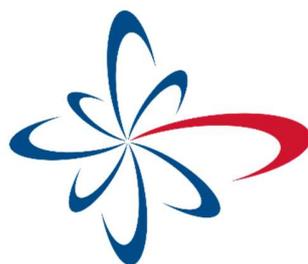




## Executive Summary

# Степен задовољења потреба корисника поштанских услуга

## Degree of satisfaction of postal service users' needs



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
**РАТЕЛ**  
РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА  
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ  
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

## Садржај/Contents

Увод.....	2
Физичка лица .....	3
Правна лица .....	7
Препоруке .....	10
Introduction.....	12
Individuals .....	13
Legal Entities.....	16
Recommendations.....	19

## **Увод**

Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ), сходно важећем Закону о поштанским услугама у обавези је да прати развој у области поштанских услуга, предузима мере у циљу унапређења и подстицања конкуренције на тржишту поштанских услуга, прописује стандарде квалитета у обављању поштанских услуга и прати њихову примену, укључујући и степен задовољења потреба корисника поштанских услуга. РАТЕЛ је ангажовао независну агенцију Smart+Research са задатком да спроведе истраживање које би обухватило испитивање задовољења потреба корисника поштанских услуга укључујући универзалну поштанску услугу и експрес услуге. Истраживањем су обухваћене две циљне групе – физичка лица (1200 испитаника) и правна лица (300 правних лица) на национално репрезентативним узорцима. Истраживање је спроведено у периоду од 05.12. до 31.12.2025.

## Физичка лица

Већина корисника универзалне поштанске услуге је задовољна близином поште (87%), при чему су корисници из руралних подручја мање густине насељености у већој мери исказали незадовољство близином поште у односу на становнике урбаних насеља. Приближно четвртина корисника сматра да радно време поште у којој најчешће обавља услуге није усклађено са потребама корисника, што чешће наводе корисници из руралних подручја. Потребу да пошта ради суботом види 70% физичких лица, посебно корисници из урбаних подручја и запослени.

Степен задовољства квалитетом пружених услуга је релативно висок и у случају писмоносне и у случају пакетске услуге, уз просечне оцене на петостепеној скали од 4.04 за писмоносне услуге и нешто ниже у случају пакетских услуга (4.01) и ниским процентом оних који су овим аспектом незадовољни. Негативно искуство уручивања писама и/или пакета од Поште Србије са закашњењем у претходних годину дана имало је 2 од 5 корисника поштанских услуга. Најмање случајева уручивања пошиљака са закашњењем било је у западној и централној Србији (33%), где је и задовољство квалитетом пружених услуга нешто веће од просека (4.2), док је највише незадовољних забележено у Београду (52%) и, у складу с тим, и ниже просечне оцене квалитета пружања ових услуга (3.8). Већини корисника универзалне поштанске услуге прихватљиво је да им пошиљка са документом буде достављена у року од 2 дана, док су мало флексибилнији када је у питању рок за уручење пакета, па је тај рок у просеку дужи – од 2 до 3 дана од дана слања пошиљке.

Скоро сви корисници су у претходних годину дана имали искуство са операторима експрес услуга (91%). Највећи број користио је услуге Post Express (80%), половина је користила услуге Вех Express (53%), нешто мање од половине корисника D Express (46%) и Aks Express (44%), а трећина је користила услуге City Express (35%).

10% корисника поштанских услуга је имало проблема са оштећењем пошиљки.

Пошиљке са робом се најчешће достављају на адреси корисника ових услуга. Када нису у могућности да преузму пошиљку на адреси становања, већини највише одговара да

им пошиљка са робом буде уручена у пошти / пословници. Следеће алтернативно место које се најчешће наводи је адреса у близини становања, док је пакетомат као опција на последњем месту.

Половина корисника поштанских услуга сматра да за цену експрес поштанских услуга добије одговарајући квалитет.

Када је у питању важност различитих аспеката поштанских услуга, резултати показују да корисници највећи значај придају цени услуге и брзини уручења, што указује на доминантну улогу ефикасности и економичности у избору поштанских услуга и одабиру поштанских оператора. Близина поште/пословнице оцењена је као умерено важан фактор, док је близина пакетомата у просеку мање значајна, што може указивати на још увек ограничену навику или доступност овог места за уручење међу корисницима. Запослени, корисници из урбаних средина и високо образовани у већој мери наглашавају брзину уручења као важан параметар избора и више вреднују близину пакетомата, што је у складу са већом доступношћу ове инфраструктуре, динамичнијим начином живота и указује на њихову већу оријентацију ка брзим и флексибилним видовима испоруке. Половина корисника поштанских услуга (53%) има искуство са коришћењем пакетомата и оцењује га релативно високом просечном оценом (4.34), што указује на позитиван доживљај ове услуге међу онима који је користе. Међу онима који до сада нису користили пакетомат, као најчешћи разлози наводе се компликована процедура коришћења, непостојање пакетомата у близини или изостанак потребе за том услугом.

За преко 2/3 корисника као физичких лица могућност избора одређеног дана или времена доставе уз додатну наплату је важно или веома важно. Међу њима преовлађује урбано становништво. Претежно виши нивои важности указују на постојање сегмента корисника који цене флексибилност и спремни су да плате додатну услугу ради боље прилагођености својим обавезама, при чему се прихватљив износ код већине корисника креће у оквирима од 10% више у односу на постојећу цену, и за одређени дан и за одређено време доставе.

Корисници у великој мери препознају значај могућности праћења пошиљака и услуге најаве прецизнијег времена уручења, при чему се овај значај посебно истиче међу запосленима, високообразованим и становницима урбаних средина. Умерене до изнадпросечне оцене наведених услуга потврђују њихову важну улогу у процесу планирања и праћења статуса пошиљака, при чему је услуга најаве прецизнијег времена уручења оцењена нешто вишом просечном оценом (4.12) у односу на могућност праћења преноса пошиљке (3.79).

Електронске сервисе за поштанске услуге користи редовно или повремено око 2/3 физичких лица, док 1/5 уопште не користи такве услуге. Без проблема се са овим сервисима сналази 62%, претежно корисника са урбаног подручја које уједно и значајно више користи ову врсту поштанских услуга.

Око три четвртине корисника редовно обавља куповину путем интернет продавница. За 4 од 5 корисника е-куповине значајна је могућност избора између више поштанских оператора, што указује на изражену потребу за већом флексибилношћу и јачом конкуренцијом у области доставе. Више од половине свих корисника (61%) истиче важност опције плаћања поштарине и откупног износа платним картицама приликом преузимања пошиљке на адреси, што упућује на постојање интересовања за увођење и унапређење ове услуге.

Ставови о коришћењу електричних возила у транспорту пошиљака су подељени, при чему половина корисника ову меру сматра значајном. Међутим, спремност на прихватање поскупљења услуга због тога је ограничена, јер само четвртина корисника подржава поскупљење, и то до 10% више у односу на актуелну цену услуге.

Негативно искуство са појединим операторима имало је 25% корисника експрес услуга, најчешће у вези са предајом пошиљака, кашњењем испоруке и недостављањем пошиљака до врата.

Трећина корисника поштанских услуга (35%) је упозната са начином покретања рекламационог поступка. Рекламацију је поднело 45% корисника који су имали негативна искуства, док међу онима са искуством у вези са рекламацијама преовладава

незадовољство исходом поступка. Најчешћи разлози за неподношење рекламација су недостатак времена, неповерење у позитиван исход и сложеност поступка.

## Правна лица

Правна лица су већински задовољна близином поште у којој најчешће користе поштанске услуге (92%), а радно време поште перципирано је као добро усклађено са потребама корисника (94%). Правна лица из урбаних насеља задовољнија су радним временом поште у којој обављају поштанске услуге (96%) од правних лица из руралних насеља (81%). С обзиром на високо задовољство близином и радним временом поште, две трећине правних лица не види потребу да пошта ради суботом, док тек 14% правних лица сматра рад поште суботом важним.

Квалитет писмоносне и пакетске услуге високо је оцењен – 58% правних лица оцењује писмоносну услугу највишом оценом, а 54% њих чини исто у случају пакетске услуге. Само 7% корисника писмоносне и 6% корисника пакетске услуге незадовољно је њиховим квалитетом. Мала предузећа оцењују квалитет писмоносних услуга оценом нешто нижом од укупног просека уз просечну оцену 4.25. Посматрано са аспекта пакетских услуга, предузећа у државном власништву оцењују њихов квалитет вишом просечном оценом (4.81) у поређењу са предузећима у приватном власништву (4.24).

Приликом слања писама или пакета преко Поште Србије, 29% правних лица је у претходних годину дана имало искуства са кашњењем пошиљака. Ово се истиче као проблем, јер правна лица већински сматрају да је уручење пошиљке у року од једног до два дана прихватљиво. У случају писама, 26% правних лица очекује доставу у року од једног дана, а 56% у року од два дана. Достава пакета у року од једног дана прихватљива је за 27% правних лица, док око половине њих сматра да је уручење пакета у року од два дана примерено.

Скоро сва правна лица користила су експрес услуге у протеклих годину дана. Највећи број користио је услуге Post Express (82%), док је мање од половине користило Aks Express (45%) и Vex Express (44%). Трећина правних лица користила је услуге City Express (34%) или D Express (34%).

Приватна предузећа у већој мери користе експрес услуге Aks Express (48%), Вех (46%), City Express (37%) и D Express (36%) од државних. Предузећа која се баве производњом су у већој мери користила услуге Aks Express (59%), City Express (50%) и D Express (49%) у протеклих годину дана, док су се предузећа која се баве услужним делатностима у мањој мери одлучивала на коришћење услуга Aks Express (32%).

12% правних лица имало је проблеме са оштећењем пошиљака јер није добило адекватне информације о правилном паковању од поштанског оператора. Овај проблем заступљенији је међу предузећима у приватном власништву (13%) и предузећима која се баве трговином (19%).

Више од три четвртине правних лица (77%) наводи да барем понекад користи електронске сервисе за поштанске услуге који захтевају употребу телефона или рачунара, а две петине њих то чини редовно. Више од половине предузећа која се баве трговином користе електронске поштанске сервисе редовно (56%), док то чини само 28% предузећа која се баве услужним делатностима. Употреба електронских сервиса мање је заступљена у руралним срединама, где 42% предузећа никада не користи електронске поштанске сервисе. Електронски сервиси добро су прилагођени корисницима – већина се са њима сналази без проблема (71%), а само 8% наводи да им је употреба електронских сервиса делимично или веома компликована.

Брзина уручења најважнији је аспект поштанске услуге – чак 74% правних лица сматра је веома важном, са просечном оценом важности 4.67. Цена услуге други је најважнији параметар (4.20), а близина поште/пословнице налази се на трећем месту (3.96). Близина поште/пословнице у просеку је важнија правним лицима из предузећа у државном, а мање важна предузећима у приватном власништву.

Скоро две трећине правних лица сматра да је однос цене и квалитета експрес услуга на једнаком нивоу, а скоро петина (17%) сматра да је квалитет на вишем нивоу у односу на цену.

Могућност адресовања пошиљке на пакетомат релевантна је сваком десетом правном субјекту (11%), а значајнија је правним субјектима из урбаних насеља (12%).

Одабир дана доставе нешто је важнији од одабира времена доставе (просечна оцена важности дана доставе: 3.24; просечна оцена важности времена доставе: 3.08). Правна лица којима су дан доставе и могућност одабира времена доставе важни спремна су да за ту услугу додатно плате до 10%.

Када се говори о могућности праћења пошиљки, за преко половине правних лица праћење преноса је веома важно (56%), док две петине (42%) наводи да им је најава прецизног времена уручења веома важна. Могућност праћења пошиљака у просеку је релевантнија малим предузећима, предузећима из Београда и других урбаних насеља.

Више од половине правних лица (55%) подржава иницијативу да поштански оператори користе електрична возила у циљу смањења загађења, али тек трећина њих (32%) сматра поскупљење поштанских услуга прихватљивим под овим околностима. У просеку, поскупљење до 10% због употребе електричних возила сматра се примереним.

Када је реч о рекламацијама, половина правних лица наводи да је информисана о процедури за покретање рекламационог поступка. Преко две трећине правних лица (70%) није имало негативних искуства са операторима експрес услуга. Најчешћи проблеми са операторима генерално односили су се на кашњење пошиљака (56%), док је две петине правних лица искусило проблеме услед губитка пошиљке. Негативна искуства односила су се и на чињеницу да курири не достављају пошиљке до пословних просторија (29%), као и на оштећења пошиљке током преноса (26%).

Скоро две трећине (64%) правних лица која су имала негативних искустава са операторима уложило је рекламацију, а две трећине њих наводи да је задовољно начином решавања рекламационог поступка. Правна лица која нису покренула рекламациони поступак поступила су тако јер нису била сигурна у позитиван исход (46%) или услед недостатка времена (24%).

## Препоруке

- ✓ Радити на унапређењу брзине и поузданости доставе писама и пакета, јер се овај аспект издваја као најважнији и код физичких и код правних лица. За физичка лица, посебан фокус ставити на смањење кашњења у Београду и јасно комуницирати реалне рокове доставе (2 дана за документа, 2–3 дана за пакете). За правна лица, приоритет је поуздано уручење у року од 1–2 дана, с обзиром на учестала негативна искуства са кашњењима.
- ✓ Задржати рад пошта суботом у урбаним срединама.
- ✓ Трудити се да не дође до смањења доступности поштанских услуга становништву на подручју мање густине насељености (испод 250 домаћинстава).
- ✓ Радити на промоцији пакетомата као алтернативне опције за доставу пошиљака кроз бољу информисаност о начину употребе и проширење мреже, посебно ван урбаних средина.
- ✓ Увести могућност плаћања поштарине и откупног износа картицом приликом предаје/уручења пошиљке на адреси.
- ✓ Нагласити значај дигиталних поштанских услуга, пре свега када је реч о праћењу пошиљака и покретању рекламационог поступка. Промовисати дигиталне сервисе и поједноставити њихову употребу, уз информисање о доступним функцијама. У случају правних лица, истаћи дигиталне алате као средство за уштеду времена и ефикасније пословање, укључујући и подношење рекламација.
- ✓ Увести стандардне смернице за правилно паковање пошиљака у форми памфлета, постера или електронских подсетника у циљу смањења учесталости оштећења пошиљака.
- ✓ Постоји потенцијал за увођење услуге доставе пошиљки у унапред дефинисаном термину, али је неопходно пажљиво дефинисати ниво додатне наплате како би услуга била прихватљива ширем кругу корисника. Када је реч о физичким лицима,

препоручени износ увећања цене је око 10%, а када је реч о правним лицима, предложен износ је 10-12%.

- ✓ Информисати кориснике о начину решавања рекламационог поступка. У случају правних лица, фокус ставити на ефикасност и брзину решавања рекламација, уз наглашавање дигиталних канала као олакшавајућег фактора.
- ✓ Јасно и континуирано комуницирати однос цене и квалитета услуга правним лицима, јер се однос већински перципира као уравнотежен, како би се додатно учврстило поверење и оправдала структура цена.

## **Introduction**

The Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services (RATEL), in accordance with the applicable Law on Postal Services, is obliged to monitor developments in the field of postal services, undertake measures aimed at improving and fostering competition in the postal services market, prescribe quality standards for the provision of postal services and monitor their implementation, including the level of satisfaction of the needs of postal service users. RATEL engaged the independent agency Smart+ Research to conduct a study examining the extent to which the needs of postal service users are met, including universal postal services and express services. The study covered two target groups – individuals (1,200 respondents) and legal entities (300 legal entities), based on nationally representative samples. The research was conducted in the period from December 5<sup>th</sup> to December 31<sup>st</sup>, 2025.

## Individuals

Most users of universal postal services are satisfied with the proximity of post offices (87%). However, users from rural areas with lower population density more often express dissatisfaction with post office proximity compared to residents of urban areas. Approximately one quarter of users believes that the working hours of the post office they most frequently use are not aligned with users' needs, a view more commonly expressed by users from rural areas. The need for post offices to operate on Saturdays is recognized by 70% of individuals, particularly users from urban areas and employed respondents.

The level of satisfaction with the quality of services provided is relatively high for both letter-mail and parcel services, with average ratings on a five-point scale of 4.04 for letter-mail services and slightly lower for parcel services (4.01), and a low share of dissatisfied users. In the past year, 2 out of 5 postal service users had a negative experience involving delayed delivery of letters and/or parcels by Post of Serbia. The fewest cases of delayed deliveries were recorded in Western and Central Serbia (33%), where satisfaction with service quality is slightly above average (4.2), while the highest level of dissatisfaction was recorded in Belgrade (52%), accompanied by lower average service quality ratings (3.8). For the majority of users of universal postal services, it is acceptable for a document shipment to be delivered within 2 days, while they are somewhat more flexible when it comes to the delivery timeframe for parcels, so this deadline is on average longer—between 2 and 3 days from dispatch.

Almost all users have had experience with express service operators in the past year (91%). The largest number used Post Express services (80%), half used Bex Express services (53%), slightly less than half used D Express (46%) and Aks Express (44%), while one third used City Express services (35%).

10% of postal service users experienced problems with damaged shipments.

Shipments containing goods are most often delivered to users' home addresses. When users are unable to receive shipments at their residence, most prefer delivery at a post

office/branch. The next most frequently mentioned alternative location is an address near the place of residence, while parcel lockers are ranked last as an option.

Half of postal service users believe that the price of express postal services corresponds to the quality received.

When it comes to the importance of various aspects of postal services, the results show that users attach the greatest importance to service price and delivery speed, indicating the dominant role of efficiency and cost-effectiveness in the choice of postal services and the selection of postal operators. The proximity of a post office/branch is assessed as a moderately important factor, while the proximity of parcel lockers is, on average, less significant, which may indicate still limited habits or availability of this delivery point among users.

Employed users, users from urban areas, and highly educated users place greater emphasis on delivery speed as an important selection parameter and assign higher value to the proximity of parcel lockers. This is consistent with greater availability of this infrastructure and a more dynamic lifestyle and indicates their stronger orientation towards fast and flexible delivery options. Half of postal service users (53%) have experience using parcel lockers and rate them with a relatively high average score (4.34), which points to a positive perception of this service among those who use it. Among users who have not yet used parcel lockers, the most frequently cited reasons are a complicated usage procedure, the absence of parcel lockers nearby, or a lack of need for this service.

For more than two thirds of individual users, the possibility of choosing a specific delivery day or time for an additional fee is considered important or very important. Urban users predominate among this group. Predominantly higher importance levels indicate the existence of a segment of users who value flexibility and are willing to pay extra for better alignment with their obligations, with the acceptable additional amount for most users being up to 10% higher than the existing price, both for selecting a specific delivery day and a specific delivery time.

Users largely recognize the importance of shipment tracking and the service of more precise delivery time notifications, with this importance being particularly pronounced among employed users, highly educated users, and residents of urban areas. Moderate to above-average

ratings of these services confirm their important role in the process of planning and monitoring shipment status, with the service of precise delivery time notification receiving a slightly higher average rating (4.12) compared to shipment tracking (3.79).

Electronic postal services are used regularly or occasionally by around two thirds of individuals, while one fifth does not use such services at all. A total of 62% of users report no difficulties in using these services, predominantly users from urban areas, who also make significantly greater use of this type of postal service.

Approximately three quarters of users regularly shop via online stores. For four out of five e-commerce users, the possibility of choosing among multiple postal operators is important, indicating a pronounced need for greater flexibility and stronger competition in the delivery sector. More than half of all respondents (61%) emphasize the importance of the option to pay postage and cash-on-delivery amounts by payment cards upon receipt of the shipment at the address, which points to interest in introducing and improving this service.

Attitudes toward the use of electric vehicles in shipment transport are divided, with half of users considering this measure important. However, willingness to accept service price increases as a result is limited, as only one quarter of respondents support an increase, and only up to 10% compared to the current service price.

Negative experiences with certain operators were reported by 25% of express service users, most commonly related to shipment acceptance, delivery delays, and failure to deliver shipments to the door.

One third of postal service users (35%) are familiar with the procedure for initiating a complaint process. Complaints were submitted by 45% of users who had negative experiences, while dissatisfaction with the outcome predominates among those with experience related to complaints. The most common reasons for not submitting complaints are lack of time, distrust in a positive outcome, and the complexity of the procedure.

## Legal Entities

Legal entities are largely satisfied with the proximity of the post office where they most frequently use postal services (92%), and the post office working hours are perceived as well aligned with users' needs (94%). Legal entities from urban settlements are more satisfied with the working hours of the post office where they use postal services (96%) than legal entities from rural settlements (81%). Given the high level of satisfaction with post office proximity and working hours, two thirds of legal entities see no need for post offices to operate on Saturdays, while only 14% of legal entities consider Saturday operations important.

The quality of letter mail and parcel services is rated highly—58% of legal entities give the highest rating to letter mail services, and 54% do so for parcel services. Only 7% of letter mail users and 6% of parcel service users are dissatisfied with service quality. Small enterprises rate the quality of letter mail services slightly below the overall average, with an average score of 4.25. From the perspective of parcel services, state-owned enterprises rate service quality higher on average (4.81) compared to privately owned enterprises (4.24).

When sending letters or parcels via Post of Serbia, 29% of legal entities experienced shipment delays in the past year. This is highlighted as a problem, as legal entities predominantly consider delivery within one to two days acceptable. For letters, 26% of legal entities expect delivery within one day, and 56% within two days. Parcel delivery within one day is acceptable for 27% of legal entities, while about half consider parcel delivery within two days appropriate.

Almost all legal entities used express services in the past year. The largest share used Post Express services (82%), while fewer than half used Aks Express (45%) and Bex Express (44%). One third of legal entities used City Express (34%) or D Express (34%) services.

Private enterprises make greater use of Aks Express (48%), Bex Express (46%), City Express (37%), and D Express (36%) services compared to state-owned enterprises. Manufacturing enterprises made greater use of Aks Express (59%), City Express (50%), and D Express (49%) services in the past year, while enterprises engaged in service activities used Aks Express services to a lesser extent (32%).

Shipment damage due to not receiving adequate information on proper packaging from the postal operator was experienced by 12% of legal entities. This issue is more prevalent among privately owned enterprises (13%) and enterprises engaged in trade (19%).

More than three quarters of legal entities (77%) report using electronic postal services that require the use of a phone or computer at least occasionally, while two fifths use them regularly. More than half of trading enterprises regularly use electronic postal services (56%), compared to only 28% of service-sector enterprises. The use of electronic services is less common in rural areas, where 42% of enterprises never use electronic postal services. Electronic services are well adapted to users' needs—most users handle them without difficulty (71%), while only 8% report that using electronic services is partially or very complicated.

Delivery speed is the most important aspect of postal services—74% of legal entities consider it very important, with an average importance rating of 4.67. Service price is the second most important parameter (4.20), while proximity of the post office / branch office ranks third (3.96). On average, proximity of the post office / branch office is more important to state-owned enterprises and less important to privately owned enterprises.

Almost two thirds of legal entities believe that the price–quality ratio of express services is balanced, while nearly one fifth (17%) consider service quality to be higher than the price.

The option to address shipments to parcel lockers is relevant for one in ten legal entities (11%) and is more significant for legal entities in urban settlements (12%). Selecting the delivery day is slightly more important than selecting the delivery time (average importance rating for delivery day: 3.24; for delivery time: 3.08). Legal entities for whom the delivery day and the option to choose the delivery time are important are willing to pay up to 10% extra for that service.

Regarding shipment tracking, for more than half of legal entities tracking the shipment is very important (56%), while two fifths (42%) state that notification of a precise delivery time is very important. Shipment tracking is on average more relevant for small enterprises and enterprises located in Belgrade and other urban settlements.

More than half of legal entities (55%) support the initiative for postal operators to use electric vehicles to reduce pollution, but only one third (32%) consider an increase in postal service prices acceptable under these circumstances. On average, a price increase of up to 10% due to the use of electric vehicles is considered appropriate.

When it comes to complaints, half of legal entities state that they are informed about the procedure for initiating a complaint process. More than two thirds of legal entities (70%) have not had negative experiences with express service operators. The most common problems with operators generally relate to shipment delays (56%), while two fifths of legal entities experienced issues due to shipment loss. Negative experience also included couriers not delivering shipments to business premises (29%) and shipment damage during transport (26%).

Nearly two thirds (64%) of legal entities that had negative experiences with operators submitted a complaint, and two thirds of them report satisfaction with the way the complaint process was resolved. Legal entities that did not initiate a complaint procedure most often refrained from doing so due to uncertainty about a positive outcome (46%) or lack of time (24%).

## Recommendations

- ✓ Work on improving the speed and reliability of letter and parcel delivery, as this aspect stands out as the most important for both individuals and legal entities. For individuals, place particular focus on reducing delays in Belgrade and clearly communicating realistic delivery timeframes (2 days for documents, 2–3 days for parcels). For legal entities, the priority is reliable delivery within 1–2 days, given the frequent negative experiences with delays.
- ✓ Maintain Saturday operations of postal offices in urban areas.
- ✓ Efforts should be made to prevent a reduction in the availability of postal services for the population residing in sparsely populated rural settlements (with fewer than 250 households).
- ✓ Promote parcel lockers as an alternative delivery option by improving user awareness of how they are used and by expanding the network, especially outside urban areas.
- ✓ Introduce the option to pay postage and cash-on-delivery amounts by card at the time of pickup/delivery at the address.
- ✓ Emphasize the importance of digital postal services, particularly shipment tracking and the initiation of complaint procedures. Promote digital services and simplify their use, while informing users about available functionalities. For legal entities, highlight digital tools as a means of saving time and improving operational efficiency, including the submission of complaints.
- ✓ Introduce standard guidelines for proper shipment packaging in the form of pamphlets, posters, or electronic reminders to reduce the frequency of shipment damage.
- ✓ There is potential for introducing a scheduled delivery service within a predefined time window; however, it is necessary to carefully define the level of additional fees to ensure the service is acceptable to a broad range of users. For individuals, the recommended price increase is around 10%, while for legal entities the proposed increase is 10–12%.

- ✓ Inform users about the complaint resolution process. For legal entities, place particular focus on the efficiency and speed of complaint handling, emphasizing digital channels as a facilitating factor.
- ✓ Clearly and continuously communicate the price–quality ratio of services to legal entities, as this ratio is predominantly perceived as balanced, in order to further strengthen trust and justify the pricing structure.