

ISS/KS A331 ПОШТАНСКИ САОБРАЋАЈ

Овај програм рада усвојен је на седници Комисије која је одржана 16. маја 2013. године, а одобрио га је Стручни савет за опште области стандардизације на седници која је одржана 3. јула 2013 године.

Увод

Почетком деведесетих година прошлог века, Европска комисија је у Зеленој књизи констатовала да је квалитет поштанских услуга низак, да фокус нису корисници, да су национални оператори неефикасни и да се универзална услуга неуједначено развија. По први пут је наглашена потреба да се на нивоу Европске уније успоставе заједничка правила за развој поштанских услуга и унапређење квалитета, уз омогућавање већег сета услуга за корисника. Закључак поменуте дискусије јесте да је најбољи алат за испуњење ових циљева стандардизација технолошких, квалитативних и квантитативних метода. Стандарди настају и развијају се као резултат достигнућа у науци и техници, као и на основу искуства и добре праксе у свим областима, па се самим тим почело размишљати о имплементацији тог приступа на пољу квалитета поштанских услуга. Ова проблематика је детаљно разрађена у Директиви 97/67/ЕС, где су, између осталог, установљена заједничка правила која се односе на утврђивање и усаглашавање како стандарда квалитета за универзалну услугу тако и техничких стандарда.

Примена стандарда у пружању услуга доводи до повећања ефикасности и ефективности процеса и квалитета услуга, чиме се истовремено излази у сусрет потребама корисника услуга и доприноси подизању нивоа њиховог задовољства. Узимајући у обзир глобалне трендове и стављање квалитета услуга у први план, имплементација стандарда постаје неминовност, која захтева синергијско деловање државних органа, поштанских оператора, корисника, једном речју свих учесника на тржишту поштанских услуга. Транспарентност, односно укључивање што већег броја заинтересованих страна, карактеристише овај процес и предуслов је за постизање квалитетног и одрживог решења.

На основу Статута Института и Интерних правила стандардизације – Део 2: Образовање и рад комисија за стандарде и сродне документе, решењем директора Института бр. 1176/53-28-01/2012 од 04.09.2012. образована је Комисија KS A331, *Поштански саобраћај*.

У складу са тачком 1 Решења о образовању комисије за стандарде и сродне документе, предмет рада Комисије је стандардизација у области поштанског саобраћаја са аспекта терминологије и спецификација услуга које поште нуде.

Комисија прати рад техничких комитета CEN/TC 331 и CEN/SS A 03 Европског комитета за стандардизацију (CEN).

Комисија је образована ради:

- доношења, преиспитивања и повлачења српских стандарда и сродних докумената у наведеној области рада, у складу са Интерним правилима и упутствима Института за стандардизацију Србије;
- обезбеђивања усаглашености српских стандарда и сродних докумената са европским и међународним стандардима у наведеној области рада;
- учествовања у изради и преиспитивању стандарда и сродних докумената које доносе европске и међународне организације за стандардизацију у наведеној области рада;
- и других послова које предложи надлежни стручни савет.

1 Пословно окружење

1.1 Опште

Промене које се убрзано дешавају и које воде ка либерализацији тржишта и глобализацији економије, комбиноване са спровођењем поштанске реформе, представљају окосницу у јачању конкурентности на националном и међународном поштанском тржишту.

Очекивања корисника и њихове потребе задовољиће се развојем нових технологија и већом и разноврснијом понудом нових услуга. Поштанска мрежа због своје доступности и јединствености отвара нове могућности за задовољење потреба корисника услуга на комуникационом тржишту, чиме поштански сектор постаје значајан чинилац за развој информационог друштва. Посматрано са становишта техничко-технолошких фактора, развој технологије, пре свега информационо комуникационе технологије (ИКТ), знатно утиче на поштански сектор, с тим да искуства поштанских оператора у великом броју земаља указују на то да кроз сарадњу са државним институцијама и међународним организацијама, као и кроз увођење услуга нове генерације, оператори могу успешно пословати и у условима дигиталне ере.

Развој сектора поштанских услуга може знатно утицати на велика предузећа, која у настојању да издвоје споредне делатности од основне, велики део тих делатности могу препустити поштанским операторима. Приметна је експанзија предузећа чија је основна делатност дистрибутивна логистика. Њихов производ представља модификовану поштанску услугу у сегменту места и времена преузимања и уручења пошиљака, која се креира на принципу „од врата до врата”.

Доношењем бројних системских закона који су хармонизовани са законодавством ЕУ унапређују се домаћи правни и институционални оквири различитих области, при чему се поштанска регулатива усклађује са међународном регулативом, односно са директивама ЕУ усвајањем Закона о поштанским услугама и подзаконских аката.

Имајући у виду пројекције ММФ које се односе на укупна привредна кретања, као и макроекономске индикаторе за Републику Србију, може се очекивати постепена стабилизација економске ситуације, што ће се последично одразити и на стабилност раста поштанских услуга.

Потписивањем Споразума о стабилизацији и придруживању (ССП), Република Србија се обавезала на постепено усклађивање законодавства (између осталог и применом стандарда) са правним тековинама Европске уније.

Заинтересоване стране у области рада ове комисије су:

1. релевантни органи државне и локалне управе;
2. јавно предузеће;
3. универзитети.

1.2 Квантитативни показатељи пословног окружења

Имајући у виду да промене и трендови присутни у пословном окружењу сваке компаније представљају извор могућности и опасности за њено пословање, у циљу сагледавања актуелних дешавања у пословном окружењу предузећа „Пошта Србије”, сачињена је анализа кретања националне економије и домаћег поштанског тржишта.

Поштански сектор у Републици Србији, са више од 40 оператора који пружају поштанске услуге у области прикупљања, прераде и транспорта писмоносних пошиљака, пакета, као и експрес преноса

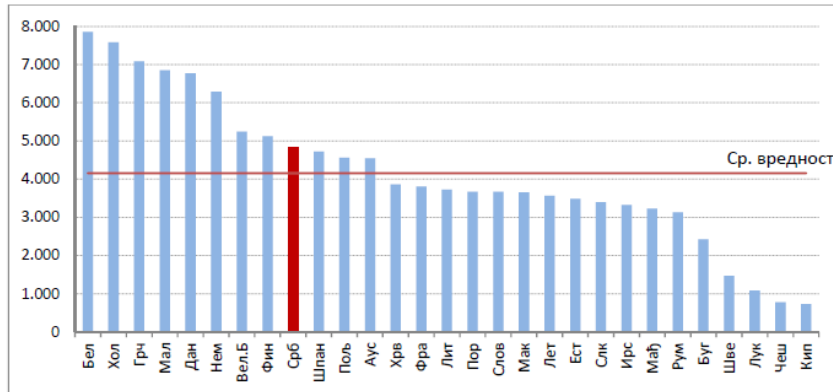
пошиљака, има посебан значај за економски и друштвени развој државе. Овај сектор тренутно запошљава око 18.800 радника, што представља 0,79 % свих запослених у Републици Србији. Укупни приходи које је поштанска делатност остварила у 2011. години износе око 11 милијарди динара, што чини око 0,32 % БДП-а за 2011. годину. Са друге стране, поштанске услуге спадају у ред високософистицираних услуга, па самим тим представљају делатност која може успешно подржати даљи привредни развој Републике Србије.

У складу са текућим и пројектованим економским кретањима у Републици Србији, Нацртом фискалне стратегије дефинисан је основни макроекономски оквир за наредне три године, који предвиђа убрзање привредног раста по просечној годишњој стопи од 3,2 %, односно кумулативно 9,8 %, уз постепено смањење инфлације за око 0,5 % годишње, повећање броја запослених почев од 2014. године, повећање личне потрошње у просеку за 0,4 % годишње, раст инвестиција у просеку за око 7 % годишње, раст извоза и увоза.

Табела 1 – Пројекција макроекономских показатеља у периоду од 2012. до 2015. године

Индикатори	Пројекција			
	2012.	2013.	2014.	2015.
Бруто домаћи производ, реални раст (у %)	-1,00	2,00	3,50	4,00
Бруто домаћи производ, текуће цене (у мил. динара)	3.294.150	3.662.437	3.961.200	4.296.793
Бруто домаћи производ, рег сарита (у еврима)	3.950,30	4.250,70	4.537,50	4.859,30
Инфлација (мерена индексом потрошачких цена) крај периода %	11,00	5,50	5,00	4,50
Број формално запослених, годишњи просек (у 000)	1.720,0	1.716,6	1.737,2	1.777,1
Реални раст извоза роба и услуга (у %)	2,90	9,70	10,00	11,00
Реални раст увоза роба и услуга (у %)	2,00	2,10	5,10	6,60
Реални раст личне потрошње (у %)	-0,4	-1,5	1,0	1,6
Реални раст државне потрошње (у %)	6,7	-5,2	1,4	1,6
Реални раст инвестиција (у %)	-8,7	7,9	6,4	7,1

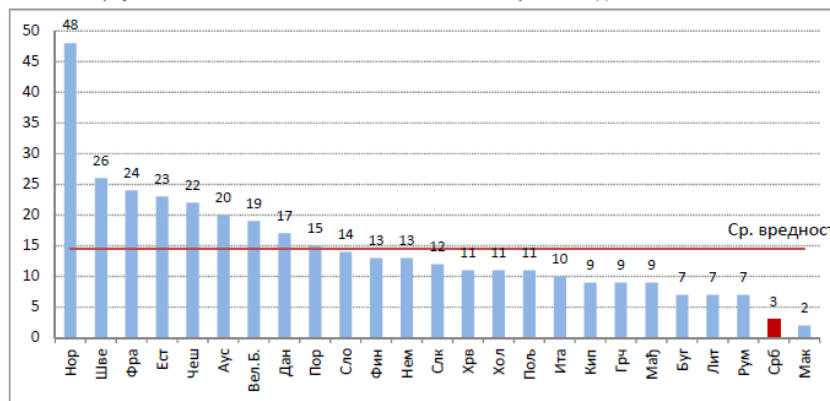
Као основни показатељи развијености поштанског тржишта у Републици Србији могу се узети број становника по једној поштанској јединици, број поштанских сандучића на 10.000 становника, као и број писмоносних пошиљака по становнику годишње. Број поштанских јединица и број поштанских сандучића на 10.000 становника представљају индикаторе доступности поштанске мреже. У поређењу са осталим европским земљама, када се ради о поштанским јединицама, у Републици Србији је доступност поштанских услуга на нивоу европског просека, са 4 821 становником на једну јединицу поштанске мреже (4 153 у Европи).



Извор: Еуростат, Републички завод за статистику

Слика 1 – Број становника по једној поштанској јединици у 2010. години

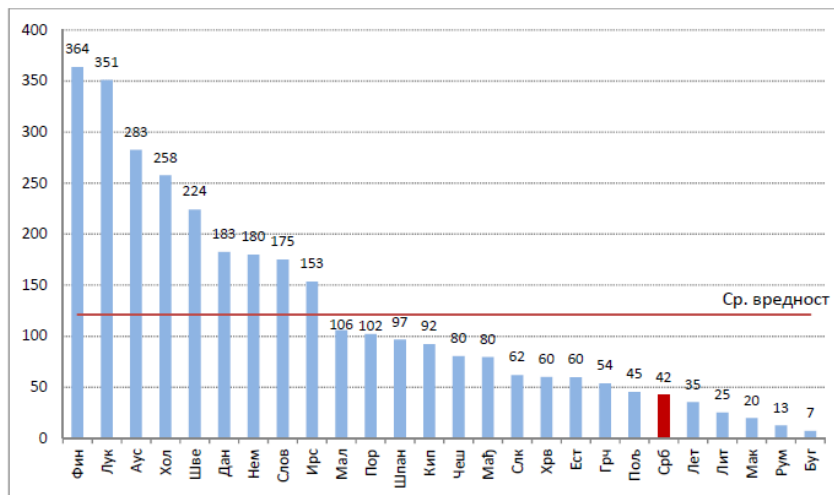
Са друге стране, када је реч о броју поштанских сандучића на 10.000 становника (слика 2), Србија се са 3 сандучића налази далеко испод европског просека од 14,5 сандучића на 10.000 становника. То у извесној мери може представљати проблем у вези са доступношћу поштанских услуга, нарочито у руралним и мање развијеним подручјима Републике.



Извор: Еуростат, ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“ Профил предузећа 2011.

Слика 2 – Број поштанских сандучућа на 10.000 становника у 2010. години

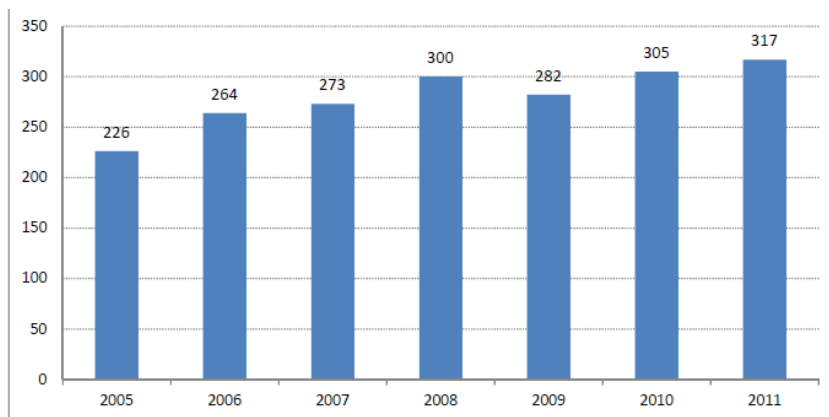
Ако се посматра укупан број писмоносних пошиљака по становнику (слика 3), који у европским земљама износи 121 пошиљку годишње, може се закључити да Република Србија са 42 пошиљке годишње (иако је испод европског просека) има потенцијал за даљи раст укупног броја писмоносних пошиљака.



Извор: Еуростат, Републички завод за статистику

Слика 3 – Укупан број писмоносних поштиљака по становнику у 2010. години

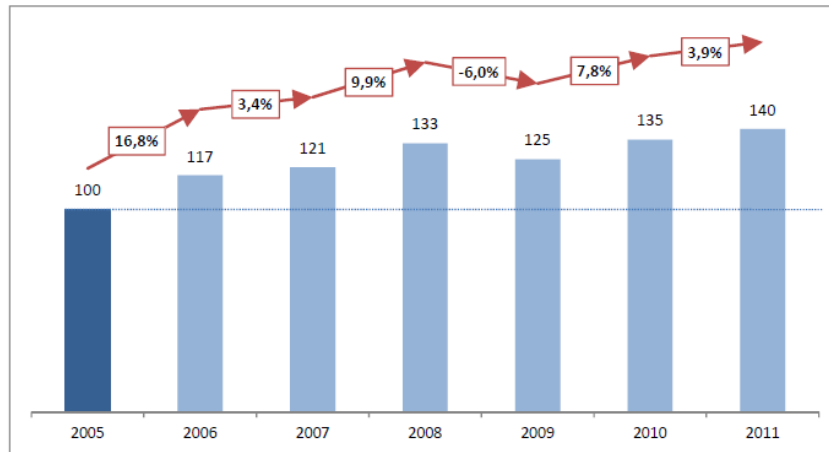
Тржиште поштанских (писмоносних и пакетских) и курирских услуга у Републици Србији бележи раст у периоду од 2005. до 2011. године од укупно 40 % (слика 4). Укупан број поштанских поштиљака порастао је са 226 милиона у 2005. години на нешто више од 317 милиона поштиљака у 2011. години.



Извор: Републички завод за статистику, Републичка агенција за поштанске услуге

Слика 4 – Укупан број поштанских и курирских услуга у Републици Србији (у милионима јединица)

Међутим, појединачни годишњи раст поштанских и курирских услуга у Републици Србије је доста неуједначен (слика 5). У првој години посматраног периода, укупан број услуга је порастао за 16,8 %, и тренд раста, мада неуједначен, наставио се до 2008. године. У 2009. години забележен је пад укупног обима услуга за 6 %. Даљи, али нешто успоренији раст настављен је и у последњим годинама посматраног периода.



Извор: Републички завод за статистику, Републичка агенција за поштанске услуге

Слика 5 – Раст поштанских и курирских услуга у Републици Србији (Индекс: 2005 =100)

На поштанском тржишту Републике Србије, у 2011. години је реализовањем више од 317 милиона услуга остварен приход од око 11,8 милијарди динара (табела 2). У односу на 2010. годину, обим услуга је повећан за 4 %, а раст прихода за 9 %. ЈПО је реализовао 308,7 милиона услуга и остварио приход око 8,3 милијарди динара. Обим услуга ЈПО повећан је за 4 %, а раст прихода за 6 % у односу на 2010. годину. Учешће реализованих услуга ЈПО у укупном обиму је 97 %, односно 70 % у оствареном приходу. Остали регистровани оператори реализовали су 8,4 милиона услуга и остварили приход од око 3,5 милијарди динара, обим услуга је повећан за 1 %, док су приходи повећани за 18 % у односу на 2010. годину.

Табела 2 – Структура тржишта поштанских услуга по операторима 2010/2011.

Оператори	Обим услуга у хиљадама јед.		Приход у хиљадама дин.	
	2010.	2011.	2010.	2011.
ЈПО	296.948	308.776	7.838.299	8.288.123
Остали	8.300	8.393	3.001.160	3.546.475
Укупно	305.248	317.169	10.839.459	11.834.598

Извор: Републичка агенција за поштанске услуге

Учешће осталих оператора у укупном реализованом обиму је 3 %, односно 30 % у укупном приходу. Основни разлог повећања броја услуга за 1 %, односно прихода за 18 %, стоји у чињеници да ови оператори пружају квалитетне и профитабилне – комерцијалне услуге.

Процентуално учешће ЈПО и других поштанских оператора у укупном обиму реализованих услуга у 2011. години идентичан је као у 2010. години, док је учешће осталих оператора у укупном приходу повећано за 2,3 % у односу на 2010. годину, као последица раста цена услуга које пружају ови оператори.

Табела 3 – Структура тржишта по врстама поштанских услуга 2010/2011.

Врста услуге	Обим услуга у хиљадама јед.		Приход у хиљадама дин.	
	2010.	2011.	2010.	2011.
Универзалне	293.580	304.537	6.868.265	7.057.223
Комерцијалне	11.668	12.632	3.971.194	4.777.375
Укупно	305.248	317.169	10.839.459	11.834.598

Извор: Републичка агенција за поштанске услуге

Табела 4 – Структура тржишта по врстама услуга осталих поштанских оператора 2010/2011.

Услуге осталих оператора	Обим услуга у хиљадама јед.		Приход у хиљадама дин.	
	2010.	2011.	2010.	2011.
Експрес услуге у УПС	7.704	7.747	2.087.348	2.540.556
Експрес услуге у МПС	371	391	861.456	942.456
Курирске услуге	225	255	52.356	63.463
Укупно	8.300	8.393	3.001.160	3.546.475

Извор: Републичка агенција за поштанске услуге

Од укупног броја поштанских услуга на тржишту РС, око 96 % или 304,5 милиона, јесу услуге из домена УПУ, чији се број повећао за 4 %, а приходи за 3 % у односу на 2010. годину. У структури прихода УПУ, 93 % су приходи од РПУ (писмоносне услуге до 100 g и поштанске упутнице), док се 7 % прихода остварује од осталих поштанских услуга из домена УПУ (писмоносне услуге масе 100 – 2 000 g и пакети) (табела 3).

У 2011. години забележен је пад прихода од РПУ за 0,2 % у односу на 2010. годину, превасходно као последица кршења Закона о поштанским услугама, односно пружања ових услуга од стране оператора који немају дозволу за овај сегмент услуга.

У претходне 3 године није дошло до промене цена УПУ иако су скоро сви макроекономски параметри имали негативан тренд. На основу Методологије обрачуна цена за УПУ, дефинисано је да цене УПУ буду засноване на реалним трошковима реализације, тако да се у наредном периоду не може очекивати знатније повећање прихода из овог тржишног сегмента, имајући у виду да УПУ нису високопрофитабилне услуге.

Повећање броја услуга комерцијалног типа (табела 4), које су реализовали приватни оператори, утицало је на знатно повећање прихода од ових услуга: порастом од 0,55 % експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају повећан је приход за 22 %; порастом од 5,53 % експрес услуга у међународном поштанском саобраћају повећан је приход за 9 %; порастом од 13,01 % курирских услуга повећан је приход за 21 %. У посматраном временском периоду уочена је несразмера између обима услуга из домена УПУ и прихода који се остварује од ових услуга, са упоредивим параметрима поштанских услуга из домена комерцијалних услуга.

2 Очекиване користи од рада комисије

Приликом доношења стандарда које је припремила Комисија очекује се, између осталог, и задовољење одређених посебних интереса различитих учесника на тржишту поштанских услуга, и то:

- **корисник** – тежи максималном квалитету уз минималну цену услуге;
- **оператор** – тежи минималним трошковима уз прихватљив квалитет за цену услуге која ће омогућити максималну добит;
- **држава** – тежи јефтиној и приступачној квалитетној услузи на читавој националној територији.

Усвојени стандарди теже да понуде оптимално решење, које је често резултат компромиса учесника на тржишту поштанских услуга:

- **корисник**: не добија максимални квалитет, али је унапред упознат са нивоом квалитета који може да очекује (рокови преноса, безбедност пошљака, накнада штете за изгубљене, оробљене или оштећене пошљке, рокови решавања жалбених поступака, итд) уз прихватљиву цену;
- **оператор**: добија јасно дефинисане процедуре и критеријуме за стандардизовани ниво квалитета, повећава ефикасност и ефективност процеса управљања системом (открива слабе тачке у

систему), стандардизоване услуге које обавља су упоредиве са услугама других оператора, како у унутрашњем тако и у међународном саобраћају;

- **држава:** законским и подзаконским актима проглашава оптималне (стандардизоване) нивое квалитета који ће бити примењени на читавој територији и за све кориснике. У циљу одржавања прописаног стандардизованог нивоа квалитета, стара се о спровођењу континуираног независног мерења квалитета у односу на утврђене стандарде.

Рад Комисије је веома значајан и важан у погледу целокупног пословања оператора. Највећа корист је омогућавање да се велики број стандарда из домена поштанских услуга преведе, усагласи и објави као национални стандард који је спреман за примену. Применом стандарда остварују се бенефити знатно већи од примене самих законских прописа. Њиховом применом побољшавају се процеси пружања поштанских услуга и успостављање јасних односа са корисницима услуга, што би требало да буде и крајњи циљ за сваког пружаоца универзалне услуге. Имплементација и контрола примене одређених стандарда пружа низ погодности:

- смањење укупних трошкова пословања;
- већи профит;
- обезбеђење задовољства купаца;
- боље тржишне могућности;
- повећава поверење клијената;
- контролу свих процеса;
- већу одговорност запослених;
- бољу оспособљеност и едукацију запослених;
- постизање тимског рада;
- повећање свести запослених о квалитету;
- бољу искоришћеност времена и ресурса;
- следљивост система;
- стално унапређење квалитета и ефикасности.

3 Учешће у раду комисије

Све заинтересоване стране (институти, научне и образовне установе, државна управа, итд.) могу да предложe члана Комисије и експерте у Комисији, при чему треба водити рачуна о обезбеђивању баланса у заступљености свих заинтересованих страна.

Садашњи састав Комисије чине представници органа државне и локалне управе, универзитета и јавног предузећа.

4 Циљеви и стратегија за остваривање циљева

4.1 Утврђени циљеви комисије

Основни правац деловања Комисије подразумева стандардизацију у области поштанског саобраћаја. У том смислу, дефинисани су следећи циљеви:

1. Усвајање приоритетних стандарда из предметне области на начин предвиђен Интерним правилима стандардизације – Део 1: Доношење, објављивање, одржавање, преиспитивање и повлачење српских стандарда и сродних докумената;
2. Усаглашавање националних са европским стандардима њиховим преиспитивањем и доношењем одлуке о повлачењу оних стандарда који су у супротности са европским;

3. Заступање српских националних интереса у области рада Комисије пред одговарајућим европским и међународним комитетима за стандардизацију, путем учествовања српских стручњака и експерата у раду ових техничких комитета;
4. Доношење националног стандарда за адресе (класичне и електронске).

4.2 Стратегије за остваривање циљева

Остваривање циљева Комисије заснива се на дефинисању приоритета рада Комисије, а то су преузимање и усвајање европских стандарда кроз праћење рада комитета:

CEN/TC 331	Postal services (Попштанске услуге)
CEN/SS A 03	Postal services (Попштанске услуге)

У циљу ефикаснијег рада, Комисија је подељена у две радне групе, и то:

1. техничко-технолошка;
2. научно-техничка.

Радне групе се редовно састају, а на седницама Комисије се верификују резултати њиховог рада.

4.3 Аспекти заштите животне средине

Надлежно министарство је кроз донету Стратегију развоја поштанских услуга у Србији за период 2013–2016. године предвидело низ активности које овај несумњиво важан аспект треба да подигну на виши ниво:

- Активност 1: Подизање свести и друштвено одговорно пословање;
- Активност 2: Едукација унутар сектора и јавне кампање;
- Активност 3: Квантификовање утицаја свих елемената пословања поштанског сектора на животну средину.

5 Фактори који могу утицати на испуњење и имплементацију програма рада

Рад Комисије је одговоран и заснован је на врло активном учешћу свих представника заинтересованих страна.

6 Корисни линкови за све наведене активности

Институт за стандардизацију Србије
Комисија ISS/KS A331
Европски комитет за стандардизацију
Директиве Новог приступа

<http://www.iss.rs>
http://www.iss.rs/tc/?national_committee_id=832
www.cen.eu
www.newapproach.org/Directives