

DIGITALIZACIJA PIŠAMA U SUDSKOM, UPRAVNOM I PREKRŠAJNOM POSTUPKU

Viktor Kostić

JP “Pošta Srbije”, viktor.kostic@posta.rs

Rezime: Rad analizira mogućnosti digitalizacije tehnoloških faza u postupanju sa sudskim pismima. Fokus je na opisu dosadašnjih iskustava koja datiraju od 2017. godine i do sada imaju odlične rezultate, sa idejama budućeg razvoja u ovoj oblasti, koje mogu biti interesantne za diskusiju. Pojasniće se pravni okviri, tehnički izazovi i bezbednosni zahtevi digitalizacije. Cilj rada je da se sagledaju prednosti i ograničenja digitalne transformacije ovog segmenta, uz predlog modela koji bi unapredili efikasnost, pravnu sigurnost i dostupnost komunikacije u navedenim postupcima, koji važe za vrlo konzervativnu oblast.

Ključne reči: digitalizacija, sudska pisma

1. Uvod

Pod pojmom sudska pismo u tokovima Pošte Srbije podrazumevaju se pošiljke čiji su pošiljaoci državni organi, a koje se odnose na sve vrste sudskih i upravnih postupaka. Izgled, format, elementi omota, kao i postupanje sa ovim pošiljkama u okviru Pošte Srbije, definisani su u saradnji sa Visokim savetom sudstva i drugim relevantnim državnim organima, pri čemu su poslednje izmene implementirane tokom 2018. godine.

Kao rezultat tih dogovora, usledilo je potpisivanje neophodnih ugovora i donošenje Tehnološkog uputstva. Tim uputstvom precizno su definisani postupci sa sudskim pismima u svim tehnološkim fazama poštanskog saobraćaja. Za zaposlene na dostavi – koja predstavlja najkompleksniju fazu ove usluge – izrađen je poseban podsetnik u papirnoj i digitalnoj formi (slika 1), koji im služi kao pomoć na terenu prilikom pružanja usluge.

I pre pomenutih aktivnosti na standardizaciji ove usluge postojala je obimna saradnja sa pošiljaocima sudskih pošiljaka, ali je ona bila nekoordinisana i često raznolika – zavisno od konkretnog pošiljaoca. Usvajanjem jasnih standarda omogućeno je pronalaženje rešenja primenjivih na celoj teritoriji države, uz mogućnost informatičke podrške.

Ovaj rad se neće baviti temom potpune digitalizacije pisama – bez fizičkog prijema, distribucije i uručenja – koja je već više puta obrađivana, već će fokus biti na digitalizaciji i prilagođavanju pojedinih segmenata klasične poštanske usluge, u cilju efikasnijeg sprovođenja poslovnih procesa pošiljaoca i zadovoljenja potreba i obaveza primaoca u tom segmentu.

ПОМОЋНА ТАБЕЛА ЗА УРУЧЕЊЕ СУДСКИХ ПИСАМА

(Табела је подсетник за уручење судских писама и не може се користити без познавања Технолошког упутства о пријему и уручењу судских писама и писама у управном поступку, са припадајућим изменама и допунама - Службени ПТТ гласник, бр. 1218/18, 1348/20 и 1455/21)

Ознака судског писма	Лично примаоца или овлашћено лице		Пунолетни члан домаћинства затечен на адреси		Пунолетно лице затечено на адреси примаоца у стану		Запослено лице код примаоцаовог послодавца		Тачна адреса и нико није затечен на адреси			
	Прихватила	Одбијла	Прихватила	Одбијла	Прихватила	Одбијла	Прихватила	Одбијла				
50 (лично)	Уручење писма	Писмо се враћа	Уручење писма	Оставља се извештај о приспећу пошилке, испорука у пошти 5 радних дана				Уручење писма	Оставља се извештај о приспећу пошилке, испорука у пошти 5 радних дана			
51 (ЗОП/обавештење)			Оставља се извештај о приспећу пошилке, испорука у пошти 5 радних дана									
52 (ЗКП/обавештење)		Писмо се оставља у стану/ пос. пр. или прибија	Уручење писма	Писмо се оставља у стану/ пос. пр.	Оставља се обавештење, испорука у пошти 5 радних дана		Уручење писма	Оставља се обавештење, испорука у пошти 5 радних дана	Оставља се обавештење, испорука у пошти 5 радних дана			
53 (ЗПП)					Писмо се оставља у стану/ пос. пр. или прибија	Писмо се оставља у стану/ пос. пр. или прибија						
54 (ЗПП/обавештење)		Писмо се оставља у стану/ пос. пр. или прибија	Уручење писма	Писмо се оставља у стану/ пос. пр. или прибија		Оставља се обавештење, писмо се враћа		Писмо се оставља у стану/ пос. пр. или прибија				
55 (ЗИО/извештај)					Оставља се извештај о приспећу пошилке, испорука у пошти 5 радних дана							
56 (ЗИО/обавештење)					Оставља се обавештење, писмо се враћа							
57 (ЗУП/лично)					Оставља се извештај о приспећу пошилке, испорука у пошти, писмо за доставу наредног радног дана. Ако је неуспешна друга достава лично примаоцу или овлашћеном лицу, оставља се обавештење, писмо се враћа.							
58 (ЗУП)		Писмо у сандучић	Уручење писма	Писмо у сандучић	Уручење писма	Писмо у сандучић	Уручење писма	Писмо у сандучић				
59 (ЗПУКНБ)			Оставља се обавештење, писмо се враћа	Оставља се обавештење - извештај о приспећу, испорука у пошти 15 дана								

Октобар 2021. године

Слика 1. Помоћна табела за уручење судских писама

2. Прва практична искуства

Паралелно са процесом стандардизације судских писама у Пошти Србије, развијен је софтвер за подршку корисницима при припреми пошиљака за предају – Електронска пријемна књига (ЕПК). Овај систем је врло брзо прихваћен и од стране пошиљалаца судских писама, јер им је омогућио правилно адресирање, штампање нових кверата са свим потребним елементима, праћење пошиљка, ажурирање статуса, као и формирање сопствене листе примаоца и вођење интерне евиденције релевантних података.

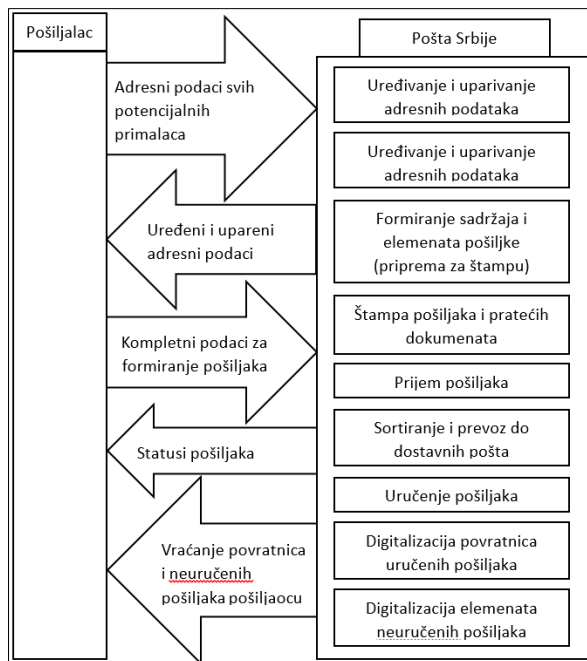
Изазов који је подстакao разматрање следеће фазе дигитализације настао је 2017. године, променом начина наплате такси за одводњавање – односно пребацивањем надлежности за наплату на водoprивредна предузећа која се баве одржавањем водотокова и мелiorационе каналске мреже. Та предузећа била су изузетно заинтересована да се наплата таксе спроведе што ефикасније, јер им је представљала примарни извор прихода. С обзиром на то да се до тада нису бавила овим процесом, била су спремна да се цео систем осмисли на нов начин, који до тада није био применљив.

Конкретно, предузеће Водe Војводине је, након неколико одржаних састанака, препознало Пошту Србије као стратешког партнера у реализацији процеса обавештавања обвезника о износу и начину плаћања таксе, као и у каснијој наплати обавеза. Наиме, располагали су базом података о примаоцима, преузетом из више општинских управа, која је била врло нестандартизована и неједначена, а обухватала је преко 1.000.000 потенцијалних корисника.

Почетком 2018. године, Пошта Србије је преузела обавезу да изврши стандардизацију базе, упаривање и верификацију адресних података, као и да у сарадњи са Водом Војводине развије садржај пошиљке са свим неопходним елементима који би омогућили примаоцима да добију обавештење о структури таксе и изврше плаћање. Такође,

bilo je neophodno usaglasiti izgled pošiljke sa propisanim elementima pisma u upravnom postupku, s obzirom na to da je navedena pošiljka spadala u tu kategoriju.

Koraci pružanja usluge i razmene podataka sa Vodama Vojvodine (pošiljalac) prikazani su na blok-šemi na slici 2.



Slika 2. Prikaz tehnoloških procesa pružanja usluge

Paralelno sa štampom i distribucijom pošiljaka, sa korisnikom je dogovorena mogućnost štampe sadržaja pošiljke na svakom šalteru Pošte Srbije, ukoliko primalac pošiljke to zatraži prilikom dolaska. S obzirom na to da sadržaj pošiljke, pored rešenja i obrazloženja naplate takse, uključuje i popunjen uplatni dokument, primaocu je omogućeno da odmah izvrši plaćanje dospelih iznosa.

Sa zahtevima za uređivanje i uparivanje adresnih baza susretali smo se i ranije, te smo u tom poslu već imali određena iskustva i razvijen softver koji je automatski obradio veliki deo baze. Oko 20% adresa bilo je neophodno obraditi ručno, angažovanjem zaposlenih i proverom na terenu. Po završetku ovog procesa formirana je baza sa oko 650.000 validnih adresa primaoca.

Nakon usaglašavanja sadržaja pošiljaka, pristupilo se pripremi za štampu, pri čemu je posebna pažnja posvećena redosledu štampe u skladu sa kretanjem poštara po reonu. U okviru pripreme, u sadržaj pošiljke i koverata ugrađeni su kontrolni barkodovi koji su omogućili stalnu kontrolu uparenosti sadržaja i odgovarajućeg koverta. Na taj način obezbeđeno je da pošiljke, nakon štampe, budu sortirane po itinereru poštara, dostavnoj pošti i pripadajućem poštanskom centru, što je omogućilo efikasno sortiranje i brzo prispeće pošiljaka u dostavne jedinice.

Kvalitetno sortiranje po itinereru poštara omogućilo je efikasnu dostavu, te je prihvatljiv broj pošiljaka uručen u očekivanim rokovima. Dostavom prvih pošiljaka pristigle su i prve povratnice koje je bilo potrebno digitalizovati, odnosno skenirati u .jpg

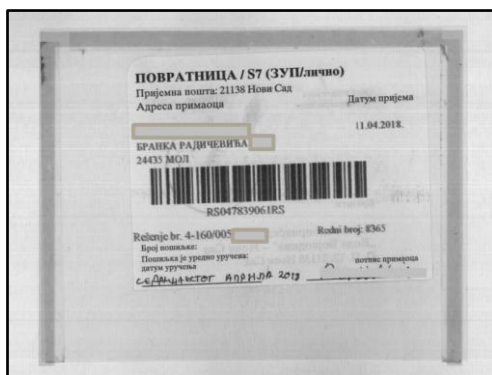
format. S obzirom na veliki broj povratnica (od predatih 650.000 očekivali smo uspešnu dostavu najmanje 500.000), a imajući u vidu da se ovakav proces sprovodio prvi put, digitalizacija je organizovana centralizovano.

Za digitalizaciju je korišćena LSM mašina (mašina za automatsko sortiranje pismonosnih pošiljaka), koja redovno radi u Poštansko-logističkom centru u Novom Sadu. Ova mašina, kapaciteta oko 40.000 standardnih pismonosnih pošiljaka na sat, tokom sortiranja generiše digitalnu fotografiju svake pošiljke i očitava barkod, ukoliko postoji.

Zbog male debljine papira, povratnice nije bilo moguće direktno sortirati mašinski, pa je osmišljen kartonski nosač sa providnom folijom, u koji se povratnica postavlja pre sortiranja. Tokom rada na mašini ustanovljeno je da, usled algoritma za optičko prepoznavanje karaktera (OCR) i prioriteta očitavanja, mašina u neočekivano malom procentu očitava barkod sa povratnice. To se dešavalo zbog lošijeg kvaliteta štampe barkoda i prisustva pravilnog, čitljivog adresnog bloka, na koji je softver usmeravao „pažnju“, zanemarujući barkod.

S obzirom da ovu funkcionalnost nismo mogli isključiti, bilo je neophodno pronaći alternativno rešenje. Nakon više eksperimenata, ustanovljeno je da se procenat uspešnog očitavanja barkoda značajno povećava ukoliko se nosač sa povratnicom ubaci naopako (gornjim delom nadole). Na taj način se smanjuje „poverenje“ OCR softvera u alfanumeričke podatke iz adresnog bloka, čime se favorizuje očitavanje barkoda – što je i bio cilj.

Rešavanje ovog problema omogućilo je masovnu upotrebu LSM mašine za digitalizaciju povratnica. Primer digitalne fotografije povratnice (zajedno sa kartonskim nosačem), dobijen obradom na LSM, prikazan je na slici 3.



Slika 3. Izgled fotografija povratnice dobijen obradom na LSM

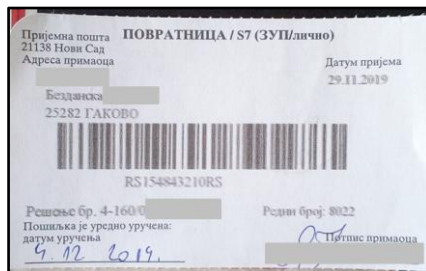
3. Tehnološki razvoj

Po završetku posla, korisnik je bio izuzetno zadovoljan kako samim uručenjem pošiljaka, tako i realizacijom naplate takse. Ipak, sproveli smo internu analizu i identifikovali određene slabe tačke u procesu.

S obzirom na to da je naredni ciklus slanja pošiljaka bio najavljen, odlučili smo da unapredimo tehnologiju skeniranja. Umesto LSM mašine, za ovu svrhu smo koristili osam Android tableta. Izradili smo specijalizovane nosače za tablete i razvili softver koji omogućava automatsko fotografisanje povratnice čim se postavi na predviđenu poziciju

na nosaču. Ova promena tehnologije, uz tehničko poboljšanje kvaliteta štampe barkoda, značajno je unapredila kvalitet pružene usluge (slika 4).

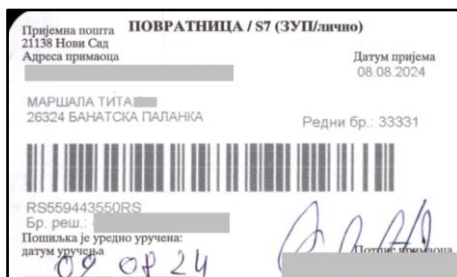
Ovako zaokružen tehnološki ciklus dao je zadovoljavajuće rezultate, te smo sličnu saradnju ponudili i Poreskoj upravi u Novom Sadu, uz prilagođavanje procesa njihovim specifičnim zahtevima.



Slika 4. Izgled fotografija povratnice dobijen preko Android uređaja

Sledeći tehnološki iskorak ostvarili smo 2022. godine, kada smo nabavili brze skenere za dokumenta koji, uz primenu specijalizovanog softvera, omogućavaju zadovoljavajući kvalitet i brzinu skeniranja. Zahvaljujući ovoj opremi, proces skeniranja postao je jednostavniji i brži, što nam je omogućilo da započnemo decentralizaciju skeniranja u skladu sa obimom pošiljaka.

Pored toga, korisnicima smo ponudili i uslugu skeniranja adresne strane vraćenih pošiljaka, na kojoj su bili vidljivi razlozi neuručenja, sa svim relevantnim detaljima. Paralelno sa uvođenjem novih skenera, RJ Hibridna pošta unapredila je kvalitet štampe barkoda primenom laserske tehnologije, što je značajno doprinelo ukupnom kvalitetu kasnije digitalizacije (slika 5).



Slika 5. Izgled fotografija povratnice dobijen preko brzog skenera

U narednoj tabeli prikazan je tehnološki razvoj procesa digitalizacije povratnica i pošiljaka u returu:

Godina	Način štampe bar koda	Oprema korišćenja u digitalizaciji	Broj digitalizovanih entiteta po angažovanom radniku na sat	Procenat entiteta koji nije digitalizovan
2018.	Inkjekt	LSM	800	5,5%
2019.	Inkjekt	Android uređaj	800	<1%
2022.	Laserski	Brzi skener	2.000	<0,1%

Slika 6. Hronološki prikaz razvoja opreme i parametri postignutog kvaliteta

4. Zaključak

U radu je prikazan početak i dosadašnji razvoj predmetne usluge. Rezultat izloženih aktivnosti može se ilustrovati podatkom da trenutno oko 125 pošiljalaca sudskih pisama koristi uslugu uparivanja i sređivanja adresnih podataka, pripreme, štampe, kovertiranja i distribucije pošiljaka. Od tog broja, deset najvećih pošiljalaca (po obimu pošiljaka, ukupno oko 2.500.000 pošiljaka godišnje) koristi i uslugu digitalizacije povratnica i vraćenih pošiljaka.

Ova usluga značajno je olakšala poslovanje pošiljaocima, naročito u kontekstu sudskih i vansudskih postupaka, jer sada do neophodne dokumentacije dolaze brže, uz poboljšan vizuelni i tehnički kvalitet. Finansijski efekat za Poštu Srbije nije zanemarljiv, ali je još značajnija činjenica da se njenim uvođenjem Pošta Srbije pozicionirala na tržištu kao pružalac nove, kompletne usluge, koja je digitalizaciju uvela u segment sa minimalnim otporima korisnika – segment u kojem korisnici jasno prepoznaju benefite.

Svesni smo da ovakav model pružanja usluge ima ograničen vek trajanja, ali imajući u vidu visok stepen prihvaćenosti od strane korisnika, kontinuirano radimo na daljem unapređenju tehnološkog procesa.

Literatura

[1] Tehnolosko uputstvo o prijemu i urucenju sudskih pismena i pismena u upravnom postupku, Pošta Srbije 2018.

Abstract: *This paper explores the partial digitalization of judicial, administrative, and misdemeanor correspondence within the Serbian postal system. Focusing on hybrid solutions rather than full digital delivery, the study outlines the development of standardized procedures for handling official mail, supported by technological upgrades and strategic partnerships. The introduction of the Electronic Reception Book (EPK) enabled senders to automate addressing, tracking, and internal data management. A key milestone was the collaboration with Vode Vojvodine, which involved standardizing over one million recipient addresses and integrating barcode-based tracking. Initial digitization relied on LSM sorting machines, later replaced by Android-based scanning systems and high-speed document scanners. These innovations improved delivery efficiency and enabled centralized and decentralized digitization of return receipts. Currently, over 125 institutional senders use the service, with the largest ten adopting full-cycle digitization. The model has proven effective, positioning Pošta Srbije as a leader in digital postal services, with ongoing efforts to enhance technological processes.*

Keywords: *digitalization, judicial documents*

DIGITALIZATION OF LETTERS IN JUDICIAL, ADMINISTRATIVE, AND MISDEMEANOR PROCEEDINGS

Viktor Kostić