

PRUŽANJE KVALITETNE POŠTANSKE USLUGE U USLOVIMA PANDEMIJE COVID - 19¹

Nataša Tomić-Petrović, Ljubica Petrović
Univerzitet u Beogradu – Saobraćajni fakultet,
natasa@sf.bg.ac.rs , ljuba9f@sf.bg.ac.rs

Rezime: *Godina 2020. obeležena je virusnom epidemijom COVID - 19 sa posledicama na sve aspekte života. Pošta Srbije i njeni korisnici su pred novim izazovima. Danas se, više nego ikad, čine naponi za poboljšanje različitih poštanskih usluga. Poštanska služba nastavila je da razvija nove usluge među kojima je i RIA novčana doznaka - usluga slanja i prijema novca u inostranstvo ili iz inostranstva na šalterima ovlašćenih pošta. Pravo na zdravstvenu zaštitu predstavlja jedno od osnovnih ljudskih prava kako korisnika, tako i zaposlenih u pošti. Pošta Srbije imala je obavezu da kao dopunu „Akta o proceni rizika na svim radnim mestima i u radnoj sredini“ izradi „Plan preventivnih mera za sprečavanje pojave i širenja epidemije zaraznih bolesti“. Koje su mere predviđene i kako ih primeniti više nije pitanje samo službe za ljudske resurse pojedinih pošta, već i strateško pitanje u uslovima rada Pošte sa visokim stepenom neizvesnosti.*

Gljučne reči: *poštanske usluge, RIA, epidemija korone, plan preventivnih mera, zdravstvena zaštita.*

1. Uvod

Već 1830. godine prvi put se organizovani poštanski saobraćaj pominje kod Srba u sultanovom Hatišerifu. Projektom „o zavedeniju pošta“ (1840.) uspostavljen je prvi poštanski saobraćaj, dok je telegrafski saobraćaj uveden 1855. godine. Zakon o poštama donet je u januaru 1866. godine, pa je i pošta u Srbiji organizovana kao pošte u Evropi. Kasnije, 1889. godine, na relaciji Beograd – Smederevo – Kragujevac - Aleksinac uveden je unutrašnji telegrafski saobraćaj.

Kraljevina Srba, Hrvata i Slovenaca dobila je godine 1919. Ministarstvo pošte i telegrafa, a četiri godine kasnije pod nadležnost ministarstva došla je i Poštanska štedionica. Iz bogate istorije izdvaja se i 1986. godina kada je donet Zakon o PTT uslugama, a 1989. godine je donet Zakon o sistemima veza. Godine 1978. donet je Zakon o udruživanju u zajednicu jugoslovenskih PTT-a (Zakon o zajednici JP PTT). Danas je u Republici Srbiji na snazi Zakon o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ broj 77/19) iz 2019. godine.

¹ Ovaj rad je rezultat rada na projektu Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja TR36022

2. Opravdati moto "Naši zaposleni umeju, mreža može, tehnologija napreduje, usluge dokazuju" u vanrednim uslovima

Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga predstavljaju akt poštanskog operatora donet na osnovu zakona i podzakonskih akata pod kojima je poštanski operator dužan da obavlja poštanske usluge.²

Smatra se da u obavljanju i korišćenju poštanskih usluga kao i ostvarivanju međusobnih prava i obaveza koje iz toga proizilaze, davaoci i korisnici poštanskih usluga treba da se pridržavaju načela poštenja i savesnosti.

U skladu sa članom 4. Zakona o poštanskim uslugama Vlada donosi strateške akte i akcione planove za njihovo sprovođenje kojima se utvrđuju načela, ciljevi i prioriteti razvoja poštanskih usluga u Republici Srbiji. Takođe, Vlada određuje uslove i način korišćenja poštanske mreže javnog poštanskog operatora u slučaju nastanka vanrednih situacija.

Danas se čine naponi za poboljšanje različitih poštanskih usluga, jer se u savremenoj ekonomiji zbog korišćenja informacionih tehnologija povećava i raznovrsnost potreba korisnika usluga. Poštanska služba je nastavila da razvija nove usluge. Efikasne poštanske usluge su takođe osnov za reklamu, a zadovoljni i verni korisnici su najbolje što Pošta može poželeti.

Godine 2020. virusna epidemija osvaja i Srbiju, a krenula je početkom decembra 2019. godine iz višemilionskog grada Vuhana, iz Kine. Vlada Republike Srbije je donela Odluku o zatvaranju svih graničnih prelaza za ulazak u Republiku Srbiju („Službeni glasnik RS“ broj 37/2020) 19. marta 2020. godine kojom se zatvaranju granični prelazi i privremeno obustavlja ulazak putnika u Republiku Srbiju u cilju sprečavanja širenja zarazne bolesti COVID-19. Ova odluka više nije na snazi. Širom sveta vodi se trka za vakcinu protiv ove bolesti. Vakcina je jedan od prvih uslova da se život postupno vrati u normalno stanje.

Brze, efikasne i konkurentne poštanske usluge od vitalnog su značaja za osiguranje konkurentnosti industrije kako Evropske Unije tako i zemalja širom sveta.

Prijem i uručenje poštanskih pošiljaka u okviru univerzalne poštanske usluge obavlja se najmanje pet dana u nedelji, osim u dane državnih i verskih praznika, više sile i ugroženosti zdravlja i sigurnosti zaposlenih kod poštanskog operatora.³ Članom 44. Zakona propisana je zabrana slanja poštanskih pošiljaka koje sadrže: 1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima.

Održivi poslovi⁴ u poštanskom sektoru mogu biti najbolje osigurani u okruženju u kojem konkurencija stimuliše stvaranje proizvoda i usluga atraktivnih cena, što povećava zahtev za poštanskim uslugama. Preduzeća koja mogu da se oslone na brze i ekonomski isplative isporuke su konkurentnija i imaju više izgleda da stvore održive poslove.

I cilj politike Evropske Unije u poštanskom sektoru je obezbeđenje, preko odgovarajućeg regulatornog okvira, dostupnosti efikasne, pouzdane i kvalitetne usluge

² Videti: član 3, stav 1, tačka 37. Zakona o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ broj 77/19)

³ Član 21, stav 1. Zakona o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ broj 77/19).

⁴ Održivi poslovi se odnose na održivi rast tamo gde su zadovoljeni socijalni, ekološki i ekonomski uslovi.

široj Uniji svim građanima, po povoljnim cenama. Značaj poštanskih usluga za ekonomski napredak i društveno blagostanje i jedinstvo Evropske Unije čini ih prioritarnom oblašću delovanja Zajednice.

Čini se da je na međunarodnom planu potrebno da se poboljša kvalitet poštanskih usluga postavljanjem zajedničkih standarda kvaliteta usluga. Zadaci nadležnih, i u uslovima pandemije, trebalo bi da budu da:

- podstaknu harmonizaciju (usaglašavanje) tehničkih standarda, uzimajući u obzir interese korisnika;
- ohrabre i pomognu brzo i valjano prilagođavanje poštanskog sektora tehnološkom napretku i promenjenim zahtevima i okolnostima; kao i da
- osiguraju da potrebe korisnika, interesi zaposlenih i opšti značaj poštanskog sektora za ekonomski, kulturni i društveni razvoj budu uzeti u obzir pri uređivanju sektora.

3. RIA kao nova usluga u Pošti Srbije

Pošta Srbije raspolaze najvećom infrastrukturnom i logističkom poslovnom mrežom u zemlji, koja pokriva celokupnu teritoriju Republike Srbije. Posvećenost blizu 15.000 radnika i tradicija duga 180 godina, garancija su da se uz usluge Pošte brže povezuje i lakše posluje.

Zahvaljujući posvećenosti zaposlenih i poverenju korisnika, Pošta godinama održava trend pozitivnih kretanja svih parametara poslovne efikasnosti i uspešnosti. Briga o zajednici i korisnicima iskazuje se kroz preuzimanje uloge stuba komunikacije u društvu, unapređenje tehnologije sortiranja pošiljaka, umreženost svih lokacija na kojima se nalaze poslovnice Pošte i informatičku povezanost procesa, čime se obezbeđuju nove mogućnosti za ubrzan razvoj poslovanja i društva u celini.

U složenim tržišnim uslovima Pošta konstantno pokazuje visoku konkurentnost i ostvaruje značajan rast u segmentima sa najvećom konkurencijom – ekspres, logističkim i finansijskim uslugama. Istovremeno, stalno pomerajući granice u upravljanju najkompleksnijim projektima i zadacima od opšteg društvenog interesa, Pošta dokazuje da je stabilan i snažan sistem koji ima potencijal da brzo reaguje i efikasno odgovori na složene zadatke i potrebe korisnika, velikih privrednih sistema i države.

Našu poštu odlikuje uspešno pružanje univerzalnog poštanskog servisa na teritoriji čitave Republike u okviru propisanog kvaliteta, po pristupačnim cenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike.

U Kontakt centru dostupne su sve informacije o uslugama Pošte Srbije, cenama, radnom vremenu pošta, praćenju pošiljaka i adresnom kodu.⁵ Sve predloge i sugestije korisnici mogu da upute pošti elektronski ili predati u pisanoj formi u pošti na čiji rad imaju primedbu. Reklamacije ili prigovore korisnici, takođe, mogu poslati elektronski ili predati u pisanoj formi u pošti.

⁵ Pozivi ka Kontakt centru Pošte Srbije, na broj 0700 100 300, dostupni su sa teritorije cele Srbije, iz fiksne mreže Telekoma Srbije, po ceni nacionalnog poziva u okviru fiksne mreže. Za pozive iz drugih fiksnih i svih mobilnih mreža, koristi se broj 011 3607 788. Cene poziva ka ovom broju utvrđene su opštim aktima operatora fiksnih i mobilnih mreža. Radno vreme Kontakt centra Pošte je od 8 do 20 časova radnim danima i od 8 do 15 časova subotom i nedeljom.

U želji za većom konkurentnošću na tržištu novčanih usluga JP „Pošta Srbije“ je uvela uslugu RIA transfera novca. Uz moto „Mi omogućavamo bolju svakodnevnicu“ obavlja se brz, jednostavan i pouzdan transfer novca. Isplata novca se vrši na šalterima određenih poštanskih jedinica.

Jedan od konkurenata Pošte Srbije u pružanju RIA usluge je i “transfer novca“ o kome se svako može informisati na sajtu: www.transfer-novca.com. Novac koji je poslat iz inostranstva putem Ria Money Transfer može se preuzeti u najbližoj poslovnici njihovih partnera. Isplata novca se vrši na šalterima banaka i menjačnica u evrima (EUR) i dinarima (RSD). Prilikom isplate novca korisnik ne mora posedovati račun otvoren u banci. Proviziju za uslugu slanja novca plaća samo pošiljalac prilikom slanja istog.

Slanje novčane doznake ka inostranstvu može se izvršiti u Banci Poštanskoj štedionici, AIK Banci, menjačnicama VIP, Gonzo i Dunav. Slanje novca se vrši na šalterima banaka i menjačnica u dinarima (RSD). Korisnik prilikom uplate novca ne mora posedovati račun u banci, a prilikom slanja novca proviziju za uslugu plaća samo pošiljalac.

Cenovnik slanja novca iz Srbije ka inostranstvu u Crnu Goru, Makedoniju, BiH, Hrvatsku, Rusiju, Belorusiju, Ukrajinu, Albaniju, Jermeniju, Gruziju, Bugarsku i Grčku je jedinstven, a za ostale zemlje u okviru mreže postoji drugi cenovnik. Ria Money Transfer ostvaruje prihod i od kursnih razlika prilikom konverzije valuta.

Smernice koje prate ovu uslugu su i da:

- Ne saopštavate podatke o transakciji (PIN, ime primaoca), nikom osim licu kome šaljete novac;
- Ne šaljete novac osobama koje lično ne poznajete;
- Ne šaljete novac osobama koje traže od vas da im pošaljete novac koji će oni uručiti osobi kojoj je novac namenjen, a koja „nije u mogućnosti da primi novac na svoje ime“;
- Ne šaljete osobama koje se predstavljaju kao predstavnici dobrotvornih (humanitarnih) organizacija i traže da donaciju pošaljete lično njima;
- Ne šaljete osobama koje se pozivaju na razloge hitnosti (smrtni slučaj, lečenje i slično), pre nego što proverite da li su navodi istiniti;
- Ne šaljete novac u cilju plaćanja za kupovinu preko interneta;
- Ne šaljete novac kao uslugu trećem licu, koje ne želi novac da pošalje lično, nego za to angažuje vas, a naročito ako vam za tu uslugu nudi novčanu naknadu.

4. Pandemija Covid – 19 i mere koje je Pošta Srbije donela u cilju zaštite svojih zaposlenih

Brojne su mere koje je Pošta Srbije donela u periodu pandemije Covid – 19 u cilju zaštite svojih zaposlenih. Tu spadaju i mere predviđene sledećim aktima.:

1. Naredba broj 2020-57899/12 od 23.3.2020. godine,
2. Procedura o posebnom načinu organizovanja isplate i uručjenja penzija i novčanih sredstava sa tekućih računa na adresi korisnika za vreme vanrednog stanja broj 2020-3529/182 od 15.4.2020. godine;
3. Odluka o nastavku rada u punom kapacitetu broj 2020 – 82141/1 od 12.5. 2020. godine;

4. Odluka o sprovođenju posebnih mera zaštite od širenja zarazne bolesti Covid – 19 izazvane virusom SARS-COV-2, u uslovima proglašene vanredne situacije broj 2020 – 111119/3 od 3.7.2020. godine;
5. Odluka o izmenama Odluke o sprovođenju posebnih mera zaštite od širenja zarazne bolesti Covid-19 izazvane virusom SARS-COV-2, u uslovima proglašene vanredne situacije broj 2020 – 111119/11 od 8.7.2020. godine i
6. „Plan primene mera za sprečavanje pojave i širenja epidemije zarazne bolesti COVID – 19 u JP „Pošta Srbije“, Beograd 31.7.2020. godine, kojima JP „Pošta Srbije“ pokazuje da brine i za svoje zaposlene radnike kao i za korisnike svojih usluga

Svim ovim merama stvaraju se humaniji uslovi za rad zaposlenih, a pre svega, radnika na šalterima i dostavljačima poštanskih pošiljki (poštarima). Takođe, skraćuje se rad pojedinih pošta sa korisnicima, a uže dostavno područje se proglašava širim u zavisnosti od broja izvršilaca. Rad zaposlenih se organizuje u «turnusu», a između smena se pravi 1 čas pauze. Red prevoza se organizuje u skladu sa promenjenim radnim vremenom pošta.

Za sprovođenje mera se zadužuje Funkcija poštanske mreže kojoj se obraćaju direktori RJ/RRJ u slučaju potrebe za dodatnim informacijama i instrukcijama.

Naredbom broj 2020-57899/124 od 24.3.2020. godine naređuje se upravicima pošta da sa obavezujućim merama zaštite utvrđenim posebnim procedurama pravilne upotrebe lične zaštitne opreme upoznaju zaposlene i po drugom osnovu radno angažovana lica kako na poslovima dostave, a pre izlaska na teren tako i zaposlene na šalterskim poslovima, operativno-tehnološkim poslovima i svim drugim poslovima u prostorijama pošta u kojima se rad obavlja u neposrednom kontaktu sa korisnicima usluga uz preporučeno socijalno distanciranje na minimum od dva metra između zaposlenih i korisnika usluga.

5. Zaključak

Živimo u vreme kada je pandemija zahvatila ceo svet. I u našoj zemlji je treći talas COVID - 19 u toku. Najveći broj obolelih je u našem glavnom gradu, Beogradu, gde je promet i protok ljudi i dobara svakodnevno najviši u odnosu na druge gradove i regione u Republici. Srbiji.

Poštanske usluge, svakako, imaju suštinsku ulogu u povezivanju ljudi i poslova. Stabilna zaposlenja u poštanskom sektoru mogu se najbolje osigurati u klimi gde konkurencija stimuliše stvaranje proizvoda i usluga sa povoljnim cenama, što će povećati potražnju za poštanskim uslugama Javnog preduzeća „Pošta Srbije“.

Zadovoljstvo zaposlenih u JP „Pošti Srbije“ je izuzetno važno. Oni, kao interni korisnici usluga, emituju pozitivan (ili negativan) stav o svom preduzeću. Nizom akata koje je od marta do jula ove godine Pošta Srbije donela u periodu pandemije Covid – 19 predviđene su brojne mere u cilju zaštite svojih zaposlenih. Pošta je i time dokazala da je stabilan sistem koji ima potencijal da brzo reaguje i efikasno odgovori na složene zadatke i potrebe korisnika, ali i da zaštititi svoje zaposlene i korisnike u vanrednim okolnostima.

Tokom oktobra ove 2020. godine na Svetski dan pošte otvoren je novi poštanski centar u Leskovcu površine 2400 kvadrata, a ovaj novootkriveni objekat će omogućiti veći obim i bržu realizaciju poštanskih usluga na teritoriji Jablaničkog okruga, uključujući post-ekspres i logističke usluge.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti Srbije, kao osnovni zakon u pravnom sistemu Srbije normirao je celokupan sistem zaštite stanovništva naše zemlje. Zdravstvena zaštita predstavlja ljudsko pravo i osnovni zadatak savremene medicine. Upravo je zaštita života i zdravlja stanovništva, kao i omogućavanje što kvalitetnijeg lečenja i produžavanja samog života, uvažavajući donete norme zakona iz oblasti zdravstvene zaštite, cilj svakog pa i našeg zdravstvenog sistema.

Literatura

- [1] Zakon o poštanskim uslugama, „Službeni glasnik RS“, broj 77 od 31. oktobra 2019.
- [2] Pravilnik o posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga u javnom preduzeću „Pošta Srbije“, Beograd, 28. maj 2014.
- [3] Pravilnik o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga, „Službeni glasnik RS“, broj 24/2010, 58/2010, 2/2011, 13/2011, 65/2011 i 93/2013.
- [4] Strategija razvoja mreža nove generacije do 2023. godine: 33/2018-3
- [5] Naredba broj 2020-57899/12 od 23.3.2020.
- [6] Naredba broj 2020-57899/124 od 24.3.2020.
- [7] Procedura o posebnom načinu organizovanja isplate i uručjenja penzija i novčanih sredstava sa tekućih računa na adresi korisnika za vreme vanrednog stanja broj 2020-3529/182 od 15.4.2020.
- [8] Odluka o nastavku rada u punom kapacitetu broj 2020 – 82141/1 od 12.5. 2020.
- [9] Odluka o sprovođenju posebnih mera zaštite od širenja zarazne bolesti Covid – 19 izazvane virusom SARS-COV-2, u uslovima proglašene vanredne situacije broj 2020 – 111119/3 od 3.7.2020.
- [10] Odluka o izmenama Odluke o sprovođenju posebnih mera zaštite od širenja zarazne bolesti Covid-19 izazvane virusom SARS-COV-2, u uslovima proglašene vanredne situacije broj 2020 – 111119/11 od 8.7.2020.
- [11] „Plan primene mera za sprečavanje pojave i širenja epidemije zarazne bolesti COVID – 19 u JP, „Pošta Srbije““, Beograd 31.7.2020020.

Abstract: *The year 2020 was marked by the viral epidemic of Covid-19 with consequences on all aspects of life. The Post of Serbia and its users are facing new challenges. Today, more than ever, efforts are being made to improve various postal services. The postal service continued to develop new services, including the RIA money transfer - the service of sending and receiving money abroad or from abroad at the counters of authorized post offices. The right to health care is one of the basic human rights of both users and employees of the post office. The Post of Serbia had the obligation to prepare the "Plan of preventive measures to prevent the occurrence and spread of the epidemic of infectious diseases", as a supplement to the "Act on risk assessment at all workplaces and in the work environment". What measures are envisaged and how to apply them is no longer just a question of the human resources service of individual post offices, but also a strategic question in the working conditions of the Post Office with a high degree of uncertainty..*

Keywords: : *postal services, RIA, corona epidemic, plan of preventive measures, health care.*

PROVISION OF HIGH-QUALITY POSTAL SERVICE IN CONDITIONS OF COVID - 19 PANDEMIC

Nataša Tomić-Petrović, Ljubica Petrović