

ПРЕДЛОГ

Врз основа на член 31 став 1 од Законот за поштенски услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 158/2010), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на ден 21.06.2011 година донесе:

ПРАВИЛНИК ЗА БАРАЊАТА ЗА КВАЛИТЕТОТ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА, ПАРАМЕТРИТЕ ЗА КВАЛИТЕТ И НИВНОТО МЕРЕЊЕ

Член 1 Предмет

Со овој правилник Агенцијата за пошти (во понатамошен текст: агенција) во согласност со Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 158/2010) ги пропишува барањата за квалитетот за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење.

Член 2 Поими

- 1) Одделни поими кои се користат во овој правилник го имаат следното значење:
 - Воздушна линија е најкратко растојание помеѓу точка за пристап и корисници на поштенски услуги мерена по авионски пат.
 - Ден на предавање (D+n) е ден кога поштенската пратка е предадена во точките за пристап во поштенската мрежа, под услов денот на предавањето да е пред последното собирање во истиот ден, во спротивно за ден на предавање се смета наредниот ден.
 - Јавен пат има исто значење како што е дадено во Законот за јавни патишта.
- 2) Други одделни поими кои се користат во овој правилник го имаат истото значење како што е дадено во Закон за поштенските услуги (во понатамошен текст: законот).

Член 3 Квалитет на обезбедување на универзална услуга

Барањата за квалитетот на обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, опфаќа обезбедување:

- Најмалку пет работни денови, најмалку едно собирање и една достава на поштенските пратки дневно во станот или во просториите на секое правно или физичко лице
- Соодветно работно време и соодветен број на точки за прием за работа со корисници на поштенските услуги
- Соодветен број на поштенски сандачиња
- Соодветни рокови за пренос на поштенски пратки и
- Соодветни постапки за решавање на рекламации и приговори

Член 4
Критериуми за точки за пристап

- 1) Точките за пристап се наменети непосредно за работа со корисниците на поштенските услуги и може да бидат организирани како поштенски единици, договорни пошти, или посебна организациска единица, која давателот на универзална услуга ќе ја назначи на пример како истурен шалтер, писмоносна станица, подвижна пошта, доставен реон, поштенско сандаче.
- 2) Точките за пристап треба да бидат организирани во простории или превозни средства кои ќе овозможуваат пристап до сите поштенски услуги кои спаѓаат во рамките на универзалната услуга со одреден квалитет.
- 3) Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди доволен број на точки за пристап на целата територија на Република Македонија со кои ќе се обезбедат потребите на корисниците на поштенските услуги и универзалната услуга да се обезбедува во согласност со законот и со овој подзаконски акт.
- 4) За да се исполни обврската од став 3 на овој член, давателот на универзална услуга е должен да постави најмалку една точка за пристап организирана во вид на поштенска единица или договорна пошта, во секоја општина на територија на Република Македонија за 95% жители на Република Македонија со растојание по воздушна линија помеѓу точките за пристап до 5 километри.

Член 5
Измена на точки за пристап

- 1) Давателот на универзалната услуга за секоја планирана измена на поштенската мрежа е должен да достави барање до Агенцијата и да добие согласност. За таа намена е должен до Агенцијата со барањето да достави и анализа на состојбата, која ќе ги содржи разумните потреби на корисниците на поштенските услуги со образложение за потребите за измена на поштенската мрежа, начинот на измена како и изјава дека давателот на универзална услуга по извршената измена ќе обезбеди пропишан квалитет, вклучувајќи го и начинот на обезбедувањето.
- 2) Агенцијата издава согласност на барањето од став 1 на овој член откако ќе утврди дека измената на точка за пристап ќе го обезбеди пропишаниот квалитет за обезбедување на универзална услуга.
- 3) Давателот на универзалната услуга е должен најмалку 30 дена пред измена на точката за пристап да ги извести корисниците на поштенските услуги која точка за пристап ќе го покрива обезбедувањето на универзалната услуга во време на вршење на измената, известувањето да биде на влезот од точката за пристап како и во средствата за јавно информирање.
- 4) Измена на точка за пристап во друг организациски облик во кој не може да се обезбедува универзалната услуга со пропишан квалитет ќе се смета за затворање на точка за пристап. Давателот на универзална услуга е должен во тој случај да ги исполни сите услови од член 6 на овој правилник.

Член 5

Затварање на точка за пристап

- 1) За затварање на точка за пристап подолго од шест месеци давателот на универзална услуга треба да добие претходна согласност од Агенцијата, за што доставува барање до Агенцијата.
- 2) Со барањето од став 1 на овој член давателот на универзална услуга е должен до Агенцијата да достави и анализа на состојбата, која ќе ги содржи разумните потреби на корисниците на поштенските услуги со образложение за потребите за затварање на точка за пристап, како и начинот на кој ќе се обезбедува универзалната услуга со пропишаниот квалитет по затворање на точката за пристап.
- 3) Измена, како и изјава дека давателот на универзална услуга по извршената измена ќе обезбеди пропишан квалитет, вклучувајќи го и начинот на обезбедувањето.
- 4) Согласноста од став 1 на овој член, Агенцијата ја издава во рок од 15 дена од денот на поднесување на барањето откако ќе утврди дека пропишаниот квалитет на обезбедување на универзалната услуга по затварање на точката за пристап на начинот на кој ќе се обезбедува нема да биде послаб.
- 5) По добивање на согласноста од Агенцијата, но најмалку 45 дена пред затворањето на точката за пристап, давателот на универзалната услуга е должен да ги извести корисниците на поштенските услуги од денот на затворањето на таа точка за пристап во која точка за пристап ќе се обезбедува универзалната услуга со пропишаниот квалитет, и известувањето да го постави на самиот влез.

Член 6

Работно време

- 1) Точките за пристап за непосредна работа со корисниците на поштенските услуги мора да бидат отворени најмалку пет работни дена во неделата.
- 2) Работното време на точките за пристап за непосредна работа со корисниците на поштенските услуги го одредува давателот на универзална услуга.
- 3) По исклучок од став 2 на овој член точките за пристап за непосредна работа со корисниците на поштенските услуги мора да бидат отворени најмалку два последователни часа секој работен ден најмалку еднаш неделно во попладневните часови по 15.00 часот.
- 4) Давателот на универзална услуга по исклучок од став 3 на овој член може да го менува работното време на точките за пристап врз основа на анализа на состојбата и за што претходно треба да ја извести Агенцијата и опри тоа да ги оправда промените за потребите на корисниците на поштенските услуги.
- 5) Давателот на универзална услуга е должен најмалку 20 дена пред промена на работното време на точките за пристап да ги извести корисниците на поштенските услуги која таа точка ги покрива со писмено известување на нејзиниот влез и во средствата за јавно информирање.

Член 7

План за одржување на поштенската мрежа

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да воспоставува и одржува поштенската мрежа на начин кој ќе му овозможи обезбедување на универзална услуга во согласност со законот и со овој подзаконски акт.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен еднаш годишно да достави до Агенцијата а најкасно до 31.12 во тековната година, нацрт годишна програма за одржување на поштенската мрежа за наредната година. Нацрт годишната програма мора да ги содржи сите предвидени измени кои се однесуваат на обезбедување на универзалната услуга, како и образложение и причини за предвидените промени.

Член 8

Поштенски сандачиња

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да постави доволен број на поштенски сандачиња за прием на пратки за кореспонденција при тоа да се имаат во предвид потребите на корисниците на поштенските услуги.
- 2) За да ги исполни условите од став 1 на овој член давателот на универзална услуга ќе постави поштенско сандаче најмалку:
 - на секои 400 жители во населено место кое има 5.000 жители
 - на секои 700 жители во населено место кое има од 5.001 до 25.000 жители
 - на секои 1000 жители во населено место кое има од 25.001 до 80.000 жители
 - на секои 1300 жители во населено место кое има од 80.001 до 250.000 жители
 - на секои 1500 жители во населено место кое има повеќе од 250.000 жители
- 3) Давателот на универзална услуга е должен да ги празни поштенските сандачиња еднаш дневно секој работен ден.
- 4) На секое поштенско сандаче мора да биде означен број на поштенското сандаче и времето на последното празнење на поштенското сандаче за секој работен ден во неделата.
- 5) Давателот на универзална услуга е должен еднаш месечно Агенцијата да ја известува за планираните отстранувања, поставувања или менување на времето на празнење на поштенските сандачиња и притоа е должен да ги образложи причините за планираните измени.
- 6) Давателот на универзална услуга е должен најмалку 30 дена пред планираната измена да стави известување на поштенското сандаче со денот на планираната измена.

Член 9

Квалитет за пренос на пратки за кореспонденција

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да ја обезбедува универзалната услуга со ниво на квалитет определено согласно одредбите на овој Правилник.

- 2) Давателот на универзална услуга ги мери параметрите за квалитет на универзалната услуга во согласност со одредбите на овој правилник на начин и според постапка утврдени со стандардите МКТИ EN13850:2002 +A1, МКТИ CEN/TR15472:2009 и МКТИ EN14012:2003.
- 3) Во внатрешен поштенски сообраќај во месец дена мора 80% од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од еден работен ден (D+1), 85% од пратките за кореспонденција во рок од два работни дена (D+2), и 90% од пратките за кореспонденција во рок од три работни дена (D+3), за 2012 година 85% од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од еден работен ден (D+1), 90% од пратките за кореспонденција во рок од два работни дена (D+2), и 95% од пратките за кореспонденција во рок од три работни дена (D+3).
- 4) Во меѓународен поштенски сообраќај во месец дена мора 85% пратки за кореспонденција да бидат пренесени во најмногу три работни денови (D+3), и 97% од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од пет работни дена (D+5).
- 5) Роковите за пренос од став 1 и 2 на овој член не се применуваат за директна пошта.

100% (D+5) од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од пет работни дена за 2011 година и 100% (D+5) од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од пет работни дена

Член 10

Квалитет за пренос на пакети

Давателот на универзална услуга е должен во внатрешен поштенски сообраќај во месец дена да ги пренесе 70% од пакетите во рок од два работни дена (D+2), 75% од пакетите во рок од три работни дена (D+3) и 80% од пакетите во рок од пет дена (D+5).

Член 11

Мерење на квалитет за пренос

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди мерење на квалитет на пренос од член 9 и член 10 на овој Правилник. Квалитетот на пренос од член 9 на овој Правилник давателот на универзална услуга е должен да го врши преку независна компанија.
- 2) Квалитетот на пренос од член 9 и член 10 на овој Правилник се мери во согласност со македонските национални стандарди кои се однесуваат на мерење на квалитетот на пренос на пратки за кореспонденција, како и на пакетите.
- 3) Пратки за кореспонденција за кои дополнително ќе се заклучи дека се изгубени не се земаат во мерење на квалитетот на пренос.
- 4) Агенцијата дава согласност на методологијата за мерење на квалитетот на обезбедувањето на универзалната услуга во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај доставена од Давателот на универзална услуга за период од три години.
- 5) Надзор над користената методологија и на резултатите добиени со мерењето на квалитетот на пренос врши Агенцијата, во согласност со македонските национални стандарди поврзано со мерење на квалитетот на пренос на пратките за кореспонденција и пакетите.

Член 12
Решавање на рекламации и приговори

- 1) Давателот на универзална услуга е должен постапките за решавање на рекламации и приговори да ги води во согласност со законот и македонските национални стандарди со кои се регулираат начинот на поднесување на жалба и остварување на правото на надоместок во областа на поштенските услуги.
- 2) Давателот на универзална услуга треба на видно место да ги објави условите и начинот на поднесување на рекламациите.
- 3) Рокот за исполнување на обврските кои произлегуваат од решените рекламации не може да биде подолг од 60 дена од денот на поднесување на рекламациите за внатрешен поштенски сообраќај, односно 90 дена за меѓународен поштенски сообраќај.

Член 13
Објавување на податоци

- 1) Давателот на универзална услуга е должен до 30 – от ден во секој месец за изминатиот месец да достави податоци до Агенцијата за измерен квалитет на пренос од член 9 и 10 на овој правилник и на видно место во своите простории да ги објави, како и податоци за решавање на рекламации од член 12 на овој Правилник.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен еднаш годишно, а најкасно до 31 март на Агенцијата да и доставува збирен преглед за измерен квалитет на пренос од член 9 и 10 на овој правилник и збирен преглед со податоци за решавање на рекламации од член 12 на овој правилник во тековната година за претходната година.
- 3) Доставените податоци од став 1 и 2 на овој член се следат од страна на Агенцијата и се објавуваат на нејзината веб-страница.
- 4) Ако Агенцијата основано се сомнева во вистинитоста на податоците од ставот 1 на овој член, таа може по службена должност да спроведе постапка на ревизија преку независно друштво за ревизија на трошок на давателот на поштенските услуги.

Член 14
Недоволен квалитет на универзална услуга

- 1) Агенција може да му наложи на давателот на универзална услуга да превземе мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга во согласност со законот и овој Правилник.
- 2) Давателот на универзална услуга во рок од 30 (триесет) дена од приемот на барањето од Агенцијата, до Агенцијата ќе предложи предлог-мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга или за отстранување на утврдените недостатоци во обезбедувањето на квалитет на универзалната услуга, на кои Агенцијата дава согласност.
- 3) Давателот на универзална услуга е должен во рок од 30 (триесет) дена од денот на приемот на согласноста на Агенцијата за спроведување на предложените мерки од став 2

на овој член треба да ги отстрани утврдените недостатоци и да го усогласи обезбедувањето на универзалната услуга со одредбите на законот и овој Правилник.

- 4) Во случај давателот на поштенските услуги да не постапува согласно одредбите од став 2 и 3 од овој член, Агенцијата ќе постапи согласно глава XIV од законот.

Член 15

Исклучоци при обезбедување на универзална услуга

- 1) Исклучоци при обезбедување на универзална услуга (во понатамошен текст: исклучоци) може да бидат трајни или со одреден рок во зависност од:
 - Непристапност до корисникот на поштенските услуги или
 - Безбедност и здравје по вработеното лице.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен за добивање исклучоци врз основа на критериумите дадени во член 16 и 17 на овој Правилник, исклучок добиен врз основа на проценка на безбедносната состојба и ризикот од повреди и здравствени оштетувања на вработеното лице, врз основа на процена на непристапност на теренот (отежнат пристап до корисникот на поштенските услуги) да достави до Агенцијата барање во согласност со одредбите на овој Правилник.

Член 16

Исклучоци заради непристапност

- 1) Трајни исклучоци за прием и достава во, на пример непристапен терен до корисникот на поштенските услуги се утврдени во случај кога:
 - Живеалиштето, индивидуалната станбена куќа или деловниот простор на корисникот на поштенските услуги од најблискиот јавен пат е оддалечен повеќе од 200 м, достапноста до него не евозможен со соодветното превозно средство, во текот на секој ден од годината;
 - Живеалиштето, индивидуалната станбена куќа или деловниот простор на корисникот на поштенските услуги од најблискиот јавен пат е оддалечен повеќе од 2000 м, достапноста до него не евозможен со соодветното превозно средство, во текот на секој ден од годината;
 - Достапноста до корисникот на универзална услуга со поминување низ земјиште во приватна сопственост на трета страна која не дозволува поминување.
- 2) Оддалеченоста од претходниот став на овој член се мери од најблискиот јавен пат, од страна на најкраткиот пат на кој се додава дополнување на висинската разлика, така што над 100 метри надморска височина за секој 100 метри надморска височина се додава 1000 м правец или па пропорционално учество.
- 3) Привремени исклучоци за прием и достава во рамките на обезбедувањето на универзалната услуга во случај на непристапност до корисникот на поштенските услуги се утврдени во случаи кога јавниот пат или патот до корисникот на поштенските услуги е привремено непрооден (во изградба или оштетен), доколку постојат привремени физички препреки кои го попречуваат пристапот до куќното сандаче на корисникот на поштенските услуги, или доколку временските услови и други хидрометеоролошки и геофизички природни катастрофи не дозволуваат услуги за прием и достава (виша сила).

Член 17

Исклучоци заради безбедност и здравје по вработеното лице

- 1) Трајни исклучоци за прием и достава заради безбедност и здравјето по вработеното лице се утврдува, кога јавниот пат или патот до корисникот на поштенските услуги е во лоша состојба, да претставува опасност за безбедноста и здравјето на вработеното лице кое врши достава.
- 2) Привремени исклучоци при прием и достава заради безбедност и здравјето по вработеното лице во случај на опасни животни, насилно однесување до вработеното лице или привремени физички препреки кои го попречуваат пристапот до куќното сандаче на корисникот на поштенските услуги.
- 3) Привремени исклучоци при прием и достава заради безбедност и здравјето по вработеното лице се утврдува во случаи кога јавниот пат е привремено непрооден или кога јавниот пат е покриен со снег или мраз, или поплавен пат, или пожар или последици од овие или слични причини кои не се поврзани со корисникот на поштенските услуги, ни со давателот на универзална услуга, а претставуваат привремена опасност за вработеното лице.

Член 18

Справување со привремени исклучоци

- 1) Давателот на универзална услуга е должен во случаи на привремени исклучоци од прием и достава доколку е можно писмено да го извести корисникот на поштенските услуги, Агенцијата на начин како што е утврдено во член 23 на овој Правилник.
- 2) Давателот на универзална услуга во случаи на привремени исклучоци е должен доколку е можно да преземе мерки кои би ја решиле моменталната состојба и да го извести корисникот на поштенските услуги и Агенцијата. Агенцијата може да излезе на терен (самото место) и да предложи соодветно решение.

Член 19

Начин на прием и достава во случај на исклучок

- 1) Поштенските пратки кои се за подрачја каде постојат исклучоци по правило се доставуваат преку истурени сандачиња во центрите за достава, во просториите на точките за пристап во согласност со член 20 на овој Правилник.
- 2) Поштенските пратки кои се за подрачја каде постојат исклучоци се примаат во просториите на точките за пристап.

Член 20

Прием и достава во простории на точките за пристап

Давателот на универзална услуга и корисникот на поштенските услуги во случај на исклучок треба да се договорат за прием и достава во просториите на точките за пристап, или преку поштенски преградоци или преку шалтерите во точките за пристап.

Член 21

Достава во истурени сандачиња

Корисникот на поштенските услуги во случаи на исклучоци во договор со давателот на универзална услуга ќе постави истурени сандачиња кое мора да е направено и поставено да овозможува безбедна достава на корисникот на поштенските услуги и доверливост на поштенските пратки. За поставување на истурени сандачиња давателот на универзална услуга е должен да ја извести Агенцијата на начин утврден во член 23 на овој правилник.

Член 22

Право на одговор

- 1) Корисникот на поштенските услуги во согласност со член 57 од законот има право на одговор во врска со приемот и доставата во истурени сандачиња или во простории на точките за пристап.
- 2) Корисникот на поштенските услуги во согласност со член 57 од законот има право на одговор доколку при настанување на одредени промени во околностите во врска со обезбедувањето на универзалната услуга (подобрување на инфраструктурата, отстранување на пречките, дозволено е да помине низ земјиште кое е приватна сопственост, услови кои гарантираат безбедност за вработеното лице и други слични околности) и за тоа го има известно давателот на универзална услуга, а давателот на универзална услуга сеуште нема отпочнато со повторен прием и достава на дом или во простории на физички или правни лица.

Член 23

Известување за исклучок

- 1) Давателот на универзална услуга е должен еднаш месечно до Агенцијата да доставува податоци за секој исклучок на прием и достава при обезбедување на универзална услуга, вклучувајќи ги и нивните измени.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен со податоците од став 1 на овој член до Агенцијата да доставува и:
 - име на поштата која е исклучок
 - вид на исклучок
 - причини за исклучок
 - начин на прием и достава во случај на исклучок
 - датум на почеток на примена на исклучокот.

Член 24

Преодни и завршни одредби

- 1) До донесување на македонските национални стандарди за мерење на квалитет на пренос на пратки за кореспонденција и пакети ќе се употребуваат стандардите МКТИ EN13850:2002 +A1, МКТИ CEN/TR15472:2009 и МКТИ EN14012:2003.

- 2) Обврските по одредби од овој Правилник почнуваат да важат од 01.01.2012 година.
- 3) Со донесувањето на овој правилник престанува да важи Правилникот за Техничките барања за квалитетот на универзалната поштенска услуга, параметри за мерење на квалитетот, како и потребни минимални услови за остварениот квалитет (Службен весник на РМ 131/08).
- 4) Овој правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во “Службен весник на Република Македонија”.

Бр. _____
Скопје, 21.06. 2011

Агенција за пошти
Комисија
Љупчо Мешков, претседател