

## STANDARDIZACIJA U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU – OBAVEZE PREMA REGULATIVI EVROPSKE UNIJE I PRIMENA STANDARDA

Biljana Grgurović<sup>1</sup>, Slavica Radosavljević<sup>1</sup>, Jelena Milutinović<sup>1</sup>, Jovanka Šević<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademija tehničko-umetničkih strukovnih studija u Beogradu - Odsek Visoka škola za  
informacione i komunikacione tehnologije, biljana.grgurovic@ict.edu.rs,

slavica.radosavljevic@ict.edu.rs, jelena.milutinovic@ict.edu.rs

<sup>2</sup>JP „Pošta Srbije”, Beograd, e-mail: jovanka.sevic@posta.rs

**Rezime:** *Standardizacija i regulativa Evropske unije igraju ključnu ulogu u poštanskom saobraćaju, jer omogućavaju efikasnost, usklađenost i konkurentnost unutar jedinstvenog tržišta. Značaj standardizacije u poštanskom saobraćaju proizlazi iz potrebe za harmonizacijom različitih operativnih sistema i procedura među državama članicama EU, čime se obezbeđuje nesmetano funkcionisanje prekograničnih poštanskih usluga. Usklađenost sa međunarodnim standardima doprinosi povećanju kvaliteta poštanskih usluga, omogućavajući poštanskim operatorima da primenjuju najbolje prakse i da kontinuirano unapređuju svoje procese. EU regulativa se stalno menja kako bi se prilagodila tehnološkom napretku i novim poslovnim modelima u poštanskoj industriji, naročito zbog porasta e-trgovine i potrebe za bržom i jeftinijom dostavom. Sve ove promene nameću poštanskim operatorima potrebu da usvoje najnovije standarde kako bi ostali konkurentni i usklađeni sa zahtevima evropskog tržišta. U radu je predstavljen rad Komisije za standarde i srodna dokumenta KS A331- Poštanski saobraćaj koja pokriva ovu oblast na teritoriji Republike Srbije.*

**Ključne reči:** *standardizacija, regulativa, poštanski saobraćaj, kvalitet, KS A331*

### 1. Uvod u standardizaciju pružanja poštanskih usluga

Standardi su odigrali ključnu ulogu u tehnološkom napretku i razvoju tržišta, poput Evropskog jedinstvenog tržišta [1]. Standardizacija značajno doprinosi većim pogodnostima za potrošače kroz smanjenje cena, povećanje inovacija i širenje ponude. Istovremeno, standardizacija podstiče konkurentnost tržišta, čime se stvara dinamičnije i efikasnije poslovno okruženje.

Standard je po definiciji dokument usvojen konsenzusom i odobren od strane priznate organizacije. Pruža, za zajedničku i ponovnu upotrebu, pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate, sa ciljem postizanja optimalnog stepena reda u datom kontekstu. Standardizacija je aktivnost uspostavljanja standarda [2].

Realizacija poštanskih usluga podrazumeva svako postupanje davaoca poštanskih usluga sa pošiljkama od prijema do uručenja u unutrašnjem i međunarodnom

poštanskom saobraćaju. Jedno od načela iz Zakona o poštanskim uslugama podrazumeva usklađivanje obavljanja delatnosti u oblasti poštanskih usluga sa srpskim i međunarodnim standardima [3].

Organizacije koje razvijaju i objavljuju međunarodne standarde su, prvenstveno Međunarodna organizacija za standardizaciju (*International Organization for Standardization*, ISO) a potom Međunarodna elektrotehnička komisija (*International Electrotechnical Commission*, IEC). ISO standard podrazumeva skup smernica i specifikacija koje definišu određeni proizvod ili usluga i pokrivaju širok spektar tema, uključujući upravljanje kvalitetom, bezbednost informacija i upravljanje životnom sredinom. Sa druge strane IEC standardi se fokusiraju na tehničke specifikacije koje se odnose na električne i elektronske tehnologije i pokrivaju različite aspekte električnih sistema, kao što su bezbednost, smetnje i energetska efikasnost. Zajednički rad ove dve organizacije se manifestuje kroz rad specifičnih tehničkih komiteta kao što je IEC/ISO JTC 1 Informacione tehnologije (*Technical Committees ISO/IEC JTC 1 Information technology*) [4].

Evropski prostor standardizacije u oblasti poštanskih usluga pokrivaju tri organizacije, odgovorne za razvoj i definisanje standarda na evropskom nivou, priznate od strane Evropske unije (*European Union*, EU) i Evropskog udruženja za slobodnu trgovinu (*European Free Trade Association*, EFTA):

- Evropski komitet za standardizaciju (*European Committee for Standardization*, CEN),
- Evropski komitet za standardizaciju u oblasti elektrotehnike (*European Electrotechnical Committee for Standardization*, CENELEC) i
- Evropski institut za telekomunikacione standarde, (*European Telecommunications Standards Institute*, ETSI).

CEN podržava aktivnosti standardizacije u vezi sa širokim spektrom oblasti i sektora uključujući: vazduh i svemir, hemikalije, građevinarstvo, potrošačke proizvode, odbranu i bezbednost, energiju, životnu sredinu, hranu i hranu za životinje, zdravlje i bezbednost, zdravstvenu zaštitu, IKT, mašine, materijali, oprema pod pritiskom, usluge, pametan život, transport i pakovanje. CENELEC priprema dobrovoljne standarde u oblasti elektrotehnike, koji pomažu u olakšavanju trgovine između zemalja, stvaranju novih tržišta, smanjenju troškova usklađenosti i podržavanju razvoja jedinstvenog evropskog tržišta [5]. ETSI pruža članovima otvoreno, inkluzivno i saradničko okruženje za blagovremeni razvoj, ratifikaciju i testiranje globalno primenljivih standarda za sisteme, aplikacije i usluge podržane IKT [6].

Članice CEN-a i CENELEC-a čine nacionalna tela za standardizaciju 34 evropske zemlje, tako da su Evropski standardi (*European Standard*, EN) i drugi srodni dokumenti koje su usvojili CEN i CENELEC, prihvaćeni i priznati u svim zemljama članicama.

Evropski standardi doprinose povećanju bezbednosti, poboljšanju kvaliteta, olakšavanju prepreka u trgovini i jačanju jedinstvenog evropskog tržišta. Oni se razvijaju kroz proces saradnje između eksperata iz oblasti privrede i industrije, istraživačkih institucija, organizacija za zaštitu potrošača, organizacija za zaštitu životne sredine, kao i mnogih drugih zainteresovanih strana.

U Republici Srbiji nadležno telo za donošenje standarda je Institut za standardizaciju Srbije (ISS). U skladu sa Zakonom o standardizaciji, u ISS se obrazuju stručni saveti i Komisije za standarde, kao stručna tela ISS, koja rade na donošenju

srpskih standarda. Komisije za standarde se formiraju na predlog stručnih saveta, koji se obrazuju radi usmeravanja stručnog rada u pojedinim oblastima standardizacije. Komisije za standarde moraju uzeti u obzir svaki standard i srodni dokument odgovarajućeg međunarodnog (ISO, IEC ili ISO/IEC JTC 1) i/ili evropskog tehničkog komiteta (CEN, CENELEC ili ETSI) koji pripada oblasti rada Komisije.

Za oblast poštanskih usluga u Republici Srbiji, oformljena je Komisija za standarde i srodna dokumenta KS A331 - Poštanski saobraćaj.

## **2. Međunarodna poštanska regulativa značajna za standardizaciju**

Međunarodna poštanska regulativa značajna za standardizaciju podrazumeva sledeće vrste dokumenata:

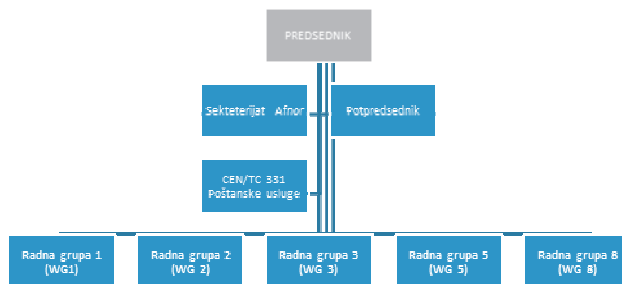
- Konvenciju Svetskog poštanskog saveza, temeljni dokument Svetskog poštanskog saveza (*Universal Postal Union, UPU*), kojim se uređuju pravila o međunarodnim poštanskim uslugama i standardima. Ovaj dokument se redovno ažurira na Kongresima Svetskog poštanskog saveza.
- Međunarodne ugovore, koji postavljaju osnovne principe za univerzalnu poštansku uslugu, uključujući tarifne sisteme, standarde kvaliteta usluga, bezbednosti poštanskog saobraćaja i druge tehničke aspekte.
- ISO/IEC standarde, koji pokrivaju širok spektar tehničkih aspekata vezanih za logistiku, elektronsku komunikaciju, bezbednost podataka i druge relevantne oblasti koje se odnose na poštansku industriju.
- Direktivu Evropske unije 97/67/EC (dopunjenu kroz Direktive 2002/39/EC i 2008/39/EC) o zajedničkim pravilima za razvoj unutrašnjeg tržišta poštanskih usluga u EU, koja definiše standarde kvaliteta, univerzalnu uslugu i liberalizaciju tržišta poštanskih usluga.
- Konvencije Svetske trgovinske organizacije (*World Trade Organization, WTO*), podrazumevane za prekogranične sporazume u okviru Opšteg sporazuma o trgovini uslugama (*General Agreement on Trade in Services, GATS*), koje se odnose na poštanske i kurirske usluge.
- Pravila Međunarodne organizacije civilnog vazduhoplovstva (*International Civil Aviation Organization, ICAO*), značajna za međunarodni prevoz pošte, posebno za bezbednost i logistiku u vazдушnom saobraćaju.

## **3. Evropska iskustva i formiranje tehničkih komiteta**

U okviru Evropskog komiteta za standardizaciju formirani su tehnički komiteti koji su zaduženi za pripremu standarda u svim oblastima.

Tehnički komitet podrazumeva mesto gde se usaglašavaju različiti interesi svih učesnika, pa tako Tehnički komitet 331 „Poštanske usluge“ CEN-a (CEN/TC 331), usaglašava interese učesnika, kao što su poštanski operatori, proizvođači poštanske opreme i predstavnici korisnika usluga. Ovaj komitet zadužen je za sve evropske standarde iz oblasti poštanske delatnosti [5]. Organizacija i striktura CEN/TC 331 data je na slici 1.

Rad CEN / TC 331 je organizovan u okviru pet radnih grupa.



Slika 1. Organizacija i struktura CEN/TC 331

- **Radna grupa 1 (WG1) - bavi se standardima iz oblasti kvaliteta usluga i ispunjenje očekivanja korisnika poštanskih usluga**

Cilj WG 1 je stalno unapređenje nivoa kvaliteta usluge prema zahtevima i potrebama korisnika, uspostavljanje boljeg dijaloga između regulatornih tela i poštanskih operatera, unapređenje efikasnosti poštanskog tržišta na celom evropskom nivou, kao i razvijanje korisnih standardizovanih alata za praćenje i poboljšanje kvaliteta poštanskih usluga. U radu WG 1 učestvuju stručnjaci iz sledećih zemalja: Belgije, Hrvatske, Češke, Danske, Francuske, Nemačke, Holandije, Norveške, Poljske, Srbije, Slovenije, Švedske, Švajcarske i UK.

- **Radna grupa 2 (WG 2) - bavi se standardima iz oblasti hibridne pošta, elektronskih poštanskih usluga i elektronskog identiteta**

WG 2 pruža podršku u razvoju novih digitalnih rešenja u procesu poštanske razmene, uključujući međusobnu povezanost sa upravljanjem poštanskim lancem snabdevanja. Elektronska razmena naprednih podataka na nivou pošiljaka između ovlašćenog poštanskog operatera, drugih poštanskih operatera, nadležnih državnih organa i Svetskog poštanskog saveza omogućuje svim zainteresovanim stranama lakše praćenje i rešavanje reklamacija u čitavom poštanskom lancu. U radu WG 2 učestvuju stručnjaci iz sledećih zemalja Austrije, Francuske, Ujedinjenog Kraljevstva, Nemačke, Belgije, Irske, Poljske, Švedske, Slovenije, Švajcarske, Slovačke, Hrvatske i Španije uz učešće organizacija ETSI i GS1<sup>1</sup>.

- **Radna grupa 3 (WG 3) - pokriva standardizaciju razmene informacija u celom fizičkom lancu procesa za pisma i pakete, uključujući tehničku opremu kao što su mašine za sortiranje (pisama, paketa) sa pripadajućim tokovima podataka (planovi sortiranja, upravljanje adresama, itd.)**

Zadatak WG 3 je da se pojednostavi i poboljša interoperabilnost i kvalitet u celom lancu procesa prenosa za pisma i paketa, što pomaže u poboljšanju rukovanja prekograničnom poštom. U radu WG 3 učestvuju stručnjaci iz sledećih zemalja: Švedske, Francuske, Velike Britanije, Holandije, Nemačke, Belgije, Poljske, Španije, Norveške, Slovačke, Hrvatske, Švajcarske, Slovenije, Finske i Austrije.

- **Radna grupa 5 (WG 5) – stavlja fokus na standarde opreme krajnjih primaoca koji će osigurati funkcionalnost, upotrebljivost, ergonomiju i usklađenost sa zakonskim okvirima**

<sup>1</sup> GS1 je neutralna, neprofitna, međunarodna organizacija koja radi na razvoju standarda i rešenja za poboljšanje efikasnosti i preglednosti u lancu snabdevanja u različitim privrednim granama. [6]

Ova radna grupa pokriva oblast IT interfejsa i hardverske opreme. Uključeni su predstavnici proizvođača, poštanskih operatera i potrošačkih organizacija. U radu grupe učestvuju stručnjaci iz sledećih zemalja: Belgije, Danske, Francuske, Nemačke, Irske, Holandije, Norveške, Poljske, Slovačke, Slovenije, Hrvatske, Španije, Švajcarske i UK.

- **Radna grupa 8 (WG 8) - bavi se standardima koji se tiču ekoloških aspekata u poštanskim uslugama**

Zadatak WG 8 je razvijanje uputstava i rešenja koja će omogućiti dostavu koja je prihvatljiva po životnu sredinu uz uslov da se identifikuju kriterijumi za definisanje održivog uručenja. Poštanski sektor se već bavi potrebom za preciznijim merenjem emisija gasova sa efektom staklene bašte (*GreenHouse Gases*, GHG) kroz standard EN 17837 - Poštanske usluge - Uticaj na životnu sredinu dostave paketa - Metodologija za obračun i prijavu emisija staklene bašte i zagađivača vazduha usluge dostave paketa logistike (*Postal Services - Parcel Delivery Environmental Footprint - Methodology for calculation and declaration of GHG emissions and air pollutants of parcel logistics delivery services*). U radu WG 8 učestvuju stručnjaci iz sledećih država, Francuska, Nemačka, Holandija, Španija, Švedska, Švajcarska i Međunarodne poštanske korporacije.

#### **4. Aktivnosti CEN/331 i zahtevi Evropske komisije (M/590)**

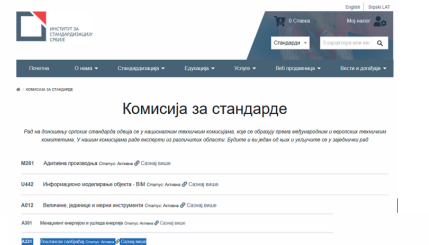
Memorandumom o razumevanju se promoviše zajednički razvoj aktuelnih tehničkih standarda i definišu aktivnosti CEN/TC 331 i Odbora za standarde UPU. Evropska komisija izdaje zahteve za standardizaciju, ili mandate, za evropsku standardizaciju poštanskih usluga. Tako je Odlukom Komisije o implementaciji M/590 od 18. januara 2023. godine zvanično CEN/TC 331 izdat zahtev za standardizaciju „poštanske usluge” i unapređenje kvaliteta usluge u skladu sa Direktivom 97/67/EC i Uredbom (EU) 2018/644. Rok za završetak aktivnosti je 19. januar 2027. godine[7].

Novi standardi koje treba razviti a obuhvaćeni su M/590 su:

1. Harmonizacija Track & Trace događaja;
2. Korišćenje tehnologije za praćenje poštanskih pošiljaka;
3. Digitalizacija poštanskih transportnih dokumenata;
4. Digitalna identifikacija poštanskih operatera;
5. Rešenja za postizanje efikasne i ekološki prihvatljive isporuke;
6. Definisane metodologije za izračunavanje i izveštavanje uticaja isporuke paketa na životnu sredinu;
7. Sigurna, bezbedna i beskontaktna dostava poštanskih pošiljaka.  
Postojeći standardi koje treba revidirati, prema ovoj odluci su:  
8-10. Hibridna pošta;
11. Kvalitet usluga;
12. Digitalizacija poštanskih informacija.

#### **5. Komisija za standarde KS A331 - Poštanski saobraćaj**

Za oblast poštanskih usluga u Republici Srbiji, u okviru Instituta za standardizaciju Republike Srbije oformljena je Komisija za standarde i srodna dokumenta KS A331- Poštanski saobraćaj.



*Slika 2. Prikaz veb stranice Komisije za standarde i srodna dokumenta KS A331 - Poštanski saobraćaj*

Komisija donosi srpske standarde iz oblasti terminologije i specifikacije poštanskih usluga, bavi se prevođenjem, usklađivanjem i implementacijom evropskih standarda. Čine je predstavnici Instituta za standardizaciju Srbije, nadležnog Ministarstva, Javnog poštanskog operatora, Privredne komore, Regulatora i visokoškolskih ustanova.

Komisija za standarde i srodna dokumenta KS A331 - Poštanski saobraćaj obrazovana je zarad:

- donošenja, preispitivanja i povlačenja srpskih standarda i srodnih dokumenata u navedenoj oblasti rada, u skladu sa internim pravilima i uputstvima Instituta za standardizaciju Srbije;
- obezbeđivanja usaglašenosti srpskih standarda i srodnih dokumenata sa evropskim i međunarodnim standardima u navedenoj oblasti rada;
- učestvovanja u izradi i preispitivanju standarda i srodnih dokumenata koje donose evropske i međunarodne organizacije za standardizaciju u navedenoj oblasti rada.

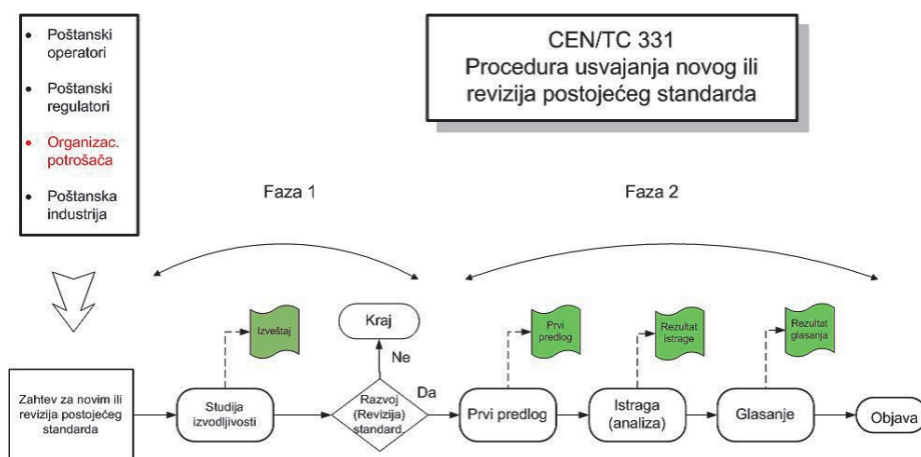
Prva sednica Komisije za standarde i srodna dokumenta Poštanske usluge KS A331, održana je 27. aprila 2012. godine u Institutu za standardizaciju Srbije. Komisija je do sada objavila 82 standarda od kojih je 7 na srpskom jeziku, 2 nacionalna standarda i povukla 15 standarda.

Pri izradi standarda – SRPS A.L.3.001, Adresni sistem – Model za razmenu podataka, pored stalnih članova Komisije KS A331 u radu i izradi standarda učestvovali su i Republički geodetski zavod, Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije, Republički zavod za statistiku i dva eksperta iz Pošte Srbije, čija je ekspertiza poštanski adresni kod (PAK). Ovim nacionalnim standardom se utvrđuju sadržaj i struktura adresnog sloga za razmenu, tako da se evidencije o fizičkoj adresi razmenjuju na jedinstven način na području države. Format adrese u elektronskom formatu koji propisuje standard treba da bude primenljiv za sve organizacije koje u delokrugu svoga rada vode evidenciju o fizičkoj adresi. Adresni slog za razmenu predstavlja jedinstven format za razmenu podataka između entiteta zaduženih za kreiranje, ažuriranje i upotrebu istih. Struktura adresnog sloga definiše se modelom baze podataka. Adresni standard je usvojen i objavljen u maju 2016. godine, sa namerom da se budući akt koji će definisati adresni registar na nacionalnom nivou referencira na njega. Uredba o Adresnom registru je objavljena u "Službenom glasniku RS", br. 63/2017 od 28.6.2017. godine, a stupila je na snagu 6.7.2017. godine. Ovom uredbom propisuje se način i postupak vođenja Adresnog registra, označavanje naziva naseljenih mesta, ulica i trgova, način i postupak utvrđivanja kućnih brojeva, označavanje i obeležavanje zgrada i katastarskih parcela kućnim brojevima.

Adresni registar je osnovni i javni registar o kućnim brojevima i nazivima ulica i trgova u naseljenom mestu koji vodi i održava Republički geodetski zavod. Državni organi i organizacije, organizacije teritorijalne autonomije i lokalne samouprave, javna preduzeća, kao i druga lica kojima je povereno vršenje javnih ovlašćenja dužni su da u obavljanju svojih poslova koriste podatke iz Adresnog registra. Podaci Adresnog registra dostavljaju se organima i organizacijama u skladu sa Srpskim standardom SRPS A.L.3.001, Adresnim sistemom – modelom za razmenu podataka iz avgusta 2016. godine.

Srpski standard pod oznakom SRPS A.L.3.002, Poštanski saobraćaj - Terminologija, objavljen je 2020. godine, nastao je kao podrška prevodu tehničkih standarda i međunarodne poštanske regulative na srpski jezik [8].

U toku je usaglašavanje teksta i termina na standardu CEN/TR 17536:2020 - Zahtevi za napredne elektronske podatke (EDA) u poštanskim procesima, u skladu sa bezbednosnim i carinskim zahtevima (*Requirements for electronic advanced data (EDA) in postal operations, in particular compliant to security and customs requirements*).



Slika 3. Prikaz procedure usvajanja novog ili revizije postojećeg standarda u okviru CEN/TR 331

Planom rada Komisije KS A331 za 2025. godinu predviđeno je prevođenje standarda EN 17837 - Poštanske usluge - Uticaj na životnu sredinu dostave paketa - Metodologija za obračun i prijavu emisija staklene bašte i zagađivača vazduha usluge dostave paketa logistike, kao i revizija standarda SRPS A.L.3.002, Poštanski saobraćaj – Terminologija.

## 6. Primena standarda u Pošti Srbije

Pravilnikom o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga [9] za ocenu ispunjenosti parametara kvaliteta, u Pošti Srbije primenjuju se standardi SRPS EN 13850:2014 i SRPS EN 14508:2014, kao i standard SRPS EN 14012:2014.

Projekat „Implementacija sistema menadžmenta kvaliteta prema zahtevima standarda ISO 9001:2008” u Pošti Srbije, pokrenut je u martu 2014. godine sa ciljevima

poboljšanja efikasnosti i efektivnosti poslovanja kroz primenu procesnog pristupa i ispunjenja zahteva korisnika, odnosno povećanje nivoa zadovoljstva korisnika.

Pošta Srbije je 2018. godine implementirala „Projekat proširenja područja primene SMK prema zahtevima standarda ISO 9001:2015“, dok je 2024. godine sertifikovana za novi trogodišnji sertifikacioni ciklus 2024-2027 (slika 4).



Slika 4. Prikaz sertifikata SRPS ISO 9001:2015 Pošte Srbije

Postupak uvođenja Projekta Sistema menadžmenta kvaliteta (SMK) čine:

- priprema,
- projektovanje SMK,
- dokumentovanje SMK,
- priprema dokumenata,
- sertifikacija.

## 6.1. Primena standarda u RJ Hibridna pošta

RJ Hibridna pošta sertifikovana je standardima (slika 5):

- ISO 9001:2015 sa obimom sertifikacije: grafička priprema, štampanje i izrada grafičkih proizvoda i koverata, personalizacija i insertovanje dokumenata u koverte;
- ISO 22301:2019 sa obimom sertifikacije: štampanje i štamparske usluge;
- ISO/IEC 27001:2013 sa obimom sertifikacije: poštanske aktivnosti, štampanje i štamparske usluge, proizvodnja proizvoda od papira i kartona, izdavanje knjiga i časopisa i druge izdavačke delatnosti.

Kroz primenu standarda RJ Hibridna pošta može bolje odgovoriti na zahteve tržišta, povećati konkurentnost na tržištu i unaprediti svoju poslovanje uz :

- optimalno organizovanje procesa unutar organizacije;
- učešće zaposlenih u procesu kontinuiranog unapređenja kvaliteta;
- racionalnije iskorišćenje vremena i raspoloživih resursa;
- povećanja stepena zadovoljstva i lojalnosti korisnika;
- pruža uverenje da je željeni nivo kvaliteta postignut i da se održava;
- učestvovanja i nadmetanja u tenderima.





Slika 5. Prikaz sertifikata RJ Hibridna pošta kao dokaz standardizovanog poslovanja

## 7. Zaključak

Korišćenje standarda u pružanju usluga dovodi do povećanja efikasnosti i efektivnosti procesa poslovanja, čime se povećava kvalitet usluga, izlazi u susret potrebama korisnika usluga i doprinosi podizanju nivoa njihovog zadovoljstva. Standardizacija kao jedan od prvih koraka u ovom procesu izrazito je kompleksan i multidisciplinaran. Potpuna implementacija standarda zahteva sinergetsko delovanje državnih organa, poštanskih operatora i korisnika, jednom rečju svih učesnika na tržištu poštanskih usluga.

Saradnja između EU, poštanskih operatora i državnih institucija ključna je za unapređenje konkurentnosti evropskog poštanskog tržišta i prilagođavanje rastućim zahtevima e-trgovine i održivog razvoja. Transparentnost, odnosno uključivanje što više zainteresovanih činilaca je karakteristika procesa koji je preduslov za kvalitetno i održivo rešenje. Otvaranjem jedinstvenog tržišta standardizacija je postala jedan od glavnih alata za funkcionisanje evropskog unutrašnjeg tržišta.

Komisija za standarde KS A331 ima ključnu ulogu u razvoju, primeni i unapređenju standarda koji se odnose na poštanski saobraćaj. Fokusira se na standarde koji obuhvataju različite aspekte poštanskih usluga, od kvaliteta poštanskih usluga, sigurnosti u poštanskom saobraćaju, tehničkih i operativnih standarda elektronskih usluga i e-pošta, do standardizacije oznaka i kodiranja. Komisija prati i primenjuje standarde koje donose relevantne međunarodne organizacije, čime se osigurava kompatibilnost poštanskog sistema Srbije sa globalnim poštanskim mrežama.

Takođe, KS A331 aktivno doprinosi digitalizaciji poštanskih usluga, definišući standarde koji omogućavaju uvođenje novih tehnologija i inovativnih rešenja u poštanskom saobraćaju. Time osigurava da poštanski standardi budu u skladu sa važećim zakonodavnim i regulatornim okvirom Republike Srbije kao i sa regulativama Evropske unije. Standardizacija poštanskih usluga daje osnovu za unapređenje poslovanja i omogućava poštanskim operatorima da se lakše prilagode tržišnim promenama i zahtevima korisnika. Dobra praksa pokazuje da je Adresni registar postao osnovni i javni registar o kućnim brojevima i nazivima ulica i trgova u naseljenom mestu koji vodi i održava Republički geodetski zavod. Tako se podaci Adresnog registra dostavljaju organima i organizacijama u skladu sa Srpskim standardom SRPS A.L.3. 001.

Pored planiranih aktivnosti Komisije na aktuelnim standardima koji se tiču potvrđivanja standarda EN 17837 i revizije standarda SRPS A.L.3.002, predstojeći period predstavlja izazov po pitanju praćenja razvoja i usaglašavanja novih standarda na nivou CEN/TC 331.

Odnos države prema nacionalnim i međunarodnim telima za standardizaciju, treba da poprimi strateška obeležja, jer predstavlja neophodan korak u procesu evrointegracija, kako bi najbolja evropska praksa na ovom polju bila uvek dostupna i unapredila projektovanje narednih koraka.

## Literatura

- [1] Spencer, C., and Temple, P., (2016). Standards, learning, and growth in Britain, 1901-2009 The Economic History Review, 69 (2) (2016), pp. 627-652
- [2] Heikkilä, J., Rissanen, J. and Ali-Vehmas, T., (2023). Coopetition, standardization and general purpose technologies: A framework and an application, Telecommunications Policy, Volume 47, Issue 4, 2023, ISSN 0308-5961, doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102488
- [3] Zakon o poštanskim uslugama, Sl.glasnik Republike Srbije, br 77/2019.
- [4] <https://www.cencenelec.eu/>
- [5] <https://standards.cencenelec.eu/BPCEN/6312.pdf>
- [6] <https://www.gs1.org/>
- [7] European Committee for standardization CEN/TC 331 Business plan, November 2023 pp. 8-9
- [8] Poštanski saobraćaj – terminologija, Srpski standard dnaSRPS A.L.3.002:2020 (sr), Institut za standardizaciju Srbije, Beograd, 2020.
- [9] Pravilnik o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga, Službeni glasnik RS broj 114/20.

**Abstract:** *European Union standardisation and regulation play a crucial role in postal communications, ensuring efficiency, harmonisation and competition within a single market. The importance of standardisation in postal communications arises from the need to harmonise different operational systems and procedures among the EU Member States, which, in turn, facilitate smooth functioning of cross-border postal services. Coordination with international standards helps to increase the quality of postal services, thus facilitating postal operators to apply best practices and continuously improve their processes. EU regulations are constantly changing to adapt to technological progress and new business models in the postal sector in particular due to the growth of e-commerce and the need for faster and cheaper delivery. All these changes force the postal operators to adopt the latest standards in order to remain competitive and in line with the requirements of the European market. The operation of the Committee for standards and related documents KS A331 - Postal Communications is presented in this paper.*

**Keywords:** *standardization, EU regulation, postal traffic, quality, KS A331*

## STANDARDIZATION IN POSTAL TRAFFIC – OBLIGATIONS ACCORDING TO EUROPEAN UNION REGULATIONS AND APPLICATION OF STANDARDS

Biljana Grgurović, Slavica Radosavljević, Jelena Milutinović, Jovanka Šević