



## Executive Summary

# Степен задовољења потреба корисника поштанских услуга

## Degree of satisfaction of postal service users' needs



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
**РАТЕЛ**  
РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА  
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ  
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

## Садржај/Contents

Увод.....	2
Физичка лица .....	2
Правна лица .....	6
Препоруке .....	9
Introduction .....	10
Individuals .....	10
Legal Entities .....	13
Recommendations .....	16

## Увод

Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ), сходно важећем Закону о поштанским услугама у обавези је да прати развој у области поштанских услуга, предузима мере у циљу унапређења и подстицања конкуренције на тржишту поштанских услуга, прописује стандарде квалитета у обављању поштанских услуга и прати њихову примену, укључујући и степен задовољења потреба корисника поштанских услуга. РАТЕЛ је ангажовао независну агенцију Smart+Research са задатком да спроведе истраживање које би обухватило испитивање задовољења потреба корисника поштанских услуга укључујући универзалну поштанску услугу и експрес услуге. Истраживањем су обухваћене две циљне групе – физичка лица (1200 испитаника) и правна лица (300 правних лица) на национално репрезентативним узорцима. Истраживање је спроведено у периоду од 29.01. до 23.02.2024.

## Физичка лица

Већина физичких лица (76%) је задовољна опсегом услуга које Пошта Србије нуди. У исто време скоро половина види потребу за увођењем нових услуга. Предлози нових услуга се пре односе на унапређење функционисања, а не на крупне недостатке јер би у том случају задовољство опсегом услуга било знатно ниже. Најфреквентније навођени предлог се односио на увођење (већег броја) пакетомата који се могу сматрати и једним обликом решења за проблеме на који су испитаници реферисали – недолазак курира на врата и проблеме са уручењем пошиљака (договор око времена/места доставе). Пакетомати су посебно привлачна опција најмлађој узрасној групи (до 29 година). Испитаници су питање отвореног типа искористили као прилику да нагласе факторе који су им важни код поштанских услуга - брзо и ефикасно функционисање без гужви, уз љубазне запослене и ниске цене услуга.

Физичким лицима су описане услуге хибридног писма, услуге помоћи при еУслугама државне управе и услуге усмерене на рањиве категорије становништва. Оцењено је да је увођење сваке од ових услуга важно, са тим да се хибридно писмо показало као релативно

мање значајно (60%) у поређењу са осталим предложеним услугама (89% за еУслуге и 92% за услуге усмерене рањивим категоријама).

Постоји жеља за наставком пружања услуге приоритетног писма упркос томе што се она ретко користи. Слично важи и за преношење пакета великих димензија (60x50x50 cm) за коју 87% сматра да Пошта Србије треба да пружа. Када је реч о *некласичним* поштанским услугама какве би биле уплате и исплате, практично целокупно становништво (97%) сматра да их треба задржати. Као аргумент се чешће наводи да су ове услуге важне за цело становништво (70%), а не само за рурална подручја (27%).

У претходних годину дана 59% корисника поштанских услуга је имало негативно искуство уручивања писама/пакета од Поште Србије, због уручења истих са закашњењем. Приликом интерпретације података треба узети у обзир и ситуацију недавне обуставе рада Поште Србије (новембар 2023). Већини становника урбаних насеља (80%) не би представљало проблем да се уручивање писма не обави током истог дана када поштар добије пошилику за доставу, већ наредног радног дана.

Сваки пети корисник поштанских услуга види потребу за отварањем поште која би му била ближа, док је 85% задовољно тренутном близином. Највише незадовољних има у ретко насељеним руралним насељима (27%) и чак 40% ове групе сматра да је потребно отворити ближи објекат. Када се посматрају само корисници услуга који виде потребу за отварањем ближе поште (узевши у обзир целу територију и независно од начина путовања) просечно време које им је потребно да стигну до поште износи 15 минута, док се преферира време од 7 минута.

Потребу за продужењем радног времена поште види 29% становништва. Очекивано продужење најчешће износи два или три сата у односу на тренутно радно време, а највећу потребу за продужењем имају Београђани и становништво из руралних насеља веће густине насељености.

Рад суботом је важан за 73% урбаног становништва. Са друге стране, предлог радног времена (понедељак, среда, петак: 9.00-15.00, уторак, четвртак: 13.00-19.00, субота: 9.00-13.00) као прихватљив оцењује 47%.

Укидање радне суботе уз минимално радно време од 4 сати (уз један дан када би радно време било до 17:00) би било прихватљиво за само 30% урбаног становништва, док би опција са 6 часова дневно одговарала половини. Корисници Београдског региона негативније оцењују ова два предлога. Увођење бар једног дана када би радно време било нешто дуже од предложеног (уместо до 17:00, до 19:00/20:00) чини се привлачном опцијом која би потенцијално могла да надомести рад поште суботом.

Постоји велики раскорак између очекивања испитаника из руралних насеља (минимум 5 радних дана недељно) и понуђених опција од минимум 1 или 2 дана рада. Из тог разлога су предложене опције махом негативно оцењене без обзира на потенцијално смањење трошкова/спречавања затварања поште. Најпозитивнију оцену дају становници руралних насеља мање густине насељености предлогу са минимум 2 дана у недељи са минимум 2 сата рада у току дана (за 44% прихватљив).

Квалитет писмоносне и пакетске услуге се у већини случајева (78% и 76%) оцењује највишим оценама (4 и 5 на петостепеној скали), а мало је оних који су изразито незадовољни.

Већина становништва је у претходних годину дана имала искуство са операторима експрес услуга (84%). Најкоришћенији оператор експрес услуга је Пост експрес (72%).

Негативно искуство са неким од оператора имало је 30% корисника експрес услуга. Најчешће замерке које се упућују операторима се односе на кашњење доставе пошиљака (59% замерки), недостављање пошиљака до врата стана/куће (53%) и проблеме са предајом пошиљака (39%).

Становништво је недовољно информисано о начину покретања рекламационог поступка (29%). Међу онима који су имали искуство са рекламацијама (што је 17% корисника), позитивна искуства су два пута чешћа (38%) у односу на негативна (19%).

Постојање како пословница (83%) тако и пакетомата (74%) курирских служби у близини испитаника су процењене као јако важне, са тим да је важност пакетомата за нијансу нижа. Индиректно се може закључити да је постојање пакетомата довољно за

већину становника у ситуацијама када прималац није на адреси приликом покушаја уручења. Могућност плаћања поштарине и откупног износа платним картицама је процењена као јако важна (значајна за око 74% корисника поштанских услуга).

## Правна лица

Приближно 3/4 правних лица (74%) је задовољно опсегом услуга које тренутно пружа Пошта Србије. Само 24% види потребу за увођењем нових услуга. Међутим, из анализе предлога ових услуга постаје јасно да је правним лицима важније унапређење функционисања већ постојећих услуга, посебно када је реч о кашњењу пошиљака и грешкама. Као и код физичких лица, међу одговорима се уочава и потреба за већим бројем пакетомата.

За разлику од физичких лица која имају отпор ка укидању приоритетног писма, правни субјекти ову услугу сматрају мање важном за задржавање (37%). Још један од кандидата за укидање је адресовани рекламни материјал јер само 17% сматра да је наставак пружања ове услуге важан. 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.

Оцена важности увођења хибридног писма је нешто нижа у односу на оцену која дају физичка лица (42%). Већина правних субјеката сматра да је важно увести услуге усмерене ка рањивим категоријама становништва (84%).

Приликом слања писама/пакета преко Поште Србије, чак половина правних субјеката је доживела да се они 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.

Већина правних лица је задовољна близином своје поште (87%) и подједнак број не види потребу за отварањем нове која би била ближа. Предузећа која писма шаљу у Београдском региону су задовољнија близином поште. На нивоу Србије, просечно време потребно да се стигне до поште је 6 минута, док просечна максимална прихватљива удаљеност износи 13 минута (независно од начина путовања) па не изненађује да већина правних лица не види потребу за отварањем ближег објекта. Привредници који до поште

долазе пешице у просеку прелазе 0.5 километара, док они који долазе аутомобилом прелаза 7.2 километара.

Уколико се посматрају само правна лица која виде потребу за отварањем ближе поште, може се уочити да је просечно време које им је потребно да стигну до ње 11 минута, а преферирано 5 минута независно од начина путовања.

Мали проценат правних субјеката види потребу за дужим радним временом поште (11%), а они који имају ову потребу очекују благо продужење (1 или 2 сата више од тренутног радног времена).

Правна лица из урбаних средина су подељена по питању значаја радног времена суботом – за приближно подједнак број (2/5) рад суботом јесте, односно, није важан. Слично важи и за предлог радног времена (понедељак, среда, петак: 9.00-15.00, уторак, четвртак: 13.00-19.00, субота: 9.00-13.00) који је прихватљив за само 35% правних лица, за разлику од физичких лица којима је ово време прихватљивије (47%). Физичким лицима (73%) је рад суботом знатно важнији него правним лицима (40%). Предлог који подразумева укидање радне суботе и радни дан од 6 часова (уз један дан рада до 17:00) би био прихватљив за 45% правних лица.

Предлог који подразумева минимум 4 сата дневно је знатно лошије оцењен (прихватљив за 28%). Највећи број правних лица очекује осмочасовни рад (41%), док би 27% очекивало и дуже радно време. Половина правних лица би очекивала да пошта ради бар један дан до 17:00, док би остатак желео да то време буде и дуже – до 18:00, 19:00 или 20:00 часова.

Предузећа из руралних подручја екстремно негативно евалуирају оба предлога радног времена шалтера – већина даје најниже оцене исказујући да су им предлози потпуно неприхватљиви (2 дана/1 дан у току недељи 2 сата/3 сата у току дана). Њихова очекивања иду у смеру петодневне радне недеље (77%) са радним временом од бар 6 часова у току дана (62%).



Оцене квалитета писмоносне и пакетске услуге су на високом нивоу и када их оцењују правни субјекти.

Скоро сва правна лица су користила неку од експрес услуга у претходних годину дана. Нешто више од 3/5 правних лица (63%) није имало негативна искуства са операторима експрес услуга. Без обзира на то о којем оператору је реч, најчешћи проблеми су се односили на **предају пошиљака** (комуникација са позивним центром/куриром, 50% негативних искустава), **кашњење доставе** (64%) и то што курири **не достављају пошиљке до врата стана/куће** (33%).

Правна лица су информисанија од физичких по питању начина покретања рекламационог поступка (54%), али и овде постоји простор за напредак. Од 28% правних лица која су имала искуство са рекламацијом, приближно је подједнак број оних који су били задовољни, тј. незадовољни начином њиховог решавања.

Близина пакетомата и пословница курирских служби су нешто мање важна правним него физичким лицима. Три од пет правних субјеката сматра близину пословнице курирске службе важном, док је важност близине пакетомата за нијансу мања (око 1/2 правних лица).

## Препоруке

- ✓ Радити на повећању броја пакетомата
- ✓ Увести могућност плаћања поштарине и откупног износа картицом приликом предаје/уручења пошиљке на адреси
- ✓ Увођење услуга хибридног писма, помоћи са сервисима еУправе и услуга усмерених ка рањивим категоријама становништва
- ✓ Радити на решавању проблема (не)долажења курира до врата приликом испоруке и кашњења пошиљака
- ✓ Размотрити укидање приоритетног писма упркос жељи физичких лица да се задржи (узевши у обзир ниску фреквентност коришћења)
- ✓ Информисати становништво и привреду о начину покретања рекламационог поступка
- ✓ Размотрити укидање адресованог рекламног материјала (1/3 становништва и 17% правних лица га сматрају важним).
- ✓ Не укидати *несџандардне* поштанске услуге попут уплата и исплата ни и урбаним ни у руралним насељима (јер су и урбаном становништву ове услуге важне)
- ✓ Уручивање писма наредног радног дана, а не истог дана када га поштар добије је прихватљиво за 80% становништва
- ✓ Настојати да се задржи рад суботом у урбаним срединама. Постоје индикације да би потенцијална алтернатива којом би се надокнадио губитак рада суботом била продужење радног времена неким радним данима до 19 или 20 часова.
- ✓ Трудити се да не дође до смањења доступности поштанских услуга становништву ретко насељених руралних насеља
- ✓ Бити обазрив по питању потреба предузећа из руралних подручја везано за временску доступност поште где постоји крупније неслагање жеља са једне и реалности са друге стране

## **Introduction**

The Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services (RATEL), in accordance with the applicable Postal Services Act, is obliged to monitor the development in the field of postal services, take measures to improve and stimulate competition in the postal services market, prescribe quality standards in the provision of postal services and monitor their implementation, including the level of satisfaction of postal service users' needs. RATEL has engaged the independent agency Smart+Research with the task of conducting research that would include examining the satisfaction of postal service users' needs, including universal postal services and express services. The research covered two target groups - individuals and legal entities on a national scale.

## **Individuals**

Most individuals are satisfied with the range of services offered by the Post of Serbia (76%). At the same time, almost half see the need for the introduction of new services. Proposals for new services are primarily aimed at improving functionality rather than addressing major deficiencies, as satisfaction with the range of services would be significantly lower in that case. The most frequently mentioned proposal relates to the introduction of (a greater number of) parcel lockers, which can be considered as one form of solution to the problems cited by respondents – couriers not delivering all the way to the door and issues with parcel reception (agreement on delivery time/place). Parcel lockers are particularly attractive to the youngest age group (up to 29 years old). Respondents used the open-ended question as an opportunity to emphasize the factors that are important to them in postal services - fast and efficient functioning without queues, with friendly staff and low service prices.

Services of hybrid mail, assistance services for eGovernment services, and services targeting vulnerable population categories have been described to the individuals. It has been assessed that the introduction of each of these services is important, with hybrid mail showing relatively less significance (60%) compared to other proposed services (89% for eGovernment services and 92% for services targeting vulnerable categories). There is a desire to continue providing priority mail services despite their rare use. The same applies to the transportation of large packages (60x50x50 cm), for which 87% believe that the Post of Serbia should provide. When it comes to non-classical postal services such as payments and disbursements, practically the

entire population (97%) believes they should be retained. The argument which is more often made is that these services are important for whole population (97%) rather than just limiting their importance to rural areas (27%).

In the past year, 59% of users of postal services experienced delays in the delivery of letters/packages from the Post of Serbia. When interpreting the data, the recent strike should also be considered. Most urban residents (80%) wouldn't mind if the delivery of mail wasn't done on the same day the postman received the mail, but rather on the next working day.

Every fifth user of postal services sees the need for opening a post office closer to them, while 85% are satisfied with the current proximity. The highest dissatisfaction is found in sparsely populated rural areas (27%), and even 40% of this group believes that opening a closer branch is necessary. When considering only users of services who see the need for opening a closer post office (regardless of urbanity and mode of travel), the average time it takes them to reach the post office is 15 minutes, with a preference for a time of 7 minutes.

Close to 1/3 of the population see the need to extend the working hours of the post office. The expected extension is usually two or three hours beyond the current working hours, and the greatest need for this extension is seen among Belgrade residents, and residents of rural areas with higher population density.

Post office working on Saturdays is important for approximately 73% of urban residents. On the other hand, the proposed working hours (Monday, Wednesday, Friday: 9.00-15.00, Tuesday, Thursday: 13.00-19.00, Saturday: 9.00-13.00) are considered acceptable by only 47%.

Eliminating Saturdays with a minimum of 4 hours of work (with one day when working hours would be until 17:00) would be acceptable for only 30% of urban residents, while the option with 6 hours of work daily would suit half of them. Belgrade citizens evaluate these two proposals more negatively. Introducing at least one day with slightly longer working hours (instead of 17:00, until 19:00/20:00) seems like an attractive option that could potentially compensate for not working Saturdays.

There is a significant gap between the expectations of respondents from rural areas (a minimum of 5 working days per week) and the offered options of a minimum of 1 or 2 working days. For this reason, the proposed options are mostly negatively evaluated regardless of the potential cost reduction/prevention of post office closures. Residents of rural areas with lower population density give the most positive assessment to the proposal of a minimum of 2 days per week with a minimum of 2 hours of work per day (acceptable for 44%).

The quality of mail and parcel services is rated with the highest marks (4 and 5 on a five-point scale) in most cases (78% and 76%).

Most of the population have had experience with express service operators in the past year (84%). Negative experiences with some of the operators were reported by 30% of express service users. The most common complaints directed towards operators relate to delayed delivery of shipments (59% of complaints), failure to deliver shipments to the door of the residence/house (53%), and issues with handing over shipments (39%).

Citizens are insufficiently informed about initiating a complaint procedure (29%). Among those who had experience with complaints (17% of users), positive experiences are twice as common (38%) compared to negative ones (19%).

The existence of both courier service branches (83%) and parcel lockers (74%) near respondents is deemed very important, although the importance of parcel lockers is slightly lower. It can be indirectly concluded that the existence of parcel lockers is sufficient for most residents in situations when the recipient is not at the address during delivery attempts. The possibility to pay postage and cash on delivery amounts with payment cards is assessed as very important (significant for about 74% of postal service users).

## Legal Entities

Approximately 3/4 of legal entities (74%) are satisfied with the range of services currently provided by the Post of Serbia. Only 24% see the need for introducing new services. However, an analysis of proposals for these services makes it clear that legal entities prioritize the improvement of the functioning of existing services, especially when it comes to delivery delays and errors. As with individuals, there is also a need for more parcel lockers.

Unlike individuals, who resist the discontinuation of priority mail, legal entities consider this service less important to retain (37%). Another candidate for abolishment is addressed advertising material, as only 17% consider the continuation of this service important. Approximately two out of five legal entities have sent large-sized packages in the past year, and three out of five believe it is important for the Post of Serbia to continue providing this service.

The importance rating for introducing hybrid mail is slightly lower compared to the rating given by individuals (42%). Most legal entities consider it important to introduce services aimed at vulnerable population groups (84%).

When sending letters/packages via Post of Serbia, as much as half of legal entities have experienced delays in delivery in the past year. For 56% of respondents, a delivery time of 2 days for mail would be satisfactory, while only 10% believe that letters should be delivered within one day.

Most legal entities are satisfied with the proximity of their post office (87%), and an equal number do not see the need to open a new one closer to them. Companies sending letters in Belgrade are more satisfied with the proximity of the post office. On average, the time it takes to reach the post office is 6 minutes, while the average maximum acceptable distance is 13 minutes (regardless of urbanity and mode of travel), so it's not surprising that most legal entities do not see the need to open a closer branch. The average distance of legal entities from the post office is 3.8 kilometers, and the maximum acceptable distance is 7.3 kilometers. Legal entities who come to the post office on foot typically cover an average of 0.5 kilometers, while those who come by car cover 7.2 kilometers on average.

If we consider only legal entities that see the need to open a closer post office, it can be noticed that the average time it takes them to reach it is 11 minutes, while the preferred time is 5 minutes (taking into account all modes of travel).

A small percentage of legal entities see the need for longer post-office hours (11%), and those who have this need expect a slight extension (1 or 2 hours more than the current working hours).

Legal entities from urban areas are divided on the importance of Saturday work – approximately an equal number (2/5) consider it important or not important. The same applies to the proposed working hours (Monday, Wednesday, Friday: 9.00-15.00, Tuesday, Thursday: 13.00-19.00, Saturday: 9.00-13.00), which are acceptable for only 35% of companies. Saturday work is considerably more important to physical entities (73%) compared to legal entities (40%). A proposal that involves abolishing Saturday work and having a six-hour workday (with one day of work until 17:00) would be acceptable to 45% of legal entities.

The proposal for a minimum of 4 hours per day is significantly less well-rated (acceptable for 28%). The largest number of legal entities expects an eight-hour workday (41%), while 27% would expect even longer working hours. Half of the legal entities would expect the post office to work at least one day until 17:00, while the rest would want that time to be even longer – until 18:00, 19:00, or 20:00.

Companies from rural areas evaluate both proposals for counter hours extremely negatively – the majority give the lowest ratings, indicating that the proposals are completely unacceptable to them (2 days/1 day per week, 2 hours/3 hours per day). Their expectations lean towards a five-day working week (77%) with working hours of at least 6 hours per day (62%).

Quality ratings of mail and parcel services are also high when evaluated by legal entities.

Almost all legal entities have used some of the express services in the past year. Slightly more than 3/5 of legal entities (63%) did not have negative experiences with express service operators. Regardless of the operator in question, the most common problems were related to handing over parcels (communication with the call center/courier, 50% negative experiences),

delayed delivery (64%), and couriers not delivering parcels to the door of the residence/house (33%).

Legal entities are better informed than individuals about the process of initiating a complaint procedure (54%), but there is still room for improvement. Out of 28% of legal entities that had experience with complaints, approximately an equal number were satisfied or dissatisfied with the way their complaints were handled.

The proximity of parcel lockers and courier service branches is slightly less important to legal entities compared to individuals. Three out of five legal entities consider the proximity of a courier service branch important, while the importance of proximity to parcel lockers is slightly lower (about 1/2 of legal entities).



## Recommendations

- ✓ Work on increasing the number of parcel lockers.
- ✓ Introduce the possibility of paying postage and cash on delivery amounts by card upon parcel delivery.
- ✓ Introduce hybrid mail services, assistance with eGovernment services, and services aimed at vulnerable population groups.
- ✓ Work on resolving issues with courier delivery all the way to the door and parcel delivery delays.
- ✓ Consider discontinuing priority mail despite the desire of physical entities to retain it (considering low frequency of use).
- ✓ Educate the population and businesses about the process of initiating a complaint procedure.
- ✓ Consider abolishing addressed advertising material (1/3 of the population and 17% of legal entities consider it important).
- ✓ Do not abolish non-standard postal services such as payments and withdrawals, neither in urban nor rural areas (as these services are important to urban population as well).
- ✓ Delivery of mail on the next working day, rather than the same day the postman receives it, is acceptable to 80% of the population.
- ✓ Strive to maintain working Saturdays in urban areas. There are indications that a potential alternative to compensate for the loss of working Saturday could be extending working hours on certain weekdays until 7 or 8 p.m.
- ✓ Try not to reduce the availability of postal services to residents of sparsely populated rural areas.
- ✓ Exercise caution regarding the needs of businesses in rural areas related to the working hours of postal services, where there may be significant discrepancies between desires and reality.