шаљу преко Поште Србије уруче са закашњењем у претходних годину дана. За 56% испитаника рок уручења од 2 дана би био задовољавајући, док само 10% сматра да писма треба уручити у року од једног дана.



---

## 4 ОЦЕНА ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У СЕГМЕНТУ ДОСТУПНОСТИ ЈЕДИНИЦА ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ – РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ПРЕДЛОЖЕНЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ

### 4.1 Доступност поштанских мрежа у Европи са аспекта универзалне услуге

Члан 2.3 Директиве о поштанским услугама дефинише приступне тачке као „физичке објекте, укључујући поштанске сандучиће, који су обезбеђени за јавност било на јавном путу или у просторијама даваоца поштанских услуга, где пошиљаоци могу депоновати поштанске пошиљке зарад преноса поштанском мрежом“. Директива предвиђа да државе чланице такође морају да обезбеде да густина приступних тачака узме у обзир потребе корисника. Прецизна дефиниција потребне мреже приступних тачака је ствар појединих држава чланица. Мрежа може бити дефинисана у смислу административне области (нпр. минимални број пошта по општини), удаљености (нпр. максимална удаљеност коју корисници морају прећи да би стигли до најближе поште), максималног времена које корисници морају да пређу пешке да би стигли до најближе поште.

Члан 3, став 2 Директиве о поштанским услугама захтева да се универзална поштанска услуга пружа на свеприсутан начин: „Државе чланице ће предузети кораке да обезбеде да густина контактних и приступних тачака узима у обзир потребе корисника“.

У европском законодавству дефинисано је да је свака држава чланица дужна да обезбеди да густина приступних тачака одговара потребама корисника и да обезбеди доступност универзалне поштанске услуге као услуге од општег интереса. У пракси приступне тачке поштански оператори организују као основне облике јединица за пружање услуга корисницима или као посебне организационе делове ових јединица. Важност постојања универзалне поштанске услуге посебно је потврђена у периоду кризе (пандемија Covid-19). Поштанске услуге омогућиле су грађанима да се социјално укључе и задовоље своје основне потребе, што указује да су поштанске услуге и даље неопходне за све грађане, посебно у удаљеним подручјима и поред нових технологија.

Захтеви да се обезбеди адекватан број поштанских приступних тачака и стандарди за њихово отварање у свакој земљи су веома различити. У већини земаља користи се комбинација критеријума који зависе од географских и демографских специфичности. Из тог разлога ови захтеви су груписани у најчешће критеријуме да би се добио преглед на европском нивоу:

- број пошта по локалитету/општини (EL, FI, MT, NO, PT, RO)
- једна пошта по броју становника, што може зависити од величине подручја и од тога да ли постоје разлике између руралних и урбаних подручја (BG, LV, PT, RS, TR)
- максимална удаљеност коју треба прећи до најближе поште (LT, IT, PT)

- 
- минимални број пошта које пружају универзалну поштанску услугу или комплетан спектар поштанских услуга (NL, PT)
  - густина пошта и приступних тачака одговара потребама корисника (CI, LU)
  - комбинација критеријума по броју становника и максималне удаљености посебно у руралним подручјима (CZ, DE, HR, PL, RS, SI, SK)
  - проценат становништва на одређеној удаљености од поште (AT, BE, FR, HU NL, PT, SI).

Као примери добре праксе на нивоу Европске уније, у погледу формираних критеријума доступности поштанске мреже, пре свега јединица поштанске мреже за пружање услуга корисницима (пошта), могу се истаћи следећи<sup>10</sup>:

- у погледу административне доступности:
  - најмање једна пошта у сваком општинском месту (урбано и рурално) (Белгија, Финска, Немачка, Италија, Норвешка, Пољска)
  - свако општинско место са више од 10.000 становника треба да има најмање једну пошту на сваких 20.000 становника (Француска)
  - затварање пошта је забрањено у општинским местима са само једном поштом (Италија)
  - поште морају бити отворене најмање 3 дана и 18 сати недељно (Италија)
  - једна пошта на број становника у распону 2.500-6.000 (Шпанија, Португал, Пољска)
- у погледу удаљености до најближе поште:
  - у општинским местима и главним градовима више од 90% становништва мора имати пошту на удаљености до 2 км (Немачка)
  - 90% становништва мора имати пошту на удаљености до 5 км (Холандија)
  - 90% становништва мора имати пошту на удаљености до 5 км и мање од 20 минута вожње од најближе тачке контакта (Француска)
  - 95% становништва мора имати пошту на удаљености до 5 км и 98% становништва мора имати пошту до 10 км (Аустрија)
  - 75% становништва мора имати пошту на удаљености до 3 км (Италија), 92,5% на удаљености до 5 км (Италија), 97,5% на удаљености до 6 км (Италија, Португалија)
  - у урбаним областима једна пошта на минималној удаљености до 4 км за 95% становништва, у руралним на најмање 11 км за 95% становништва (Португалија)
  - што се тиче Велике Британије ситуација је следећа:
    - на националном нивоу 90% становништва треба имати пошту на удаљености до 1,6 км (једна миља), односно 99% становништва треба имати пошту до 4,8 км (три миље);
    - у урбаном подручју 95% становништва треба имати пошту на удаљености до 1,6 км (једна миља);
    - у руралном подручју: 95% становништва треба имати пошту до 4,8 км (три миље);

---

<sup>10</sup> Извор: *Cullen International, Definition of Universal Service Obligation: access points*

- у сваком појединачном округу са поштанским бројем: 95% становништва треба имати пошту до 9,7 км (шест миља).

Одређен број поштанских приступних тачака на целој територији је такође додатни критеријум у неколико земаља (АТ, БЕ, СЗ, ДЕ, ФР, НР, РС). У Италији постоји забрана затварања пошта које се налазе у руралним и планинским подручјима.

Пакетомати су релативно ново решење представљено на тржишту. Међутим, треба напоменути да број пакетомата у Европи, у власништу пружаоца универзалне поштанске услуге, има тренд раста и да је од 2017-2021. године порастао за 71%, (на основу података објављених у Copenhagen Economics (2022)).

## 4.2 Преглед стања поштанске мреже у Републици Србији

Планирање и конципирање поштанске мреже Поште Србије врши се у складу са „Општим планом поштанске мреже” и Законом о поштанским услугама. Циљ је квалитетно позиционирање јединица поштанске мреже на целој територији Републике Србије, повећање доступности корисницима, пружање универзалног сервиса и унапређење нивоа квалитета поштанских услуга.

Пошта Србије своју основну делатност базира на широкој мрежи поштанских јединица, којом је покривена целокупна територија Србије, а чија је структура приказана у табели 4.1.

**Табела 4.1.** Структура поштанске мреже ЈП „Пошта Србије“<sup>11</sup>

Поштанска мрежа		Стање 18.10.2022.	Стање 31.12.2023.
ПОШТЕ - укупно		1.535	1.700
	<i>аутоматизовано</i>	1.535	1.700
УГОВОРНЕ ПОШТЕ		199	300
	<i>аутоматизовано</i>	199	300
ШАЛТЕРИ		3.925	4.172
	<i>аутоматизовано</i>	3.226	3.473
ИЗДВОЈЕНИ ШАЛТЕРИ		133	170
	<i>аутоматизовано</i>	133	170
УГОВОРНИ ШАЛТЕРИ		125	120
	<i>аутоматизовано</i>	125	120

Пошта Србије, као давалац универзалне поштанске услуге у обавези је да организује и одржава поштанску мрежу у складу са Законом и условима које посебним актом дефинише РАТЕЛ. Према Општим условима за обављање универзалне поштанске услуге, члан 47, Пошта Србије је дужна да обезбеди пријем и уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге, у току дана, сваки радни дан, а не мање од 5 (пет) дана у недељи, осим у случајевима државних и верских празника, више силе и угрожености здравља и сигурности запослених, изузетака у погледу радних

<sup>11</sup> Извор: Програм пословања ЈП "Пошта Србије", Београд за 2023. годину

---

времена, као и изузетака у погледу доставе, дефинисаним у члану 10. Општих услова за обављање универзалне поштанске услуге.

У погледу територијалне доступности универзалне поштанске услуге Пошта Србије обезбеђује довољан број пошта (или организационих делова поште) према следећим критеријумима (извор: Општи услови за обављање универзалне поштанске услуге, Члан 47):

1) у насељеним местима у којима има више од 1.300 домаћинстава, у случају да је растојање од (административне границе) насеља до најближе поште веће од 2 км, обавезно се мора организовати рад једне поште. У случају да група насељених места има више од 1.300 домаћинстава и да је растојање од (административне) границе посматране групе насељених места до најближе поште веће од 5 км, по правилу се организује рад поште у насељеном месту које је центар гравитације посматране групе насеља;

2) у насељеним местима између 3.000 и 12.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 3.500 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште до најближе поште веће од 2 км;

3) у насељеним местима између 12.000 и 36.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 4.000 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште до најближе јединице поштанске мреже веће од 1,5 км;

4) у насељеним местима између 36.000 и 100.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 6.000 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште до најближе поште веће од 1,25 км;

5) у насељеним местима преко 100.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 7.500 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште веће од 1 км.

### **4.3 Разматране алтернативе у сегменту доступности јединица поштанске мреже**

Алтернативе које су разматране у сегменту доступности јединица поштанске мреже су:

**Алтернатива А.3.1** – Задржавање постојећег стања броја јединица поштанске мреже, критеријума територијалне доступности, као и минималног радног времена јединице поштанске мреже (минимум 4 часа рачунајући време пружања услуге на шалтеру и на достави). Алтернатива се односи на постојеће стање, без икаквих промена, приказано у табели 4.1. У овој алтернативи урадиће се анализа квалитета доступности пошта у смислу радног времена, при чему ће бити приказано колико дана недељно ради пошта (7, 6, 5, 4, 3, 2, 1), рад у више смена (колико пошта ради једну смену односно две смене), радна времена пошта (колико пошта ради до 17 ч). Такође, биће урађена анализа територијалне доступности, где ће бити приказано колико процената становника је тренутно покривено са максималном удаљеношћу од 2,5 км (30 мин), 5 км (1ч) и 10 км (2 ч).

**Алтернатива А.3.2** – Смањење броја јединица поштанске мреже (од 10%-20%) и смањење минимално дефинисаног радног времена пошта. Ова алтернатива би се дефинисала на основу урађене ГИС анализе покривености становништва за 2,5 км, 5 км

---

и 10 км на начин што би се симулирало колико би се смањило број пошта уколико би се смањило одређени проценат покривености у односу на тренутни, при чему би се узела у обзир испитивања задовољења потреба корисника. Анализе би се радиле на нивоу општина. У овој алтернативи треба анализирати смањење радног времена тако да се уведе минимум радног времена у урбаном подручју, на пример 4 часа, с тим, ако не ради суботом, а испоручна је пошта, обезбедити минимум један дан у недељи да ради поподне до 17 часова. У руралном подручју да пошта ради минимум 2 часа, ако ради минимум 2 дана у недељи, а ако ради 1 дан – минимум 3 часа. Наведени минимум радних времена односи се на рад поште са корисницима на шалтеру.

**Алтернатива А.3.3** – Повећање броја пошта (5%) и повећање минимално дефинисаног радног времена поште. Ова алтернатива би се дефинисала на основу урађене ГИС анализе покривености становништва за 2,5 км, 5 км и 10 км на начин што би се симулирало колико би требало повећати број пошта да би се повећао одређени проценат покривености становништва у односу на тренутни, при чему би се узела у обзир испитивања задовољења потреба корисника. Анализе би се радиле на нивоу општина. У овој алтернативи треба анализирати дужа радна времена тако да се уведе минимум радног времена у урбаном подручју, на пример 6 часова, с тим, ако не ради суботом, а испоручна је пошта, обезбедити да минимум један дан у недељи ради поподне до 17 часова. Такође увести минимум радног времена од 8 до 17 часова за главну пошту у седишту општине, (која има више од 5.000 становника у градском делу), да ради суботом. У руралном подручју да пошта ради минимум 2 или 3 дана у недељи, при чему ради минимум 3 часа.

#### **4.4 Разматрани критеријуми у сегменту доступности јединица поштанске мреже**

У оквиру вишекритеријумског одлучивања посматрани су следећи фактори (критеријуми) о којима су се експерти изјашњавали по алтернативама:

##### **ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ**

К3.1. Очекивани обим услуга (макс)

К3.2. Очекивани приход (макс)

К3.3. Очекиване инвестиције (мин)

К3.4. Очекивани оперативни трошак (мин)

К3.5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)

##### **ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ**

К3.6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO<sub>2</sub> (мин)

К3.7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)

К3.8. Утицај на ниво буке (мин)

---

## СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ

К3.9. Испуњење потреба корисника (макс)

К3.10. Очекивани ниво квалитета (макс)

К3.11. Задовољство запослених (макс)

К3.12. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)

## ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ

К3.13. Растојање које корисник прелази до најближе поште (мин)

К3.14. Број становника по пошти у урбаним и руралним областима (мин)

К3.15. Доступност пошта у погледу радног времена у урбаним и руралним областима (макс)

К3.16. Комплексност уређења регулативом (мин)

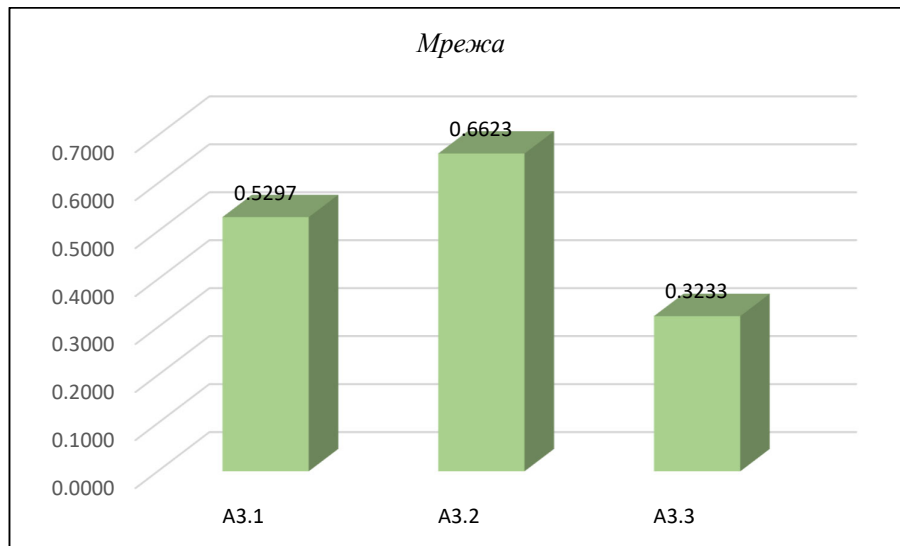
К3.17. Безбедност запослених (макс).

У циљу евалуације алтернатива, сваки анкетирани експерт се изјашњавао о нивоу испуњености критеријума по свакој од алтернатива на основу предложене методологије у Фази I Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисања њене улоге у складу са променљивим потребама корисника, уписивањем својих одговора у анкетни образац. Анкетни образац који је попуњавао експерт из области поштанског саобраћаја при анализи одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже приказан је у Прилогу III.A.

Поред тога, експерти су се изјашњавали о значају сваког од типа критеријума (економски, животна средина, социјални и технички), као и о значају сваког појединачног критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже. Ови обрасци су дати у Прилогу III.B и III.B.

### **4.5 Резултати примене предложене методологије у сегменту доступности јединица поштанске мреже**

Применом *FUZZY AROMAN* методе вишекритеријумске оптимизације којом се одређују релативни приоритети (рангови) алтернатива у сегменту доступности јединица поштанске мреже добијен је следећи ранг алтернатива (слика 4.1). Коришћени тежински коефицијенти дати су у Прилогу V.



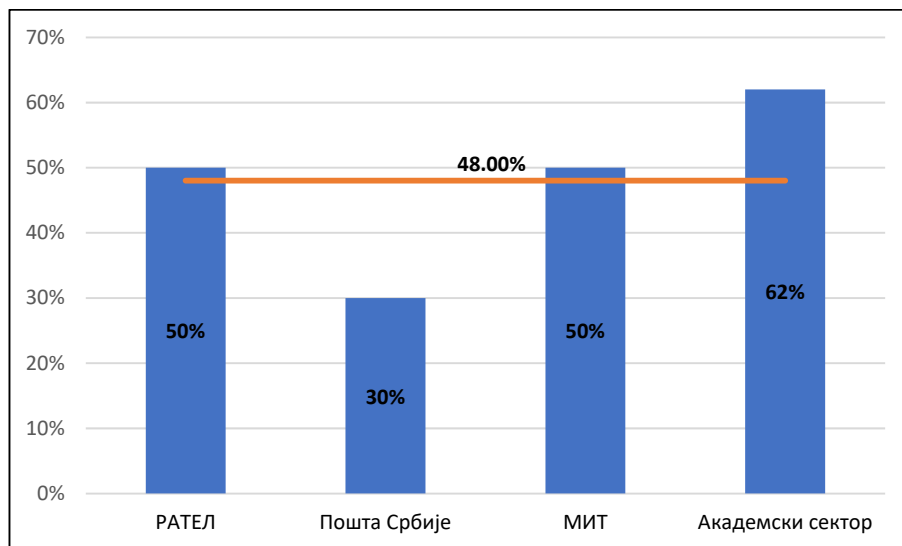
**Слика 4.1.** Ранг алтернатива у сегменту доступности јединица поштанске мреже

Са слике 4.1 се закључује да је најбоље рангирана алтернатива А3.2 која подразумева смањење броја јединица поштанске мреже (од 10-20%) и смањење минимално дефинисаног радног времена пошта, како је већ претходно описано у делу где су алтернативе наведене. Следећа рангирана алтернатива је алтернатива А3.1, а затим алтернатива А3.3.

И у оквиру овог добијеног ранга алтернатива потребно је даље размотрити одређене модалитете како би прецизније одредили поједине параметре у оквиру тих алтернатива. У том смислу, испитане су потребе корисника за одређеним нивоом квалитета доступности поштанске мреже. Експерти из релевантних институција обухваћених истраживањем су се изјашњавали о минималном проценту становништва на нивоу општине и на националном нивоу који треба да гравитира до најближе поште према показатељима квалитета доступности пошта на нивоу Србије, као и о потребним радним временима пошта у урбаној и руралној средини. Такође су узети у обзир и резултати студије РАТЕЛ-а из 2024. године, а која се односи на истраживање задовољства корисника по овим питањима.

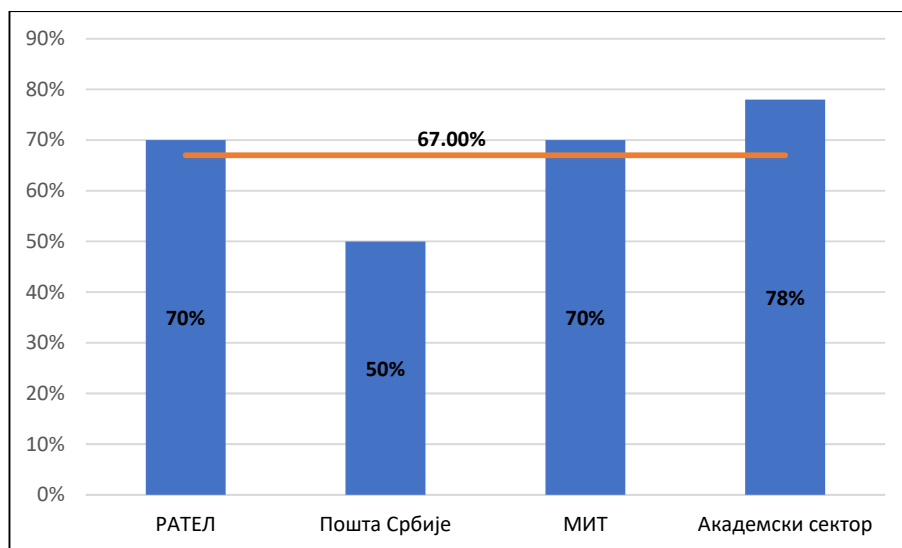
Утврђени квалитет доступности пошта на нивоу Србије је следећи: до 2,5 км гравитира 76,76% становника, до 5 км гравитира 89,35%, а до 10 км гравитира 98,43%. Према наведеним параметрима квалитета доступности пошта експерти су давали процену процената становништва који ка њима треба да гравитира.

Процена експерата је да минимално 48% становништва на нивоу општине треба да гравитира до најближе поште до удаљености од 2,5 км (слика 4.2).



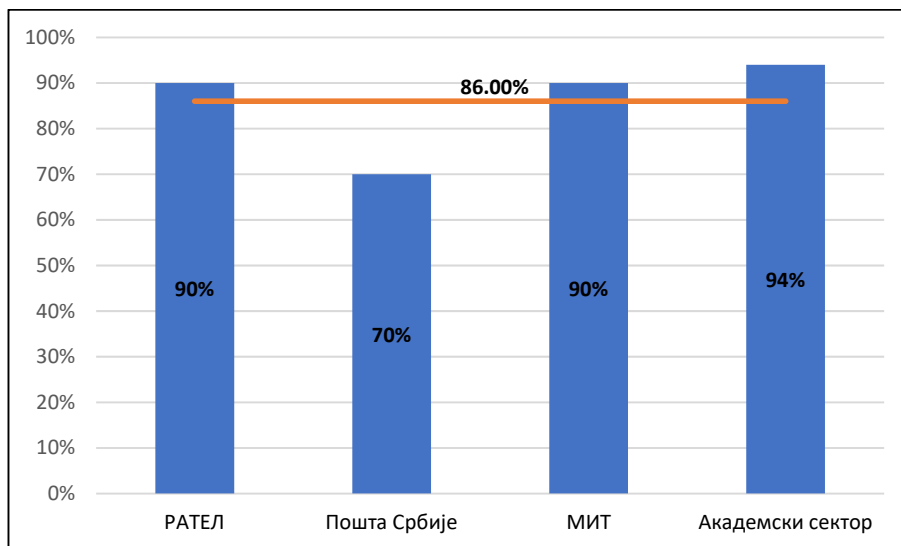
*Слика 4.2. Процент становништва који је удаљен од поште до 2.5 км на општинском нивоу*

До 5 км удаљености до најближе поште треба да гравитира 67% становништва (слика 4.3), а до 10 км удаљености до најближе поште треба да гравитира 86% становништва (слика 4.4).



*Слика 4.3. Процент становништва који је удаљен од поште до 5 км на општинском нивоу*

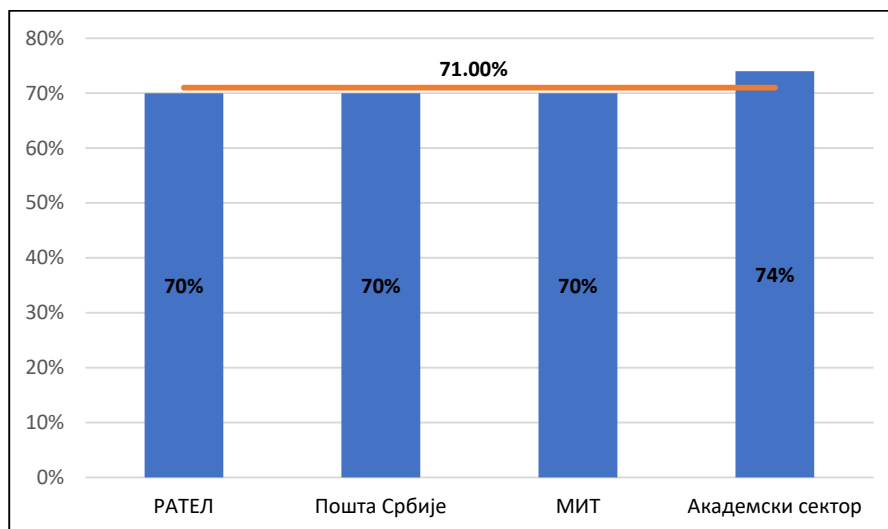




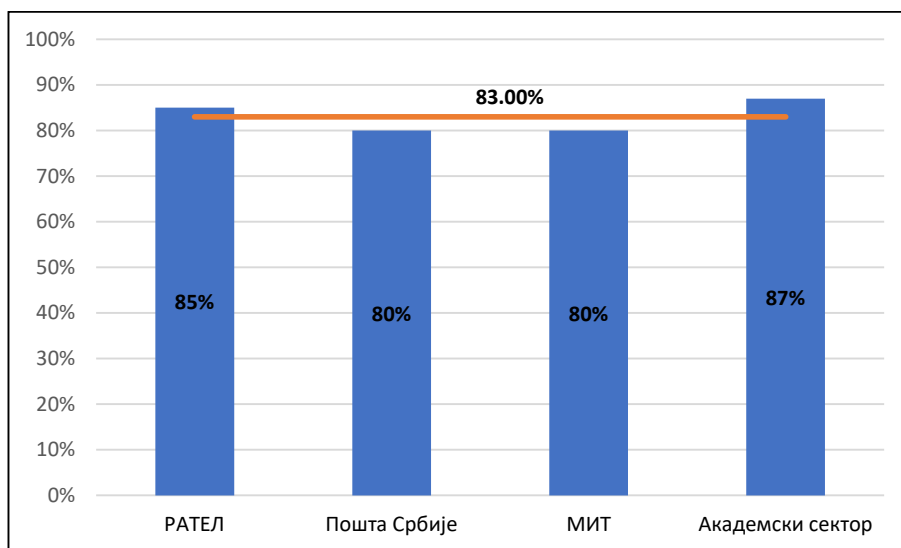
*Слика 4.4. Процент становништва који је удаљен од поште до 10 км на општинском нивоу*

Према резултатима испитивања корисника поштанских услуга, очекивања корисника су следећа: да имају пошту до 2,5 км жели 65,45% становника, до 5 км жели 86,18%, а до 10 км жели 94,72%. С друге стране, на општинском нивоу постоје већа одступања од наведених просека. Већина физичких лица као корисника поштанских услуга је исказала задовољство близином поште (85%), док сваки пети види потребу за отварањем нове, која би им била ближа. Већина правних лица је задовољна близином своје поште (87%) и подједнак број њих не види потребу за отварањем ближе поште.

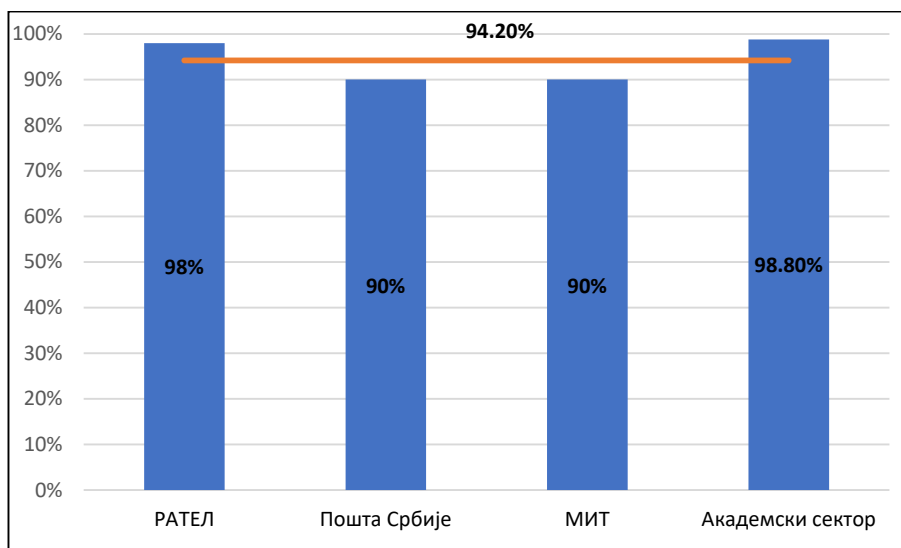
На националном нивоу минимални проценти становништва које треба да гравитира до најближе поште до удаљености 2,5 км, 5 км и 10 км су процењени од стране ескперата на следећи начин: до 2,5 км 71% становништва, до 5 км 83% становништва и до 10 км 94,2% становништва (слике од 4.5 до 4.7).



*Слика 4.5. Процент становништва који је удаљен од поште до 2,5 км на националном нивоу*

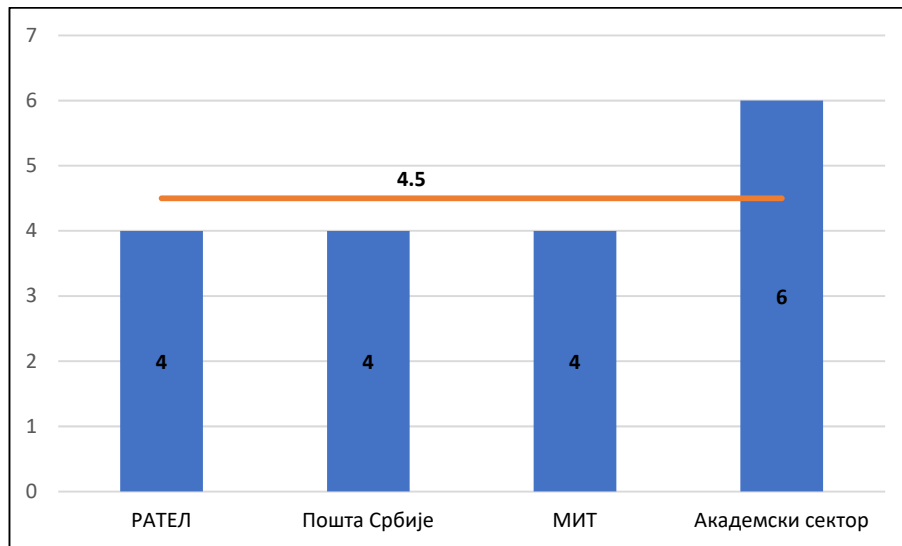


*Слика 4.6. Процент становништва који је удаљен од поште до 5 км на националном нивоу*



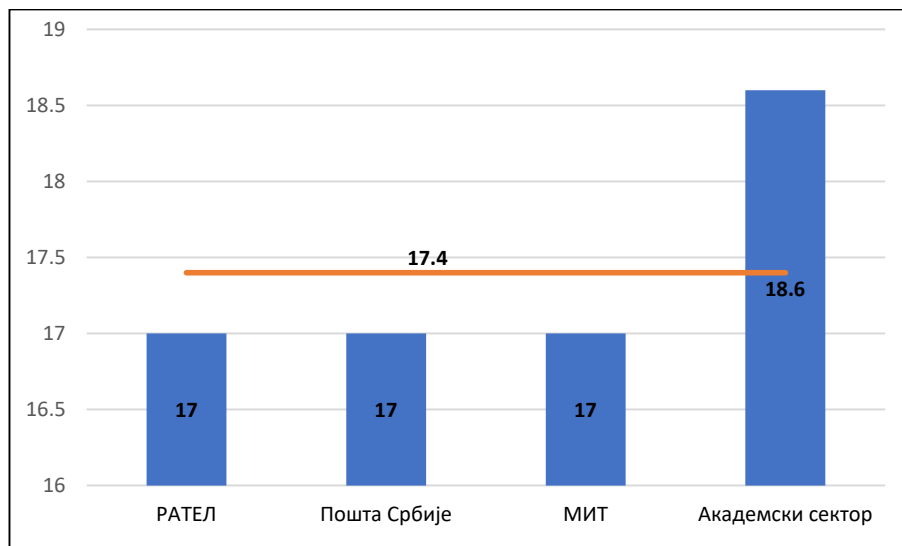
*Слика 4.7. Процент становништва који је удаљен од поште до 10 км на националном нивоу*

Експерти су се изјашњавали и о радном времену пошта као показатељу квалитета доступности УПУ. Имајући у виду резултате испитивања степена задовољства корисника поштанским услугама у погледу минимума радних времена пошта у урбаној средини предложених алтернативама, експерти су се изјаснили да би 4,5 сата могло бити минимално радно време поште радним даном (слика 4.8).



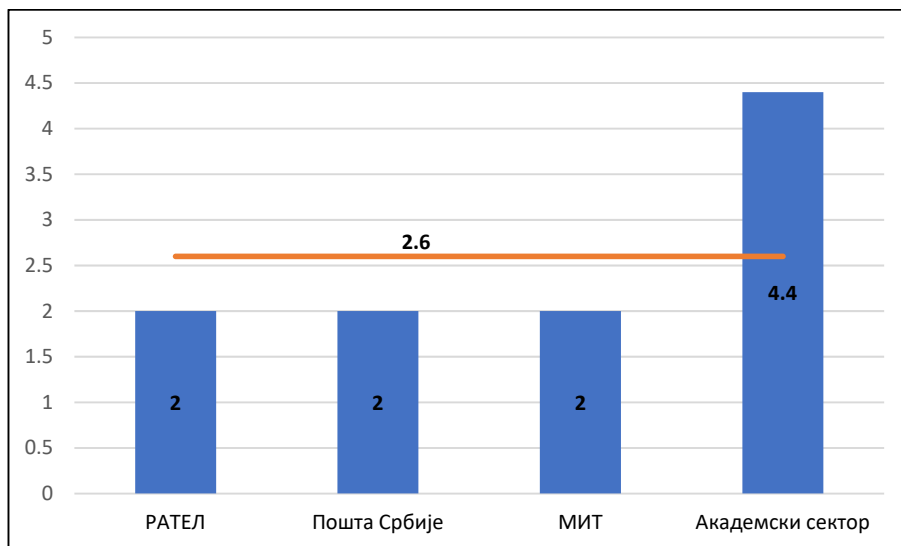
*Слика 4.8. Процењено минимално радно време поште радним даном (у сатима)*

У случају испоручне поште која не ради суботом, процена експерата је да би до минимално 17,4 часова поподне требало да оваква пошта ради бар један дан у недељи у урбаној средини (слика 4.9).

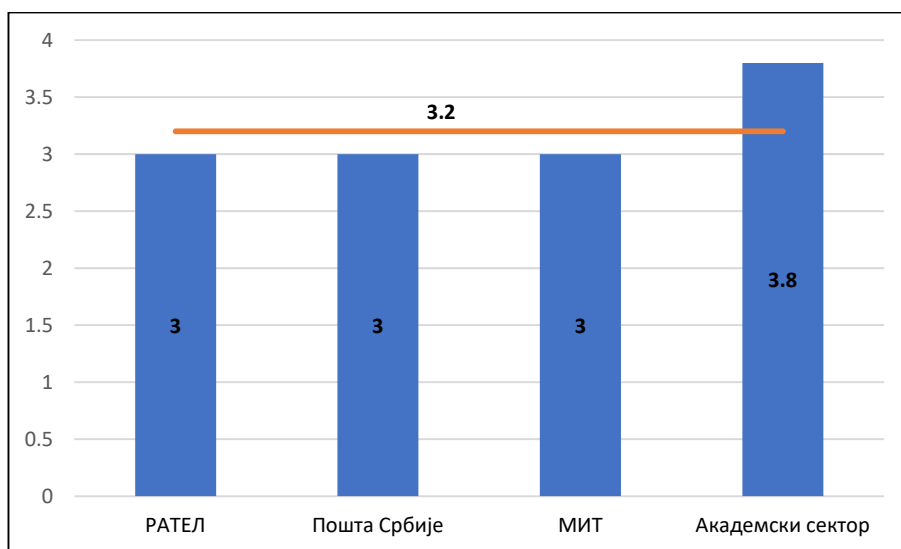


*Слика 4.9. Процењено послеподневно минимално радно време испоручне поште бар једном недељно („до часова“)*

Имајући у виду резултате испитивања степена задовољства корисника поштанским услугама у погледу минимума радних времена пошта у руралној средини предложених алтернативама, експерти су се изјаснили да би минимално 2,6 дана у недељи пошта требало да ради (слика 4.10) у руралној средини уз минимално радно време од 3,2 сата дневно (слика 4.11).



*Слика 4.10. Процењен минимални број радних дана поште у руралној средини (у данима)*



*Слика 4.11. Процењено минимално радно време поште у руралној средини (у сатима)*

---

## **5 ОДРЖИВОСТ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У ФИНАНСИЈСКОМ СМISЛУ – УТИЦАЈ ЛИБЕРАЛИЗАЦИЈЕ ТРЖИШТА И МОДЕЛИ ФИНАНСИРАЊА**

Без обзира на концепт универзалне поштанске услуге који се усвоји, једно од основних питања које се неминовно намеће јесте начин финансирања универзалне поштанске услуге као услуге од општег друштвеног интереса. Досадашњи принцип који је подразумевао постојање резервисаних услуга за пружаоца универзалне услуге доводи се у питање из више разлога. Са једне стране, реч је о разлозима који се односе на пад обима поштиљака у резервисаном сектору, а са друге стране о обавезама које су пред Републиком Србијом у процесу придруживања Европској унији. Законодавство Европске уније подразумева укидање резервисаних поштанских услуга и стварање слободног тржишта поштанских услуга. Ова појава за собом повлачи финансирање универзалне услуге на другачији начин, из одређеног фонда, а могући модели финансирања биће детаљније образложени у наставку ове студије.

Дакле, укидање резервисаног сектора у Републици Србији је очекивана и питање времена, а тиме и преусмерење финансирања универзалне поштанске услуге на неки алтернативни фонд, што је у интересу како јавног поштанског оператора, корисника услуга и саме државе јер се на тај начин очекује поузданије обављање услуге од општег интереса – универзалне поштанске услуге.

Кроз овај процес трансформације од резервисаног сервиса ка финансирању универзалне услуге из одређеног фонда прошле су скоро све земље Европе, те у том смислу, у наставку овог поглавља, дата су искуства других земаља када је реч о укидању резервисаног сектора. У прилогу IV приказани су детаљнији подаци о појединим земљама када је реч о кретању обима писмоносних и пакетских поштиљака, а у оквиру овог поглавља приказани су сумирани резултати.

Чињеница је да свака од посматраних земаља које су приказане у Прилогу IV, без обзира да ли је поштанско тржиште либерализовано или не, мора да успостави одговарајући модел финансирања универзалне услуге. У том погледу, у наставку су елаборирани модели који су присутни у европском законодавству и који су у већој или мањој мери заступљени у земљама чланицама ЕУ и представљају потенцијалне моделе за финансирање универзалне поштанске услуге јер ово питање остаје отворено у случају одабира било ког дефинисаног сценарија одрживости УПУ. Модели финансирања могу се увести само ако се утврди да обезбеђење универзалне услуге генерише нето трошак и да то представља неправедан терет за пружаоца универзалне услуге.

---

## 5.1 Модели за финансирање универзалне поштанске услуге и искуства других држава Европе

Поступак потпуне либерализације тржишта и укидања резервисаних услуга није једноставан јер отвара питање успостављања одговарајућег нивоа универзалне услуге који ће бити компатибилан са конкуренцијом, а неће угрожавати финансијску способност јавног оператора. Због тога мора да постоји јасна политика цена универзалне услуге и начин надокнаде трошкова, односно финансирања универзалне услуге.

На подручју Европске уније економски аспекти обезбеђивања универзалне услуге, тј. аспекти финансијске одрживости услуге дати су Директивом 2008/6/ЕК, која садржи предлоге решења за питање финансирања универзалне услуге у условима потпуно либерализованог тржишта и то су:

1. Резервисано подручје као модел финансирања: резервисано подручје представља главни механизам традиционалног приступа обавези универзалне поштанске услуге. Овај механизам ствара монопол тако да оператор може поставити јединствену просечну цену на одређеном географском подручју без конкурентског приступа. Резервисано подручје омогућава разна „преливања” између ниско-трошковних и високо-трошковних подручја. Губици који се направе на високо-трошковним подручјима компензују се профитом направљеним на ниско-трошковним подручјима. Алтернатива би могла бити повећање цена у високо-трошковном подручју, али то би било неодрживо због очувања јединствености цена универзалне услуге. Решење овог проблема за резервисано подручје је да спречи улазак конкурента у просечно-трошковном делу тржишта, тако да јавни оператор може континуирано да превазилази губитке на високо-трошковном тржишту;

2. Механизам за компензацију нето трошкова универзалне поштанске услуге из државног буџета: путем овог механизма давалац универзалне услуге је финансиран директним или индиректним трансферима из државног буџета. Државне субвенције поштанском сектору су присутне, на пример, у Италији, Француској, Шведској, Великој Британији, Хрватској, Чешкој, Шпанији, Норвешкој, Данској и др. У пракси овај модел се користи у државама у којима се универзална услуга финансира из фондова који се углавном пуне опорезивањем оператора или корисника. Трошкови се надокнађују на захтев јавног поштанског оператора, из државног буџета, уз сагласност надлежног министарства. Неки од примера државног (буџетског) финансирања дати су у наставку.

Република Чешка: 25.07.2022. године, ЕК је одобрила компензацију нето трошка од обавезе пружања универзалне поштанске услуге за период 2018-2022. године, као државну помоћ у укупном износу од 305,91 милиона евра. Неправедан финансијски терет је ограничен законом у износу од 61,18 милиона евра годишње. Нацртом измена поштанског закона, у фебруару 2024. године, Влада је предложила брисање ових лимита.

Данска: ЕК је одобрила државну помоћ до 30,17 милиона евра, у августу 2022. године, да компензује Пошти Данске за пружање универзалне поштанске услуге за 2020. годину. Нето трошак је измењен са 52,83 милиона евра на 51,76 милиона евра. Компензација плаћена од стране државе износи 30,17 милиона евра за 2020. годину.

---

Француска: Француска пошта је, у 2023. години, примила финансијску надокнаду од државе у износу од 500 милиона евра за пружање универзалне поштанске услуге. Ова пошта је потписала уговор са државом на 5 година, где се држава обавезала да сваке године да ову надокнаду.

Италија: Нето трошак, по годинама, је обрачунат тако да износи: 2021: 480 милиона евра, 2020: 585 милиона евра, 2019: 175 милиона евра, 2018: 334,5 милиона евра, 2017: 354,5 милиона евра. Финансијски терет од пружања универзалне поштанске услуге за период 2017-2019. године је дефинисан као неправедан од стране регулатора, али компензациони фонд није успостављен. За период 2019-2021. године плаћена је компензација од стране државе, на годишњем нивоу, у износу од 262 милиона евра.

Интересантно је то што је због принципа „територијалне кохезије“ у поште у руралном подручју уведен тзв. е-корнер за приступ услугама е-управе, за шта је држава одобрила надокнаду, захваљујући којој су те поште обновљене и унапређене. Европска комисија је одобрила овај трошак.

Норвешка: Надокнада се додељује сваке године путем државног буџета. Калкулација за 2024. годину укључује: 2,5 дана уручења за 100% домаћинстава (128,67 милиона евра), уручење секограма (446.040 евра), уручење новина суботом (5,4 милиона евра), уручење новина алтернативним данима током недеље (10,93 милиона евра). Компензација плаћена од стране државе је у износу од 144,11 милиона евра за 2024. годину, што обухвата уручење новина суботом и алтернативним данима у недељи.

Шпанија: Нето трошак, дефинисан у 2023. години, у износу од 194,41 милиона евра за 2011. годину; дефинисан у фебруару 2024. години, у износу 120,47 милиона евра за 2012. годину. Регулатор је верификовао нето трошак и дефинисао неправедан финансијски терет први пут у децембру 2023. године, за 2011. годину. Методологија за ову калкулацију је одобрена у 2021. години, готово 11 година после доношења поштанског закона 2010. године. Неправедан финансијски терет: 159,32 милиона евра у 2011. години и 103,4 милиона евра у 2012. години. Укупна компензација од 1,28 милијарди евра плаћена је шпанској пошти од стране државе за нето трошак за период 2011-2020. година.

Хрватска: У оквиру прихода од подршке државе исказан је у 2022. години износ од 99.681.000 куна надокнаде за неправедно финансијско оптерећење даваоца универзалне поштанске услуге (тзв. нето трошак) за 2021. годину (2021. године: 95.056.000 куна за 2020. годину), а према одлуци надлежне регулаторне агенције (ХАКОМ). Када се прерачуна у евре, за 2022. годину, у питању је износ од 13,2 милиона евра, а у 2021. години се ради о 12,6 милиона евра.

3. Механизам за финансирање нето трошкова универзалне поштанске услуге путем примене компензационог фонда: финансирање стварних трошкова универзалне услуге кроз различите видове компензационог фонда представља један од најраспрострањенијих облика финансирања који се примењује у неколико држава и сектора националне економије (телекомуникације, енергетика и слично). За реализацију компензационог финансирања потребно је решити проблеме у смислу проналажења

---

извора финансирања, утврђивања пореске основице и пореског обвезника. У пракси је доминантан принцип опорезивања прихода оператора, пре свега због једноставности примене и лаке имплементације.

Неки од облика компензационог фонда примењивих у поштанском сектору представљени су детаљније:

а) Компензациони фонд финансиран порезом на приход појединих оператора: најчешћа концепција компензационог фонда огледа се у прикупљању пореза од поштанских оператора у износу који одговара одређеном проценту њихових прихода. Фонд се администрира од стране трећег лица, обично надлежног регулаторног тела. Овај модел може се суочити са проблемом практичне примене у смислу да није једноставно одредити операторе који треба да доприносе фонду. Случајеви указују да постоје две опције у дефинисању пореске основице, а то су: порез на укупан приход и порез на специфичне приходе. У пракси нема много случајева где је компензационо финансирање са порезом на приход искоришћено у поштанском сектору;

б) Компензациони фонд финансиран порезом на профит оператора: овакав концепт компензационог фонда још увек није примењен у пракси, али се у студијама помиње као могуће решење за проблем финансирања универзалне услуге. У овом концепту област која се односи на плаћање пореза у сврху компензационог фонда се дефинише у ширем опсегу (порези су плаћени од профита свих услуга, што значи у опсегу и ван опсега универзалне услуге) и у ужем опсегу (порези су плаћени само од профита одређених услуга, на пример само услуге ван опсега универзалне). Коришћење пореза на профит може довести до тешкоћа у алокацији због ризика од усвајања недоследних рачуноводствених политика;

в) Компензациони фонд финансиран порезом од сваке реализоване услуге: као и у случају финансирања јавних обавеза порезом на сваки јединични производ, које је широко распрострањено у свим делатностима, и у поштанском сектору овај модел даје добре резултате све док је ниво пореза процентуално много мањи од основне цене услуге и укупна цена одражава конкурентско такмичење оператора. Модел може имати форму директних доприноса у виду плаћања додатног јединичног пореза на сваку коришћену услугу од стране крајњих корисника или пореза од стране оператора који се постепено пребацује на крајње кориснике у форми јединичних пореза. Посматрано из угла корисника овај модел може бити непопуларан јер су корисници директно суочени са додатним трошковима. Код осталих видова опорезивања корисници немају представу да плаћају додатне трошкове јер су услуге индиректно опорезоване. Реакција корисника, њихов став и будући однос према услугама био би непредвидив и може се претпоставити да би довео до озбиљних поремећаја тражње на тржишту поштанских услуга. Међутим, уколико оператори желе тржишни успех преостаје им да смање цене својих услуга, тако да увођење јединичног пореза не доведе до великог утицаја на кориснике. Уколико је број развијених оператора на тржишту задовољавајући овај модел се може применити јер неће изазвати монополизацију тржишта услед раста цена услуга и повлачења мање ефикасних оператора;



---

г) Компензациони фонд финансиран порезом по јединици на операторе: регулатор ће морати да има правну моћ и капацитет да пружи адекватно праћење поштанског саобраћаја и средстава која иду у компензациони фонд, обично коришћењем адекватних статистичких метода процене обима. Део који сваки оператор плаћа углавном је пропорционалан процени његовог тржишног положаја. Проблем који се обично јавља је проблем одређивања оператора који ће давати допринос фонду, као и проценити колики ће ко део укупне суме платити, нарочито ако се ради о новим операторима и операторима који у одређеном обиму пружају неке од мање профитабилних услуга и свако додатно оптерећивање може довести у питање њихову профитабилност и одвратити их од уласка на тржиште.

Од наведених варијанти, најпогоднијом се сматра компензациони фонд који се финансира порезима на приход оператора или фонд који се финансира порезима од сваке реализоване услуге. Као што је већ поменуто, идентификација оператора који треба да плаћају доприносе за фонд није нимало лака. Поред тога, може бити тешко пратити и верификовати приходе од услуга које спадају у област која подлеже плаћању пореза или добити детаљне податке о обиму послатих пошиљака, посебно у земљама где регулаторна тела немају довољно јак утицај у смислу добијања наведених информација и где су трошкови мониторинга високи.

Осим механизма за финансирање универзалне услуге, поменутих под тачкама 1, 2 и 3, такође постоје и следеће две варијанте механизма које се могу бар теоретски разматрати:

4. Механизам "плати или играј": најједноставније речено, суштина овог механизма је у принципу да оператори који се баве доставом пошиљака само у областима са ниским трошковима морају да уплате у компензациони фонд одређени износ зарад тога што не достављају пошиљке у областима са високим трошковима. Овај прилаз има исту стартну позицију као и модели компензационих фондова: у складу са потребама финансирања и обезбеђивања универзалне услуге у секторима са високим фиксним трошковима и просечним нивоима цена, оператори који послују у искључиво високо профитабилним секторима (ниски трошкови/велики обим услуга) у обавези су да уплате додатна давања у компензациони фонд. Разликује се од стандардног компензационог фонда, где је одређен само један оператор који пружа универзалну услугу и тако стиче право располагања целим фондом, по томе што се овим моделом даје право сваком оператору на тржишту да одлучи хоће ли пружати универзалну услугу („play“) или пунити фонд („pay“). Другим речима, провајдер има могућност да бира између делимичног пружања услуга које подлежу области универзалне или финансијског доприноса компензацији за друге провајдере који пружају универзалну услугу. У зависности од обима пружања универзалне услуге давања за фонд могу бити умањена или потпуно отписана оператору.

Овај механизам се може успоставити у две верзије:

- „оштрија“ верзија овог механизма подразумева да је избор „плати или играј“ стриктан. Уколико оператор пристане да пружа универзалну услугу, он то мора да чини у потпуности, мора да покрије све профитабилне и непрофитабилне секторе тржишта.

---

Пружањем услуге оператор добија право да користи део средстава из фонда и ослобођен је свих давања фонду,

- „слабија“ верзија механизма допушта оператору да одлучи у ком ће обиму пружати услугу у непрофитабилном сектору. У зависности од тога оператор уплаћује већи или мањи износ у фонд и добија право на део средстава из фонда.

Највећи практичан проблем овог модела су висине давања за фонд и из фонда. Правилна процена тржишта и позиције оператора битна је не само за одређивање нивоа средстава, већ је и од битног значаја за одлуке оператора да ли да прихвате учешће у пружању универзалне услуге у непрофитабилном сектору. Уколико су захтеви сувише оштри, могу представљати препреку за улазак новим операторима. Превише благи захтеви довешће у неравноправан положај операторе пружаоце универзалне услуге;

5. Повећање задужења за приступ мрежи јавног поштанског оператора: овај механизам финансирања универзалне услуге функционише на принципу задужења оператора која плаћају у име приступа мрежи јавног оператора у сегменту доставе. Ова плаћена задужења се затим користе као извор финансирања универзалне услуге, тј. за покривање њених трошкова.

Повећање задужења за приступ мрежи јавног поштанског оператора као механизам може бити релативно једноставан и транспарентан, али само у земљама у којима је наплативост приступа мрежи јавног оператора већ функционална.

Скоро све земље чланице Европске уније су у закону или прописима дефинисале како ће се исплаћивати надокнада у случају нето трошка као утврђеног неправедног терета. Међутим, у пракси, само неколико пружаоца универзалне услуге у државама чланицама ЕУ је добило накнаду (заправо им је исплаћена накнада). Од посматраних земаља надокнада је била само плаћена у Чешкој, Данској, Хрватској, Француској, Италији, Норвешкој и Шпанији (објашњено у оквиру набрајања 2). У свакој од ових земаља плаћање је било директно од стране државе (из државног буџета), а не преко компензационих фондова. У Холандији, на пример, ниједан метод за компензацију није успостављен, а обавеза пружања универзалне услуге је у потпуности укинута у Данској од 2024. године.

Анекс I Директиве о поштанским услугама наводи низ општих одредби у вези са обавезом обрачуна нето трошка универзалне услуге. Према Анексу I, нето трошак универзалне поштанске услуге треба да се израчуна као разлика између нето трошкова изабраног пружаоца универзалне услуге који пружа универзалну услугу и истог пружаоца поштанских услуга који послује без обавезе пружања универзалне услуге (овај други сценарио се обично назива „референтни сценарио”). Укупан нето трошак универзалне поштанске услуге је збир нето трошкова који произилазе из специфичних компоненти универзалне услуге, избегавајући свако двоструко рачунање. Међутим, Директива је оставила државама чланицама избор како да уведу и имплементирају релевантне методологије. Од посматраних земаља, у девет су прописи или национални регулаторни орган утврдили методологију по којој треба израчунати нето трошак пружања универзалне услуге.

---

Обрачун нето трошкова треба да се заснива на трошковима који се могу приписати:

- елементима универзалне услуге који се могу обезбедити само са губитком или под условима ван граница нормалних комерцијалних стандарда или

- одређеним корисницима или групама корисника који могу бити опслуживани само са губитком или под условима који не спадају у нормалне комерцијалне стандарде.

Одабрана методологија за обрачун нето трошкова обично прати један од наредна три приступа:

- приступ дефицита (приступ одозго према доле заснован на томе да пружалац универзалне услуге потпуно престане да пружа универзалну услугу);

- приступ нето трошкова који се могу избећи (под претпоставком да би пружалац универзалне услуге изменио начин на који обезбеђује непрофитабилне услуге из домена универзалне тако да више не буду неисплативе);

- приступ трошкова профитабилности (под претпоставком да би пружалац универзалне услуге променио начин на који функционише како би максимизирао профит, уз претпоставку да нема обавезу универзалне услуге и узимајући у обзир ефекте потражње).

У пракси, чак и тамо где је успостављена методологија обрачуна нето трошкова, она се често не користи.

## 5.2 Избор модела финансирања универзалног сервиса

Одлуке које је потребно донети при решавању реалног проблема неизоставно обухватају разматрање материјала заснованог на неколико критеријума пре него на разматрању само једног доминантног критеријума. Како би се превазишле наведене потешкоће могу се применити методе вишекритеријумског одлучивања које су развијане са циљем да се одреди глобална преференција између понуђених опција, односно да се на основу излазног рангирања алтернатива донесе коначна одлука. Узимајући у обзир да процене параметара могу бити повезане са неизвесношћу, субјективношћу, непрецизношћу и двосмисленошћу процес њихове евалуације погодан је у *fuzzy* окружењу.

Модел финансирања универзалне услуге могу угрозити опстанак и развој оператора на датом тржишту. Модел треба да обезбеде доприносе, којима се јавним операторима компензује пружање универзалне услуге, омогућава улазак на тржиште ефикасним, конкурентним операторима и спречава улазак неефикасних оператора. Оператори равномерно треба да поделе обавезе који произилазе из неопходности пружања универзалне услуге. Модел финансирања мора бити ”добро избалансиран“, односно да испуни критеријум фер конкуренције.

**Критеријум друштвене једнакости**, у пракси, је нормативни концепт на основу кога се одређују критеријуми и процењује који слојеви друштва треба да буду повлашћенији у односу на остале, са аспекта поштанских услуга. Ова процена се углавном врши у односу на универзалну услугу. Критеријум треба да одговори на питање да ли модел

---

финансирања обезбеђује да слојеви друштва сличне економске моћи добијају универзалну услугу по приближно истим ценама.

Било који од модела финансирања који се и најмање ослања на финансијску помоћ државе мора бити **усклађен са националним и другим позитивним прописима финансијског сектора**. Ово се пре свега односи на компензационе фондове који се пуне општим или посебним опорезивањем, а чија средства држава користи за субвенционисање универзалне услуге. Било који трансфер државних ресурса, директан или индиректан, који даје одређене конкурентске предности примаоцу или доводи до поремећаја на либерализованом тржишту, сматра се противправним државним актом. Ово не значи да ће свака финансијска помоћ државе пружаоцу универзалне услуге бити тумачена као нелегална интервенција.

Прорачун мора бити **транспарентан** да би се избегло фаворизовање примаоца у односу на конкуренте. Висина компензације треба да покрије само најосновније трошкове који су створени пружањем универзалне услуге, у посебним случајевима може се узети у обзир и минималан профит оператора. Када избор јавног оператора није извршен процедуром јавне набавке, ниво компензације мора бити одређен анализом трошкова који би теоријски настали у случају ефикасног пружања услуге. Са аспекта овог критеријума, принцип функционисања модела финансирања треба бити доступан и јасан свим учесницима на тржишту. Свим учесницима треба омогућити да разумеју начин на који је одређена висина компензације, ко плаћа доприносе за финансирање универзалне услуге и на који начин је одређена висина тих доприноса. Доступне морају бити и информације о успостављању фонда и о субјектима који су га успоставили, начину приступања средствима из фонда и конкретни оператори који у датом тренутку имају приступ фонду. Свим учесницима, уколико то желе, мора бити омогућена прилика за испуњавање услова за добијање средстава из фонда. Све наведене информације морају бити верификоване и јавно објављене.

Наплата доприноса малим операторима смањује могућности нових улазака на дато тржиште и дугорочно води до његове поларизације и штетних последица по кориснике. У складу са тим, Европска комисија је дала предлог да се у случају целокупног покривања трошкова пружања универзалне услуге средствима прикупљеним доприносима осталих оператора изврши алокација доприноса. Прикупљање доприноса треба да буде недискриминишуће и базирано на **принципу сразмерности**, а уколико нема већег степена тржишног присуства, мале операторе треба ослободити ове обавезе. Сразмерност подразумева и да се датим моделом финансирања оствари разуман баланс између пројектованих циљева и глобалних тржишних циљева. Треба осигурати да модел минимално делује на остале тржишне механизме и уводи минималне дисторзије на глобалном економском плану.

**Остварљивост** је условљена комплексношћу финансијских шема и информација потребних за њихово успостављање и управљање. Комплексни механизми са сложеним процедурама имплементације и експлоатације захтевају већа новчана средства при практичној употреби и повећана је неизвесност остварења пројектованих циљева. Овај критеријум директно утиче и на транспарентност, у смислу лакшег или тежег приступа

---

информацијама које се односе на тренутно стање и напредак, са аспекта постизања циљева пројектованих моделом финансирања.

**Одрживост** је кључни критеријум за постизање минималних трошкова успостављања одређеног модела финансирања. Главни аспект овог критеријума је да модел, пре свега треба да делује на јасно дефинисане циљеве који се желе постићи. Свако деловање у оквиру модела треба да обезбеди самоодрживу универзалну услугу.

**Поуздан** модел финансирања је онај који гарантује дугорочну одрживост универзалне услуге. Механизам који пружа дугорочну сигурност финансирања неупоредиво је погоднији од оних са краћим и непредвидивим финансијским аранжманима. Битно је да модел буде заснован на економским начелима.

Примена одређеног модела финансирања треба да омогући минималну дисторзију економске ефикасности, и увећа профит оператора. У пракси, три су основна аспекта којима се може подупрети концепт ефикасности: алокативна, производна и динамичка ефикасност. Модели финансирања који промовишу прерасподелу омогућавају операторима да поставе цене услуга на ниво који ће рефлектовати трошкове пружања услуга, укључујући и одговарајући профит на бази уложених средстава. Упркос томе што је алокативна ефикасност директно супротна признатим начелима универзалне услуге, оператори, а нарочито они велики, се све више труде да докажу њену неопходност. Производна ефикасност базирана је на обавези оператора да пружају услуге са најнижим могућим трошковима, уз оптималну употребу свих доступних технолошких ресурса. У овом контексту, механизми финансирања треба да обезбеде олакшице приликом набавке и увођења оптималне технологије која ће омогућити потпуну искоришћеност потенцијала уз прихватљиве трошкове. Модел такође треба да олакша избор оптималног оператора којем ће се пружање универзалне услуге поверити и тако избегне повећање фиксних трошкова услуге. Динамичка ефикасност односи се на омогућавање иновативних процеса, што доводи до настанка унапређених и потпуно нових услуга. Предност динамичке ефикасности је у могућности развоја универзалне услуге на бази примењеног механизма, кроз нове начине пружања услуга или увођења потпуно нових услуга.

Узимајући у обзир различитости појединих регија у оквиру Републике Србије, намеће се потреба за посебно разматрање сваке од њих. Сходно томе потребно је посматрати територијалне целине формиране по НУТС 2 (*Nomenclature of Territorial Units for Statistics*) стандарду. У свакој од ових посматраних целина, у зависности од карактеристика поштанског тржишта и циља који се жели остварити од стране регулаторног тела, утврђују се тежине критеријума који су наведени за евалуацију појединих алтернатива финансирања универзалног сервиса. Утврђивање ових тежина врши се путем *AHP* методе. Језгро система је матрица перформанси појединих критеријума по предложеним алтернативама финансирања. Вредности матрице добијају се на основу упитника који попуњавају експерти за моделе финансирања. Спровођењем *TOPSIS* методе реализује се процедура рангирања, где се одабира модел финансирања најсличнији идеалном решењу. У студији „Анализа утицаја постепене либерализације на тржиште поштанских услуга у Републици Србији“ коју је наручио РАТЕЛ 2018. године

---

извршено је рангирање модела финансирања на претходно описан начин. Добијен је следећи ранг модела (табела 5.1):

**Табела 5.1.** Рангирање модела финансирања

Ранг	Модел	Сличност идеалном решењу
1	„плати или играј“	0.8047
2	допунско финансирање	0.7655
3	компензациони фонд	0.4144
4	резервисано подручје	0.3299

Може се закључити да резервисано подручје на територији Републике Србије губи на значају јер остварује најнижи ранг алтернативних модела финансирања универзалне услуге. У том смислу потребно је размотрити како би се тржиште поштанских услуга понашало уколико би резервисани сектор био укинут. Пројекције развоја тржишта у Европи у корелацији са тржиштем у Србији дате су у наставку.

### 5.3 Пројекција развоја тржишта поштанских услуга у складу са либерализацијом

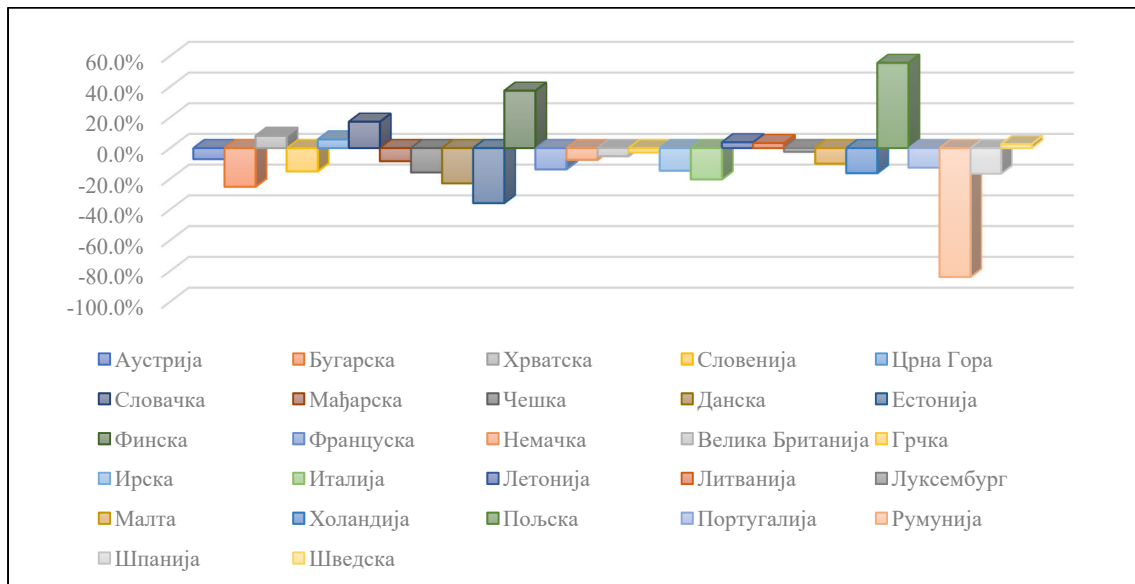
Предности оваквог сценарија су: на тржишту ће се појавити до 10 поштанских оператора који би били заинтересовани за лиценцом за обављање УПУ<sup>12</sup>. Укида се резервисано подручје и доћи ће до потпуне либерализације тржишта у складу са Директивом Европског Парламента и Савета 2008/6/ЕК.

Ризици оваквог сценарија су: смањење прихода за финансирање трошкова обављања УПУ, што се у другим земљама најчешће решава увођењем компензационих фондова за суфинансирање обављања УПУ или средствима из буџета се покривају нето трошкови оператора. У многим земљама смањен је опсег УПУ, уведене су приоритетне и неприоритетне пошиљке, за мали проценат пошиљака из домена УПУ важе стандарди квалитета Д+1, у неким државама тај проценат је свега око 5%. За остале пошиљке достава се врши три пута недељно.

Што се тиче обима пошиљака који би ЈПО у Републици Србији имао у околностима потпуне либерализације тржишта, тешко је дати прецизну прогнозу. Међутим, врло је корисно сагледати искуства других држава након укидања резервисаног подручја и уз анализу досадашњих података о обиму пошиљака доћи до одређених закључака. На слици 5.1 и у табели 5.2 приказани су проценти повећања, односно смањења броја пошиљака у наредне три године након либерализације поштанског тржишта у одабраним европским земљама које су некада имале резервисано подручје.

---

<sup>12</sup> Marija P. Unterberger (2016). Razvoj modela pristupa poštanskoj mreži, doktorska disertacija, Univerzitet u Novom Sadu - Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad.



Слика 5.1. Однос промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта у одабраним државама

Табела 5.2. Промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта

Земља	Година либерализације	Бр. писмо. пош. у години либер. [милиона]	1. годи-на после либер. [милиона]	2. годи-на после либер. [милиона]	3. годи-на после либер. [милиона]	Про-цент про-мене I	Про-цент про-мене II	Про-цент про-мене III	Про-сечан про-цент промене
Аустрија	2011	6215	5966	5700	5637	-4,0%	-8,3%	-9,3%	-7,2%
Бугарска	2011	19,2	16	14,6	12,5	-16,7%	-24,0%	-34,9%	-25,2%
Хрватска	2013	273,8	278,4	306,7	302,3	1,7%	12,0%	10,4%	8,0%
Словенија	2011	1013	929	875	878	-10,9%	-20,8%	-13,9%	-15,2%
Црна Гора	2013	13,6	13,5	14,2	15,4	-0,7%	4,4%	13,2%	5,6%
Словачка	2012	418,6	497,9	480	493,5	18,9%	14,7%	17,9%	17,2%
Мађарска	2013	694,2	651,7	621,4	632,1	-6,1%	-10,5%	-8,9%	-8,5%
Чешка	2013	2546	2362	2013	1900	-4,0%	-19,6%	-24,0%	-15,9%
Данска	2011	800	690	615	544	-13,8%	-23,1%	-32,0%	-23,0%
Естонија	2009	40,5	28,7	25,8	23,5	-29,1%	-36,3%	-42,0%	-35,8%
Финска	1994	1110	1140	1910	-	2,7%	72,1%	-	37,4%
Француска	2011	14900	13600	12900	12000	-8,7%	-13,4%	-19,5%	-13,9%
Немачка	2008	21800	20700	19900	19800	-5,0%	-8,7%	-9,2%	-7,6%
Велика Британија	2006	20300	19900	18700	19100	-2,0%	-7,9%	-5,9%	-5,3%
Грчка	2013	350	340	-	-	-2,9%	-	-	-2,9%
Ирска	2011	610	530	520	0,51	-13,1%	-14,8%	-16,4%	-14,8%
Италија	2011	4934	4325	3923	3,5	-12,2%	-20,4%	-28,6%	-20,4%
Летонија	2013	26,5	29,8	-	25,2	12,5%	-	-4,9%	3,8%



Литванија	2013	34,4	35	34,1	37,5	1,7%	-0,9%	9,0%	3,3%
Луксембург	2013	105,7	106	104,3	99,1	0,3%	-1,3%	-6,2%	-2,4%
Малта	2013	33,1	30,6	29,3	29,4	-7,6%	-11,5%	-11,2%	-10,1%
Холандија	2009	4473	4070	3777	3,4	-8,9%	-15,6%	-24,4%	-16,3%
Пољска	2013	857	1591	1032	1,6	77,8%	11,1%	77,8%	55,6%
Португалија	2011	868	799	756	718	-7,9%	-12,9%	-17,3%	-12,7%
Румунија	2013	213	43	32	28	-79,8%	-85,0%	-86,9%	-83,9%
Шпанија	2011	4000	3640	3282	3,1	-10,0%	-17,5%	-22,5%	-16,7%
Шведска	1993	4190	4210	4320	4,36	0,5%	3,1%	4,1%	2,5%
Просек									-7,6%

У табели 5.2 приказано је просечно смањење или повећање обима писмоносних пошиљака где се примећује да су искуства различита. Просечна вредност промене у обиму писмоносних пошиљака износи -7,6%. Имајући у виду различитост података по државама што се најлакше може приметити увидом у графикон на слици 5.1, приступиће се израчунавању просечне процентуалне промене, али имајући у виду сличност поштанског тржишта посматраних земаља са Србијом. То значи да ће за сваку државу бити примењен тежински фактор који зависи од индекса компатибилности који је претходно израчунат у претходно поменутој студији из 2018. године. Резултати „отежаних“ просека и коначне просечне вредности промене приказани су у табели 5.3.

**Табела 5.3. Промена обима писмоносних пошиљака након либерализације тржишта имајући у виду индекс компатибилности посматраних земаља са Србијом**

Земља	Просечна трогодишња промена	Индекс компатибилности	Нормиран индекс компатибилности	Отежане трогодишње промене
Аустрија	-7,2%	0,5945	0,513075722	-6,10%
Бугарска	-25,2%	0,7194	0,756830601	-31,47%
Хрватска	8,0%	0,844	1	13,27%
Словенија	-15,2%	0,5868	0,4980484	-12,49%
Црна Гора	5,6%	0,7922	0,898907104	8,37%
Словачка	17,2%	0,7745	0,864363778	24,51%
Мађарска	-8,5%	0,735	0,787275566	-11,08%
Чешка	-15,9%	0,6699	0,660226386	-17,31%
Данска	-23,0%	0,6046	0,532786885	-20,21%
Естонија	-35,8%	0,6546	0,630366901	-37,28%
Финска	37,4%	0,5163	0,360460578	22,26%
Француска	-13,9%	0,4888	0,306791569	-7,03%
Немачка	-7,6%	0,3581	0,051717408	-0,65%
Велика Британија	-5,3%	0,3316	0	0,00%
Грчка	-2,9%	0,7987	0,911592506	-4,30%
Ирска	-14,8%	0,5537	0,433450429	-10,56%
Италија	-20,4%	0,6452	0,612021858	-20,63%
Летонија	3,8%	0,6406	0,603044496	3,76%



Литванија	3,3%	0,7089	0,736338798	4,01%
Луксембург	-2,4%	0,4401	0,211748634	-0,85%
Малта	-10,1%	0,5527	0,431498829	-7,18%
Холандија	-16,3%	0,6331	0,588407494	-15,84%
Пољска	55,6%	0,6801	0,680132709	62,42%
Португалија	-12,7%	0,7783	0,871779859	-18,31%
Румунија	-83,9%	0,7574	0,830991413	-115,15%
Шпанија	-16,7%	0,757	0,830210773	-22,86%
Шведска	2,5%	0,6447	0,611046058	2,57%
Просек				-8,08%

Израчунавање просечне трогодишње промене у обиму писмоносних поштиљака довело је до резултата од -8,08% што представља вредност која је највероватнија у случају сценарија да се либерализује поштанско тржиште у Србији. Међутим, наведена вредност не може се посматрати искључиво као последица либерализације, већ треба имати у виду и генерални тренд пада обима писмоносних услуга.

Да би се стекао бољи утисак о конкретном утицају искључиво либерализације на пад обима писмоносних услуга, извршена је следећа анализа. У табелама од 5.2 и 5.3 посматране су промене обима писмоносних поштиљака у апсолутним износима, тј. у питању су процентуалне промене у односу на постигнуте сопствене вредности одређеног поштанског оператора у анализираној временској серији. Од значаја је упоредити вредности промена неке земље која је у датом тренутку либерализовала своје поштанско тржиште, у односу на земље које нису у таквој ситуацији. Дакле, у табели 5.4 приказане су релативне разлике између оних земаља (тј. посматрани су обими поштиљака именованих поштанских оператора који су пружаоци универзалне услуге) које су у конкретној години спровеле либерализацију и оних које нису биле у посматраним трогодишњим просецима у тој ситуацији. Тиме се упоређује промена обима писмоносних поштиљака оних земаља које су извиле либерализацију и оних које то нису у посматраном тренутку како би се закључило да ли на пад обима утиче либерализација или је у питању генерални тренд на тржишту поштанских услуга.

*Табела 5.4. Промена обима писмоносних поштиљака након либерализације тржишта у релативном износу према обиму писмоносних поштиљака осталих посматраних земаља*

	Трогодишњи просек након либерализације осталих земаља	Трогодишњи просек након либерализације посматране земље или групе земаља које су либерализоване исте године	Релативна разлика
Аустрија	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Бугарска	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Хрватска	-8,86%	-5,34%	3,52%
Словенија	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Црна Гора	-8,86%	-5,34%	3,52%
Словачка	-11,16%	17,17%	28,33%
Мађарска	-8,86%	-5,34%	3,52%

Чешка	-8,86%	-5,34%	3,52%
Данска	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Естонија	-9,56%	-26,05%	-16,49%
Финска	5,87%	37,39%	31,52%
Француска	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Немачка	-12,66%	-5,73%	6,93%
Велика Британија	4,68%	-4,93%	-9,61%
Грчка	-8,86%	-5,34%	3,52%
Ирска	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Италија	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Летонија	-8,86%	-5,34%	3,52%
Литванија	-8,86%	-5,34%	3,52%
Луксембург	-8,86%	-5,34%	3,52%
Малта	-8,86%	-5,34%	3,52%
Холандија	-9,56%	-26,05%	-16,49%
Пољска	-8,86%	-5,34%	3,52%
Португалија	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Румунија	-8,86%	-5,34%	3,52%
Шпанија	-5,63%	-16,24%	-10,60%
Шведска	-0,86%	1,59%	2,45%
Просек			-1,11%

Оваква рачуница даје информацију какав је генерални тренд у поштанском сектору у анализираном временском периоду, те се утицај либерализације тржишта рачуна као промена у обиму поштиљака рачунајући у односу на тај тренд. У анализи је разматран трогодишњи период након либерализације поштанског тржишта. Резултати релативних разлика између државе која је спровела либерализацију у посматраном тренутку и осталих су дате у табели 5.4. Може се приметити да овакав вид рачунице као резултат даје да је утицај либерализације на обим писмоносних поштиљака свега -1,11%, што је значајно мање него у случају разлика у апсолутном износу. Овај резултат указује да либерализација тржишта поштанских услуга у просеку на тржишту европских земаља није довела да озбиљнијих промена.

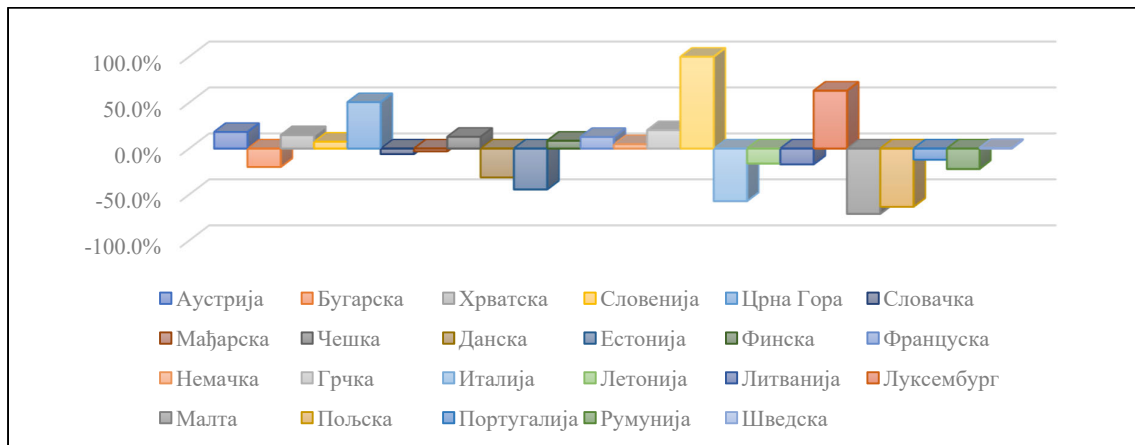
Интересантно је посматрати и кретање обима пакета након либерализације тржишта. Иако пакети не спадају у домен резервисаног сектора, значајно је анализирати овај сегмент поштанског тржишта из два разлога. Један је тај што се очекује већи број поштанских оператора на тржишту уколико је оно либерализовано у односу на стање да то није случај. Зато се очекује смањење обима ових услуга код јавног поштанског оператора. А друго, пакете је значајно анализирати јер се налазе у оквиру универзалне поштанске услуге што значи су важни за кориснике и друштво.

У табели 5.5 приказано је просечно смањење или повећање обима пакетских поштиљака где се, као и у случају писмоносних поштиљака, примећује да су искуства различита. Просечна вредност промене у обиму пакетских поштиљака износи -6,6%. Имајући у виду различитост података по државама што се најлакше може приметити увидом у графикон на слици 5.2, приступиће се израчунавању просечне процентуалне промене, али имајући

у виду тежински фактор који зависи од индекса компатибилности. Резултати „отежаних“ просека и коначне просечне вредности промене приказани су у табели 5.6.

*Табела 5.5. Промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта*

	Година либерализације	Број пакета у години либер. [милиона]	1. година после либер. [милиона]	2. година после либер. [милиона]	3. година после либер. [милиона]	Процент промене I	Процент промене II	Процент промене III	Просечан процент промене
Аустрија	2011	59	65	70	74	10,2%	18,6%	25,4%	18,1%
Бугарска	2011	0,335	0,286	0,269	0,249	-14,7%	-19,7%	-25,7%	-20,0%
Хрватска	2013	0,82	0,85	0,88	1	-	7,3%	22,0%	14,6%
Словенија	2011	0,071	0,073	0,075	0,081	2,8%	5,6%	14,1%	7,5%
Црна Гора	2013	0,035	0,037	0,062	0,059	5,7%	77,1%	68,6%	50,5%
Словачка	2012	2,8	2,2	2,1	3,6	-21,4%	-25,0%	28,6%	-6,0%
Мађарска	2013	1,1	0,82	0,68	1,7	-25,5%	-38,2%	54,5%	-3,0%
Чешка	2013	1,3	0,9	2,1	1,4	-30,8%	61,5%	7,7%	12,8%
Данска	2011	31,6	16,2	27,2	-	-48,7%	-13,9%	-	-31,3%
Естонија	2009	1,02	0,6	0,5	0,6	-41,2%	-51,0%	-41,2%	-44,4%
Финска	1994	22,9	24,2	25,5	-	5,7%	11,4%	-	8,5%
Француска	2011	266	-	330	269	-	24,1%	1,1%	12,6%
Немачка	2008	770	760	790	870	-1,3%	2,6%	13,0%	4,8%
Грчка	2013	0,5	0,9	0,3	-	80,0%	-40,0%	-	20,0%
Ирска	2011	0,61	0,53	0,52	0,51	-13,1%	-14,8%	-16,4%	-14,8%
Италија	2011	1,4	0,8	0,9	0,1	-42,9%	-35,7%	-92,9%	-57,1%
Летонија	2013	0,90	0,85	-	0,66	-5,4%	-	-27,2%	-16,3%
Литванија	2013	0,145	0,119	0,113	0,128	-18,0%	-21,9%	-11,6%	-17,2%
Луксембург	2013	0,9	1,3	1,4	1,7	44,4%	55,6%	88,9%	63,0%
Малта	2013	0,003	0,002	0,0003	0,0002	-29,0%	-90,3%	-93,5%	-71,0%
Пољска	2013	38,2	-	21,3	20,8	-	-44,2%	-45,5%	-44,9%
Португалија	2011	0,22	0,21	0,2	0,17	-4,5%	-9,1%	-22,7%	-12,1%
Румунија	2013	1,5	1,2	1,1	1,2	-20,0%	-26,7%	-20,0%	-22,2%
Шведска	1993	43,6	43,7	43	44,9	0,2%	-1,4%	3,0%	0,6%
Просек									-6,6%



Слика 5.2. Однос промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта у одабраним државама

Табела 5.6. Промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта имајући у виду индекс компатибилности посматраних земаља са Србијом

Земља	Просечна трогодишња промена	Индекс компатибилности	Нормиран индекс компатибилности	Отежане трогодишње промене
Аустрија	18,1%	0,5945	0,4865	14,6%
Бугарска	-20,0%	0,7194	0,7436	-24,8%
Хрватска	14,6%	0,844	1,0000	24,4%
Словенија	7,5%	0,5868	0,4707	5,9%
Црна Гора	50,5%	0,7922	0,8934	75,1%
Словачка	-6,0%	0,7745	0,8570	-8,5%
Мађарска	-3,0%	0,735	0,7757	-3,9%
Чешка	12,8%	0,6699	0,6417	13,7%
Данска	-31,3%	0,6046	0,5073	-26,5%
Естонија	-44,4%	0,6546	0,6102	-45,2%
Финска	8,5%	0,5163	0,3256	4,6%
Француска	12,6%	0,4888	0,2690	5,6%
Немачка	4,8%	0,3581	0,0000	0,0%
Грчка	20,0%	0,7987	0,9068	30,2%
Ирска	-14,8%	0,5537	0,4026	-9,9%
Италија	-57,1%	0,6452	0,5909	-56,2%
Летонија	-16,3%	0,6406	0,5814	-15,8%
Литванија	-17,2%	0,7089	0,7220	-20,6%
Луксембург	63,0%	0,4401	0,1688	17,7%
Малта	-71,0%	0,5527	0,4005	-47,3%
Пољска	-44,9%	0,6801	0,6627	-49,5%
Португалија	-12,1%	0,7783	0,8648	-17,5%
Румунија	-22,2%	0,7574	0,8218	-30,4%
Шведска	0,6%	0,6447	0,5898	0,6%
Просек				-7,2%

Као што је урађено и у случају анализе тренда на тржишту писмоносних пошиљака, и за пакетске пошиљке је од значаја упоредити вредности промена неке земље која је у датом тренутку либерализовала своје поштанско тржиште, у односу на земље које нису у таквој ситуацији. Резултати релативних разлика између државе која је спровела либерализацију у посматраном тренутку и осталих су дате у табели 5.7.

*Табела 5.7. Промена обима пакетских пошиљака након либерализације тржишта у релативном износу према обиму пакетских пошиљака осталих посматраних земаља*

	Трогодишњи просек након либерализације осталих земаља	Трогодишњи просек након либерализације посматране земље или групе земаља које су либерализоване исте године	Релативна разлика
Аустрија	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Бугарска	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Хрватска	27,21%	6,49%	-20,72%
Словенија	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Црна Гора	27,21%	6,49%	-20,72%
Литванија	27,21%	6,49%	-20,72%
Словачка	18,76%	-5,95%	-24,72%
Мађарска	27,21%	6,49%	-20,72%
Чешка	27,21%	6,49%	-20,72%
Данска	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Естонија	-10,77%	-41,06%	-30,29%
Финска	5,63%	8,52%	2,88%
Француска	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Немачка	21,21%	4,76%	-16,45%
Грчка	27,21%	6,49%	-20,72%
Италија	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Летонија	27,21%	6,49%	-20,72%
Луксембург	27,21%	6,49%	-20,72%
Малта	27,21%	6,49%	-20,72%
Пољска	27,21%	6,49%	-20,72%
Португалија	-2,12%	-11,77%	-9,66%
Румунија	27,21%	6,49%	-20,72%
Шведска	9,20%	0,61%	-8,59%
Просек			-16,20%

Са друге стране, иако пакетске пошиљке нису биле део резервисаног сервиса, приметан је значајан пад у њиховом обиму након либерализације. Релативна разлика износи - 16,20%. Могуће објашњење за ову појаву јесте да либерализовано тржиште само по себи привлачи нове инвеститоре, а који су у већој мери заинтересовани за пакетске пошиљке у односу на писмоносне због очекиваних виших прихода.

---

## 6 ЗАКЉУЧАК И ПРЕПОРУКЕ О ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Анализирајући стање на тржишту поштанских услуга, искуства стечена током примене важећег Закона о поштанским услугама, као и даље имплементације релевантних поштанских директива, може се закључити да постојећа законска решења не прате у потпуности захтеве тржишта поштанских услуга које карактерише појава растућих и променљивих захтева корисника и све већег броја нових поштанских оператора у делу комерцијалних поштанских услуга, што је неминовно довело до модификације услова на тржишту, а самим тим и повећаних ризика по одрживост универзалне поштанске услуге.

Изменом законске регулативе, у наредном периоду би требало извршити следећа унапређења:

- Усклађивање са ЕУ регулативом;
- Обезбеђивање услова за одрживост универзалне поштанске услуге;
- Редифинисање опсега универзалне поштанске услуге у складу са потребама корисника поштанских услуга, као и увођење услуга од јавног интереса које би биле додатак универзалном сервису;
- Редифинисање параметара квалитета преноса поштанских пошиљака, узимајући у обзир потребе корисника поштанских услуга и трошкове пружања услуга;
- Редифинисање параметара квалитета доступности поштанских услуга узимајући у обзир географске и демографске специфичности;
- Обезбеђивање веће доступности поштанских услуга рањивим корисницима.

Постојећа законска регулатива није усклађена са принципом слободног поштанског тржишта које предвиђа законодавство Европске уније, тј. постојање резервисаних поштанских услуга није у складу са одредбама Директиве 2008/6/ЕС. Република Србија треба да заврши усклађивање са правним тековинама ЕУ о поштанским услугама и да настави са припремама за примену нових правила тржишта поштанских услуга, у циљу измене и допуне Закона о поштанским услугама. Стога би у наредном периоду било за очекивати да се имплементирају одредбе правних тековина ЕУ, односно да се спроведе потпуна либерализација поштанског тржишта и укине резервисани сервис, тако што ће се у року од две године, након усвајања закона укинути резервисан сервис, а до тада ће резервисан сервис бити смањен на 20 грама писмоносних поштанских пошиљака. Ипак експерти Поште Србије су се изјаснили да потпуну либерализацију треба одложити након приступања Републике Србије Европској унији.

Одрживост универзалне поштанске услуге на територији Републике Србије подразумева, према до сада спроведеним истраживањима, транспарентно израчунавање и надокнаду нето трошка пружаоцу универзалне услуге, као и дефинисање адекватног опсега и квалитета универзалне поштанске услуге.

---

У погледу транспарентног израчунавања и надокнаде нето трошка пружаоцу универзалне услуге треба нагласити да пружалац универзалне услуге има у оквиру свог пословања неправедно наметнут трошак за који се сматрало да се надокнађује резервисаним подручјем. Након укидања резервисаног подручја, потребно је утврдити нето трошак универзалне поштанске услуге који би се поменутом оператору надокнадио. Почетна основа за ову активност јесте дефинисање и усвајање јединствене методологије за обрачун нето трошка.

У погледу дефинисања адекватног опсега, квалитета и доступности универзалне поштанске услуге, неопходно је поновити да универзална поштанска услуга као услуга од општег друштвеног интереса има низ корисних аспеката за државу и друштво. Они се односе, пре свега, на пренос информација, саопштења, позива, решења, и сл. на целој територији државе, пренос робе и документације између просторно раздвојених субјеката, а посебна пажња се поклања аспекту да поштанска услуга на целој територији представља фактор социјалне и финансијске инклузије. Свака држава требало би да процени у ком опсегу је потребна УПУ на њеној територији. Резултати оцена предложених алтернатива које се односе на опсег универзалне поштанске услуге, квалитет преноса и доступност јединица поштанске мреже који су представљени у овој студији, као и резултати спроведеног испитивања задовољства корисника поштанских услуга, дају смернице за усвајање будућег концепта УПУ у Републици Србији, при чему се при спровођењу ових промена очекује усвајање одговарајуће регулативе која ће дати легитимитет усвајању предложених концепата.

Коначно, на основу изнетог у овој студији, могле би се дефинисати одговарајуће препоруке које би допринеле одрживости универзалне поштанске услуге у Републици Србији.

### **6.1 Препоруке о одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту опсега**

Када је реч о опсегу универзалне поштанске услуге, на основу резултата примењене методологије, могу се издвојити следеће препоруке:

- Као део прворангиране алтернативе, препоручује се увођење јавних услуга које би биле додатак универзалног сервиса као, на пример, увођење одређених поштанско-финансијских услуга (исплата пензија, социјалне помоћи и других накнада), е-услуга као подршке државним пројектима на развоју е-сервиса државне управе – подношење захтева за добијање и преузимање одређене документације, потврда, уверења издатих од стране појединих државних органа, пријаве за упис школу/вртић, заказивање термина у државним институцијама и сл.
- Као део другорангиране алтернативе, препоручује се додавање нових услуга у скуп услуга које чине универзалну поштанску услугу, и то пре свега, услуге за категорију „рањивих“ корисника (услуге за стара лица - где сви у домаћинству имају преко 80 година и за особе са инвалидитетом у руралним областима). А нешто нижег нивоа приоритета се препоручује увођење услуге хибридног писма.

- 
- У оквиру трећерангиране алтернативе разматрало се укидање приоритетног писма. У том смислу, резултати указују на оправданост укидања ове врсте услуге у домену УПУ.
  - Такође, у оквиру трећерангиране алтернативе разматрало се укидање и адресоване директне поште. Резултати показују на средњу важност задржавања ове услуге у домену УПУ, те се може кренути у два правца, или ка укидању ове услуге, или ка унапређењу, кроз понуду свеобухватног сервиса за кориснике (идејно решење пошиљке, одређивање циљне групе, штампа, ковертирање и пренос), унапређење база података о потенцијалним примаоцима пошиљака, упознавање корисника са потенцијалима ове услуге, али и стварањем регулаторног оквира у смислу дефинисања права на пружање ових услуга, имајући у виду тренутну нерегулисаност овог тржишта са мноштвом учесника који раде у „сивој“ зони.
  - У оквиру трећерангиране алтернативе разматрало се укидање и обавезе преношења пакета великих димензија (преко 60x50x50 цм), али имајући у виду низак ранг ове алтернативе, као и средњу важност задржавања ове услуге у домену УПУ, може се рећи да укидање није приоритет.

## **6.2 Препоруке о одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса**

Када је реч о квалитету универзалне поштанске услуге у смислу брзине преноса пошиљака, на основу резултата примењене методологије, могу се издвојити следеће препоруке:

- Прворангирана алтернатива подразумева поштанске услуге са релаксираним параметрима квалитета у смислу рокова преноса у односу на постојећи прописани квалитет. Дакле, не очекује се достава сваког радног дана, што јавном поштанском оператору пружа могућност економичније организације доставе, нпр. достава у урбаном подручју за једну групу корисника (један део територије) се врши једног дана, а достава за другу групу корисника (други део територије) се врши другог дана.
- Потенцијални стандарди квалитета могли би бити следећи:

$$Д+2=50\%,$$

$$Д+3=70\%,$$

$$Д+5=97\%.$$

Корекција у проценту који се односи на рок  $Д+5$ , у односу на предвиђени проценат у износу од 99% који је дефинисан прворангираним алтернативом, је извршена након накнадне процене експерата.

- Уколико се ипак задржи приоритетно писмо, на основу мишљења експерата, потенцијални стандарди би могли бити:

$$Д+1=75\%,$$



---

Д+2=89%,

Д+3=96%.

### **6.3 Препоруке о одрживости универзалне поштанске услуге у сегменту доступности поштанске мреже**

Када је реч о доступности јединица поштанске мреже, на основу резултата примењене методологије, могу се издвојити следеће препоруке:

- Прворангирана алтернатива подразумева смањење броја јединица поштанске мреже (од 10-20%) и смањење минимално дефинисаног радног времена пошта.
- Процена експерата је да минимално 48% становништва на нивоу општине треба да гравитира до најближе поште до удаљености од 2,5 км. До 5 км удаљености до најближе поште треба да гравитира 67% становништва, а до 10 км удаљености до најближе поште треба да гравитира минимално 86% становништва.
- На националном нивоу минимални проценти становништва које треба да гравитира до најближе поште до удаљености 2,5 км, 5 км и 10 км су процењени од стране експерата на следећи начин: до 2,5 км 71% становништва, до 5 км 83% становништва и до 10 км 94% становништва. Податак који се односи на удаљеност поште до 10 км треба ипак посматрати условно јер се ради о становницима на најудаљенијим подручјима, који су најугроженији у смислу доступности услуга. Тренутно 98,43% становника има пошту на удаљености до 10 км и препорука је да се овај проценат не смањује како би се заштитили најугроженији корисници.
- Експерти су се изјаснили да би у урбаној средини минимално радно време пошта радним даном требало да буде 4,5 часова, те се предлаже да то буде минимално 5 часова имајући у виду изразитије захтеве корисника да радно време буде 6 у односу на оне који су се изјаснили да буде 4 часа. Уколико пошта не ради суботом, а испоручна је пошта, минимално радно време поште треба да буде бар један дан до 18 часова (експерти су се изјаснили да буде 17,4 часа, а и корисници су већински изјаснили да буде дуже од 17 часова).
- Експерти су се изјаснили да би минимално у недељи пошта требало да ради 2,6 дана у руралној средини. Имајући у виду да су разматране алтернативе минимума 1 или 2 дана, предлаже се да то буде минимум 2 дана. Минимално радно време би било 3 часа дневно (експерти су се изјаснили да то буде 3,2 часа, али с обзиром да је у алтернативама наведено 2 или 3 часа, предложено је 3 часа).

### **6.4 Препорука о моделу финансирања универзалне поштанске услуге**

Имајући у виду резултате ефеката либерализације у европским земљама, као и трендове пада обима писмоносних услуга процењено је да би либерализација поштанског тржишта, довела до пада обима писмоносних услуга од -8,08%. Такође, треба узети у обзир да резервисане поштанске услуге годинама уназад остварују губитке, што указује да је потребно обезбедити дугорочно планирање финансијске одрживости, односно

---

прећи са режима резервисаних поштанских услуга на режим финансирања из одговарајућег фонда. На основу искустава разматраних земаља из Европе, најчешћи је модел државног (буџетског) финансирања, те се он предлаже и у случају Републике Србије.

Треба имати у виду да је поменути модел финансирања неопходан јер је пружање универзалне поштанске услуге на целој територији државе, под једнаким условима за све кориснике, по својој природи некомерцијално. То значи да пружалац универзалне поштанске услуге по овом основу има финансијски губитак, не због лоше организованости посла, већ због карактеристика ове услуге од општег друштвеног интереса.

## 7 ПРИЛОЗИ

Прилог I.A Упитник за експерте о оцени алтернатива по критеријума у вези опсега универзалне поштанске услуге

		Оцена експерта						
K1	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K2	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K3	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K4	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K5	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K6	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K7	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K8	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K9	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K10	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K11	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB

	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K12	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K13	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K14	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K15	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K16	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A4	BH	H	CH	C	CB	B	BB

**Прилог I.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког од фактора за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту опсега**

Фактор	Оцена експерта
ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ	
ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ	
СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ	
ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ	

**Напомена:** Оцена треба да буде у распону од 0 до 1 (са по две децимале), при чему збир свих оцена треба да буде једнак јединици (1).

**Прилог I.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту опсега**

<b>Критеријуми</b>	<b>Оцена експерта</b>
<b>ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ</b>	/
К1. Очекивани обим услуга (макс)	
К2. Очекивани приход (макс)	
К3. Очекиване инвестиције (мин)	
К4. Очекивани оперативни трошак (мин)	
К5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)	
<b>ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ</b>	/
К6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO <sub>2</sub> (мин)	
К7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)	
К8. Утицај на ниво буке (мин)	
<b>СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ</b>	/
К9. Испуњење потреба корисника (макс)	
К10. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)	
К11. Очекивани ниво квалитета (макс)	
К12. Задовољство запослених (макс)	
<b>ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ</b>	/
К13. Комплексност уређења регулативом (мин)	
К14. Комплексност организације техничко-технолошког процеса (мин)	
К15. Безбедност и поузданост преноса пошиљака (макс)	
К16. Безбедност запослених (макс)	

**Напомена:** Оцена треба да буде у распону од 0 до 1 (са по две децимале), при чему збир свих оцена у сваком од типова критеријума (економски, животна средина, социјални и технички) треба да буде једнак јединици (1).

**Прилог II.A Упитник за експерте о оцени алтернатива по критеријума у  
вези концепта универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса  
пошиљака**

		Оцена експерта						
K1	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K2	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K3	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K4	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K5	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K6	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K7	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K8	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K9	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K10	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K11	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K12	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K13	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K14	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB

<b>K15</b>	<b>A1</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A2</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
<b>K16</b>	<b>A1</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A2</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ

**Легенда:** Врло ниско (ВН), Ниско (Н), Средње-ниско (СН), Средње (С), Средње-високо (СВ), Високо (В), Врло високо (ВВ)

**Прилог П.Б. Упитник за експерте о оцени значаја сваког од фактора за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса пошиљака**

<b>Фактор</b>	<b>Оцена експерта</b>
ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ	
ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ	
СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ	
ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ	

**Напомена:** Оцена треба да буде у распону од 0 до 1 (са по две децимале), при чему збир свих оцена треба да буде једнак јединици (1).

**Прилог II.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту квалитета преноса поштиљака**

<b>Критеријуми</b>	<b>Оцена експерта</b>
<b>ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ</b>	/
К1. Очекивани обим услуга (макс)	
К2. Очекивани приход (макс)	
К3. Очекиване инвестиције (мин)	
К4. Очекивани оперативни трошак (мин)	
К5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)	
<b>ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ</b>	/
К6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO <sub>2</sub> (мин)	
К7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)	
К8. Утицај на ниво буке (мин)	
<b>СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ</b>	/
К9. Испуњење потреба корисника (макс)	
К10. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)	
К11. Очекивани ниво квалитета (макс)	
К12. Задовољство запослених (макс)	
<b>ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ</b>	/
К13. Комплексност организације техничко-технолошког процеса (мин)	
К14. Комплексност уређења регулативом (мин)	
К15. Безбедност и поузданост преноса поштиљака (макс)	
К16. Безбедност запослених (макс)	

**Напомена:** Оцена треба да буде у распону од 0 до 1 (са по две децимале), при чему збир свих оцена у сваком од типова критеријума (економски, животна средина, социјални и технички) треба да буде једнак јединици (1).



**Прилог III.A Упитник за експерте о оцени алтернатива по критеријума у  
вези концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности  
јединица поштанске мреже**

	Оцена експерта							
K1	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K2	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K3	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K4	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K5	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K6	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K7	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K8	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K9	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K10	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K11	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K12	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K13	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A3	BH	H	CH	C	CB	B	BB
K14	A1	BH	H	CH	C	CB	B	BB
	A2	BH	H	CH	C	CB	B	BB

	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
<b>K15</b>	<b>A1</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A2</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
<b>K16</b>	<b>A1</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A2</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
<b>K17</b>	<b>A1</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A2</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ
	<b>A3</b>	ВН	Н	СН	С	СВ	В	ВВ

**Легенда:** Врло ниско (ВН), Ниско (Н), Средње-ниско (СН), Средње (С), Средње-високо (СВ), Високо (В), Врло високо (ВВ)

**Прилог III.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког од фактора за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже**

<b>Фактор</b>	<b>Оцена експерта</b>
ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ	
ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ	
СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ	
ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ	

**Напомена:** Оцена треба да буде у распону од 0 до 1 (са по две децимале), при чему збир свих оцена треба да буде једнак јединици (1).

**Прилог III.B. Упитник за експерте о оцени значаја сваког критеријума за доношење одлуке о избору одговарајућег концепта универзалне поштанске услуге у сегменту доступности јединица поштанске мреже**

<b>Критеријуми</b>	<b>Оцена експерта</b>
<b>ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ</b>	/
К1. Очекивани обим услуга (макс)	
К2. Очекивани приход (макс)	
К3. Очекиване инвестиције (мин)	
К4. Очекивани оперативни трошак (мин)	
К5. Процењена финансијска корисност концепта – однос очекиваних прихода и уложених ресурса (макс)	
<b>ФАКТОРИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ</b>	/
К6. Утицај на загађење ваздуха, емисија CO <sub>2</sub> (мин) (мин)	
К7. Утицај на саобраћајне гужве у граду (мин)	
К8. Утицај на ниво буке (мин)	
<b>СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ</b>	/
К9. Испуњење потреба корисника (макс)	
К10. Очекивани ниво квалитета (макс)	
К11. Задовољство запослених (макс)	
К12. Утицај на категорију „рањивих“ корисника (мин)	
<b>ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ</b>	/
К13. Растојање које корисник прелази до најближе поште (мин)	
К14. Број становника по пошти у урбаним и руралним областима (мин)	
К15. Доступност пошта у погледу радног времена у урбаним и руралним областима (макс)	
К16. Комплексност уређења регулативом (мин)	
К17. Безбедност запослених (макс)	

**Напомена:** Оцена треба да буде у распону од 0 до 1 (са по две децимале), при чему збир свих оцена у сваком од типова критеријума (економски, животна средина, социјални и технички) треба да буде једнак јединици (1).

---

## Прилог IV. Искуства других поштанских оператора, упоредивих са Поштом Србије, које имају или су имале концепт резервисаног сервиса као модел одрживости универзалне поштанске услуге

У оквиру ове тачке биће представљен скуп изабраних европских земаља које заступају концепт универзалне поштанске услуге на либерализованом или нелиберализованом поштанском тржишту. За сваку од посматраних земаља наведен је изабрани оператор универзалне услуге, уз податак о (не)либерализацији. Такође, за сваку земљу, дати су подаци о броју писмоносних и пакетских пошљака у унутрашњем саобраћају (као извор података коришћена је статистичка база Светског поштанског савеза), са освртом на годину либерализације (означена црвеном бојом/линијом на графику) и кретања броја пошљака у односу на њу. Подаци су преузети из студије „Анализа утицаја постепене либерализације на тржиште поштанских услуга у Републици Србији“ из 2018. године чији је наручилац било РАТЕЛ.

### Аустрија

Пошта Аустрије (*Österreichische Post AG.*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 1. јануара 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга, у складу са Директивама о развоју тржишта поштанских услуга у Европској унији.

Опсег универзалне поштанске услуге у Аустрији: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг; препоручене пошљке и вредносне пошљке; новине и часописи су у оквиру опсега УПУ (тисковине).



Слика 7.1. Број писмоносних пошљака – Аустрија

Извор: Светски поштански савез

---

Са слике 7.1 се може приметити да се број писмоносних пошиљака у УПС-у у односу на 2011. годину, као годину либерализације у Аустрији, понаша линеарно. Након либерализације 2011. године приметан је благи пад броја пошиљака, али који не нарушава линеарност броја пошиљака по годинама.



**Слика 7.2.** Број пакета – Аустрија

*Извор: Светски поштански савез*

Са слике 7.2 се закључује да се број пакета у посматраним годинама креће логаритамским трендом, тј. број пошиљака из године у годину расте, без обзира на тренутак либерализације 2011. године.

## Бугарска

Напуштање монополског режима укидањем резервисаног сектора 2011. године створило је услове за потпуно отварање тржишта универзалне поштанске услуге, па тако пошта Бугарске (*Bulgarian Posts PLC.*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, послује у конкурентним условима либерализованог тржишта.

Опсег универзалне поштанске услуге у Бугарској: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном поштанском саобраћају; препоручене пошиљке и вредносне пошиљке.



**Слика 7.3.** Број писмоносних поштиљака – Бугарска

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних поштиљака у Бугарској је био у паду од 2007. до 2014. године, обухватајући тако и 2011. годину као годину либерализације. Пораст броја поштиљака је уследио од 2015. године, што наводи на закључак да тренутак либерализације није имао утицаја на број писмоносних поштиљака. Број пакета има сличан тренд као и број писмоносних поштиљака.



**Слика 7.4.** Број пакета – Бугарска

*Извор: Светски поштански савез*

## Хрватска

Хрватска пошта, као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге (*Hrvatska pošta d.o.o.*), од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Хрватској: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних поштиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; препоручене поштиљке и вредносне поштиљке; пријем, прерада, превоз и уручење секограма до 7 кг; прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном долазу.



**Слика 7.5.** Број писмоносних пошиљака – Хрватска

*Извор: Светски поштански савез*

Са слике 7.5 се примећује да је број писмоносних пошиљака до 2013. године, као године либерализације, био у паду, да би након године либерализације тај број почео да расте у наредне три године. Из наведеног се може закључити да је либерализација тржишта у Хрватској позитивно утицала на обим писмоносних пошиљака у датом тренутку.



**Слика 7.6.** Број пакета – Хрватска

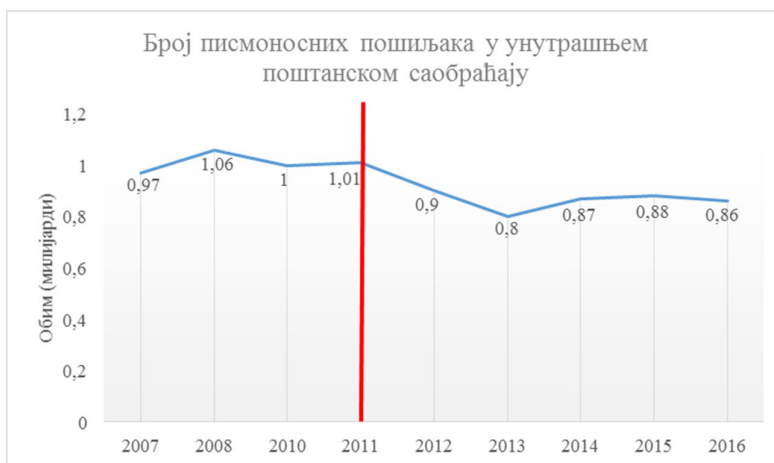
*Извор: Светски поштански савез*

Обим пакета у Хрватској током посматраних година прати тренд писмоносних пошиљака.

### Словенија

Пошта Словеније, као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге (*Pošta Slovenije d.o.o.*), од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Словенији: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг; препоручене пошиљке и вредносне пошиљке.



**Слика 7.7.** Број писмоносних пошиљака – Словенија

*Извор: Светски поштански савез*

Обим писмоносних пошиљака у Словенији пре године либерализације осцилирао је у смислу повећања и смањења, а после либерализације обим је пар година био у паду, да би од 2014. године уследио незнатан пораст.



**Слика 7.8.** Број пакета – Словенија

*Извор: Светски поштански савез*

Што се тиче обима пакета у Словенији током посматраних година може се приметити да у односу на 2011. годину долази до благог повећања обима након либерализације, али до знатног повећања је дошло тек 2015. и 2016. године.

## Црна Гора

Пошта Црне Горе (*Pošta Crne Gore*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Црној Гори: универзална поштанска услуга обухвата пријем, сортирање, пренос и уручење:



- 1) писмоносних пошљака масе до 2 кг;
- 2) пакета масе до 10 кг;
- 3) секограма масе до 7 кг без наплате;
- 4) регистрованих (препоручених и вредносних) поштанских пошљака;
- 5) судских писама и писама у управном поступку.

Претходно описана универзална поштанска услуга обухвата поштанске услуге у унутрашњем и у међународном поштанском саобраћају. Универзална поштанска услуга обухвата и уручење пакета масе до 20 кг у међународном поштанском саобраћају.



**Слика 7.9.** Број писмоносних пошљака – Црна Гора

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошљака је у сталном порасту, за приказане године.



**Слика 7.10.** Број пакета – Црна Гора

Извор: Светски поштански савез

Број пакета је у порасту, осим 2016. године када је дошло до незнатног пада броја пакета.

## Швајцарска

Швајцарска пошта (*Swiss Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, и даље послује на нелиберализованом тржишту поштанских услуга. Резервисани сектор обухвата писма масе до 50 гр и директну пошту.

Опсег универзалне поштанске услуге у Швајцарској: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошљака до 1 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг; секограми; мали пакет; услуге додатне вредности.



*Слика 7.11. Број писмоносних пошљака – Швајцарска*

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних пошљака у Швајцарској прати тренд опадања из године у годину. Тек је 2016. године дошло до благог пораста.



*Слика 7.12. Број пакета – Швајцарска*

*Извор: Светски поштански савез*

Број пакета у овој земљи је у сталном порасту уз пик од 148 милиона пакета у 2012. години. Након тога број се смањио, али је од 2016. године приметан пораст.

## Литванија

Литванска пошта (*Lietuvos Paštas*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Литванији: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном поштанском саобраћају; препоручене пошиљке и вредносне пошиљке.



Слика 7.13. Број писмоносних пошиљака – Литванија

Извор: Светски поштански савез

Кретање броја писмоносних пошиљака у Литванији је такво да је до 2013. године, када је тржиште либерализовано, тај број је био у константном паду. Након 2013. године и даље је приметан пад, а до пораста долази 2016. године.



Слика 7.14. Број пакета – Литванија

Извор: Светски поштански савез

У Литванији број пакета је у паду почев од 2009. до 2015. године, док се 2016. године бележи раст броја.

### Словачка

Словачка пошта (*Slovenská pošta, a.s.*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2012. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Словачкој: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг; препоручене пошिल्ке и вредносне пошिल्ке, секограми, прерада, превоз и уручење пакета до 20 кг у међународном долазу; службена преписка, поштанске упутнице.



**Слика 7.15.** Број писмоносних пошљака – Словачка

*Извор: Светски поштански савез*

До 2012. године број писмоносних пошљака је био у паду, а после 2012., тј. после либерализације тржишта, дошло је до пораста броја.



**Слика 7.16.** Број пакета – Словачка

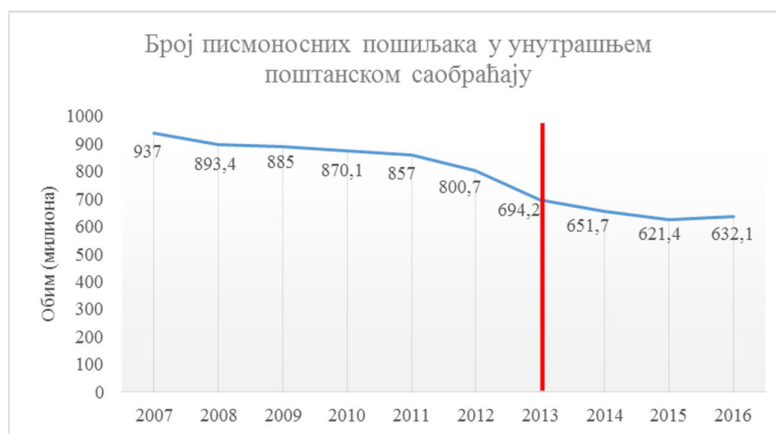
*Извор: Светски поштански савез*

До 2012. године број пакета је био у паду, а значајан пораст је евидентан од 2015. године.

### Мађарска

Мађарска пошта (*Magyar Posta*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Мађарској: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном поштанском саобраћају; секограми масе до 7 кг.



Слика 7.17. Број писмоносних пошиљака – Мађарска

Извор: Светски поштански савез

Анализом података долази се до закључка да број писмоносних пошиљака у Мађарској има тренд опадања већ дужи низ година.



Слика 7.18. Број пакета – Мађарска

Извор: Светски поштански савез

Тренд опадања евидентан је и код броја пакета у Мађарској, а податак из 2016. године даје наду за опоравак овог сегмента поштанских услуга.

## Чешка

Чешка пошта (*Czech Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Чешкој: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних поштиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; препоручене поштиљке и вредносне поштиљке; упутнице.



Слика 7.19. Број писмоносних поштиљака – Чешка

Извор: Светски поштански савез

Пре 2013. године, када је дошло до либерализације, број писмоносних поштиљака је био у порасту, а после 2013. године тај број је у опадању што наводи на закључак да је либерализација можда утицала на такво стање.



Слика 7.20. Број пакета – Чешка

Извор: Светски поштански савез

Стање са пакетима је слично стању са писмоносним пошиљкама, с тим што 2015. долази до значајног пораста броја пакета након чега опет долази до пада.

## Украјина

Украјинска пошта (*Ukrposhta*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, и даље послује на нелиберализованом тржишту поштанских услуга. Резервисани сектор обухвата писма масе до 50 гр и дописнице.

Опсег универзалне поштанске услуге у Украјини: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; дописнице.



**Слика 7.21.** Број писмоносних пошиљака – Украјина

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошиљака у Украјини је, током посматраних година, у паду.



**Слика 7.22.** Број пакета – Украјина

Извор: Светски поштански савез

Број пакета у Украјини је, током посматраних година, у порасту и прати позитиван тренд.

## Данска

Данска пошта (*Post Denmark A/S*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Данској: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошљака до 2 кг; пакети до 20 кг; тисковине до 2 кг; препоручене и вредносне пошљике; секограми до 7 кг.



**Слика 7.23.** Број писмоносних пошљака – Данска

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошљака био је у опадању и пре године либерализације (2011.), а тај тренд се наставио и после либерализације.



**Слика 7.24.** Број пакета – Данска

Извор: Светски поштански савез

Закључак који се изводи о броју пакета у Данској је да је тај број, у принципу, у паду. Једино је 2013. године дошло до значајнијег повећања.



## Естонија

Естонска пошта (*Eesti Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2009. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Естонији: писмоносне пошиљке до 2 кг; пакети до 20 кг; тисковине до 2 кг; препоручене и вредносне пошиљке.



**Слика 7.25.** Број писмоносних пошиљака – Естонија

Извор: Светски поштански савез



**Слика 7.26.** Број пакета – Естонија

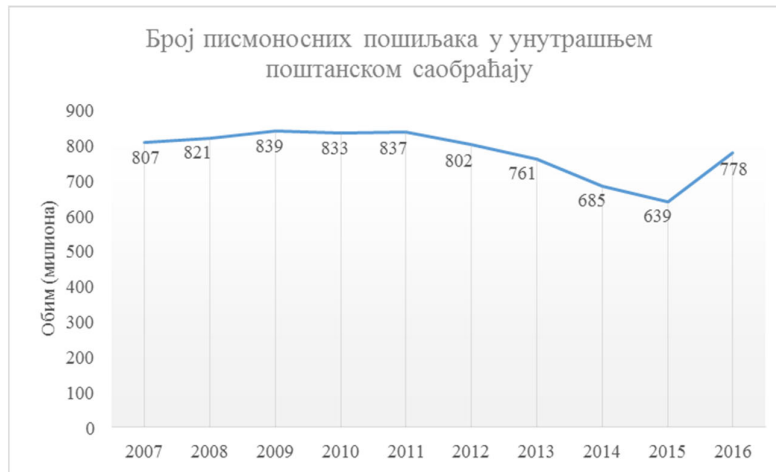
Извор: Светски поштански савез

И број писмоносних пошиљака и број пакета прате исти тренд. До 2014. године је тренд опадања, а од 2014. године тренд раста са значајним порастом од 2014. до 2015. године.

## Финска

Финска пошта (*Itella Posti Oy*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 1994. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Финској: писмоносне пошиљке до 2 кг; пакети до 10 кг; пренос и уручење пошиљака у долазу масе до 30 кг; препоручене, експрес и вредносне пошиљке.



**Слика 7.27.** Број писмоносних пошиљака – Финска

*Извор: Светски поштански савез*

Обим писмоносних пошиљака је у паду у случају посматраних година све до 2016. године, када долази до пораста.



**Слика 7.28.** Број пакета – Финска

*Извор: Светски поштански савез*

Обим пакета је у константном порасту за сет посматраних година.

## Француска

Француска пошта (*La Poste*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Француској: писмоносне пошиљке до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном поштанском саобраћају; препоручене и вредносне пошиљке; тисковине; секограми до 7 кг.



*Слика 7.29. Број писмоносних пошиљака – Француска*

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних пошиљака је у опадању и пре и након либерализације.



*Слика 7.30. Број пакета – Француска*

*Извор: Светски поштански савез*

Број пакета је у порасту након либерализације.

## Немачка

Немачка пошта (*Deutsche Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2008. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Немачкој: писмоносне пошиљке до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; пријем, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном поштанском саобраћају; препоручене и вредносне пошиљке; тисковине; секограми до 7 кг; „кеш експрес.“



Слика 7.31. Број писмоносних пошиљака – Немачка

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошиљака је пре либерализације имао успоне и падове, а такође и након либерализације. Генерални тренд који је заступљен је тренд опадања броја пошиљака.



Слика 7.32. Број пакета – Немачка

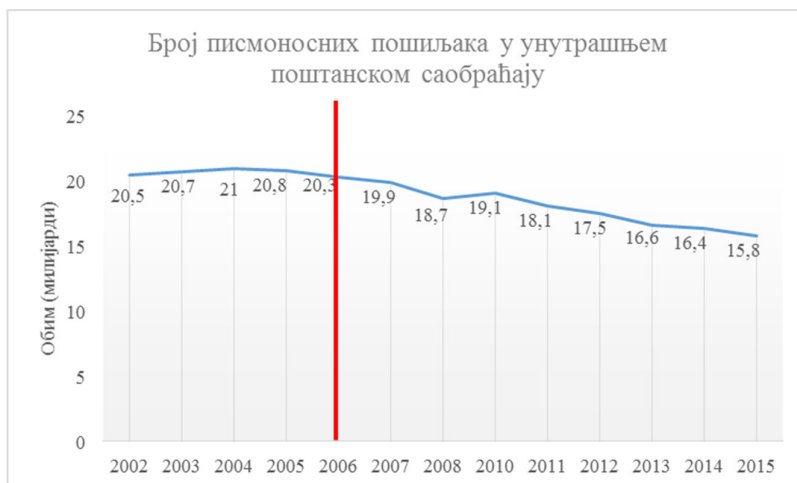
Извор: Светски поштански савез

Број пакета је у благом порасту независно од тренутка либерализације.

## Велика Британија

Пошта Велике Британије (*Royal Mail Group plc*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2006. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Великој Британији: писмоносне пошљке преко 2 кг; пакети до 20 кг; секограми; мали пакети до 2 кг; препоручене и вредносне пошљке.



Слика 7.33. Број писмоносних пошљака – Велика Британија

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошљака, као и у претходно описаном случају Француске, прати тренд опадања независно од момента либерализације.



Слика 7.34. Број пакета – Велика Британија

Извор: Светски поштански савез

За анализу кретања броја пакета доступне су само три приказане године (статистичка база Светског поштанског савеза), тако да се на основу података за ове године не може

извести закључак о утицају либерализације на број пакета. Током приказаних година број пакета расте.

## Грчка

Грчка пошта (*Hellenic Post ELTA*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Грчкој: писмоносне пошиљке до 2 кг; тисковине; мали пакети до 2 кг; препоручене и вредносне пошиљке; пакети до 20 кг.



Слика 7.35. Број писмоносних пошиљака – Грчка

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошиљака је у паду током приказаних година. Подаци за 2014. годину су последњи расположиви.



Слика 7.36. Број пакета – Грчка

Извор: Светски поштански савез

---

Број пакета је такође у паду током посматраних година, с тим што током 2014. године Грчка бележи пораст истих, што се може повезати са позитивним утицајем либерализације на пакетско тржиште.

### Ирска

Ирска пошта (*An Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Ирској: писмоносне пошиљке до 500 гр; мали пакети до 2 кг; тисковине; секограми до 7 кг; препоручене пошиљке; пакети до 20 кг; поједине финансијске услуге.



Слика 7.37. Број писмоносних пошиљака – Ирска

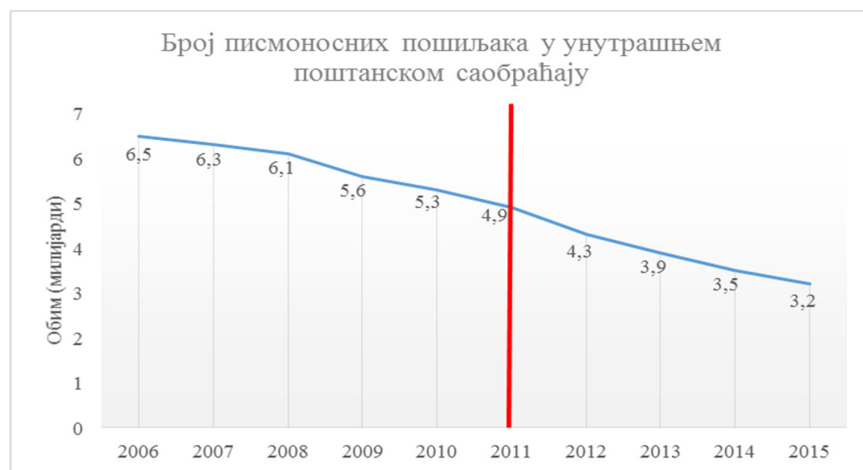
Извор: Светски поштански савез

У Ирској је приметан незнатан пад писмоносних пошиљака током посматраних година, а тај тренд је задржан и пре и после либерализације.

### Италија

Италијанска пошта (*Poste Italiane*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Италији: писмоносне пошиљке до 2 кг; тисковине; мали пакети до 2 кг; препоручене и вредносне пошиљке; пакети до 20 кг.



**Слика 7.38.** Број писмоносних пошиљака – Италија

Извор: Светски поштански савез



**Слика 7.39.** Број пакета – Италија

Извор: Светски поштански савез

Према подацима за Италију може се закључити да је број писмоносних пошиљака и пакета у паду, без обзира на либерализацију тржишта.

### Летонија

Пошта Летоније (*Latvijas Pasts*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Летонији: писмоносне пошиљке у домаћем и међународном саобраћају; препоручене и вредносне пошиљке; пакети у унутрашњем и међународном саобраћају до 10 кг.





**Слика 7.40.** Број писмоносних пошиљака – Летонија

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних пошиљака је у паду и пре и после 2013. године као године либерализације.



**Слика 7.41.** Број пакета – Летонија

*Извор: Светски поштански савез*

Број пакета је до либерализације тржишта бележио порасте и смањења наизменично, а после либерализације бележи константан пад.

### Луксембург

Пошта Луксембурга (*P&T Luxembourg*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Луксембургу: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета до 10 кг; препоручене и вредносне пошиљке.



*Слика 7.42. Број писмоносних пошиљака – Луксембург*

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних пошиљака бележи пад током свих анализираних година, укључујући период пре и после либерализације.



*Слика 7.43. Број пакета – Луксембург*

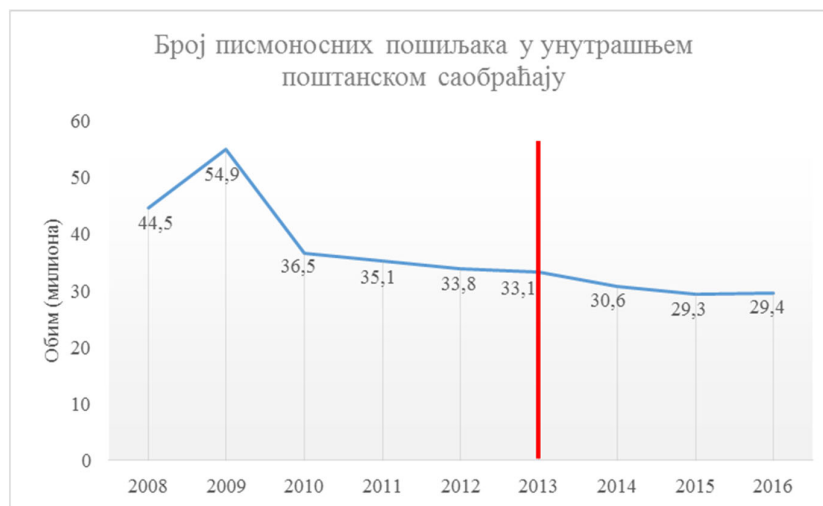
*Извор: Светски поштански савез*

Број пакета у Луксембургу је у сталном порасту, као што се може видети са слике 5.43.

## Малта

Пошта Малте (*Malta Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге на Малти: писмоносне пошиљке до 2 кг; пакети до 20 кг; тисковине до 2 кг; секограми до 2 кг; мали пакети до 2 кг; препоручене и вредносне пошиљке.



Слика 7.44. Број писмоносних пошиљака – Малта

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошиљака прати тренд опадања.



Слика 7.45. Број пакета – Малта

Извор: Светски поштански савез

Број пакета је пратио тренд раста до 2013. године након чега долази до значајног пада посматрајући посебно период 2013-2016.

### Холандија

Холандска пошта (*PostNL*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2009. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Холандији: писмоносне пошиљке до 2 кг у унутрашњем и међународном саобраћају; тисковине до 2 кг; мали пакети до 2 кг; пакети до 10 кг у унутрашњем и међународном саобраћају; препоручене и вредносне пошиљке.



**Слика 7.46.** Број писмоносних пошиљака – Холандија

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних пошиљака је у сталном паду. Број пакета је у порасту током посматраних година.



**Слика 7.47.** Број пакета – Холандија

*Извор: Светски поштански савез*

## Пољска

Пољска пошта (*Poczta Polska*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Пољској: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних поштиљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг у унутрашњем поштанском саобраћају; прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг у међународном долазу; препоручене поштиљке и вредносне поштиљке; секограми до 7 кг.



**Слика 7.48.** Број писмоносних поштиљака – Пољска

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних поштиљака се креће по поринципу раста и опадања и пре и после године либерализације.



**Слика 7.49.** Број пакета – Пољска

*Извор: Светски поштански савез*

Број пакета је био у опадању до године либерализације (2013.), да би те године достигао максималну вредност. Након године либерализације број пакета је опет у паду.

## Португалија

Пошта Португалије (*CTT – Correios*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Португалији: пријем, прерада, превоз и уручење писмоносних пошљака до 2 кг; пријем, прерада, превоз и уручење пакета до 10 кг; препоручене пошिल्ке и вредносне пошिल्ке.



Слика 7.50. Број писмоносних пошљака – Португалија

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошљака прати тренд опадања.



Слика 7.51. Број пакета – Португалија

Извор: Светски поштански савез

Број пакета у Португалији бележи знатан пад у периоду пре и после укидања резервисаног сектора.

### Румунија

Румунска пошта (*Posta Romana*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2013. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Румунији: писмоносне пошљке до 2 кг; тисковине и секограми до 2 кг; препоручене и вредносне пошљке; пакети до 10 кг.



Слика 7.52. Број писмоноских пошљака – Румунија

Извор: Светски поштански савез

Број писмоноских пошљака је у константном паду.



Слика 7.53. Број пакета – Румунија

Извор: Светски поштански савез

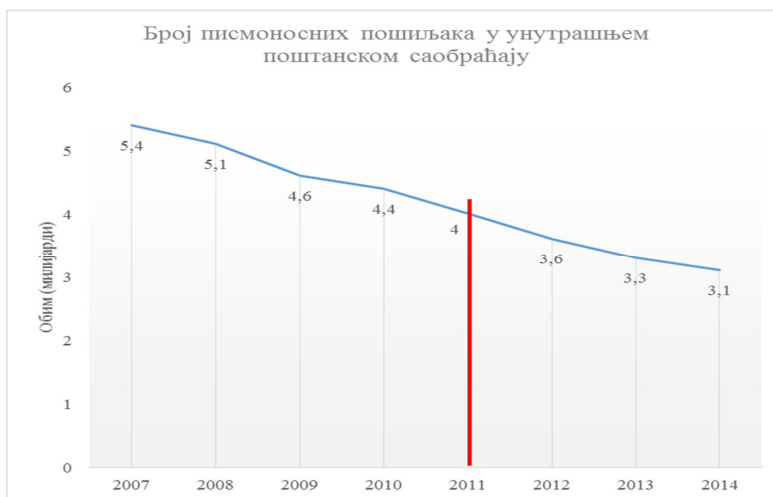
---

Број пакета је у опадању, с тим што се обим одржава константним након године либерализације.

### Шпанија

Пошта Шпаније (*Correos y Telégrafos*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 2011. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Шпанији: писмоносне пошиљке у унутрашњем и међународном саобраћају до 2 кг; пакети до 20 кг; препоручене и вредносне пошиљке.



Слика 7.54. Број писмоносних пошиљака – Шпанија

Извор: Светски поштански савез

Број писмоносних пошиљака је у паду, неvezано за укидање резервисаног сектора.

### Шведска

Шведска пошта (*Posten Sweden Post*), као именовани оператор за пружање универзалне поштанске услуге, од 1993. године послује на потпуно либерализованом тржишту поштанских услуга.

Опсег универзалне поштанске услуге у Шведској: писмоносне пошиљке до 2 кг; тисковине.





*Слика 7.55. Број писмоносних пошљака – Шведска*

*Извор: Светски поштански савез*

Број писмоносних пошљака у Шведској задржава прилично константно кретање које карактерише благи пад.

---

**Прилог V. Тежински коефицијенти коришћени fuzzy AROMAN методом, по сегментима одрживости универзалне поштанске услуге**

**Тежински коефицијенти у сегменту опсега универзалне поштанске услуге, по критеријумима**

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16
TK	0.065378	0.139284	0.054008	0.068221	0.241615	0.028845	0.024474	0.016607	0.068448	0.039113	0.041558	0.046447	0.035276	0.056026	0.029051	0.045651

**Тежински коефицијенти у сегменту опсега квалитета преноса пошљака, по критеријумима**

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16
TK	0.065378	0.139284	0.054008	0.068221	0.241615	0.027096	0.022726	0.020104	0.048778	0.024389	0.04315	0.033769	0.068732	0.042297	0.039653	0.060802

**Тежински коефицијенти у сегменту доступности јединица поштанске мреже, по критеријумима**

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17
TK	0.05272	0.112318	0.043552	0.055013	0.194837	0.038636	0.028701	0.020974	0.051345	0.034841	0.033008	0.027506	0.059446	0.030824	0.041833	0.017614	0.156834