

POŠTANSKA MREŽA U RURALNIM OBLASTIMA REPUBLIKE SRBIJE

Dragana Šarac¹, Marija Unterberger¹, Đorđije Dupljanin¹, Spasenija Ožegović²

¹ Univerzitet u Novom Sadu – Fakultet tehničkih nauka,
dsarac@uns.ac.rs, marijaunterberger@gmail.com, ddjordjije@gmail.com

² JP “Pošta Srbije”, sozegovic@jp.ptt.rs

Sadržaj: U radu će se izvršiti evaluacija poštanske mreže u ruralnim oblastima Republike Srbije. Rezultati će biti prikazani po upravnim okruzima. Cilj rada je da se daju osnovne smernice daljeg razvoja poštanske mreže i usluga u ruralnim oblastima Republike Srbije.

Ključne reči: poštanska mreža, ruralna oblast, razvoj

1. Uvod

Ruralni razvoj je razvojna politika kojom upravlja država i koja predstavlja skup mera koje doprinose unapređenju kvaliteta života ljudi koji žive u ruralnim područjima.

Prema definiciji Evropske komisije: “ruralni region predstavlja teritorijalni entitet sa koherentnom ekonomskom i socijalnom strukturom diverzifikovanih aktivnosti; ovaj entitet može da uključi sela, male gradove i regionalne centre sela”.

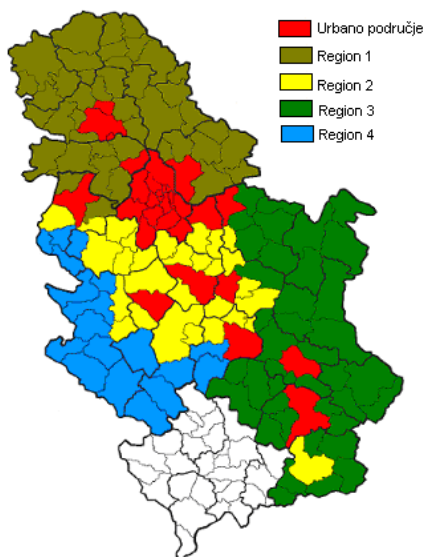
Prema OECD (Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj) **metodologiji** postoje dva nivoa ruralnih područja:

- Lokalne zajednice koje se identifikuju kao ruralne ukoliko je njihova gustina naseljenost ispod 150 stanovnika po kvadratnom kilometru;
- Regioni ako su klasifikovani u sledeće kategorije:
Pretežno ruralni region: Ukoliko više od 50% populacije regiona živi u ruralnim zajednicama (sa manje od 150 stanovnika / km²);
Srednji ruralni region: Ukoliko od 15% do 50% stanovnika regija živi u ruralnim lokalnim zajednicama;

Ruralni prostor u većini zemalja čini oko 80-85%, pa čak i 95-99% ukupne površine teritorije. Više od polovine stanovništva EU živi u ovim oblastima i preko 40% domaćih proizvoda se tamo proizvodi. Prostorna distribucija ruralnog stanovništva ukazuje na značajne regionalne razlike. U Evropskoj Uniji ruralno stanovništvo učestvuje u ukupnoj populaciji sa 17,5% (od 3% u Holandiji do približno 67% u Švedskoj). Učešće ruralnog stanovništva u ukupnom stanovništvu Republike Srbije iznosi 43,60%. U Srbiji se pod pojmom „ruralno područje“ definiše oblast čija je

osnovna fizička i geografska karakteristika prevashodno korišćenje zemljišta za poljoprivrednu proizvodnju i šumarstvo. Prema ovoj definiciji, oko 70% teritorije Srbije se može posmatrati kao ruralno područje. Prema definiciji OECD, ruralne oblasti pokrivaju 85% ukupne teritorije Srbije i na ovim teritorijama živi više od polovine ukupnog stanovništva Srbije (55%).

Ruralne oblasti u Srbiji definisane su: kao prostor čija je glavna fizička i geografska karakteristika korišćenje zemljišta za proizvodnju poljoprivrednih i šumarskih proizvoda. Klaster analizom su identifikovane četiri homogene grupe opština i okruga (Slika 1.), kao reprezentativni tipovi ruralnih oblasti u Srbiji [1].



Slika 1. Homogene grupe opština (Plan strategije ruralnog razvoja, 2009–2013, 2009)

Homogene grupe opština svrtane su u regione: Visoko produktivna poljoprivreda i integrisana industrija (Region 1); Sektori privrede tipični za manja urbana područja sa poljoprivredom u kojoj se intenzivno koristi radna snaga (Region 2); Privredne grane usmerene ka korišćenju prirodnih resursa, uglavnom planinske oblasti (Region 3); Veliki turistički kapaciteti i loša poljoprivredna struktura (Region 4).

Politika ruralnog razvoja Republike Srbije je u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede.

Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju usvojen je u maju 2009. godine. Ovim zakonom se uređuju ciljevi i sprovođenje poljoprivredne politike, oblici podsticaja u poljoprivredi i ruralnim područjima, uslovi za ostvarivanje prava na podsticaje, korisnici podsticaja, Registar poljoprivrednih gazdinstava, evidentiranje i izveštavanje u poljoprivredi, kao i nadzor nad sprovođenjem ovog zakona.

Sprovođenje poljoprivredne politike vrši se preko tri vrste podsticaja [2]:

- **Neposredni podsticaji** su: premije, podsticaji za proizvodnju, regresi i podrška nekomercijalnim gazdinstvima.
- **Tržišni podsticaji** jesu: izvozni podsticaji, troškovi skladištenja i kreditna podrška.
- **Strukturni podsticaji** predstavljaju oblik podsticaja koji obuhvata mere ruralnog razvoja, poboljšanje zaštite i kvaliteta poljoprivrednog zemljišta i mere institucionalne podrške.

U tabeli 1. Data je ocena zainteresovanosti stejkholdera za sprovođenje poljoprivredne politike i korišćenje podsticaja u razvoju ruralnog područja.

Tabela 1. Strane zainteresovane za ruralni razvoj

Zainteresovna strana	Sektor	Uticaj	Znacaj	Spremnost na saradnju	Podrška/ neodlučni/opponenti	Potencijalni korisnik usluga
	Javni-Poslovni-Civilni	Visok-Srednji-Nizak	Visok-Srednji-Nizak	Visoka-Srednja-Niska		
Registrovana poljoprivredna gazdinstva u RS	P	S	V	V	P	da
Lokalne samouprave	J	S	S	S	P	da
Udruženja koja nisu uključena u rad MRRS	C	N	S	S	N	da
Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede	J	V	V	V	P	da
Ministarstvo ekonomije i regionalnog razvoja	J	N	S	N	N	da
Regionalne privredne komore	C	S	S	S	P	da
Preduzetnici i privredna društva	P	N	V	S	N	da
Pokrajinski sekretarijat za poljoprivredu	J	N	N	N	N	da
Regionalne razvojne agencije RRA	J	V/S	V	V/S	P/N	da
Turističke organizacije	J	S	S	S	N	da
Naučne ustanove (instituti, fakulteti)	J	N	S	S	N	da
Poljoprivredne stručne službe	J	S	V	V	P	da
Veterinarske stanice	P	N	N	N	N	ne
Obrazovne institucije	J	N	S	N	N	ne
Donatorske organizacije	J-C	V	V	N	P	da
Verske zajednice	C	N	S	N	N	da
Ruralne mesne zajednice	C	N	S	N	N	da
Mediji	P	S	V	V	P	ne
Republička javna preduzeća i ustanove	J	N	S	N	N	da
Osnivači i članovi MRRS	C	V	V	V	P	da

2. Metodologija

U radu su postavljeni sledeći ciljevi istraživanja:

- evaluacija poštanske mreže po regionima u Republici Srbiji;
- model razvoja mreže i usluga u ruralnim oblastima.

U Tabeli 2. prikazani su tipovi upravnih okruga u Srbiji, prema tipu područja kojem pripadaju, a prema definiciji OECD (pretežno ruralni, srednje ruralni (prelazni) i pretežno urbani). U poslednjoj koloni tabele, navedena je poslovna jedinica Pošte Srbije nadležna za pružanje poštanskih usluga na tom području, po opštinama.

Tabela 2. Tipovi okruga u Srbiji

Okrug	Ukupna populacija	Ruralna popul.	% Učešće ruralnog	Tip područja	Nadležnost RJ poštanskog saobraćaja po opštinama
Jablanički	240923	84671	35,14	prelazni	RJ Leskovac (sve opštine)
Južno bački	593666	257258	43,33	prelazni	RJ Novi Sad (sve opštine)
Moravički	224772	107700	47,92	prelazni	RJ Čačak (sve opštine)
Podunavski	210290	100481	47,78	prelazni	RJ Smederevo (sve opštine)
Rasinski	259441	128073	49,36	prelazni	RJ Kruševac (sve opštine)
Šumadijski	298778	122976	41,16	prelazni	RJ Kragujevac (sve opštine)
Borski	146551	146551	100,00	pretežno ruralni	RJ Bor (Bor i Majdanpek), RJ Zaječar (Kladovo i Negotin)
Braničevski	200503	125601	62,64	pretežno ruralni	RJ Požarevac (sve opštine)
Južno banatski	313937	186775	59,49	pretežno ruralni	RJ Pančevo (sve opštine)
Kolubarski	192204	192204	100,00	pretežno ruralni	RJ Valjevo (sve opštine)
Mačvanski	329625	206732	62,72	pretežno ruralni	RJ Šabac (sve opštine)
Nišavski	381757	362196	94,88	pretežno ruralni	RJ Niš (Aleksinac, Doljevac, Gadžin Han, Niš, Merošina, Svrlijig), RJ Kruševac (Ražani)
Pčinjski	227690	227690	100,00	pretežno ruralni	RJ Vranje (sve opštine)
Pirotski	105654	105654	100,00	pretežno ruralni	RJ Pirot (Pirot, Babušnica i Dimitrovgrad), RJ Niš (Bela Palanka)
Pomoravski	227435	156541	68,83	pretežno ruralni	RJ Jagodina (sve opštine)
Raški	291230	291230	100,00	pretežno ruralni	RJ Kraljevo (sve opštine)
Severno bački	200140	200140	100,00	pretežno ruralni	RJ Subotica (sve opštine)
Severno banatski	165881	165881	100,00	pretežno ruralni	RJ Kikinda (Kikinda, Čoka i Novi Kneževac), RJ Subotica (Ada, Kanjiža i Senta)
Srednje banatski	208456	208456	100,00	pretežno ruralni	RJ Zrenjanin (sve opštine)
Sremski	335901	268325	79,88	pretežno ruralni	RJ Sremska Mitrovica (sve opštine)
Toplički	102075	102075	100,00	pretežno ruralni	RJ Prokuplje (sve opštine)
Zaječarski	137561	137561	100,00	pretežno ruralni	RJ Zaječar (Zaječar i Knjaževac), RJ Bor (Boljevac), Niš (Sokobanja)
Zapadno bački	214011	214011	100,00	pretežno ruralni	RJ Sombor (sve opštine)
Zlatiborski	313396	313396	100,00	pretežno ruralni	RJ Užice (sve opštine)
Beograd	1576124	45031	2,86	pretežno urbani	RJ BGD Centar , RJ BGD Venac , RJ Zemun

Poštansku mrežu sačinjavaju jedinice poštanske mreže i resursi koje poštanski operator koristi u obavljanju poštanskih usluga. Poštanska mreža javnog poštanskog operatora organizovana je tako da obuhvati svako naseljeno mesto, radi pružanja univerzalne poštanske usluge na celokupnoj teritoriji, pod istim uslovima za sve korisnike, definisanog kvaliteta i po pristupačnim cenama. Poštanska mreža u Srbiji vitalni je deo kompletne državne infrastrukture. Dnevno se u proseku poštamama u Srbiji obavi 1,2 miliona poštanskih usluga. Od toga 75% predstavljaju usluge iz domena univerzalne poštanske usluge, 21% usluge direktne pošte, 3% međunarodne poštanske

usluge i 1% eksperes usluga. Broj i vrste usluga govore dovoljno o značaju koji pošta ima u razvoju šire društvene zajednice.

Drugi cilj naših istraživanja odnosi se na obezbeđivanje dostupnosti ruralne poštanske mreže korisnicima, naročito onima u zabačenim i izolovanim područjima.

U cilju organizovanja dostave pošiljaka u ruralnom i urbanom područjima javni poštanski operator prati sledeće parametre:

- količinu pošiljaka za dostavu,
- gustinu domaćinstava,
- strukturu korisnika koji se opslužuju,
- topografiju terena,
- stanje puteva i staza,
- mogućnost korišćenja prevoznih sredstava,
- mogućnost uvođenja dostavnih depoa, mogućnost uvođenja zbirnih, poštanskih i kućnih kovčežića i sl.

Interes javnog poštanskog operatora je da smanji troškove univerzalnog servisa u ruralnim (neprofitabilnim) područjima i racionalizuje poštansku mrežu. Racionalizacija mreže u ruralnim područjima išla je u pravcu transformacije pošta u vlasništvu operatora (korporativne pošte) u ugovorne pošte. Međutim, u poslednjih nekoliko godina, nije bilo značajnijeg povećanja broja ugovornih pošta. Od ukupnog broja pošta 54 ugovornih pošta se nalazi u Regionu 1 (Visoko produktivna poljoprivreda i integrisana privreda), a u urbanom području (na primer Beograd Venac, Zemun, Novi Sad, Niš, Šabac) ima još 44 ugovorne pošte. Ovaj broj ugovornih pošta predstavlja gotovo polovinu svih ugovornih pošta javnog poštanskog operatora. U regionima 2,3 i 4 raspoređeno je preostalih 113 ugovornih pošta. Može se zaključiti, da ugovorne pošte ne rešavaju u potpunosti problem uvećanih troškova u ruralnim područjima. Javni poštanski operator i dalje angažuje značajne resurse u svom vlasništvu radi pružanja univerzalne poštanske usluge na celokupnoj teritoriji Srbije.

U organizaciji poštanske mreže postoji više izazova:

- Izazov Pošti predstavlja razvoj elektronskog bankarstva, informacionih i telekomunikacionih tehnologija. Ovo za rezultat ima smanjenje prihoda od novčanih usluga u pošti, i zahteva razvoj sofisticiranih rešenja u pružanju poštanskih usluga korisnicima;
- Izazov za Poštu je smanjenje troškova administracije i fiksnih troškova jedinica poštanske mreže. Cilj je da se poveća efikasnost vođenja poštanske mreže;
- Izazov je otvaranje većeg broja ugovornih jedinica (franšiza) u urbanim centrima, kako bi se poboljšali uslovi u jedinicama poštanske mreže i smanjili visoki fiksni troškovi;
- Izazov je poboljšanje prostorne opremljenosti i istaknutosti jedinica poštanske mreže u urbanim područjima;
- Izazov je očuvanje i proširenje mreže u ruralnim područjima. Ovo je zadatak Vlade, koja treba da spreči svako zatvaranje pošte u ruralnim područjima.
- Izazov je pribavljanje sredstava za očuvanje i razvoj ruralne mreže. Vlada treba ova sredstva da obezbedi i osigura njihovo pribavljanje putem zakonskih ovlašćenja.

- Izazov je stvaranje poštanske mreže koja će veličinom i oblikom stvoriti uslove za nesmetan i kontinuirani pristup mreži i uslugama univerzalnog servisa.

Tabela 3. Dostupnost PTT kapaciteta

Okrug	pošte	ugovorne pošte	automatizovane pošte	Stalno aktivni šalteri	Povremeno aktivni šalteri	Neaktivni šalteri	Neiskorišćenost kapaciteta	Broj stanovnika po pošti	Broj stanovnika po šalteru
Jablanički	31	1	28	54	8	11	15,1	7772	3300
Podunavski	32	2	31	66	7	18	19,8	6572	2311
Moravički	41	2	36	80	14	25	21,0	5482	1889
Šumadijski	67	31	45	119	8	46	26,6	4459	1727
Južno bački	112	4	111	235	12	71	22,3	5301	1867
Rasinski	236	50	188	427	9	123	22,0	4368	1844
Nišavski									
Pirotski									
Borski									
Zaječarski									
Severno banatski	102	22	81	168	25	54	21,9	3588	1482
Severno bački									
Braničevski	45	2	42	91	9	41	29,1	4456	1422
Južno banatski	86	11	74	149	6	30	16,2	3650	1697
Kolubarski	36	2	34	72	0	27	27,3	5339	1941
Mačvanski	57	11	50	130	4	34	20,2	5783	1962
Pčinjski	38	8	24	88	5	0	0,0	5992	2448
Pomoravski	61	13	50	111	11	39	24,2	3728	1413
Raški	54	5	50	102	18	22	15,5	5393	2051
Srednje banatski	71	5	64	111	5	8	6,5	2936	1681
Sremski	97	11	87	163	8	22	11,4	3463	1740
Toplički	27	0	27	44	7	3	5,6	3781	1890
Zapadno bački	43	1	42	87	0	18	17,1	4977	2038
Zlatiborski	63	16	46	120	10	43	24,9	4975	1812
Beograd	196	10	196	644	86	115	13,6	8041	1865
	1495	207	1306	3061	252	750	18,5	5015	1845

Pošta Srbije, najveći infrastrukturni i distributivni sistem, lider na tržištu poštanskih usluga u Srbiji, poseduje najveću maloprodajnu mrežu u Srbiji (Tabela 3.).

U ruralnim i nerazvijenim područjima Pošta Srbije, takođe, igra važnu ulogu u održavanju i razvoju lokalnih zajednica. Posebnu ulogu igra pri otvaranju ugovornih pošta u ovim područjima, jer pored obezbeđivanja poslovnih aktivnosti koje spadaju u osnovnu poštansku delatnost daje podršku i razvoju i očuvanju drugih delatnosti i poslovanja ugovarača (zastupnika).

Pošta Srbije još uvek se oslanja na značajan monopol u vidu rezervisanog područja od 100 grama za pismonosne usluge, koji joj, u isto vreme nameće i obavezu obezbeđenja univerzalne usluge na celoj teritoriji zemlje.

Takođe, značajan prihod pošta ostvaruje od isplate socijalnih davanja, penzija i tradicionalnih novčanih usluga. Uočava se i prisutan trend da sve više starijih i manje imućnih korisnika koriste poštanske usluge. Mlađi i imućniji uglavnom koriste usluge elektronskog bankarstva, Homebankinga, Interneta, kurirske, ekspres i druge poštanske usluge sa dodatnom vrednosti. Promene u načinu isplate socijalnih davanja i penzija, kao i promene Zakona o platnom prometu, mogle bi značajno uticati na promenu tradicionalnih pravaca poštanskog poslovanja.

Što se Pošte Srbije tiče, postoje značajni resursi za optimizaciju mreže i pronalaženje mogućnosti za nove pravce poslovanja. Takve mogućnosti su: razvoj

agentskih poslova za banke; širenje distributivnih centara i prihvatnih tačaka za robu naručenu putem interneta i razvoj elektronske trgovine; obavljanje administrativnih poslova za Vladu; razvoj edukativnih centara pošte i usluga obuke korisnika za korišćenje informacionih tehnologija. Pored svega ovoga potrebno je:

- identifikovati značajan doprinos koji Pošta daje lokalnoj zajednici;
- razmotriti načine na koji Pošta može doprineti ostvarivanjima ciljeva Vlade;
- definisati jasne i merljive ciljeve za poštansku mrežu.

Da bi se ovo moglo sprovesti, potrebno je definisati adekvatnu metodologiju. Ova metodologija treba da obuhvati:

- Pregled poštanske mreže;
- Finansiranje poštanske mreže;
- Doprinos poštanskih jedinica vitalnosti ruralnih zajednica;
- Urbane poštanske jedinice i maloprodajno okruženje;
- Mogućnosti razvoja i unapređenja za poštanske jedinice;
- Ciljeve Vlade u odnosu na poštansku mrežu.

Većina sela i svi gradovi u Srbiji imaju poštu. Na 85% od ukupne teritorije (OECD), koju čini ruralno područje, oko 60% stanovništva ima pristup poštanskim uslugama. Pošta Srbije nije aktivno težila zatvaranju ni jedne ruralne poštanske jedinice. Ovome ide u prilog i činjenica da je veća verovatnoća da ruralno naselje ima poštu nego da ima banku, biblioteku, lekara opšte prakse, benzinsku ili policijsku stanicu ili osmogodišnju školu.

Održavanje ruralnih poštanskih jedinica za Poštu Srbije, na ovaj način, postaje sve teže. U većini ruralnih mesta jedinu uslužnu delatnost, koja u njima postoji, obavlja Pošta Srbije. Bez obzira što pojedinačne poštanske jedinice u ruralnom naselju mogu obavljati veoma mali broj usluga, one za lokalnu zajednicu imaju očigledno veoma značajnu vrednost, mada nedostaju potvrde o veličini društvene koristi u praksi. Prepoznatljive društvene koristi Pošte ogledaju se u:

- podršci preduzetnicima koji su zainteresovani za otvaranje ugovornih pošta i očuvanju možda poslednjih preduzetnika u ruralnim područjima;
- podršci socijalno ugroženima, i licima sa posebnim potrebama;
- održavanju "žarišta zajednice"; za mnoge starije ljude poseta pošti predstavlja jedinstven društveni događaj. Veliki broj ljudi spreman je da kaže "**selo ne bi bilo selo bez pošte**".

U mnogim zemljama u Evropi pitanje ruralnih pošta se posebno izučava. Tako na primer u Velikoj Britaniji od 18400 pošta, 9900 se nalazi u ruralnim oblastima i sve su ugovorne. U Velikoj Britaniji postoje i neka rešenja kao što su: kancelarije zajednica; mobilne kancelarije (pokretne pošte); lutajući menadžeri (mobilni menadžer); inovativne lokacije (lokacije poput pabova, mesnih zajednica ili čak dnevnih soba); dobrovoljne akcije (udruživanje meštana da bi održali poštu); podrška lokalnih saveta (kroz smanjenje lokalnih poreza). Ovakva i slična rešenja mogu se primeniti i u Srbiji.

Prvi korak u anali i osmišljavanju uslova za obezbeđivanje poštanskih jedinica u ruralnim područjima je iskazivanje potreba za poštanskim uslugama i mrežom, kao i društvenih koristi od postojanja ruralne pošte. Potrebno je definisati:

- obim poštanskog, a posebno univerzalnog servisa. U nekim slučajevima poželjno je da se kao usluge iz domena univerzalne poštanske usluge, tretiraju i one usluge za koje ne postoji trenutno iskazana potreba korisnika;

- standarde u pogledu kvaliteta, rokova prenosa i dostupnosti mreže. Trenutnu podelu na urbana i ruralna dostavna područja, kako ih je javni operator definisao u uslovima za organizaciju dostavnog područja, treba redefinisati. Pored zahteva lokalnih zajednica u pogledu dostupnosti, bitna karakteristika ove podele mora biti regionalno razvojna prihvatljivost i društvena korist.

Ako postavimo cilj: organizacija poštanske mreže koja će omogućiti pružanje univerzalne poštanske usluge (prijem, otprema, transport, uručenje) svakog radnog dana (a najmanje 5 dana u nedelji) na celokupnom ruralnom području, potrebno je:

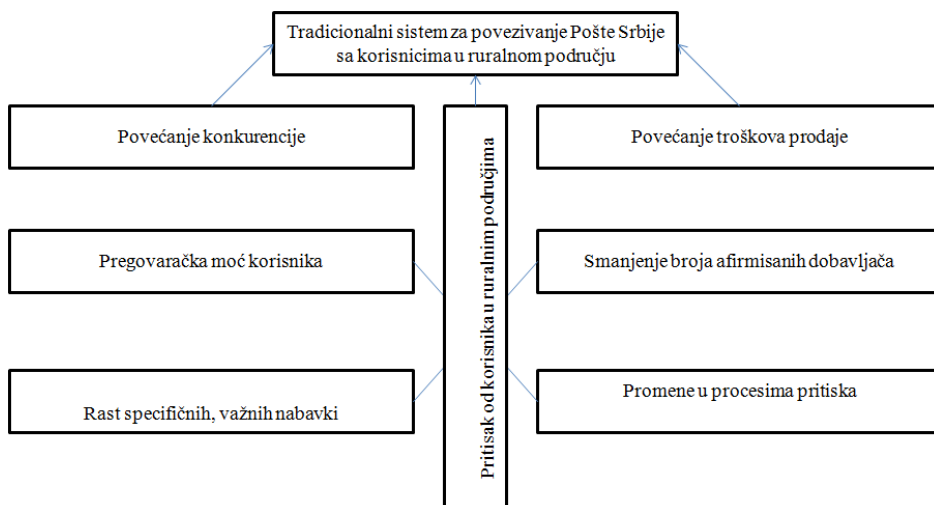
- izvršiti reorganizaciju dostavnog područja i ukidanje dosadašnje podele na uže, šire i najšire dostavno područje;
- prihvatanje jedinstvene podele na ruralna područja i uvažavanje njihovih specifičnosti. Pošta mora iskoristiti prednosti koje joj pružaju novi načini poslovanja i promenljive potrebe i sklonosti korisnika. Pošta mora brzo i efikasno da reaguje na promene ponašanja, i tehnološke promene i sve sofisticiranije zahteve i očekivanja korisnika.

Primenom strategije dopunskog angažovanja u ruralnim područjima mogao bi se rešiti problem povećanja dostupnosti ruralne mreže, ali i dostupnosti drugih Vladinih ili uslužnih servisa. Pristup se ogleda u primeni strategije efikasnijeg korišćenja postojećih kapaciteta poštanske i Vladine mreže, uz obezbeđenje uslova za povećanje prihoda i vršenje usluga za potrebe Pošte Srbije i državne administracije.

Pristup koji predlažemo ima za cilj da:

- poveća efikasnost i operativnost angažovanih organa, organizacija i institucija na ruralnim područjima Srbije;
- poveća efikasnost, produktivnost i prihode javnog poštanskog operatora na neprofitabilnim područjima;
- omogućiti kvalitetnije pružanje univerzalne poštanske usluge (dostava 5 puta nedeljno na celokupnom ruralnom području);
- podrži ekonomičan pristup regionalnom i ruralnom razvoju uz racionalno angažovanje sredstava iz budžeta i iz pristupnih fondova međunarodnih institucija (u obliku podsticaja razvoja mreže i usluga koje Pošta Srbije pruža ili će pružati).

Promene na tržištu su evidentno ubrzane kao i promene u zahtevima i očekivanjima korisnika na ruralnim područjima[3]. Uočava se udaljavanje od tradicionalnog pristupa vezanog za pretpostavku homogenosti tražnje za setom usluga iz domena univerzalne poštanske usluge, kao i sveopšti tržišni trend povećanja pritiska na povezivanje sa korisnicima u ruralnom području (Slika 2).



Slika 2. Pritisak na sistem povezivanja sa korisnicima u ruralnom području

Rezultat ovih promena ogleda se u razvoju savremenih korporativnih poslovnih orijentacija i strategija među kojima su najznačajnije sledeće: Relacioni marketing (Relationship Marketing-RM), Upravljanje odnosima sa kupcima (Customer Relationship Management-CRM), i Upravljanje ključnim kupcima (Key Account management) koje su najznačajnije za razvoj i upravljanje prodajom u organizaciji i unapređivanje poslovnih performansi uspešnosti organizacije kao celine.

Uočene savremene tendencije na tržištu, sa fokusom na razvoj dugotrajnih, profitabilnih poslovnih odnosa značajno su uticale i na strateški razvoj najrazvijenijih poštanskih operatera u svetu, kao i u Republici Srbiji, kao fundamentalne promene u logici i pristupu poslovanju koje zahtevaju značajno angažovanje kompanijskih resursa koje za posledicu mora obezbediti stvaranje i isporuku vrednosti za korisnike u ruralnom području. U suprotnom, njihovo angažovanje imaće negativne posledice na kompanijsku konkurentnost, poziciju na tržištu i troškove javne poštanske mreže. Mada poštanske organizacije često tvrde da su orijentisane na korisnike u praksi potvrđuju orijentaciju na sopstvene proizvode i usluge. Osnovna razlika između ova dva pristupa sadržana je upravo u fokusu delovanja. Pošte kao celine. Fokus na kupca je primarni cilj RM koncepta koji ne predstavlja samo donošenje odluke, već potrebu za planskim i kompletnim promenama. Te promene se odnose kako na promenu načina razmišljanja i promenu kulture i vrednosti, tako i na promenu strategije, strukture, procesa i delovanja svih zaposlenih, posebno u oblasti pružanja usluga u ruralnim područjima.

Većina velikih organizacija su uglavnom, podeljene u poslovne jedinice formirane po predmetnom ili teritorijalnom principu. Izazov za menadžere savremenih organizacija je da uspešno koordiniraju aktivnosti ovih jedinica i iskoriste svoje znanje i poslovne veštine u korist organizacije kao celine. Veoma često rad ovih poslovnih jedinica nije sinhronizovan i u skladu sa misijom, odnosno svrhom postojanja organizacije. Usklađivanje i usaglašavanje velikog broja različitih aktivnosti i u kompanijama poštanskog saobraćaja usled specifičnosti poštanskih usluga se islozjnjava. Može se reći da se radi o multidimenzionalnoj, strateškoj aktivnosti, koja uključuje i

sinergetske finansijske efekte, unakrsnu prodaju (*cross selling*) kreiranje i isporuku jedinstvenih rešenja za strateški važne kupce (npr. velika poljoprivredna gazdinstva), ključne kupce, razmenu znanja, veština i kompetentnosti, brzo i efikasno kroz celu organizaciju, brže i bolje od konkurenata. U rešavanju ovog složenog menadžment procesa primena navedenih savremenih sistema, strategija i alata može obezbediti održivi razvoj i unapređenje poslovne uspešnosti svremenih uslužnih dinamičnih organizacija, kao i organizacija poštanskog saobraćaja u ruralnom području.

6. Zaključak

Tradicionalni pravci poslovanja pošte se menjaju. Pošta Srbije, na sve izazove, mora brzo i efikasno da odgovori. Zakon o poštanskim uslugama koji je usvojen 2005. godine omogućio je tržišno učešće većem broju poštanskih operatora u Srbiji. Vlada i Pošta Srbije, treba najhitnije da preduzmu mere radi očuvanja mreže i usluga javnog poštanskog operatora u ruralnim područjima Republike Srbije. Ovo se posebno odnosi na modernizaciju mreže i usluge "**sve na jednom mestu**" za informacije, i transakcije i relacije povezane sa Vladom i državnom upravom. Ruralna područja izolovana su i od drugih vrsta usluga (usluga Vlade, bankarskih usluga, usluga osiguravajućih društava i drugo), a državne institucije, za potrebe "servisiranja" ovih područja, angažuju brojani aparat u većim ili manjim gradovima i centrima ruralnih područja. Potrebno je smanjiti troškove u administrativnim centrima, a usluge Vlade i Pošte Srbije približiti krajnjem korisniku. U radu su predloženi pravci za racionalizaciju poštanske mreže i mreže vladinih organizacija. Vlada treba da spreči zatvaranje poštanskih jedinica u ruralnim oblastima i obezbedi eventualno potrebnu finansijsku pomoć i mehanizme za njihovo funkcionisanje i vlasničku transformaciju.

Literatura

- [1] D. Šarac, M. Kujačić, B. Jovanović, Upravljanje poštanskom mrežom u ruralnim područjima Republike Srbije, Tehnika, Beograd, 2010.
- [2] Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju, Službeni glasnik Republike Srbije, 41/2009, Beograd, 2009.
- [3] S. Ožegović, Personalizacija marketing menadžment komunikacija u funkciji poboljšanja konkurentnosti i poslovnih performansi uspešnosti u poštanskom saobraćaju, Postel 2012, Beograd, 2012.

Abstract: *The paper will be an evaluation of the postal network in rural areas of the Republic of Serbia. Results will be presented by districts. The aim is to give basic directions of further development of postal networks and services in rural areas of the Republic of Serbia.*

Keywords: *postal network, rural area, development*

THE POSTAL NETWORK IN RURAL AREAS REPUBLIC OF SERBIA

Dragana Šarac, Marija Unterberger, Đorđije Dupljanin, Spasenija Ožegović