

SVETSKA POŠTANSKA STRATEGIJA IZ ISTANBULA, UVOĐENJE INOVATIVNIH, INTEGRATIVNIH I RAZVOJNIH REŠENJA

Olja Jovičić

JP „Pošta Srbije“, olja.v.jovicic@posta.rs

Sadržaj: *Globalni trendovi koji utiču na način funkcionisanja savremenog sveta, usloveli su neodložnu potrebu da Svetski poštanski savez i drugi poštanski operatori razviju nova rešenja bazirana na inovacijama i inkluziji. Pošta mora da prevaziđe svoju istorijsku ulogu koja predstavlja ispunjenje tradicionalne misije pošte i transformišući svoje poslovanje treba da se pozicionira kao ključni igrač sa centralnim mestom u nacionalnoj poštanskoj strategiji. Kako bi išle u korak sa digitalnim svetom, poštanske usluge širom sveta moraju se konstantno unapređivati gradeći fizički i virtualno povezanu mrežu, nacionalno i međunarodno prisutnu, potpuno prilagođenu promenljivim i sve zahtevnijim porebama vlada, biznisa i korisnika.*

Ključne reči: *globalni trendovi, poštanska strategija, inovacija, inkluzija*

„Akcija bez vizije je samo protok vremena, vizija bez akcije je puko sanjarenje, vizija i akcija mogu promeniti svet.“

Nelson Mandela

1. Svetski poštanski savez

Svetski poštanski savez, predstavlja specijalizovanu agenciju Ujedinjenih nacija sa sedištem u Bernu (Švajcarska). Savez je osnovan 1874. godine, sa misijom uspostavljanja i unapređenja saradnje na multilateralnoj osnovi i obezbeđenja uspešnog funkcionisanja poštanskog saobraćaja, kao i davanja doprinosa postizanju viših ciljeva međunarodne saradnje u kulturnoj, socijalnoj i privrednoj oblasti. Savez ima 192 države članice, i to 29 industrijalizovanih i 163 zemalja u razvoju, udruženih u cilju jedinstvenog i kvalitetnog obavljanja međunarodnih poštanskih usluga.

Svetski poštanski savez kao nepolitička organizacija, se ne bavi unutrašnjim aspektima organizacije i funkcionisanja poštanskog saobraćaja država članica. Međutim, države članice prihvataju obavezu da primenjuju regulativu Saveza u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Osnovni principi ove regulative su: jedinstvo poštanske teritorije, sloboda poštanskog tranzita i jedinstveni principi tarifiranja za međunarodne pismonosne usluge.

1.1. Razvoj i reforma Svetskog poštanskog saveza

Svetski poštanski savez ostaje međuvladina organizacija i specijalizovana agencija Ujedinjenih nacija, koja će nastaviti da se pridržava tradicionalnih vrednosti proklamovanih ustavom, uključujući obezbeđenje pružanja efikasnih i dostupnih poštanskih usluga svim građanima sveta.

Predlaže se usvajanje nove organizacione strukture Svetskog poštanskog saveza koja bi se primenjivala od 1. januara 2017. godine. Reorganizacija UPU predložena je iz razloga sertifikacije i racionalizacije procesa odlučivanja i efikasnijeg korišćenja resursa.

U prilog navedenom, Savez je obrazovao radnu grupu sa zadatkom da identifikuje zadovoljavajuće rešenje za sprovođenje reformskih promena Saveza, sa ciljem obezbeđenja njegovog daljeg razvoja, vodeći računa o interesima vlada, regulatornih tela i ovlašćenih poštanskih operatora država članica, kao i korisnika usluga. Imajući u vidu potrebe zainteresovanih strana, neophodno je uspostaviti fleksibilnu i transparentnu organizacionu strukturu.

Rešenje predviđa postojanje Poštanskog veća koje će se saastojati od Komisije za poštanske poslove koja će se baviti operativnim pitanjima i Komisije za strategiju i upravljanje koja će se baviti politikom razvoja i regulativom poštanskog sektora. Komisija za poštanske poslove će se u okviru svoje nadležnosti baviti fizičkim uslugama i uslugama e-komercija, finansijskim uslugama, elektronskim uslugama, kao i lancem nabavki u poštanskom sektoru. Komisija za strategiju i upravljanje baviće se pitanjima upravljanja, regulatornim pitanjima, strateškim pitanjima i pitanjima razvoja i međunarodne saradnje.

1.2. Poštanski sektor i šire poslovno okruženje - Ključni trendovi i razvoj

Sve zahtevniji korisnici, rastuća digitalizacija i promene na tržištima rezultat su procesa liberalizacije i privatizacija i predstavljaju ključne faktore koji su uticali na ponašanje potrošača i koji su doveli do:

- Promene modela potrošnje: Potrošači sve više koriste on line usluge i svoje navike usmeravaju od fiksne od line lokacije ka korišćenju mobilnih platformi, dok njihova sposobnost da proizvode i štampaju svoje proizvode u 3D tehnici će ih pretvoriti u proizvodne potrošače „prosumers“.

- Promene dinamike tražnje: Pomak u modelu potrošnje je doveo do promene u dinamici potražnje. Potrošač novog doba želi da njegovi ili njeni proizvodi budu prative isporučeni „ovde i sada“. Ovo isporuka na zahtev zahteva fleksibilne opcije isporuke, od isporuke istog dana do opcije „klikni i kupi“.

- Prelazak ka kolaborativnoj ekonomiji kružnog toka: Potrošači su sve više kreiraju nove platforme „give and share“, tj. „daj i deli“, umesto „market and sell“, tj. „reklamiraj i prodaj“ proizvoda ili usluga. Kružna ekonomija Kružna ekonomija se razvija kao odgovor na pitanja zaštite životne sredine i održivosti. Kompanije takođe shvataju sve veću vrednost kooperativne konkurencije („cooperation“).

2. Transformacija ovlašćenih poštanskih operatora

U svom tradicionalnom obliku, poštanski sektor je vođen od strane tri glavna aktera: vlada, regulatora i ovlašćenih poštanskih operatora. Prva dva aktera definišu osnovnu politiku i strategiju razvoja koji predstavljaju okvir za funkcionisanje poštanskih usluga, dok ovlašćeni poštanski operatori imaju zakonsku obavezu da obezbede pružanje bazičnih poštanskih usluga svim građanima na datoj teritoriji - tzv. univerzalne poštanske usluge.

Obim aktivnosti ovlašćenih poštanskih operatora prvobitno je uključivao usluge u vezi sa prenosom pisama i paketa. Ipak, ulaskom integratora poput FedEx i UPS na najprofitabilnije delove tržišta, uz sve veću liberalizaciju poštanskog sektora, mnogi ovlašćeni poštanski operatori su iskusili pad svog učešća na tržištu.

Istovremeno, granice sektora su proširene i na usluge koje su predstavljale samo marginalni deo aktivnosti pošte u prošlosti, kao što su logističke i finansijske usluge.

Danas, poštanski sektor obuhvata četiri osnovna segmenta:

- Pismonosne usluge;

- Paketske i logističke usluge;
- Finansijske usluge;
- Druge srodne usluge.

Ovlašćeni poštanski operatori se suočavaju sa konkurencijom u svim ovim segmentima, ali ne nužno od istog igrača. Za primer, integratori predstavljaju izazov za ovlašćene operatore u segmentima koji se odnose na pismonosne, paketske i logističke usluge, dok banke i osiguravajuće kuće predstavljaju alternativna rešenja poštanskim operatorima u oblasti finansijskih usluga, ali banaka i osiguravajućih kuća su glavni alternative poštanskih operatora kada je u pitanju finansijskih usluga.

Međutim, u većini zemalja, pošte predstavljaju garanciju poverenja što im omogućava da budu prepoznate kao prirodni provajderi punog spektra usluga potrebnih u doba elektronske trgovine, od naručivanja do isporuke i plaćanja. Pored toga, veb mreža ovlašćenih poštanskih operatora i dalje predstavlja najveću fizičku mrežu na svetu, sa 679,504 pošte i 5,24 miliona zaposlenih širom sveta (2014). Što se tiče prihoda, globalno tržište ovlašćenih poštanskih operatora sveta je procenjeno na 330 milijardi dolara prihoda u 2014, što je povećanje od 2% nominalno na prethodnu godinu, generisanog delimično i od elektronske trgovine. Ali razlike između regiona mogu biti značajne. Zaista, kao što indeksi poštanskog razvoja razvijeni od strane Svetskog poštanskog saveza jasno pokazuju, nisu sve zemlje uspešno završile svoje transformacije, posebno zemlje u razvoju. U nekim zemljama, ovlašćeni operatori predstavljaju manje od 10% nacionalnog poštanskog tržišta. U takvim okolnostima, poveravanje odgovornosti pružanja osnovnih poštanskih usluga može predstavljati veliki izazov.

Obim univerzalnog servisa nije proširen na usluge iz domena novih aktivnosti pošte. Na primer, finansijske usluge generalno ne nadzire isti regulatorni organ kao koji je zadužen za nadgledanje pravilnog funkcionisanja pismonosnih usluga. Pošta nema obavezu da omogući pristup svojim finansijskim uslugama od strane stanovništva koje nije pokriveno bankarskim uslugama.

Javlja se potreba za preispitivanjem uloge ovlašćenih poštanskih operatora i zakonodavnog okvira u kome oni sprovode svoje aktivnosti. Treba li opseg usluga koje spadaju pod obavezu univerzalnog servisa da se proširi? Treba li obavljanje univerzalnog poštanskog servisa poveriti samo jednom poštanskom operatoru ili ovlastiti više njih za obavljanje univerzalnog servisa? Odgovori na ova pitanja će oblikovati budućnost poštanskog sektora, kao i samog Svetskog poštanskog saveza.

2.1. Pismonosne usluge

Pismonosne usluge i dalje generišu preko 41% prihoda ovlašćenih poštanskih operatora (oko 138 milijardi dolara). Tendencija pada obima pismonosnih usluga se nastavlja (-2,6% u 2014. godini, što je 327,4 milijardi pošiljaka. U međunarodnom poštanskom saobraćaju, pad je strmiji (-7,5% u odnosu -2,5% za domaće). Pismonosne pošiljke su često manje skupa opcija u odnosu na pakete, ali u nekim slučajevima nije finansijski održiva.

2.2. Paketske i logističke usluge

Paketske i logističke usluge generišu drugi najveći priliv prihoda za ovlašćene poštanske operatore (19.1% od ukupnog broja, odnosno oko 63 milijarde dolara). Obim paketskih usluga u 2014. godini porastao je za 5,7% i 3,1% za međunarodni i domaći saobraćaj (čiji ukupan broj iznosi 7,4 milijardi pošiljaka). Kao i u pismonosnom segmentu, glavni pokretač rasta u paketskom segmentu je pojava elektronske trgovine.

Međutim, mreže ovlašćenih poštanskih operatora ostaju glavni distribicioni kanal za kupovinu preko interneta, veliki igrači, kao što je Amazon, horizontalno širi svoj vrednosni

lanac e-trgovine, uvođenjem novih modela dostave. To ne znači da se potencijal ovlašćenih operatera za delovanje smanjuje. Istraživanje sprovedeno od strane Svetskog poštanskog saveza pokazuje, da ovlašćeni operatori koji su u potpunosti iskoristili sve mogućnosti, mogu dostići godišnji rast od 10% u segmentu paketskih i logističkih usluga.

2.3. Finansijske usluge

Finansijske usluge generišu treći glavni izvor prihoda za ovlašćene poštanske operatore (17,1% od ukupnog broja, tj 56,4 milijardi dolara). Postoji velika razlika u primeni poslovnih modela u različitim regionima sveta. Na primer, u Aziji i Zapadnoj Evropi, finansijske usluge su mnogo bolje uspostavljene u okviru osnovnih poslovnih aktivnosti pošte. U Africi, ovlašćeni poštanski operatori nisu prepoznati kao prirodni provajderi ovih usluga, ali tržište karakterišu jake inovacije, sa značajnim uplivom mobilnog bankarstva.

U tom smislu, kada se dematerilizacija komercijalnih transakcija intenzivira, na "bonus poverenja" u poštu opstaje samo ako operatori mogu da kreiraju nove proizvode i usluge koje mogu da se prilagode novom kupcu, npr. naručivanje i obezbeđenje sigurnog plaćanja na mreži putem mobilnih uređaja.

Štaviše, kako se obim tokova platnog prometa u svetu povećava, (601 milijardi dolara u 2015. godini), finansijske usluge ostaju ključna šansa za poštu, kako u njenom naporu da proširi svoje aktivnosti i u njenoj misiji promocije finansijske inkluzije građana. Sve u svemu, pošta može da doprinese jačanju finansijske usluge koje su univerzalne, lako dostupne i pristupačne.

2.4. Druge usluge

Pošte širom sveta pružaju širok spektar raznovrsnih proizvoda, u rasponu od mobilnih telefona do slatkiša i igračaka. Prihodi u ovom segmentu dostigli su 22% u 2014. (72,6 milijardi dolara). Ovaj deo kompenzuje ovlašćenim poštanskim operatorima pad prihoda u segmentu pismonosne pošte.

3. Razvojni izazovi za zemlje članice svetskog poštanskog saveza

Poštanski sektor se različito razvijao u različitim regionima sveta u skladu sa stepenom ekonomskog razvoja određene zemlje. Međutim, zemlje u razvoju dele iste stavove o bazičnim zahtevima koje treba ispuniti „must-haves“:

Potreba za razvojem infrastrukture i jačanjem institucija: Ključni ekonomski trendovi u sektoru ukazuju na razdvajanje pismonosnog saobraćaja od BDP-a, povećanje udela pojedinih aktivnosti u poštanskoj potrošnji i evoluciji mreže osnovne infrastrukture. Razlika u razvoju infrastrukture između industrijskih i zemalja u razvoju ukazuje na snažnu potrebu za operatore u zemljama u razvoju da definišu različite poštanske strategije i stave veći fokus na izgradnji kapaciteta. Ovo će osigurati međusobno približavanje pošta sveta što je preduslov za efikasnu globalnu poštansku mrežu.

Neophodnost za integracijom i diversifikacijom modernih usluga: Imajući u vidu relativno nizak nivo međunarodne poštanske razmene u nekim regionima u razvoju, postoji potencijal za mnogo jaču poštansku konvergenciju kroz rešavanje pitanja na polju međunarodnog obračuna i drugih asimetrija u razvoju. Mnoge zemlje prijavljuju dvocifrene brojke rasta na polju e-trgovine, međunarodna poštanska mreža može olakšati trgovinu za sve, uključujući mikro, mala i srednja preduzeća (MMSP) kao i građane sa niskim primanjima. Poštanske mreže su dobro pozicionirane da opsluže 2.1 milijarde stanovnika planete koji nemaju odgovarajući pristup bankama i drugim finansijskim institucijama, ao i da olakša isplate privatnim licima od strane države, npr. isplata socijalne pomoći. Potreba za razvijenijim poštanskim tržištem i boljom organizacijom sektora: Poštanski sektor ima niz

različitih tržišta, sa različitim pokretačima ekonomskog razvoja u razvijenim i manje razvijenim ekonomijama. Nedostatak organizacije tržišta i regulacije usporio razmenu poštanskih pošiljaka, naročito u nerazvijenim zemljama i regionima sveta. Rešenje leži u boljem razvoju tržišta i dubljem razumevanju zadržanosti razmene pošiljaka u domaćem i međunarodnom saobraćaju i lancima snabdevanja i njihovom uticaju na dobrobit građana.

Međuvladine organizacije su pod pritiskom. Mandati ovih organizacija su se proširili, ali oni se suočavaju sa finansijskim nedostacima. Najuspešnije organizacije su izdiferencirale svoje portfolije proizvoda i svoje izvore prihoda. Pred Svetskim poštanskim savezom leže mnoge mogućnosti: a) davanje mišljenja o interoperabilnosti, e-trgovini, načinu plaćanja, razvoju biznisa, usklađivanju proizvoda i diversifikaciji; b) razvoja i implementacije međunarodnih standarda, metodologija i procedura, kao i sigurnih tehnoloških rešenja po niskim cenama; c) sačinjavanja čvorišta za visoko-kvalitetno tržište inteligencije i ključnog foruma za veću koordinaciju između vlada, regulatora, operatora i drugih zainteresovanih strana; d) podržavanja kreiranja i implementacije razvojne politike poštanskog sektora, jačanja kapaciteta i olakšavanja pregovaranja oko multilateralnih propisa; i d) moć da udružuju svoje unutrašnje ekspertize za generisanje prihoda.

Svetski poštanski savez takođe treba da razmotri neke značajne rizike, uglavnom: a) sposobnost razvoja proizvoda i usluga koje stekholderi smatraju relevantnim; i b) sposobnosti obezbeđenja sredstava u cilju osiguranja dugoročne finansijske održivosti.

3.1. Nacrt Istanbulske poštanske strategije

Istanbulska poštanska strategija predstavlja strateški plan Svetskog poštanskog saveza kojim se postavlja pravac kretanja poštanskog sektora na međunarodnom planu, u predstojećem planskom periodu od 2017. do 2020. godine.

Najveći deo ovog dokumenta je posvećen strateškom okviru Saveza za period 2017-2020. godine. U tom smislu, definisana su tri strateška cilja i petnaest programa kao odgovor na postojeće strateško okruženje, kao i moguće aktivnosti koje treba da budu sprovedene od strane tela Saveza i zainteresovanih strana (vlade, regulatorna tela i ovlašćeni poštanski operatori).

Kako Istanbulska poštanska strategija daje smernice, koje nisu obavezujuće, predviđeno je da svaki uži savez odabere prioritete aktivnosti koje namerava da realizuje u okviru Istanbulske poštanske strategije, koristeći predložene regionalne planove razvoja i matrice prioriteta aktivnosti, koji čine sastavni deo ove Strategije.

Vizija Svetskog poštanskog saveza: „Poštanski sektor omogućuje inkluzivni razvoj i esencijalna je komponenta globalne ekonomije“. Imajući u vidu svet koji se ubrzano menja, vizija Svetskog poštanskog saveza je relevantnija danas nego što je ikada bila. Kroz svoje neprekidno liderstvo u brzom praćenju razvoja poštanskog sektora, proaktivno delovanje Svetskog poštanskog saveza doprinosi razvoju globalne ekonomije. Globalni poštanski sektor ostvaruje vrednost prilagođavanja inovacija i, zauzvrat, svet prepoznaje značajni potencijal poštanskog sektora u jačanju budućnosti globalne ekonomije.

Ova vizija je jedino dostižna kada se kombinuje sa obnovljenom posvećenošću misiji Svetskog poštanskog saveza. Misija usvaja globalni pristup podršci prioriteta i potreba svake zemlje i regiona, i obuhvata fundamentalne oblasti gde Svetski poštanski savez može da doprinese pozitivnom i značajnom uticaju na korisnike širom sveta.

Misija Svetskog poštanskog saveza: „Stimulisati trajni razvoj efikasnih i pristupačnih svetskih poštanskih usluga određenog standarda kvaliteta da bi se olakšala komunikacija između stanovnika sveta putem:

- Slobodnog protoka poštanskih pošiljaka na jedinstvenoj poštanskoj teritoriji, sastavljenoj od međusobno povezanih mreža;

- Prihvatanja jedinstvenih standarda kvaliteta i upotrebe novih tehnologija;
- Obezbeđenja saradnje i međupovezanosti zainteresovanih strana;
- Podsticanja efikasne tehničke saradnje;
- Zadovoljenja rastućih potreba korisnika.

3.2. Analiza situacije

U našem revitalizovanom svetu, postoji disparitet u prihodima i životnom standardu, ali ipak se pojavljuje srednja klasa sa svojim snažnim glasom. Dok se neke zemlje bore sa ekonomskim i političkim nemirima, druge uspešno obavljaju međunarodnu trgovinu. Mladi bez posla imaju pristup najnovijim informacionim tehnologijama. Živimo u dobu polariteta. Kao angažovani u poštanskom sektoru, mi predstavljamo mostove od poverenja za povezivanje i prilagođavanje svetu koji se stalno menja. Kao rezultat ove simbioze, globalni trendovi prožimaju i utiču na poštanski sektor i pružaju mogućnosti sektoru u sprovođenju pozitivnih promena.

Analiza situacije poštanskog sektora otkriva sledeće trendove:

Na političkom polju, suočavamo se sa pojavom novih međunarodnih i regionalnih grupacija. Promene u interakcijama između vlada i građana dovele su do rasprostranjenosti inicijativa kao što je e-uprava. Uloga vlada u podržavanju obavezne univerzalne usluge (USO) se menja, kao i mere i politika borbe sa učestalim bezbednosnim pretnjama. Liberalizacija i privatizacija imaju značajne političke uticaje. Drugi izazovi proizilaze iz potrebe da se balansiraju politički pritisci od posebnih interesa.

Iz perspektive ekonomije, svedoci smo i učesnici u procesu liberalizacije i privatizacije koji je sada realnost za mnoge države članice Svetskog poštanskog saveza. Promene u poštanskim poslovnim modelima i kao i inovacije kroz primenu novih tehnologija uticale su na novi način funkcionisanja moderne pošte. Poslovni modeli su dalje pod uticajem uvećanja preko-granične trgovine, troškova energetske nestabilnosti, promena finansijskih modela, pristupa finansiranjima, kao i globalnih kapitalnih tokova. Veliki značaj predstavlja finansijska inkluzija ruralnog dela stanovništva od strane pošte. Dominacija velikih i uticajnih entiteta privatnog sektora i njihova rastuća virtuelna integracija značajano utiče na razvoj poštanskog sektora. Na kraju, svi ovi faktori doprinose promeni odnosa između kompanija koje opslužujemo i naših zajedničkih krajnjih korisnika.

Naša društvena anatomija se ubrzano menja: digitalno doba i promene u potrošačkom šablonu doprineli su evoluciji potrošača sutrašnjice, sa jedinstvenim potrebama i očekivanjima. Ublažavanje preko-graničnih interakcija, migracije, i demografske promene izmenili su naše shvatanje potreba korisnika. Dodatno, definisanje vrednosti vremena za korisnike koji su konstantno povezani putem novih uređaja je kritički izazov. U kontekstu širenja društveno-ekonomskog jaza, poštansko adresiranje u fizičkom i digitalnom kontekstu je sada i izazov i mogućnost.

Kao gorivo promene, tehnologija je ključ za razumevanje trenutne i buduće transformacije. Rast e-trgovine i m-trgovine bez presedana je doveo do tržišnog uvećanja u obimu paketa i potrebe za redefinisanjem naših ciljeva i planova za budućnost. Imperativ je biti svestan i prilagoditi se ubrzanju tehnoloških promena.

Neophodan je brzi i adekvatni odgovor na promene vezane za tehnološki razvoj u oblasti revizije pravnih akata, tj. definisanja nove poštanske regulative i uspostavljanja novih međunarodnih standarda.

Globalno središte interesovanja o zabrinutosti za životnu sredinu dovelo je do razvoja ekološki svesnih korisnika koji i sebe i kompanije sa kojima saraduju smatraju odgovornim za uticaj na životnu sredinu. Takođe, povećano je priznanje uloge poštanskog sektora u borbi protiv klimatskih promena i odgovoru na globalne krize.

Ključni globalni trendovi identifikovani kao faktori uticaja poštanskog sektora iznose na videlo sledeće poruke:

- Eskalirajući tempo promene odlikava se u hitnoj potrebi da Svetski poštanski savez i poštanski sektor razvijaju rešenja koja su fokusirana na inovacije u okviru saveza i kroz ponudu različitih, održivih proizvoda i usluga za globalne korisnike sutrašnjice;

- Sama veličina društveno-ekonomskog i razvojnog dispariteta ističe značajnu ulogu koju Svetski poštanski savez može da ima u osiguravanju inkluzije dok kreira novu, rastuću bazu zainteresovanih strana;

- Sa potrebama vlada, kompanija i korisnika širom sveta koje se ubrzano menjaju, Svetski poštanski savez je tako pozicioniran da promoviše integraciju među-operativnih rešenja kroz svoju složenu i obimnu široku poštansku mrežu.

3.3. SWOT analiza

SWOT analiza predstavlja izgradnju analize na osnovu identifikacije trenutnih trendova, iskustava iz prošlosti, i budućih prilika, SWOT (snage, slabosti, mogućnosti i pretnje) analiza naglašava tri ključne činjenice:

- Da bi se održala relevantnost Svetskog poštanskog saveza i poštanskog sektora u globalnoj ekonomiji u godinama koje dolaze, ključno je za njega da deluje brže u prilagodavanju trendovima u svima trima dimenzijama: fizičkoj, finansijskoj i digitalnoj;
- Da bi se brzo odgovorilo na trenutne i buduće trendove, Svetski poštanski savez treba da istakne svoje slabosti, identifikovane u SWOT analizi, kao prioritet. Te slabosti su ostale relativno nepromenjene u poslednja dva ciklusa, pokazujući da one nisu adekvatno tretirane. Ako se savez ne prilagodi, biće mu teško da iskoristi trenutne mogućnosti i biće nepripremljen za suočavanje sa svojim identifikovanim pretnjama;
- Stoga, čekanje da promena postepeno nastupi više nije opcija, i Svetski poštanski savez hitno treba da se suprotstavi izazovima, da se brzo prilagodi tržištu i da tretira svoje slabosti kroz:
 - integrisanu strukturalnu reformu da bi se omogućilo efikasnije donošenje odluka i da bi se omogućilo telima saveza da se brzo prilagođavaju novim trendovima i potrebama korisnika;
 - veće učešće u i usvajanje modernih održivih proizvoda i usluga od strane zemalja članica i njihovih ovlašćenih operatora;

Podsticanje snage i tretiranje slabosti omogućići će Savezu da iskoristi mogućnosti i da se odbrani od pretnji kroz integrisanu, inovativnu i inkluzivnu implementaciju Svetske poštanske strategije na globalnom, regionalnom i nacionalnom nivou.

3.4. Vizija 2020

Svetska poštanska strategija iz Istanbula se sastoji od tri sveobuhvatne teme, prikazane u Viziji 2020, koje su identifikovane da pruže širu viziju i pravac buduće strategije sa ciljem zajedničke izgradnje:

1. Poštanskog sveta gde se inovacija deli, promoviše i podstiče – ne kao luksuz, već kao realnost za sve;
2. Poštanskog sveta gde puna integracija mreža na nacionalnom, regionalnom i globalnom nivou više nije samo cilj, već realnost;
3. Poštanskog sveta u kome su jedinstvene sposobnosti našeg sektora da uključe populaciju, ekonomske činioce i teritorije u potpunosti prepoznate i iskorišćene od strane vlada, razvojnih partnera i međunarodnih organizacija.

Da bi se proaktivno odgovaralo na mogućnosti i izazove identifikovane u analizi strategije i napretku prema sveukupnom strateškom pravcu UPU-a, Svetska poštanska strategija iz Istanbula obuhvata tri cilja:

Cilj 1: Poboljšanje interoperabilnosti mrežne infrastrukture

Ovaj cilj se postiže kroz obezbeđivanje kvaliteta usluge, efikasnih i sigurnih lanaca snabdevanja, razvoj standarda i informacionih i komunikacionih tehnologija (ICT) i olakšanje operativnih procesa i regulative. UPU će se fokusirati na kvalitetnu, pristupačnu, bezbednu i efikasnu univerzalnu poštansku uslugu. Jedan od najznačajnijih ciljeva UPU je da omogući efikasan rad poštanskih mreža: fizičke, elektronske i finansijske. Koncept međupovezanosti i dalje je jedan od glavnih izazova sa kojima se poštanski sektor danas suočava. Za države članice UPU-a, međupovezanost poštanskih mreža, u širem smislu, svih učesnika u poštanskom sektoru, je važna za integraciju globalnog poštanskog lanca prenosa.

Cilj poboljšanja interoperabilnosti poštanske mrežne infrastrukture realizuje se kroz pet programa sa potprogramima ciljevima koje treba ispuniti:

Program 1: Kvalitet usluge-Fond za razvoj kvaliteta, Globalni monitoring sistem, paketi i EMS, e-komerc;

Preporučene uloge:

- Operatori: Obezbeđuju izvršavanje i implementaciju;
- Vlade/regulatori: Obezbeđuju investicije; postavljaju ciljeve; određuju ciljne grupe;
- UPU tela: Nadgledaju, procenjuju i izveštavaju o kvalitetu o standardu usluga i ciljnim grupama, sa fokusom na osiguravanje usaglašavanja sa tržišnim potrebama koje se menjaju.

Program 2: Lanac snabdevanja i bezbednost-carina, bezbednost, transport, saradnja sa Svetskom carinskom organizacijom, Međunarodnom civilnom vazduhoplovnom organizacijom i Međunarodnom transportnom organizacijom

Preporučene uloge:

- Operatori: Obezbeđuju izvršavanje i implementaciju;
- Vlade/regulatori: Olakšavaju zajedničke globalne zahteve; obezbeđuju usaglašavanja sa različitim partnerima u lancu snabdevanja;
- UPU tela: Ubrzavaju razvoj potpuno integrisanog lanca snabdevanja i standardnog poslovnog modela za jedinstvenu poštansku teritoriju podržavajući i saradujući sa svim zainteresovanim stranama.

Program 3: Obračunski i operativni procesi-operativni procesi i obračun;

Preporučene uloge:

- Operatori: Usvajaju i implementiraju mnogo brže operacije „bez papira“ i obračunske procese;
- Vlade/regulatori: Promovišu i podržavaju efikasnu upotrebu operativnih procesa;
- UPU tela: Harmonizuju i olakšavaju procese; usvajaju procese podržane od strane operacija „bez papira“ i računovodstva.

Program 4: Informativne i komunikacione tehnologije-Centar za poštansku tehnologiju, e-usluge, filatelija

Preporučene uloge:

- Operatori: U potpunosti usvajaju i implementiraju upotrebu blagovremene, tačne elektronske razmene podataka (EDI) poruka u skladu sa trenutnim UPU standardima;
- Vlade/regulatori: Investiraju u, promovišu i ohrabruju opštu upotrebu EDI standarda u lancu poštanskog snabdevanja (ovlašćeni operatori, Carina, avio kompanije, obezbeđenje);
- UPU tela: Nadgledaju i izveštavaju o korišćenju i kvalitetu EDI, razvijajući

odgovarajuća i pristupačna IT rešenja u skladu sa lancem poštanskog snabdevanja i tržišnim mogućnostima.

Program 5: Standardi-standardi i sertifikacija

Preporučene uloge:

- Operatori: Postavljaju standarde i sertifikate i procese licenciranja;
- Vlade/regulatori: Osiguravaju usvajanje standarda i akreditivnih procesa; prepoznaju i usvajaju UPU standarde;
- UPU tela: Ubrzavaju razvoj širom sveta, usvajanje i upotrebu zajedničkih standarda.

Cilj 2: Obezbeđenje održivih i modernih proizvoda

Ovaj cilj se postiže kroz modernizaciju i potpuno integrisanje proizvodnog portfolija i podržavanje sistema naplata, ubrzavanje razvoja rešenja e-trgovine, podržavanje razvoja različitih proizvoda i usluga, i podržavanje olakšanja trgovine kroz poštansku mrežu.

Kako bi se izborni sa smanjenom potrebom korisnika za osnovnim poštanskim uslugama, mnogi operatori su pokušali da diverzifikuju usluge. Inovacija, u vidu upotrebe ICT -a, postala je neizbežna za današnje poštansko tržište. Tehnologija danas menja način na koji pojedinci međusobno komuniciraju i saraduju. Imajući to u vidu, poštanski sektor se nalazi u odličnoj strateškoj poziciji, iz razloga što sektorska globalna povezanost i pristup internetu otvaraju nova tržišta koja vladama mogu da pruže prilike, u smislu uključivanja ruralnih sredina i stvaranje prilika za razvoj ekonomije i trgovine. Cilj obezbeđenja održivih i modernih proizvoda, realizuje se kroz pet programa sa potprogramima ciljevima koje treba ispuniti:

Program 1: E-komerc i pospešivanje trgovine-E-komerc program ECOMPRO, olakšani izvoz, saradnja sa Svetskom trgovinskom organizacijom, Međunarodnim trgovinskim centrom, Konferencijom za trgovinu i razvoj Ujedinjenih Nacija

Preporučene uloge:

- Operatori: Ispunjavaju minimum zahteva za ECOMPRO; razvijaju integrisana rešenja u cilju promovisanja olakšanja trgovine i doprinose ekonomskom rastu i inkluziji;
- Vlade/regulatori: Investiraju u nove poslovne modele i rešenja; utvrđuju okvir politike u cilju promovisanja investicija u i obezbeđivanja podrške za olakšanje trgovine i integraciju poštanskog sektora; korišćenje poštanskog sektora za društveno-ekonomski razvoj;
- UPU tela: Ubrzavaju razvoj i implementaciju različitih ECOMPRO komponenti da bi se ispunili zahtevi korisnika; nadgledaju spremnost e-trgovine u članstvu UPU-a; razvijaju održiva rešenja za olakšanje trgovine i okvire da bi se obezbedila ne-subvencionisana trgovina.

Program 2: Finansijska inkluzija i finansijske usluge-finansijska inkluzija, poštanske finansijske usluge

Preporučene uloge:

- Za Operatore: Jačaju mreže i IKT mogućnosti kako bi se omogućio efikasan razvoj finansijskih usluga i finansijske inkluzije;
- Za Vlade/regulatorna tela: Podržavaju i podstiču inovacije u oblastima finansijske inkluzije i poštansko-finansijskih usluga;
- UPU tela: Razvijaju proizvode i usluge koji će opslužiti povećanu potražnju za finansijskom inkluzijom i finansijskim uslugama; jačaju međusektorske saradnje.

Program 3: Proizvodi i usluge, diverzifikacija i harmonizacija-svi fizički proizvodi, 3D proizvodi i usluge, Savetodavno telo za direktni marketing

Preporučene uloge:

- Za Operatore: Razvijaju i primenjuju proizvode i usluge; primenjuju moderni usklađeni portfolio;

•Za Vlade/regulatorna tela: Prepoznanju ulogu poštanskog sektora u pružanju 3D proizvoda i usluga; ulažu i promovišu razvoj novih poštanskih biznis modela; podržavaju moderni usklađeni proizvodni portfolio;

•UPU tela: Podržavaju i ubrzavaju razvoj raznolikih finansijskih, elektronskih i fizičkih proizvoda i usluga usklađenih sa zahtevima tržišta i prilagođenih biznis modela; uskladiti moderan proizvodni portfolio sa potrebama korisnika i lanca snabdevanja, sa jasnom razlikom između proizvoda; prepoznavanje i razmena najbolje prakse.

Program 4: Integrativno rešenje za sistem nadoknada pomeđunarodnom obračunu-terminalni troškovi, ECOMPRO, EMS, unutrašnji suvozemni delovi poštarine, registrovane, osigurane i ekspres pošiljke

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Primenjuju integrisanu naknadu;

•Za Vlade/regulatorna tela: Podržavaju integrisanu naknadu;

•UPU tela: Razvijaju integrisanu naknadu u čitavom spektru proizvoda, sa fokusom na mrežnu održivost od početka do kraja procesa.

Program 5: E-usluge-E-usluge

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Koriste poštansku višenamensku platformu za e-usluge za jačanje i širenje poslovanja, proizvoda i usluga;

•Za Vlade/regulatorna tela: Prepoznaju i promovišu sredstva poštanske mreže u digitalnom prostoru (održati poverenje, povezanost i vidljivost poštanske mreže kao svetskog brenda);

•UPU tela: Izgrađuju onlajn prisustvo Pošti i ponuditi nove elektronske usluge, koje prikazuju značaj pošti u globalnoj digitalnoj ekonomiji i obezbeđuju povezane vlade.

Cilj 3: Podsticanje efikasnog funkcionisanja tržišnog sektora

Kroz doprinos definiciji i razvoju univerzalne poštanske usluge; započinjanje i implementaciju relevantnih razvojnih i kooperativnih mera; ohrabrivanje tržišnih i sektorskih informacija; poboljšanje efikasnosti u oblastima politike, regulativa i strategije; i mobilisanje ekološkog i održivog razvoja. Jedan od ključnih zaključaka sa Strateške konferencije održane 2014. godine, bio je da održivi razvoj mora da ostane pitanje od suštinskog značaja za Svetski poštanski savez i ceo poštanski sektor. Održivi razvoj se ovde treba shvatiti u najširem smislu, kroz socijalna pitanja, očuvanje životne sredine, održivost poštanskog modela poslovanja i razvoj sektora kroz sve tri dimenzije.

Program 1: Obavezna univerzalna usluga (USO)

•Povezane aktivnosti: Akta Saveza

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Ispunjavanje USO obaveze u skladu sa Aktama i nacionalnim zakonima;

•Za Vlade/regulatorna tela: Definisavanje USO koje su prikladne za sadašnje potrebe, kontrolisanje i ocena ispunjenost postojećih USO;

•UPU tela: Doprineti debati dajući stručnost i iskustvo; predložiti izmene Akata kako bi ih doveli u sklad sa novom poslovnom stvarnošću.

Program 2: Politika, propisi i strategije

•Povezane aktivnosti: Strategija, Akt Saveza, upravljanje, reforma

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Zagovaranje šire uloge poštanskog sektora u društvu kod vlade; doprinos u i primeni strategije, reforme, politike i propisa;

•Za Vlade/regulatorna tela: Vodeću ulogu u razvoju politike, propisa i strategije za reformu i transformaciji sektora; rad na sticanju poverenja i pouzdanja investitora;

•UPU tela: Razviti, podići svesti o, sprovesti i nadgledati strategije i usvojiti poboljšane strukture i procese donošenja odluka u skladu sa promenljivim potrebama zaštite životne sredine i tržišta; ubrzati promene u politici i propisima kako bi se odgovorilo na promene potreba tržišta i životne sredine.

Program 3: Informacije o tržištu i sektorima

•Povezane aktivnosti: Statističke, ekonomske i tržišne studije, znanje i upravljanje informacijama

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Olakšati razmenu i pružanje podataka kako bi doprineli poboljšanju operativne efikasnosti i reakciji tržišta i razvoja;

•Za Vlade/regulatorna tela: Ohrabriti i podržati pružanje podataka i razmenu sa UPU; obezbedi i objaviti odgovarajuće podatke u skladu sa potrebama kupaca;

•UPU tela: Konsolidovati i analizirati podatke; predstaviti relevantne teme za podršku javnog donošenja odluka u skladu sa promenljivim zahtevima i potrebama tržišta.

Program 4: Održivi razvoj

•Povezane aktivnosti: Održivi razvoj (socijalni, ekonomski, ekološki), finansijska inkluzija, smanjenje katastrofa i rizika

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Doprineti ostvarenju održivog razvoja;

•Za Vlade/regulatorna tela: Investirati i podržati inicijativu za promovisanje održivog razvoja i inkluziju;

prepoznati ulogu poštanskog sektora u doprinosu UN 2030 Agendi održivog razvoja;

•UPU tela: Uključiti se u monitoring, podizanje svesti i u aktivnosti mobilizacije resursa u oblasti održivog razvoja.

Program 5: Razvoj kapaciteta

•Povezane aktivnosti: Obuka, seminari i radionice, izgradnja kapaciteta

Preporučene uloge:

•Za Operatore: Učestvovati u primeni najbolju prakse;

•Za Vlade/regulatorna tela: Investirati i podržati inicijative za promociju razvoja Kapaciteta;

•UPU tela: Sprovesti inicijative za razvoj kapaciteta u skladu sa potrebama aktera.

Navedena tri strateška cilja, kroz prateće programe, predstavljaju vodič i polaznu osnovu za dalji razvoj regija i užih saveza. U strategiji su definisane obaveze vlada država članica, ovlašćenih poštanskih operatora, užih saveza i stalnih tela Saveza, kao ključnih igrača u poštanskom sektoru, zaduženih za realizaciju pomenutih ciljeva, koji će, na globalnom i nacionalnom nivou, biti posebno razrađeni Akcionim planom.

Dodatno, uloga, relevantnost i dostignuća poštanskog sektora u doprinosima Agendi održivog razvoja UN 2030 biće nadgledani i procenjeni posredstvom pokazatelja ciljeva održivog razvoja koji su predloženi na globalnom, regionalnom i nacionalnom nivou za ovaj sektor.

4. Zaključak

Poštanskim operatorima predstoje procesi restrukturiranja i dalje deregulacije koji će ih pripremiti za nastupajuće dane za izlazak na otvoreno tržište. Povećanje konkurencije usloviće poštanski sektor da poboljša kvalitet poštanskih usluga i ispunjenje zahteva korisnika. Poštanska mreža u ruralnim područjima i nepristupačnim regijama ima veoma važnu ulogu u integraciji biznisa u nacionalnu i globalnu ekonomiju, putem objedinjavanja socijalnih i poslovnih odnosa. To za cilj ima dalji razvoj infrastrukturne mreže kojom će se korisnicima u ruralnim sredinama obezbediti novi elektronsko- komunikacioni servisi. Ovlašćeni poštanski operatori država članica bi trebalo svi da rade na iznalaženju jedinstvenog

integrativnog rešenja sa prepoznatljivim međunarodnim brendom za olakšanje trgovine putem e-komerca.

Kao aktivna država članica Svetskog poštanskog saveza, država Srbija poštuje strateške ciljeve Saveza i postavljene prioritete u cilju olakšanja trgovine za mikro, mala i srednja preduzeća. Neki od njih imaju za cilj da se kroz integrativni pristup izgrade neophodni kapaciteti kako bi se osigurala održivost pružanja usluga e-komerca i podstakao razvoj duž celokupne trodimenzionalne poštanske mreže. Od izuzetnog je značaja definisanje multilateralnog pravnog i operativnog okvira koji omogućavaju koordiniranje aktivnosti poštanske mreže i upravljanja prekogranične trgovine, kao i definisanje procesa integrisanja dimenzije plaćanja i finansijskog posredovanja između malih i srednjih preduzeća i poreskih organa u zemlji izvoza.

Literatura

- [1] 26 th Congress UPU , Istanbul World Postal Strategy, 2016,doc 13
- [2] 26 th Congress Istanbul Business Plan 2017-2020,2016, doc 14
- [3] 26 th Congress UPU Integrated Product Plan 2017-2020
- [4] Platforma Vlade Republike Srbije za učešće na 26 Kongresu Svetskog poštanskog saveza u Istanbulu
- [5] PostEurop position paper on the ERGP Medium Term Strategy 2017-2019, Brussels, 22 June 2016

Abstract: *Global trends that influence the way the contemporary world works developed an urgent need for the UPU and other postal operators to come up with new solutions based on innovation and inclusion. Posts should go beyond its traditional missions and by transforming its activities should position themselves as key players in national postal strategies in their countries. Postal services accross the world should continually improve themselves to be abreast of the digital age by building a seamless physically and virtually connected network with local and international presence, completely adjusted to the rapidly changing and growing needs of governments, bussinesses and customers.*

Keywords: *global trends, postal strategy, innovation ,inclusion*

WORLD POSTAL STRATEGY FROM ISTANBUL, DELIVERY OF INNOVATIVE, INTEGRATED AND INCLUSIVE DEVELOPMENT SOLUTIONS

Olja Jovicic