



*STRATEŠKE POLITIKE  
POŠTANSKIH USLUGA U  
REPUBLICI KOSOVO*

*2013 - 2017*

---

*Decembar 2012,  
Priština*

---

Sadržaj:	Strana
Skraćenice.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Cilj, misija, vizija .....	4
1. Izvršni rezime .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Glavni ciljevi.....	7
1.2. Neophodne akcije i preporuke za rešavanje problema.....	7
2. Uvod.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Povezanost politika sa prioritetima Vlade .....	7
2.2. Razlozi za iniciranje izrade političkog dokumenta.....	9
3. Metodologija .....	8
3.1. Saradnja institucija u pripremi politika.....	8
4. Pozadina.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Opšte okolnosti u kojima je problem vremenom evoluirao .....	11
4.2. Poređenje domaćih sa regionalnim poštanskim uslugama .....	12
4.3. Faktori koji su izazvali ili značajno uticali na trenutnu situaciju.....	12
4.4. Uzroci na koje se ne može uticati vladinim akcijama.....	13
4.5. Trenutna situacija na tržištu poštanskih usluga na Kosovu.....	13
5. Ciljevi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Rešavanje problema, razmotrene opcije i preporučeni pristupi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1. Pružanje univerzalne poštanske usluge i proširenje mreže na čitavoj teritoriji Republike Kosovo .....	19
6.2. Promena poštanskog koda i primena elektronskog adresnog sistema.....	19
6.3. Stvaranje povoljnog pravnog i regulatornog okruženja za pružanje poštanskih usluga .....	20
6.4. Informatizacija poštanske infrastrukture/mreže i usluga.....	20
6.5. Učlanjenje u međunarodne organizacije i regionalna saradnja u poštanskom sektoru .....	21
7. Budući koraci za sprovođenje strategije .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Aneks 1.....	22
Aneks 2.....	22

1. **Grafikon 1.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki za vremenski period TM3/TM4 2011. godine ..... 13
2. **Grafikon 2.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki podeljenih po % i operatorima za period TM3/TM4 2011. .... 13
3. **Grafikon 3.** Pregled obima pošiljki podeljenog po kategorijama u domaćem i međunarodnom prometu koji je realizovala Pošta Kosova d.d., period TM3/TM4 2011. .... 14
4. **Grafikon 4.** Pregled podele tržišta poštanskih usluga po % prihoda poštanskih operatora za 2011. godinu ..... 14
5. **Grafikon 5.** Pregled podataka o obimu domaćih i međunarodnih poštanskih pošiljki za vremenski period TM1 /TM2 2012..... 15
6. **Grafikon 6.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki podeljenih prema % i operatorima za vremenski period TM1/TM2 2012..... 15
7. **Grafikon 7.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki podeljenih prema %, vrsti za domaći i međunarodni promet koji je realizovala PK d.d., za period TM1/TM2 2012 ..... 16
8. **Grafikon 8.** Uporedni pregled i kretanja/promene prihoda PK d.d. za period 2009/2011... 16

## Spisak skraćenica

RK	Republika Kosovo
VK	Vlada Kosova
MER	Ministarstvo ekonomskog razvoja
RAEPK	Regulatorni autoritet za elektronske i poštanske komunikacije
PTK d.d.	Pošta i telekomunikacije Kosova, deoničarsko društvo
PK d.d.	Pošta Kosova, deoničarsko društvo
VALA	Mobilna telefonija
TK	Telekom Kosova
PTT	Pošta, telefon i telegraf
JPO	Javni poštanski operator
PO	Poštanski operator
PTC	Poštanski tranzitni centar
EU	Evropska unija
UPU	Univerzalna poštanska unija
PE	PostEvropa – Asocijacija evropskih javnih poštanskih operatera
CEPT	Evropski komitet za poštu i telekomunikacije
Direktiva	Direktive Evropske unije
CBK	Centralna banka Kosova

## **Cilj**

Cilj izrade ovog dokumenta je uspostavljanje strateškog okvira za razvoj sektora poštanskih usluga u Republici Kosovo za vremenski period 2013-2017, utvrđivanje ciljeva i objekta, stvaranje uslova za slobodno i pravo tržište, promovisanje interesa korisnika i pružalaca usluga, uz obezbeđivanje visokog kvaliteta realizacije ovih usluga.

## **Vizija**

Usluge visokog nivoa i kvaliteta, brzina, pouzdanost, sigurnost i pristup poštanskim uslugama za sve korisnike u Republici Kosovo, unapređenje usluga i pravilan i održiv razvoj poštanskog sektora.

## **Misija**

Razvoj sektora poštanskih usluga na Kosovu, povećanjem efikasnosti i transparentnosti prema korisnicima usluga, u skladu sa direktivama EU, koje obezbeđuju kvalitetne i stabilne usluge po pristupačnim cenama na čitavoj teritoriji Kosova.

## 1. Izvršni rezime

Usvajanjem dokumenta Strateških politika razvoja sektora poštanskih usluga (*u daljem tekstu: politike*), Vlada Kosova (*u daljem tekstu: VK*) će odrediti pravce razvoja poštanskog sektora u Republici Kosovo, način njegovog sprovođenja, podsticanje slobodne konkurencije, promovisanje i razvoj novih usluga u poštanskoj službi i dr.

Pošta Kosova d.d. (*u daljem tekstu: PK*) pruža sve univerzalne poštanske usluge i rezervisane poštanske usluge. PK je potrebno unapređenje infrastrukture i podizanje profitabilnosti poslovanja.

S obzirom da je PK do sada funkcionisala u sklopu javnog preduzeća PTK d.d. kao posebna poslovna jedinica, ona je stalno zavisila od druge dve poslovne jedinice Vala i Telekom. Razdvajanje Pošte Kosova od PTK d.d. ograničilo je njenu finansijsku održivost i stabilnost.

U cilju da PK, kao javni poštanski operator, zadovolji potrebe i potražnju građana za pružanjem svih univerzalnih poštanskih usluga, visokog kvaliteta i po pristupačnim cenama, moraju se preduzeti neophodni koraci za transformaciju poštanskog sektora, bez nanošenja štete i nastavljajući liberalizaciju tržišta pošte i usluga.

Politike utvrđuju strateške ciljeve Vlade Kosova u poštanskom sektoru, akcije i preporuke koje treba sprovesti, aktivnosti za sprovođenje akcionog plana radi postizanja ovih strateških ciljeva.

Politike pokrivaju određene identifikovane problematične oblasti koje državne institucije Republike Kosovo i poštanski operatori treba da reše. Problematične oblasti koje se moraju rešiti su sledeće:

- Nepružanje univerzalne poštanske usluge na čitavoj teritoriji Kosova;
- Postojeći poštanski kod;
- Nedostatak državnog elektronskog adresnog sistema i standarda kvaliteta usluga;
- Neadekvatno poštansko pravno i regulatorno okruženje i nemogućnost učlanjivanja u međunarodne organizacije;
- Nedostatak informatizacije usluga, pružanja naprednih usluga i proširenja poštanske mreže.

Ovim dokumentom, VK nastoji da unapredi sektor poštanske službe, povećanjem efikasnosti i efektivnosti u realizaciji univerzalnih poštanskih usluga u cilju da te usluge zadovolje potrebe potrošača i korisnika poštanskih usluga, kao i da se uspostavi finansijska održivost i stabilnost poštanskog sektora, lak pristup

univerzalnim poštanskim uslugama za grupe sa socijalnim potrebama i ekonomski razvoj poštanskog sektora i privrede u zemlji.

### 1.1. Glavni ciljevi

1. Pružanje univerzalne poštanske usluge i proširenje mreže na čitavoj teritoriji Republike Kosovo;
2. Promena poštanskog koda i primena elektronskog adresnog sistema;
3. Stvaranje povoljnog pravnog i regulatornog okruženja za pružanje poštanskih usluga;
4. Informatizacija poštanske mreže i poštanskih usluga;
5. Učlanjenje u međunarodne organizacije i regionalna saradnja u poštanskom sektoru.

Ciljevi, objektivi i aktivnosti koje se moraju preduzeti, odnosno vremenski rokovi, uključene strane i troškovi za postizanje ciljeva predstavljeni su i razrađeni u daljem tekstu dokumenta i u tabeli u **Aneksu 1**.

### 1.2. Neophodne akcije i preporuke za rešavanje problema

U cilju rešavanja problematičnih oblasti, unapređenja sektora poštanskih usluga i postizanja ciljeva navedenih u ovom dokumentu treba preduzeti čitav niz aktivnosti.

Revitalizacija i podizanje kvaliteta realizacije usluga u poštanskom sektoru, nadogradnja postojeće infrastrukture i otvaranje novih poštanskih kancelarija/poslovnica na čitavoj teritoriji zemlje, akcije su koje u što kraćem roku treba da preduzmu subjekti koji su odgovorni za razvoj sektora poštanskih usluga.

Ispunjavanje obaveza za pružanje univerzalnih poštanskih usluga, u skladu sa zakonskim odredbama, poboljšanje kvaliteta realizacije poštanskih usluga i povećanje operativne efikasnosti u procesu prijema, obrade, prenosa i raspodele/ispоруke poštanskih pošiljki, akcije su koje takođe značajno doprinose kvalitetu pružanja poštanskih usluga građanima u zemlji.

Stvaranje odgovarajućeg okruženja i uslova za slobodno i konkurentno tržište, uvođenje novih poštanskih usluga, kao što su finansijske usluge, usluge transporta-logistike, delatnost osiguranja, pružanje usluga prodaje raznih proizvoda i e-usluga, odnosno stvaranje stabilnog i profitabilnog tržišta za pružaoce usluga uticaće na održiv ekonomski razvoj poštanskog sektora.

Razvoj poštanskog sektora na osnovu najboljih praksi zemalja EU, usaglašavanje zakonskih i podzakonskih akata sa direktivama EU, učlanjenje u međunarodne i regionalne mehanizme, takođe su preduslovi za stabilnost sektora poštanskih usluga.

## 2. Uvod

Poštanske usluge u Republici Kosovo se realizuju od završetka rata, tačnije od 15. marta 2000. godine u domaćem prometu i od 15. maja 2000. godine u međunarodnom prometu. Do 15. maja 2006. godine, poštanske usluge su realizovane bez bilo kakve kontrole i posebnog uticaja od strane državnih organa i institucija, a 15. maja 2006. godine, Ministarstvo saobraćaja, pošte i telekomunikacija (MSPT) je po prvi put licenciralo sve operatore koji su pružali poštanske usluge od završetka rata do tog vremena, a koji su ispunjavali utvrđene uslove i kriterijume za licenciranje.

Aktuelni zakon o poštanskim uslugama br. 03/L-173 (*u daljem tekstu: zakon*) je u skladu sa pravnim okvirom EU, odnosno sa direktivama koje se odnose na sektor poštanskih usluga. Ovaj zakon je Skupština Republike Kosovo usvojila 15. aprila 2010. godine, proglašen je ukazom od strane predsednika Republike 4. maja 2010. godine i objavljen u Službenom glasniku 25. maja 2010. godine. U ovom zakonu su podeljene odgovornosti organa koji izrađuju politike i strategije u sektoru poštanskih usluga i onih koji regulišu tržište poštanskih usluga.

Ovlašćenja, dužnosti i odgovornosti Ministarstva u sektoru poštanskih usluga su utvrđeni i definisani u članu 4. zakona, a odnose se na politike i strategije za razvoj sektora poštanskih usluga, izmene zakona i podzakonskih akata, međunarodno predstavljanje i sl., dok su dužnosti i ovlašćenja Regulatornog autoriteta za elektronske i poštanske komunikacije (*u daljem tekstu: RAEPK*) u oblasti sektora poštanskih usluga utvrđeni u članu 6. ovog zakona i odnose se na regulisanje tržišta, odnosno procedure za licenciranje, kontrolu, nadzor/praćenje tržišta usluga, naknade i kvalitet realizacije usluga, rešavanje sporova i rešavanje/razmatranje žalbi operatora i korisnika usluga.

### 2.1. Povezanost politika sa prioritetima Vlade

Prioriteti VK su razvoj sektora poštanskih usluga i pružanje svih poštanskih usluga koje doprinose dobrobiti i socijalnoj koheziji uopšte. Razvoj sektora poštanskih usluga, VK smatra veoma važnim mehanizmom za olakšavanje pristupa za građane univerzalnim poštanskim uslugama, podizanje kvaliteta



poštanske usluge po evropskim standardima, obezbeđivanje i pružanje naprednih univerzalnih poštanskih usluga po konkurentnim cenama, izradom i sprovođenjem posebnih sektorskih strateških politika.

## **2.2. Razlozi za iniciranje izrade političkog dokumenta**

Dokument je izrađen u skladu i na osnovu člana 4. stavovi (1.1) i (1.2) Zakona br. 03/L-173 o poštanskim uslugama, a kao potreban za preduzimanje neophodnih koraka i akcija za stvaranje održivog i stabilnog tržišta u sektoru poštanskih usluga.

Razlog za iniciranje izrade ovog strateškog dokumenta je stvaranje preduslova za funkcionalizaciju i potpunu liberalizaciju tržišta i poštanskih usluga, uz poštovanje i ispunjavanje odredbi propisanih u Zakonu br. 03/L-173 o poštanskim uslugama i Direktivama Evropske komisije o poštanskim uslugama, direktive: 97/67/EC; 2002/39/EC i 2008/06/EC, i potrebe za:

- Stvaranjem stabilnog konkurentnog i efikasnog tržišta u sektoru poštanskih usluga;
- Lakim i funkcionalnim pristupom poštanskim uslugama koje treba da budu bliže građanima i potrošačima, širenjem područja usluga i proširenjem spektra usluga u skladu sa zahtevima tržišta;
- Utvrđivanjem kriterijuma za svođenje na minimum ili potpuno eliminisanje negativnih pojava koje su se eventualno dešavale u prošlosti, stvaranjem preduslova za finansijsku samoodrživost svakog subjekta koji je angažovan u ovoj važnoj službi;
- Stvaranjem povoljnih uslova i motivisanjem učesnika na tržištu za dalja ulaganja u sektor poštanskih usluga;
- Stvaranjem povoljnog okruženja za proširenje spektra poštanskih usluga novim uslugama;
- Stvaranjem mogućnosti za saradnju između operatora poštanskih usluga na regionalnom nivou, uz međusobnu zaštitu interesa svih strana koje se bave ovim uslugama.

## **3. Metodologija**

### **3.1. Saradnja institucija u pripremi politika**

Pokrovitelj dokumenta "Strateške politike razvoja sektora poštanskih usluga u Republici Kosovo" je MER, a u njegovoj izradi pomoć su pružile i institucije koje su preko svojih službenika bile zastupljene u radnoj grupi.

Institucije koje su dale svoj doprinos u pripremi i izradi ovog dokumenta, tako što su bile zastupljene preko svojih stručnjaka su:

- Ministarstvo ekonomskog razvoja,
- Kancelarija premijera Republike Kosovo,
- Ministarstvo finansija,
- Regulatorni autoritet za elektronske i poštanske komunikacije (RAEPK),
- Pošta Kosova d.d.

Prilikom izrade ovog dokumenta konsultovane su i druge zainteresovane strane, uključujući i privatne operatore poštanskih usluga.

## 4. Pozadina

Potrebe korisnika i tržišna potražnja za poštanskim uslugama moraju se ispuniti korišćenjem najnaprednijih savremenih tehnologija koje utiču na brzinu obavljanja usluga i smanjenje njihovih troškova. Korišćenje novih tehnologija za pružanje poštanskih usluga imaće za rezultat uspešno poslovanje i reformu i restrukturiranje poštanskih usluga. Sektor poštanskih usluga, osim već standardizovanih i običnih usluga, sve više proširuje spektar i svoju delatnost, pružanjem finansijskih usluga koje kao rezultat imaju profit i ekonomski razvoj operatora, ekonomski razvoj uopšteno i posebno koristi za mala i srednja preduzeća. VK će svoje razvojne politike za sektor poštanskih usluga zasnivati na Direktivama EU, preporukama UPU i najboljim praksama razvoja tržišta poštanskih usluga na regionalnom i međunarodnom nivou.

Posebna pažnja se mora posvetiti restrukturiranju i reformi javnog poštanskog operatora Pošta Kosova. Posle razdvajanja PK od PTK-a, VK u svojstvu akcionara mora da deluje u pravcu stvaranja uslova da ova kompanija posluje na otvorenom i transparentnom tržištu, zasnovano na principima slobodnog tržišta, oslanjajući se na vizionarskom upravljanju kompanijom, stremeći povećanju vrednosti imovine i stvaranju uslova za finansijsku samoodrživost i stabilnost PK.

Takođe, u cilju unapređenja sektora poštanskih usluga i podizanja kvaliteta usluga za sve građane, posebna pažnja se svakako mora posvetiti pružanju univerzalne poštanske usluge na čitavoj teritoriji Kosova, uključujući područja/mesta na kojima ima poteškoća u pružanju usluga, a mora se rešiti i pitanje postojećeg poštanskog koda i iskoristiti mogućnost uspostavljanja elektronskog državnog adresnog sistema. Pored toga, unapređenje poštanskog pravnog i regulatornog okruženja i učlanjenje u međunarodne organizacije moraju biti prioriteta i kontinuirani napor institucija nadležnih za sektor poštanskih usluga. I proširenje poštanske mreže, modernizacija poštanske infrastrukture i korišćenje novih informacionih i komunikacionih tehnologija od strane poštanskih operatora,

značajno će doprineti kvalitetu tih usluga i stabilnosti sektora poštanskih usluga u celini.

#### 4.1. Opšte okolnosti u kojima je problem vremenom evoluirao

Pošta, telefon i telegraf Kosova (PTT) je kao državno preduzeće osnovano 1959. godine. Po završetku rata, započeo je svoje poslovanje kao javno preduzeće, poznato kao "Pošta i telekomunikacije Kosova" (PTK) u državnom vlasništvu (100%), a od 01.08.2012. godine kao novi subjekat razdvojen od PTK-a, pod novim nazivom "Pošta Kosova" d.d. (PK).

Pošta Kosova d.d. je kao javni poštanski operator (JPO) odgovorna za obezbeđivanje, ispunjenje i realizaciju univerzalne i rezervisane poštanske usluge na čitavoj teritoriji Republike Kosovo. JPO pruža širok spektar tradicionalnih/osnovnih (univerzalnih) poštanskih usluga, kao: poštu pisama, pošiljki/paketa, usluge uplatnica, zatim specijalne usluge za univerzalne usluge, uslugu brze pošte (EMS), poslovne usluge, kao što je prodaja poštanskih proizvoda i određene finansijske usluge za fiksnu telefoniju/Telekom i operatora mobilne telefonije/Vala, različita plaćanja, naplatu računa mobilne i fiksne telefonije (po sistemu *KOSGIRO*).

S druge strane, privatni operatori pružaju uglavnom kurirske usluge (od vrata do vrata) i ekspresne usluge.

PK je do njenog razdvajanja bila poslovna jedinica u sklopu korporacije PTK, koja je poslovala sa tri poslovne jedinice, koje su se sastojale od:

- Pošte Kosova;
- Fiksne telefonije - Telekom; i
- Mobilne telefonije - Vala.

PK je u odnosu na prihode ostvarene poslovanjem koji su bili prilično niski, bila potpuno zavisna od druge dve jedinice PKT-a, Vale i Telekoma. Posle njenog razdvajanja od druge dve jedinice, PK mora da izradi odgovarajuću strategiju svog razvoja i da poveća prihode od operativnih usluga razvojem postojećih poštanskih usluga i uvođenjem novih poštanskih usluga.

Pošta Kosova d.d. obavlja svoju delatnost oslanjajući se na svoju infrastrukturu i mrežu od oko 153 poštanskih kancelarija/poslovnica organizovanih u 7 regiona, od kojih se njih 95 nalazi u urbanim oblastima/gradovima, a 58 u ruralnim područjima/selima, sa ukupno 331 šaltera, od kojih je njih 308 automatizovano a 23 neautomatizovano i sa 174 poštanskih sandučića koji su postavljeni na ulazima u poštanske kancelarije/poslovnice i drugim javnim mesima. U sklopu mreže PK,

funkcioniše i Poštanski tranzitni centar (PTC) koji vrši obradu, sortiranje i prenos/transport (razmenu) poštanskih pošiljki od kancelarije/poslovnice do kancelarije/poslovnice u okviru njene mreže na teritoriji Republike Kosovo.

S druge strane, poštanska aktivnost i delatnost privatnih operatora je uglavnom razgranata u glavnom gradu Prištini, koji imaju i manji broj kancelarija, a neki od njih svoje aktivnosti sprovode i pružaju i u nekim od većih gradova u zemlji preko svojih poštanskih agenata.

#### **4.2. Poređenje domaćih sa regionalnim poštanskim uslugama**

Na osnovu upoređivanja podataka o domaćim poštanskim uslugama sa onim zemalja u regionu, možemo reći da u našoj zemlji imamo veoma mali broj usluga koje pružaju poštanski operatori u poređenju sa uslugama koje pružaju poštanski operatori zemalja u regionu.

Zemlje u regionu, pored pružanja univerzalnih poštanskih usluga i drugih usluga, pružaju i razne finansijske usluge, kao što su različita plaćanja za račun trećih lica, poštanske usluge štednje i deponovanja novca i sl.

Tržište poštanskih usluga u Republici Kosovo je liberalizovano, ali nisu u potpunosti liberalizovane sve poštanske usluge, budući da postoji rezervisano područje za JPO. Područje rezervisanih usluga je mehanizam koji JPO finansijski obezbeđuje ispunjavanje obaveza univerzalnih poštanskih usluga. Svaki licencirani operator pored pružanja poštanskih usluga mora da poseduje i izgradi infrastrukturu/mrežu koja je dovoljna za pružanje poštanskih usluga nakon dobijanja licence/odobrenja od Regulatora (RAEPK).

Stanje sektora poštanskih usluga i stepen liberalizacije tržišta usluga u zemljama EU, predstavljeni su u **Aneksu 2**.

Neke od zemalja u regionu koje su u procesu evropskih integracija, ograničile su težinu u rezervisanom području na sto (100), odnosno pedeset (50) grama i primenjuju tarife cena u trostrukom iznosu poštarine JPO-a za težinu pošiljki prve kategorije (*ref. Albanija, Hrvatska, Makedonija, Srbija, Bosna i Hercegovina i Crna Gora*), dok u našoj zemlji područje rezervisanih usluga za javnog poštanskog operatora iznosi jedan (1) kg.

#### **4.3. Faktori koji su izazvali ili značajno uticali na trenutnu situaciju**

Na osnovu istraživanja i analiza uspelo se u tome da se identifikuju neki od faktora koji su izazvali ili uticali na stvaranje trenutne situacije. Neki od tih faktora su:

- Poteškoće u poslovanju poštanskih operatora u celoj zemlji kao rezultat situacije ograničenog kretanja;
- Nefunkcionalnost poštanskog koda, kao posledica kodova identičnih sa poštanskim kodovima nekih zemalja u regionu;
- Nedostatak merenja ispunjenja standarda i kvaliteta realizacije poštanskih usluga od strane relevantnih institucija;
- Nedostatak investicija u sektoru poštanskih usluga;
- Nedostatak obuke i stručnog usavršavanja osoblja u poštanskom sektoru, kao i konzistentnih politika za ljudske resurse koji su angažovani u sektoru poštanskih usluga;
- Neučlanjenje u relevantne institucije i međunarodne organizacije;
- Neusklađivanje i nekompletiranje zakonskog okvira.

Faktori koji su imali najveći uticaj na prouzrokovanje teškoća bili su politička situacija i nedovoljna ulaganja u poštanskom sektoru.

#### **4.4. Uzroci na koje se ne može uticati vladinim akcijama**

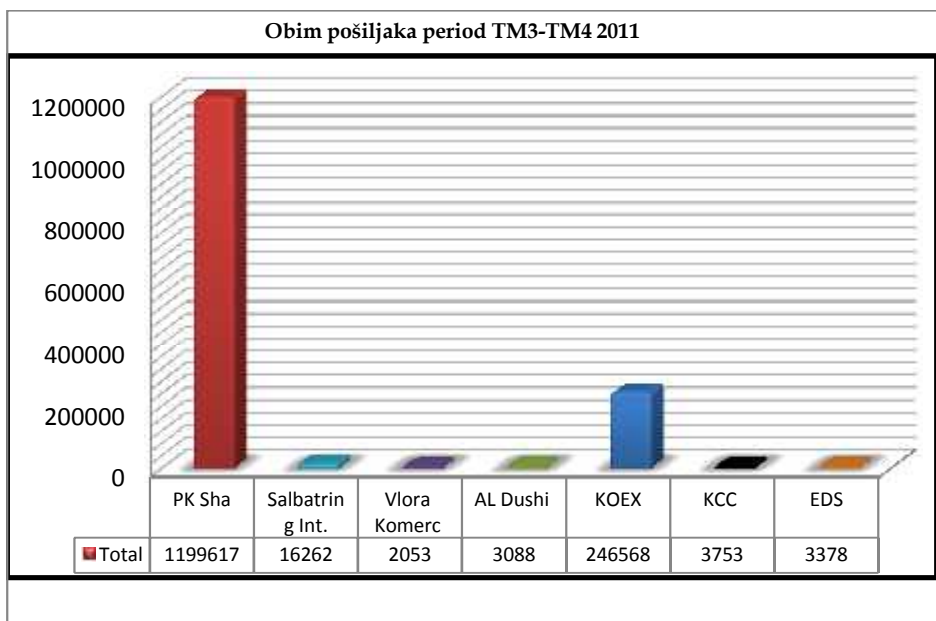
- Političke okolnosti u kojima se nalazi Republika Kosovo;
- Neučlanjenje u međunarodne mehanizme.

#### **4.5 Trenutna situacija na tržištu poštanskih usluga na Kosovu**

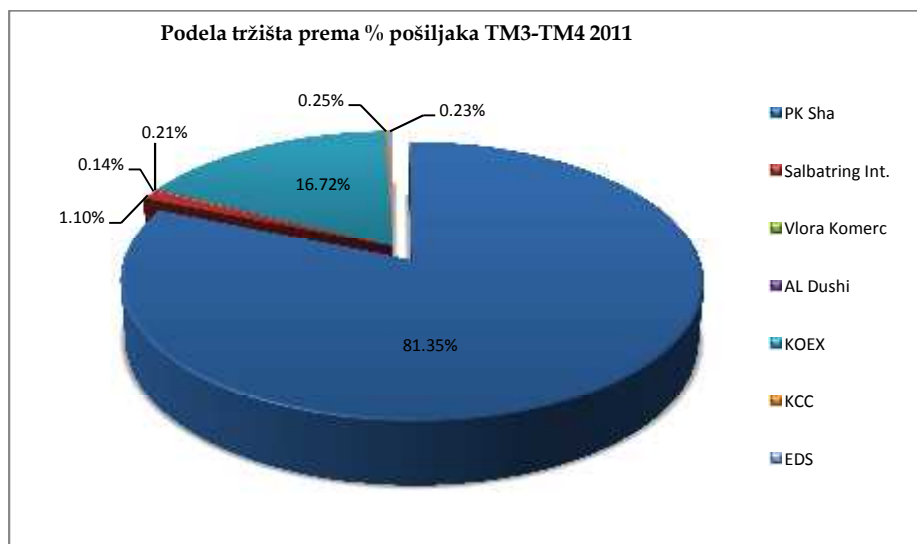
U ovom delu dokumenta kroz grafikone prikazujemo stanje sektora poštanskih usluga, a na osnovu zvaničnih izveštaja dobijenih od Regulatora, koji sadrže preglede obima poštanskih pošiljki za određene vremenske periode, finansijske prihode i druge potrebne podatke koji odražavaju sektor poštanskih usluga u zemlji.

U nastavku možete pronaći neke podatke i činjenice koji predstavljaju i odražavaju stanje sektora poštanskih usluga.

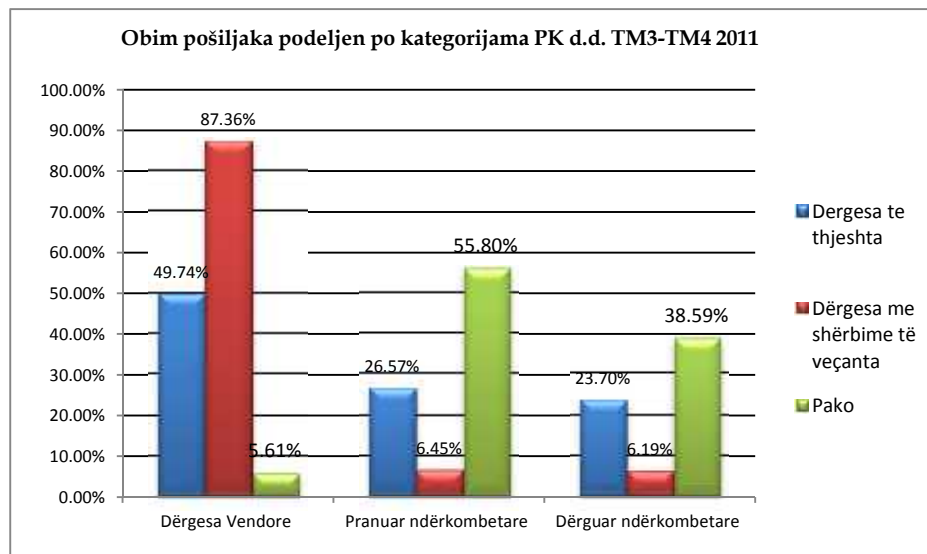
**Grafikon 1.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki za vremenski period TM3/TM4 2011. godine



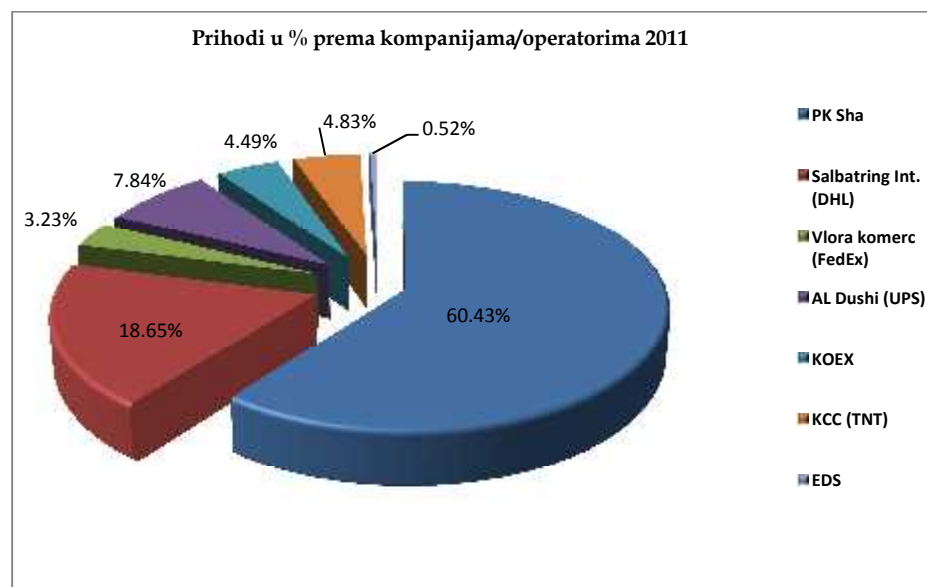
**Grafikon 2.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki podjeljenih po % i operatorima za period TM3/TM4 2011.



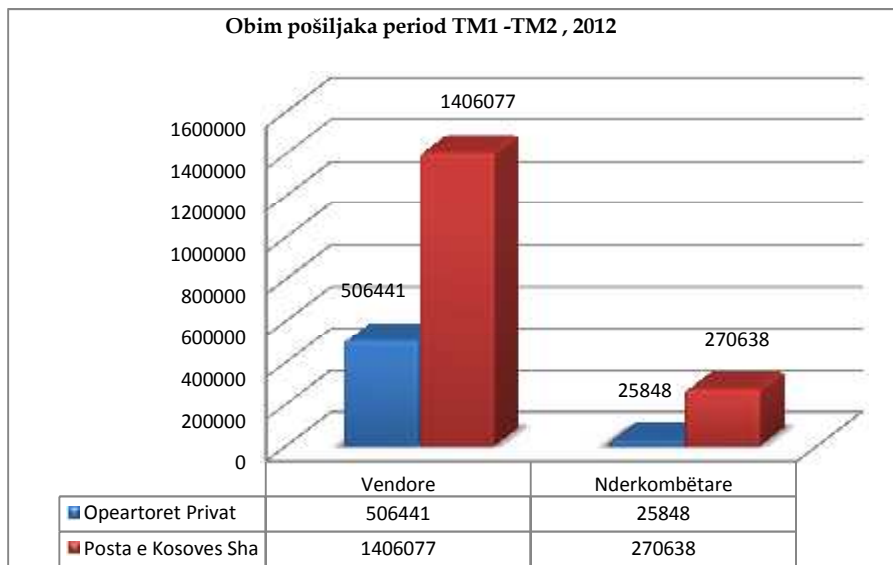
**Grafikon 3.** Pregled obima pošiljki podeljenog po kategorijama u domaćem i međunarodnom prometu koji je realizovala Pošta Kosova d.d., period TM3/TM4 2011.



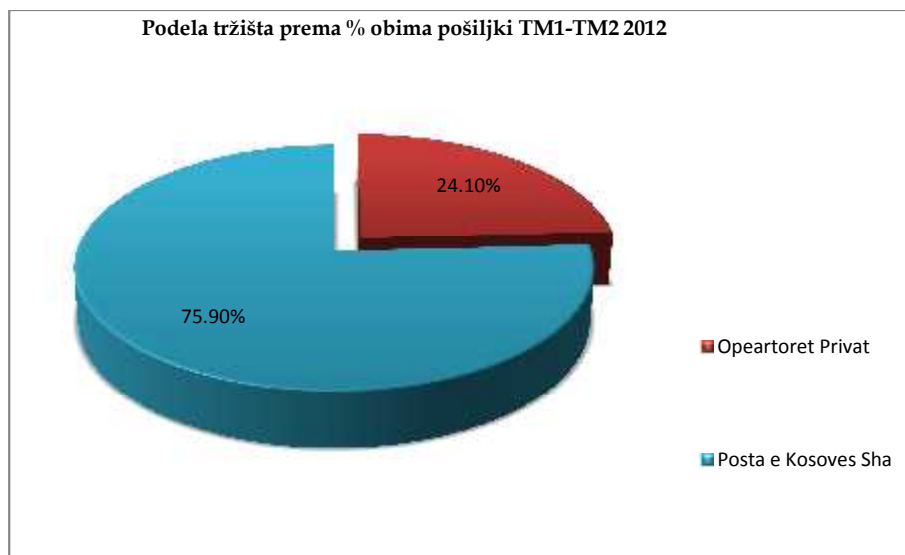
**Grafikon 4.** Pregled podele tržišta poštanskih usluga po % prihoda poštanskih operatora za 2011. godinu



**Grafikon 5.** Pregled podataka o obimu domaćih i međunarodnih poštanskih pošiljki za vremenski period TM1 /TM2 2012.

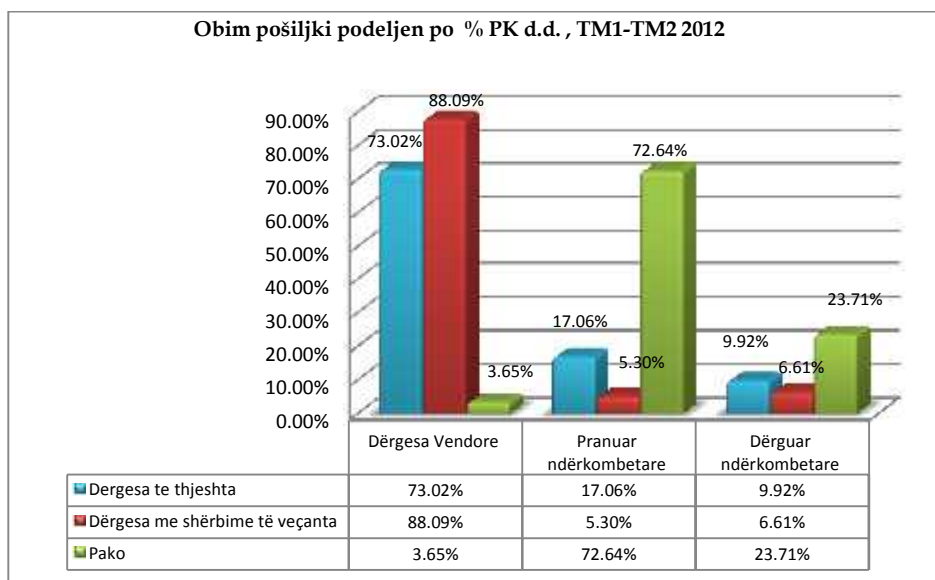


**Grafikon 6.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki podeljenih prema % i operatorima za vremenski period TM1/TM2 2012.

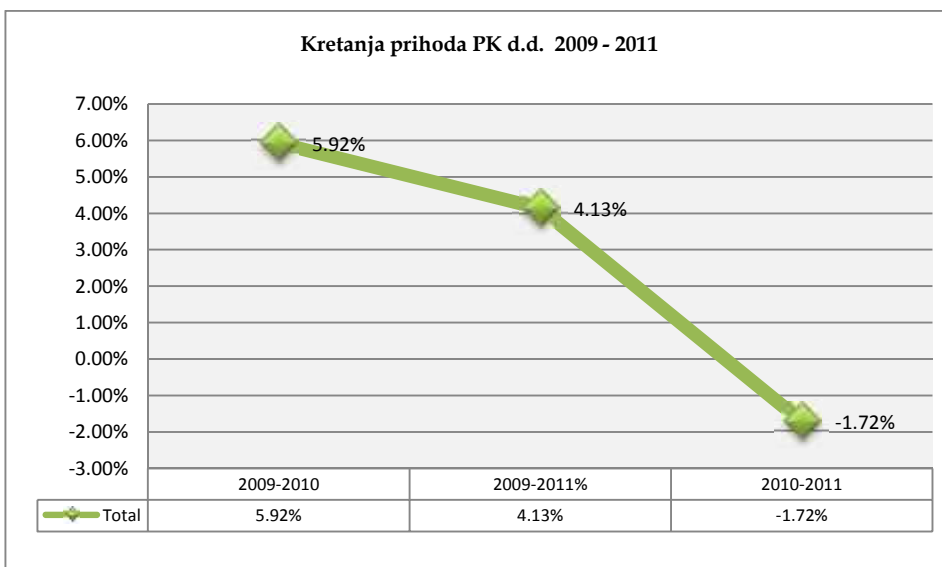




**Grafikon 7.** Pregled podataka o obimu poštanskih pošiljki podeljenih prema %, vrsti za domaći i međunarodni promet koji je realizovala PK d.d., za period TM1/TM2 2012.



**Grafikon 8.** Uporedni pregled i kretanja/promene prihoda PK d.d. za period 2009/2011



Tržište poštanskih usluga u Republici Kosovo tokom 2011. godine ima blagi rast i to izražen uglavnom kod privatnih poštanskih operatora, dok je „Pošta Kosova“ imala blagi pad u opštim prihodima u odnosu na prethodnu godinu.

„Pošta Kosova“ d.d., kao javni poštanski operator, predvodi u ostvarivanju finansijskih prihoda realizovanih od poštanskih usluga, imajući u vidu broj poštanskih usluga koje pruža. Tokom 2010. godine „Pošta Kosova“ d.d. je od

poštanskih usluga i aktivnosti ostvarila prihode od oko 2,075 miliona evra, a u odnosu na prethodnu 2009. godinu, kada su prihodi iznosili 1,959 miliona evra, ostvarila je povećanje od 5,92%. Ovaj trend povećanja prihoda je očigledan iz godine u godinu i pokazuje da „Pošta Kosova“ d.d. može da stremi obezbeđivanju održive finansijske stabilnosti ako počne sa uvođenjem novih usluga. Što se tiče 2011. godine, „Pošta Kosova“ d.d. je imala bilans od 2,040 miliona evra što se smatra blagim padom od 1,72% u odnosu na prethodnu godinu.

## 5. Ciljevi

Dokument utvrđuje politike i ciljeve u oblasti sektora poštanskih usluga u Republici Kosovo, akcije i preporuke koje se moraju sprovesti, aktivnosti i postavljeni akcioni plan za postizanje ciljeva, strateške ciljeve i aktivnosti koje se moraju preduzeti za potpuno sprovođenje ovih politika.

Politike pokrivaju ključne oblasti u sektoru poštanskih usluga koje adresiraju identifikovane probleme za koje se smatra da je neophodno da budu rešeni i izmenjeni.

Strateški ciljevi razvoja sektora poštanskih usluga mogu se smatrati smernicama za unapređenje poštanskog sektora u celini, poboljšanje i stvaranje odgovarajućih uslova za pružanje poštanskih usluga, lak pristup uslugama od strane korisnika/potrošača, kao i stvaranje uslova za proširenje spektra usluga.

Glavni ciljevi koji su identifikovani i obrađeni u ovom dokumentu su:

- Pružanje univerzalne poštanske usluge i proširenje mreže na čitavoj teritoriji Republike Kosovo;
- Promena poštanskog koda i primena državnog elektronskog adresnog sistema;
- Stvaranje povoljnog pravnog i regulatornog okruženja za pružanje poštanskih usluga;
- Informatizacija poštanske mreže/infrastrukture i poštanskih usluga;
- Učlanjenje u međunarodne organizacije i regionalna saradnja u poštanskom sektoru.

Ovi ciljevi će se postići saradnjom sa relevantnim institucijama koje su uključene u sektor poštanskih usluga, kao VK, MER, RAEPK, pružaoci poštanskih usluga, PK d.d. i privatni poštanski operatori, kao i korisnici poštanskih usluga.

## **6. Rešavanje problema, razmotrene opcije i preporučeni pristupi**

### **6.1. Pružanje univerzalne poštanske usluge i proširenje mreže na čitavoj teritoriji Republike Kosovo**

Univerzalne poštanske usluge se moraju pružati pod jednakim uslovima svim korisnicima poštanskih usluga na čitavoj teritoriji RK, obezbeđivanjem pristupa svim postojećim poštanskim kancelarijama/poslovnica u celoj zemlji. U pojedinim delovima zemlje gde nema poštanskih kancelarija/poslovnica, a na osnovu međunarodnih standarda za prisustvo poštanskih kancelarija/poslovnica, moraju se otvoriti poštanske kancelarije/poslovnice kako bi se pokrila čitava teritorija zemlje. Takođe, mora se obezbediti veća sigurnost u pružanju osnovnih usluga i infrastrukture.

Zakon br. 03-L/173 o poštanskim uslugama je regulisao način pružanja univerzalnih poštanskih usluga u našoj zemlji, međutim, zbog teškoća koje su prouzrokovane ilegalnim poslovanjem, neovlašćenim/neliceniranim poslovanjem, može se reći da se samo delimično sprovodi. VK mora da insistira na stvaranju uslova za sprovođenje ovog zakona i drugih podzakonskih akata na čitavoj teritoriji zemlje.

Relevantne državne institucije treba da podrže i osiguraju pružanje univerzalnih poštanskih usluga na čitavoj teritoriji zemlje svim njenim građanima, bez obzira na geografski položaj, po pristupačnim cenama.

### **6.2 Promena poštanskog koda i primena elektronskog adresnog sistema**

Promena postojećeg poštanskog koda je još jedan od ciljeva koji je identifikovan kao glavni uzrok promene kretanja poštanskih pošiljki, kašnjenja u stizanju pošiljki na odredište, a u nekim slučajevima je bilo praćeno i nestankom pošiljki, zbog sličnosti poštanskog koda sa poštanskim kodovima nekih zemalja u regionu. Promena poštanskog koda otklonila bi mogućnost promene kretanja poštanskih pošiljki i prolazak kroz zemlje sa istim poštanskim kodovima. „Pošta Kosova“ d.d. u saradnji sa MER-om treba da pripremi zahtev/aplikaciju za promenu poštanskog koda za UPU. Po dobijanju odobrenja, pripremiće se i izraditi novi poštanski kod za sve gradove Kosova.

Državni elektronski adresni sistem je cilj koji se određuje i postavlja na bazi jasnog i legalnog sistema. Ovaj adresni sistem identifikovaće sve lokalitete, gradove, sela, ulice, stambene i poslovne jedinice u kolektivnim stambenim zgradama, u urbanim i ruralnim sredinama, radi pružanja brzih i preciznih usluga.

Postizanje sporazuma sa Kosovskom katastarskom agencijom o korišćenju elektronskog adresnog sistema, jedna je od aktivnosti koje treba da preduzme PK. U tom aspektu je neophodna podrška MER-a. Ažuriranje i održavanje podataka u elektronskom adresnom sistemu je trajna i konstantna obaveza „Pošte Kosova“ d.d.

### **6.3. Stvaranje povoljnog pravnog i regulatornog okruženja za pružanje poštanskih usluga**

Dalja liberalizacija poštanskih usluga kroz smanjenje težine za rezervisane usluge izvršiće se postepeno. Tokom ovog prelaznog perioda, „Pošti Kosova“ d.d. će se, kao javnom poštanskom operatoru, omogućiti korišćenje rezervisanog područja, usled čega će ovaj operator imati mogućnost da uspostavi dovoljnu finansijsku stabilnost.

Liberalizacija tržišta poštanskih usluga u Republici Kosovo je počela u 2006. godini. Prva licenca za pružanje poštanske usluge izdata je javnom poštanskom operatoru, odnosno „Pošti i telekomunikacijama Kosova“ d.d. 15. maja 2006. godine, kao i privatnim operatorima: „Salbating Int.“ d.o.o., TUP „Alb Post“, „Fedex-Optima“ d.o.o., „A.L. Dushi“ d.o.o., TUP „KCC“, „KOEX“ d.o.o., TUP „Vlora Komerc“ i TUP „Expres Delivery Service“. Takođe, 16. januara 2012. godine, licenciran je i TUP „Burimi“.

Usaglašavanje zakonskih i podzakonskih akata sa aktima EU i dopuna zakona drugim dopunskim podzakonskim aktima su glavni zadaci MER-a u cilju stvaranja povoljnog pravnog i regulatornog okruženja u zemlji. MER treba da sarađuje sa RAEPK-om i drugim zainteresovanim stranama prilikom kompletiranja zakonskog okvira. Jedan od prvih koraka koje treba da preduzme MER jeste preispitivanje Sporazuma o pružanju univerzalnih poštanskih usluga koji je zaključen između MER-a i PK d.d.

Uspostavljanje standarda kvaliteta usluga i njihovo usklađivanje sa međunarodnim standardima i praćenje i merenje kvaliteta poštanskih usluga predstavljaju trajne zakonske i regulatorne obaveze institucija odgovornih za sektor poštanskih usluga na Kosovu. Uspostavljanje ovih standarda bi značajno uticalo na brzinu realizacije poštanskih usluga i unapredilo bi proces obrade/sortiranja, transfera/prenosa pošiljki i raspodele/ispоруke pošiljki.

### **6.4. Informatizacija poštanske infrastrukture/mreže i usluga**

Sprovođenje informatizacije i modernizacije postojeće poštanske infrastrukture i mreže je preko potrebno i direktno bi uticalo na povećanje obima poštanskih pošiljki i rast prihoda od realizacije usluga. Realizacija i sprovođenje projekta hibridne pošte, projekta praćenja/traženja pošiljki, takođe bi stvorili dodatne prihode u poštanskom sektoru, a podizanje kapaciteta za pružanje e-usluga (e-

services) i usluge e-trgovine (e-commerce) i izgradnja integrisanog informacionog sistema (GIS) u poštanskom sektoru, značajno bi doprineli povećanju efikasnosti i efektivnosti rada javnog poštanskog operatora „Pošta Kosova“ d.d. U cilju sprovođenja gore navedenih projekata svakako se mora raditi na profesionalnom usavršavanju i osposobljavaju osoblja kroz programe obuke.

## **6.5 Učlanjenje u međunarodne organizacije i regionalna saradnja u poštanskom sektoru**

Učlanjenje u međunarodne organizacije, kao UPU, PostEurop, CEPT i dr. i međunarodna i regionalna saradnja, neophodni su za poboljšanje položaja RK i poštanskog sektora na međunarodnoj sceni. Učlanjenje nadležnih institucija u ove organizacije uticalo bi na poboljšanje položaja za predstavljanje zemlje na međunarodnoj sceni, promenu položaja i situacije poštanskog sektora u vezi sa njegovom prezentacijom, dalji razvoj poštanskih usluga, a ostvarile bi se koristi od iskustava država članica u tim organizacijama. Podnošenje zahteva za učlanjenje u međunarodne organizacije u sektoru poštanskih usluga i postizanje međunarodnih sporazuma između JPO regionalnih i evropskih zemalja u cilju realizacije zajedničkih usluga u poštanskom sektoru, značajno bi uticalo na poboljšanje poštanskih usluga na Kosovu.

## **7. Budući koraci za sprovođenje strategije**

U **Aneksu 1.** ovog dokumenta predstavljeni su ciljevi, aktivnosti i akcije koje treba preduzeti, kao i vremenski rokovi, uključene strane i troškovi za postizanje strateških ciljeva ovog dokumenta.

## Aneks 1.

Br.	Ciljevi	Aktivnosti/akcije	Vremenski period	Nadležne institucije	Troškovi
1	Pružanje univerzalne poštanske usluge i proširenje mreže na čitavoj teritoriji Republike Kosovo	• Pristup postojećim poštanskim kancelarijama/poslovnica na čitavoj teritoriji zemlje	K4 2014	VK, RAEOK, PK	1.450.000.00
		• Otvaranje novih poštanskih kancelarija/poslovnica na čitavoj teritoriji zemlje	K4 2017	PK, RAEOK, MER	
		• Povećanje sigurnosti pružanja osnovnih usluga i infrastrukture	K3 2013	PK, RAEOK	
2	Promena poštanskog koda i primena elektronskog sistema	• Zahtev UPU za promenu poštanskog koda (aplikacija)	K2 2013	PK, MER	100.000.00
		• Priprema i izrada novog poštanskog koda	K2 2014	PK, MER	
		• Postizanje sporazuma sa KKA o korišćenju elektronskog adresnog sistema	K1 2014	PK, MER	
		• Ažuriranje i održavanje podataka u elektronskom adresnom sistemu			
3	Stvaranje povoljnog pravnog i regulatornog okruženja za pružanje poštanskih usluga	• Dalja liberalizacija poštanskih usluga kroz smanjenje nivoa težine za rezervisane usluge	K4 2017	MER, RAEOK, PK	0.00
		• Usaglašavanje zakonskih i podzakonskih akata sa aktima EU			
		• Dopuna zakona drugim dopunskim podzakonskim aktima			
		• Preispitivanje Sporazuma o pružanju univerzalne poštanske usluge između MER-a i PK d.d.	K3 2013	MER, PK	
		• Uspostavljanje standarda kvaliteta realizacije usluga i njihovo usklađivanje sa međunarodnim standardima	K4 2013	RAEOK	
		• Praćenje i merenje kvaliteta realizacije usluga	K4 2017		
4	Informatizacija poštanske mreže i usluga	• Sprovođenje projekta automatizacije i modernizacije postojeće poštanske infrastrukture/mreže	K4 2013 - K42017	PK	10,094,938,40
		• Realizacija i sprovođenje projekta hibridne pošte			
		• Izgradnja kapaciteta za pružanje e-usluga (e-services) i usluga e-trgovine (e-commerce),			
		• Izgradnja integrisanih informacionih sistema (GIS) u kompaniji,			
		• Profesionalno usavršavanje i osposobljavanje osoblja kroz programe obuke,			
5	Učlanjenje u međunarodne organizacije i regionalna saradnja u poštanskom sektoru	• Aplikacija za učlanjenje u međunarodne organizacije (UPU, PostEurop, CERP),	K1 2014	MER, RAEOK	100.000.00
		• Postizanje sporazuma sa JPO regionalnih i evropskih zemalja u cilju realizacije zajedničkih usluga	K4 2014	PK	

## Aneks 2.

### U kojoj meri su otvorena tržišta poštanskih usluga u svakoj državi članici EU?<sup>1</sup>

Otvaranje poštanskih tržišta za konkurenciju ne podrazumeva i privatizaciju javnih operatora. N.pr. Royal Mail iz Velike Britanije posluje na potpuno liberalizovanom tržištu, ali je 100% u državnom vlasništvu. S druge strane, holandski operator TNT, koji je donedavno poslovao u monopolskim uslovima u pojedinim uslugama, je privatna kompanija.

Br	Država	Nivo liberalizacije	Vlasništvo
1	Austrija	Rezervisano 50 g.	<i>Österreichische Post AG</i> is 51% u vlasništvu Österreichische Industrieholding AG (ÖIAG), koji je 100% u vlasništvu države.
2	Belgija	Rezervisano 50 g.	<i>La Poste/De Post</i> is 100% državno vlasništvo.
3	Bugarska		<i>Bulgarian Posts PLC</i> je 100% u vlasništvu države, d.d., 5 članova odbora imenuje ministar saobraćaja i komunikacija.
4	Kipar	Rezervisano 50 g.	<i>Kyprus Post</i> je odeljenje u sklopu Ministarstva komunikacija
5	Češka Republika	Rezervisano 50 g.	<i>Czech Post</i> državno vlasništvo
6	Danska	Rezervisano 50 g. Postepena liberalizacija od 1995.	<i>Post Danmark A/S</i> is 75% državno vlasništvo
7	Estonija	Rezervisano 50 g.	<i>Eesti Post</i> is 100% državno vlasništvo
8	Finska	Potpuna liberalizacija	<i>Itella Corporation</i> pruža "Posti" usluge
9	Francuska	Rezervisano 50 g.	<i>La Poste</i> is 100% državno vlasništvo
10	Nemačka	Potpuna liberalizacija od 1. januara 2008.	<i>Deutsche Post</i> kompanija navedena u stock exchange, ali država Nemačka više nema većinski paket akcija
11	Grčka	Rezervisano 50 g.	<i>Hellenic Post ELTA</i> is 100% državno vlasništvo
12	Mađarska	Rezervisano 50 g.	<i>Magyar Posta</i> is 100% državno vlasništvo
13	Irska	Rezervisano 50 g.	<i>An Post</i> državno vlasništvo d.o.o., Ministarstvo finansija i Ministarstvo komunikacija i prirodnih resursa
14	Italija	Rezervisano 50 g.	<i>Poste italiane SpA</i> državno vlasništvo d.o.o.
15	Letonija	Rezervisano 50 g.	<i>Latvijas Pasts</i> d.d. 100% državno vlasništvo
16	Litvanija	Rezervisano 50 g.	<i>Lietuvos paštas PLC</i> državno vlasništvo
17	Luksemburg	Rezervisano 50 g.	<i>P&amp;T Luxembourg</i> is 100% državno vlasništvo
18	Malta	Rezervisano 100 g.	<i>Maltapost</i> privatizovan
19	Holandija	Potpuna liberalizacija od 1. januara 2008.	Privatna kompanija <i>Sandd, Selekt Mail</i> i <i>TNT Post</i> tržišni akcionari
20	Poljska	Rezervisano 50 g.	<i>Poczta Polska</i> is 100% državno vlasništvo
21	Portugalija	Rezervisano 50 g.	<i>CTT - Correios de Portugal</i> is 100% državno vlasništvo
22	Rumunija	Rezervisano 50 g.	<i>Poșta Română</i> državno vlasništvo
23	Slovačka	Rezervisano 200g.	<i>Posta Slovenska</i> is 100% državno vlasništvo
24	Slovenija	Rezervisano 50 g.	<i>Posta Slovenija</i> državna korporacija
25	Španija	Rezervisano 50 g.	<i>Correos</i> is 100% državno vlasništvo
26	Švedska	Potpuna liberalizacija	<i>Posten AB</i> is a 100% državno vlasništvo d.o.o.
27	Velika Britanija	Potpuna liberalizacija	<i>Royal Mail</i> is 100% državno vlasništvo

### Priština, decembar 2012

<sup>1</sup> Izvor: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=IM-PRESS&reference=20070703BKG08766&language=EN#title3>