

ДРУГИ ДРЖАВНИ ОРГАНИ И ДРЖАВНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

2949

На основу члана 8. став 1. тачка 5а) и члана 23. став 1. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 44/10, 60/13 – УС, 62/14 и 95/18 – др. закон), члана 6. став 3. тачка 1) и члана 15. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 77/19), члана 12. став 1. тач. 1) и 6) и члана 16. став 1. тач. 4) и 5) Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС”, бр. 125/14 и 30/16),

Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на 51. седници трећег сазива одржаној 24. јула 2020. године, доноси

ПРАВИЛНИК

о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга

І. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређују параметри квалитета по којима поступају поштански оператори при обављању поштанских услуга.

Члан 2.

Поштански оператор који је давалац универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: давалац универзалне поштанске услуге) је у обавези да поступа у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга. За оцену испуњености параметара квалитета, примењују се стандарди **SRPS EN 13850:2014** и **SRPS EN 14508:2014** који су објављени у „Службеном гласнику РС”, број 31/14.

Давалац универзалне поштанске услуге и поштански оператори који пружају остале поштанске услуге у обавези су да поступају у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга и да примене стандард **SRPS EN 14012:2014** који је објављен у „Службеном гласнику РС”, број 31/14.

Члан 3.

Параметри квалитета, у смислу овог правилника, су:

- 1) рокови за пренос поштанских пошиљака;
- 2) ефикасност решавања рекламација;
- 3) параметри дефинисани стандардима из члана 2. овог правилника.

ІІ. РОКОВИ ЗА ПРЕНОС ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА

Члан 4.

Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да се придржава рокова преноса приоритетних и неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака прописаних одредбама чл. 8, 9, 12. и 14. овог правилника.

Рокови преноса пакета утврђени су чл. 10. и 13. овог правилника.

Члан 5.

У мерењу рокова преноса све поштанске пошиљке за које је покушано уручење, сматрају се урученим.

У рок за пренос поштанских пошиљака из области универзалне поштанске услуге не рачуна се:

- 1) дан пријема пошиљке;
- 2) дан када давалац универзалне поштанске услуге не обавља доставу поштанских пошиљака;
- 3) нерадни дани, као и дани државних и верских празника;
- 4) време кашњења због више силе.

Члан 6.

У простору даваоца универзалне поштанске услуге намењеном корисницима услуга мора бити наведен рок за пријем пошиљка, које ће бити отпремљене истог дана.

На сваком поштанском сандучићу мора бити наведен дан и време последњег пражњења сандучића.

Рок за пријем пошиљке и време последњег пражњења сандучића дефинише давалац универзалне поштанске услуге зависно од времена последње отпреме.

Уколико је пошиљка примљена после рока из става 1. овог члана, даном пријема поштанске пошиљке сматра се први дан када је отпрема организована.

Уколико је писмоносна пошиљка убачена у поштански сандучић после предвиђеног времена последњег пражњења, даном пријема сматра се први наредни дан када се врши пражњење сандучића.

Међународно усвојене ознаке J, односно D означавају дан пријема поштанских пошиљака.

1. Рокови за пренос поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 7.

Рокови за пренос поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају рачунају се „с краја на крај”, односно од пријема до уручења.

а) Рокови за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 8.

У унутрашњем поштанском саобраћају резултати који се морају остварити као минимални квалитет у роковима преноса за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке су:

- 1) **D + 1 најмање 85%;**
- 2) **D + 2 најмање 90%;**
- 3) **D + 3 најмање 95%.**

Минимални квалитет са дефинисаним роковима преноса приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака остварује се по динамици датог у Табели 1.

Табела 1. Динамика реализације минималног квалитета за приоритетне нерегистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају

Рок преноса	2021. година	2022. година	2023. година
D + 1	80%	83%	85%
D + 2	85%	88%	90%
D + 3	90%	93%	95%

Уколико нерегистроване писмоносне пошиљке нису разврстане по систему заснованом на брзини преноса, за сврху анализе рокова преноса писмоносних пошиљака подразумева се да су приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке, све затворене нерегистроване писмоносне пошиљке.

б) Рокови за пренос неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 9.

Стандарди квалитета преноса неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни, су следећи:

- 1) **D + 2 најмање 80%;**
- 2) **D + 3 најмање 85%;**
- 3) **D + 5 најмање 90%.**

Рокови за пренос неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају које шаљу правна лица могу бити другачији, уколико је то дефинисано уговором.

в) Рокови за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 10.

Рокови за пренос пакета из области универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни, су следећи:

- 1) D + 2 најмање 80%;
- 2) D + 3 најмање 90%;
- 3) D + 5 најмање 95%.

г) Рок за исплату поштанских упутница у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 11.

Најмање 90% поштанских упутница треба да буде исплаћено у року D + 1. У мерењу рокова за пренос све поштанске упутнице за које је покушана исплата, сматрају се исплаћеним.

2. Рокови за пренос поштанских пошиљака у међународном поштанском саобраћају

а) Рокови за уручење приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају у долазу

Члан 12.

У међународном поштанском саобраћају приоритетним нерегистрованим писмоносним пошиљкама сматрају се све нерегистроване писмоносне пошиљке које носе ознаку: „priority”, „priorité”, „first class”, „airmail” и остале нерегистроване писмоносне пошиљке за које је плаћен авионски превоз.

За приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају под роковима за уручење подразумевају се рокови од тренутка приспећа у изменичну пошту до уручења примаоцу.

Рокови за уручење приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају, у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни од тренутка приспећа пошиљке у изменичну пошту до уручења, су следећи:

- 1) D + 1 најмање 85%;
- 2) D + 2 најмање 90%;
- 3) D + 3 најмање 95%.

Минимални квалитет са дефинисаним роковима за уручење приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у међународном поштанском саобраћају, у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни од тренутка приспећа пошиљке у изменичну пошту до уручења остварује се по динамици дајој у Табели 2.

Табела 2. Динамика реализације минималног квалитета за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају, у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни од тренутка приспећа пошиљке у изменичну пошту до уручења

Рок преноса	2021. година	2022. година	2023. година
D + 1	80%	83%	85%
D + 2	85%	88%	90%
D + 3	90%	93%	95%

б) Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу

Члан 13.

Под роковима за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу подразумевају се рокови од тренутка приспећа у изменичну пошту до уручења примаоцу, не рачунајући време које је пакет провео на царини.

Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да оствари, су следећи:

- 1) D + 2 најмање 80%;
- 2) D + 3 најмање 90%;
- 3) D + 5 најмање 95%.

в) Рокови за пренос „с краја на крај” за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају

Члан 14.

За европске земље, од пријема до уручења „с краја на крај” за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке, примењују се рокови дати у Табели 3.

Табела 3. Динамика реализације минималног квалитета за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају за европске земље

Рок преноса	2021. година	2022. година	2023. година
J + 3	80%	83%	85%
J + 5	92%	95%	97%

За остале земље света, међународни квалитет се мери у оквиру међународно признатих независних система мерења организација од стране Светског поштанског савеза и Међународне поштанске корпорације. У складу са међународно признатим независним системом мерења давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да се придржава стандарда за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке J + 5, најмање 80%.

3. Продужавање рокова преноса за подручја изузета од петодневне доставе

Члан 15.

За поштанске пошиљке адресоване за примаоце на подручјима изузетим од петодневне доставе, сви наведени рокови преноса регулисани одредбама чл. 8–14. овог правилника продужавају се за један дан.

У случају више силе или ванредне ситуације, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) може, на основу образложеног захтева даваоца универзалне поштанске услуге, одредити да се пошиљке изложене дејству више силе или ванредне ситуације изузму из рачунања рокова за пренос пошиљака.

III. РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 16.

Поштански оператор је дужан да предузме све организационе, техничко-технолошке и кадровске мере у циљу обезбеђења неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, као и све радње које ће обезбедити да се поштанске пошиљке на сигуран, безбедан и ефикасан начин пренесу од пошиљаоца до примаоца.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, писама и других средстава општења може се нарушити само на основу одлуке суда, из разлога и на начин прописан законом који уређује поштанске услуге.

Члан 17.

Поштански оператор је дужан да корисницима омогући доступан и једноставан поступак за подношење рекламација.

Поштански оператор у поступку решавања рекламација у области поштанских услуга у потпуности примењује српски стандард SRPS EN 14012:2014.

IV. ИСПИТИВАЊЕ О ДОСТИГНУТОМ НИВОУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ АГЕНЦИЈЕ

Члан 18.

Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да редовно сачињава и објављује извештаје о стању квалитета универзалне поштанске услуге.

Годишњи извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: Годишњи извештај), за претходну годину, давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да достави Агенцији и објави на својој интернет страници, најкасније до 1. априла текуће године.

Годишњи извештај који се објављује и доставља Агенцији треба да буде сачињен у складу са усвојеним стандардима, наведеним у члану 2. овог правилника.

V. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ВЕЗИ СА КВАЛИТЕТОМ ОБАВЉАЊА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ОД СТРАНЕ ДАВАОЦА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Члан 19.

Резултате добијене мерењем квалитета обављања универзалне поштанске услуге од стране даваоца универзалне поштанске услуге анализира Агенција.

Агенција може да затражи додатне податке у вези са достављеним Годишњим извештајем, као и да ангажује независног ревизора за проверу достављених података.

Члан 20.

Агенција спроводи независно мерење рокова за пренос писмоносних пошиљака, ангажовањем независне организације у складу са одредбама овог правилника и важећим стандардима.

Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да, на захтев Агенције, достави у захтеваном року карактеристике токова нерегистрованих писмоносних пошиљака.

Захтев из става 2. овог члана подразумева географску стратификацију, приказ реалних токова писмоносних пошиљака, начине плаћања поштарине изражене у процентима, као и друге податке дефинисане стандардима, а који су потребни Агенцији у циљу усклађивања узорка са реалним стањем поштанских токова, начинима плаћања и другим карактеристикама токова нерегистрованих писмоносних пошиљака.

Резултате добијене независним мерењем Агенција објављује на својој интернет страници.

VI. ПРЕЛАЗНА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 21.

Независно мерење рокова за пренос нерегистрованих писмоносних пошиљака регулисано одредбом члана 20. став 1. овог правилника, примењује се почев од 1. јануара 2021. године.

Члан 22.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга и минималном квалитету у обављању универзалне поштанске услуге („Службени гласник РС”, бр. 146/14 и 98/17).

Члан 23.

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

Број 1-04-3400-6/20-2

У Београду, 24. јула 2020. године

Председник Управног одбора,
Драган Ковачевић, с.р.

2950

На основу члана 9. и члана 99. став 1. Закона о спречавању корупције („Службени гласник РС”, бр. 35/19 и 88/19),

Директор Агенције за спречавање корупције доноси

УПУТСТВО

за спровођење обуке у области спречавања корупције и јачања интегритета

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Упутства

Члан 1.

Овим упутством се уређује спровођење обуке у области спречавања корупције и јачања интегритета под називом „Етика и интегритет” (у даљем тексту: Обука) у органима јавне власти и извештавање Агенције за спречавање корупције (у даљем тексту: Агенција) о спроведеним обукама.

Значење израза

Члан 2.

Поједини изрази у овом упутству имају следеће значење:

– *Интегритет* подразумева усаглашеност између професионалних вредности и понашања запосленог у органима јавне власти;

– *Програм обуке* је документ који садржи назив програма, разлог који је условио доношење програма и циљ који се жели остварити његовом реализацијом, област стручног усавршавања, опис програма и тематских целина, органе јавне власти којима је намењен, опис циљне групе корисника обуке и најмањи и оптималан број полазника, пројекцију трошкова програма, облике, методе и носиоце реализације, очекиване ефекте у подизању нивоа знања и вештина, начин вредновања и верификације и грајање програма;

– *Обука* представља систематски начин преношења знања, вештина и ставова по унапред утврђеном програму и има за циљ да унапреди постојећи ниво знања и вештина полазника у одређеној области;

– *Обука за предаваче* (тренинг за тренере) је врста обуке у којој се учесници оспособљавају за самостално извођење одређеног програма обуке;

– *Обука на даљину* (онлајн обука) је врста обуке која се спроводи путем одређене апликације коришћењем интернета;

– *Радионица* је метод рада који подразумева активно учешће полазника обуке путем панел дискусија, групног рада, анализе студија случаја и других интерактивних метода рада;

– *Тематска целина* је логички заокружена јединица учења;

– *Едуковани реализатор обуке о етици и интегритету* је лице запослено у органу јавне власти коме је Агенција издала сертификат након учешћа на обуци за предаваче;

– *Акредитовани реализатор* је лице чије се име налази на Сталној листи предавача и других реализатора обуке коју објављује Национална академија за јавну управу.

II. СПРОВОЂЕЊЕ ОБУКЕ У ОРГАНУ ЈАВНЕ ВЛАСТИ

Обавезе органа јавне власти

Члан 3.

Орган јавне власти дужан је да спроводи Обуку за сва запослена лица, укључујући функционере и руководиоце, као и лица ангажована ван радног односа.

Обука се спроводи према посебном Програму обуке у области спречавања корупције и јачања интегритета који доноси Агенција.

Стручно оспособљавање лица запослених у органима јавне власти за спровођење Обуке

Члан 4.

Агенција стручно оспособљава лица запослена у органима јавне власти за спровођење Обуке. Запослено лице у органу јавне власти које је учествовало на обуци за предаваче и коме је Агенција издала сертификат сматра се едукованим реализатором обуке о етици и интегритету.

Прилог о стручном оспособљавању лица запослених у органима јавне власти за спровођење Обуке саставни је део овог упутства (Прилог 1).

Основни начини спровођења Обуке

Члан 5.

Едуковани реализатор обуке о етици и интегритету спроводи Обуку у органу јавне власти у коме је запослен.

Када су у истом органу јавне власти запослена два едукована реализатора обуке о етици и интегритету, Обуку могу спроводити у пару.

Едуковани реализатори обуке о етици и интегритету из два различита органа јавне власти могу да спроволе Обуку у пару, након међусобног договора и уз сагласност руководиоца органа.

Обука на даљину

Члан 6.

Орган јавне власти који нема запосленог едукованог реализатора обуке о етици и интегритету организује спровођење Обуке путем обуке на даљину.