

ANALIZA UTICAJA REGULATORNOG TELA NA KVALITET USLUGA NACIONALNOG POŠTANSKOG OPERATORA

Snežana Pejčić Tarle¹, Marija Kokot², Danijela Derajić³,

¹Univerzitet u Beograd – Saobraćajni fakultet

²JP PTT saobraćaja „Srbija“, Direkcija za strategiju i razvoj

³ JP PTT saobraćaja „Srbija“, Samostalni sektor za korporativni marketing i velike korisnike

Sadržaj: *Rad se bavi tematikom odnosa regulatornog tela i nacionalnog poštanskog operatora u domenu kvaliteta univerzalnih poštanskih usluga. Regulatorno telo - Agencija za poštu je nezavisno telo koje ima zadatak da reguliše odnose između učesnika na poštanskom tržištu donošenjem odluka, preporuka i uredbi. U slučaju nepoštovanja propisa Agencija ima ovlašćenja da pravnim subjektima izriče odgovarajuće kazne. Sa aspekta kvaliteta, Agencija nacionalnom poštanskom operatoru propisuje minimum kvaliteta koji moraju da zadovolje univerzalne poštanske usluge.*

U radu je dat primer nekoliko evropskih poštanskih uprava, gde je sagledan odnos regulatora i nacionalnog poštanskog operatora u segmentu kvaliteta poštanskih usluga, kao i osvrt na odnos RAPUS-a i JP PTT saobraćaja „Srbija“ po tom pitanju.

Ključne reči: *kvalitet univerzalnih poštanskih usluga, regulatorno telo, nacionalni poštanski operator*

1. Uvod

Od trenutka kada su korisnici dobili vodeću ulogu u definisanju razvoja kompanija, diktirajući asortiman proizvoda i usluga, kompanije su prestale da kvalitet posmatraju isključivo sa stanovišta troškova već je postao osnovni faktor koji proizvodima i uslugama dodaje vrednost. Primena principa kvaliteta ne znači obavezno obavljati posao brže, jer većini korisnika brzina nije najvažnija. Međutim, kvalitet znači raditi stvari na pravi način, svodeći greške na najmanju moguću meru. Na taj način se izbegava nezadovoljstvo korisnika ukoliko proizvodi i usluge ne odgovaraju onome što im je obećano.

Iako je industrijski razvoj u drugoj polovini 20. veka zahtevao brži i pouzdaniji prenos pošiljaka, poštanske uprave nisu posvećivale posebnu pažnju kvalitetu svojih usluga. U prilog tome govori i činjenica da su poslovni ljudi bili spremni da plate i do deset puta veću poštarinu kako bi bili sigurni da će njihova pošiljka stići na vreme na određenu adresu. Tu je konkurencija videla svoju šansu i iskoristila je. Sa razvojem poštanskog tržišta, pojavom i jačanjem konkurencije, kvalitet poštanskih usluga je postao

veoma bitan faktor za uspješan opstanak poštanskih operatera. Danas se regulisanjem ovog segmenta bave mnoge međunarodne i nacionalne organizacije, čije je poslovanje prvenstveno usmereno na poštanski sektor.

2. Kvalitet u poštanskoj delatnosti

Evropska unija je 1997. god. usvojila Poštansku Direktivu, kao i Drugu Poštansku Direktivu 2002. godine, koje se odnose na regulisanje poštanskog sektora stimulacijom razvoja u dva pravca. Prvo, Direktive zahtevaju od poštanskih uprava da uvedu nezavisnu, transparentnu i obavezujuću regulativu za javne operatore koji vrše univerzalne poštanske usluge. Drugo, Direktive ohrabruju jačanje konkurencije tako što ograničavaju delokrug rada nacionalnih poštanskih operatera i proširuju kontrolu i na konkurentne poštanske operatore. Pored toga, 2008. godine je usvojena i Treća Poštanska Direktiva, kojom se predviđa potpuna liberalizacija poštanskog tržišta za većinu zemalja članica Evropske unije do kraja 2010. godine.

Za regulisanje odnosa na nacionalnom poštanskom tržištu odgovorno je regulatorno telo – Agencija za poštu, koja predstavlja nezavisno telo koje donosi odluke, preporuke i uredbe za regulisanje poštanskog sektora i prati njihovo sprovođenje. U slučaju nepoštovanja propisanih obaveza, Agencija ima ovlašćenja da poštanskim operatorima izriče odgovarajuće kazne. Pojedine agencije precizno definišu standarde za određene vrste pošiljaka kako u unutrašnjem tako i u međunarodnom saobraćaju. Kontrolu kvaliteta vrši nacionalni operater, kvartalno ili polugodišnje, i uglavnom je obavezan da agenciji podnosi izveštaj o rezultatima kontrole. Agencija može da vrši kontrolu kvaliteta, a može angažovati i nezavisnu agenciju, čime se postiže objektivnost. U nekim slučajevima, kada to zahtevaju geografski ili drugi ograničavajući faktori, regulatorno telo može da dozvoli odstupanje od definisanih rokova prenosa.

Kada je reč o kvalitetu poštanskih usluga, Agencija može da određuje: rokove prenosa za pojedine kategorije pošiljaka, minimalno radno vreme pošta, dostupnost poštanske mreže, broj praznjenja kovčežica dnevno, maksimalno vreme čekanja u redu, maksimalno vreme koje može da prođe od momenta ulaska pošiljke u zemlju do njenog uručenja primaocu.

U Poštanskoj direktivi EU članom 16. je definisani su rokovi prenosa poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju, između zemalja članica, i to:

- ✓ 85% u roku D+3
- ✓ 97% u roku D+5

s tim da se praćenjem tehničkog napretka i razvoja tržišta, vrše određene korekcije postavljenih standarda.

Direktiva nalaže da se merenje kvaliteta usluga vrši najmanje jednom godišnje, korišćenjem standardizovanih metoda i da merenje sprovodi kompanija koja nije ni u kakvoj vezi sa operatorom. Regulatorna tela su ovlašćena da kontrolišu nezavisnost procesa merenja i tačnost rezultata, kao i da preduzmu korektivne mere ukoliko je to potrebno.

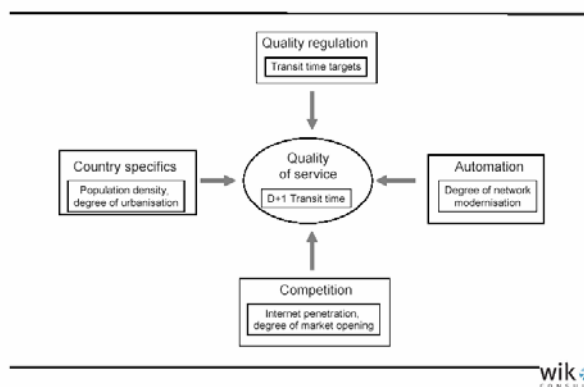
Druga Poštanska Direktiva iz 2002. godine obavezuje zemlje članice EU da definišu standarde kvaliteta za univerzalne poštanske usluge na nacionalnoj teritoriji, kao i da vrše kontinuirana merenja kvaliteta i objavljuju rezultate. Najmanje jednom godišnje, merenje kvaliteta treba da izvrši nezavisno telo, koje ni na koji način nije povezano sa

provajderom univerzalnih usluga. Članom 17. Direktive, regulatorno telo je obavezno da osigura tačnost podataka i, u slučaju potrebe, preduzme korektivne mere.

3. Odnos regulatora i operatora u pogledu kvaliteta usluga (strana iskustva)

Saglasno poštanskoj direktivi, najvažniji pokazatelj kvaliteta univerzalnih usluga, u zemljama članicama Evropske Unije, je vreme prenosa pošiljaka. Najzastupljeniji pokazatelj vremena prenosa je procenat pošiljaka prve klase (pošiljke najbrže kategorije) koje se uruče primaocima jedan dan nakon predaje (D+1). Slabost ovog pokazatelja je što sistemi za merenje nisu potpuno pouzdani tako da podaci mogu biti netačni. U nekim zemljama članicama, mali je obim pošiljaka koje imaju oznaku 'first class mail' tako da pokazatelj D+1 ne pokazuje ukupan kvalitet univerzalnih usluga. Stav pojedinih poštanskih uprava je da je za javnost bolje da imaju na raspolaganju jeftinije univerzalne usluge sa pouzdanom dostavom u roku D+2. Pored toga, nizak procenat pošiljaka uručenih u roku D+1 može bespotrebno baciti ljagu na operatora.

Na slici 1. prikazano je četiri mogućih faktora koji utiču na kvalitet usluga: standardi koje postavi Agencija, struktura mreže (nivo automatizacije), konkurencija (alternativni elektronski načini prenosa ili privatni operatori), specifičnosti zemlje (geografske specifičnosti, gustina stanovništva, nivo urbanizacije).



Slika 1. Faktori koji utiču na kvalitet usluga [1]

Agencija za poštu pruža nacionalnom operatoru i druge vrste pomoći, po pitanjima kako unaprediti kvalitet, kako meriti kvalitet (šta se meri, kako se meri, ko meri, ko objavljuje rezultate), koji su to ciljevi kvaliteta za pismonosne usluge koje poštanski operator treba da ispoštuje, koji su to ciljevi kvaliteta za ostale usluge koje poštanski operator treba da postigne. Regulatorno telo može dati predloge i sugestije za poboljšanje kvaliteta, a nacionalom operatoru može pružiti i druge vrste pomoći kako bi ispunio tražene standarde kvaliteta (npr. marketing, podela posla, plan investicija i dr.).

Agencija, u najvećem broju slučajeva, pre definisanja standarda kvaliteta sprovodi konsultacije sa nacionalnim operatorom i organizacijama čija je delatnost povezana sa poštanskim saobraćajem.

3.1. Velika Britanija

Postcomm (Postal Services Commission) je nezavisni regulator poštanskih usluga u Velikoj Britaniji, koji ima zadatak da zaštiti univerzalni servis i da obezbedi da poštanski operatori (uključujući Royal Mail), zadovoljavaju potrebe korisnika na celoj teritoriji Velike Britanije. On je odgovoran za uvođenje mogućnosti izbora na tržište koje je 350 godina uživalo monopol.

Od 1. januara 2006. god., tržište pismonosnih pošiljaka postalo je potuno otvoreno, Royal Mail je suočen sa veoma jakom konkurencijom, a na njegovo poslovanje veliki uticaj imaju ograničenja koja postavljaju Postcomm i Consumer Focus (Udruženje potrošača), koje ima široka ovlašćenja i u velikoj meri utiče na poslovanje kompanija u Velikoj Britaniji.

U licenci Royal Mail-a iz 2001. godine definisani su rokovi prenosa pošiljaka i to:

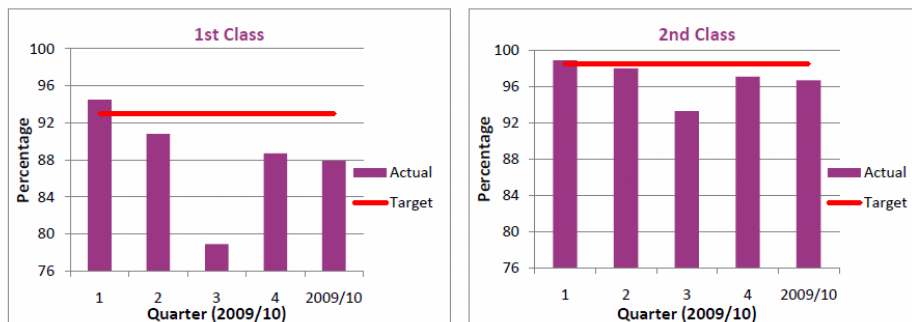
- ✓ 90-93% pošiljaka prve klase mora biti uručeno u roku D+1;
- ✓ 97,5-98,5% pošiljaka druge klase mora biti uručeno u roku D+2;
- ✓ posebni standardi za specijalne vrste dostave i pakete (preuzimanje pošiljaka iz fahova, pošta i dostava na adresu - definisani su standardi za tačnu isporuku).

Postcomm prati ispunjavanje svih definisanih standarda, ima ovlašćenja da pokrene istragu o uslovima koji su doveli do neispunjavanja standarda, kao i pravo izricanja kazne u vidu finansijskih penala. U Royal Mail-u se snimanje kvaliteta usluga vrši kvartalno i rezultati se objavljuju na sajtu kompanije.

Nakon temeljne procene svih podataka i dokaza do kojih su mogli da dođu, Postcomm je došao do zaključka da Royal Mail nije ispunio zadate standarde kvaliteta u periodu od jula 2006. do februara 2010. godine. U cilju prevazilaženja trenutnog stanja, Postcomm je sproveo opsežnu istragu koja je pokazala ozbiljne propuste u menadžmentu i upravljanju. Niko u upravljačkoj strukturi, od borda direktora, preko strateških menadžera do kontrole i revizije, nije bio svestan posledica koje donosi neispunjavanje standarda kvaliteta.

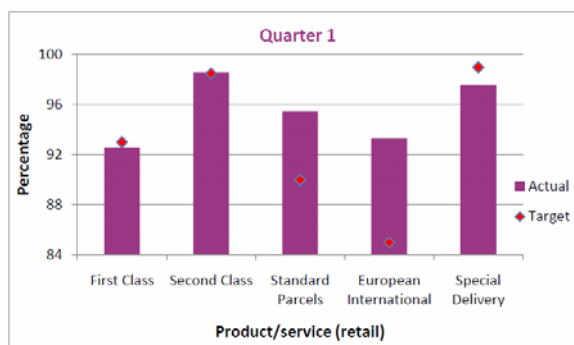
Royal Mail je angažovao kompaniju Research International koja vrši nezavisno merenje kvaliteta poštanskog saobraćaja, ali su uočeni veliki propusti i dokazano je lažiranje rezultata. Prvo su zaposleni Royal Mail-a izdvajali pošiljke za koje su fizičkim kontaktom konstatovali da sadrže RFID etikete, a zatim je utvrđeno da su u Royal Mail-u došli u posed adresnih podataka na koje Research International šalje test pisma. Ovi slučajevi su doveli u sumnju tačnost rezultata ostvarenog kvaliteta i postoji osnovana sumnja da je stvarni kvalitet prenosa poštanskih pošiljaka daleko ispod standarda definisanih Licencom.

Na slici 2. su prikazani rezultati snimanja kvaliteta prenosa poštanskih pošiljaka Royal Mail-a, po kvartalima u 2009/2010. god. (prvi kvartal podrazumeva period april-jun 2009. god., a četvrti januar-mart 2010. god.). Kao što se sa slike može videti, Royal Mail je uspeo da zadate standarde ostvari samo u prvom kvartalu, dok im u kasnijim periodima to nije pošlo za rukom. To je naročito izraženo u trećem kvartalu, a kao razlog za tako loše rezultate Royal Mail navodi pad industrijskih aktivnosti kako lokalnih, tako i na nacionalnom nivou. U četvrtom kvartalu se situacija malo popravila, ali ipak nedovoljno da bi se zadovoljili zadati standardi.



Slika 2. Procenat pošiljaka uručenih u roku D+1 u 2009. god., po kvartalima [6]

Na slici 3. prikazani su procenti pošiljaka po vrstama koji su preneti u zadatim rokovima u prvom kvartalu 2010/2011. god. (april- jun 2010.). Može se videti da Royal Mail nije uspeo da zadovolji kriterijume za pošiljke prve klase, kao i za pošiljke sa specijalnom dostavom. Kao razlog za to navodi se prekid avio saobraćaja koji se desio u ovom periodu, kao posledica oblaka pepela koji se stvorio nad Evropom nakon erupcije vulkana na Islandu.



Slika 3. Kvalitet prenosa pošiljaka po kategorijama u I kvartalu 2010. god. [6]

Royal Mail je pokrenuo projekat čiji je cilj uvođenje niza novih usluga u oblasti dostave za pošiljke koje ne mogu biti ostavljene u poštansko sanduče. Polovina dostavnih pošta produžila je svoje radno vreme sredom i subotom, kako bi se omogućilo korisnicima da preuzmu svoje pakete. Pored toga, u planu je da se u narednih 6 meseci organizuje večernja dostava, a sve sa ciljem da se u što većoj meri zadovolje potrebe korisnika i poboljša kvalitet usluga.

3.2. Švajcarska

Swiss post već poštuje sve međunarodne standarde kvaliteta propisane za pruženje univerzalnih poštanskih usluga, a koji se tiču vremena prenos. Nezavisno telo meri i objavljuje rezultate merenja zadovoljstva korisnika, a Swiss post jednom godišnje obaveštava PostReg (Postal Regulation Authority) o dostupnosti poštanske mreže (na primer: meri se prosečno vreme koje je potrebno korisniku da dođe do najbliže pošte, takođe i prosečna udaljenost od najbliže pošte i sl.).

U 2009. godini Swiss post je preneo oko 2,5 milijarde pisama i istovremeno poboljšao kvalitet prenosa pismonosnih pošiljaka.



Slika 4. Procenat pismonosnih pošiljaka A i B kategorije uručenih na vreme [8]

Na slici 4. su prikazani procenti prenosa pismonosnih pošiljaka A i B kategorije u periodu 2004-2009. godina.

Swiss post je kašnjenje uručenja pisama smanjio uvođenjem novih centara za prerađu pismonosnih pošiljaka u martu 2009. god., koji su sa šest regionalnih logističkih centara doprineli poboljšanju kvaliteta, što je naišlo na odobravanje od strane PostRega. PostReg je utvrdio da Swiss post ispunjava sve propisane kriterijume kvaliteta u svim sprovedenim merenjima, pri čemu se kao standard koriste međunarodni standardi propisani Direktivama EU i EN standardima (npr EN 13850).

Veoma bitan segment kvaliteta poštanskog saobraćaja je dostupnost poštanske mreže korisnicima i Zakon o poštanskim uslugama u Švajcarskoj propisuje da za minimum 90% stanovništva najbliža pošta mora biti udaljena na 20 min hoda ili 30 min ako se ide javnim prevozom. PostReg je morao da proveri da li su zadati kriterijumi zadovoljeni, a Swiss post je zatražila od Saveznog instituta iz Lozane sertifikat kojim bi se garantovala ispravnost sistema merenja. Sertifikatom su dobili potvrdu da su usvojeni plan i metodologija merenja u skladu sa zahtevima PostRega.

Tabela 1. Dostupnost jedinica poštanske mreže (10, 20, 30 i preko 30 minuta) [8]

In % della popolazione	2009	2008
In 10 minuti	68,3%	68,6%
In 20 minuti	90,0%	90,4%
In 30 minuti	95,3%	95,6%
Oltre 30 minuti	4,7%	4,4%

Le misurazioni 2009 e 2008 si fondano su nuovi calcoli effettuati nelle regioni pianificate in cui la rete degli uffici postali è stata modificata (nessun rilevamento completo).

Fonte: La Posta Svizzera

Kao što se iz tebele 1. može videti, Swiss post je u 2009. godini, dostupnost pošta sveo na propisanu granicu (pad od 0,4% u odnosu na 2008. god.), ali je za PostReg značajno samo da se ne ide ispod granice od 90%.

Tokom deset godina Swiss post je pokrenuo nekoliko projekata u cilju restrukturiranja poštanske mreže. Poslednji takav projekat, poznat pod imenom 'Imago', završen je krajem 2008. godine, gde je tokom tri godine njegovog sprovođenja (2005.-2008. god.) 200 pošta transformisano u ugovorne. PostReg, u okviru svojih nadležnosti, vrši stalnu kontrolu kako bi poštanska mreža Swiss posta obezbedila pružanje svih

univerzalnih usluga na celoj teritoriji Švajcarske (najmanje jedna pošta u svakom regionu mora imati kompletan asortiman univerzalnih usluga).

Veoma bitan faktor, koji utiče na kvalitet univerzalnog servisa, je vreme praznjenja poštanskih kovčežića. Do februara 2009. godine 118 od ukupno 269 poštanskih kovčežića na teritoriji Berna je praznjeno ujutro, ali se od jula 2009. god. 87 kovčežića prazni ujutro a 182 kovčežića se prazni posle 17.00 časova. Na teritoriji cele Švajcarske se više od polovine kovčežića prazni u prepodnevnom satima.

U 2010. godini Swiss post je pokrenuo projekat 'Letterbox 2010' čiji je cilj da se ujedine, modernizuju i optimizuju lokacije poštanskih kovčežića i poveća njihova bezbednost. Trenutno je u Švajcarskoj u upotrebi 20.600 kovčežića, a planira se da se na kraju projekta taj broj svede na 16.000. Iako PostReg smatra da će smanjenje broja kovčežića i promena vremena njihovog praznjenja dovesti do pada kvaliteta univerzalnih poštanskih usluga, u zakonu nema posebnih odredbi koje se odnose na broj i lociranje poštanskih kovčežića, tako da PostReg ne može bitno da utiče na ovu odluku Swiss posta.

Swiss post, zbog geografskih karakteristika teritorije koju pokriva, koristi svoje zakonsko pravo da jednom broju domaćinstava delimično ograniči dotavu. Tako je u 2009. godini 577 domaćinstava (od ukupno 1.628.618 domaćinstava) imalo ograničenu dostavu, što je svega 0,03%. PostReg smatra da je sve ispod 1% prihvatljivo i da se smatra da je dostava zadovoljavajućeg kvaliteta. Pored Švajcarske, još 12 zemalja EU koristi ovu mogućnost, s tim da se poštuje uslov da broj domaćinstava sa ograničenom dostavom ne prelazi 1% ukupnog broja domaćinstava.

Što se tiče zadovoljstva korisnika, Swiss post svake godine sprovodi anketu koja ima za cilj prikupljanje informacija o zadovoljstvu korisnika uslugama univerzalnog poštanskog servisa. U 2009. godini zabeleženo je blago poboljšanje u odnosu na 2008. godinu. Na skali do 100, Swiss post je u 2009. godini ocenjen sa 80, dok je u 2008. godini ocena bila 79. PostReg je izvršio kontrolu sprovedene ankete i zaključio da je ona bila u skladu sa smernicama koje su date u programu kvaliteta.

3.3 Srbija

Republička agencija za poštanske usluge je počela sa radom 01.02.2010. godine kao regulatorni organ, nezavistan od drugih državnih organa i organizacija koja se bave poštanskim uslugama. Na osnovu člana 66. Zakona o poštanskim uslugama, koji detaljno definiše poslove i nadležnosti Agencije, ista je u toku 2010. definisala Pravilnik o standardima kvaliteta za obavljanje univerzalne poštanske usluge.

Standardi kvaliteta uručenja za neregistrovane pismonosne pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, obavezujući su za sve pružaoce univerzalnih poštanskih usluga (javni poštanski operator - Pošta Srbije i privatni operatori kojima je licencom data dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga), i to:

- ✓ najmanje 90% pošiljaka uručenih u roku D+2,
- ✓ najmanje 98,5% pošiljaka uručenih u roku D+4 i
- ✓ najmanje 99,5% pošiljaka uručenih u roku D+7.

Standardi kvaliteta uručenja za paketske pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju su definisani kao:

- ✓ najmanje 85% pošiljaka uručenih u roku D+2,
- ✓ najmanje 95% pošiljaka uručenih u roku D+4 i
- ✓ najmanje 99% pošiljaka uručenih u roku D+7.

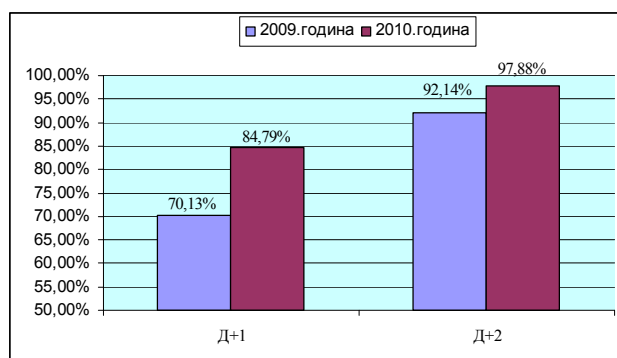
U rokove za uručenje poštanskih pošiljaka iz domena univerzalne poštanske usluge ne ulaze dani kad pošta ne radi ili ne vrši dostavu/isporuku i dani državnih praznika. Takođe, ne uzimaju se u obzir kašnjenja zbog netačne ili nepotpune adrese primaoca, više sile ili zastoja u saobraćaju.

Agencija za poštanske usluge je definisala da je pružalac univerzalne poštanske usluge obavezan da jednom godišnje vrši merenje rokova prenosa i uručenja pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, odnosno da u saradnji sa stranim poštanskim operatorima izvrši merenje rokova prenosa i uručenja pismonosnih pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Merenje mora da obavi nezavisno telo, ovlašćeno za merenje kvaliteta usluga.

Davalac univerzalne poštanske usluge je obavezan da objavljuje godišnji Izveštaj o kvalitetu obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, najkasnije do 01.04. za prethodnu godinu.

Od druge polovine 2009. godine, za merenje se vrši korišćenjem test pisama i AMQM sistema, koji podrazmeva korišćenje RFID nalepnica za merenje vremena prenosa pošiljaka.

Na slici 5. su prikazani ostvareni rezultati za rokove prenosa D+1 i D+2 za primaoca sa užeg dostavnog područja, odakle se može videti da su 2010.god. rezultati značajno bolji nego 2009.god., što najbolje pokazuje unapređenje kvaliteta, posebno u segmentu brzine i pouzdanosti prenosa pismonosnih pošiljaka. Napredak u segmentu brzine prenosa, prikazan kroz ostvarenje u roku D+1, iznosi 14,66%, dok u segmentu pouzdanosti prenosa, prikazano kroz ostvarenje u roku D+2, iznosi 5,74%.



Slika 5. Vreme prenosa za primaoca sa užeg dostavnog područja za 2009/2010 [9]

U cilju daljeg unapređenja kvaliteta i što preciznijeg utvrđivanja slabih tačaka u procesu prenosa pošiljaka, u aprilu 2010. godine je formiran projektni tim sa ciljem proširenja AMQM sistema. Početni zadatak navedenog projektnog tima bio je da izradi neophodnu projektnu dokumentaciju, kako bi se od Fonda za kvalitet Svetskog poštanskog saveza dobila sredstva za finansiranje projekta. Planira se da se od dobijenih sredstava nabavi neophodna RFID oprema za četiri poštanska centra (Subotica, Kragujevac, Kraljevo i Užice), dodatno opremi peron RJ "GPC" Beograd, uz nabavku tri mobilne jedinice, koje bi se po potrebi montirale po ostalim poštanskim centrima ili većim dostavnim poštama.

JP PTT saobraćaja „Srbija“ je 02.02.2004.god. pristupila Projektu neprekidnog praćenja kvaliteta prenosa pismonosnih pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju (UPU Continuous Testing).

U 2010.god. meren je kvalitet prenosa pismonosnih pošiljaka između našeg poštanskog operatora i poštanskih operatora Hrvatske, Slovenije, Danske, Makedonije i Bosne i Hercegovine, kao i 2009.god. Merenjem je utvrđeno da je kvalitet prenosa u polazu opao za 1% u odnosu na 2009.god., dok je u dolazu kvalitet prenosa povećan za 3,4%.

JP PTT saobraćaja „Srbija“ je 14.12.2009.god. započela "HQ-HQ RFID" sistem merenja kvaliteta prenosa pismonosnih pošiljaka između našeg poštanskog operatora i poštanskog operatora Mađarske. Rezultati merenja pokazuju da kvalitet prenosa poštanskih pošiljaka za standard "D+3" u polazu nije zadovoljavajući. Glavni razlog ovakvih rezultata je što poštanski operator Srbija za poštanskog operatora Mađarsku, otpremio samo površinske zaključke, za razliku od dolaza gde su prispevali avionski zaključci. Od 01.11.2010.godine uvedene su avionski zaključci ka Mađarskoj, pa se očekuje porast kvaliteta.

4. Zaključak

Od momenta usvajanja prve Poštanske Direktive 1997. god. počinje stvaranje modernog poštanskog tržišta koje karakteriše globalizacija, liberalizacija i modernizacija. Jačanje konkurencije i sve veći broj privatnih poštanskih kompanija naterali su uspravane državne poštanske operatore da se bore za opstanak i što veći udeo na poštanskom tržištu. Vremenom se iskristalisala potreba osnivanja nezavisnog tela koje bi se bavilo regulisanjem odnosa na poštanskom tržištu, na nacionalnom nivou. Zadaci i ovlašćenja regulatornih tela definisana su kasnijim Direktivama EU i obavezujuća su za sve zemlje članice Unije.

Srbija, koja pretenduje na članstvo u EU, svoje zakone prilagođava evropskim standardima, kako u svim sferama života, tako i u sferi poštanskog saobraćaja. Formiranjem Republičke agencije za poštanski saobraćaj (RAPUS) Pošta Srbije je primorana da svoje poslovanje uskladi sa zahtevima Agencije i obavezama koje proističu iz Zakona o pošti. S obzirom da je Agencija počela sa radom početkom 2010. god. donošenje i sprovođenje mera koje će doprineti izvršenju ovih zadataka tek predstoji.

Literatura

- [1] Role of Regulators in a more competitive postal market, Study for the European Commission, Directorate General for Internal Market and Services, Wik consult, septembar 2009. god.;
- [2] Statistics, Facts and Figures of postal services, European Commission, jun 2008. god.;
- [3] Substantial changes in the European postal sector since 1997, ITA Consulting, oktobar 2009. god.;
- [4] Prospective study on the impact on universal service of the full accomplishment of the postal internal market in 2009. god., Post Europe, Brisel 2006. god.;
- [5] An investigation into Royal Mail's Monitoring of Quality of service performance measurment, A final decision by the Postal Services Commission, septembar 2010;
- [6] Royal Mail's quality of service 2009/10, post report, Postwach, sptembar 2010;

- [7] Response to Postcomm's 'minded to' decision, Royal Mail, mart 2010
[8] Qulita del servicio universale, Postal Regulation Authority, februar 2010. godine;
[9] Izveštaj o kvalitetu u međunarodnom poštanskom saobraćaju za 2010. god., JP PTT saobraćaja „Srbija“, Samostalni sektor za međunarodne poslove, decembar 2010. god.

ACKNOWLEDGMENT

This paper is a part of the project “Critical infrastructure management for sustainable development in postal, communication and railway sector of Republic of Serbia” funded by the Ministry of Science and Technological Development of the Republic of Serbia, Project number: TR36022.

Abstarct: *This article deals with relation between Agency and Universal Postal Operator about quality of universal postal servicies. Nacional Regulatory Authority is indipendent body who regulate postal market relationships. In the case of disrespect its acts, Agency has authorization to punish postal operetor. Agency also has authorization to define minimum of quality standards for universal postal services. There is example of several europian universal postal operators and their relationship with regulatory authoroty and relationship between RASPUS and Serbia Post.*

Key words: *qulity of universal postal servicies, regulatory body, nacional postal operator*

ANALYSIS OF REGULATORY BODY INFLUENCE ON NACIONAL POSTAL OPERATOR'S QUALITY OF SERVICE

Snežana Pejčić Tarle, Marija Kokot, Danijela Derajić