

# **Правилник о стандардима квалитета за обављање универзалне поштанске услуге**

## **Члан 1.**

Правилник о стандардима квалитета обављања универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: Правилник) дефинише стандарде квалитета које корисницима услуга обезбеђује јавни поштански оператор или поштански оператор који на основу лиценце обавља универзалну поштанску услугу (у даљем тексту: давалац универзалне поштанске услуге) у циљу развоја домаћег тржишта и побољшања квалитета услуга.

## **I СТАНДАРДИ КВАЛИТЕТА**

### **Члан 2.**

Стандарди квалитета уручења нерегистрованих писмоносних поштиљака у унутрашњем саобраћају које давалац универзалних поштанских услуга треба да испуни, су следећи:

најмање 90% поштиљака уручено у року од 2 (два) радна дана;

најмање 98,5 % поштиљака уручено у року од 4 (четири) радна дана и

најмање 99,5 % поштиљака уручено у року од 7 (седам) радних дана,

не рачунајући дан пријема поштиљке.

Стандарди квалитета уручења пакета у унутрашњем поштанском саобраћају, које давалац универзалне поштанске услуге треба да уручи, је најмање 85% пакета у року од 2 (два) радна дана, 95% у року од 4 (четири) радна дана и 99% у року од 7 (седам) радних дана, не рачунајући дан пријема поштиљке.

У међународном поштанском саобраћају, за и из земаља Европе у току једне године, стандарди уручења авионских нерегистрованих писмоносних поштиљака односно приоритетних нерегистрованих писмоносних поштиљака, које давалац универзалне поштанске услуге треба испуни, су следећи:

најмање 85% поштиљака уручено у року од 3 (три) радна дана и

најмање 97% уручено у року од 5 (пет) радних дана,

не рачунајући дан пријема пошиљке.

Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да се придржава стандарда прописаних од стране Светског поштанског савеза који износи  $D + 5$  ( $D$  – дан пријема пошиљке) за најмање 65% међународних нерегистрованих авионских писмоносних пошиљака односно приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака.

У рокове за уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге не улазе дан пријема, дани када пошта не ради или не врши доставу односно испоруку пошиљака и дани државних празника. Такође, у рокове се не рачуна ни време кашњења због непотпуне и нетачне адресе примаоца, више силе или застоја у саобраћају, насталог без кривице даваоца универзалних услуга.

Ако је пошиљка примљена после задње отпреме пошиљака из јединице поштанске мреже, рокови за уручење се продужавају за један радни дан.

Горе дефинисани стандарди уручења не примењују се на пошиљке чији су рокови преноса уређени уговором између даваоца универзалних услуга и корисника услуга.

## **Мерење рокова преноса поштанских пошиљака**

### **Члан 3.**

Давалац универзалне поштанске услуге је дужан да најмање једном годишње у унутрашњем саобраћају, путем независног тела, овлашћеног за мерење квалитета услуга, обави мерење рокова преноса и уручења нерегистрованих писмоносних пошиљака ради утврђивања процента уручења и испуњења стандарда прописаних претходним чланом.

Такође, обавеза даваоца универзалне поштанске услуге је да у сарадњи са другим поштанским управама, чланицама Светског поштанског савеза, односно другим поштанским операторима, обави снимање мерења рокова преноса и уручења нерегистрованих авионских писмоносних пошиљака односно приоритетних писмоносних пошиљака, ради утврђивања процента уручења писмоносних пошиљака и испуњења стандарда.

Давалац универзалне поштанске услуге је дужан да, путем средстава јавног информисања или на неки други одговарајући начин, објави годишњи Извештај о стандардима квалитета обављања универзалних поштанских услуга. Извештај, између осталог, мора садржати и извештај о стању и степену безбедности поштанских пошиљака (број рекламација и предмет рекламација, времена обраде рекламација, исплаћене накнаде штете, број изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака итд.).

Обавеза даваоца је да годишњи Извештај о стандардима квалитета обављања универзалних поштанских услуга достави Агенцији, најкасније до 01.04. за претходну годину.

## **II ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Отклањање неправилности**

#### **Члан 4.**

Ако давалац универзалне поштанске услуге не оствари прописани квалитет, Републичка агенција за поштанске услуге ће поступати у складу са законом којим се уређује обављање поштанских услуга у Републици Србији.

#### **Члан 5.**

Обавезе даваоца универзалне поштанске услуге из члана 3. став 1. овог правилника, почињу да важе од 01.01. 2011. године.

#### **Члан 6.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Србије".

Број: 2010 - 120/2

Београд, 21.04. 2010. године

**РЕПУБЛИЧКА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

Председник Савета

Драган Ђорђевић