

Упоредно мерење и анализа (Benchmarking) параметара квалитета осталих поштанских услуга

ЗА ПЕРИОД 2022 – 2024.

Континуирано мерење

У складу са одредбама члана 6 и члана 5 Уговора о упоредном мерењу и анализи (Benchmarking) параметара квалитета осталих поштанских услуга, пружалац услуге TCOM D.O.O. BEOGRAD, доставља

ИЗВЕШТАЈ

О УПОРЕДНОМ МЕРЕЊУ И АНАЛИЗИ (*BENCHMARKING*) ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ОСТАЛИХ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

за период 2022 – 2024.

КОНТИНУИРАНО МЕРЕЊЕ

Наручилац:	Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге – РАТЕЛ, Београд, Палмотићева 2
Пружалац услуге:	TCOM D.O.O. BEOGRAD, Чемерничка 2/10
Уговор:	Уговор о пружању услуге РАТЕЛ бр. 1-06-4042-56/22-11 TCOM бр. 190822-05 од 19.08.2022. године
Услуга:	Упоредно мерење и анализа (<i>Benchmarking</i>) параметара квалитета осталих поштанских услуга

САДРЖАЈ

Списак слика.....ii

1. ИЗВЕШТАЈ.....7

Списак слика

Слика 1.1 Просечно време преноса експрес поштиљака, 2022-2024. година (сви оператори)	9
Слика 1.2 Просечно време потребно за успостављање комуникације са оператором Call центра, 2022-2024. година (сви оператори)	9
Слика 1.3 Просечно време од подношења захтева за преузимање поштиљака до доласка курира, 2022-2024. година (сви оператори)	10
Слика 1.4 Време преноса по регионима, 2022-2024. година (сви оператори) ..	10
Слика 1.5 Просечно време од подношења захтева за преузимање поштиљака до доласка курира, по регионима, 2022-2024. година (сви оператори)	11
Слика 1.6 Просечан број бодова по свим подкритеријумима AKS, 2022-2024. година.....	11
Слика 1.7 Просечан број бодова по свим подкритеријумима BEX, 2022-2024. година.....	12
Слика 1.8 Просечан број бодова по свим подкритеријумима CITY EXPRESS, 2022-2024. година.....	12
Слика 1.9 Просечан број бодова по свим подкритеријумима DExpress, 2022-2024. година.....	13
Слика 1.10 Просечан број бодова по свим подкритеријумима Post Express, 2022-2024. година.....	13
Слика 1.11 Просечан број бодова по свим подкритеријумима у урбаном подручју, 2022-2024. године	14
Слика 1.12 Просечан број бодова по свим подкритеријумима у руралном подручју, 2022-2024. године	14
Слика 1.13 Просечан број бодова по свим подкритеријумима, сви оператори, 2022-2024. година.....	15
Слика 1.14 Проценат прихваћених и одбојених захтева за преузимање поштиљака од 2022. до 2024. године, за све операторе	15
Слика 1.15 Проценат прихваћених и одбијених захтева за преузимање поштиљака од 2022. до 2024. године, по свим операторима појединачно	16
Слика 1.16 Време преноса поштиљака за 2022. годину, за све операторе	17
Слика 1.17 Време преноса поштиљака за 2023. годину, за све операторе	17
Слика 1.18 Време преноса поштиљака за 2024. годину, за све операторе	18
Слика 1.19 Време преноса поштиљака за 2024. годину, по свим операторима појединачно	18
Слика 1.20 Број и проценат изгубљених поштиљака по годинама, по свим операторима	19
Слика 1.21 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање поштиљке", 2022-2024., по операторима.....	20
Слика 1.22 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштиљке на адреси поштиљаоца", 2022-2024., по операторима.....	20

Слика 1.23 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", 2022-2024., по операторима.....	21
Слика 1.24 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", 2022-2024., по операторима.....	21
Слика 1.25 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", 2022-2024., по операторима.....	22
Слика 1.26 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата примаоца", 2022-2024., по операторима	22
Слика 1.27 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", 2022-2024., по операторима	23
Слика 1.28 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење поштиљака (управљање ломљивим садржајем)", 2022-2024., по операторима	24
Слика 1.29 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштиљке", 2022-2024., по операторима.....	25
Слика 1.30 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", 2022-2024., по операторима	25
Слика 1.31 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", 2022-2024., по операторима	26
Слика 1.32 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", 2022-2024., по операторима	27
Слика 1.33 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 „Након 60 минута од пријема поштиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус поштиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", 2022-2024., по операторима	27
Слика 1.34 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra" приликом захтева за преузимање поштиљке", Регион 1, 2022-2024. године	29
Слика 1.35 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштиљке на адреси поштиљаоца", Регион 1, 2022-2024. године	29
Слика 1.36 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", Регион 1, 2022-2024. године	30
Слика 1.37 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 1, 2022-2024. године	30
Слика 1.38 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско	

позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", Регион 1, 2022-2024. године	31
Слика 1.39 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца", Регион 1, 2022-2024. године.....	31
Слика 1.40 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.)", Регион 1, 2022-2024. године	32
Слика 1.41 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем)", Регион 1, 2022- 2024. године	32
Слика 1.42 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене пошиљке", Регион 1, 2022-2024. године	33
Слика 1.43 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 1, 2022-2024. године	33
Слика 1.44 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 1, 2022-2024. године.....	34
Слика 1.45 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 1, 2022-2024. године.....	34
Слика 1.46 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање ", Регион 1, 2022-2024. године ...	35
Слика 1.47 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање пошиљке", Регион 2, 2022-2024. године	36
Слика 1.48 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање пошиљке на адреси пошиљаоца", Регион 2, 2022-2024. године	36
Слика 1.49 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање пошиљака", Регион 2, 2022-2024. године	37
Слика 1.50 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 2, 2022-2024. године	37
Слика 1.51 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", Регион 2, 2022-2024. године	38
Слика 1.52 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца", Регион 2, 2022-2024. године.....	38
Слика 1.53 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", Регион 2, 2022-2024. године.....	39

Слика 1.54 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење поштиљака (управљање ломљивим садржајем)", Регион 2, 2022-2024. године	39
Слика 1.55 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштиљке", Регион 2, 2022-2024. године	40
Слика 1.56 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 2, 2022-2024. године	40
Слика 1.57 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 2, 2022-2024. године	41
Слика 1.58 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 2, 2022-2024. године	41
Слика 1.59 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема поштиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус поштиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 2, 2022-2024. године	42
Слика 1.60 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање поштиљке", Регион 3, 2022-2024. године	43
Слика 1.61 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштиљке на адреси поштиљаоца", Регион 3, 2022-2024. године	43
Слика 1.62 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", Регион 3, 2022-2024. године	44
Слика 1.63 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 3, 2022-2024. године	44
Слика 1.64 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција $\pm$ 60 минута)", Регион 3, 2022-2024. године	45
Слика 1.65 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата примаоца“, Регион 3, 2022-2024. године	45
Слика 1.66 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", Регион 3, 2022-2024. године	46
Слика 1.67 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштиљке", Регион 3, 2022-2024. године	46
Слика 1.68 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 3, 2022-2024. године	47
Слика 1.69 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 3, 2022-2024. године	47

Слика 1.70 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 3, 2022-2024. године	48
Слика 1.71 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема поштилке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус поштилке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 3, 2022-2024. године	48
Слика 1.72 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra" приликом захтева за преузимање поштилке", Регион 4, 2022-2024. године	49
Слика 1.73 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштилке на адреси пошилаоца", Регион 4, 2022-2024. године	49
Слика 1.74 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање пошилака", Регион 4, 2022-2024. године	50
Слика 1.75 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 4, 2022-2024. године	50
Слика 1.76 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција $\pm$ 60 минута)", Регион 4, 2022-2024. године	51
Слика 1.77 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца", Регион 4, 2022-2024. године.....	51
Слика 1.78 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", Регион 4, 2022-2024. године	52
Слика 1.79 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 " Оштећење поштилка (управљање ломљивим садржајем)", Регион 4, 2022- 2024. године	52
Слика 1.80 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштилке", Регион 4, 2022-2024. године	53
Слика 1.81 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 4, 2022-2024. године	53
Слика 1.82 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 4, 2022-2024. године	54
Слика 1.83 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 4, 2022-2024. године	54
Слика 1.84 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема поштилке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус поштилке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 4, 2022-2024. године	55

1. ИЗВЕШТАЈ

Упоредно мерење и анализа (Benchmarking) параметара квалитета осталих поштанских услуга спроведено је у периоду од 2022. до 2024. године, током октобра, новембра и децембра наведених година, тако да се измерене и прорачунате вредности параметара квалитета, као и укупни резултат односе само на тај период.

Мерење параметара квалитета обављања експрес услуга вршило се над поштанским операторима који су на тржишту експрес услуга Републике Србије, према расположивим званичним подацима учествовали са више од 1% у укупном обиму експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају (Табела 1.1).

Табела 1.1 Анализирани оператори

Називи поштанских оператора из Регистра издатих и одузетих дозвола поштанским операторима (РАТЕЛ)	Скраћено пословно име из Агенције за привредне регистре	Назив коришћен у овој студији
AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC	AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC	AKS
BEXEXPRESS DOO ŠABAC	BEXEXPRESS DOO	BEX
DRUŠTVO ZA PRIKUPLJANJE PREVOZ I ISPORUKU POŠILJAKA CITY EXPRESS DOO BEOGRAD	CITY EXPRES DOO BEOGRAD	CITY EXPRESS
DAILY EXPRESS DOO BEOGRAD	D EXPRESS DOO BEOGRAD	DExpress
Јавно предузеће "Пошта Србије" Београд (Палилула)	ЈП Пошта Србије Београд	Post Express

Мерење параметара квалитета обављања експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају спроведено је:

- Планираним слањем:
 - 2.000 пошиљака 2022. године (400 пошиљака по оператору),
 - 2.000 пошиљака 2023. године (400 пошиљака по оператору),
 - 2.005 пошиљака 2024. године (401 пошиљка по оператору);
- Кроз пријем и уручење пошиљака на 4 региона, односно 13 географских области;
- Слањем и уручењем пошиљака између 27 панелиста.

За оцењивање укупних перформанси и међусобно поређење (Benchmarking) параметара квалитета коришћена су 4 критеријума и, у оквиру њих, 13 подкритеријума.

Посматрани критеријуми и подкритеријуми су:

1. K1 - Квалитет у фази пријема пошиљака са експрес услугом,
 - Пк1.1 - Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call Centra“ приликом захтева за преузимање пошиљке.
 - Пк1.2 - Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање пошиљке на адреси пошиљаоца.
 - Пк1.3 - Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање пошиљака.
2. K2 - Квалитет у фази уручења на адреси примаоца,
 - Пк2.1 - Достава у гарантованом року.

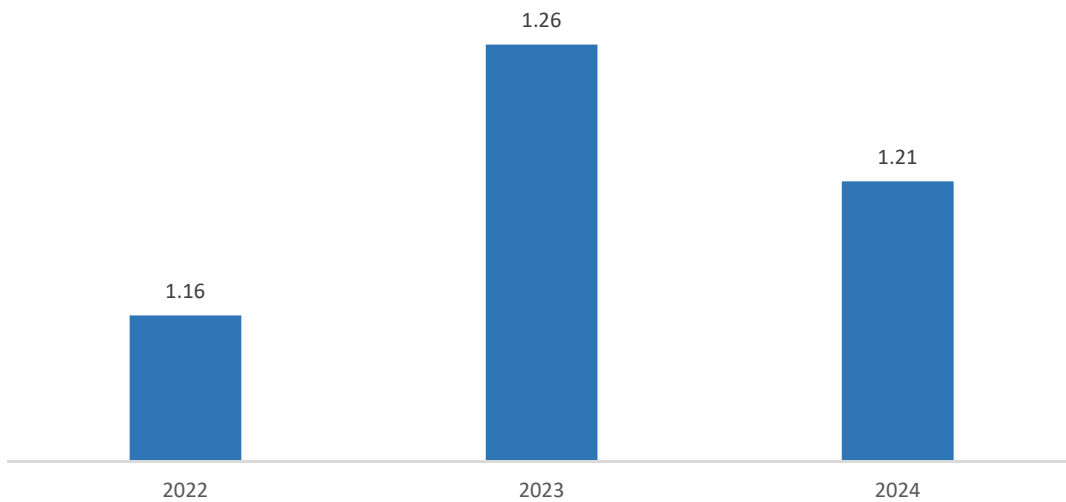
- Пк2.2 - Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута).
- Пк2.3 - Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца.
- Пк2.4 - Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца
- 3. К3 - „Рекламације“ приликом независног мерења,
 - Пк3.1 - Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем).
 - Пк3.2 - Изгубљене пошиљке.
 - Пк3.3 - Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга.
 - Пк3.4 - Прекорачење рокова преноса.
- 4. К4 - Квалитет ИТ корисничког сервиса.
 - Пк4.1 – 2022. године Несметано функционисање апликације за захтевање (наручивање) преузимања пошиљака на адреси пошиљаоца – 2023. и 2024. године Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира.
 - Пк4.2 - Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање.

За сваки подкритеријум, у оквиру модела за Benchmarking, дефинисана је скала на основу које је свакој пошиљци, у току преноса, додељен одређен број бодова (позитивних или негативних). На крају, на основу резултата (освојених бодова) свих пошиљака за сваки подкритеријум израчунат је просечан број бодова. На овај начин добијене су, како укупне средње вредности, тако и средње вредности по сваком оператору на основу којих је извршен *Benchmarking*.

Мерење параметара квалитета обављања експрес услуга у периоду од 2022. до 2024. године (укупно за све операторе) дало је резултате представљене у наставку.

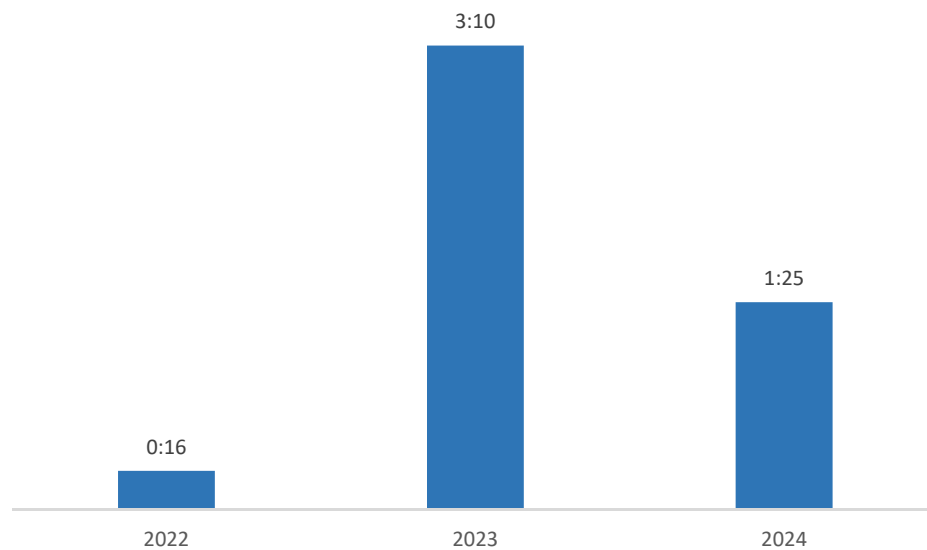
На слици 1.1 приказано је просечно време преноса експрес пошиљака у Србији у периоду од 2022. до 2024. године, у данима. Као што се може приметити, најлошији резултат је остварен у 2023. години. Могуће образложење за ову појаву могло би се наћи у обустави рада ЈП „Пошта Србије“ крајем 2023. године, што се одразило на повећану потражњу за услугама код осталих оператора.

Слика 1.1 Просечно време преноса експрес поштиљака, 2022-2024. година (сви оператори)



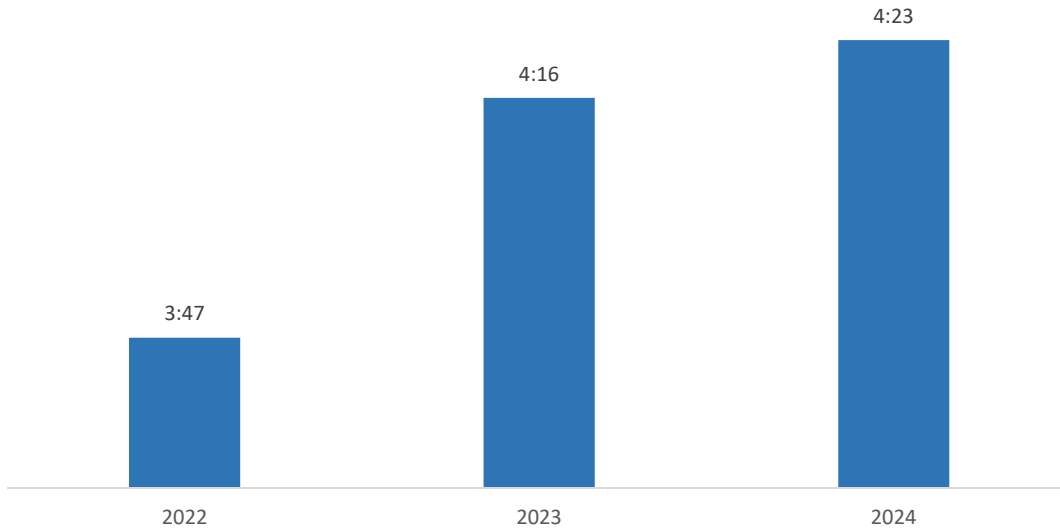
Просечно време потребно за успостављање комуникације са оператором *Call* центра дато је на слици 1.2, по годинама, и износи: 16 секунди за 2022. годину, 3 минута и 10 секунди за 2023. годину и 1 минут и 25 секунди за 2024. годину. Образложење за овај параметар квалитета је идентично као и у случају резултата који се односе на просечно време преноса експрес поштиљака.

Слика 1.2 Просечно време потребно за успостављање комуникације са оператором *Call* центра, 2022-2024. година (сви оператори)



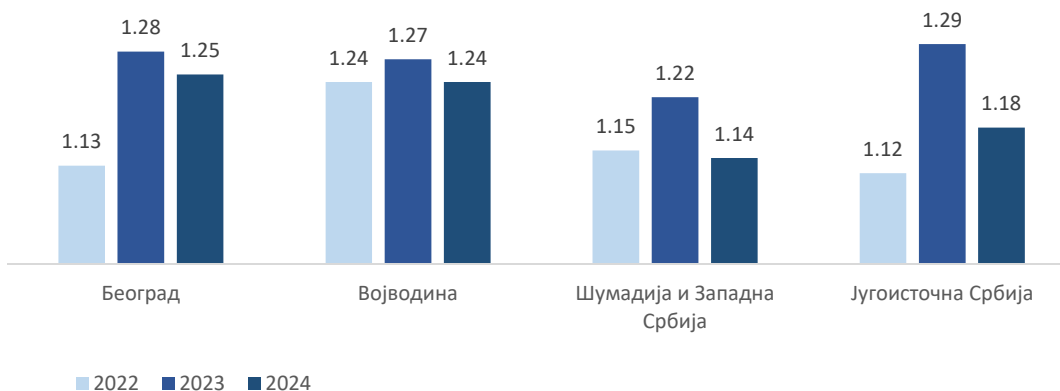
Сликом 1.3 приказано је просечно време од подношења захтева за преузимање поштиљака до доласка курира. Може се приметити тенденција да током времена ниво квалитета по овом критеријуму опада.

Слика 1.3 Просечно време од подношења захтева за преузимање поштиљака до доласка курира, 2022-2024. година (сви оператори)



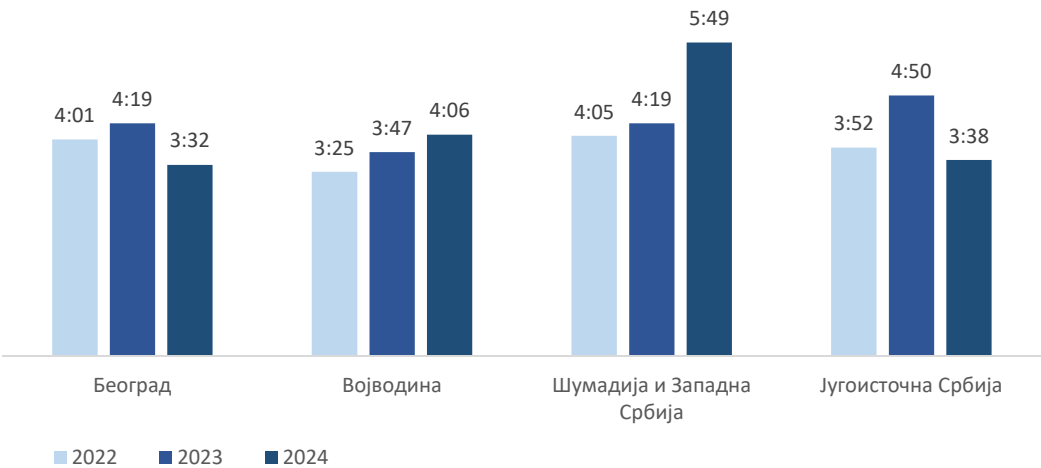
Време преноса по регионима Београд, Војводина, Шумадија и Западна Србија и Југоисточна Србија приказано је сликом 1.4. Током 2022. године најбољи резултат остварен је у региону Југоисточна Србија, док је у 2023. и 2024. години најбољи квалитет по овом критеријуму остварен у региону Шумадија и Западна Србија.

Слика 1.4 Време преноса по регионима, 2022-2024. година (сви оператори)



Просечно време од подношења захтева за преузимање поштиљака до доласка курира, по регионима за све три године, приказано је сликом 1.5. У 2022. и 2023. години, најбољи квалитет је остварен у Војводини, док је у 2024. години на првом месту регион Београд.

Слика 1.5 Просечно време од подношења захтева за преузимање пошиљака до доласка курира, по регионима, 2022-2024. година (сви оператори)

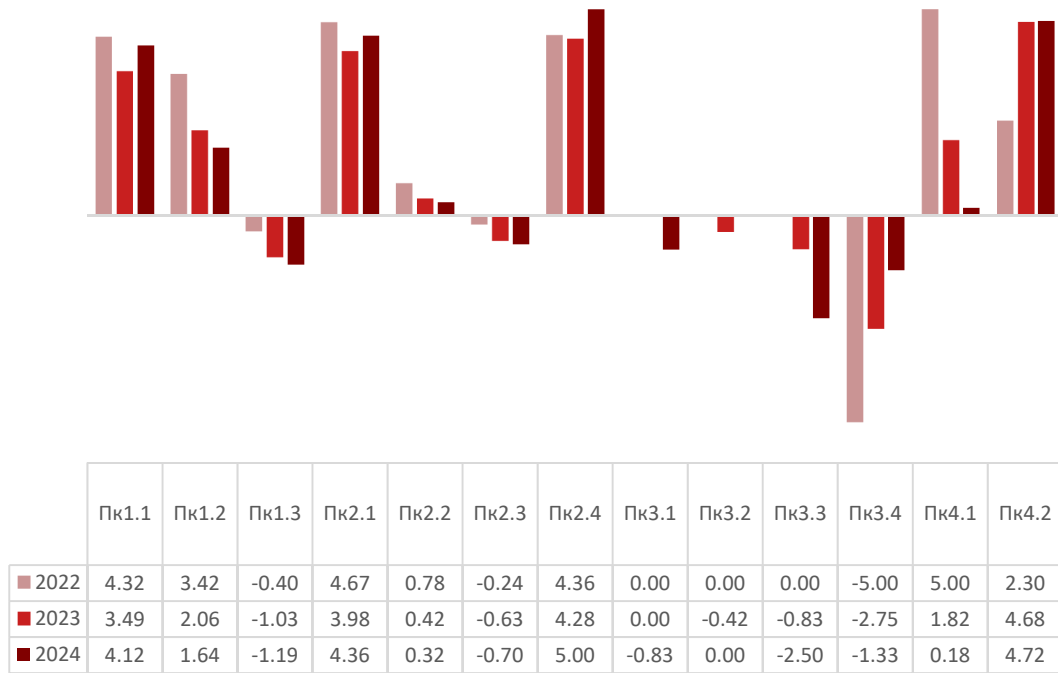


На сликама 1.6 до 1.10 приказани су, појединачно по операторима, просечни бројеви бодова по сваком подкритеријуму, по годинама. Код покритеријума 4.1 треба напоменути да је у 2022. години вршено бодовање несметаног функционисања апликације за захтевање (наручивање) преузимања пошиљака на адреси пошиљаоца (зато сви оператори имају просечан број бодова 5,00), а у 2023. и у 2024. години се ово питање односило на могућност плаћања поштарине платном картицом код курира.

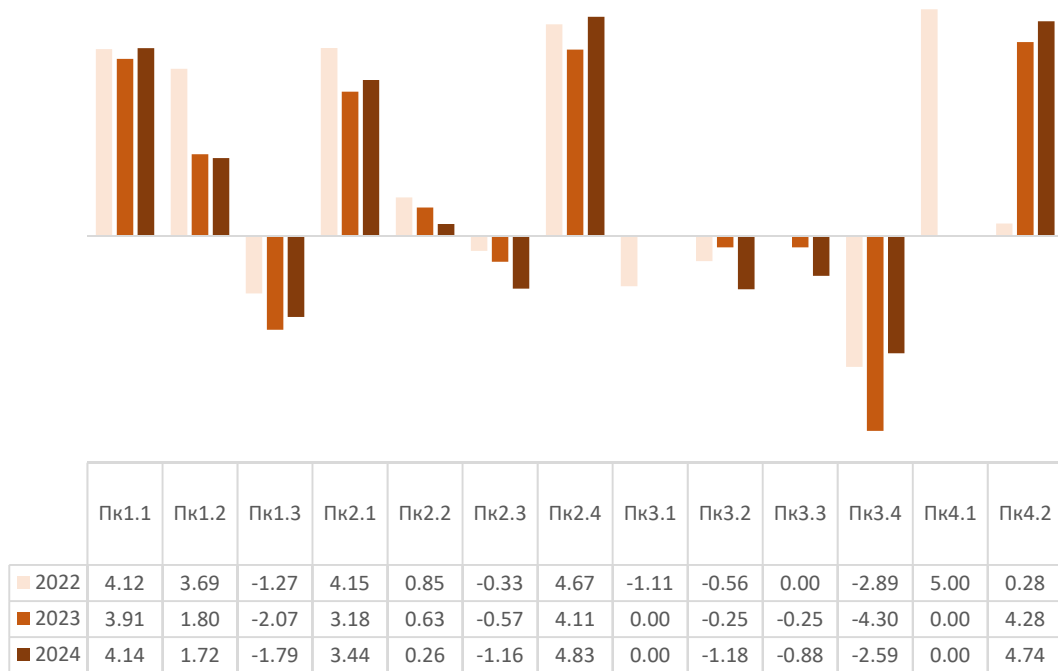
Слика 1.6 Просечан број бодова по свим подкритеријумима АК5, 2022-2024. година



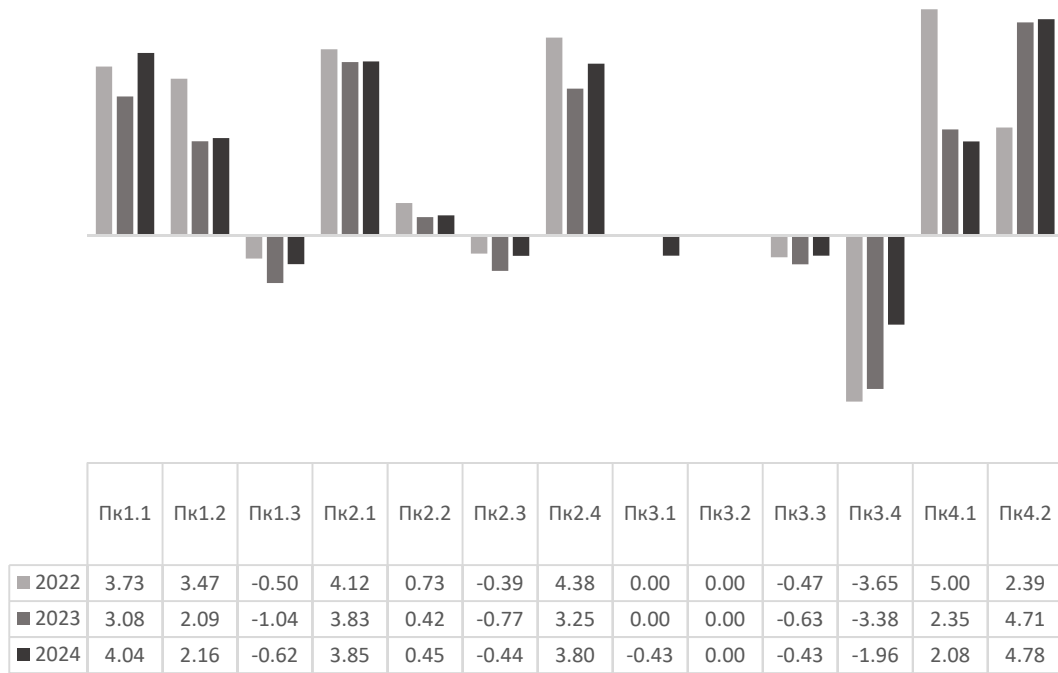
Слика 1.7 Просечан број бодова по свим подкритеријумима ВЕХ, 2022-2024. година



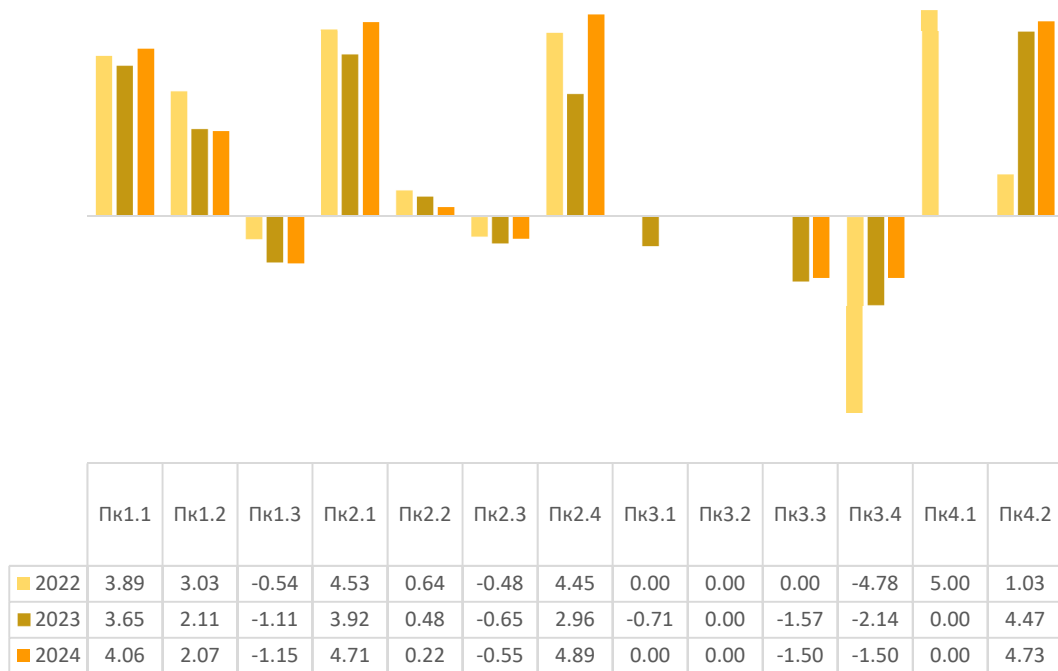
Слика 1.8 Просечан број бодова по свим подкритеријумима CITY EXPRESS, 2022-2024. година



Слика 1.9 Просечан број бодова по свим подкритеријумима DExpress, 2022-2024. година

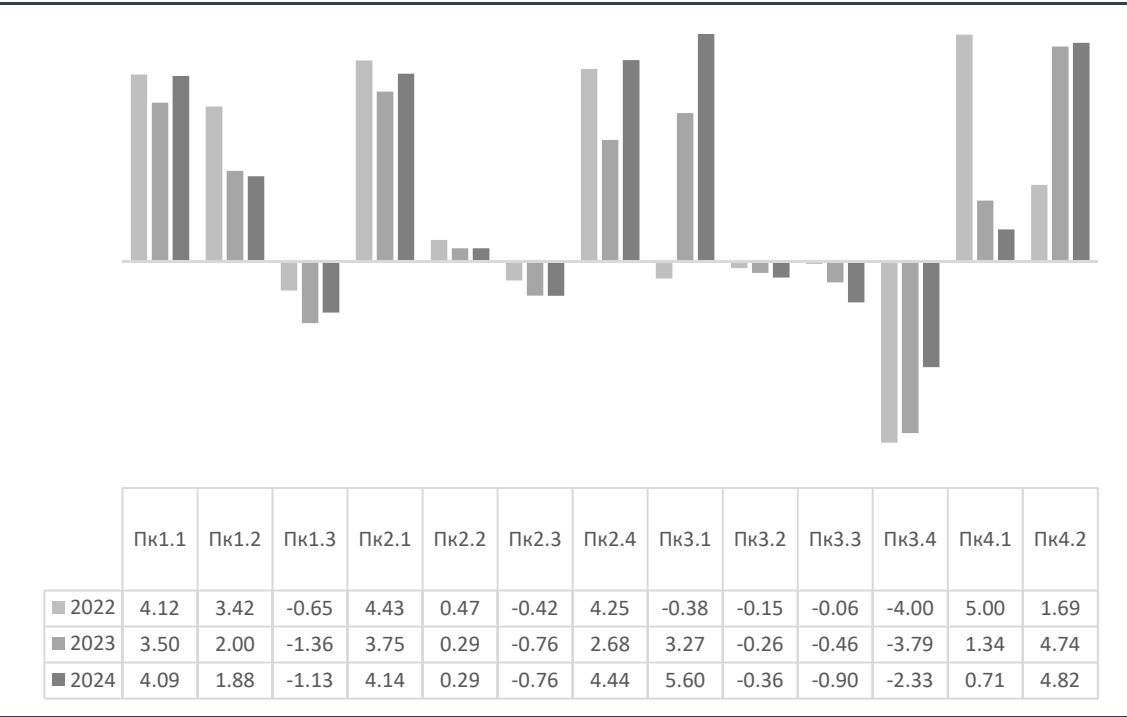


Слика 1.10 Просечан број бодова по свим подкритеријумима Post Express, 2022-2024. година

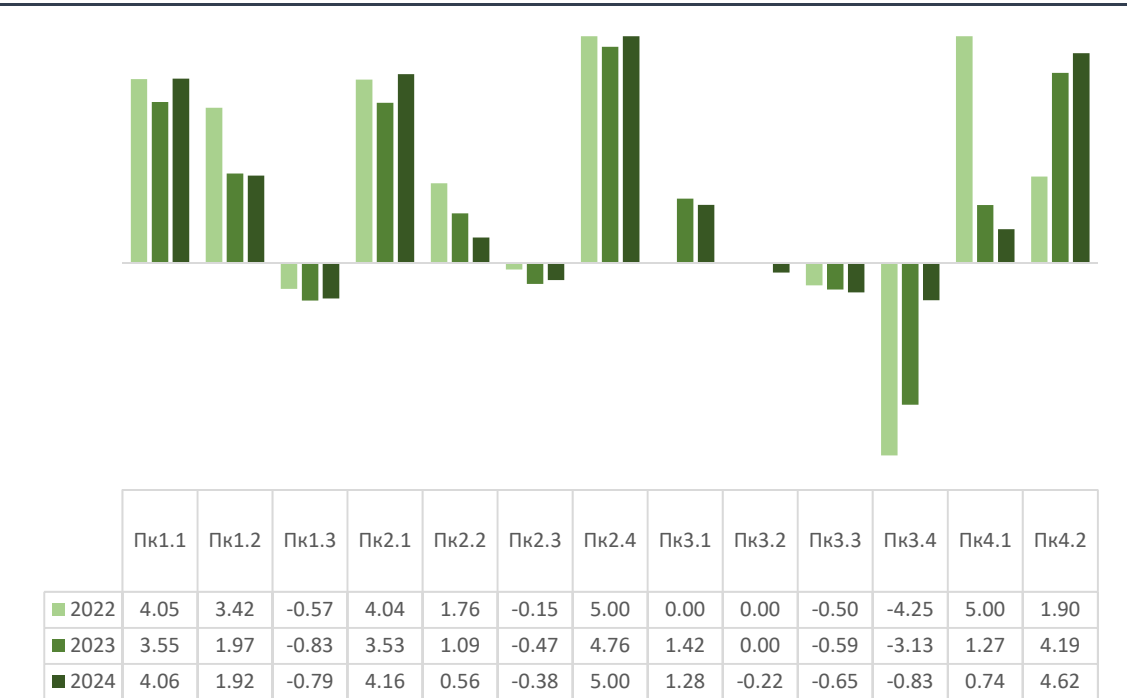


У укупном броју пошиљака, однос пошиљака на урбаном подручју је 75%, док се преосталих 25% пошиљака односи на рурално подручје. На сликама 1.11 и 1.12 приказан је просечан број бодова по свим подкритеријумима у смислу слања ка урбаном и руралном подручју.

Слика 1.11 Просечан број бодова по свим подкритеријумима у урбаном подручју, 2022-2024. године

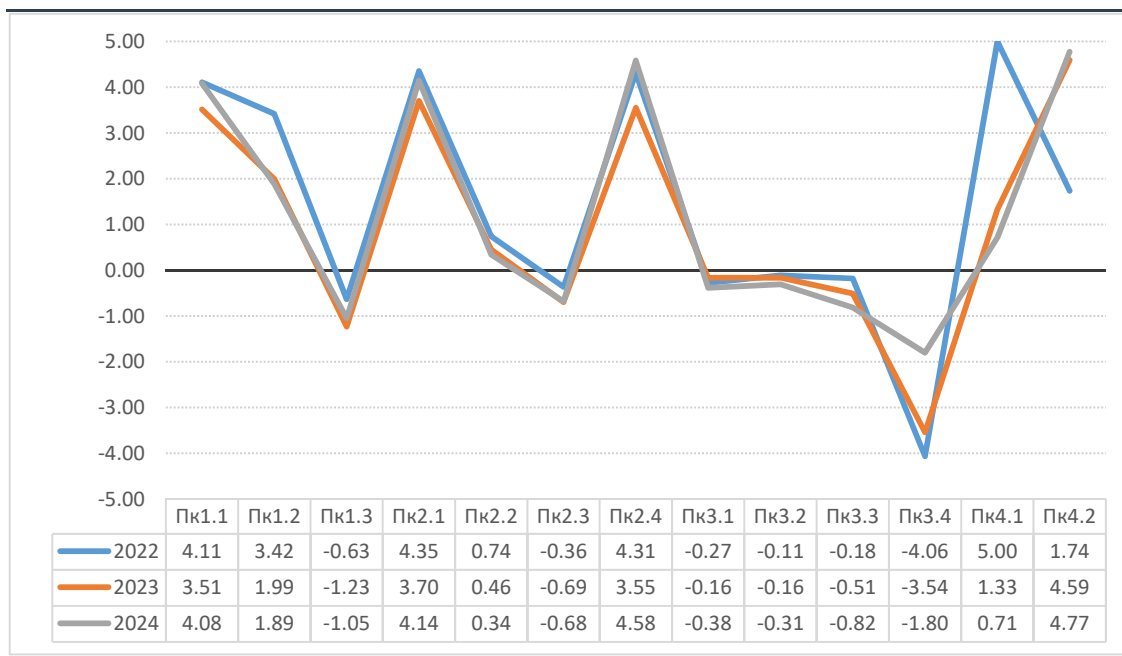


Слика 1.12 Просечан број бодова по свим подкритеријумима у руралном подручју, 2022-2024. године



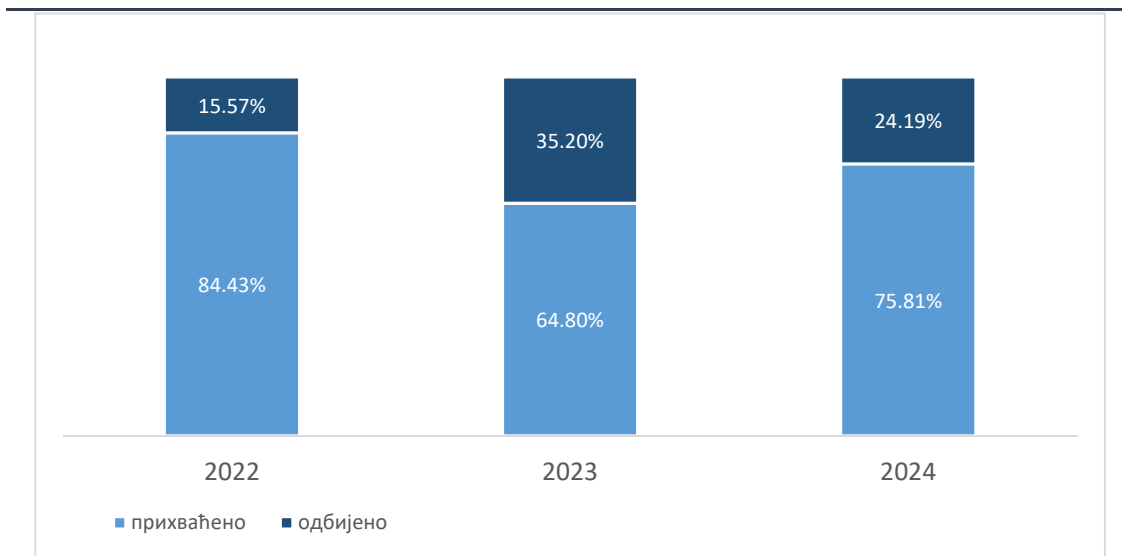
Просечан број бодова по свим подкритеријумима, по свим операторима, по годинама, дат је сликом 1.13.

Слика 1.13 Просечан број бодова по свим подкритеријумима, сви оператори, 2022-2024. година

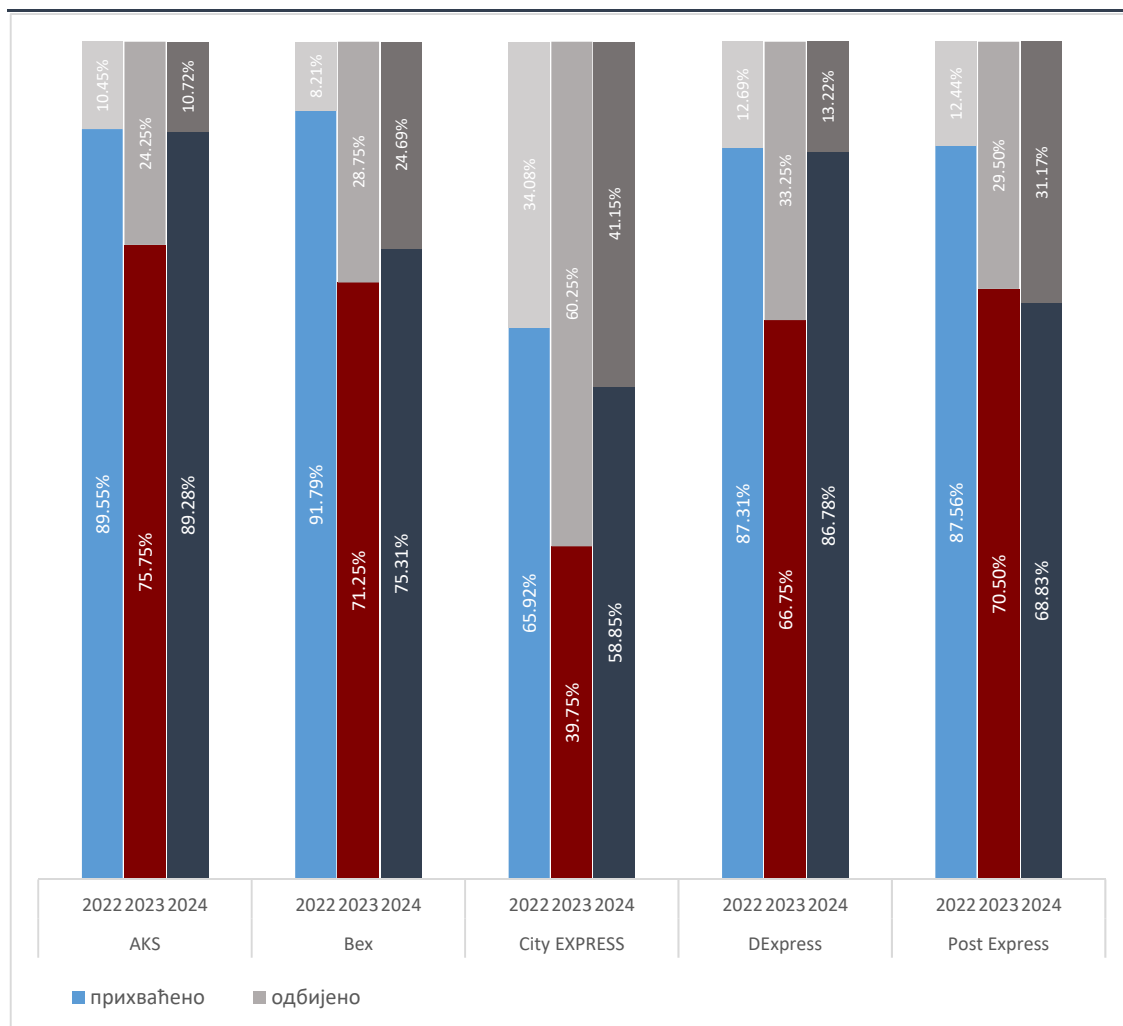


Проценат прихваћених и одбијених (одбијено одмах по захтеву или курир није дошао да преузме пошиљку) захтева за преузимање пошиљака по годинама, за све операторе, дат је сликом 1.14, док је сликом 1.15 дат проценат прихваћених и одбијених захтева за преузимање пошиљака по годинама за сваког оператора појединачно. Приметно је да је током 2023. остварен највећи проценат одбијених захтева, што би се такође могло тумачити као последица обуставе рада ЈП „Пошта Србије“ крајем 2023. године, а да преусмерене захтеве од овог оператора, остали нису могли у потпуности да прихвате.

Слика 1.14 Проценат прихваћених и одбојених захтева за преузимање пошиљака од 2022. до 2024. године, за све операторе

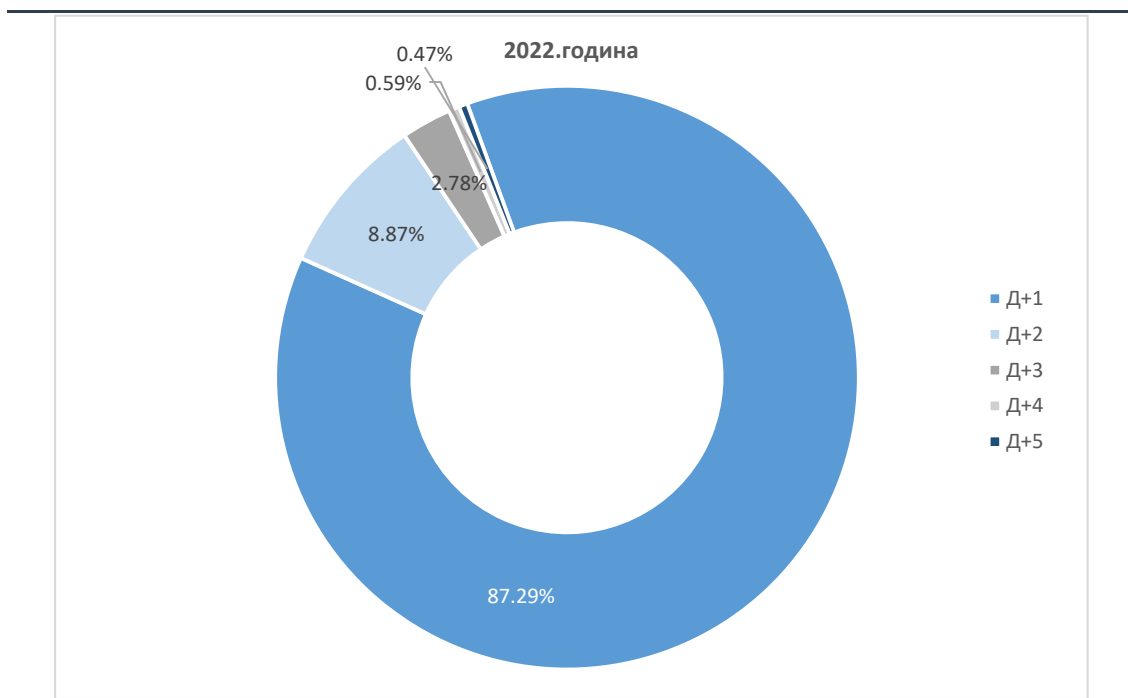


Слика 1.15 Процент прихваћених и одбијених захтева за преузимање поштиљака од 2022. до 2024. године, по свим операторима појединачно

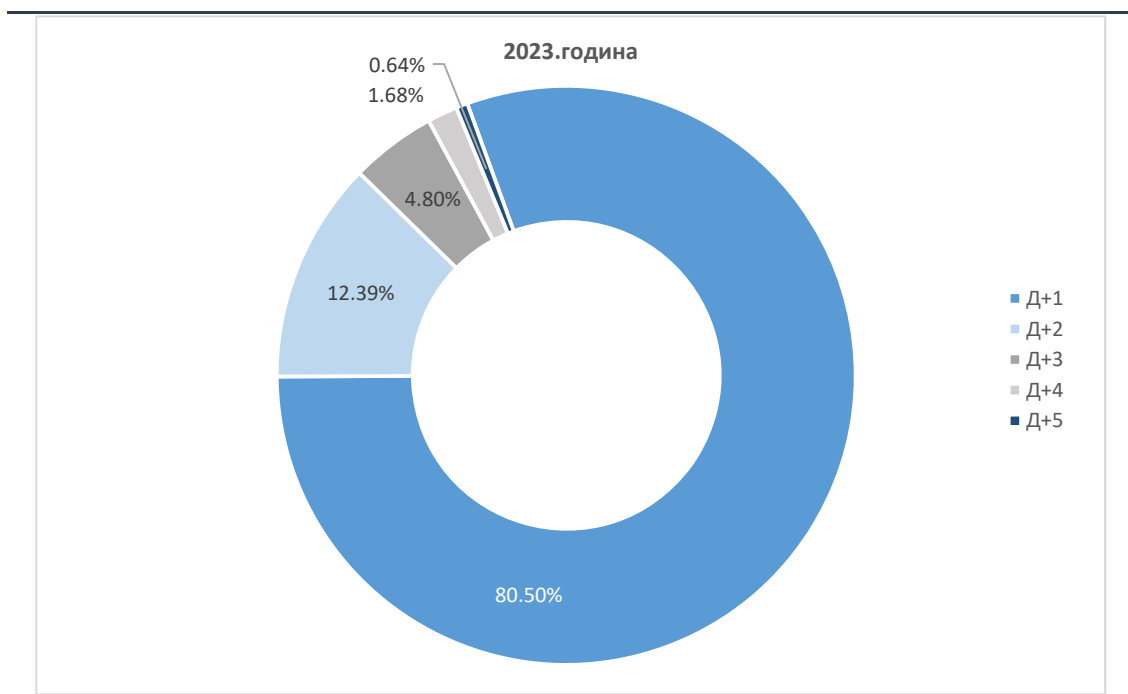


Време преноса поштиљака у роковима од Д+1 до Д+5, по годинама, за све операторе, приказано је сликама од 1.16 до 1.18. Најбољи резултат, тј. процентуално највећи удео Д+1 поштиљака је у 2022. години.

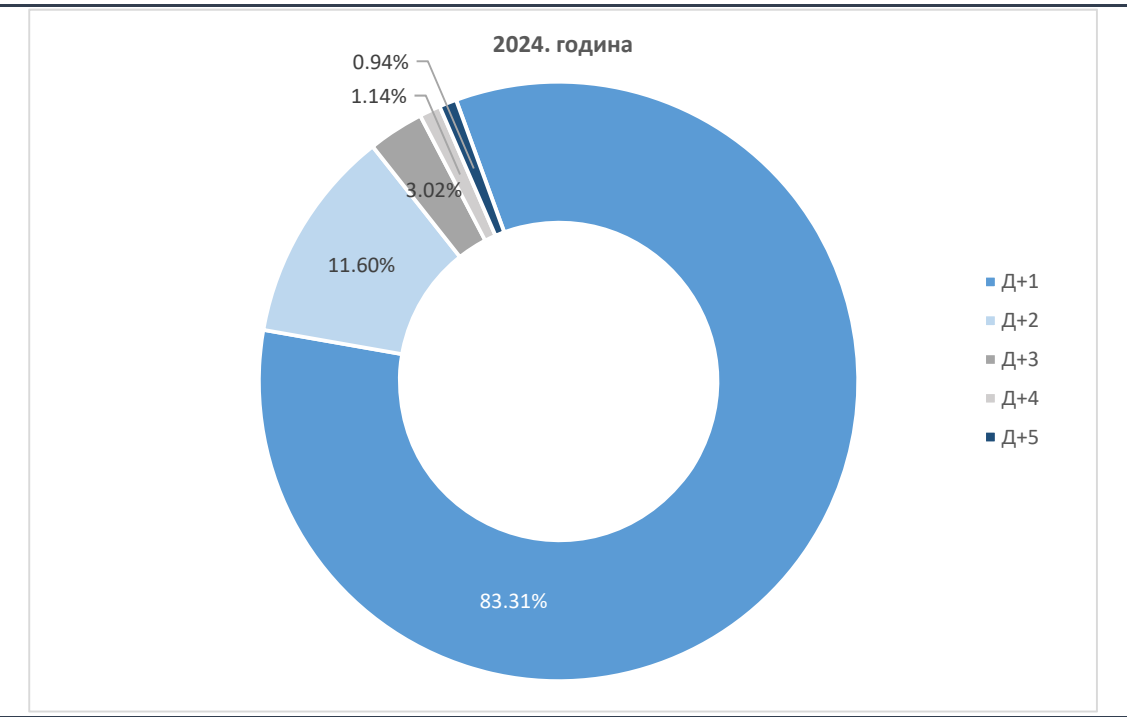
Слика 1.16 Време преноса пошиљака за 2022. годину, за све операторе



Слика 1.17 Време преноса пошиљака за 2023. годину, за све операторе



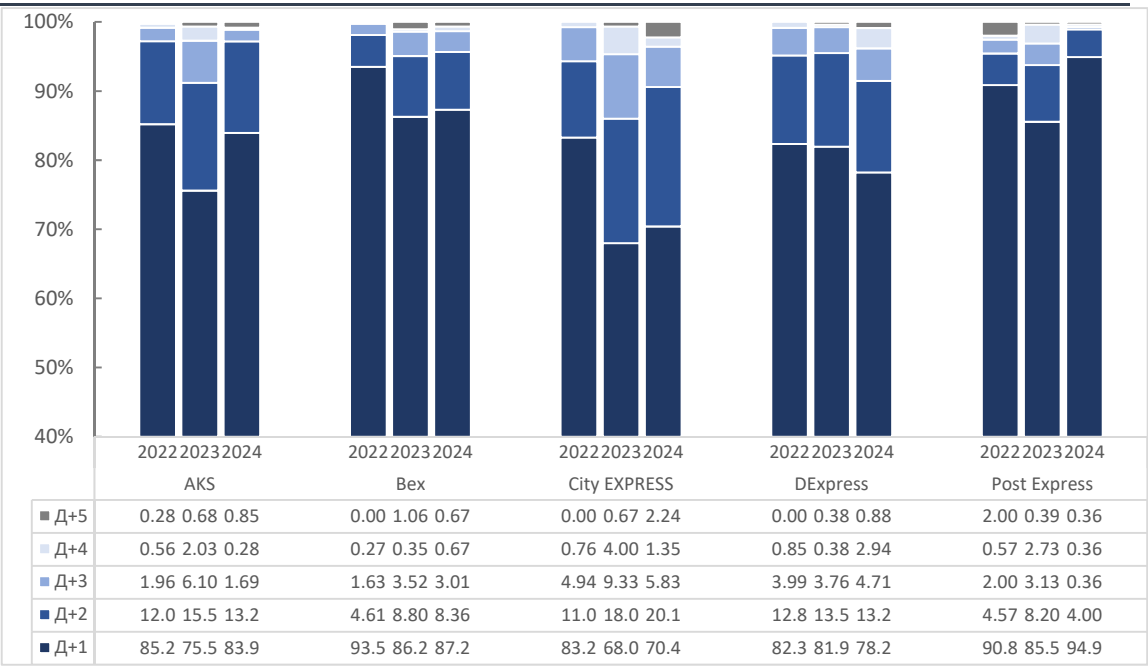
Слика 1.18 Време преноса поштиљака за 2024. годину, за све операторе



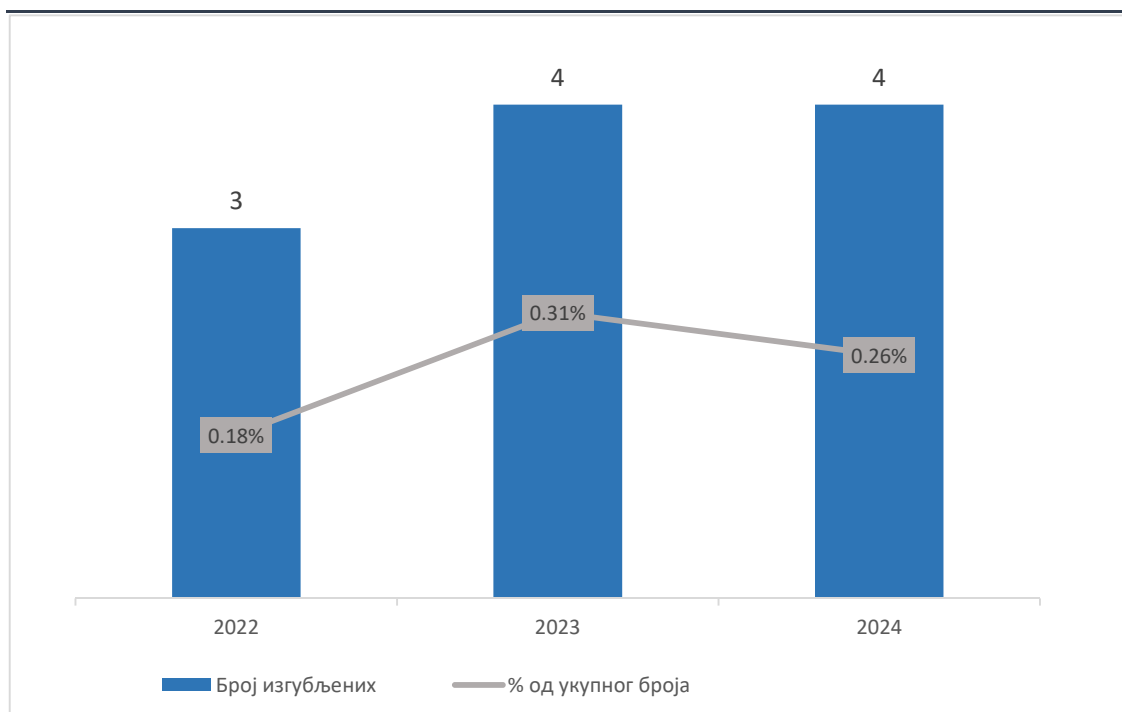
Време преноса поштиљака у роковима од Д+1 до Д+5, по годинама, по свим операторима појединачно, приказано је сликом 1.19.

Број изгубљених поштиљака у мерном периоду, као и проценат изгубљених поштиљака у односу на укупан број прихваћених захтева за преносом приказани су сликом 1.20.

Слика 1.19 Време преноса поштиљака за 2024. годину, по свим операторима појединачно



Слика 1.20 Број и проценат изгубљених поштиљака по годинама, по свим операторима



У наставку, на сликама 1.21 до 1.33, су приказани резултати који се односе на добијене просечне бројеве бодова по задатим подкритеријумима, по операторима, у периоду 2022-2024. године.

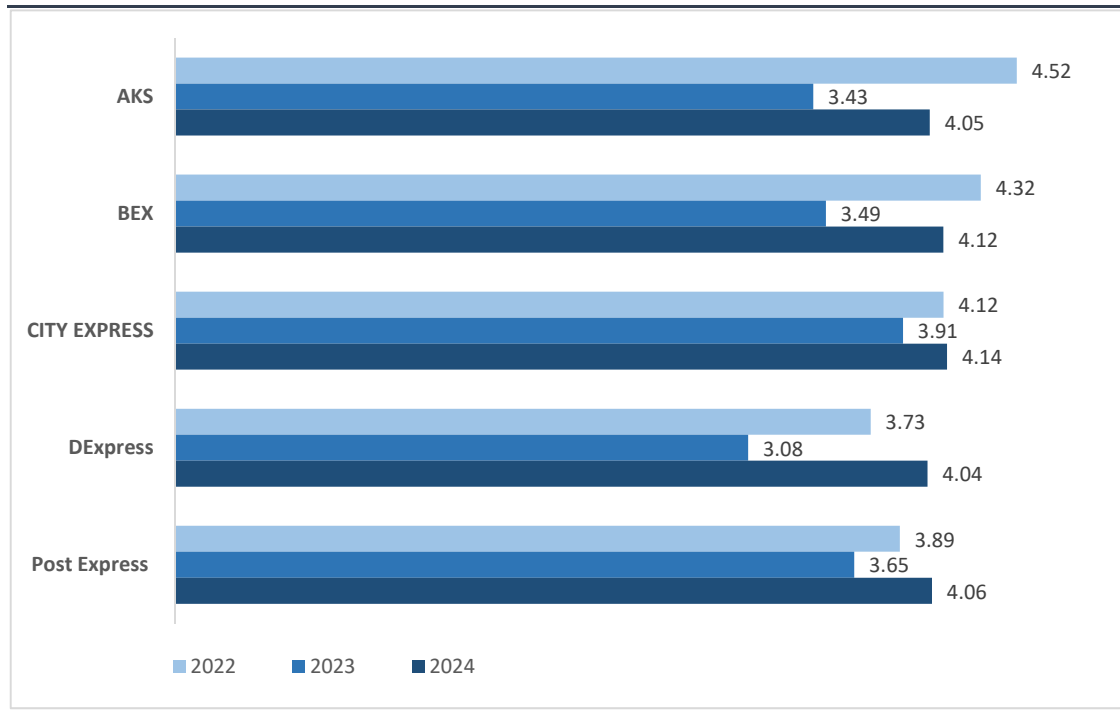
Са слике 1.21 се види да је у 2022. години AKS постигао најбољи резултат у смислу времена потребног за успостављање комуникације са оператором „Call centra“, док је у 2023. и 2024. то био CITY Express.

Када је реч о одступању од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштиљке на адреси поштиљаоца (слика 1.22), у 2022. години најбољи резултат остварио је CITY Express, у 2023. години Пошта Србије и у 2024. години DExpress.

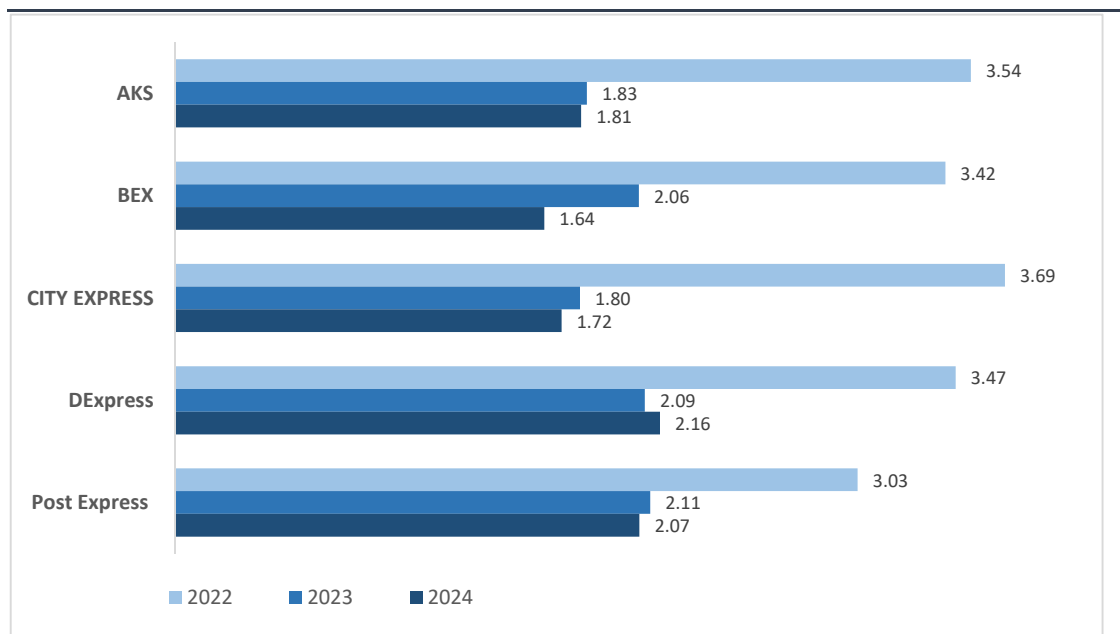
У погледу одбијених захтева за преузимање или отказа примљеног захтева за преузимање поштиљака, током 2022. године најбоље је пословао ВЕХ, а током 2023. и 2024. године AKS (слика 1.23).

Критеријум 1: Квалитет у фази пријема пошиљака са експрес услугом

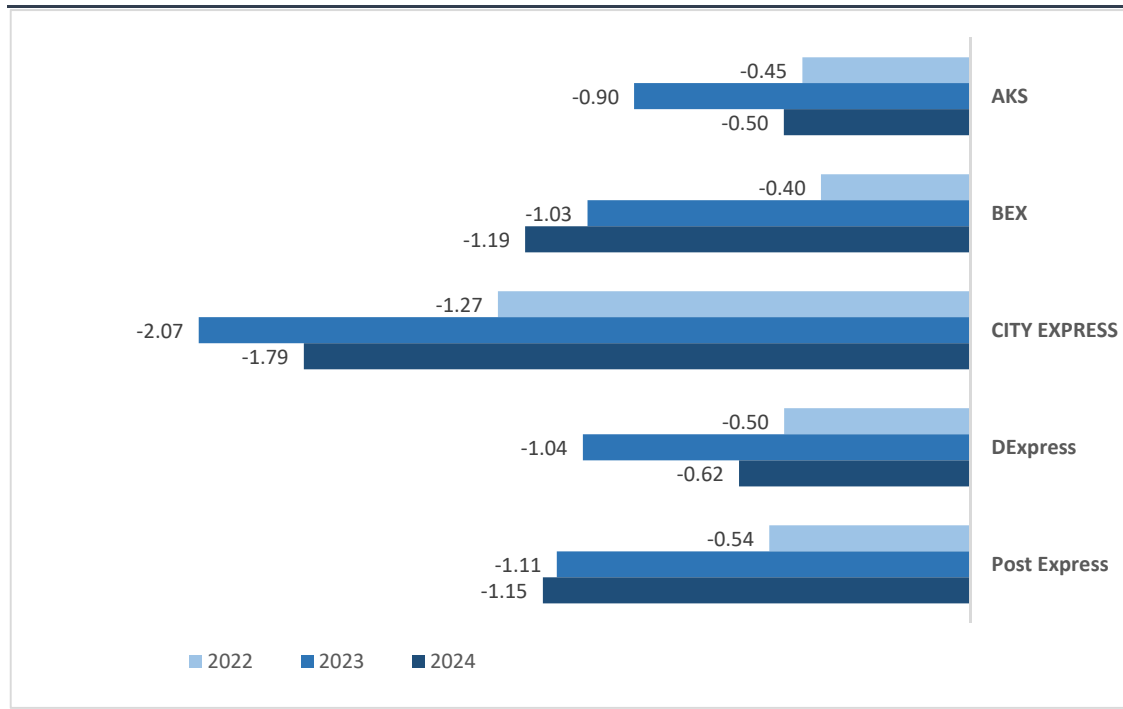
Слика 1.21 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање пошиљке", 2022-2024., по операторима



Слика 1.22 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање пошиљке на адреси пошиљаоца", 2022-2024., по операторима



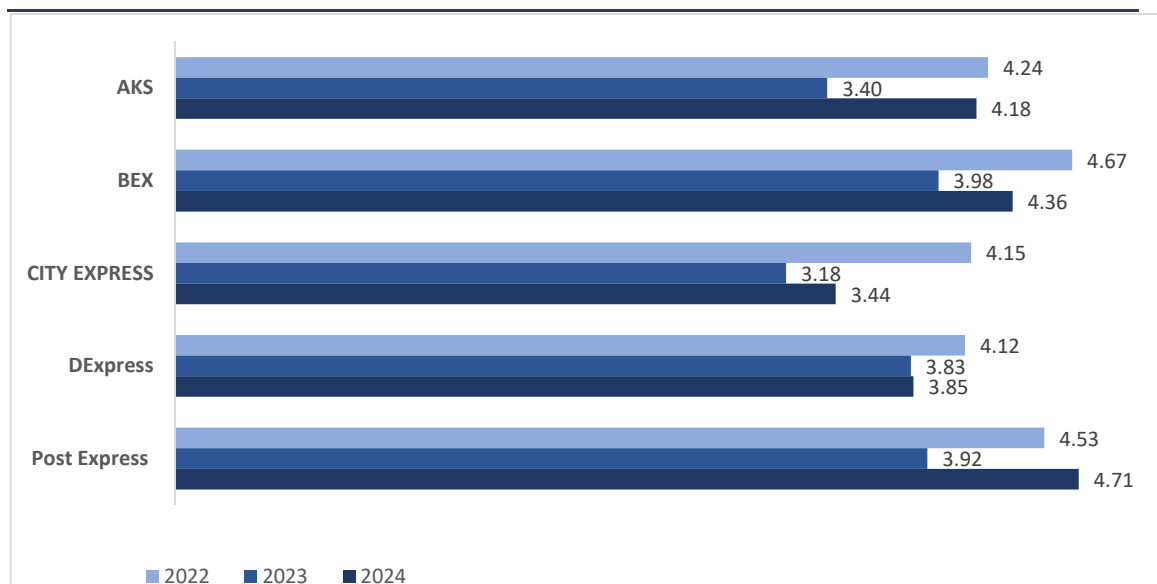
Слика 1.23 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање пошиљака", 2022-2024., по операторима



Критеријум 2: Квалитет у фази уручења на адреси примаоца

Достава у гарантованом року оцењивана је као један од подкритеријума у оквиру критеријума "Квалитет у фази уручења на адреси примаоца" и са слике 1.24 евидентно је да је у 2022. и 2023. години најбољи оператор по овом подкритеријуму био BEX, а у 2024. години Пошта Србије.

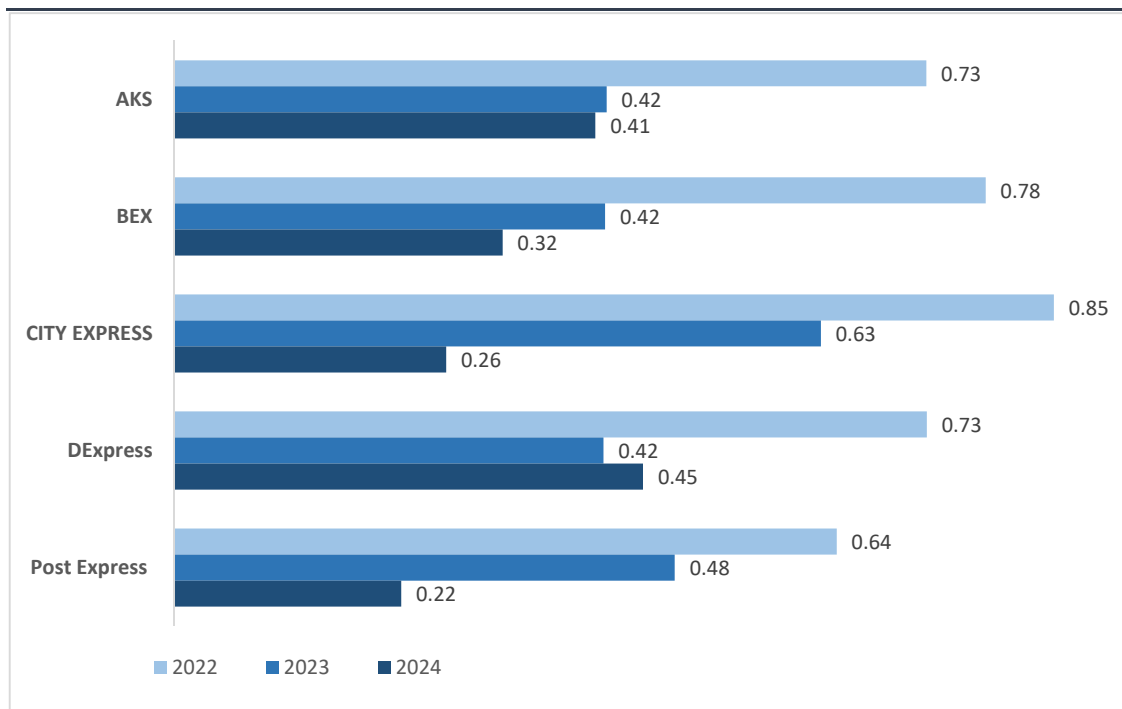
Слика 1.24 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", 2022-2024., по операторима



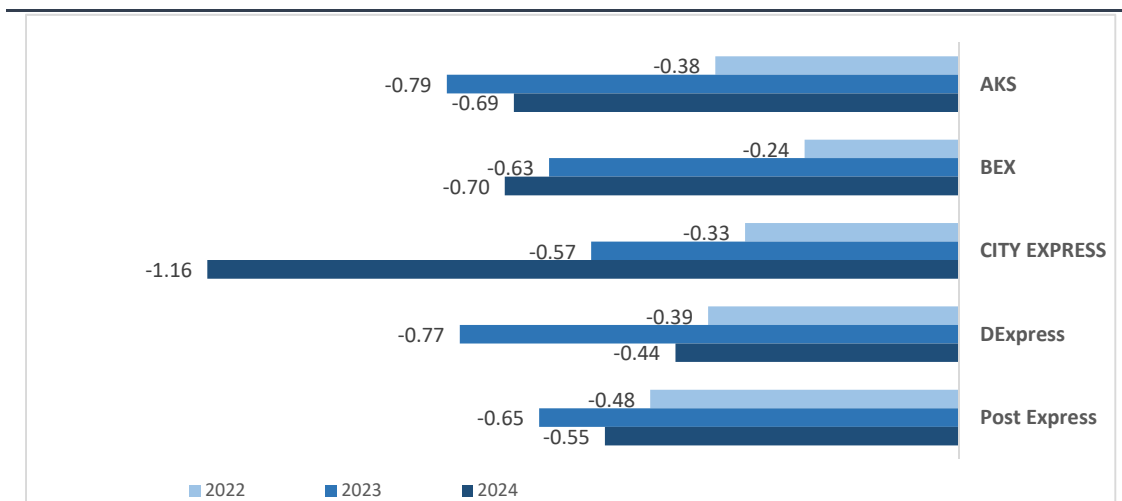
Када је реч о постојању и поштовању обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута), са слике 1.25 се примећује да је у 2022. и 2023. години оператор са највише бодова по овом подкритеријуму CITY Express, у 2024. години је то DExpress.

По питању поштовања доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата примаоца“ оператор који је током 2022. године најбоље извршавао ову активност процеса доставе је BEX, током 2023. године је то CITY Express, а током 2024. године Dexpress (слика 1.26).

Слика 1.25 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", 2022-2024., по операторима

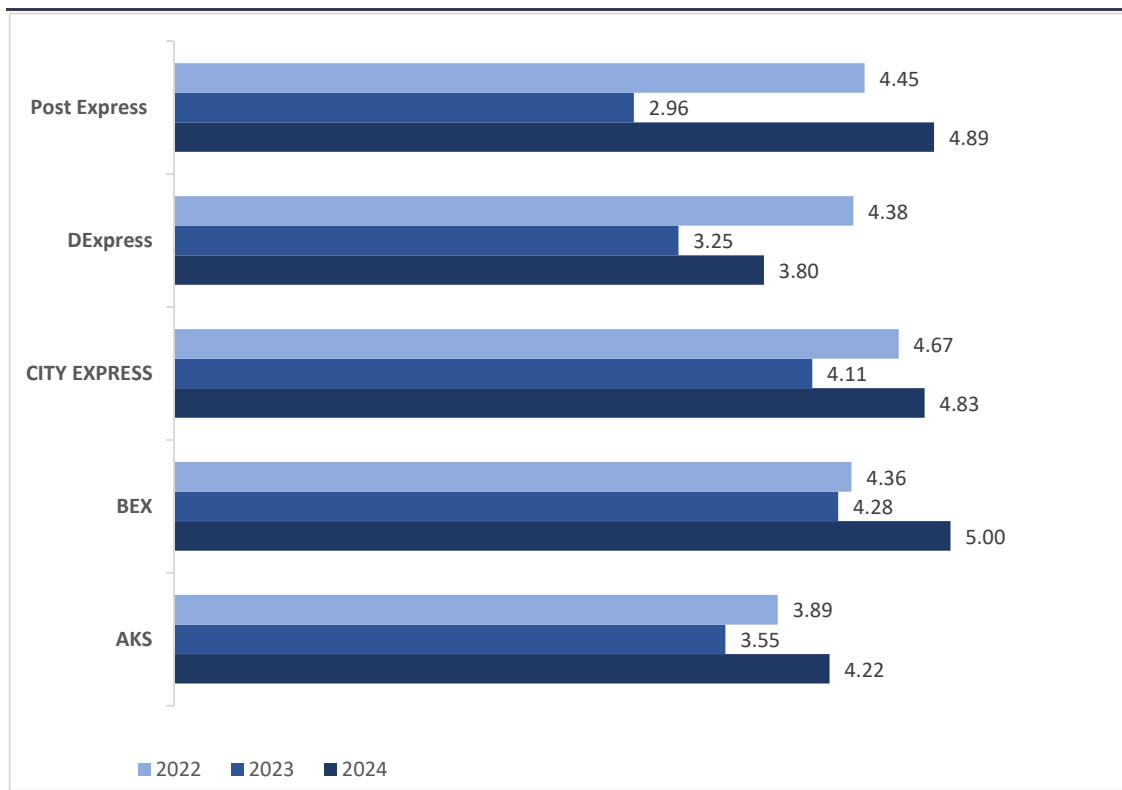


Слика 1.26 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата примаоца“, 2022-2024., по операторима



Када се вреднује могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца, на слици 1.27 приметно је да је у 2022. години CITY Express био најуспешнији оператор према овом подкритеријуму. У 2023. и 2024. години је то био BEX.

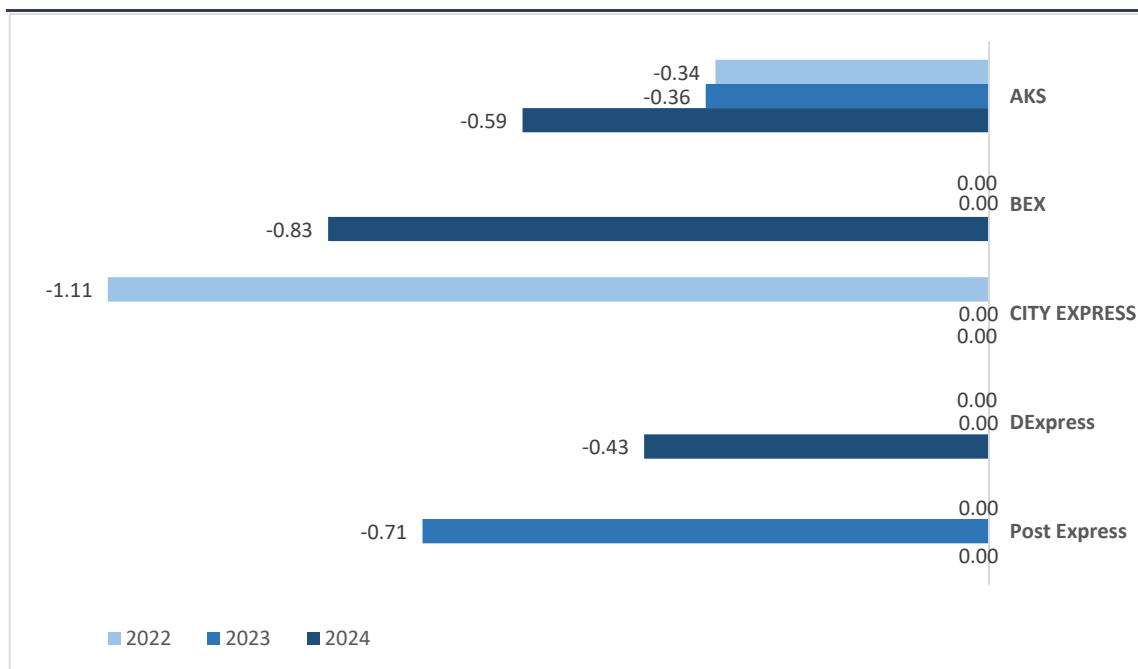
Слика 1.27 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", 2022-2024., по операторима



Критеријум 3: „Рекламације“ приликом независног мерења

Када је реч рекламацијама у вези са оштећењем пошиљака, у 2022. години AKS и CITY Express имали су рекламационе поступке по овом питању, док остали оператори нису. У 2023. години рекламационе поступке су имали AKS и Пошта Србије, док су у 2024. години то били AKS, BEX и Dexpress (1.28).

Слика 1.28 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем)", 2022-2024., по операторима

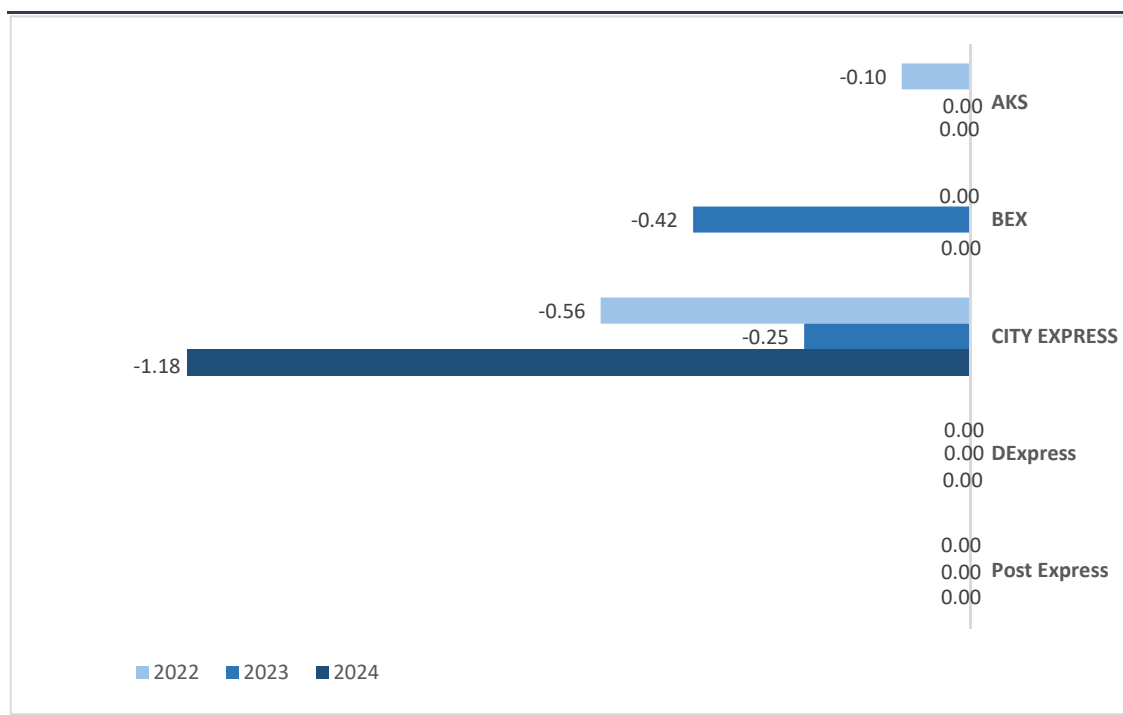


Рекламациони поступци покретани су и случају губитка пошиљака, па је тако током 2022. године овај поступак покретан код оператора AKS и CITY Express, током 2023. године код оператора BEX и CITY Express, током 2024. године само код CITY Express (слика 1.29).

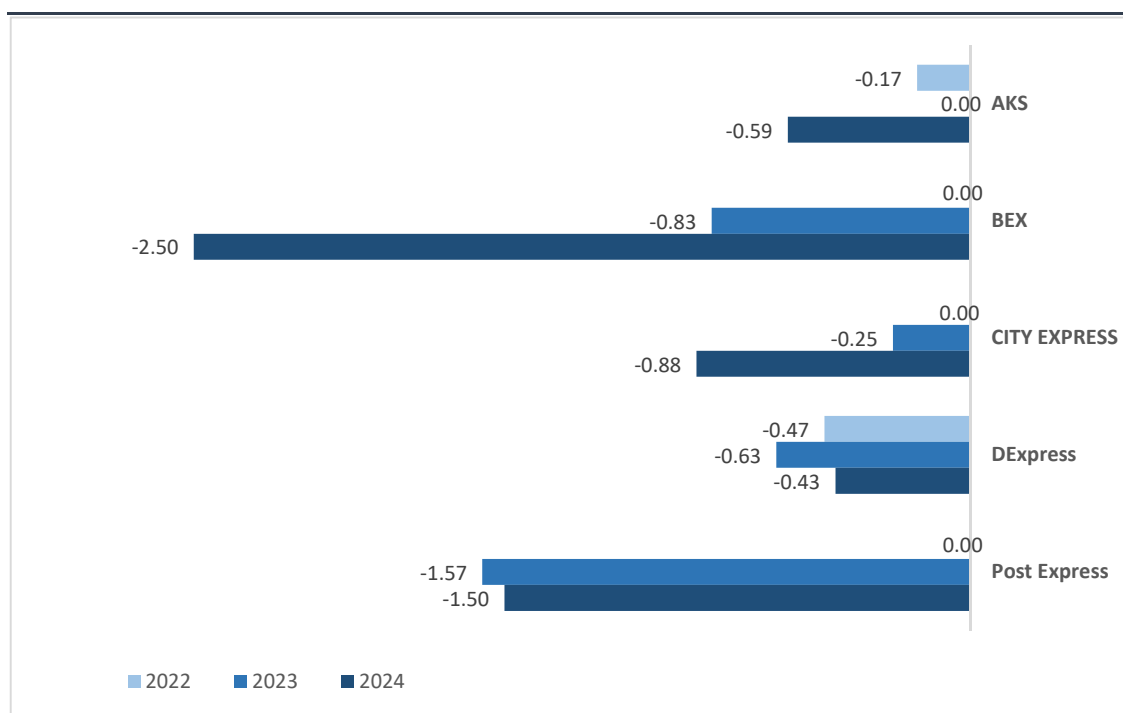
Рекламациони поступак по питању неизвршене, непотпуне или погрешно извршене поштанске услуге у 2022. години покретан је код оператора AKS и DExpress, у 2023. години код свих оператора осим код AKS, а током 2024. године код свих оператора, што указује на лошији квалитет пословања оператора из године у годину по овом показатељу квалитета пружања услуге (слика 1.30).

По питању прекорачења рокова преноса рекламације су током све три године подношене свим операторима (слика 1.31). У 2022. години најуспешнији оператор по питању решавања рекламација због прекорачења рокова преноса је био CITY Express, у 2023. години Пошта Србије, у 2024. години AKS.

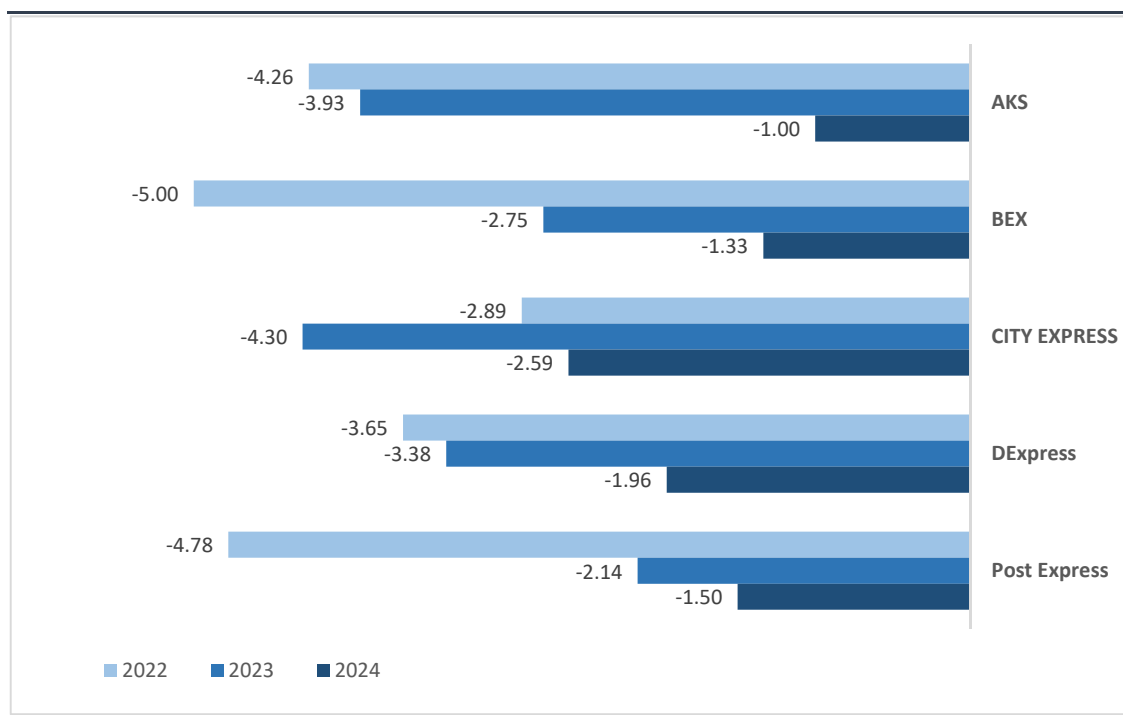
Слика 1.29 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштилке", 2022-2024., по операторима



Слика 1.30 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", 2022-2024., по операторима



Слика 1.31 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", 2022-2024., по операторима

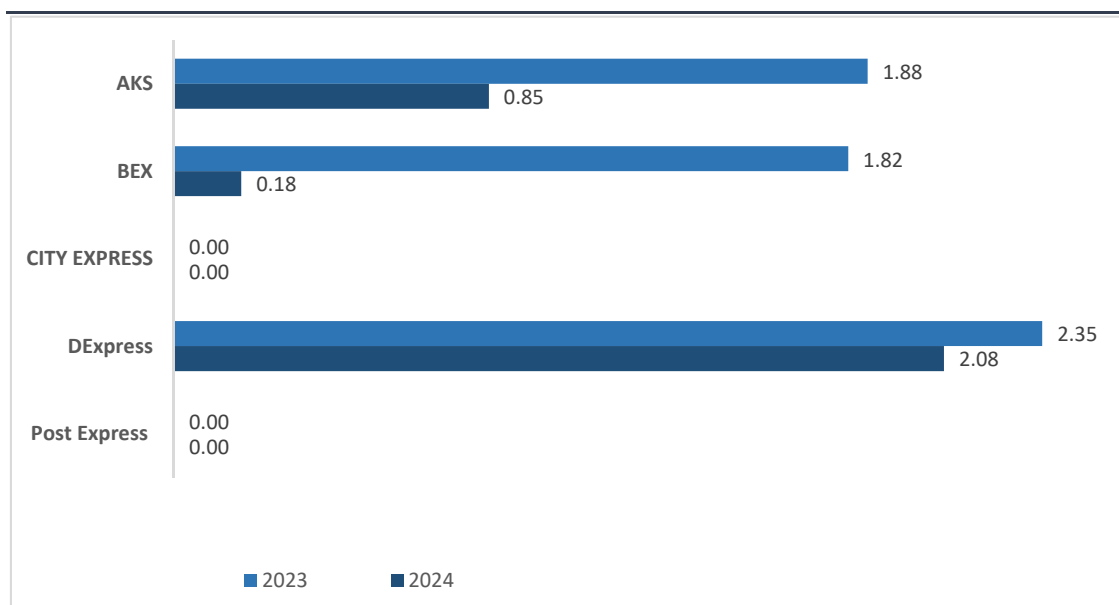


Критеријум 4: Квалитет ИТ корисничког сервиса

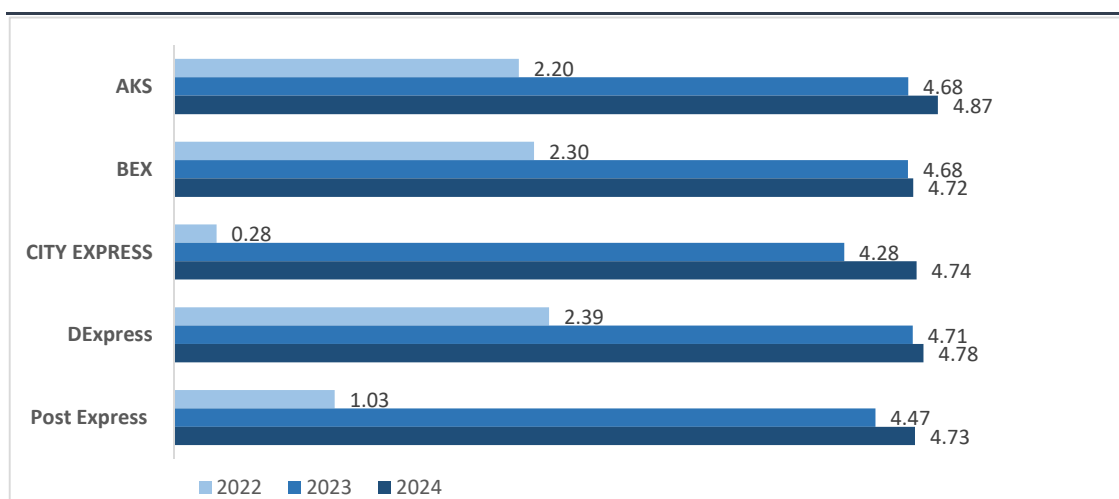
Када је реч о резултатима који су приказани на слици 1.32, треба имати у виду да је у 2022. години по овом подкритеријуму вршено бодовање несметаног функционисања апликације за захтевање (наручивање) преузимања пошљака на адреси пошљаоца, а у 2023. и у 2024. години се ово питање односило на могућност плаћања поштарине платном картицом код курира.

По питању провере статуса примљене пошљке на сајту оператора након 60 минута од пријема пошљке, са слике 1.33 може се закључити да су током све три посматране године сви оператори постигли унапређење ове услуге за кориснике.

Слика 1.32 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", 2022-2024., по операторима



Слика 1.33 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 „Након 60 минута од пријема пошљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање“, 2022-2024., по операторима



Анализа по регионима и подкритеријумима

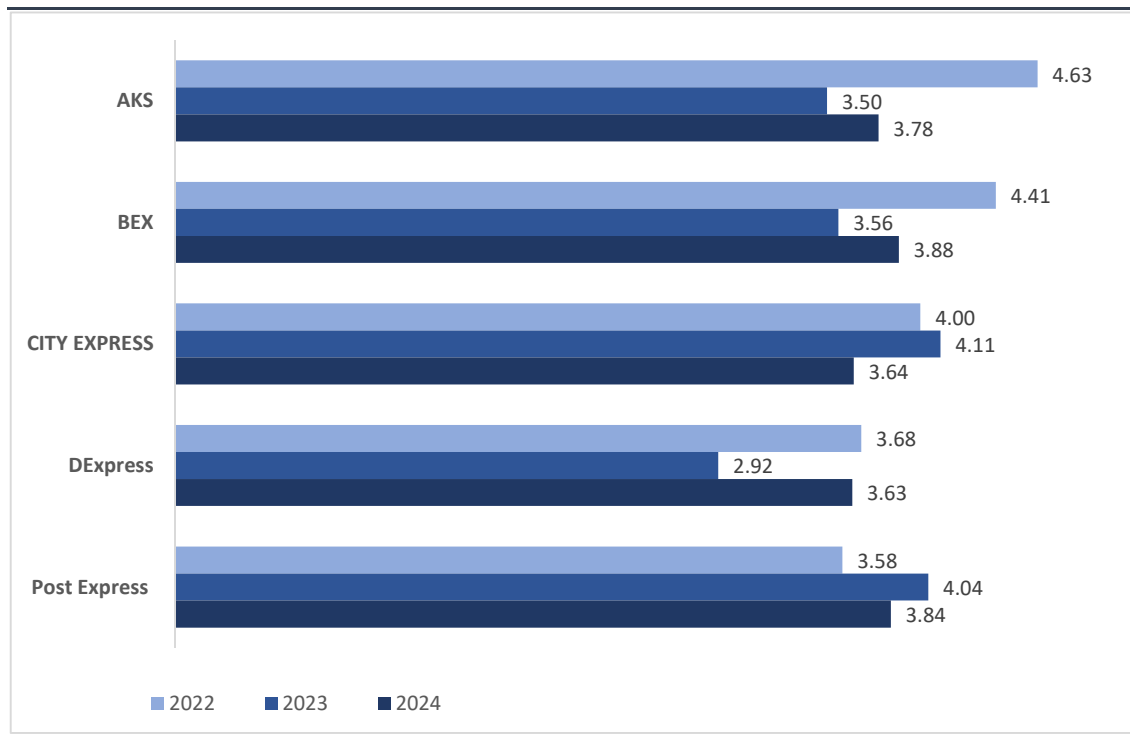
Следећи скуп слика представља добијене резултате анализе по регионима и подкритеријумима у периоду од 2022. до 2024. године. Следи анализа Регион 1 - Београд (слике од 1.34 до 1.46), Регион 2 - Војводина (слике од 1.47 до 1.59), Регион 3 - Југоисточна Србија (слике од 1.60 до 1.71) и Регион 4 - Шумадија и Западна Србија (слике од 1.72 до 1.84).

Посматрани критеријуми и подкритеријуми су:

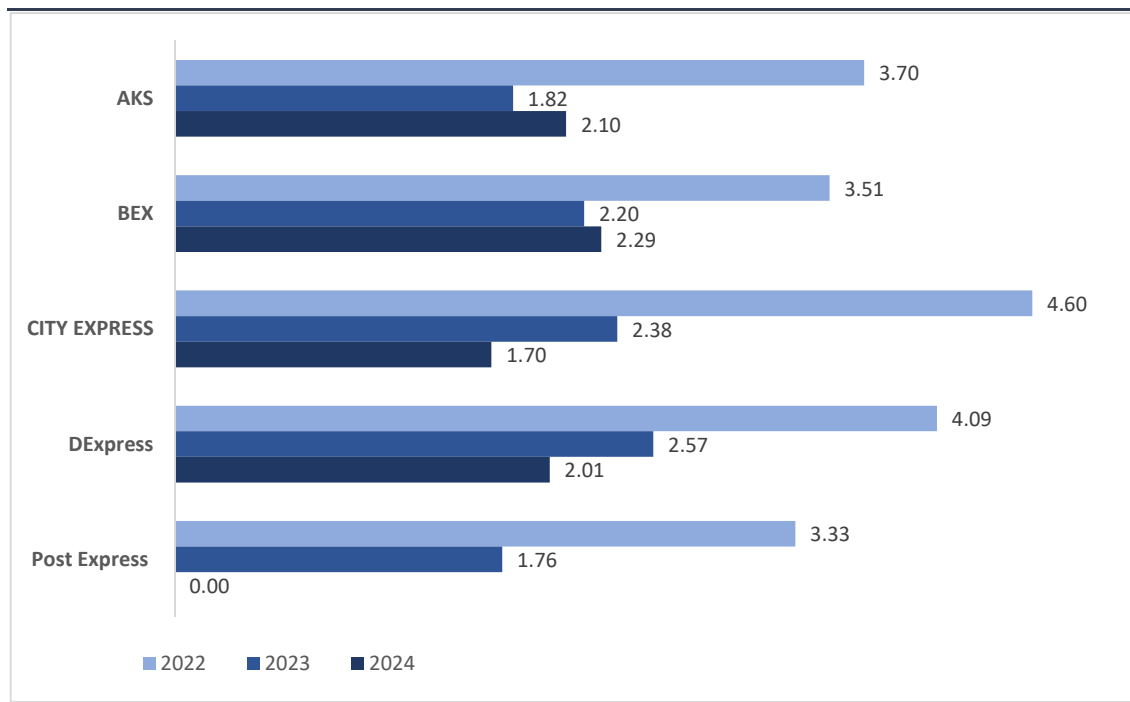
1. K1 - Квалитет у фази пријема пошиљака са експрес услугом,
 - Пк1.1 - Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање пошиљке.
 - Пк1.2 - Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање пошиљке на адреси пошиљаоца.
 - Пк1.3 - Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање пошиљака.
2. K2 - Квалитет у фази уручења на адреси примаоца,
 - Пк2.1 - Достава у гарантованом року.
 - Пк2.2 - Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 120 минута).
 - Пк2.3 - Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца.
 - Пк2.4 - Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца.
3. K3 - „Рекламације“ приликом независног мерења,
 - Пк3.1 - Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем).
 - Пк3.2 - Изгубљене пошиљке.
 - Пк3.3 - Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга.
 - Пк3.4 - Прекорачење рокова преноса.
4. K4 - Квалитет ИТ корисничког сервиса.
 - Пк4.1 – 2022. године Несметано функционисање апликације за захтевање (наручивање) преузимања пошиљака на адреси пошиљаоца – 2023. и 2024. године Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира.
 - Пк4.2 - Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање.

Регион 1 – Београд, вредности по подкритеријумима

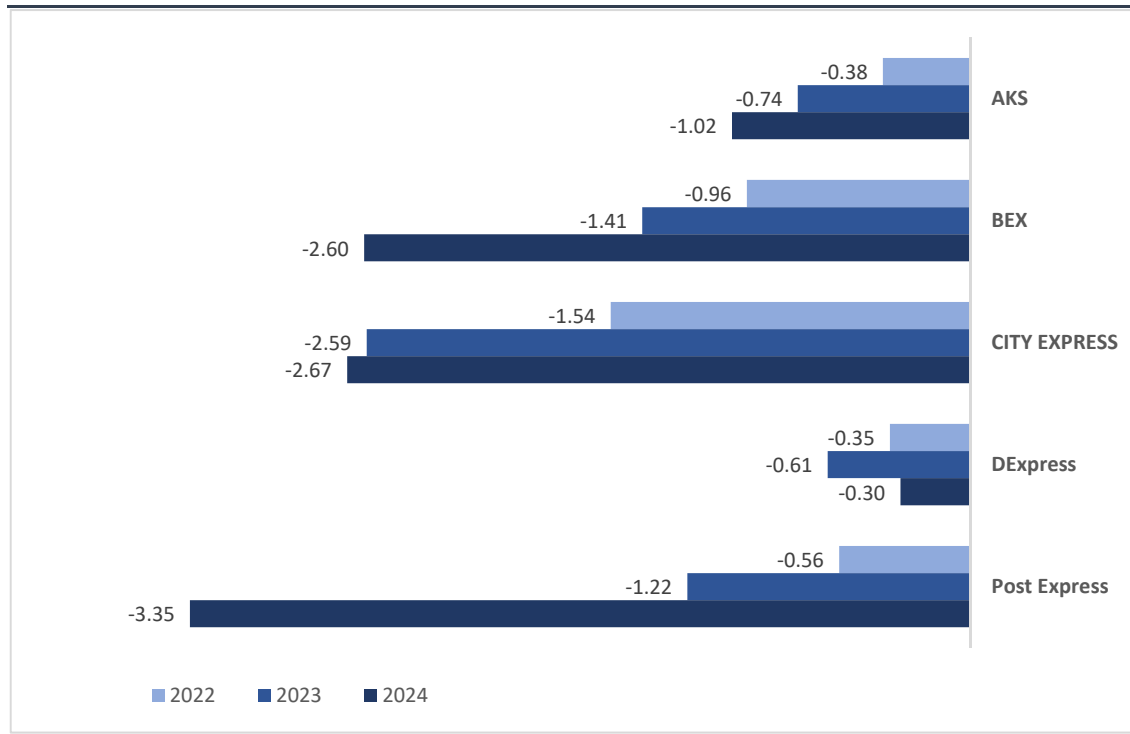
Слика 1.34 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање поштомике", Регион 1, 2022-2024. године



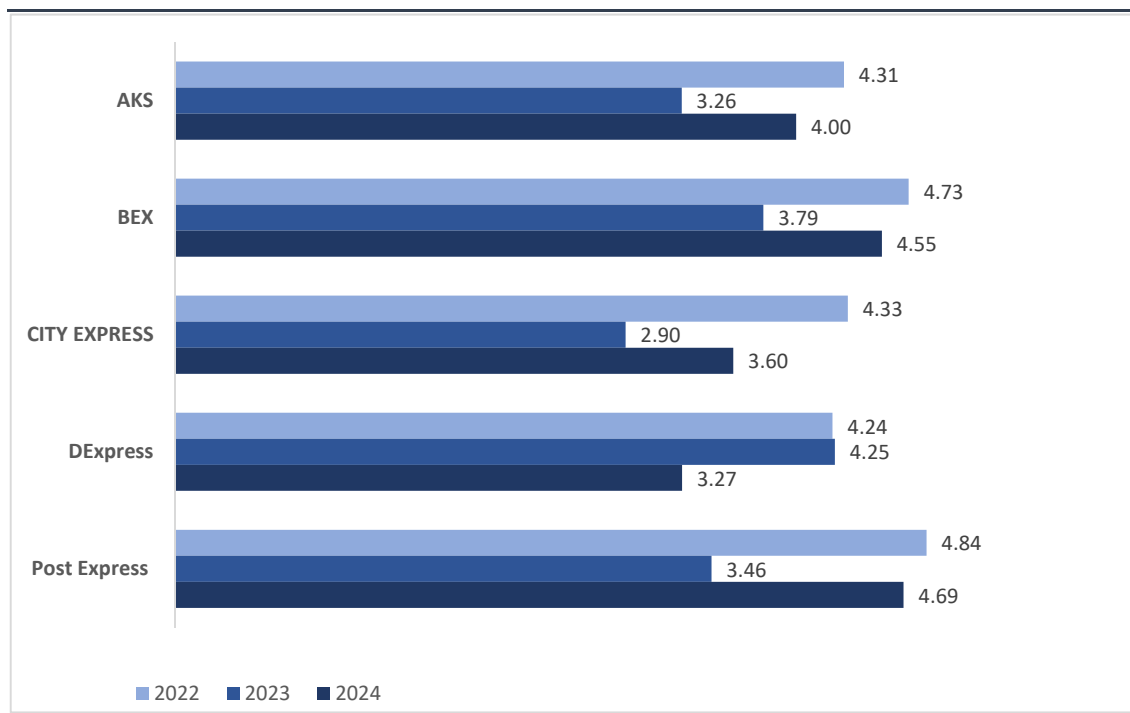
Слика 1.35 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштомике на адреси поштомикера", Регион 1, 2022-2024. године



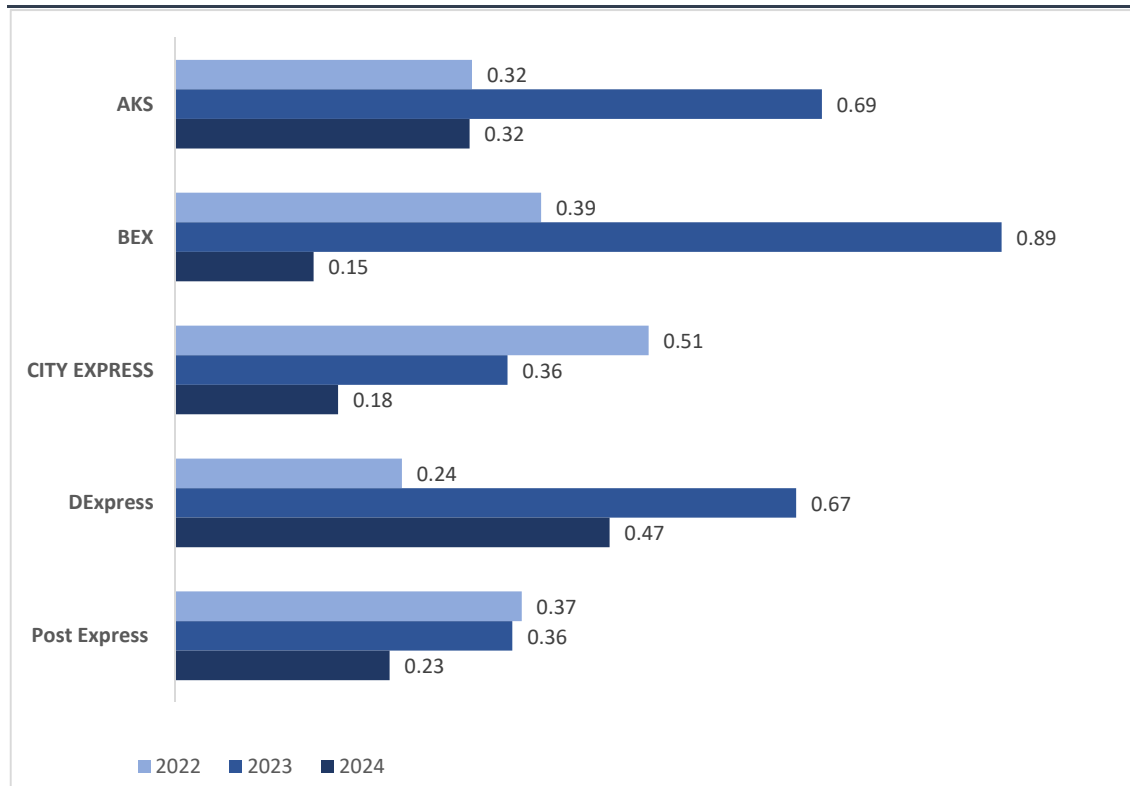
Слика 1.36 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", Регион 1, 2022-2024. године



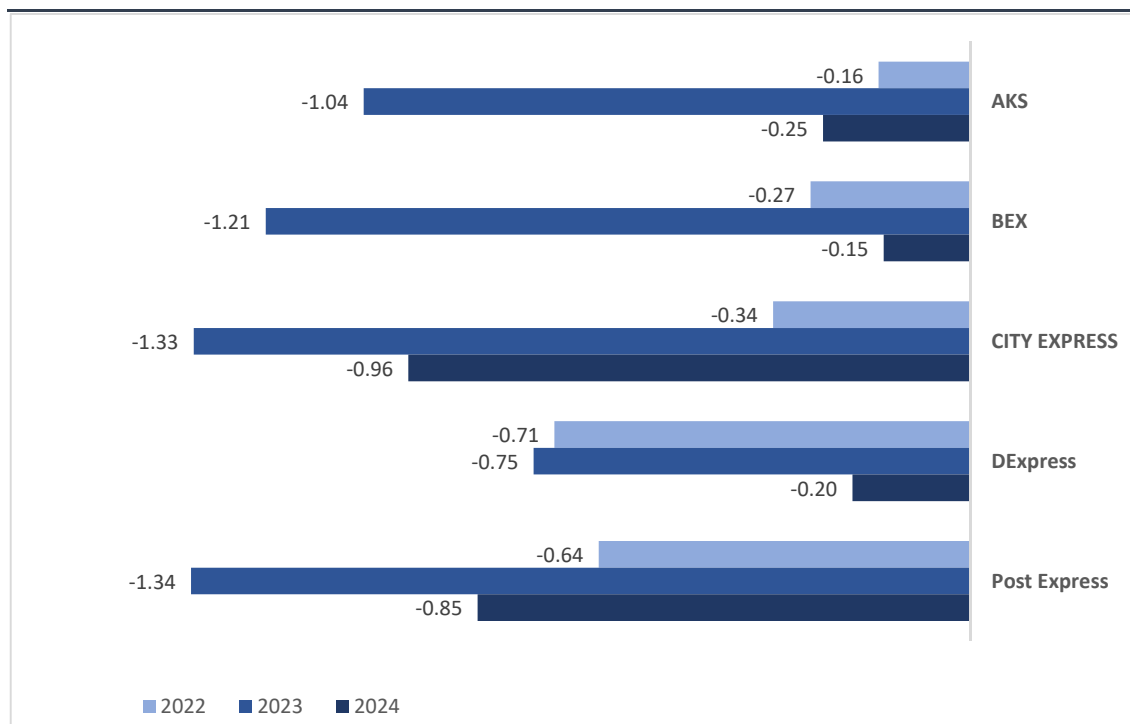
Слика 1.37 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 1, 2022-2024. године



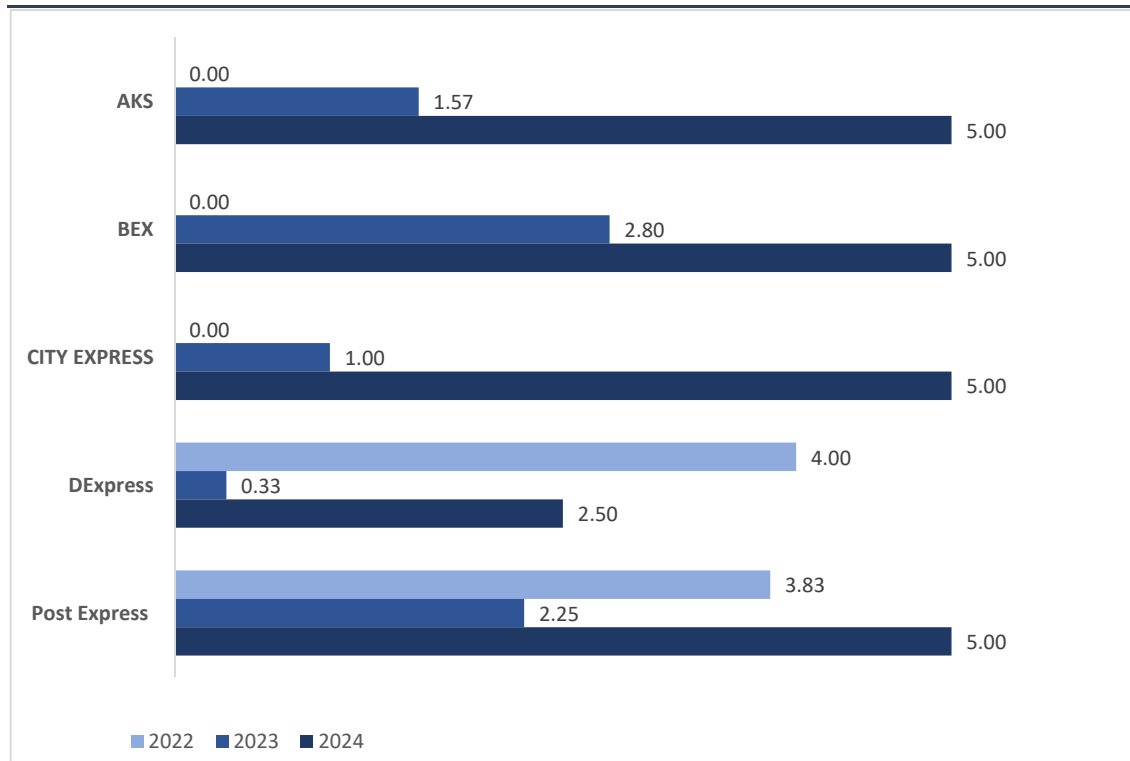
Слика 1.38 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", Регион 1, 2022-2024. године



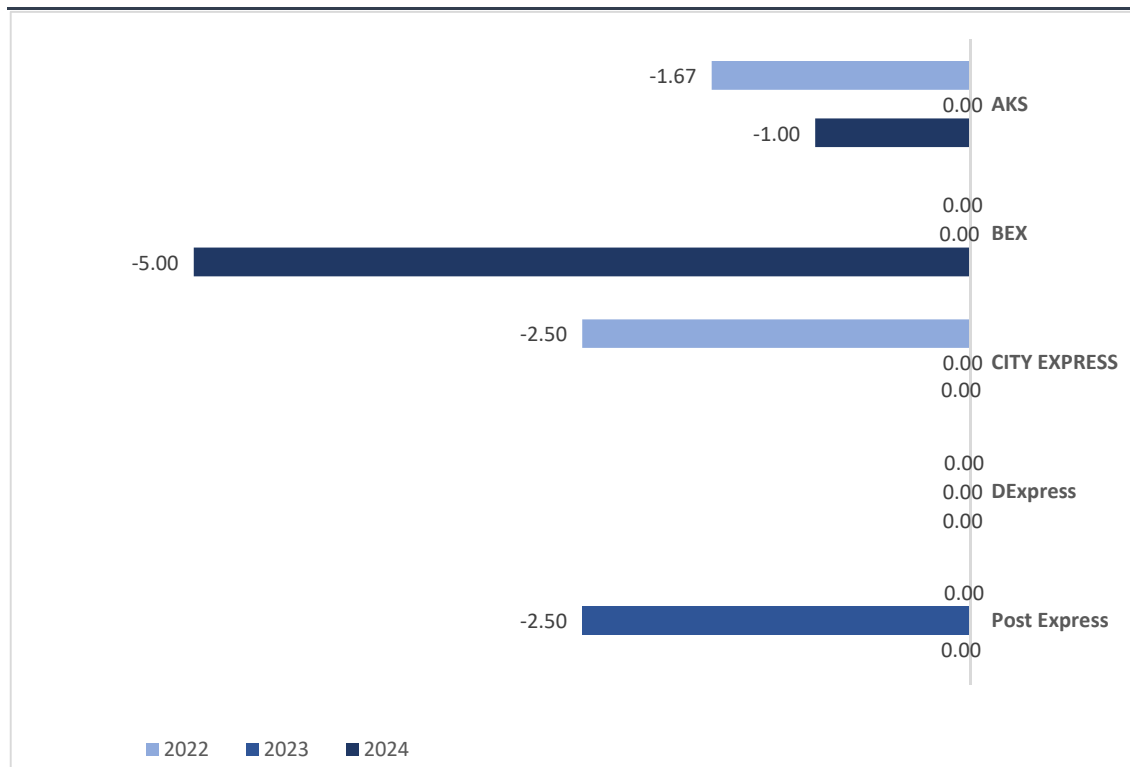
Слика 1.39 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца", Регион 1, 2022-2024. године



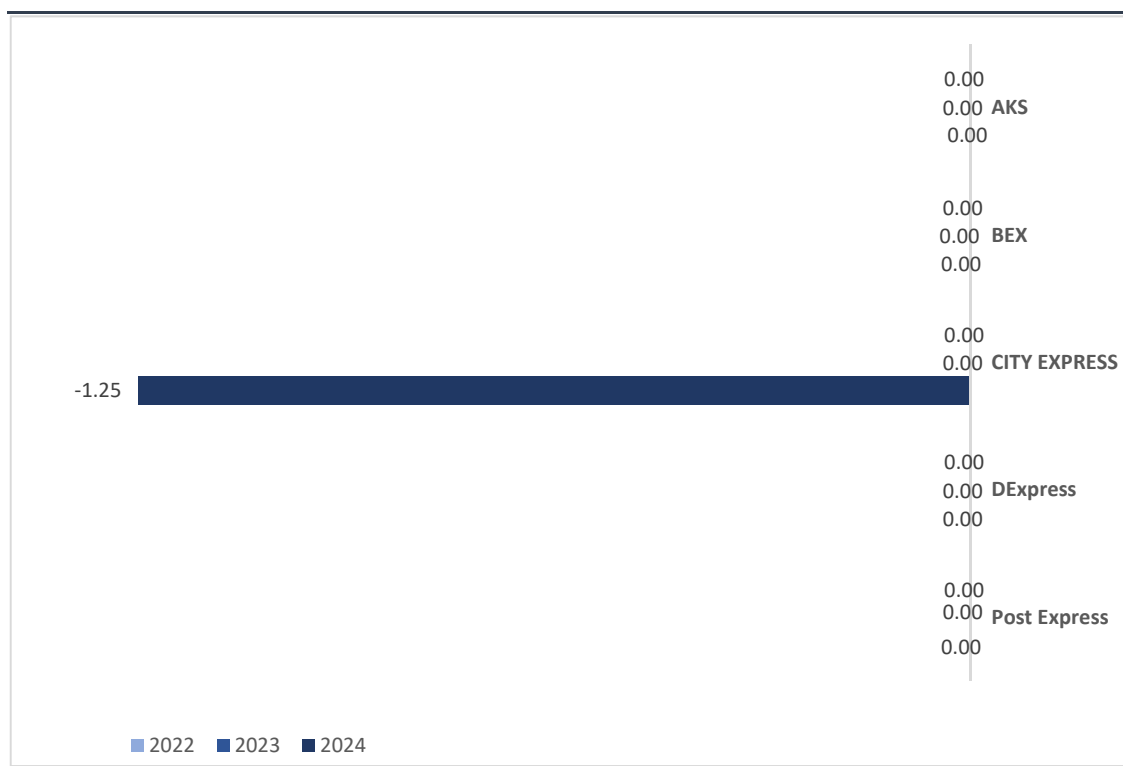
Слика 1.40 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.)", Регион 1, 2022-2024. године



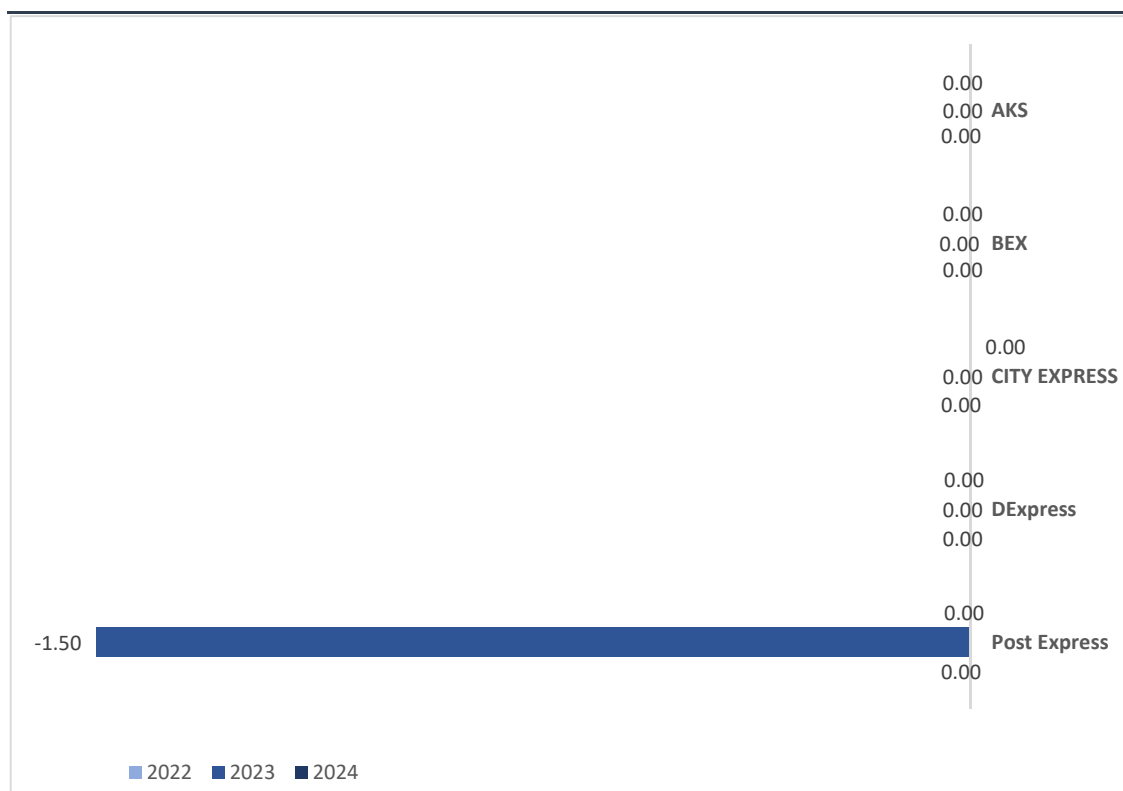
Слика 1.41 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем)", Регион 1, 2022-2024. године



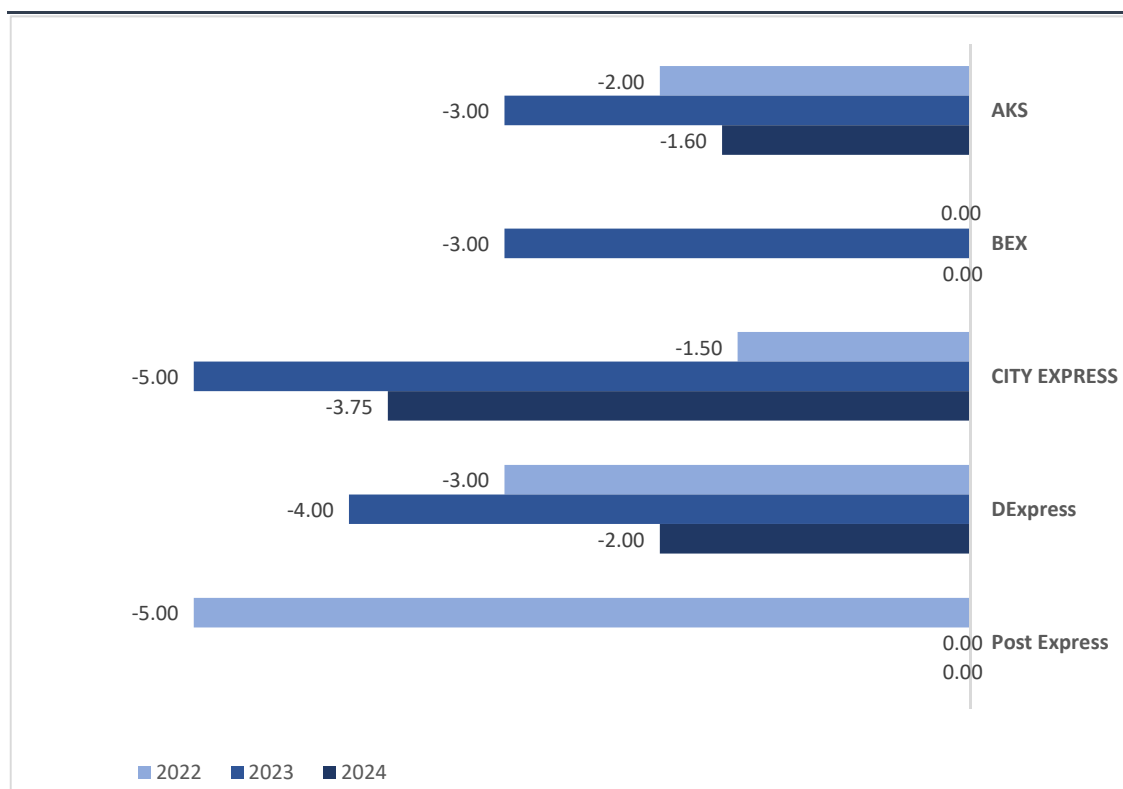
Слика 1.42 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштоматске", Регион 1, 2022-2024. године



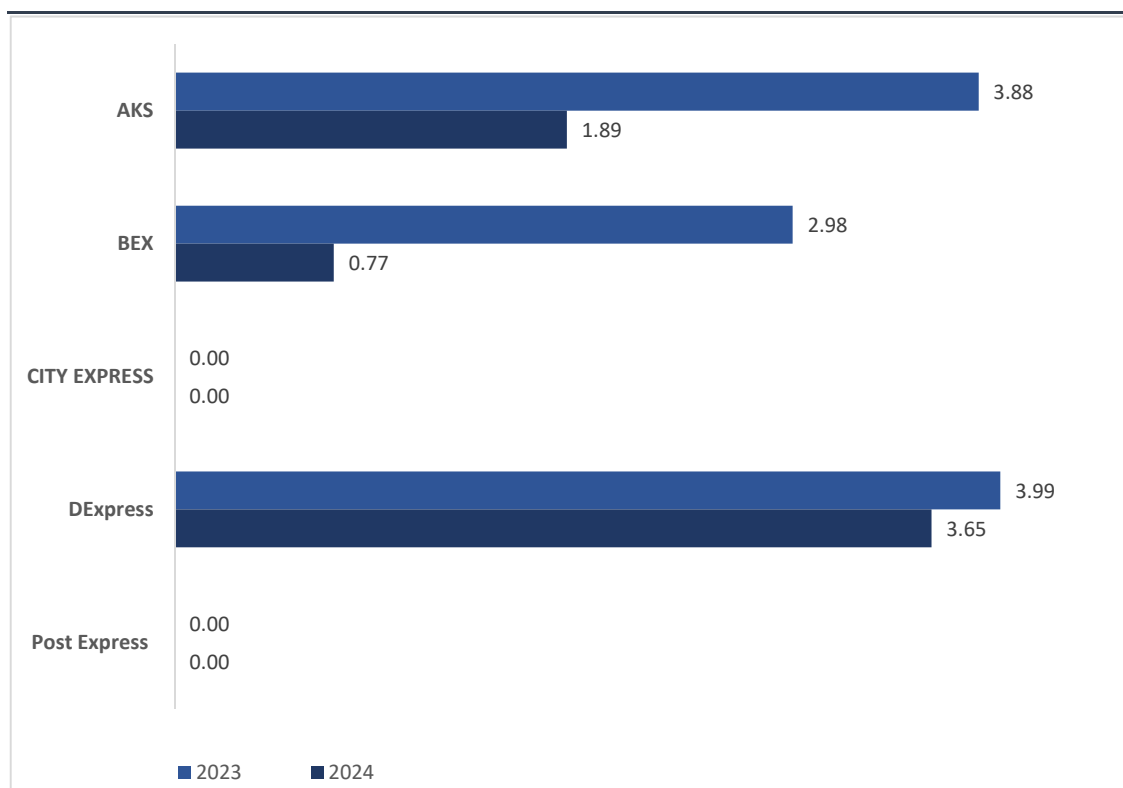
Слика 1.43 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 1, 2022-2024. године



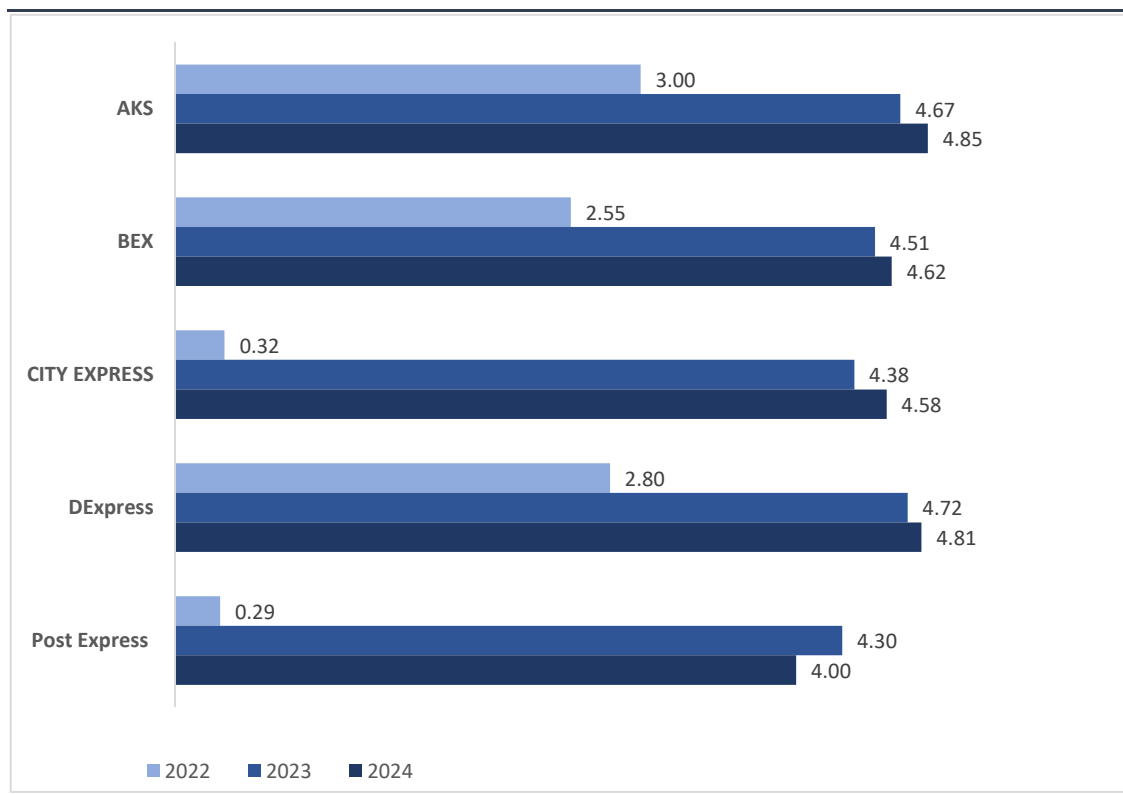
Слика 1.44 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 1, 2022-2024. године



Слика 1.45 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 1, 2022-2024. године

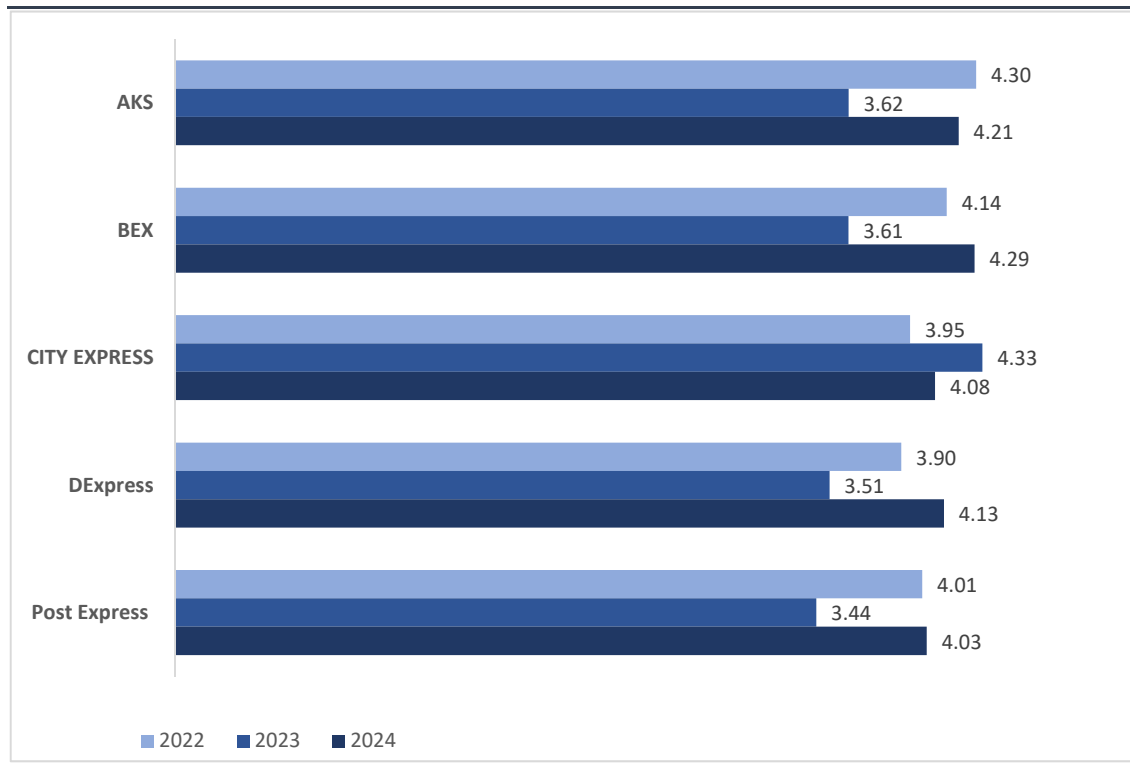


Слика 1.46 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 1, 2022-2024. године

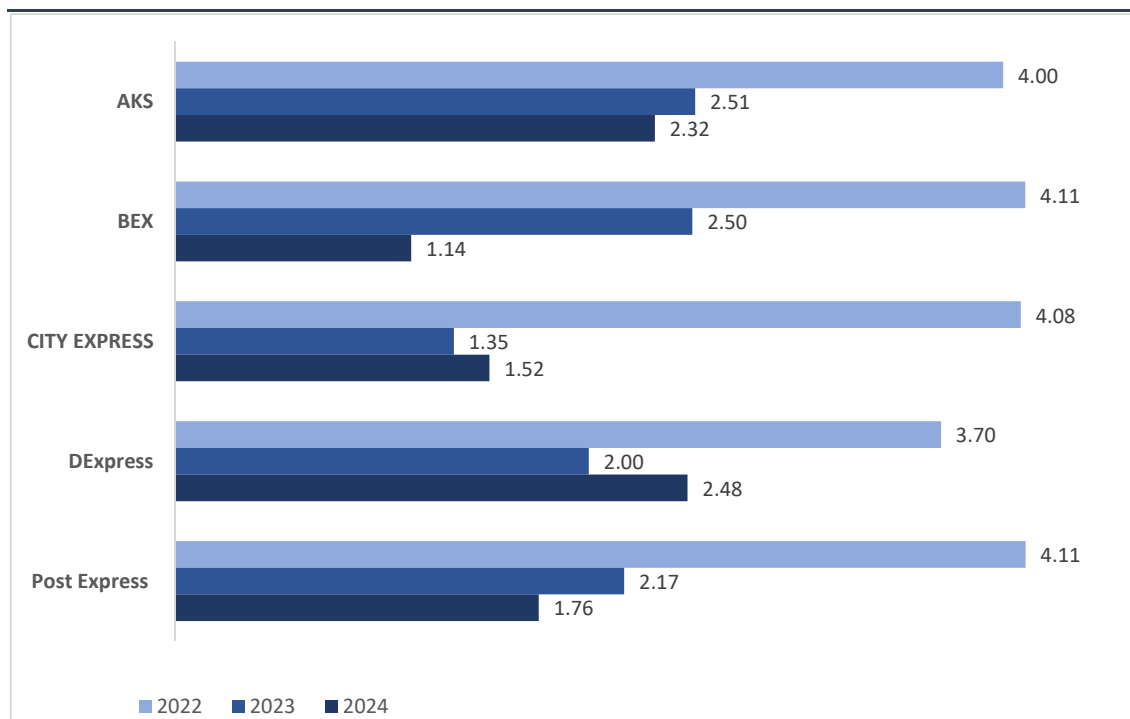


Регион 2 – Војводина, вредности по подкритеријумима

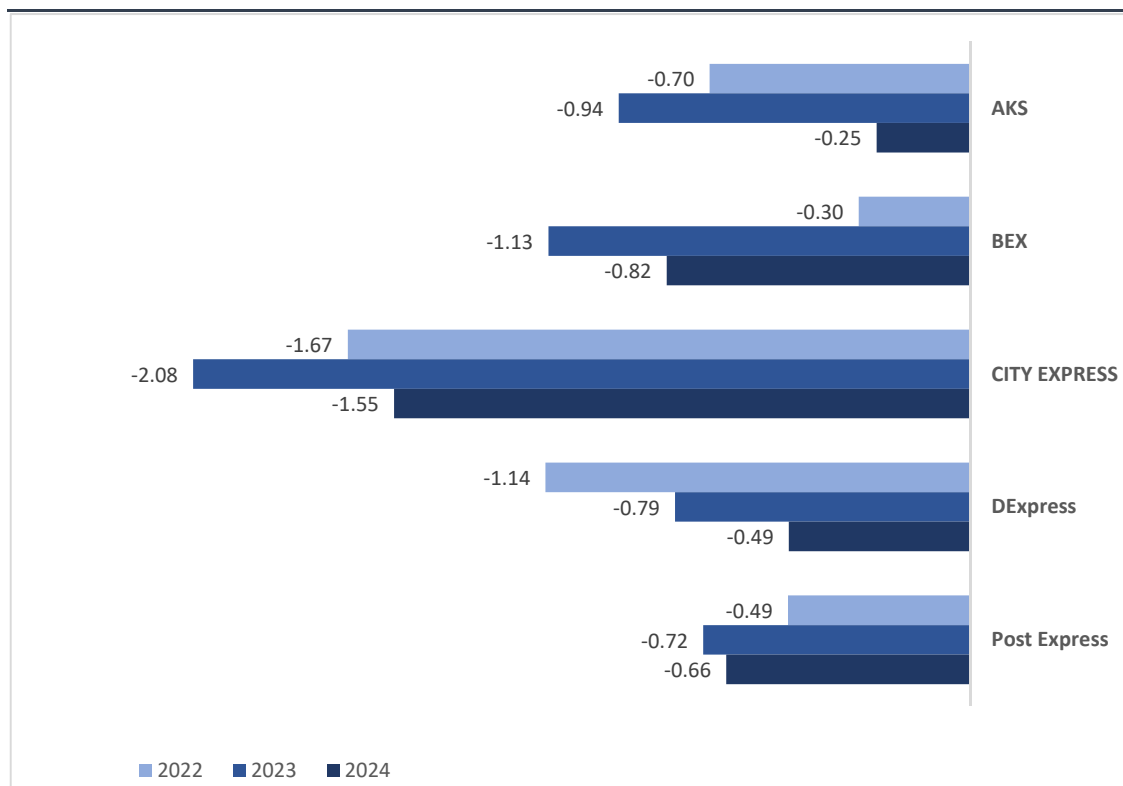
Слика 1.47 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање пошиљке", Регион 2, 2022-2024. године



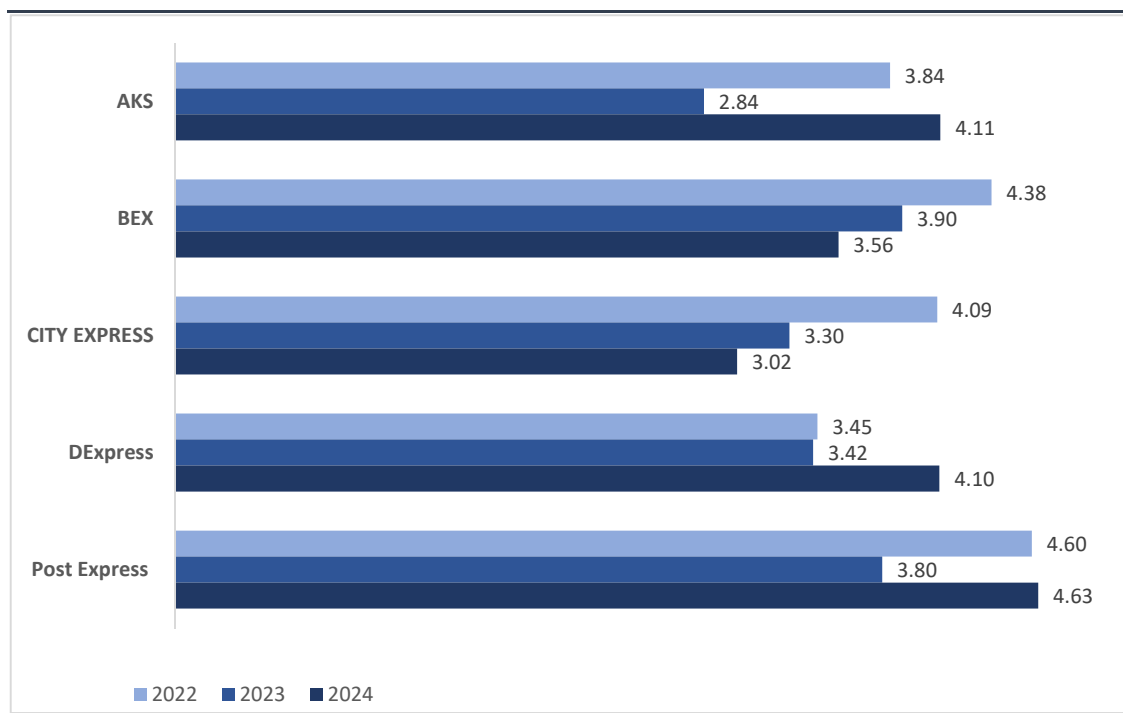
Слика 1.48 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање пошиљке на адреси пошиљача", Регион 2, 2022-2024. године



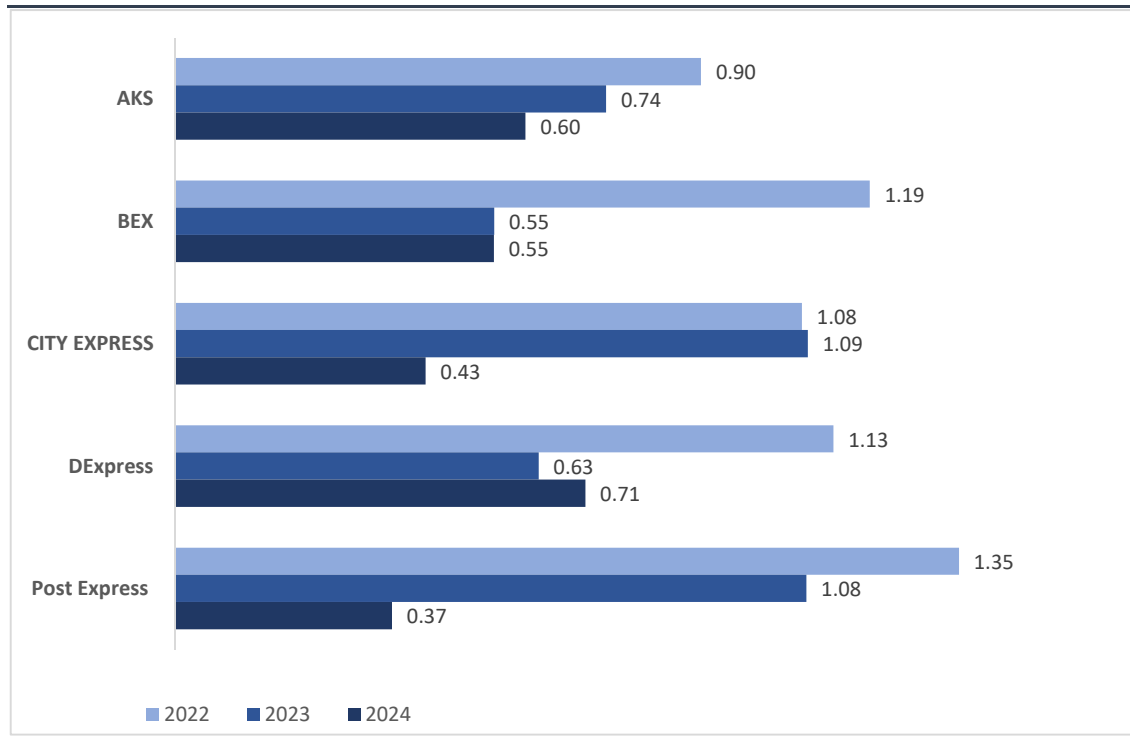
Слика 1.49 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", Регион 2, 2022-2024. године



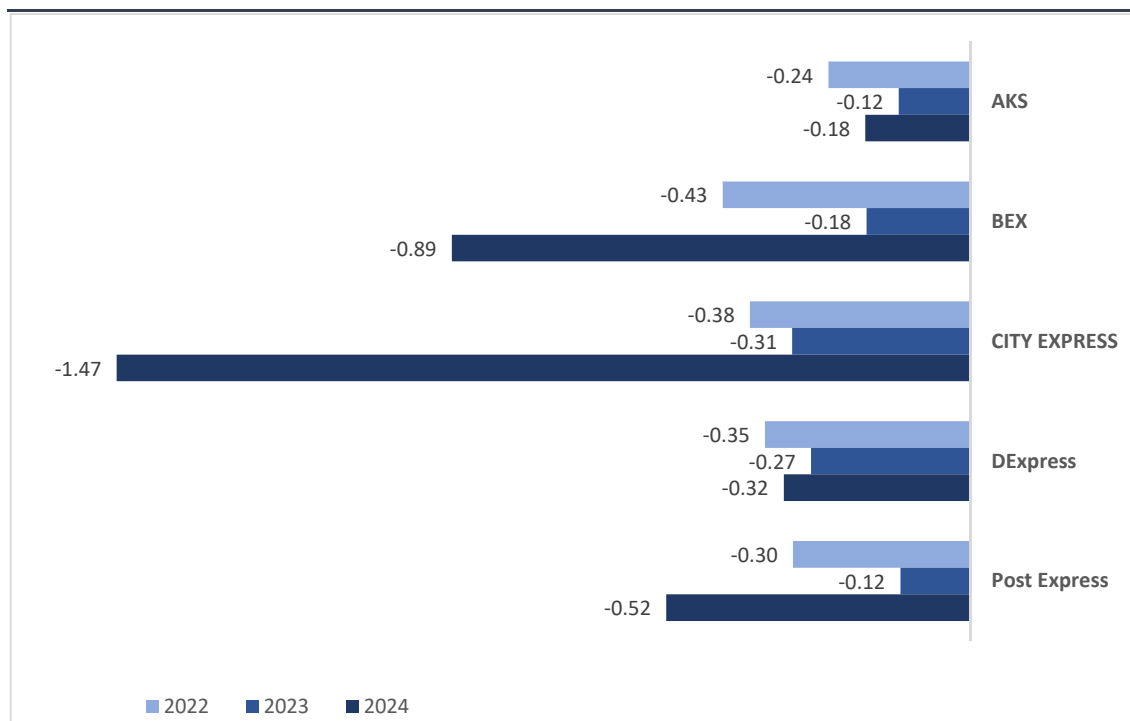
Слика 1.50 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 2, 2022-2024. године



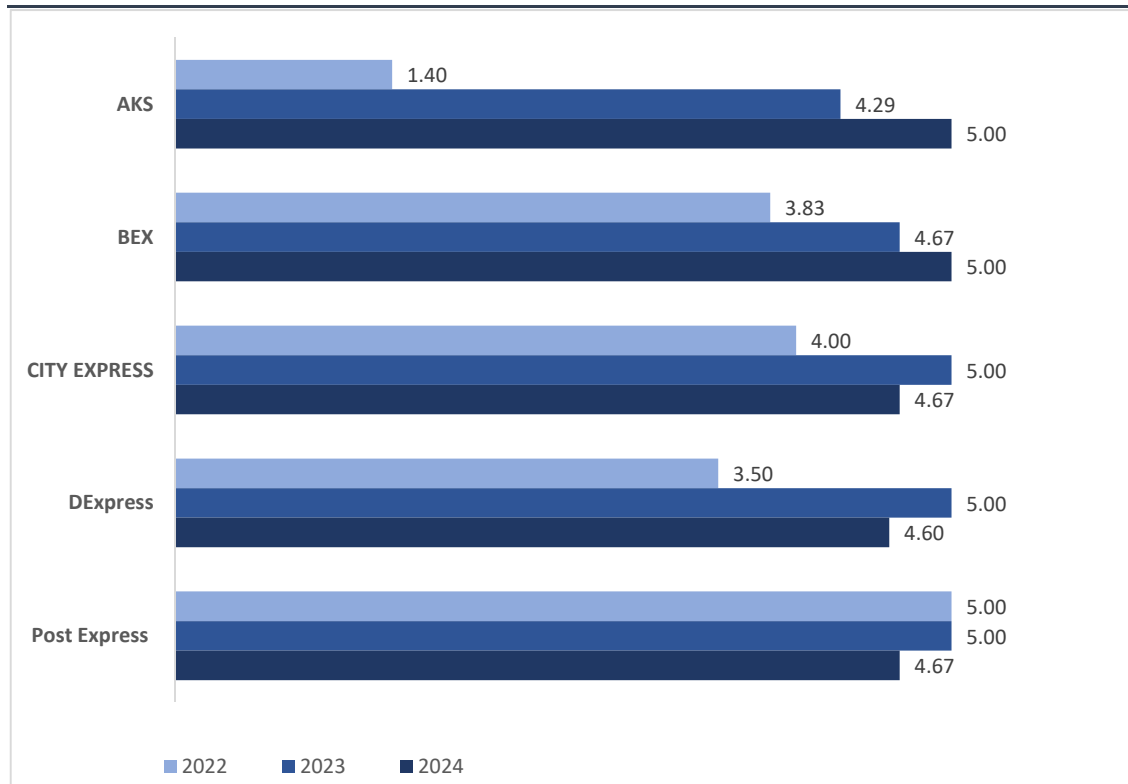
Слика 1.51 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", Регион 2, 2022-2024. године



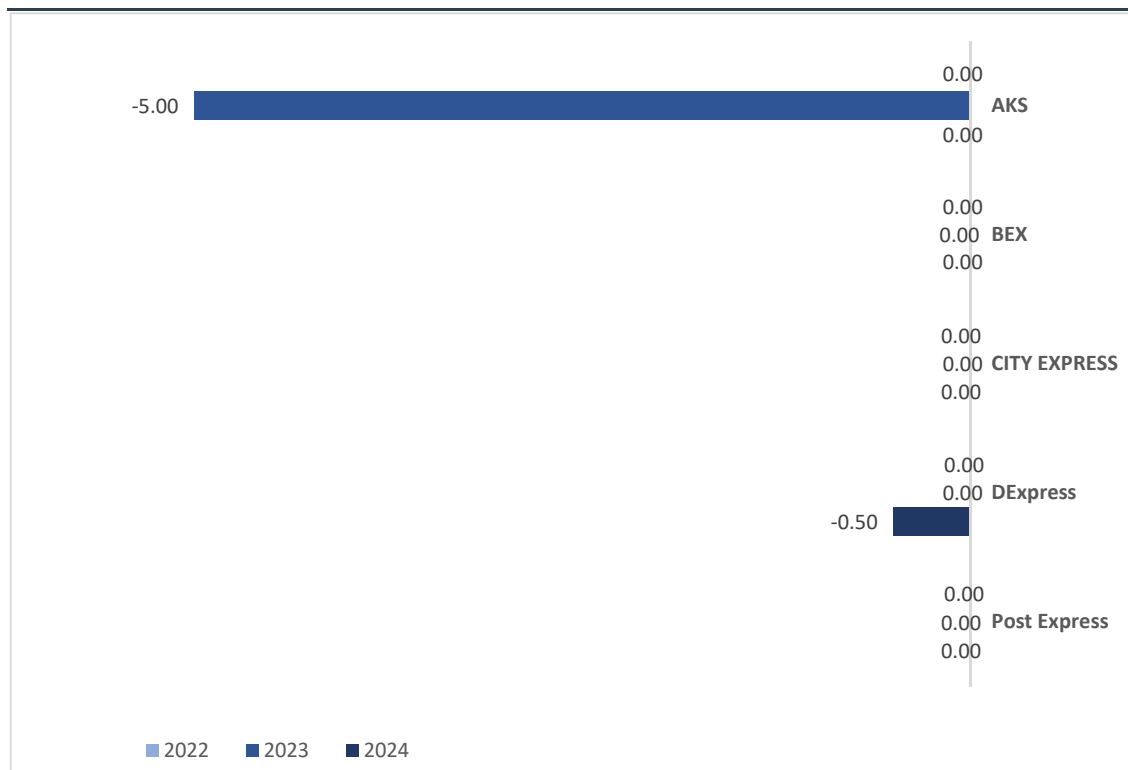
Слика 1.52 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца", Регион 2, 2022-2024. године



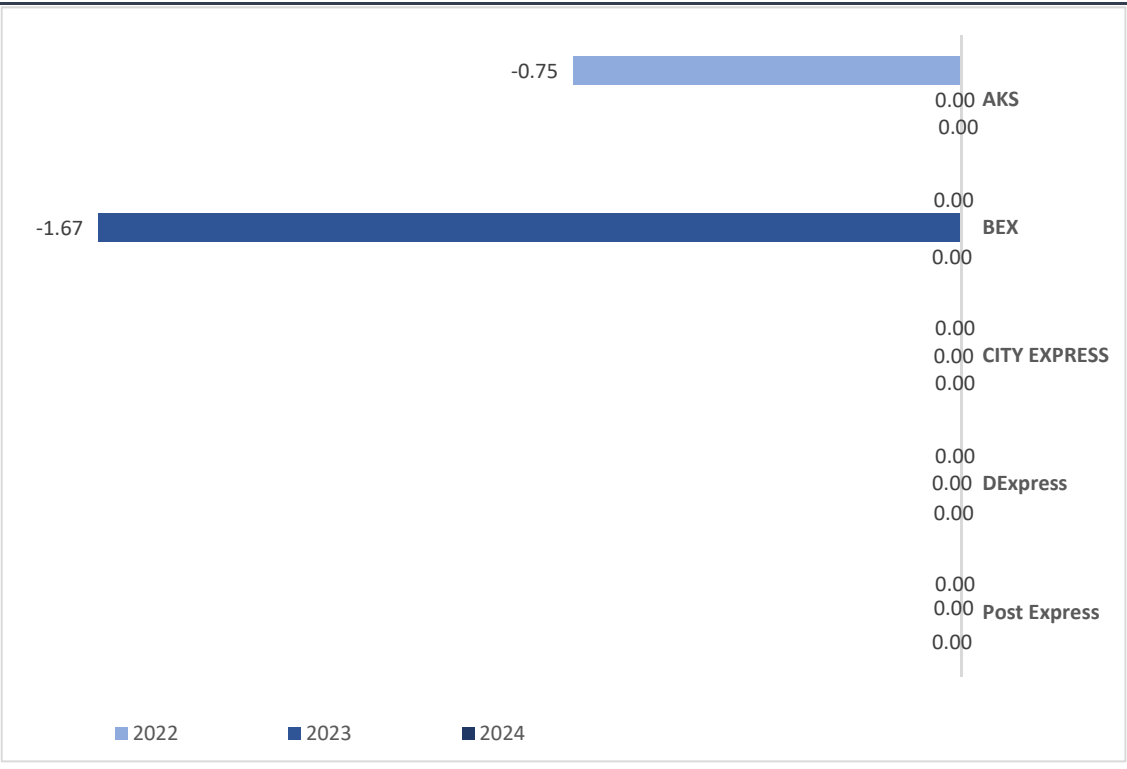
Слика 1.53 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", Регион 2, 2022-2024. године



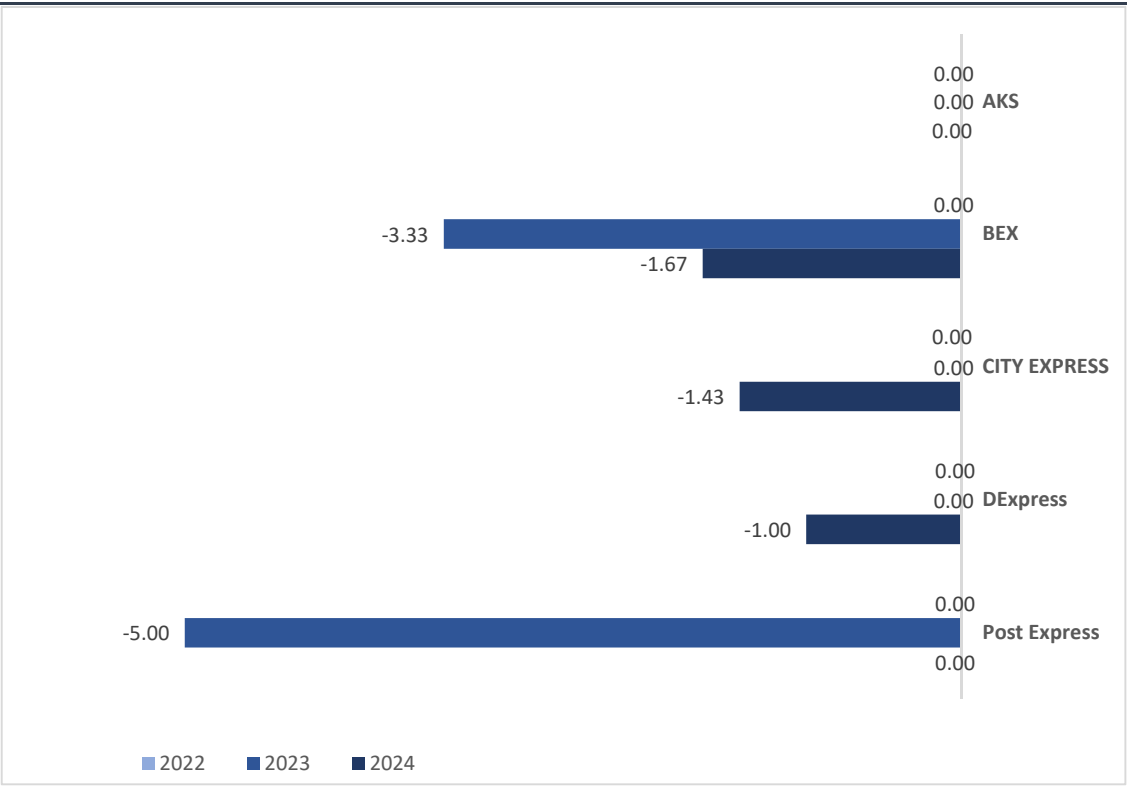
Слика 1.54 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем)", Регион 2, 2022-2024. године



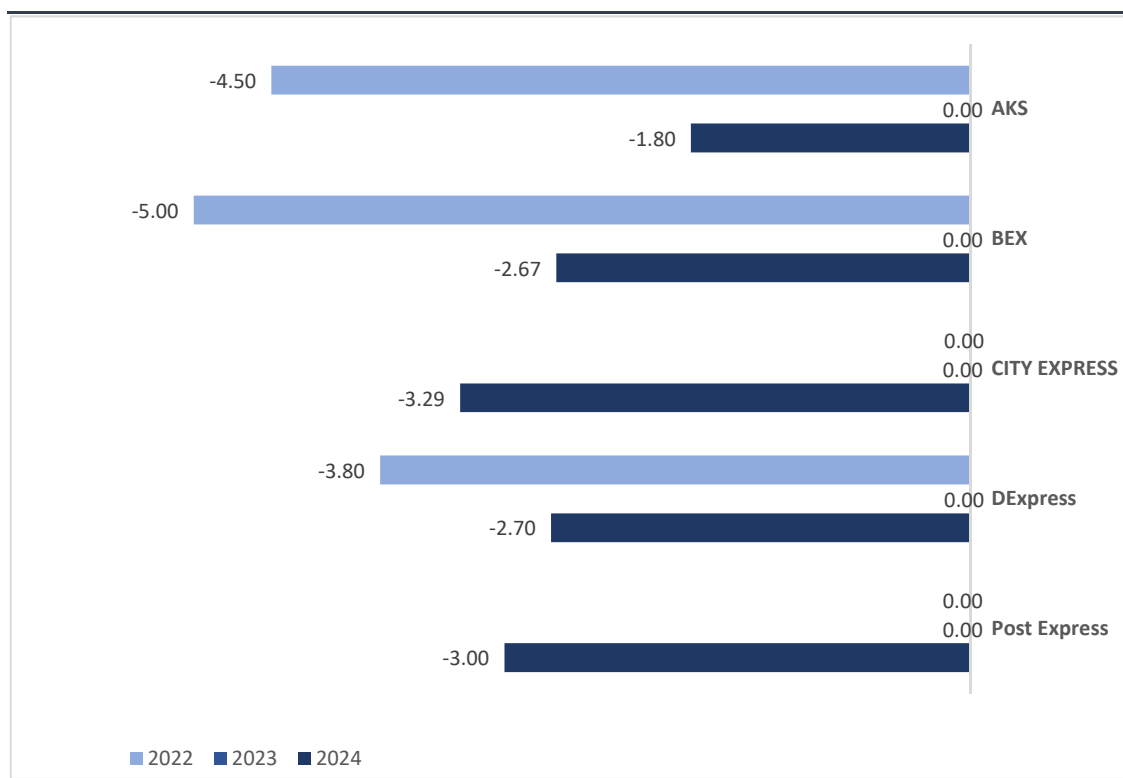
Слика 1.55 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштоматске", Регион 2, 2022-2024. године



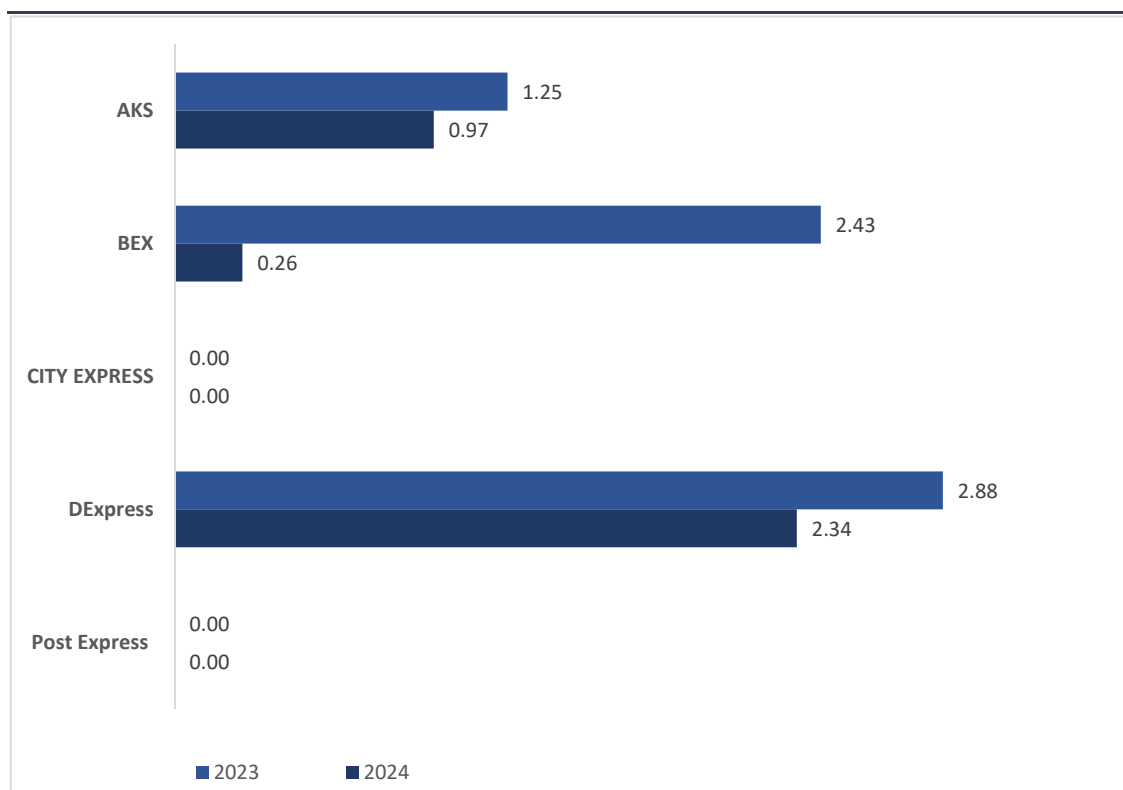
Слика 1.56 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 2, 2022-2024. године



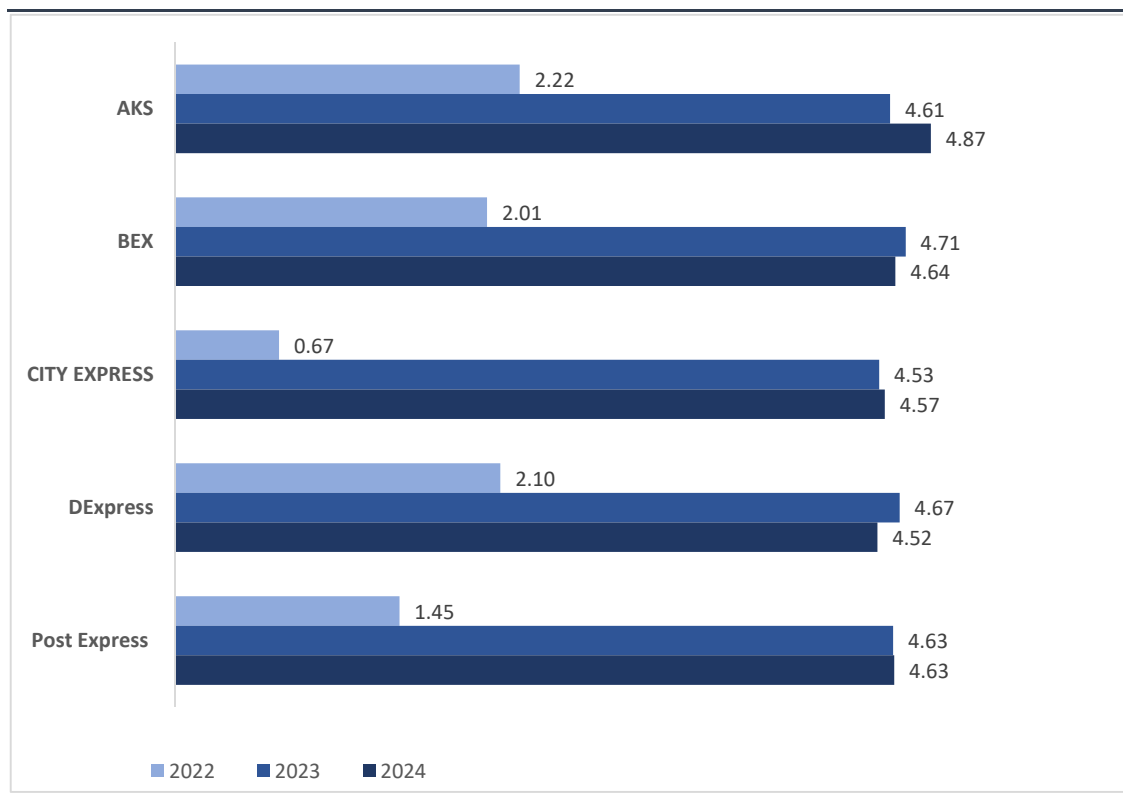
Слика 1.57 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 2, 2022-2024. године



Слика 1.58 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 2, 2022-2024. године

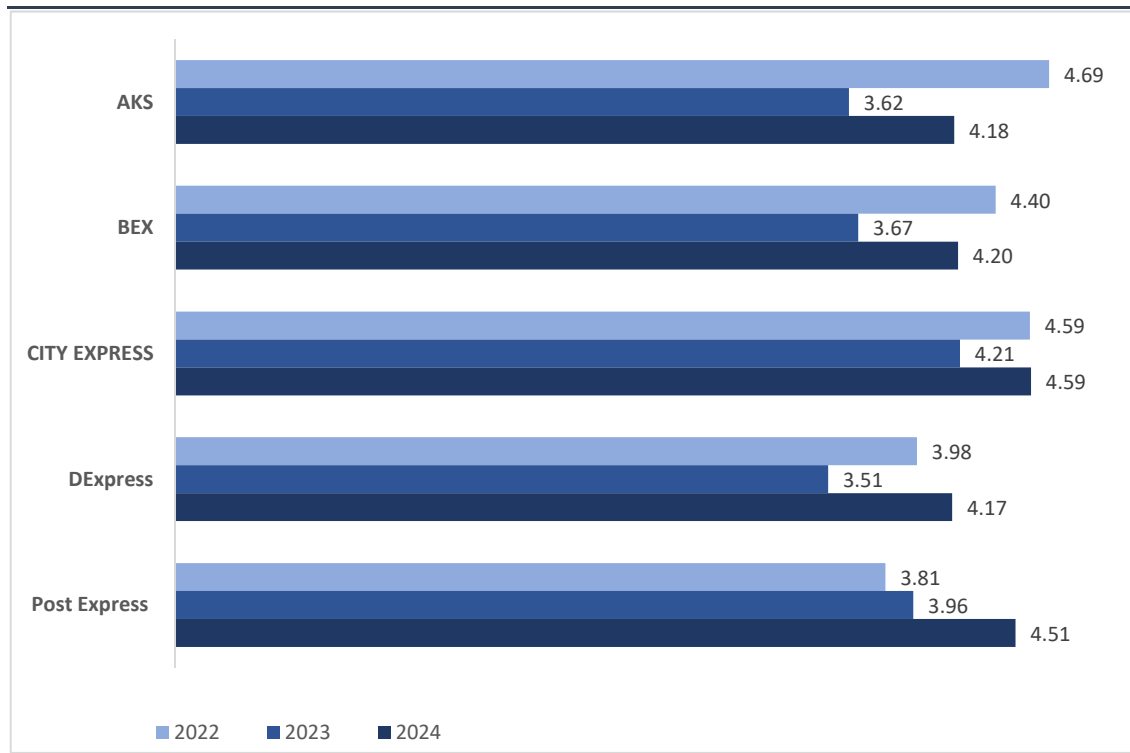


Слика 1.59 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 2, 2022-2024. године

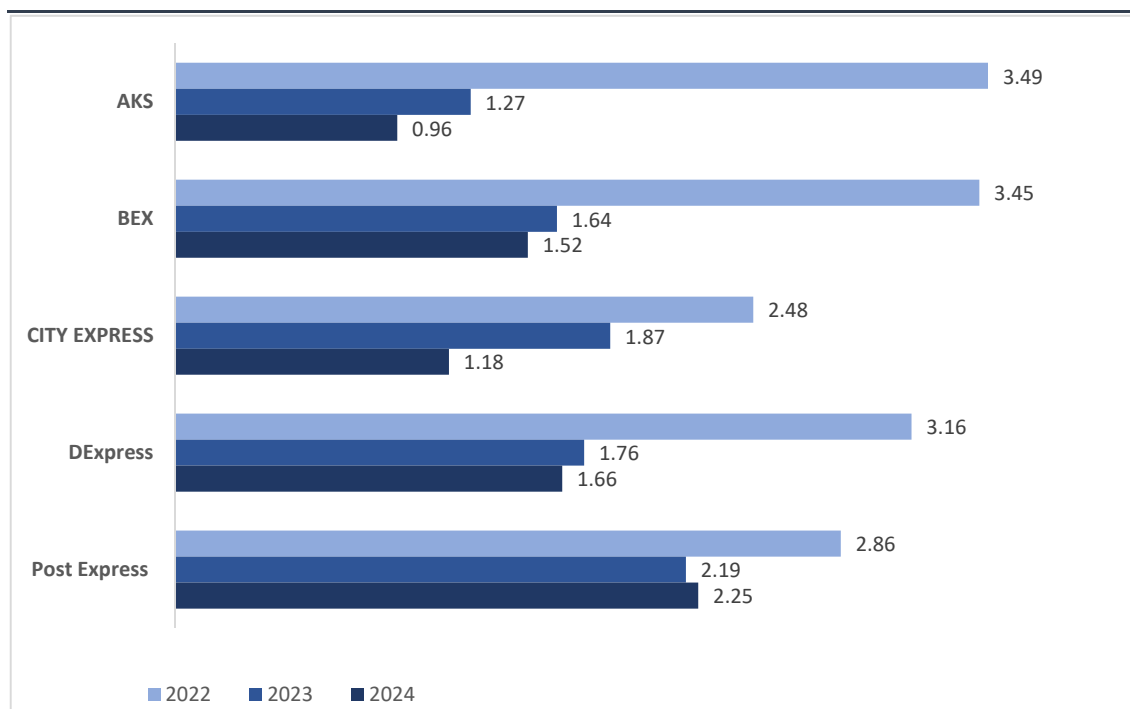


Регион 3 – Шумадија и Западна Србија, вредности по подкритеријумима

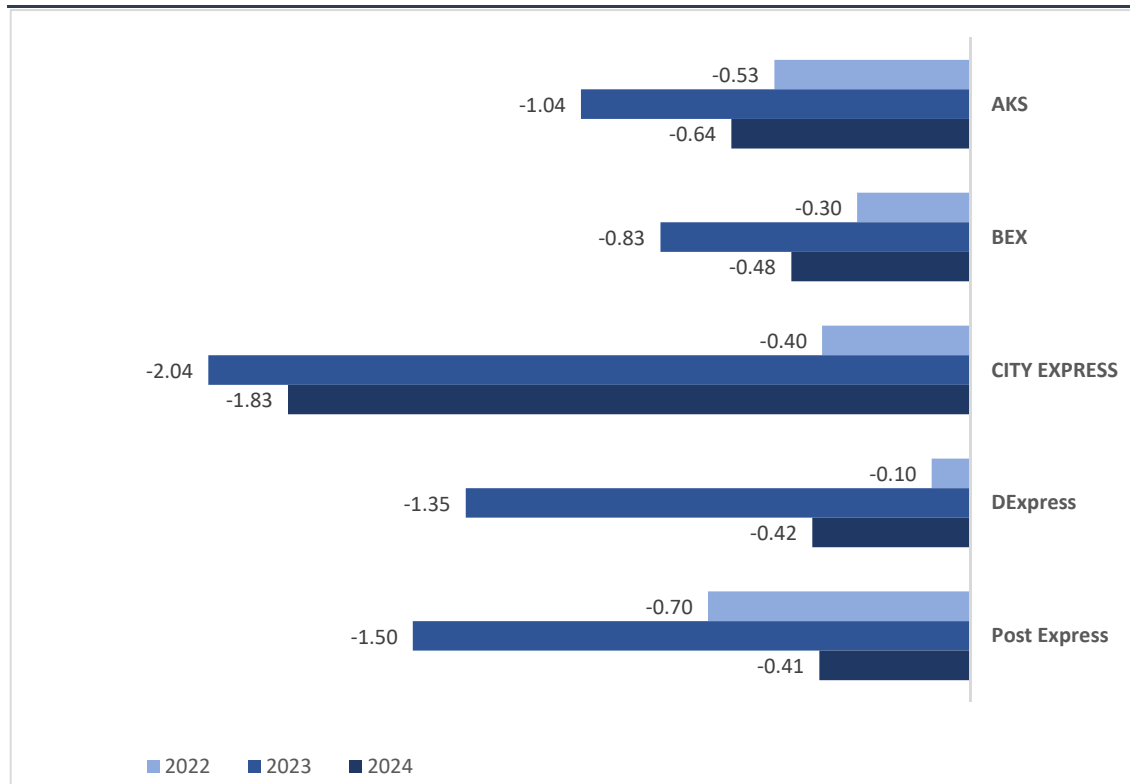
Слика 1.60 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање поштиљке", Регион 3, 2022-2024. године



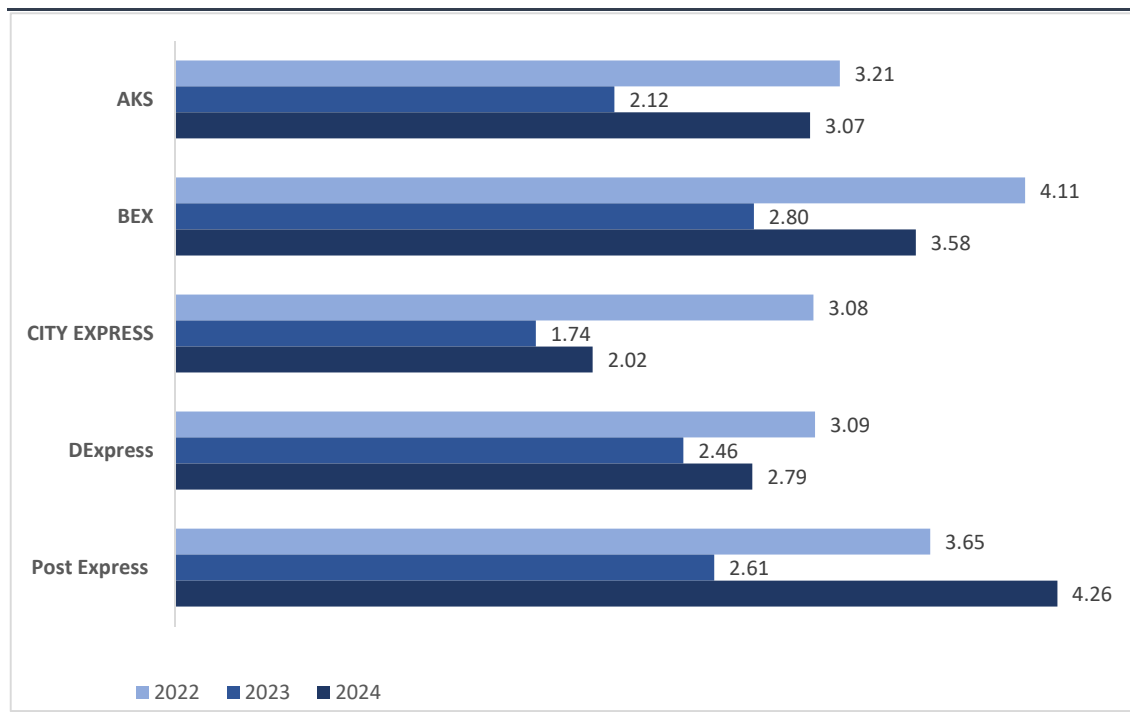
Слика 1.61 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштиљке на адреси пошљаоца", Регион 3, 2022-2024. године



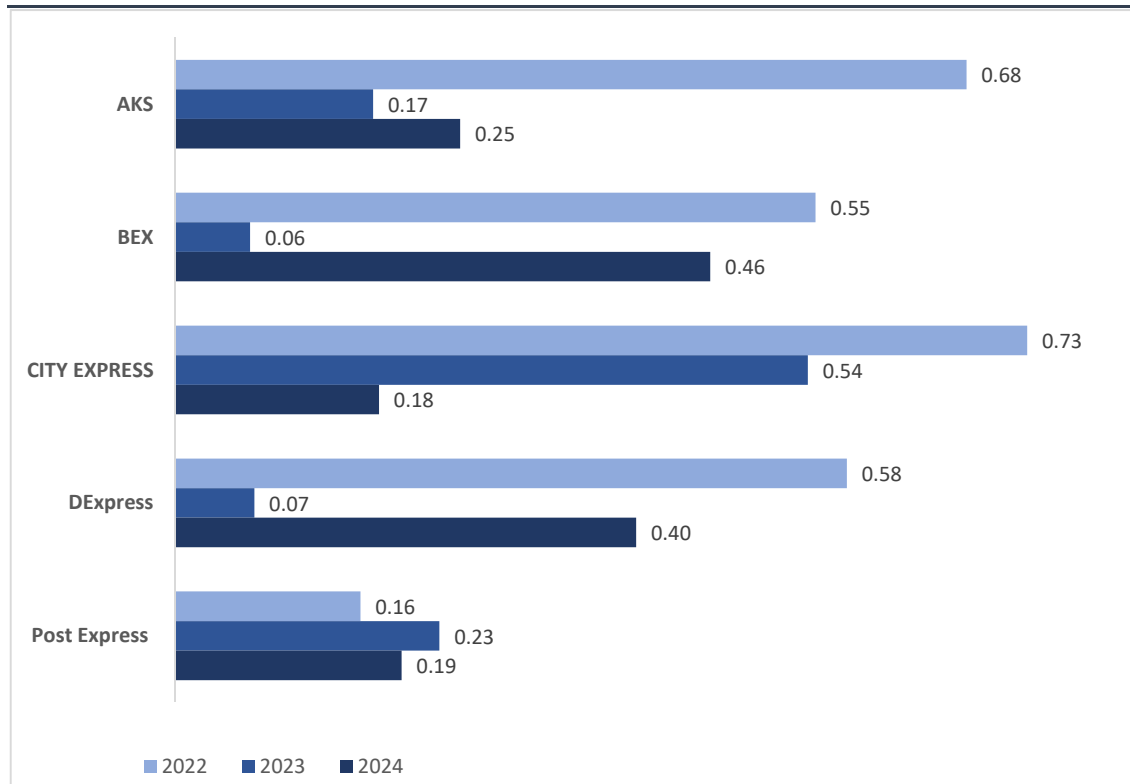
Слика 1.62 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", Регион 3, 2022-2024. године



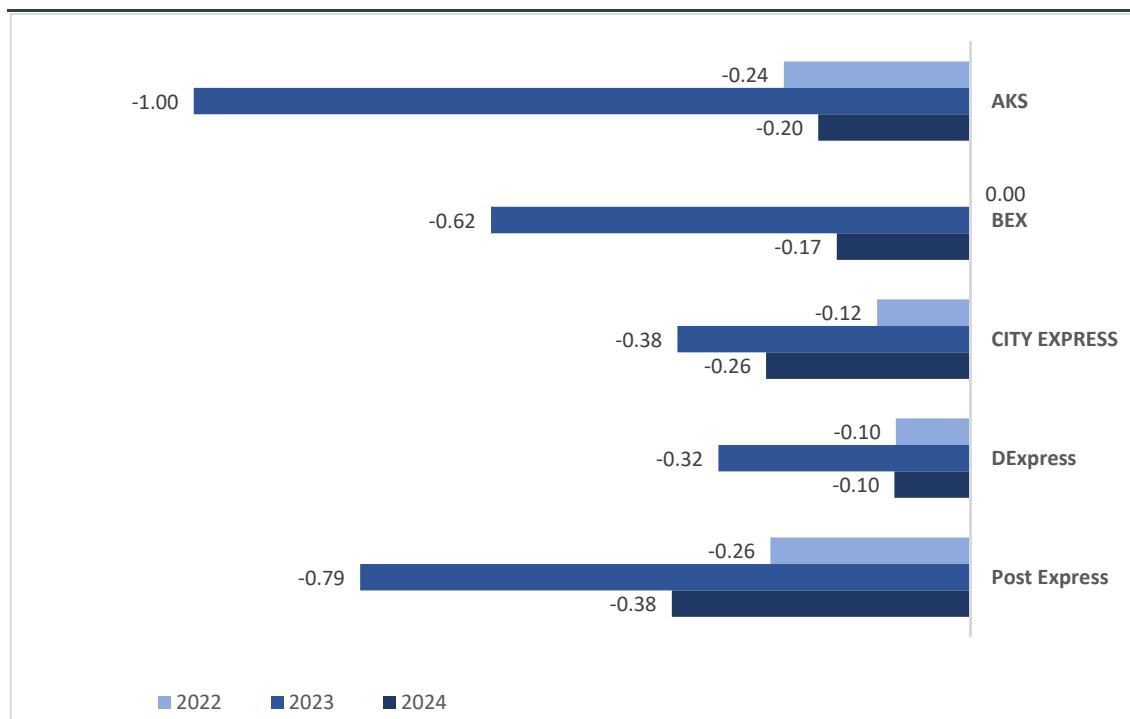
Слика 1.63 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 3, 2022-2024. године



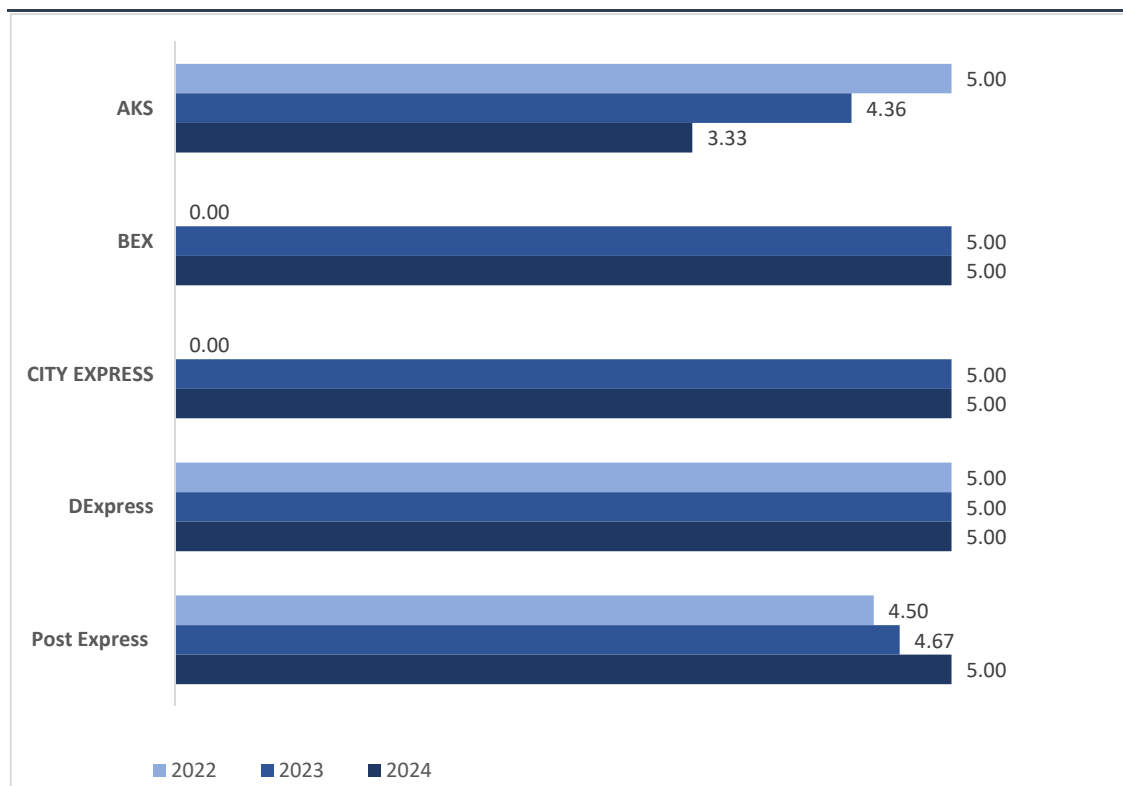
Слика 1.64 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", Регион 3, 2022-2024. године



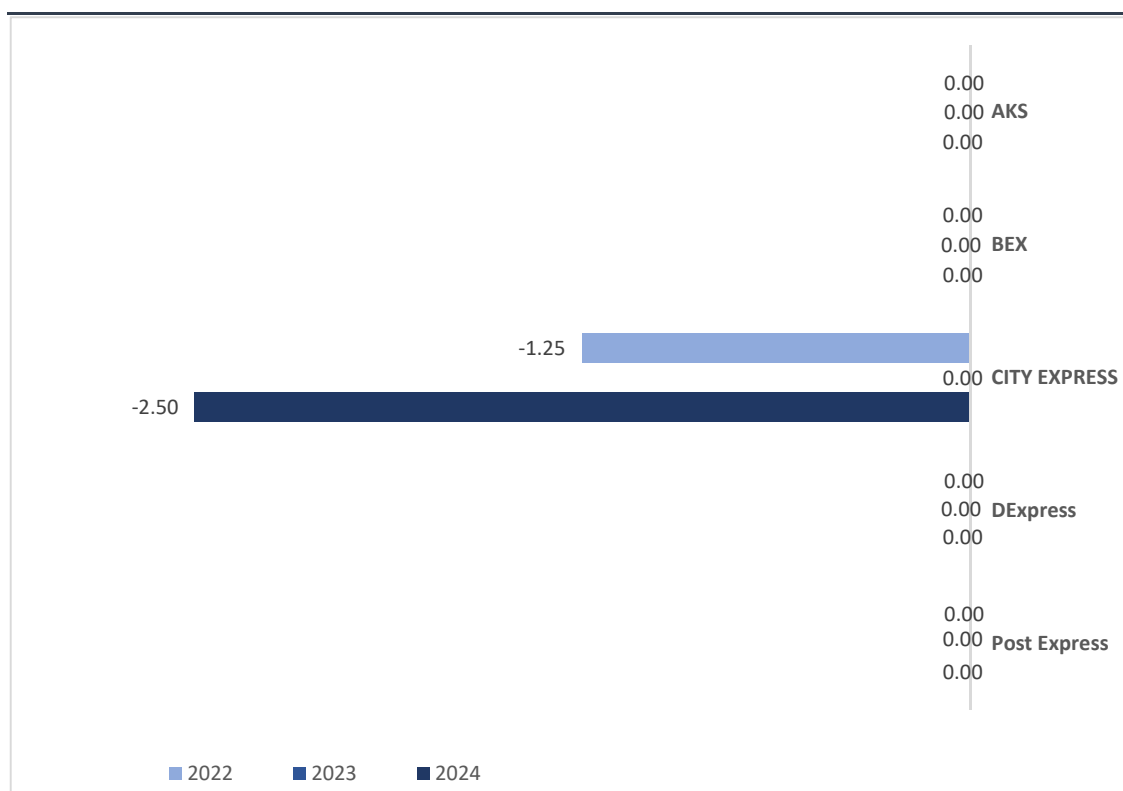
Слика 1.65 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата примаоца“, Регион 3, 2022-2024. године



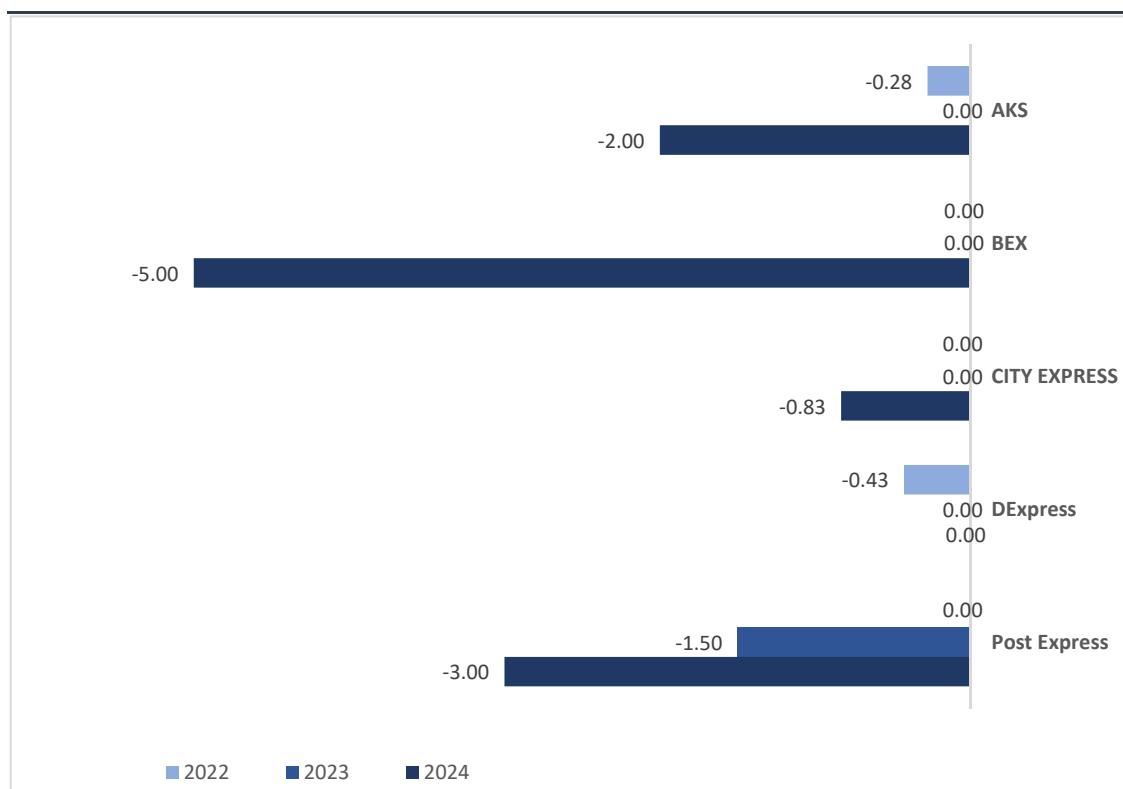
Слика 1.66 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", Регион 3, 2022-2024. године



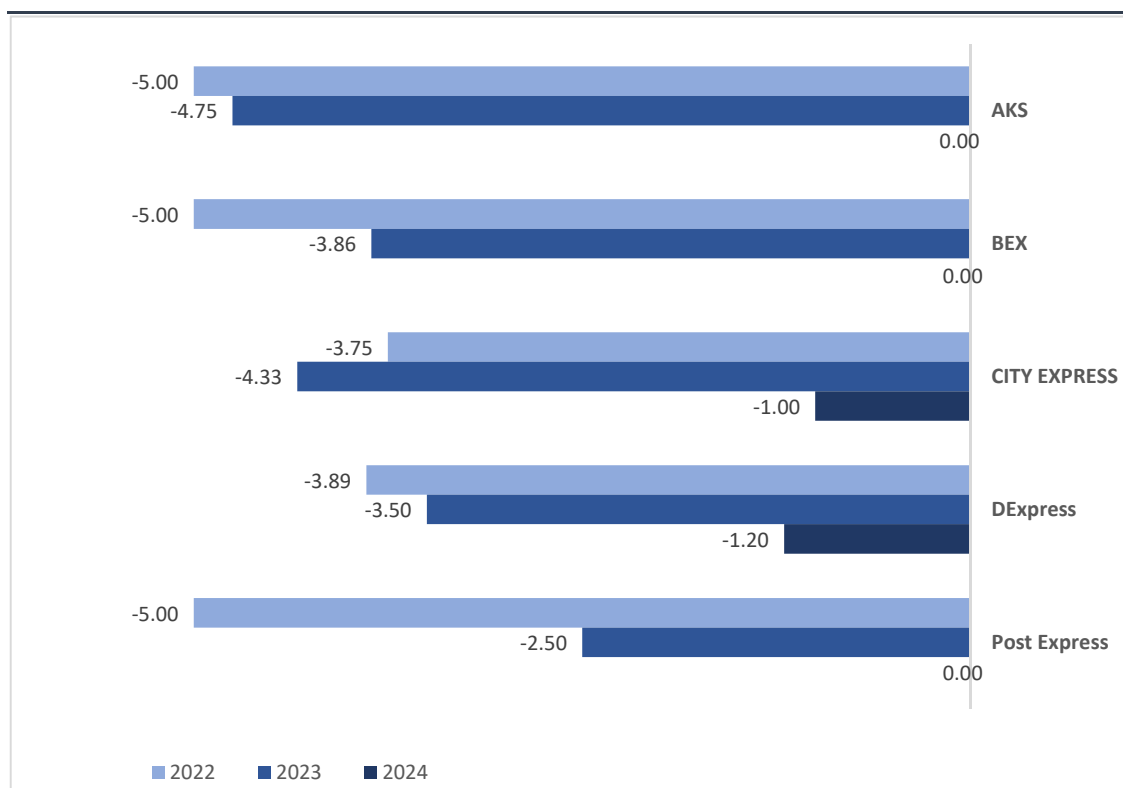
Слика 1.67 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене поштилке", Регион 3, 2022-2024. године



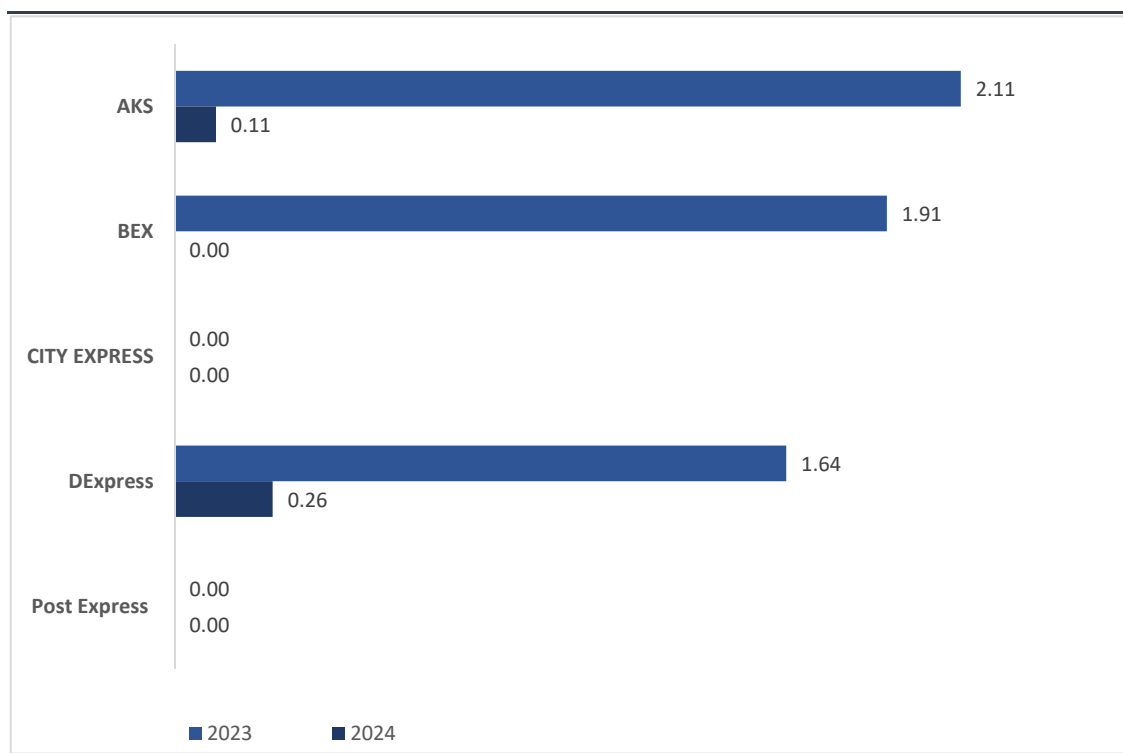
Слика 1.68 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 3, 2022-2024. године



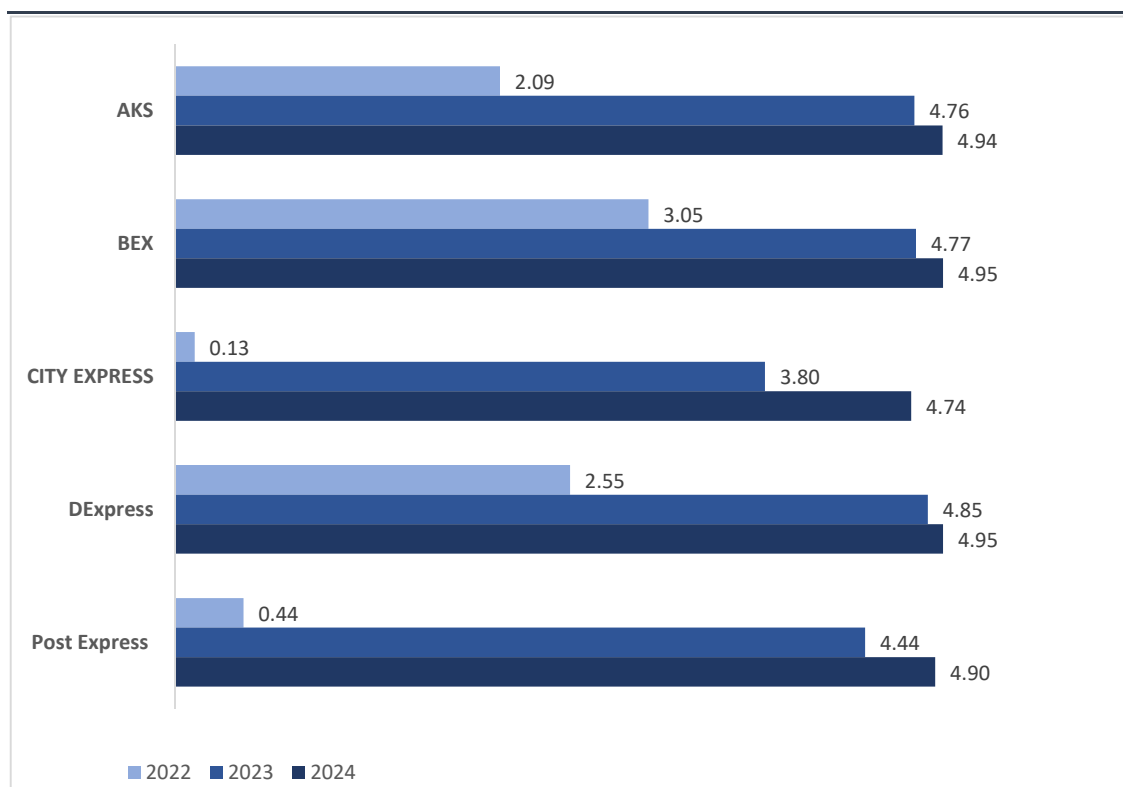
Слика 1.69 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 3, 2022-2024. године



Слика 1.70 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 3, 2022-2024. године

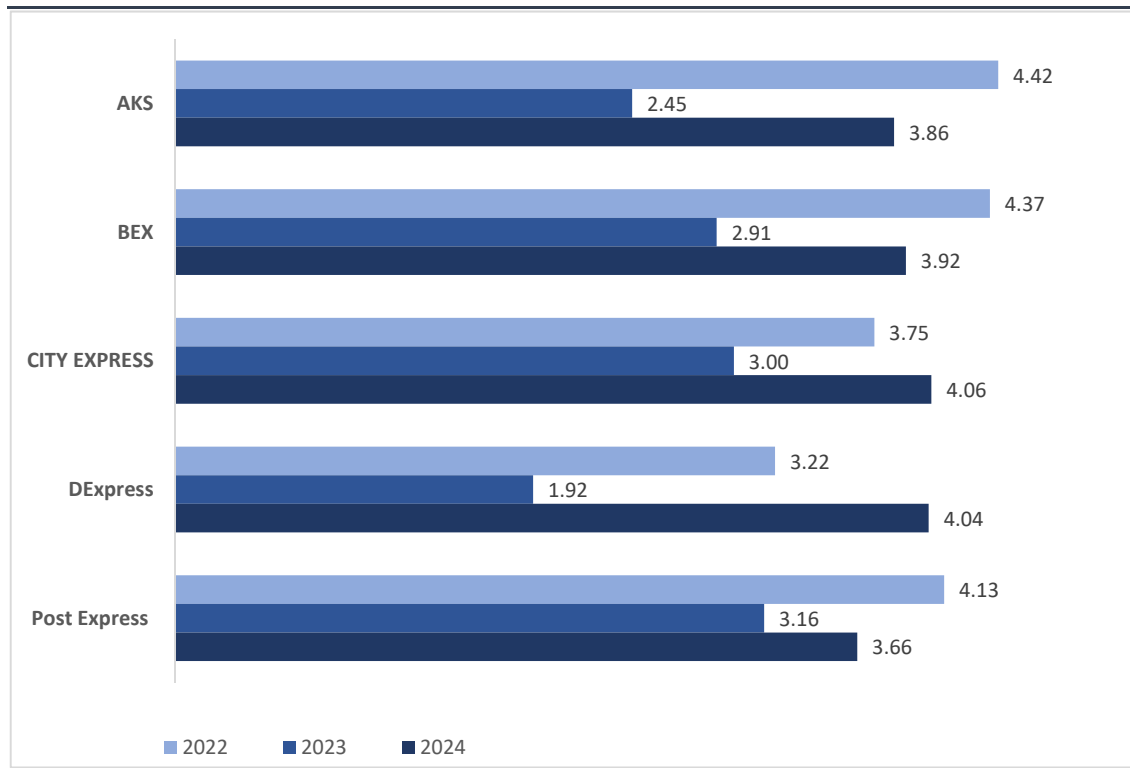


Слика 1.71 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 3, 2022-2024. године

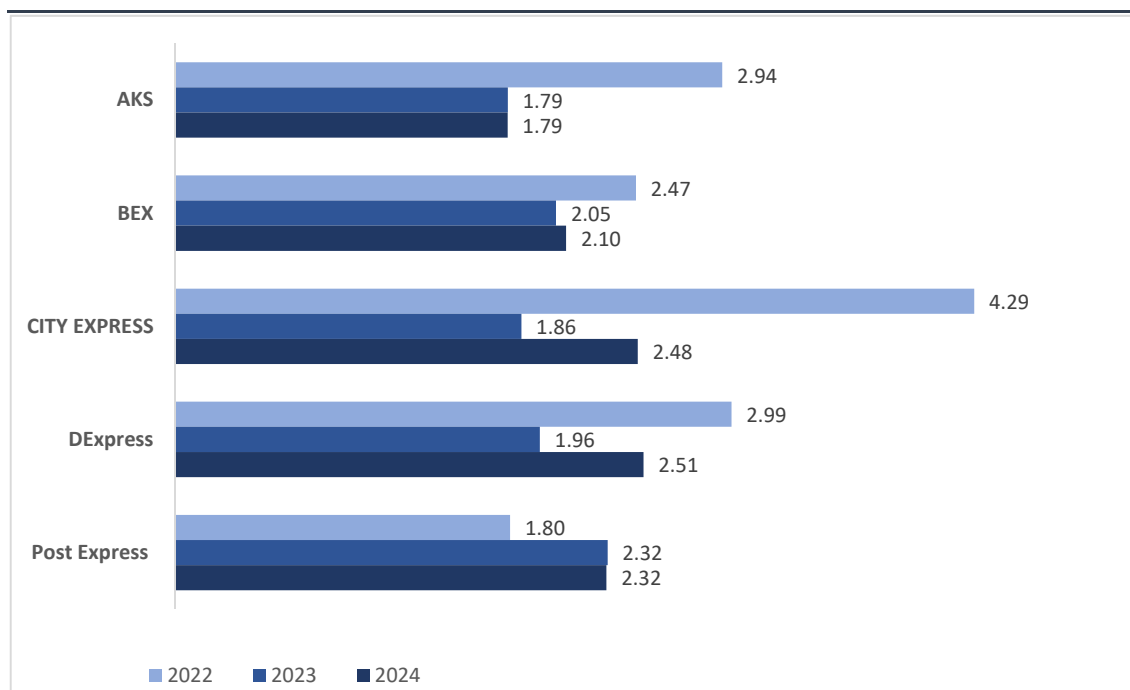


Регион 4 – Јужна и Источна Србија, вредности по подкритеријумима

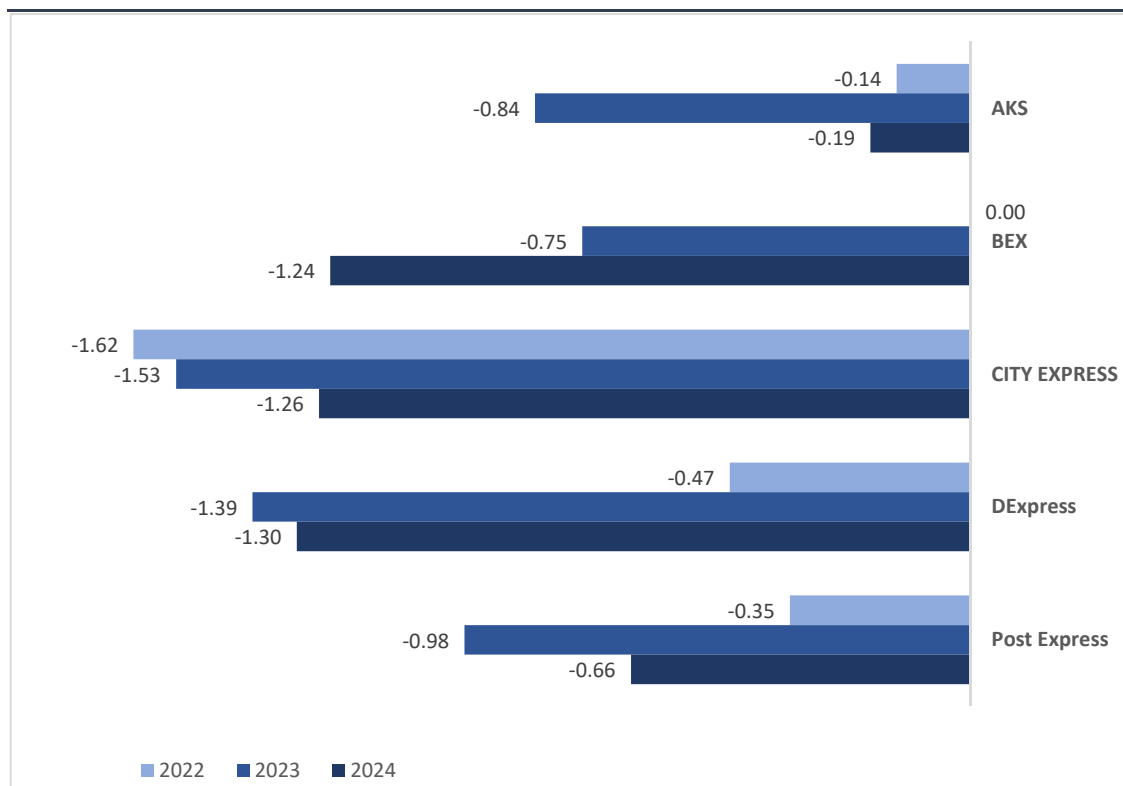
Слика 1.72 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.1 "Време потребно за успостављање комуникације са оператором „Call centra“ приликом захтева за преузимање поштомике", Регион 4, 2022-2024. године



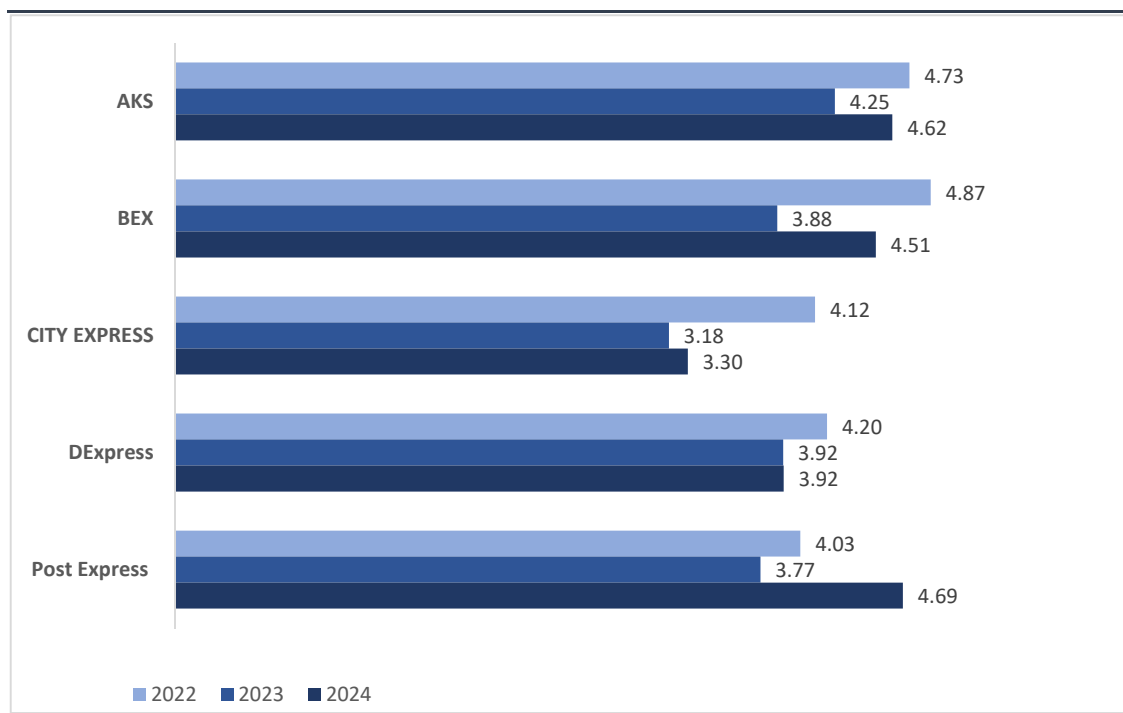
Слика 1.73 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.2 "Одступање од договореног (најављеног) времена за преузимање или од времена пријема захтева за преузимање поштомике на адреси поштомалоца", Регион 4, 2022-2024. године



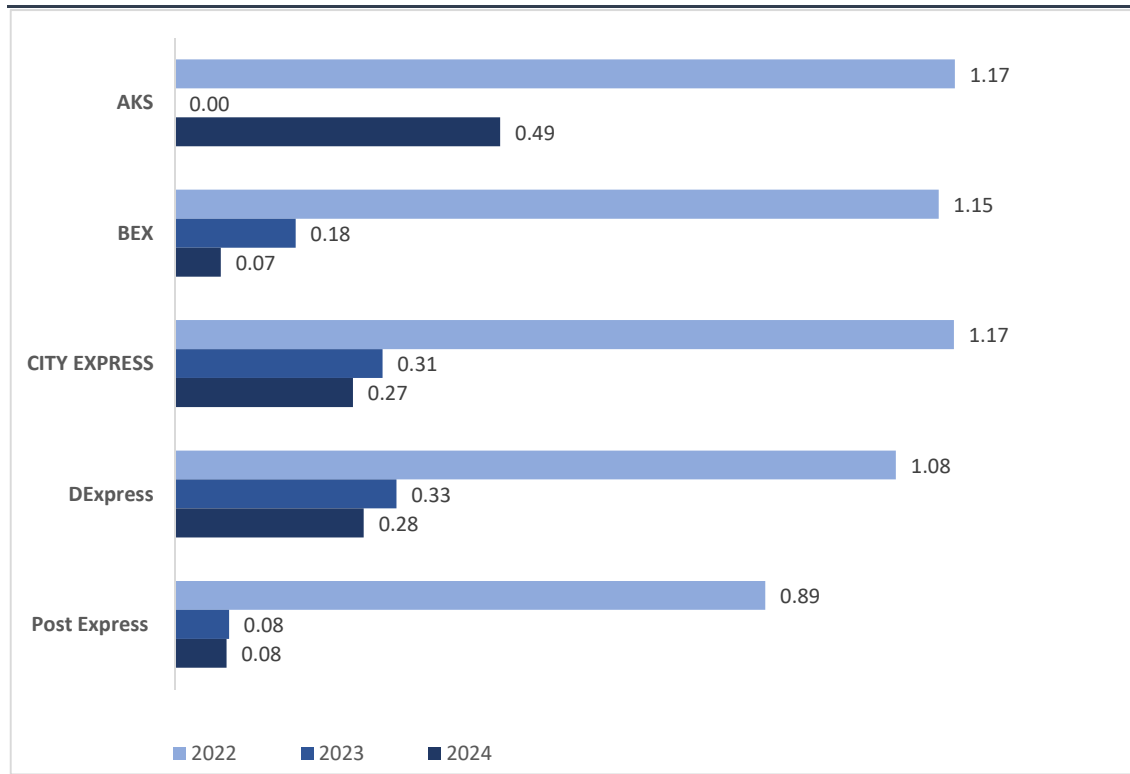
Слика 1.74 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 1.3 "Одбијање захтева за преузимање или отказ примљеног захтева за преузимање поштиљака", Регион 4, 2022-2024. године



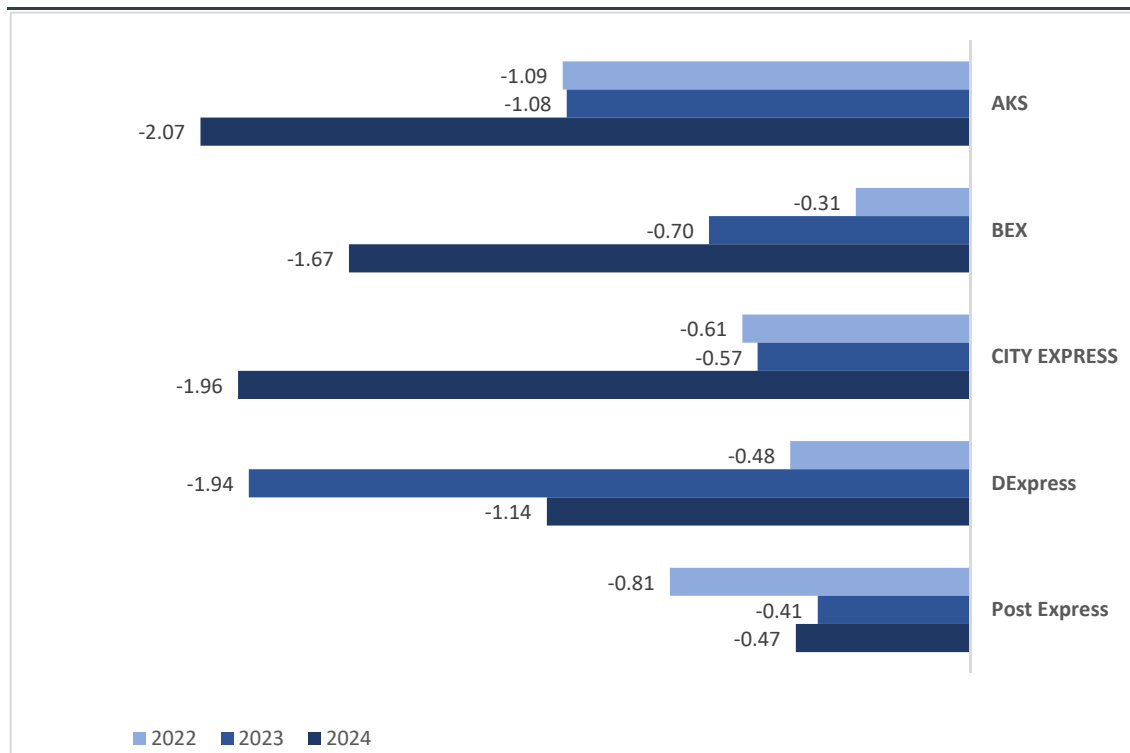
Слика 1.75 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.1 "Достава у гарантованом року", Регион 4, 2022-2024. године



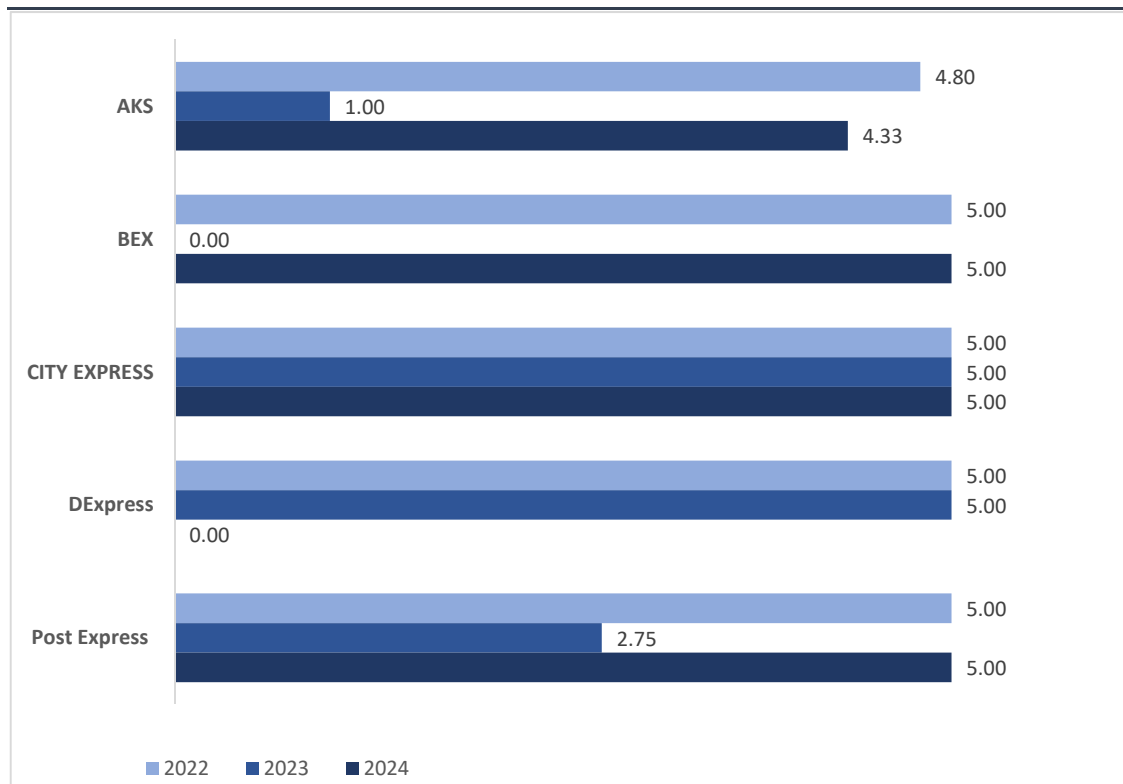
Слика 1.76 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.2 "Постојање и поштовање обавештења (SMS, мобилна апликација, телефонско позивање и др.) о оквирном времену уручења у току дана (толеранција ± 60 минута)", Регион 4, 2022-2024. године



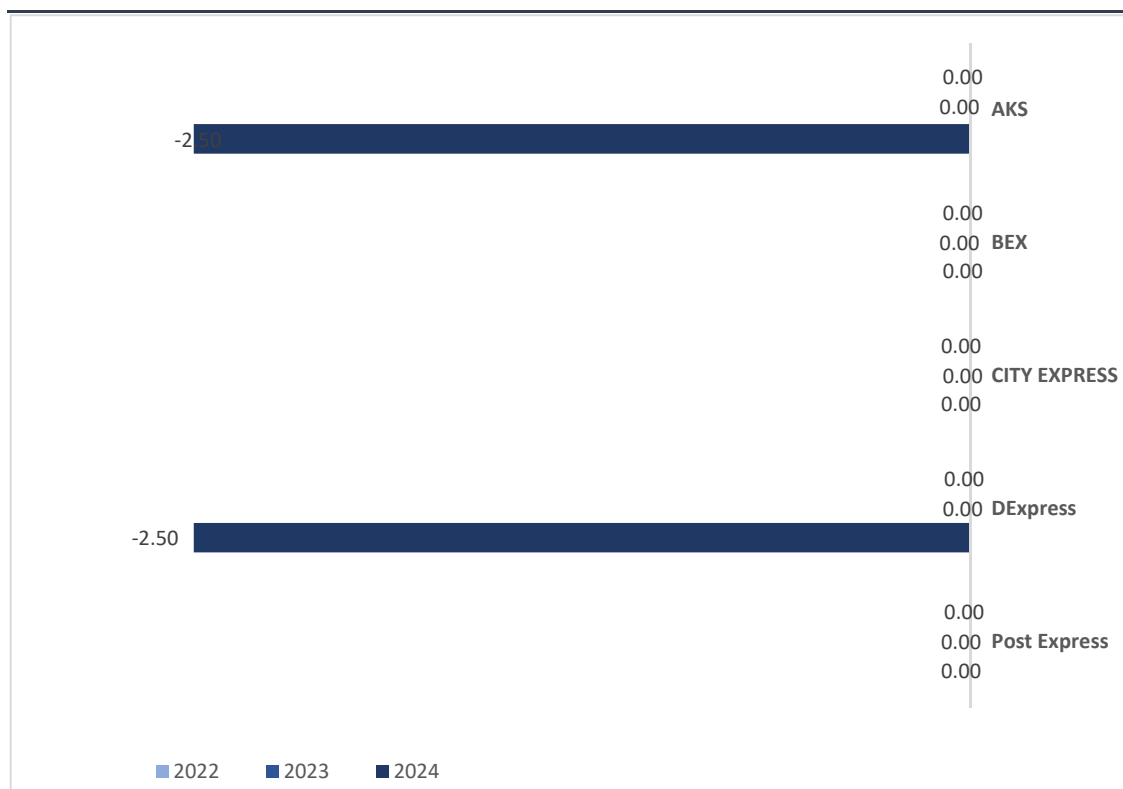
Слика 1.77 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.3 "Поштовање доставе на адреси примаоца, односно да ли је извршена достава „до врата“ примаоца", Регион 4, 2022-2024. године



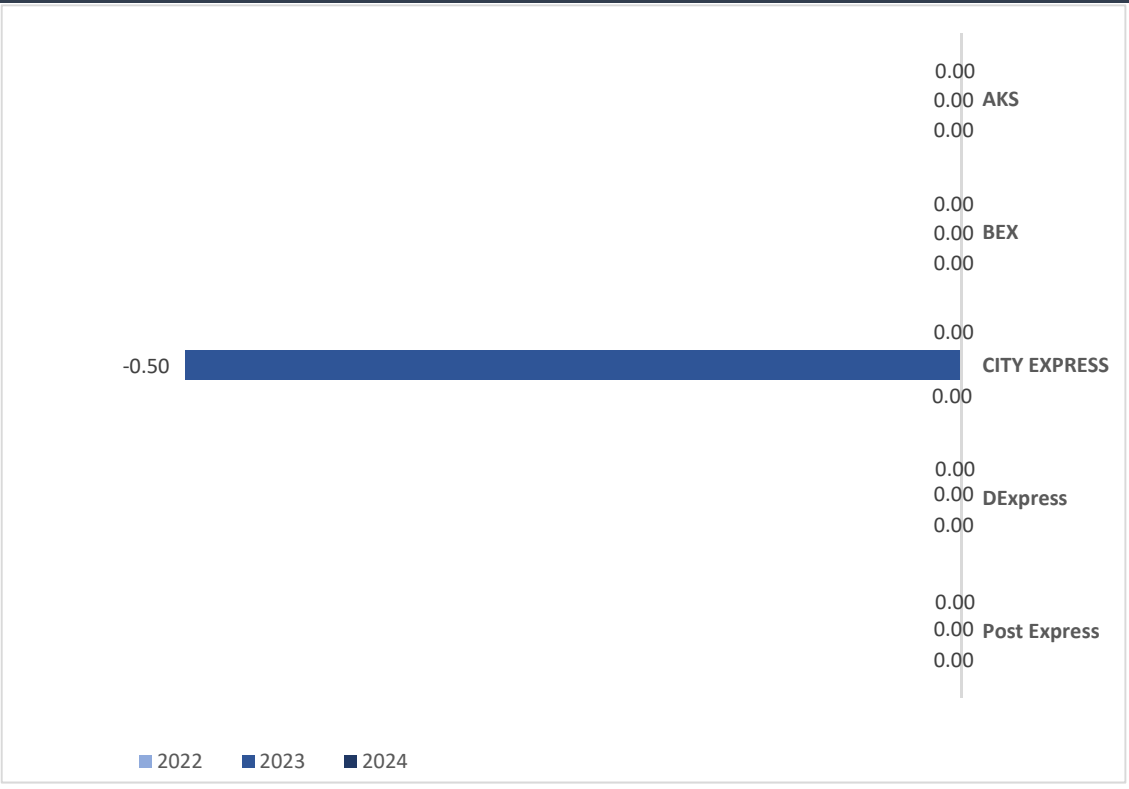
Слика 1.78 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 2.4 "Могућност уручења на алтернативној локацији (пакетомат, надослање на другу адресу, пословница оператора и др.) на захтев примаоца", Регион 4, 2022-2024. године



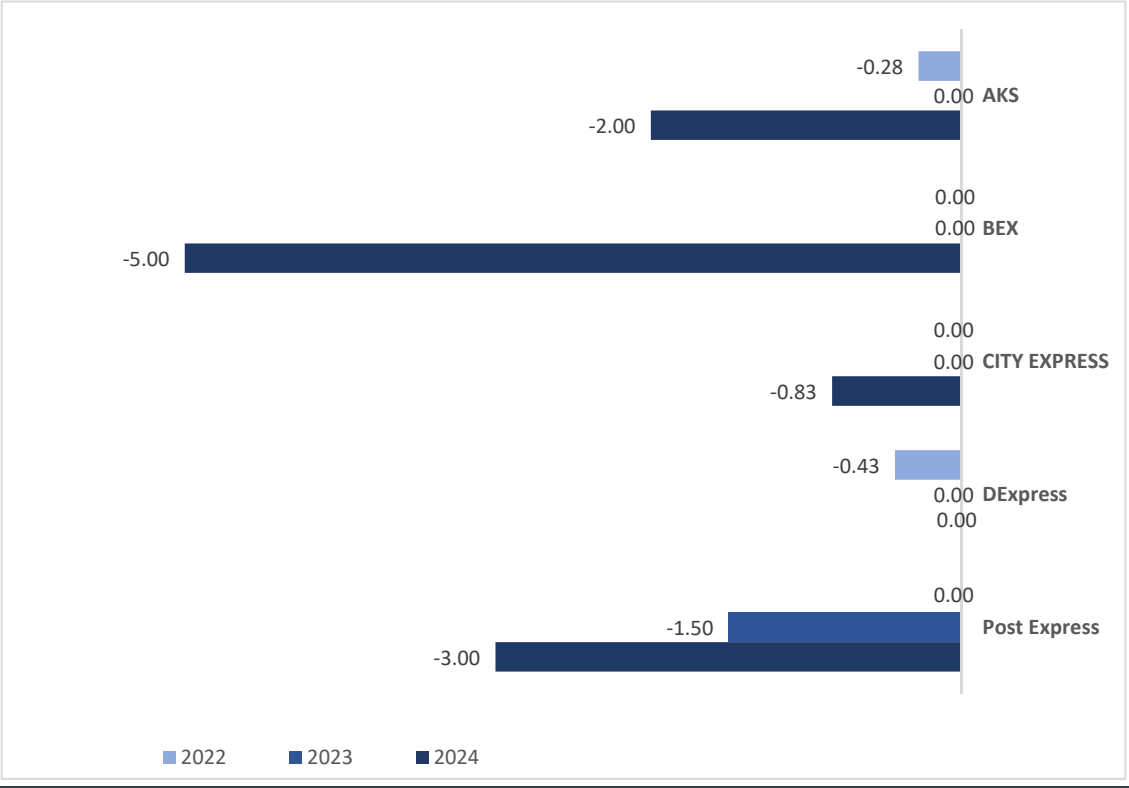
Слика 1.79 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.1 "Оштећење пошиљака (управљање ломљивим садржајем)", Регион 4, 2022-2024. године



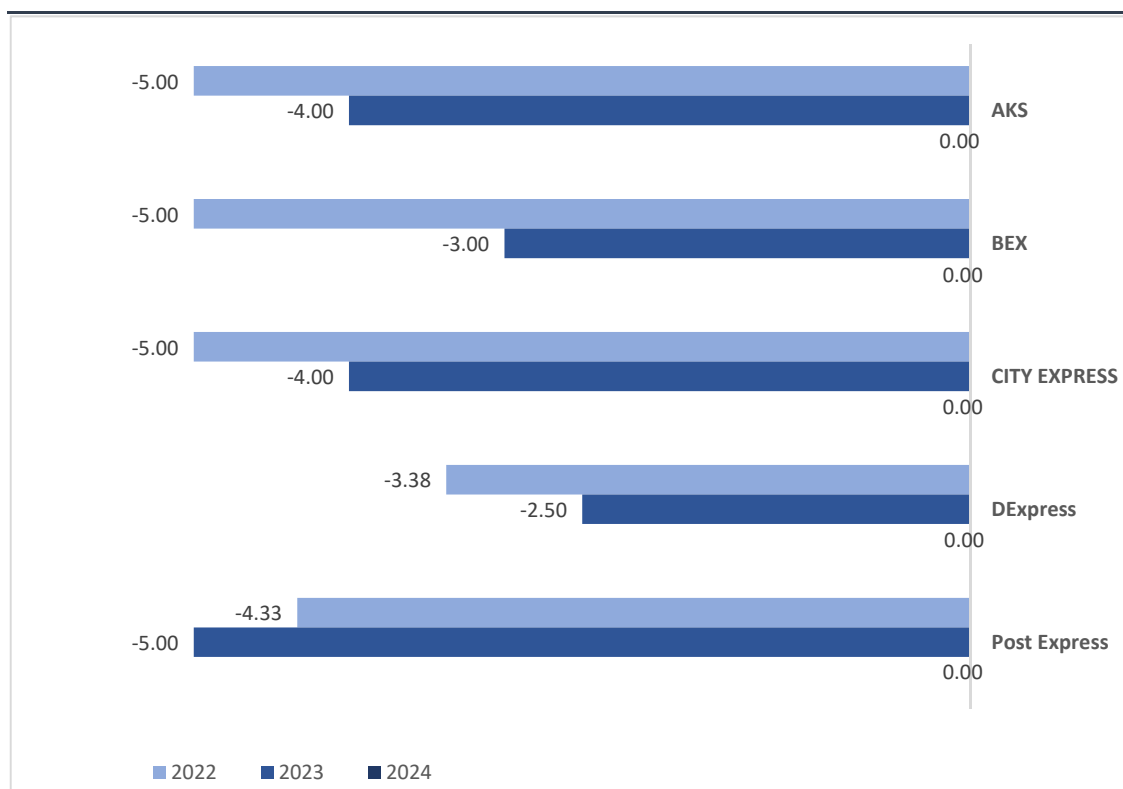
Слика 1.80 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.2 "Изгубљене пошиљке", Регион 4, 2022-2024. године



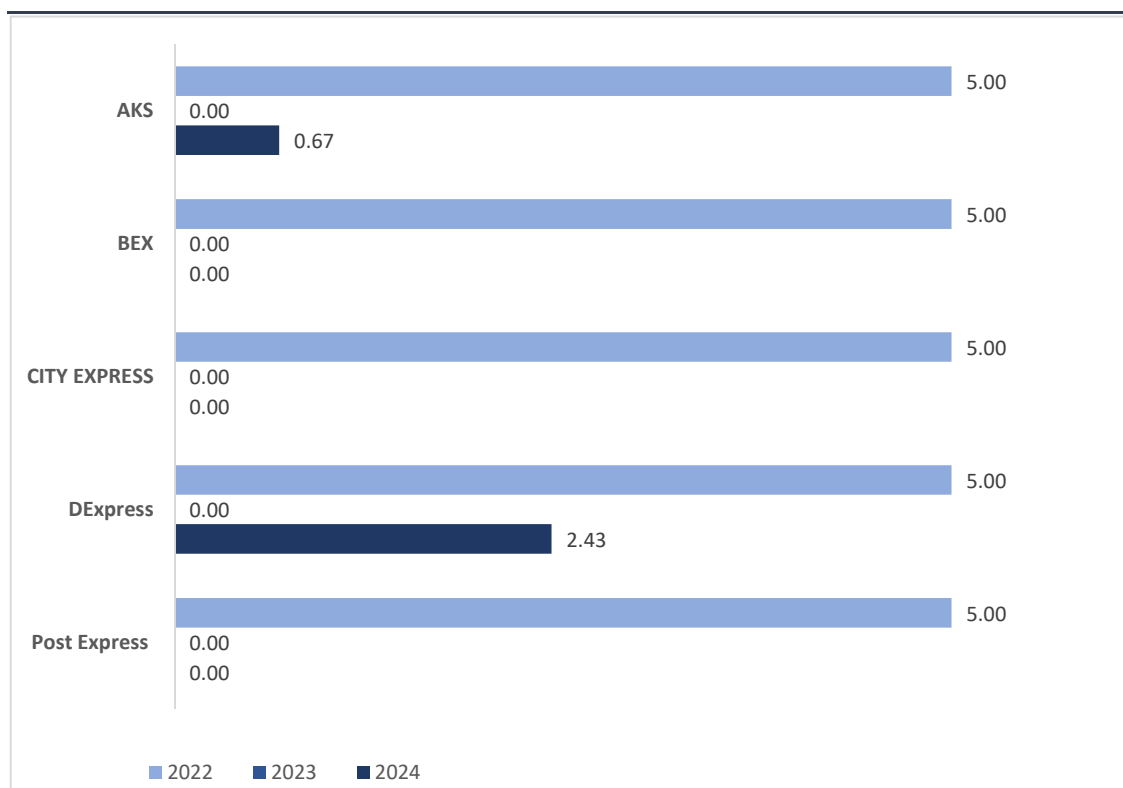
Слика 1.81 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.3 "Неизвршена, непотпуна или погрешно извршена поштанска услуга", Регион 4, 2022-2024. године



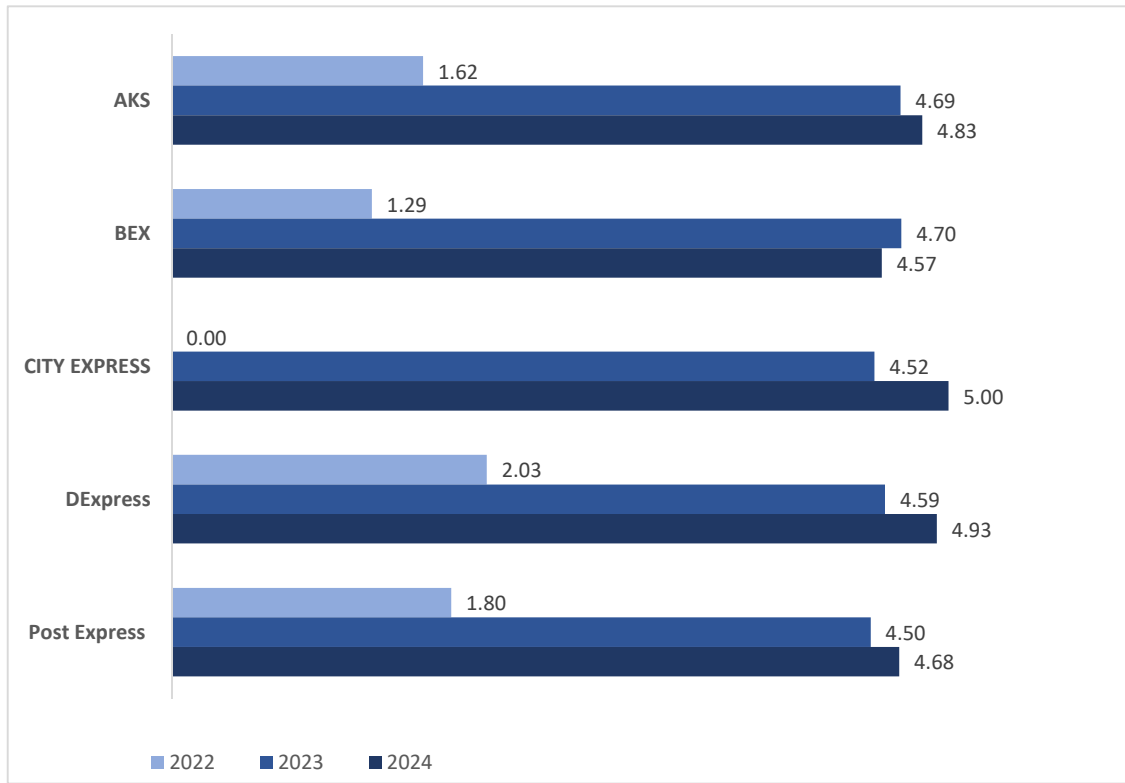
Слика 1.82 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 3.4 "Прекорачење рокова преноса", Регион 4, 2022-2024. године



Слика 1.83 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.1 "Могућност плаћања поштарине платном картицом код курира", Регион 4, 2022-2024. године



Слика 1.84 Вредности просечног броја бодова по подкритеријуму 4.2 "Након 60 минута од пријема пошиљке прималац посећује сајт поштанског оператора и проверава статус пошиљке коју је примио, како би се закључило да ли информације на сајту прате фактичко стање", Регион 4, 2022-2024. године



TCOM DOO BEOGRAD

У Београду, 22.04.2025. године

Воја Јовановић