

STANDARDIZACIJA U POŠTANSKOJ DELATNOSTI

Snežana Pejčić Tarle, Marija Kokot
Saobraćajni fakultet u Beogradu
JP „Pošta Srbije“

Sadržaj: *Poštanski sektor u Evropi je uređen poštanskim Direktivama koje usvaja Evropski parlament i obavezujuće su za sve zemlje članice Evropske Unije. Prva Direktiva usvojena je 1997. godine, a izmene i dopune su usledile 2002. god - Druga Direktiva i 2008. god. - Treća Direktiva. Članom 20. Prve Direktive predviđeno je usklađivanje tehničkih standarda u poštanskom sektoru, a izrada standarda je u nadležnosti Evropskog komiteta za standardizaciju. Javni poštanski operatori zemalja članica obavezni su da primenjuju standarde u segmentu univerzalne poštanske usluge (UPU), koji se uglavnom odnose na standardizaciju metoda za merenje kvaliteta UPU, standardizaciju adresnih podataka, rešavanje reklamacija korisnika. Pored toga, mnoge poštanske uprave implementiraju standardizovane menadžment sisteme, koji na neki način postaju obavezna praksa savremenog poslovanja.*

Ključne reči: *poštanski sektor, standardizacija, tehnički standardi*

1. Uvod

Poštanske usluge predstavljaju jednu od najstarijih uslužnih službi i nedeljivi deo svakog biznisa, kojima se garantuje brza i efikasna razmena informacija i robe. One imaju veoma značajan uticaj na razvoj konkurentnosti ostalih sektora, kao i na sociološko-ekonomsku povezanost. Procenjuje se da se na teritoriji EU godišnje razmeni 135 milijardi pošiljaka, zahvaljujući 1,7 milionu zaposlenih, a godišnji promet poštanskog sektora iznosi oko 1% BDP-a. Evropska unija teži da što je moguće više, unificira uslove na pojedinačnim poštanskim tržištima zemalja članica, pa je u tom cilju donela tri Direktive (od 1997. god. do 2008. god.) kojima se precizno regulišu pojedini segmenti poštanske delatnosti.

Između ostalog, članom 20. Prve Direktive definisana je obaveza zemalja članica da vrše usklađivanje tehničkih standarda koji se odnose na poštanski saobraćaj. Ova obaveza se naročito odnosi na standarde usvojene na međunarodnom nivou, od strane Svetskog poštanskog saveza, kao i na one koji se odnose na obavljanje univerzalne poštanske usluge. Uvođenje standarda u poštanski saobraćaj bilo je neophodno da bi se obezbedila efikasnost u prenosu pošiljaka i povezanost poštanskih mreža na globalnom nivou. Može se reći da je pošta začetnik standardizacije ako se ima u vidu činjenica da je prva propisala pravila vezana za dimenzije pošiljaka, kao i pravila koja se odnose na adresovanje pošiljaka.

2. Tehnički standardi SPS-a

Svetski poštanski savez redovno objavljuje pregled tehničkih standarda koji su usvojeni u okviru SPS-ovog procesa odobravanja standarda. Taj proces podrazumeva da standarde donose i održavaju Odbor za standardizaciju (Standards Board - SB) i POC (Postal Operations Council), kao i redovno ažuriranje detaljnih specifikacija svih tehničkih standarda.

U okviru tehničkih standarda SPS-a redovno se objavljuju:

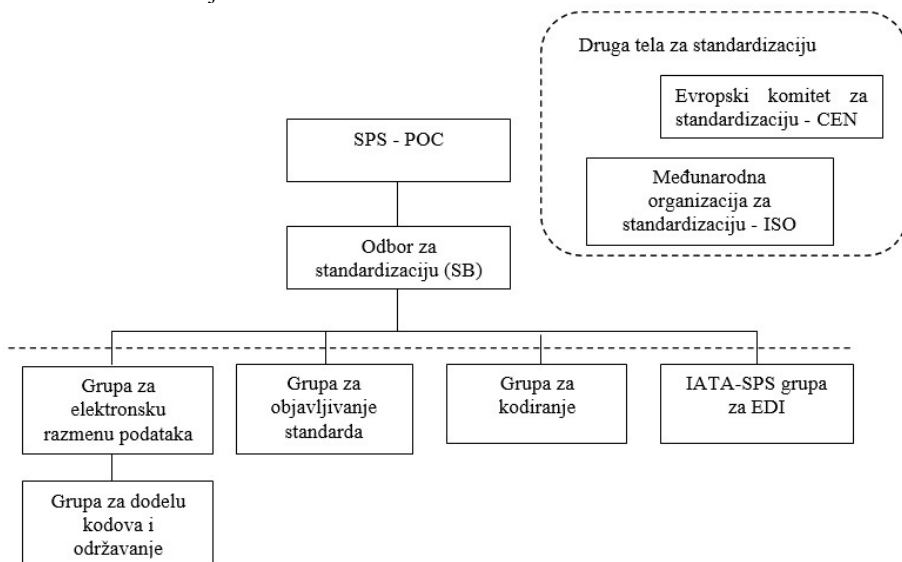
- standardi koji se odnose na bar kod obeležavanje;

- standardi za identifikaciju/kodifikaciju (poštanski brojevi, izmjenične pošte, aerodromi...);
- pregled standarda koji se odnose na elektronsku razmenu podataka - EDI poruke (format poruke, standardi za poruke koje se odnose na pošiljke, otpremu, transport i sl.);
- standardi za razmenu dokumenata.

2.1. Odbor za standardizaciju

Odbor za standardizaciju zadužen je za razvoj tehničkih standarda koji olakšavaju razmenu operativnih informacija između poštanskih uprava. On koordinira inicijative za standardizaciju koje potiču od međunarodnih organizacija za standardizaciju, blisko saraduje sa poštanskim upravama, korisnicima, dobavljačima i dr. učesnicima u poštanskoj delatnosti. Pored toga, odbor je dužan da obezbedi usaglašene standarde u oblasti elektronske razmene podataka i zaštiti elektronske pošte.

Sve aktivnosti Odbora za standardizaciju su usmerene ka povećanju kvaliteta poštanskih usluga na najefikasniji način, a za dobrobit korisnika usluga. Pri tome, Odbor treba da obezbedi da tehnički standardi koji se primenjuju obezbede formiranje stabilne osnove za budući razvoj poštanskog sektora. Na Slici 1. prikazane su stalne radne grupe koje se bave određenim segmentima standardizacije u okviru Odbora za standardizaciju SPS-a. Odbor određuje metod rada svake grupe tako da se na najbolji način izvrše zadate aktivnosti, uključujući i strukturu grupe i raspored aktivnosti. Ukoliko se ukaže potreba, moguće je formiranje i drugih privremenih ili stalnih radnih grupa. To se naročito odnosi na specifične oblasti standardizacije.



Slika 1. Radne grupe u okviru Odbora za standardizaciju¹

Grupa za elektronsku razmenu podataka - DCG/EXG (Data and Code Definition Group/Electronic Exchange Group) je zadužena za:

- kodiranje i definisanje podataka u vezi razmene informacija za poštanske aplikacije, uključujući razvoj i održavanje uobičajenih standarda za poštanske kodove;

¹ General information on UPU standards, Universal Postal Union, 01.April 2014., str.8

- definisanje i održavanje svih standarda koji se tiču kompjuterske elektronske razmene podataka;
- koordinacija rada Grupe za kodiranje (PEG);
- razvoj i definisanje SPS-ovih standarda kodiranja i praćenje procesa usvajanja;
- definisanje procedura i uputstava za rad Grupe za dodelu kodova i održavanje (CAM) i dr.

Da bi se obezbedila doslednost i ujednačenost objavljenih standarda, Grupa za objavljivanje standarda - PEB (Publication Editorial Board) zadužena je za ocenu i objavljivanje SPS-ovih publikacija, pre njihove distribucije.

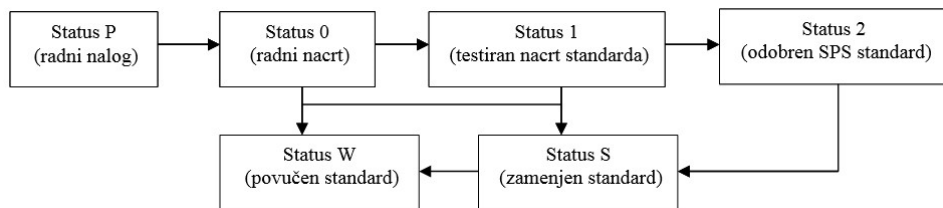
Grupa za kodiranje - PEG (Physical Encoding Group) nadležna je za razvoj standarda za kodiranje podataka na fizičkim sredstvima (pošiljke, nalepnice, dokumenta i sl.) korišćenjem štampanih karaktera i simbola kao što su bar kodovi i dvodimenzionalni simboli. Njihov zadatak je da, na osnovu važećih međunarodnih standarda, propisuju simbole koji se mogu koristiti za fizičko kodiranje podataka, kao i vrste mastila, dimenzije pozicioniranje koda na pošiljci i sl.

IATA (International Air Transport Association)-SPS grupa je odgovorna za standardizaciju u odnosu poštanski operatori - avio industrija u cilju ostvarivanja što bolje i efikasnije komunikacije, što je u obostranom interesu. Standardizacija se pre svega odnosi na elektronsku razmenu podataka - EDI između poštanskih i avio kompanija. Standardi moraju biti odobreni i publikovani i od strane SPS-a i od strane IATA-e, koja takođe ima svoje procedure za odobravanje i objavljivanje standarda. Očekivani benefiti su pouzdanije informacije, uvođenje kapaciteta za nadzor, pojednostavljenje, veća preciznost i pravovremene procedure obračuna, jednom rečju poboljšanje svih aktivnosti.

Grupa za dodelu i održavanje kodova - CAM (Code Allocation and Maintenance Group) egzistira u okviru Grupe za elektronsku razmenu podataka i nadležna je za alokaciju, distribuciju i održavanje liste kodova koje definiše SPS, a koji su razvijeni u cilju podrške SPS-ovim standardima. Većinu svojih zadataka članovi ove grupe (maksimalno njih 5) izvršava korišćenjem e-mail korespondencije. U njihovoj nadležnosti je i objavljivanje lista kodova na web sajtu SPS-a, koje moraju biti raspoložive svim članicama SPS-a i imati mogućnost preuzimanja u elektronskom obliku (download).

2.2. Proces usvajanja standarda

Razvoj, usvajanje i održavanje standarda je proces za formalizaciju standarda, koji se kontinuirano odvija. Standard se može naći u jednom od 6 statusa, pri čemu je neophodno da se isprate određene procedure i zadovolje brojni unapred definisani zahtevi (Slika 2.).



Slika 2.: Statusi SPS standarda²

Status P (radni nalog) - podrazumeva da je SB dozvolio razvoj ideje. U ovoj fazi nije neophodno dati detaljan predlog, ali je potrebno postaviti osnovu za studiju koja će se sprovesti, uključujući opis na koji će se način sprovesti projekat. Time je ova faza završena.

Status 0 (radni nacrt) - u ovoj fazi se definiše specifikacija koja je odobrena i predstavlja osnovu za testiranje, mada u nekim slučajevima može biti samo teoretska. Uvek

² General information on UPU standards, Universal Postal Union, 01.April 2014., str.14

kada je to moguće, treba obaviti preliminarno testiranje pre odobravanje Statusa 0. Nakon završetka ove faze, testiranje se može obaviti u realnim uslovima ili u uslovima koji simuliraju realne.

Status 1 (testiran nacrt standarda) - na osnovu testova u realnim ili simuliranim uslovima predlog se može modifikovati ili proširiti nakon čega se odobrava Status 1. Kada dođe u Status 1 standard se može koristiti u praksi, s tim da su i dalje moguće manje izmene. U ovoj fazi stabilnost i korisnost standarda moraju postati jasne.

Status 2 (odobren SPS standard) - podleže odobrenju POC-a (Postal Operations Council), a može se steći od trenutka kada je standard dostupan zainteresovanima i kad ga efikasno koristi nekoliko korisnika. Kad dobije Status 2 standard je veoma stabilan. Bilo kakva promena zahteva vraćanje na niži status.

Status S (zamenjen standard) - ovaj status ukazuje da je standard zamenjen drugim, a korisnicima se savetuje da koriste novi (novi korisnici ne bi trebalo da implementiraju standard koji je zamenjen već novi).

Status W (povučen standard) - standard sa ovim statusom ne treba koristiti, jer ukazuje na to da je standard povučen iz upotrebe ali se iz određenih razloga (pre svega administrativnih) i dalje prikazuje u Katalogu SPS standarda.

3. Standardizacija na nivou EU

Evropska Unija je poštanskim direktivama harmonizovala i uredila tržište poštanskih usluga na svojoj teritoriji. U tu svrhu razvijen je, usvojen i primenjuje se niz standarda, naročito u segmentu kvaliteta poštanskih usluga. Uvođenje standarda je bilo neophodno da bi se obezbedila transparentnost, efikasnost i postavio minimum kvaliteta koji poštanski operatori moraju obezbediti korisnicima poštanskih usluga.

Ovaj posao se odvija nekoliko godina, sa zavidnim uspehom. Razvijeni su brojni standardi za merenje kvaliteta poštanskih usluga, kao i tehničku interoperabilnost između poštanskih operatora. Podjednako je važno obezbediti se sve zainteresovane strane (operatori, korisnici, šira poslovna zajednica) informišu, uključe i angažuju u oblasti standardizacije poštanske delatnosti.

Poštanski operatori se suočavaju sa sve većim pritiskom da poboljšaju efikasnost i smanje broj grešaka, kao i da otklone sve smetnje koje otežavaju brz i efikasan protok pošiljaka i robe. Međusobna saradnja između poštanskih operatora je veoma važna za uspešnu standardizaciju, jer su veze među njima jake i višestruke kako na lokalnom, tako i na regionalnom i globalnom nivou.

U okviru Evropskog komiteta za standardizaciju (European Committee for Standardisation - CEN) formirane su četiri radne grupe za standardizaciju:

- kvaliteta usluga;
- hibridne pošte i elektronskih usluga;
- adresovanja i automatske identifikacije pošiljaka;
- kovčežica.

Poštovanje i uvođenje standarda koje donosi CEN je veoma bitno da bi se postigla interoperabilnost između poštanskih sistema i tehnologija (koji se razlikuju među zemljama članicama), a sve za dobrobit korisnika poštanskih usluga. Članovi CEN-a su nacionalne organizacije za standardizaciju zemalja članica EU i tri zemlje članice EFTA-e (European Free Trade Association) - po jedan predstavnik iz svake zemlje.

Evropski sistem za standardizaciju počiva na nacionalnim telima za standardizaciju, koja predstavljaju glavnu tačku pristupa konkretnom sistemu i vrše koordinaciju i usaglašavanje regionalnih (evropskih) i međunarodnih (ISO) standarda.

Zemlje članice CEN-a imaju pravo glasa u Generalnoj skupštini i Administrativnom odboru CEN-a i delegiraju predstavnike u Tehnički odbor, koji donosi program rada. Takođe, zemlje članice imaju obavezu da evropske standarde implementiraju u nacionalne.

3.1 CEN standardi

Standardizacija u poštanskom sektoru na teritoriji EU dobijala je na značaju srazmerno postepenom otvaranju poštanskog tržišta i ulaskom novih zemalja u članstvo EU. U ovom procesu koji se odvijao uz podršku Evropske Komisije, učestvovali su mnogobrojni učesnici u poštanskoj delatnosti (poštanski operatori - javni i privatni, korisnici poštanskih usluga i njihova udruženja, dobavljači poštanske opreme i sredstava...).

a) Kvalitet usluga

U segmentu kvaliteta usluga CEN je razvio šest standarda, od kojih su najviše u primeni:

- standard EN 13850 - merenje tranzitnog vremena za prioritene pošiljke;
- standard EN 14508 - merenje tranzitnog vremena za neprioritene pošiljke;
- standard EN 14534 - merenje tranzitnog vremena za masovne pošiljke;
- standard EN 14012 - rešavanje žalbi korisnika.

Pored toga, CEN je dobio zadatak da uradi studiju i, ukoliko studija pokaže za potrebno, usvoji standard, tehnički izveštaj ili specifikaciju za:

- merenje procenta pogrešno dostavljenih pošiljaka - odnosi sa na merenje procenta pogrešno dostavljenih običnih pismonosnih pošiljaka ubačenih u poštansko sanduče;
- merenje procenta pogrešno uručenih pošiljaka - odnosi se na preporučene pošiljke uručene neovlašćenim licima;
- merenje kvaliteta dostave nadoslatih pošiljaka;
- broj dostava dnevno;
- oštećene i orobljene pošiljke.

b) Interoperabilnost³

Interoperabilnost doprinosi većoj produktivnosti i efikasnosti poštanskog sektora. Pošto interoperabilnost sama po sebi podrazumeva standardizaciju, CEN je imao zadatak da na osnovu zaključaka studija izvodljivosti koje su sprovedene, razvije Tehničke specifikacije, Tehničke izveštaje ili Evropske standarde (Technical Specification or Technical Reports or European standards⁴) u sledećim segmentima:

- interfejs između bar kod čitača i kontrolne mašine - protokol koji se koristi između bar kod čitača i kontrolnog punkta na kome je čitač instaliran;
- format podataka u Menadžment Informacionom Sistemu (MIS) - protokol koji se koristi između bilo koje opreme za sortiranje i preradu pošiljaka i kompjutera - uobičajen naziv je MIS, koji prikuplja sve statističke podatke i sačinjava izveštaje u poštanskom centru;
- format plana za sortiranje - informacija koja je neophodna mašini za sortiranje kako bi znala na koji izlaz da pošalje pošiljku. To se ne odnosi samo na adresne podatke, već plan soritranja može da se pravi izborom jedne ili više specifičnih osobina pojedinačnih pošiljaka kao što su vrste, veličina, težina ili vrednost pošiljke.

³ Pod interoperabilnošću se podrazumeva sposobnost za zajednički rad različitih sistema, tehnika ili organizacija. Da bi se ovo uredilo potrebni su standardi. (<http://sr.wikipedia.org/>)

⁴ Standardisation mandate in the field of postal services and equipment, European Commission, Brussels, oktobar 2009. god.

Prilikom izrade standarda CEN blisko saraduje sa drugim međunarodnim organizacijama koje se bave standardizacijom, kao što su CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardisation) i ETSI (European Telecommunication Standards Institute) sa kojim saraduje uvek kad je neophodno, na način koji je definisan u memorandumu o razumevanju sa SPS-om. Mišljenje korisnika u procesu standardizacije zastupa ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation) - evropska organizacija koja štiti interese korisnika pri definisanju i usvajanju tehničkih standarda i koja blisko saraduje sa CEN-om, CENELEC-om i ETSI-em. Pored njih, u proces standardizacije poželjno je uključiti što širi dijapazon zainteresovanih strana, od poštanskih operatera (javnih i privatnih), proizvođača opreme, nacionalnih regulatora, sindikalnih organizacija i ostalih.

4. Međunarodni standardi

Prema podacima Svetske trgovinske organizacije (WTO -World Trade Organization) više od 2/3 svetskog bruto domaćeg proizvoda (BDP) predstavljaju uslužne delatnosti. Usluge su osnovna ekonomska aktivnost, jer učestvuju u BDP-u više nego industrija i poljoprivreda zajedno. Revolucija usluga stvara nove komercijalne šanse i virtuelno podupire svaku ekonomsku aktivnost.

Međunarodna organizacija za standardizaciju - ISO (International Standardisation Organization) razvija standarde kojima se obezbeđuje da usluge budu ujednačenog, visokog kvaliteta, što je u interesu i korisnika (imaju poverenja u sve vrste usluga) i kompanija (boljim kvalitetom se mogu izdvojiti od konkurencije i poboljšati rezultate poslovanja).

ISO standardi se odnose na veliki broj usluga u različitim sektorima, od kojih su sigurno najpoznatiji standardi serije ISO 9000, odnosno Sistem za upravljanje kvalitetom (QMS - Quality Management System), koji ima veoma široku primenu. QMS u stvari obuhvata niz aktivnosti koje sprovodi menadžment određene kompanije sa ciljem da obezbedi kontinuirano poboljšanje usluga i povećanje zadovoljstva korisnika.

Svetski poštanski savez usvaja i propisuje standarde na osnovu Memoranduma o razumevanju sa CEN-om i Sporazuma o saradnji sa ISO. Tako su standardi koji se odnose na obavljanje finansijskih usluga i korišćenje RFID tehnologije za merenje vremena prenosa pošiljaka, povezani sa tehničkim ISO standardima. Od 2008. godine koriste se tehnički standardi TC 211 da bi se olakšala razmena operativnih informacija između poštanskih uprava.

Pored toga, SPS koordinira i usaglašava svoje inicijative u domenu standardizacije sa međunarodnim organizacijama za standardizaciju po pitanjima:

- elektronske razmene podataka (EDI);
- kodiranja pošiljaka (bar kod standardi);
- standardi za identifikaciju/kodiranje (aerodroma, avio prevoznika, država, izmehničnih pošta, poštanskih pošiljaka i dr.)

4.1. Adresovanje pošiljaka

Može se reći da je poštanski sektor pionir u standardizaciji, s obzirom da je zbog prirode svog poslovanja morao da uvede određena pravila u alfanumeričkom predstavljanju geografskih podataka (sistem poštanskih brojeva) i adresovanju pošiljaka.

Prvi poštanski brojevi pojavili su se još u XIX veku, prvenstveno u velikim gradovima i zasnivali su na principu zoniranja. Na primer, London je 1857. godine bio podeljen na 10 odlasti. Tridesetih godina XX veka pojavila se ideja da se zoniranje i dodela poštanskih brojeva proširi na manje gradove i ruralna područja. Moderan poštanski broj prvi put je predstavljen 1932. godine u Ukrajni, ali je taj sistem napušten 1939. Zatim je 1941. godine Nemačka uvela sistem poštanskih brojeva, a za njom Argentina 1958, SAD 1963. i Švajcarska 1964.godine.

Sa povećanjem broja pošiljaka i razvojem poštanskih službi pojavila se potreba da se uvede sistem kojim bi se eksplicitno locirao primalac poštanske pošiljke. U tu svrhu uveden je sistem adrese koja predstavlja skup informacija datih u tačno određenom formatu, na osnovu kojih je moguće tačno locirati grad, ulicu, zgradu, stan primaoca kojem treba dostaviti pošiljku. Tehnički komitet ISO je u ISO TC 154 propisao format 'Fizičke Adrese', a SPS je u saglasnosti sa njim usvojio dokument Regulativa pismonosnih pošiljaka (Letter Post Regulation) u kome je data specifikacija elemenata koje mora sadržati adresa i većina zemalja članica je usvojila datu specifikaciju.

Trenutno je u okviru ISO u toku izrada standarda ISO19160 koji bi trebalo da predstavlja novi koncept adresovanja pošiljaka u skladu sa zahtevima savremenog poslovanja, jer danas mnoge kompanije koriste adresne podatke (npr.: banke, mobilni operateri, komunalna preduzeća i sl.).

4.2. Pošta Srbije

Od 1. januara 2005, Pošta Srbije je projektom „Translacija adresa u adresni kod“ uvela novi sistem poštanskih kodova (PAK) u cilju povećanja pouzdanosti i brzine dostave poštanskih pošiljaka.

PAK je niz od 6 cifara koji, za razliku od petocifrenog poštanskog broja koji označava određenu poštu, jednoznačno određuje najmanji nedeljivi deo teritorije za koji je pošiljka adresirana. Šestocifreni adresni kod doseže do nivoa dela ulice, dok u gusto naseljenim delovima teritorije, ide i do individualnog objekta, čime jednoznačno određuje opštinu, naselje i ulicu, odnosno individualni objekat u ulici. Planirano je da PAK postepeno zameni poštanske brojeve.

2010. godine Poštanski adresni kod (PAK) Pošte Srbije uvršten je u Universal Postal Code Data bazu Svetskog poštanskog saveza kao primer drugim poštanskim upravama kako da primenom adresnog koda poboljšaju kvalitet prenosa poštanskih pošiljaka u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.

U okviru godišnjeg zasedanja veća Svetskog poštanskog saveza u Bernu, Pošti Srbije je 2012. godine dodeljen sertifikat za primenu S42 adresnog standarda. To je međunarodna pohvala za standardizaciju, kvalitet i efikasnost adresne infrastrukture, čime je Pošta Srbije ušla u red 29 zemalja koje imaju ovaj sertifikat, od ukupno 192 članice Svetskog poštanskog saveza.

U 2013. godini, tokom Dana otvorenih vrata Fonda za kvalitet Svetskog poštanskog saveza, održanom u Bernu, Pošti Srbije je dodeljena nagrada za najbolje upravljanje projektom „Translacija adrese u adresni kod“, na osnovu rezultata procene projekata koji su sprovedeni tokom prethodne godine.

Pored navedenog, Pošta Srbije je u procesu uvođenja standarda kvaliteta ISO 9000, korišćenjem AMQM sistema za merenje vremena prenosa zadovoljeni su uslovi propisani standardima CEN 13850 i CEN 14508. Rešavanje reklamacija korisnika obavlja se u skladu sa standardom CEN 14012, mada kompanija zvanično nije izvršila sertifikaciju.

5. Zaključak

Savremeni trendovi poslovanja, sveprisutna globalizacija i digitalizacija nametnuli su potrebu uvođenja standarda u različite oblasti života i rada. Stvaranje Evropske unije dovelo je do ukрупnjavanja tržišta na teritoriji Evrope. S obzirom na činjenicu da su na toj teritoriji egzistirale države različitog stepena ekonomskog razvoja standardizacija je bila neophodna kako bi se te razlike smanjile i uslovi na pojedinačnim tržištima ujednačili. U poštanskom sektoru to se naročito odnosi na deo univerzalnih poštanskih usluga, jer je regulativom EU definisano da svim građanima univerzalne poštanske usluge moraju biti dostupne pod jednakim uslovima.

Kvalitet univerzalnih poštasnkih usluga je među prvima podlegao standardizaciji, posebno u segmentu brzine prenosa pošiljaka, tako da zemlje članice moraju poštanski saobraćaj na svojoj teritoriji da organizuju tako da zadovolje propisani minimum kvaliteta prenosa pošiljka. Pored brzine prenosa, posebna pažnja poklanja se rešavanju žalbi korisnika. U tom smislu, standardi CEN 13850, CEN 14508 i CEN 14012 obavezujući su za sve poštanske uprave zemalja članica EU.

Zbog rastuće svesti o uticaju poštanskog saobraćaja na zagađenje čovekove okoline sve je veći broj poštanskih uprava koje svoje poslovanje usklađuju sa zahtevima standarda ISO 14001, mada trenutno njihova primena nije obavezna, što ne znači da u skorijoj budućnosti neće biti.

Takođe, zbog specifičnosti same delatnosti, u sektoru komunikacija generalno, kao i u poštanskom sektoru, organizacije se fokusiraju na implementaciju sistema menadžmenta bezbednosti informacija zasnovanom na seriji standarda ISO 27000.

Literatura

- [1] Poštanske Direktive (Direktiva 97-67 EC, Direktiva 2002-39-EC, Direktiva 2008-6-EC)
- [2] Standardisation mandate, EC, Brussels, October 2008.
- [3] [http://www.upu.int/nc/en/activities/standards/upu-technical-standards.html?sword_list\[0\]=standards](http://www.upu.int/nc/en/activities/standards/upu-technical-standards.html?sword_list[0]=standards)
- [4] <http://www.centc331.eu/>
- [5] <http://www.centc331.eu/publicaties/4503>
- [6] <http://www.centc331.eu/publicaties/4585>
- [7] <http://www.centc331.eu/publicaties/4579>
- [8] <http://www.centc331.eu/publicaties/4583>
- [9] <http://www.centc331.eu/publicaties/5154&details=true>, 11 march 2013
- [10] <https://unstats.un.org/unsd/class/intercop/training/escap99/escap99-11.PDF> Standards, Trade and Services, Standards Australia,
- [11] Universal Postal Union, "Connecting today's postal sector with tomorrow's future", UPU Addressing Standards and ISO 19160, Berne (Switzerland), 2009. god.
- [12] <http://www.centc331.eu/publicaties/5186&details=true>
- [13] <http://www.posta.rs/>

Napomena: Ovaj tekst je rezultat rada na projektu 36022: „Upravljanje kritičnom infrastrukturom za održivi razvoj u poštanskom, komunikacionom i železničkom sektoru Republike Srbije“, koji se realizuje uz finansijsku podršku Ministarstva prosvete i nauke Republike Srbije.

Abstract: *Postal sector in Europe is arranged with Postal Directives adopted by Eurpean Parliament and they are obligatory for all member countries. First Directive was adopted in 1997., Second in 2002. and Third in 2008. In First Directive's Article 20. harmonization of technical standards in postal sector is provided. European Committee for Standardization - CEN is competent for standards creating and adopting. National postal operators have to aplay standards for universal postal service, mainly in segments of quality of service, adressing and complaints handling. Beside, most postal operators implemenet standardized management systems since they become obligatory for modern business.*

Key words: *postal sector, standardization, technical standards*

POSTAL SECTOR'S STANDARDISATION

Snežana Pejčić Tarle, Marija Kokot