

Izveštaj o ograničenom funkcionisanju

poštanskih usluga i pojedinih
institucija Republike Srbije na Kosovu



Sadržaj

1. Uvod	3
2. Zatvaranje poslovnica Pošte Srbije	3
3. Iskustva građana	4
4. Otežano korišćenje pojedinih poštanskih usluga	5
5. Problemi sa važnim pošiljkama i dokumentima	5
6. Kašnjenja, propušteni rokovi i druge posledice	6
7. Načini na koje građani danas primaju poštu	6
8. Korišćenje Pošte Kosova	6
9. Informisanost građana	6
10. Najveći problemi prema mišljenju ispitanika	7
11. Stavovi ispitanika o mogućim rešenjima	7
12. Ograničenje izveštaja	7
Izvori:	8

Izveštaj o ograničenom funkcionisanju poštanskih usluga i pojedinih institucija Republike Srbije na Kosovu

1. Uvod

Poštanske usluge predstavljaju važan deo svakodnevnog funkcionisanja građana, posebno kada je reč o slanju i prijemu pisama, dokumenata i paketa, plaćanju računa, novčanim uslugama i podizanju penzija i drugih primanja. Dostupnost ovih usluga posebno je značajna za starije osobe, građane bez sopstvenog prevoza i stanovnike manjih i udaljenih sredina. Ovaj izveštaj bavi se posledicama zatvaranja pojedinih poslovnica Pošte Srbije na Kosovu* i promenama u dostupnosti poštanskih usluga za građane koji su ih ranije koristili.

Posebna pažnja posvećena je iskustvima građana nakon zatvaranja poslovnica, udaljenosti do najbliže dostupne pošte, dodatnim troškovima, mogućnosti slanja i prijema različitih vrsta pošiljaka, kao i problemima koji nastaju kada građani treba da prime ili pošalju važnu dokumentaciju. Za potrebe izveštaja sprovedena je anketa u kojoj je učestvovalo **13 ispitanika**.

Anketa je obuhvatila pitanja o prethodnom korišćenju poštanskih usluga, trenutnoj dostupnosti pošte, načinu na koji građani danas šalju i primaju pošiljke, problemima sa kojima se suočavaju i mogućim rešenjima. Rezultate ankete treba posmatrati kao pokazatelj iskustava i stavova učesnika istraživanja, a ne kao reprezentativan prikaz stavova celokupnog stanovništva.

2. Zatvaranje poslovnica Pošte Srbije

Prema dostupnim javnim informacijama, **5. avgusta 2024. godine jednostrano je zatvoreno više poslovnica Pošte Srbije na severu Kosova**, među kojima su bile poslovnice u Severnoj Mitrovici, Zvečanu, Zubinom Potoku i Leposaviću. Zatvaranje je sprovedeno u kontekstu stava kosovskih institucija da ove poslovnice predstavljaju deo sistema „paralelnih institucija“ Republike Srbije, odnosno da posluju bez odgovarajuće dozvole kosovskih institucija.

Status institucija Srbije u sredinama sa srpskom većinom na Kosovu trebalo je da bude rešavan kroz dijalog Beograda i Prištine uz posredovanje Evropske unije, u vezi sa formiranjem Zajednice opština sa srpskom većinom (ZSO).

Prema pisanju Radija Slobodna Evropa, u avgustu portparol Evropske unije naveo je da su se u okviru sporazuma o telekomunikacijama postignutog 2013. godine i Akcionog plana dogovorenog 2015. godine, Beograd i Priština saglasili da o poštanskim uslugama razgovaraju „u kasnijoj fazi“, čime se, prema EU potvrđuje da se ovo pitanje može rešavati u okviru dijaloga. Evropska unija ocenila je zatvaranje ekspozitura Pošte Srbije na severu Kosova kao jednostran i nekoordinisan potez kosovskih vlasti i pozvala Vladu Kosova da preispita odluku i pronade dogovoreno rešenje kroz dijalog, ali se to do danas to nije desilo.

EU je takođe ocenila da će zatvaranje postojećih službi kosovskih Srba, bez novog prethodno dogovorenog aranžmana, dodatno negativno uticati na svakodnevni život i uslove života pripadnika te zajednice.

*Ova oznaka ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SB UN 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova

Dana **15. januara 2025. godine** zatvorene su i pojedine poslovnice južno od Ibra, između ostalih u Gračanici, Ugljaru, Donjoj Gušterici i Orahovcu. Kasnije su zatvarane i preostale srpske poštanske lokacije, među kojima su bile i poslovnice u Štrpcu. Na taj način je došlo do postepenog ukidanja mreže poslovnica Pošte Srbije, dok građani u pojedinim sredinama nisu dobili alternativu koja bi u potpunosti nadomestila ranije dostupne usluge.

Zatvaranjem poslovnica dostupnost poštanskih usluga u pojedinim sredinama značajno je smanjena. Građani koji su ranije usluge mogli da koriste u svom mestu sada su u pojedinim slučajevima primorani da putuju do drugih mesta kako bi poslali ili preuzeli pošiljku, obavili novčanu transakciju ili koristili neku drugu uslugu. Problem, dakle, nije samo u samom zatvaranju poslovnica, već i u činjenici da je njihovo zatvaranje sprovedeno pre nego što je kroz politički dijalog pronađeno održivo rešenje za pružanje ovih usluga stanovništvu u sredinama sa srpskom većinom.

3. Iskustva građana

U anketi je učestvovalo **13 ispitanika**. Njihovi odgovori ukazuju na značajne promene u načinu na koji građani nakon zatvaranja poslovnica obavljaju poštanske i povezane finansijske i administrativne poslove.

3.1. Prethodno korišćenje poštanskih usluga

Pre zatvaranja poslovnica **30,8% ispitanika** navelo je da je poštu koristilo nekoliko puta nedeljno, dok je isti procenat usluge koristio manje od jednom nedeljno. **15,4%** ispitanika koristilo je poštu jednom nedeljno, a isti procenat naveo je da ih je koristio ne tako često.

Svakodnevno je poštanske usluge koristilo **7,7% ispitanika**. Ukupno, **53,8% ispitanika koristilo je poštanske usluge najmanje jednom nedeljno**, uključujući one koji su ih koristili svakodnevno, nekoliko puta nedeljno ili jednom nedeljno.

Kada je reč o vrstama usluga, **plaćanje računa bilo je najčešće korišćena usluga (30,8%)**. Po **23,1% ispitanika** kao najčešće korišćenu uslugu navelo je **podizanje penzije ili drugih primanja**, odnosno **prijem novca i druge novčane usluge**. **Prijem pošiljaka** navelo je **15,4%**, dok je **slanje i preuzimanje paketa** navelo **7,7% ispitanika**.

Finansijske i novčane usluge činile su 76,9% navedenih najčešće korišćenih usluga, što ukazuje na značaj poslovnica za obavljanje plaćanja, podizanje penzija i drugih primanja i korišćenje drugih novčanih usluga.

3.2. Trenutna dostupnost poštanskih usluga

Jedan od najznačajnijih nalaza ankete odnosi se na ocenu trenutne dostupnosti poštanskih usluga. Čak **92,3% ispitanika ocenilo je dostupnost poštanskih usluga kao lošu ili veoma lošu**. Od toga je **53,8% dostupnost ocenilo kao lošu**, dok je **38,5% ocenilo kao veoma lošu**. Samo **7,7% ispitanika** ocenilo je dostupnost kao veoma dobru.

Nijedan ispitanik nije dao ocenu „dobro“ ili „osrednje“. Ovakva raspodela odgovora ukazuje na izrazito negativnu percepciju trenutne dostupnosti poštanskih usluga među učesnicima ankete. Nalaz je posebno značajan imajući u vidu da je više od polovine ispitanika pre zatvaranja poslovnica poštu koristilo najmanje jednom nedeljno.

3.3. Udaljenost i vreme potrebno za odlazak do pošte

Odgovori pokazuju da zatvaranje poslovnica za većinu ispitanika podrazumeva značajno putovanje do lokacije na kojoj danas obavljaju poštanske usluge. **Devet od 13 ispitanika (69,2%) navelo je da do poštanske usluge putuje najmanje sat vremena**, pri čemu pojedini navode sat i po, dva sata ili čak dva i po sata, odnosno duže u slučaju gužvi. Među navedenim destinacijama najčešće se pojavljuje **Merdare**, dok ispitanici navode i **Jarinje, Rašku**, kao i druge lokacije u Srbiji.

Jedan ispitanik naveo je da pošiljke prima na adresi člana porodice u **Kragujevcu**, dok je jedan ispitanik naveo da trenutno nema mesto na kojem šalje pošiljke. Građani do dostupnih usluga odlaze automobilom, autobusom, taksijem ili privatnim prevozom.

Posledice zatvaranja poslovnica nisu povezane samo sa većom udaljenošću do najbliže dostupne pošte, već i sa dodatnim vremenom potrebnim za putovanje i organizovanje prevoza.

3.4. Dodatni finansijski troškovi

Pored vremena potrebnog za putovanje, ispitanici su naveli i konkretne finansijske troškove. **11 od 13 ispitanika** navelo je konkretan novčani iznos koji potroše na jedan odlazak, dok su dva odgovora bila neodređena („puno“ i odgovor koji ukazuje da trošak zavisi od vrste prevoza).

Među konkretnim odgovorima navedeni su iznosi od 1.200 do 7.000 dinara, u zavisnosti od vrste prevoza i destinacije. Jedan ispitanik naveo je trošak od oko 7.000 dinara, dok su drugi navodili oko 4.000, 3.000 i 2.500 dinara. Kod onih koji koriste privatni ili drugi prevoz, više ispitanika navodi trošak od oko 2.400 za povratno putovanje.

4. Otežano korišćenje pojedinih poštanskih usluga

Na pitanje da li danas mogu da šalju i primaju sve vrste pošiljaka koje su mogli pre zatvaranja poslovnice, **11 od 13 ispitanika (84,6%) odgovorilo je da ne može ili da je to sada znatno teže**. Samo **jedan ispitanik (7,7%)** odgovorio je potvrdno, dok je jedan odgovor bio formulisan kao „ne mogu, sada je dosta teže“.

Među uslugama koje ispitanici navode kao više nedostupne ili otežano dostupne izdvajaju se:

- novčane usluge - 5 odgovora;
- slanje/preuzimanje paketa - 4 odgovora;
- slanje preporučenih pošiljaka - 1 odgovor;
- plaćanje računa - 1 odgovor;
- sve navedene usluge - 1 odgovor.

5. Problemi sa važnim pošiljkama i dokumentima

Problem sa prijemom važnih pisama, dokumenata, računa, rešenja, poziva i drugih pošiljaka opisalo je devet od 13 ispitanika (69,2%), navodeći konkretne poteškoće ili posledice, dok su četiri ispitanika odgovorila da takav problem nisu imali.

Među navedenim primerima pojavljuju se problemi sa prijemom paketa iz Srbije, penzijskim rešenjima, mogućnošću podizanja penzije ili plata, kao i potreba da građani putuju kako bi obavili određenu uslugu.

Jedan ispitanik naveo je da zbog problema sa dostavljanjem važnog pisma nije mogao da ga pošalje na uobičajen način, dok je drugi naveo problem sa prijemom sudskih rešenja i drugih dokumenata.

6. Kašnjenja, propušteni rokovi i druge posledice

Na pitanje da li su zbog otežanog slanja ili prijema pošte nekada zakasnili sa dostavljanjem dokumentacije, propustili rok ili imali problem sa ostvarivanjem nekog prava, **šest ispitanika (46,2%) navelo je konkretan slučaj ili posledicu.**

Među njima se navode slučajevi kada je ispitanik morao da pošalje dokumentaciju elektronskim putem kako bi dobio produženje roka, problemi sa dokumentacijom potrebnom za srednju školu, kao i situacije u kojima zbog obaveza i nedostatka vremena nije bilo moguće na vreme otići do udaljene pošte.

Jedan ispitanik naveo je i da je zbog situacije prestao da šalje pošiljke. Preostalih šest ispitanika navelo je da nisu imali takav problem ili da su za sada uspevali da završe obaveze.

7. Načini na koje građani danas primaju poštu

Nakon zatvaranja poslovnica, deo građana više ne prima poštu na isti način kao ranije - **10 od 13 ispitanika (76,9%)** navelo je neki oblik oslanjanja na druge osobe ili posredovanje drugih osoba u prijemu pošte i dokumentacije, uključujući članove porodice, prijatelje, poznanike ili rođake.

Pojedini ispitanici navode da poštu preuzimaju sami na udaljenoj lokaciji, dok drugi kombinuju lično preuzimanje sa pomoći članova porodice koji dolaze iz Srbije. Jedan ispitanik, na primer, navodi da mu pošiljke stižu na adresu sestre u Kragujevcu, nakon čega mu ih ona donosi na Kosovo.

8. Korišćenje Pošte Kosova

Anketa je obuhvatila i pitanje da li su ispitanici koristili usluge Pošte Kosova za slanje pošiljaka u Srbiju ili prijem pošiljaka iz Srbije. **6 ispitanika (46,2%) odgovorilo je da nije koristilo Poštu Kosova**, dok je dodatnih **3 ispitanika (23,1%) navelo da nije znalo da je takva mogućnost dostupna**. Sa druge strane, **3 ispitanika (23,1%)** navela su da su usluge Pošte Kosova koristila više puta, dok je **1 ispitanik (7,7%)** to učinio jednom.

Dakle, ukupno **53,8% ispitanika ili nije koristilo Poštu Kosova ili je navelo da nije znalo da je može koristiti**, dok je 30,8% koristilo njene usluge barem jednom. Od ispitanika koji su naveli iskustvo sa Poštom Kosova, iskustva su različita.

Jedan ispitanik navodi da je iskustvo bilo sasvim korektno, dok drugi navode da dostava zavisi od slučaja i da okvirno može trajati oko nedelju dana.

Na osnovu odgovora ispitanika nije moguće utvrditi u kojoj meri Pošta Kosova predstavlja alternativu uslugama koje su ranije koristili u Pošti Srbije. Deo ispitanika naveo je da ovu mogućnost ne koristi ili da nije dovoljno upoznat sa uslugama koje su im dostupne, dok **Pošta Kosova nije odgovorila na upit upućen za potrebe ovog istraživanja, te nije bilo moguće dodatno proveriti obim i dostupnost usluga koje pruža.**

9. Informisanost građana

Ispitanici navode da se o dostupnim poštanskim uslugama nakon zatvaranja poslovnica u velikoj meri informišu preko neformalnih izvora. **Tri ispitanika (23,1%) su navela da nisu dobila zvaničnu informaciju** o tome gde treba da koriste poštanske usluge. Ostali ispitanici uglavnom navode da su informacije dobijali od **prijatelja, komšija, rođaka, poznanika ili osoba zaposlenih u pošti**, odnosno putem neformalnog razgovora i informacija „koje ljudi pričaju u gradu“.

Nijedan odgovor ne ukazuje jasno na to da je ispitanik dobio zvanično obaveštenje o promeni sistema i lokacijama na kojima može da koristi usluge.

10. Najveći problemi prema mišljenju ispitanika

Najčešće se kao najveći problem u vezi sa poštanskim uslugama pojavljuje **udaljenost i potreba za putovanjem**, odnosno gubitak vremena zbog odlaska do druge lokacije. Ispitanici kao glavne poteškoće navode udaljenost, vreme potrebno za putovanje i dodatno angažovanje, posebno u situacijama kada moraju da putuju samo zbog jednog dokumenta ili pojedinačne poštanske usluge.

Drugu grupu problema čini **ograničena dostupnost pojedinih usluga**, posebno novčanih usluga, podizanja penzija i prijema pošiljaka. Treću grupu predstavljaju **jezičke barijere**.

Jedan ispitanik posebno navodi da sa zaposlenima u Pošti Kosova nije mogao da se sporazume na srpskom jeziku, kao i poteškoće sa prijemom dokumenata. Pojedini ispitanici navode i da pošiljke primaju preko članova porodice u Srbiji, zbog čega na njihovo preuzimanje čekaju duže.

11. Stavovi ispitanika o mogućim rešenjima

Svi ispitanici koji su odgovorili na pitanje o mogućim rešenjima naveli su u različitim formulacijama, potrebu za ponovnim uspostavljanjem rada pošte u njihovom mestu. Ispitanici rešenje vide u ponovnom otvaranju i radu Pošte Srbije u njihovim mestima, odnosno u vraćanju na raniji način funkcionisanja poštanskih usluga.

12. Ograničenje izveštaja

Pošti Srbije je 14. avgusta 2026. godine upućen zahtev za pristup informacijama od javnog značaja, kojim su traženi podaci o tome da li i na koji način Pošta Srbije nakon zatvaranja poslovnica tokom 2024. i 2025. godine pruža usluge na Kosovu, kako je organizovana dostava pisama, službenih i sudskih pošiljaka, penzija, socijalnih i drugih novčanih davanja i paketa, kao i na kojim lokacijama građani danas mogu da koriste usluge koje su ranije ostvarivali preko Pošte Srbije.

Zahtevom su tražene i informacije o broju i sadržaju pritužbi građana, kao i slučajevima u kojima su zaposleni Pošte Srbije bili privedeni, saslušavani ili sprečeni da obavljaju dostavu. Pored toga, zatraženi su podaci o eventualnim sporazumima sa Poštom Kosova, načinu međunarodne razmene pošiljaka između Srbije i Kosova, rokovima i troškovima dostave i obimu poštanskog prometa.

Pošta Srbije je nakon toga zatražila dopunu zahteva, koja je dostavljena 21. avgusta 2026. godine. U odgovoru na zahtev za pristup informacijama 4. septembra 2026. godine Pošta Srbije nije dostavila konkretne podatke o tome gde su građani nakon zatvaranja poslovnica upućeni da šalju i primaju pošiljke, niti kako je organizovana dostava u pojedinim opštinama. Preduzeće je navelo da se takve informacije mogu pronaći u javno dostupnim dokumentima i na njegovoj internet stranici. Takođe je saopštilo da ne vodi posebnu evidenciju pritužbi građana sa Kosova, niti evidenciju o slučajevima privođenja zaposlenih.

Pošti Kosova je 14. avgusta 2026. godine upućen upit sa pitanjima o dostupnosti njenih usluga u opštinama i mestima sa većinski srpskim stanovništvom, mogućnosti slanja i prijema običnih i preporučenih pisama, paketa i službenih pošiljaka, kao i mogućnosti slanja pošiljaka iz Srbije i njihovog prijema na Kosovu. Od Pošte Kosova zatražene su i informacije o prosečnom vremenu i ceni dostave, načinu razmene pošiljaka sa Srbijom, obimu poštanskog prometa, eventualnom širenju usluga nakon zatvaranja poslovnica Pošte Srbije, dostupnosti usluga na srpskom jeziku i pritužbama građana srpske zajednice.

Takođe je postavljeno pitanje da li Pošta Kosova pruža usluge isplate penzija, socijalnih davanja i drugih novčanih primanja građanima koji su ih ranije primali preko Pošte Srbije, kao i koje se usluge danas pružaju u objektima u kojima su se ranije nalazile poslovnice Pošte Srbije. Do zaključenja ovog izveštaja odgovori Pošte Srbije i Pošte Kosova nisu dostavljeni.

Zbog toga nije bilo moguće uključiti zvanične podatke ovih institucija o trenutnom načinu pružanja usluga, dostupnim lokacijama, razmeni pošiljaka, rokovima i troškovima dostave, obimu poštanskog prometa, broju pritužbi građana ili eventualnim promenama u organizaciji usluga nakon zatvaranja poslovnica.

Nalazi o trenutnom stanju stoga se prvenstveno zasnivaju na odgovorima i iskustvima građana koji su učestvovali u anketi, bez mogućnosti da se oni uporede i ukrste sa zvaničnim podacima Pošte Srbije i Pošte Kosova.

Izvori:

1. Rezultati ankete o dostupnosti poštanskih usluga na Kosovu, 2026.
2. Odgovor na zahtev za pristup informacijama
3. <https://kossev.info/kosovo-najnovije-vesti-u-toku-preuzimanje-objekta-jp-posta-srbije-u-gracanic/>
4. <https://www.slobodnaevropa.org/a/kosovo-dinar-posta-srbije/33066426.html>
5. <https://www.danas.rs/vesti/politika/sta-zatvaranje-poste-znaci-za-srbe-na-kosovu/>