

# **GODIŠNJI IZVJEŠTAJ**

**O KVALITETU OBAVLJANJA  
UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE  
ZA 2020.G.**

**Podgorica,  
Mart 2021.god.**

## SADRŽAJ

RB	NAZIV IZVJEŠTAJA	Str.
<b>I. DOSTUPNOST POŠTANSKIH USLUGA</b>		<b>3</b>
1.	Dostupnost jedinica poštanske mreže	3
1.1	Dostupnost poštanskih sandučića	3
2.	Radno vrijeme jedinica poštanske mreže	3
3.	Obuhvaćenost stanovništva dostavom	4
<b>II. BRZINA I POUZDANOST PRENOSA POŠTANSKIH POŠILJAKA I STANDARDI KVALITETA</b>		<b>5</b>
1.	Izveštaj o mjerenju kvaliteta prenosa i uručenja običnih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju za 2020.g.	5
1.1	Izveštaj o mjerenju brzine prenosa i uručenja običnih PP u unutrašnjem poštanskom saobraćaju	5
1.2	Izveštaj o brzini prenosa poštanskih pošiljaka predatih preko poštanskih sandučića u unutrašnjem poštanskom saobraćaju	6
2.	Izveštaj o mjerenju kvaliteta prenosa i uručenja registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju za 2020.g.	7
3.	Izveštaj o mjerenju kvaliteta prenosa i uručenja običnih poštanskih pošiljaka iz međunarodnog saobraćaja	7
4.	Izveštaj o mjerenju kvaliteta prenosa i uručenja registrovanih poštanskih pošiljaka iz međunarodnog saobraćaja	10
4.1	Organizacija poštanskog saobraćaja Pošte Crne Gore	10
4.2	Pravila mjerenja i rezultati mjerenja u međunarodnom poštanskom saobraćaju	11
5.	Pouzdanost prenosa poštanskih pošiljaka	14
<b>III. BEZBJEDNOST POŠTANSKIH POŠILJAKA</b>		<b>16</b>
1.	Održavanje bezbjednosti poštanskih pošiljaka i zaposlenih	16
<b>IV BRIGA O KORISNIKU</b>		<b>16</b>

## I. DOSTUPNOST POŠTANSKIH USLUGA

Dostupnost univerzalne poštanske usluge data je kroz sljedeće statističke podatke:

### 1. Dostupnost jedinica poštanske mreže

Pošta Crne Gore ( u daljem tekstu : Pošta) ima 145 jedinica poštanske mreže.

Stalne JPM Pošte Crne Gore	94	šalterske	Dostavne/ šalterske <sup>1</sup>	dostavne
		53	43	1
Sezonske	0	0	0	0
Franšizne aktivne	51	7	44	0

**TABELA 1:** struktura pošta po njihovom tipu

#### Ocjena:

Na osnovu člana 9. Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga (SI CG 29/17), jedna JPM mora da posluje na površini do 100 km<sup>2</sup> i da opslužuje najviše 5000 stanovnika. Prema podacima Zavoda za statistiku (Crna Gora u Brojkama 2020), za Poštu Crne Gore, jedna pošta u prosjeku, pokriva **95,26km<sup>2</sup>** i opslužuje **4.276 stanovnika**. Dostupnost univerzalne poštanske usluge u fazi prijema je obezbijedena u skladu sa navedenim propisom.

#### 1.1 Dostupnost poštanskih sandučića

Pošta Crne Gore ima u funkciji ispravnih 142 poštanskih sandučića. U odnosu na broj stanovnika , prosjek iznosi : **4.366 stanovnika po jednom sandučiću**. Praksa kroz duži niz godina pokazuje da se poštanski sandučići intenzivnije koriste jedino u većim gradovima i turističkim mjestima, a u ostalim sredinama se njihovo korišćenje svelo na minimum. Redovno se obnavlja označenost na poštanskim sandučićima informacije o krajnjem roku odn. vremenu do kojega će pošiljke ubačene u sandučić biti otpremeljene istog dana.

#### Ocjena:

Na osnovu člana 8. Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge (Sl. 029/17),), univerzalni poštanski operator postavlja jedan poštanski sandučić na najviše 1500 stanovnika. Ovaj standard nije postignut.

### 2. Radno vrijeme jedinica poštanske mreže

Pošta upravlja radnim vremenom svih pošta , i to se odnosi na: početak i kraj rada, trajanje i raspored radog vremena u toku dana, sedmice i godine. Radna vremena su uredno istaknuta na ulaznim vratima objekata pošta. O radnom vremenu pošta u dane praznika, korisnicima su informacije dostupne na Internet sajtu Pošte i u poštama.

Upravljanje radnim vremenom pošta se vrši na osnovu redovnih mjesečnih analiza podataka iz sistema o radu pošta odn. na osnovu broja i vremena obavljenih usluga, na osnovu podataka o rezultatima poslovanja i putem različitih oblika tržišnog komuniciranja, čime se uspostavljaju povratne veze sa korisnicima i dolazi do informacija o potrebama korisnika. Primjer takvog rješenja radnog vremena su pošte u većim trgovinskim centrima u Podgorici (81109, 81112,81117 i 81120), gdje su radna vremena cjelodnevna, izuzev nedjelje kada pošte ne

<sup>1</sup> Termin Dostavno/šalterska pošta podrazumijeva da JPM organizuje i dostavu i šaltersko poslovanje.

rade. Pošta 81112 radi do 22h, a ostale nešto kraće. To omogućuje građanima da u poslijepodnevnim i večernjim časovima obave plaćanja računa i dobiju druge usluge, koje nijesu bili u mogućnosti da urade u toku radnog dana i nedjelje. Većini pošta u opštinskim sjedištima je radno vrijeme cjelodnevno, uglavnom do 20h , a subotom, osim isturenih šaltera i nekoliko majih pošta, rade sve pošte .

**U 2020.godini** zbog, još uvijek, aktuelne situacije sa pandemijom i mjerama propisanim od strane nadležnih tijela države Crne Gore, Pošta je više puta prilagođavala svoj rad, odnosno radno vrijeme pošta i o tome pravovremeno obavještavala korisnike o tome.

### **Ocjena:**

U pogledu potreba korisnika za vremenskom dostupnošću jedinica poštanske mreže, Pošta određuje radna vremena i termine rada svih vrsta JPM na osnovu kriterijuma datih u članovima od 12. do 16. Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga (SI CG 29/17). Vremenska dostupnost univerzalne poštanske usluge je u potpunosti obezbijedena u skladu sa navedenim propisom.

### **3. Obuhvaćenost stanovništva dostavom**

Pošta ima 88 dostavne pošte ukupno , odnosno 44 stalne i 44 franšiznih pošta (Tabela 2.) sa 269 dostavnih reona.

Dostavna područja definišu se na osnovu propisanih kriterijuma kao uža, šira, najšira i kombinovana od ova tri osnovna tipa, što je diktirano topografijom i saobraćajnom mrežom terena, gustinom naseljenosti stanovništva, količinom pošiljaka za dostavu, tipom i vrstom objekata i drugim propisanim kriterijumima.

U Pošti Crne Gore, odnosno u poštama je aktivno (u upotrebi) 1.133 poštanskih fahova.

<b>Pošta Crne Gore</b>	<b>Uže dostavno područje</b>	<b>Šire dostavno područje</b>	<b>Najšire dostavno područje</b>	<b>Kombinovano dostavno područje</b>	<b>UKUPNO</b>
<b>Dostavni reoni</b>	116	54	17	82	269

**TABELA 2:** struktura dostavnih reona Pošte Crne Gore

Organizacijom dostave poštanskih pošiljaka putem poštonoša na dostavnim reonima pošta i franšiznih pošta i isporukom putem poštanskih fahova, uz postojeću organizaciju prevoza pošiljaka (Red prevoza) i prerade pošiljaka, i radno vrijeme dostavnih pošta od 6 radnih dana u sedmici, Pošta je obezbijedila uslove za urednu dostavu poštanskih pošiljaka.

### **Ocjena:**

Podjelom teritorije cijele Crne Gore na dostavne reone kao u Tabeli 2., Pošta je obezbijedila dostupnost univerzalne poštanske usluge u fazi uručenja svim korisnicima poštanskih usluga na čitavoj teritoriji, što je u skladu sa članom 7. Zakona o poštanskim uslugama ( SI CG 57/11, 55/16, 55/18),

Postojećom organizacijom dostave, Pošta je obezbijedila da se dostava pošiljaka obavlja u skladu sa članom 8 Zakona o poštanskim uslugama ( SI CG 57/11, 55/16, 55/18) tj. da svi korisnici imaju mogućnost uručenja minimum jedne pošiljke svakog radnog dana, najmanje 5 dana sedmično, a u opštinskim i ostalim većim mjestima, dostava se vrši i subotom. Ruralna i slabo naseljena područja su takođe pokrivena širom i najširoom dostavom pošta i franšiznih pošta, na način kako zakon dopušta za do 10% stanovništva.

## II. BRZINA I POUZDANOST PRENOSA POŠTANSKIH POŠILJAKA I STANDARDI KVALITETA

U cilju utvrđivanja postignutih rezultata za propisane standarde dostave, Pošta je u 2020. izvršila svoju obavezu za propisana mjerenja u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.

### 1. Izvještaj o mjerenju kvaliteta prenosa i uručenja običnih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Pošta Crne Gore je 2020.god, metodom javne nabavke, organizovala nezavisno mjerenje, koje je realizovalo preduzeće Ipsos iz Podgorice (u daljem tekstu Realizator). Specifikacijom mjerenja postavljeni su kriterijumi mjerenja za obezbjeđenje dobijanja rezultata koje zakon zahtijeva.

Realizator je procenite računao sa preciznošću od jedne decimale.

U tabelama su za pojedinačne standarde dati podaci koji se odnose samo na određeni dan od prijema pošiljke radi preglednosti kretanja broja dostavljenih pošiljaka iz dana u dan, a ukupan ostvareni rezultat dat je samo sa standard D+3 i više od D+3.

#### 1.1 Izvještaj o mjerenju brzine prenosa i uručenja običnih PP u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Realizator je poslao 771 običnih pisama u periodu mjerenja 06.11.2020. do 28.11.2020.godine, od čega je na adrese primaoca uručeno 640 test pisama (83,00%).

Postignuti rezultati mjerenja za propisani standard D+3 i ostale standarde dati su u Tabeli 3.

Standard	Broj pisama	Procenat (%)
D+1	264	41,3
D+2	168	26,3
D+3	82	12,8
<b>UKUPNO STANDARD D+3</b>	<b>514</b>	<b>80,3</b>
<b>UKUPNO VIŠE OD D+3</b>	<b>126</b>	<b>19,7</b>
D+4	49	7,7
D+5	17	2,7
<b>VIŠE OD D+5</b>	<b>60</b>	<b>9,4</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>

TABELA 3: Ostvareni rezultati za standard D+3

Od 640 obične poštanske pošiljke, u roku od 3 dana uručeno je 514 pošiljaka, ili u procentima **80,3%**, što je ispod **propisanog cilja od 95%**. U odnosu na prethodnu godinu (2019) kada je ostvaren rezultat od 88,90% primetan je pad od 8,59%.

Dugogodišnji problemi u radu dostave (neimenovanost ulica, neoznačenost ulica i objekata, neopremljenost objekata kućnim sandučićima, odustvo podataka o stanarima novih zgrada na sandučićima tamo gdje ih ima, izgradnja čitavih novih naselja u prigradskim zonama bez naziva ulica i brojeva, što je najizraženije u Podgorici i sl.) su u velikoj mjeri i dalje aktuelni.

U 2020 g. se pojavila i jedna nova situacija: ulice u prigradskim naseljima umjesto naziva dobile su numeričke oznake, kao i objekti, ali izdavaoci računa i dalje koriste stare oznake «bb» ili samo naziv naselja, čime se proces dostave nije olakšao ni malo u tom dijelu.

Pošta je u 2020.g, pogotovu u drugom dijelu godine, i u drugom dijelu perioda mjerenja, imala dodatni problem oboljevanja poštara od korone. Obezbeđivane su zamjene oboljelih poštara, koji, zbog neuređenosti adresa, u mnogim slučajevima nisu mogli da pronađu primaoca na reonima gdje su radili. To je uzrokovalo veliki broj neuručenih običnih pošiljaka i dio

registrovanih, a ovakva raspodjela između običnih i registrovanih neuručeni pošiljaka uzrokovana je dinamikom slanja pošiljaka samog Realizatora. Osim toga, drugi period mjerenja se poklopio sa isplata penzija, socijalnih davanja i drugih vrsta isplata, što je također doprinjelo da se veća pažnja pokloni uručanju registrovanih pošiljaka, za čiju sigurnost Pošta garantuje i da se isplate u otežanim, vanrednim okolnostima završe u propisanim rokovima.

Svi nabrojani problemi imaju svoj uzrok van Pošte, a opšti zdravstveni problem je dodatno otežao dostavu pošiljaka u 2020. Samim tim je rezultat istraživanja ostvaren u 2020 značajan, jer pokazuje da su, i pored velikih problema, Pošta Crne Gore i njeni radnici u velikoj mjeri, sa puno napora, ostvarili dobar nivo kvaliteta dostave običnih pošiljaka.

### Ocjena:

Pošta je sa rezultatom od 80,3% ispod propisanog nivoa od 95%, za standard kvaliteta prenosa običnih poštanskih pošiljaka D+3, kako je propisano članom 59. Zakona o poštanskim uslugama, SLCG 57/11, 55/16, 55/18, ali se rezultat ipak može ocijeniti kao dobar imajući u vidu razloge iz prethodnog komentara.

### 1.2 Izvještaj o brzini prenosa poštanskih pošiljaka predatih preko poštanskih sandučića u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Putem poštanskih sandučića u toku nezavisnog mjerenja poslato je ukupno 38 test pisama, što čini 4.93% od ukupnog uzorka običnih pismonosnih pošiljaka. Slijedi tabela ostvarenih rezultata:

Standard	Broj pisama	Procenat (%)
D+1	9	32,1
D+2	3	10,7
D+3	4	14,3
<b>UKUPNO STANDARD D+3</b>	<b>16</b>	<b>57,1</b>
<b>UKUPNO VIŠE OD D+3</b>	<b>12</b>	<b>42,9</b>
D+4	3	10,7
D+5	2	7,1
<b>VIŠE OD D+5</b>	<b>7</b>	<b>25,0</b>
<b>Ukupno</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

TABELA 4: Ostvareni rezultati za standard D+3 za pošiljke poslate putem poštanskih sandučića.

Rezultati prenosa i uručjenja običnih poštanskih pošiljaka primljenih u sistem putem poštanskih sandučića su nezadovoljavajući, odnosno postignuti rezultat za obične pošiljke iz kovčežića je 57,1% za standard D+3.

Osim ostalih problema, nabrojanih u prethodnoj tački, pretpostavka je da ovako loši rezultati imaju svoj uzrok u činjenici da se od ukupno primljenih pisama u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u jednoj godini procenat običnih pisama-računa kreće od 89% do 92%, a samo 8-11% su ostala obična pisma, od kojih se najveći dio preda na šalterima (preduzeća po ugovoru i fizička lica). Samo se mali broj pisama preda preko poštanskih sandučića. Ovako slabo korišćenje poštanskih sandučića za slanje običnih pošiljaka u velikoj većini pošta, posebno u zimskom periodu, može biti uzrok za smanjeni intenzitet procesiranja ovih pošiljaka. Za ovaj problem predstoji traženje odgovarajućeg rješenja u organizaciji koncentracije pošiljaka i propisima Pošte.

### Ocjena:

Pošta sa 57,1% uručeni pošiljaka poslatih preko poštanskih sandučića je znatno ispod propisanog cilja kvaliteta od 95%, za standard D+3, za prenos običnih poštanskih pošiljaka

predatih putem poštanskih sandučića, član 59. Zakona o poštanskim uslugama (SLCG 57/11, 55/16, 55/18).

## 2. Izvještaj o mjeranju kvaliteta prenosa i uručenja registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Pošta Crne Gore je 2020.god, metodom javne nabavke, organizovala i nezavisno mjerenje kvaliteta prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju. Mjerenje je realizovalo preduzeće Ipsos iz Podgorice (u daljem tekstu Realizator). Specifikacijom mjerenja postavljeni su kriterijumi mjerenja za obezbjeđenje dobijanja rezultata koje zakon zahtijeva. Realizator je poslao 597 registrovanih pisama u periodu mjerenja 06.11.2020. do 28.11.2020.godine. od čega je na adrese primaoca uručeno 588 test pisama (98,49%). Postignuti rezultati mjerenja za propisani standard D+3 i ostale standarde dati su u Tabeli 5.

Standard	Broj pisama	Procenat (%)
D+1	334	56,8
D+2	163	27,7
D+3	71	12,1
<b>UKUPNO STANDARD D+3</b>	<b>568</b>	<b>96,6</b>
<b>UKUPNO VIŠE OD D+3</b>	<b>20</b>	<b>3,4</b>
D+4	4	0,68
D+5	4	0,68
<b>VIŠE OD D+5</b>	<b>12</b>	<b>2,0</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>588</b>	<b>100,00</b>

TABELA 5: Ostvareni rezultati za standard D+3

Od 588 registrovanih poštanske pošiljaka, u roku od 3 dana uručeno je 568 pošiljaka, ili u procentima **96,60%**, čime je postignut **propisani cilj od 95%**. Pošto se istom poštanskom mrežom vrši dostava i običnih i registrovanih pošiljaka problemi su isti kao i u slučaju prijenosa običnih poštanskih pošiljaka. Ipak, ovi rezultati su bolji jer se obične pošiljke, u nedostatku kućnih sandučića, ostavljaju na često neobezbijedenim mjestima, što doprinosi nedovoljno urednoj dostavi, dok se registrovane pošiljke uručuju samo uz potpis primaoca odn. ne vrši se njihovo ostavljanje na adresi primaoca u slučajevima kada se oni ne pronađu na označenoj adresi.

### Ocjena:

Za propisani standard D+3, ostvaren je cilj kvaliteta od 95% u unutrašnjem poštanskom saobraćaju za registrovane poštanske pošiljke, koji je u skladu sa članom 59. Zakona o poštanskim uslugama (SI CG 57/11, 55/16, 55/18).

## 3. Izvještaj o mjeranju kvaliteta prenosa i uručenja običnih poštanskih pošiljaka iz međunarodnog saobraćaja

Za međunarodni saobraćaj mjerenje brzine prenosa običnih poštanskih pošiljaka Pošta vrši u kontinuitetu. U okviru Projekta GMS E2E Internal Svjetskog poštanskog saveza UPU-a, Pošta Crne Gore, mjerenje vrši putem test pisama sa RFID transponderom.

Od 11.08.2014. Pošta Crne Gore je započela merenje kvaliteta prenosa običnih poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju, kroz učešće u Projektu GMS E2E Internal. Merenje se vršilo razmijenom test pisama sa panelistima Poštanskih Uprava: BiH -Hrvatska pošta Mostar, Hrvatske, Srbije i Turske. Panelisti u ovom sistemu mjerenja su zaposleni u Pošti Crne Gore. Prvi ciklus (do kraja decembra 2015) je uspješno završen. Drugi ciklus je započet u januaru 2016.godine i uspješno je završen, zaključno sa decembrom 2017.godine. III. Ciklus je započet u 2018.godini i završen je zaključno sa decembrom 2020.godine. Razmijena test pisama se u

ovom ciklusu vršila sa panelistima Poštanskih Uprava: Hrvatske, Srbije, Turske i Hrvatske Pošte- Mostar.

U novom, IV. Cikllusu, od januara 2020.godine do i završno sa decembrom 2021.godine u okviru Projekta GMS World, razmjerna test pisama je proširena, osim sa Poštanskim Upravama regiona (Hrvatske, Srbije i sve 3 Uprave Bosne i Hercegovine), na Ukrajinu i Singapur.

Poštanski saobraćaj se na relacijama mjerenja odvija se u skladu sa organizacijom međunarodnog poštanskog saobraćaja Pošte Crne Gore koji je naveden u tački 4.1. ovog Izvještaja.

Statistički podaci odvijanja projekta u 2020.godini, odnosno brzine prijenosa običnih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju, dobijeni su iz web aplikacije UPU-a, GMS Star, i oni su slijedeći:



#### Distribution of transmission times - LAPS

Country: ME

Date: 01/01/2020 to 31/12/2020 (Sent date)

Measurement(s): All

Stretch: Inbound, Sub-Stretch: T (Items with T>30 are excluded)

Standard - Official

Values: Number of items

Origin	Dest.	On-Time	Precision (+/-)	K+0	K+1	K+2	K+3	K+4	K+5	K+6	K+7	K+8	K+9	K+10	>K+10	Avg	Valid Items	On-Time Items	Delayed Items
BA	ME	100.0%	0.0%	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4.0	3	3	0
HR	ME	93.5%	8.6%	0	2	9	6	8	3	1	1	0	0	1	0	3.5	31	29	2
QM	ME	97.3%	5.2%	0	0	6	17	10	2	1	1	0	0	0	0	3.4	37	36	1
QN	ME	67.6%	15.7%	0	0	2	6	6	6	3	4	1	0	1	5	6.7	34	23	11
RS	ME	100.0%	0.0%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2.7	3	3	0
UA	ME	100.0%	0.0%	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4.0	2	2	0
<b>Total</b>		<b>87.3%</b>	<b>6.2%</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4.4</b>	<b>110</b>	<b>96</b>	<b>14</b>

**TABELA 6:** Podaci o test pismima u dolazu (uvoz) u 2020.godini – poslati podaci



#### Distribution of transmission times - LAPS

Country: ME

Date: 01/01/2020 to 31/12/2020 (Received date)

Measurement(s): All

Stretch: Inbound, Sub-Stretch: T (Items with T>30 are excluded)

Standard - Official

Values: Number of items

Origin	Dest.	On-Time	Precision (+/-)	K+0	K+1	K+2	K+3	K+4	K+5	K+6	K+7	K+8	K+9	K+10	>K+10	Avg	Valid Items	On-Time Items	Delayed Items
BA	ME	100.0%	0.0%	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4.0	3	3	0
HR	ME	93.5%	8.6%	0	2	9	6	8	3	1	1	0	0	1	0	3.5	31	29	2
QM	ME	97.3%	5.2%	0	0	6	17	10	2	1	1	0	0	0	0	3.4	37	36	1
QN	ME	71.9%	15.6%	0	0	2	6	6	6	3	4	1	0	1	3	6.0	32	23	9
RS	ME	100.0%	0.0%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2.7	3	3	0
TR	ME	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	10.8	4	0	4
UA	ME	100.0%	0.0%	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4.0	2	2	0
<b>Total</b>		<b>85.7%</b>	<b>6.5%</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4.4</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>16</b>

**TABELA 7:** Podaci o test pismima u dolazu (uvoz) u 2020.godini – primljeni podaci



### Distribution of transmission times - LAPS

Country: ME

Date: 01/01/2020 to 31/12/2020 (Sent date)

Measurement(s): All

Stretch: Outbound, Sub-Stretch: T (Items with T>30 are excluded)

Standard - Official

Values: Number of items

Origin	Dest.	On-Time	Precision (+/-)	J+0	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7	J+8	J+9	J+10	>J+10	Avg	Valid Items	On-Time Items	Delayed Items
ME	BA	55.9%	16.7%	0	0	0	0	5	5	9	6	4	1	1	3	6.8	34	19	15
ME	HR	94.4%	10.6%	0	0	1	4	7	5	0	1	0	0	0	0	4.1	18	17	1
ME	QM	81.0%	11.9%	0	0	0	3	13	10	8	3	0	2	0	3	5.5	42	34	8
ME	QN	57.1%	15.0%	0	0	0	8	4	8	4	7	5	2	0	4	6.7	42	24	18
ME	RS	90.0%	13.1%	0	0	2	5	4	6	1	1	1	0	0	0	4.3	20	18	2
ME	UA	10.0%	18.6%	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	8	18.1	10	1	9
<b>Total</b>		<b>68.1%</b>	<b>7.1%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>6.5</b>	<b>166</b>	<b>113</b>	<b>53</b>

**TABELA 8:** Podaci o test pismima u odlazu (izvoz) u 2020.godini – poslani podaci

### Distribution of transmission times - LAPS

Country: ME

Date: 01/01/2020 to 31/12/2020 (Received date)

Measurement(s): All

Stretch: Outbound, Sub-Stretch: T (Items with T>30 are excluded)

Standard - Official

Values: Number of items

Origin	Dest.	On-Time	Precision (+/-)	J+0	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7	J+8	J+9	J+10	>J+10	Avg	Valid Items	On-Time Items	Delayed Items
ME	BA	55.9%	16.7%	0	0	0	0	5	5	9	6	4	1	1	3	6.8	34	19	15
ME	HR	85.0%	15.6%	0	0	1	4	7	5	0	1	0	0	0	2	5.0	20	17	3
ME	QM	81.0%	11.9%	0	0	0	3	13	10	8	3	0	2	0	3	5.5	42	34	8
ME	QN	60.0%	15.2%	0	0	0	8	4	8	4	6	4	2	0	4	6.7	40	24	16
ME	RS	90.0%	13.1%	0	0	2	5	4	6	1	1	1	0	0	0	4.3	20	18	2
ME	TR	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	14.0	6	0	6
ME	UA	12.5%	22.9%	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	6	17.8	8	1	7
<b>Total</b>		<b>66.5%</b>	<b>7.1%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>6.7</b>	<b>170</b>	<b>113</b>	<b>57</b>

**TABELA 9:** Podaci o test pismima u odlazu (izvoz) u 2020.godini – primljeni podaci

Analizom dobijenih rezultata u 2020.godini može se zaključiti slijedeće:

- u pogledu uvoza, zahtjev da je za **standard K+3** rezultat iznad 85% nije zadovoljen ni sa jednom Poštanskom Upravom sa kojom vršimo razmjenu test pisama. Za **standard K+5** iznad 97%, zadovoljavajući je sa BH Poštom Sarajevo (100%), Poštom Srpske Banja Luka (97,3%), Poštom Srbije (100%) i Poštom Ukrajine (100%), dok nije sa Hrvatskom Poštom i Hrvatskom Poštom Mostar;
- u pogledu izvoza, zahtjev da je za **standard J+3** rezultat iznad 85% nije zadovoljen ni sa jednom Poštanskom Upravom sa kojom vršimo razmjenu test pisama, kao i u slučaju za **standard J+5** iznad 97%.

### Ocjena:

Iako su propisani ciljevi za standarde K+3 i K+5, odnosno J+3 i J+5, za obične pošiljke u međunarodnom saobraćaju djelimično postignuti, treba imati u vidu ograničavajuće faktore definisane članom 58 Zakona o poštanskim uslugama (SI CG 57/11, 55/16, 55/18) da rokovi prenosa pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju zavise od: udaljenosti države primaoca, saobraćajnih veza i standarda kvaliteta nacionalnih operatora univerzalnih poštanskih usluga. Dodatni otežavajući faktor po međunarodni saobraćaj koji vrši Pošta Crne Gore u 2020.godini je bila, još uvijek aktuelna, pandemija.

Analizom uz pomoć metode „slučajnog uzorka“ utvrđeno je da je u najvećem procentu slučajeva dostava pošiljaka iz uvoza unutar Crne Gore kvalitetna (period od evidentiranja RFID transpondera u PC-u Pošte Crne Gore do prispeća u određenu poštu).

Do istog zaključka se može doći i ukoliko se napravi paritet podataka uvoz/izvoz iz navedenih tabela (6-9), gdje je evidentno da su pošiljke u uvozu sa boljim procentom kvaliteta dostave. U kontekstu svega navedenog treba posmatrati postignute rezultate.

#### **4. Izvještaj o mjerenju kvaliteta prenosa i uručenja registrovanih poštanskih pošiljaka iz međunarodnog saobraćaja**

##### **4.1 Organizacija poštanskog saobraćaja Pošte Crne Gore**

Organizacija poštanskog saobraćaja Pošte Crne Gore projektovana je u cilju obezbjeđenja najkraćih rokova prenosa poštanskih pošiljaka i to na sljedeći način:

U međunarodnom saobraćaju su se u 2020.godini desile izvjesne promjene prozrokovane COVID 19 pandemijom.

Nakon višemjesečne pauze ponovo je uspostavljena otprema zaključaka prvim jutarnjim avionom za Beograd, odakle se vrši pretovar na avio linije ka određanim državama, ali u redukovanom broju (Francusku, Nemačku, Švajcarsku, V.Britaniju, Rusiju posle duge pauze, SAD).

Za BH Poštu, Hrvatsku Poštu Mostar i Poštu Republike Srpske Banja Luka pošiljke se i dalje otpremaju drumskim linijama.

Osim za ove Poštanske Uprave, tom drumskom linijom vršimo i razmjenu sa Austrijom, Hrvatskom, Slovenijom i Italijom, a za Češku i Ukrajinu po potrebi.

Na zahtjev Pošte Srbije uvedena je drumska razmjena preko graničnog prelaza Gostun-Dobrakovo i istovremeno je to tranzit za pošiljke iz Mađarske i još nekoliko zemalja.

Osim ove dvije drumske linije jednom nedjeljno nam dolazi pošta drumskim prevozom iz Nemačke i Holandije.

Treba napomenuti da se svakodnevno mijenjaju rute, jer avio saobraćaj je taj koji zavisi od situacije sa pandemijom.

Direktne zaključke u izvozu Pošta Crne Gore razmjenjuje sa oko 50 Poštanskih Uprava. Kao što je napomenuto, rijetko šta je svakodnevno, podložno je promjenama i velikim kašnjenjima.

Direktne zaključke u uvozu Pošta Crne Gore razmjenjuje sa oko 50 Poštanskih Uprava. Najznačajniji partneri, sa najvećom količinom pošiljaka za Crnu Goru su: Srbija, V.Britanija, SAD, Njemačka, Litvanija, Holandija, Francuska, Belgija i Turska.

Otvoreni tranzit Pošta Crne Gore ima sa 4 Poštanske Uprave. Pismonosne pošiljke i pakete za koje nije profitabilno po Poštu Crne Gore otvarati direktne zaključke, se šalju u otvorenom tranzitu po utvrdjenim tarifama (za „grupe zemalja“) preko sljedećih partnera: Srbije (Azija, Afrika i ostatak Evrope), V.Britanija (Ostrvske zemlje u atlanskom okeanu), SAD ( Južna i Srednja Amerika), Slovenija (Kosovo).<sup>2</sup>

EMS pošiljke se po pravilu moraju otpremati i otpremaju se u direktnim zaključcima. Sada smo u situaciji da EMS pošiljke se otpremaju i prispjevaju drumskim transportom sa značajnim kašnjenjem.

EDI poruke se razmjenjuju na 2 nivoa:

- prvi je nivo pošiljke, od prijema do uručenja, i odvojeno za: EMS, pakete i pisma. Pošta Crne Gore ima 191 partnera, uglavnom za EMS;
- Drugi nivo je nivo zaključka, od trenutka zatvaranja vreće (zaljučka) do trenutka prispjeća (otvaranja vreće).

Pošta Crne Gore ima 99 partnera sa kojima razmjenjuje EDI poruke koje se odnose na zaključke. Korišćenje IPS sistema za praćenje pošiljaka u međunarodnom saobraćaju Pošta Crne Gore je započela 2009. a u aprilu 2017. prešla na noviju verziju koja je zahtijevana od

---

<sup>2</sup> Kriterijum za otvaranje direktnih zaključaka sa Poštanskom Upravom je da dnevna količina pošiljaka za tu destinaciju prelazi 3kg, pa u odlučivanju o otvaranju direktnih zaključaka utiče ovaj podatak o količini pošiljaka, kao i mogućnosti međusobnih povezivanja avio linijama.

strane UPU-a. Korišćenje EDI poruka i IPS Sistema omogućava transparentnost podataka o kretanju registrovanih pošiljaka i kvalitetniju međunarodnu saradnju.

Osim razmjene EDI poruka sa Poštanskim Operatorima, počeli smo i razmjenu poruka sa avioprevoznicima.

U 2020.godini Pošta Crne Gore je započela svoje učešće u Projektu UPU-a, Electronic Advance Data (EAD) capture, transmission and compliance Project, u okviru kojeg smo uzeli učešće i u Projektu Customs Declaration System (CDS), u kojem je pored UPU-a uključen i Post Europe.

Projekat Customs Declaration System (CDS) podrazumijeva korišćenje CDS web aplikacije za razmjenu ITMATT poruka. ITMATT poruke su poruke koje se kreiraju u prijemnoj Poštanskoj upravi za međunarodne pošiljke čiji sadržaj podliježe carini. ITMATT poruke se elektronski otpremaju ka odredišnoj pošti kada i same međunarodne pošiljke na koje se odnose. Osnovni cilj Projekta je da se smanji vrijeme zadržavanja pošiljke u odredišnoj pošti zbog carinske procedure, odnosno da se carinska procedura eventualno završi pre otpreme ili dok je pošiljka u transportu ka odredišnoj pošti i/ili smanji vrijeme carinske procedure u odredišnoj pošti.

Do kraja 2020. završena je faza nabavke neophodne opreme za realizaciju Projekta, zatim tehničko-tehnološki dio u vezi instalacije CDS-a, njegovog umrežavanja sa IPS-om, odnosno postavljanje osnove za razmjenu ITMATT poruka sa drugim Poštanskim Upravama.

U vezi Projekta preostalo je da se završi administrativni dio, odnosno potpisivanje multilateralnih DSA Ugovora sa drugim Poštanskim Upravama, što je u toku u trenutku pisanja ovog Izvještaja nakon čega Pošta Crne Gore započinje razmjenu i ITMATT poruka.

Pored elektronskog sistema potraživanja za pakete (IBIS) i EMS ( Rugby), treba insistirati na sistemu za preporučene pošiljke (PRIME). Za to je potrebno obratiti se istoj adresi IPC korporaciji iz Brisela.

U unutrašnjem saobraćaju , sa četiri saobraćajne relacije od/do Podgorice ka Gusinju, Herceg Novom, Ulcinju i Pljevljima se svakodnevno izvrši otprema i prispjeće pošiljaka.

Sve pošiljke primljene u sistem tekućeg dana, se istog dana u zaključcima, transportnim vezama dopremaju u Poštanski centar u Podgorici. Ove pošiljke iz prispjeća i međunarodne pošiljke u dolazu, koje su tog jutra preuzete sa aerodroma, se prerađuju tokom noći i jutarnjim prevozom otpremaju ka odredišnim dostavnim poštama u unutrašnjem saobraćaju. Ovim linijama i propisanim kartovnim vezama sve pošte svakog dana izvrše razmjenu, čime je obezbijeđeno da su sve pošiljke primljene ili prispjele iz inostranstva "danas", spremne za dostavu narednog dana ili za planiranu otpremu ka inostranstvu.

Na opisane načine funkcionisanja poštanskog saobraćaja Pošte, pošiljke iz unutrašnjeg i međunarodnog saobraćaja se u fazama transporta i prerade imaju najkraće moguće vrijeme zadržavanja.

## **4.2 Pravila mjerenja i rezultati mjerenja u međunarodnom poštanskom saobraćaju**

Podaci o rezultatima brzine prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju pripremljeni su iz aplikacije Quality Control System (QCS), koju održava Svjetski Poštanski Savez (UPU).

Vremenski period E2E (End to End) je vrijeme prijenosa međunarodne poštanske pošiljke od trenutka preuzimanja od pošiljaoca do trenutka uručenja primaocu i po mjerenja obuhvata vrijeme od 01.01.2020.god. do 31.12.2020.god.

Ukoliko ovo vrijeme dugo traje, ono smanjuje procenat uručenja za definisane standarde u odredišnoj zemlji.

Slijedi tabelarni prikaz rezultata mjerenja brzine prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju, koji su preuzeti iz web aplikacije QCS, kao i pošiljke na koje se odnosi po mjesecima:

#### 4.2.1 E2E pisma

mjesec	broj pošiljaka	br. pošiljaka u roku	br. pošiljaka van roka	% uručenja pošiljaka		E2E
				u roku (≤ 5 dana)	van roka (> 5 dana)	
jan	6567	4649	1918	70.79%	29.21%	4.78
feb	6493	5717	776	88.05%	11.95%	3.31
mart	3771	3263	508	86.53%	13.47%	3.66
april	2206	457	1749	20.72%	79.28%	17.38
maj	4612	2352	2260	51.00%	49.00%	6.53
jun	5447	3841	1606	70.52%	29.48%	5.13
jul	5177	2741	2436	52.95%	47.05%	5.85
avg	4708	2891	1817	61.41%	38.59%	5.60
sep	4863	3519	1344	72.36%	27.64%	5.51
okt	5779	4467	1312	77.30%	22.70%	4.76
nov	5554	3679	1875	66.24%	33.76%	5.23
dec	5171	3494	1677	67.57%	32.43%	5.43
<b>Total</b>	<b>60,348</b>	<b>41,070</b>	<b>19,278</b>	<b>65.45%</b>	<b>34.55%</b>	<b>6.10</b>

TABELA 10: E2E međunarodnih registrovanih pismonosnih pošiljaka u dolazu (uvoz)

mjesec	broj pošiljaka	br. pošiljaka u roku	br. pošiljaka van roka	% uručenja pošiljaka		E2E
				u roku (≤ 5 dana)	van roka (> 5 dana)	
jan	6143	3538	2605	57.59%	42.41%	5.99
feb	8046	6832	1214	84.91%	15.09%	4.01
mart	5173	4700	473	90.86%	9.14%	3.66
april	3206	185	3021	5.77%	94.23%	17.07
maj	5176	2158	3018	41.69%	58.31%	6.18
jun	7338	4804	2534	65.47%	34.53%	5.58
jul	6541	4802	1739	73.41%	26.59%	5.29
avg	5712	3855	1857	67.49%	32.51%	5.40
sep	5523	3784	1739	68.51%	31.49%	5.53
okt	7657	4854	2803	63.39%	36.61%	5.34
nov	7180	4787	2393	66.67%	33.33%	5.54
dec	7438	4438	3000	59.67%	40.33%	5.83
<b>Total</b>	<b>75,133</b>	<b>48,737</b>	<b>26,396</b>	<b>62.12%</b>	<b>37.88%</b>	<b>6.29</b>

TABELA 11: E2E međunarodnih registrovanih pismonosnih pošiljaka u polazu (izvoz)

#### 4.2.2 E2E paketi

mjesec	broj pošiljaka	br. pošiljaka u roku	br. pošiljaka van roka	% uručenja pošiljaka		E2E
				u roku (≤ 5 dana)	van roka (> 5 dana)	
feb	26	9	17	34.62%	65.38%	8.04
mart	710	94	616	13.24%	86.76%	10.32
april	127	3	124	2.36%	97.64%	25.94
maj	288	1	287	0.35%	99.65%	15.42
jun	343	1	342	0.29%	99.71%	15.97

jul	613	7	606	1.14%	98.86%	20.39
avg	713	8	705	1.12%	98.88%	20.11
sep	985	23	962	2.34%	97.66%	22.00
okt	995	1	994	0.10%	99.90%	16.97
nov	867	6	861	0.69%	99.31%	16.37
dec	972	4	968	0.41%	99.59%	18.52
<b>Total</b>	<b>6639</b>	<b>157</b>	<b>6482</b>	<b>4.72%</b>	<b>86.95%</b>	<b>17.28</b>

TABELA 12: E2E međunarodnih paketa u polazu (uvoz)<sup>3</sup>

mjesec	broj pošiljaka	br. pošiljaka u roku	br. pošiljaka van roka	% uručenja pošiljaka		E2E
				u roku (≤ 5 dana)	van roka (> 5 dana)	
jan	1	0	1	0.00%	100.00%	10.00
mart	32	3	29	9.38%	90.63%	9.25
april	11	0	11	0.00%	100.00%	22.18
maj	65	1	64	1.54%	98.46%	13.52
jun	47	0	47	0.00%	100.00%	11.91
jul	82	0	82	0.00%	100.00%	16.56
avg	78	0	78	0.00%	100.00%	14.63
sep	89	0	89	0.00%	100.00%	21.87
okt	102	1	101	0.98%	99.02%	15.52
nov	109	0	109	0.00%	100.00%	16.64
dec	142	0	142	0.00%	100.00%	19.56
<b>Total</b>	<b>758</b>	<b>5</b>	<b>753</b>	<b>1.08%</b>	<b>98.92%</b>	<b>15.60</b>

TABELA 13: E2E međunarodnih paketa u dolazu (izvoz)<sup>4</sup>

#### 4.2.3 E2E EMS

mjesec	broj pošiljaka	br. pošiljaka u roku	br. pošiljaka van roka	% uručenja pošiljaka		E2E
				u roku (≤ 5 dana)	van roka (> 5 dana)	
jan	412	249	163	60.44%	39.56%	6.88
feb	439	314	125	71.53%	28.47%	4.45
mart	281	171	110	60.85%	39.15%	5.41
april	115	42	73	36.52%	63.48%	12.99
maj	322	126	196	39.13%	60.87%	9.13
jun	385	211	174	54.81%	45.19%	9.17
jul	542	223	319	41.14%	58.86%	11.68
avg	515	204	311	39.61%	60.39%	8.08
sep	500	169	331	33.80%	66.20%	11.32
okt	539	259	280	48.05%	51.95%	8.04
nov	425	189	236	44.47%	55.53%	8.80
dec	534	152	382	28.46%	71.54%	13.27

<sup>3</sup> U QCS-u nijesu bili dostupni podaci za januar 2020.godine

<sup>4</sup> U QCS-u nijesu bili dostupni podaci za februar 2020.godine

Total	5009	2309	2700	46.57%	53.43%	9.10
-------	------	------	------	--------	--------	------

**TABELA 14:** E2E EMS pošiljaka u odlazu (uvoz)

mjesec	broj pošiljaka	br. pošiljaka u roku	br. pošiljaka van roka	% uručenja pošiljaka		E2E
				u roku (≤ 5 dana)	van roka (> 5 dana)	
jan	54	36	18	66.67%	33.33%	8.89
feb	80	48	32	60.00%	40.00%	13.01
mart	57	40	17	70.18%	29.82%	5.93
april	10	1	9	10.00%	90.00%	21.00
maj	8	4	4	50.00%	50.00%	18.63
jun	39	29	10	74.36%	25.64%	7.38
jul	34	28	6	82.35%	17.65%	5.09
avg	27	22	5	81.48%	18.52%	5.37
sep	44	29	15	65.91%	34.09%	5.93
okt	26	18	8	69.23%	30.77%	5.88
nov	40	26	14	65.00%	35.00%	6.20
dec	44	26	18	59.09%	40.91%	7.91
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>307</b>	<b>156</b>	<b>62.86%</b>	<b>37.14%</b>	<b>9.27</b>

**TABELA 15:** E2E EMS pošiljaka u dolazu (izvoz)

U segmentu dostave međunarodnih poštanskih pošiljaka, na osnovu podataka iz QCS-a:

- kod registrovanih pisama u uvozu prosečno vrijeme dostave je 1,81 dan, a u izvozu prosečno vrijeme preuzimanja od pošiljaoca i obrade pošiljke za izvoz iznosi 0,18 dana,
- kod paketa u uvozu prosečno vrijeme dostave je 3,47 dana, a u izvozu prosečno vrijeme preuzimanja od pošiljaoca i obrade pošiljke za izvoz iznosi 2,68 dana,
- kod EMS pošiljaka u uvozu prosečno vrijeme dostave je 1,06 dana, a u izvozu prosečno vrijeme preuzimanja od pošiljaoca i obrade pošiljke za izvoz iznosi 0,42 dana,

### Ocjena:

Kao i kod običnih pisama u međunarodnom saobraćaju, rokovi prenosa registrovanih pošiljaka, shodno članu 58 Zakona o poštanskim uslugama (Sl. CG 57/11, 55/16, 55/18) zavise od: udaljenosti odredišne države, saobraćajnih veza i standarda kvaliteta nacionalnih operatera univerzalnih poštanskih usluga, a u 2020. godini otežavajuća okolnost je bila, još uvijek aktuelna, pandemija.

Imajući u vidu sve to, iako E2E vrijeme ne zadovoljava standard J+5, rezultati rada Pošte u međunarodnom saobraćaju su objektivno dobri kada se posmatraju postignuta prosječna vremena dostave prispjelih pošiljaka (uvoz) i prosječna vremena preuzimanja od pošiljaoca i obrade pošiljke za otpremu (izvoz), koja direktno zavise od Pošte Crne Gore.

Najveća odstupanja u vremenu T su bila zastupljena u aprilu 2020. godine kada je i bila najnepovoljnija situacija po Poštu Crnu Gore u segmentu međunarodnog saobraćaja, uz već redovna odstupanja u januaru 2020. godine, koja se godinama ponavljaju zbog neradnih dana zbog novogodišnjih i božićnih praznika.

## 5. Pouzdanost prenosa poštanskih pošiljaka

Za obična pisma, za koja ne postoji mogućnost praćenja kroz poštanski sistem, ne može se dati konačna ocjena o pouzdanosti prenosa. Podatak koji o tome ima Pošta dobijen je iz

nezavisnog mjerenja u 2020, na uzorku po kojem je od 771 test pisma nije uručeno 131 (17,00%).

Problemi sa kojima se Pošta Crne Gore susreće u svakodnevnom radu, i koji su uglavnom eksterne prirode na čije otklanjanje Pošta nema mnogo uticaja i dalje su zastupljeni:

- neimenovanost ulica, neoznačenost ulica i nenumerisanost objekata,
- neopremljenost objekata kućnim sandučićima, zbog čega se obične pošiljke ostavljaju na neobezbjeđenim mjestima koja su često izložena vjetru, kiši, prolaznicima,
- veliki pritisak sa ogromnim brojem računa građana u kratkom roku od svega nekoliko dana, koji se redovno dostavljaju Pošti kasno u mjesecu u odnosu na datume kada su građani obavezni da izmire račune,
- računi se Pošti ne dostavljaju odjednom već po nekoliko puta, što dodatno komplikuje posao,
- računi dolaze nesređeni po reonima, što u nekom prethodnom periodu nije bila praksa a sada jeste. To izaziva velike dodatne napore zaposlenih da u kratkom roku izvrše diobu na desetine hiljada pošiljaka, pa se radi i van radnog vremena,
- aktuelna pandemija koja je u 2020.godini negativno uticala kako na redovno odvijanje međunarodnog, tako i unutrašnji poštanski saobraćaj.

Posledice ovakvog miljea u kojem Pošta radi su neminovne i odražavaju se na kvalitet dostave. Ipak, to su pitanja koja prevazilaze okvire Pošte i čije bi rešavanje u interesu građana i društva u cjelini, puno olakšalo rad Pošte i doprinelo kvalitetu dostave.

U prilog ovoj pretpostavci govore i podaci o pouzdanosti uručenja registrovanih pošiljaka, koje se uručuju primaocu uz potpis, ili preko punomoćja drugom licu, opet lično i uz potpis, kako slijedi u tabelama sa podacima o potražnicama u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju. Iz tabela se može videti da je broj izgubljenih pošiljaka minoran.

Ukupni broj Potražnica UPS	Pozitivno riješeno	Negativno riješeno u propisanom roku	Riješene van roka	Nijesu riješene
390	389	0	0	1
100.0%	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%

**Tabela 16:** ukupni broj Potražnica u unutrašnjem saobraćaju u 2020.godini

Ukupni broj Potražnica MPS (CN08)	otpremljeno			prispjelo	
	Pozitivno riješeno	Negativno riješene	Negativno riješeno EMS	Pozitivno riješeno	Negativno riješene
878	175	17	1	1.696	6
	193			1.702	

**Tabela 17:** ukupni broj Potražnica u međunarodnom saobraćaju u 2020.godini

Od 1.702 prispjelih međunarodnih potražnica CN08, 1.696 su pozitivno riješene, dok samo 6 negativno.

Priznatih odšteta (gubitak) za tih 6 preko računa CN48 iznosi 180 dts = 224,0€.

Od 473 otpremljenih međunarodnih potražnica CN08, 457 su pozitivno riješene, dok samo 16 negativno.

Priznatih odšteta (gubitak) za tih 16 pošiljaka preko računa CN48 iznosi 537 dts = 658,74€.

U međunarodnom saobraćaju rješavane su i ostale nadoknade, koje su za oštećenje paketa iznosile 82,60€, dok za vraćene poštarine 335,10€, na koje je najviše uticalo otežano odvijanje poštanskog saobraćaja u međunarodnom saobraćaju u 2020.godini,

U unutrašnjem saobraćaju izvršena je nadoknada korisnicima u iznosu od 12,40€ i to povraćaj poštarine za 1 (jednu) PE pošiljku.

## Ocjena:

U 2020.god. u unutrašnjem saobraćaju je bilo oko 2,6 miliona registrovanih poštanskih pošiljaka, a u međunarodnom saobraćaju preko 130.000 registrovanih pošiljaka. U odnosu na broj pošiljaka koji je prošao kroz sistem, oba rezultata su veoma dobra.

## III. BEZBJEDNOST POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. Održavanje bezbjednosti poštanskih pošiljaka i zaposlenih

Kada se radi o bezbjednosti pošiljaka, preduzimaju se sledeće propisane mjere :

- Po propisanim procedurama se vrši kontrola sadržaja pošiljki namijenjenih međunarodnom saobraćaju u fazi prijema, da bi se sprečilo slanje zakonom zabranjenih sadržaja , koji bi mogli biti opasni po ljudsko zdravlje i život. Dodatne mere provere sadržaja pošiljaka se vrše na aerodromu u Podgorici.
- Za unutrašnji saobraćaj važe isti propisi za opasne materije odn. zabranjene sadržaje (član 40. Zakona o poštanskim uslugama). O sadržaju sumnjivih pošiljki se preduzimaju propisane mere u fazi prijema, a i u kasnijim fazama prenosa, ako se posumnja da nešto nije u redu sa pošiljkom.

Sektor za kvalitet je na zahtjev Agencije za civilno vazduhoplovstvo izradio posebnu Proceduru rada sa poštanskim pošiljkama na sprečavanju slanja opasnih materija putem Pošte. Ona propisuje postupke za sve zaposlene koji dolaze u dodir sa međunarodnim pošiljkama. U skladu sa Zakonom o prevozu opasnih materija (SI CG 33/2014 i 13/2018) Procedura predviđa da izvestan broj zaposlenih u okviru Pošte prođe i posebnu obuku za postupanje sa opasnim materijama u funkciji bezbjednosti, dobije sertifikate i formalno se bavi ovom problematikom u Pošti. Ovi zaposleni će biti zaduženi da svim ostalim zaposlenima u Pošti, kada je to potrebno, daju instrukcije o postupanju u slučajevima pokušaja slanja zabranjenih i opasnih materija u poštanskim pošiljkama. Obuka je bila planirana za 2020, ali nije realizovana.

Procedura je poslata na izjašnjenje i saglasnost Agenciji za civilno vazduhoplovstvo Crne Gore. Radnicima Pošte, kontrolno-upravljačkom osoblju, održana je interna obuka u 2020, za primjenu ove procedure.

Do okončanja ovog dijela posla, radnici Pošte se u postupanju sa zabranjenim i opasnim materijama pridržavaju određenih odredbi Zakona o poštanskim uslugama, Opštih i Posebnih uslova za obavljanje poštanskih usluga Pošte Crne Gore.

## IV. BRIGA O KORISNIKU

Samostalnoj sluzbi za brigu o korisniku prispjevaju Upiti –zahtjevi od korisnika poštanskih usluga, koji se rješavaju bez zastoja, u kontinuitetu i najbrže koliko je moguće u odnosu na sadržinu obraćanja. Pristupni kanali za potrebe korisnika poštanskih usluga su telefoni i namjenske mail adrese. Korisnici odgovore dobijaju :

1.Pozivom na operativni TF broj 19895 - -broj poziva **16.934**  
Povratnim pozivom prema korisniku - -broj poziva 4.800

2.prijemom e-mail poruka I odgovorom na iste preko adrese oficijalnog e-mail-a Poste CG :  
[info@postacg.me](mailto:info@postacg.me) - - broj poruka **10.717**  
- broj odgov. 10.717

3. prijemom e-mail poruka i odgovora preko 3 sluzbena e-mail a



- broj poruka **1.708**

- broj odgov. 1.708

UKUPNO: broj obraćanja korisnika **29.359** kom.

<b>Obraćanje korisnika Samostalnoj službi za brigu o korisniku pozivom na operativni tf broj 19895 i e-mail info@postacg.me</b>			
<b>Godina</b>	2018	2019	2020
<b>Broj poziva</b>	6767	9934	<b>29359</b>
<b>Porast broja poziva u odnosu na prošlu godinu %</b>	22%	32%	<b>295,54%</b>
<b>Opravdano nezadovoljan korisnik</b>		0,21%	<b>0,60%</b>
<b>Neopravdano nezadovoljan korisnik</b>		0,82%	0,80%

**Tabela 18:** Obraćanje korisnika Samostalnoj službi za brigu o korisniku u 2020.godini

#### **Ocjena:**

U samom porastu broja obraćanja (295,54%) od strane korisnika na operativni tf broj **19895** i e-mail **info@postacg.me** tokom 2020.godine u odnosu na 2019.godinu se ogleda zadovoljstvo korisnika krajnjim ishodom, odnosno rezultatom rješavanja svih vrsta njihovog obraćanja putem zahtjeva i Upita.

Procenat opravdanih nezadovoljnih korisnika je minoran u odnosu na broj poziva u procentu on iznosi **1,40%** ,odnosno obraćanja su se finalizovala sa krajnjim ciljem zadovoljan korisnik u **98,6%** slucajeva.

Obradio  
Samostalni Referent za kvalitet  
mr Zoran Nedić, dipl.inž.

Direktor Sektora za kvalitet  
**Slađana Vujović, M.Sc.**  
s.r.