

Врз основа на член 22, 26, 49, 53 и 54 од Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 9/2008), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на седницата одржана на 30.09.2010 година го донесе следниот

**ПРАВИЛНИК
ЗА ВИДОТ И СОДРЖИНАТА НА ИНФОРМАЦИИ КОИ ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНА
ПОШТЕНСКА УСЛУГА Е ДОЛЖЕН ДА ГИ ОБЈАВИ**

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

**Член 1
Предмет**

1. Со овој правилник се пропишува видот и содржината на информациите кои давателот на универзалната поштенска услуга (во понатамошното текст: давател на УПУ) е должен на видно место во просториите наменети за корисниците или на својата веб страна да ги објави во согласност со Законот за поштенски услуги и подзаконските акти донесени врз основа на него.
2. Одредбите на овој правилник се применуваат за универзалната поштенска услуга.

**Член 2
Цел**

Целта на овој правилник е да се обезбедат:

1. информации за пристап, цени и услови за обезбедување на универзалната поштенска услуга;
2. информации за правата и обврските на давателот на УПУ и корисниците поврзани со обезбедување на универзалната поштенска услуга;
3. информации за квалитет и безбедност на универзалната поштенска услуга.

**II. ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРИСТАП, ЦЕНИ И УСЛОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ
НА УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА**

**Член 3
Информации за пристап до универзалната поштенска услуга**

1. Давателот на УПУ е должен на јавно место во просториите наменети за корисниците или на својата веб страна да објави информации за:

- поштенски услуги кои ги обезбедува,
 - дополнителни поштенски услуги кои се поврзани со основните услуги.
 - работното време на секоја поштенска единица, како и за поштенските сандачиња (број на поштенско сандаче, време на празнење на сандачето, име и телефонски број на поштенската единица која го празни сандачето,
 - за можноста за предавање на поштенски пратки во подвижни пошти
 - предмети кои се забранети за отпрема преку поштенски пратки, согласно Законот за поштенски услуги и предмети кои се забранети од страна на Светскиот поштенски сојуз.
2. Давателот на УПУ е должен да стави на видно место примероци од јасно потполнети обрасци кои се користат при обезбедување на поштенските услуги.
 3. Давателот на УПУ е должен да обезбеди пристап на корисниците на поштенски услуги до Законот за поштенски услуги, до Општите услови за обезбедување на универзалната поштенска услуга, до Номенклатурата на универзалната поштенска услуга, до Ценовникот за обезбедување на универзалната поштенска услуга, до Список на поштенски единици во Република Македонија со поштенски броеви,

Член 4

Информации за цени на универзалната поштенска услуга

1. Цените за обезбедување на поштенските услуги се утврдуваат во ценовник на давателот на УПУ.
2. Давателот на УПУ е должен да го објави на видно место ценовникот за обезбедување на поштенските услуги и дополнителните поштенски услуги, како и Правилникот за големи корисници со критериумите за одобрување на попустите.
3. Ценовникот од став 2 на овој член објавен за корисниците треба да биде во форма во која ќе биде лесно разбирлив за корисниците.
4. Корисникот на поштенски услуги ги плаќа цените нза обезбедување на услугите во согласност со објавениот ценовник.
5. Плаќање за обезбедување на поштенски услуги се врши пред или по извршувањето на услугата.
6. Плаќањето за обезбедување на поштенски услуги корисникот го врши во готово или со уплата на сметка на давателот на УПУ.

Член 5

Информации за услови за обезбедување на универзалната поштенска услуга

Давателот на УПУ е должен да ги објави условите за обезбедување на универзалната поштенска услуга поврзани со: видовите на поштенски услуги, условите за прием на поштенските пратки, условите за достава на поштенските пратки, пакување и затварање на поштенски пратки.

III. ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРАВАТА И ОБВРСКИТЕ НА ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА И КОРИСНИЦИТЕ ПОВРЗАНИ СО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА ПОШТЕНСКА УСЛУГА

Член 6

Информации за правата и обврските на давателот на УПУ поврзани со обезбедување на универзалната поштенска услуга

1. Давателот на УПУ е должен да обезбеди информации и податоци за правата и обврските при обезбедување на поштенските услуги, особено:
 - да наплатува цени за поштенски услуги како и за дополнителните поштенски услуги, утврдени во неговиот ценовник, како и да наплатува цени за посебни услуги на барање на корисникот, кои се поврзани со основната услуга
 - да чува и обработува податоците за корисниците на поштенски услуги кои се составен дел на адресата на поштенската пратка, доколку тие податоци се потребни за обезбедување на поштенските услуги, во согласност со прописите со кои се регулира заштита на личните податоци,
 - да ги обезбедува поштенските услуги во рокови утврдени со Законот за поштенски услуги и подзаконски акти донесени врз основа на него;
 - обврската за непрекинато обезбедување на поштенските услуги;
 - да обезбедува доверливост/тајност на поштенските пратки и податоците за корисниците
 - да организира служба за грижа за корисниците и да ги објави информациите за контактирање со неа.
 - да спроведе постапка по поднесена рекламација односно приговор од страна на корисниците на поштенските услуги,

Член 7

Информации за правата и обврските на корисниците на поштенските услуги

1. Давателот на УПУ е должен да обезбеди информации и податоци за правата и обврските на корисниците на поштенските услуги, особено:
 - да користи поштенски услуги;
 - да избере соодветен вид на поштенска услуга;
 - да располага со поштенската пратка во текот на преносот, се до достава на пратката на примачот,
 - да побара информации од давателот на поштенските услуги, информации во врска со преносот и доставата на пратката,
 - да покрене рекламациона постапка по поштенска пратка,

- да бара и да добие информација која се однесуваат на услугите што ги обезбедува давателот на УПУ, како и за цените за користење на истите,
- да избере поштенска услуга соодветна на содржината на пратката, со цел навремено и безбедно да се пренесе и достави поштенската пратка,
- да почитува упатства или соопштенија дадени од страна на Давател на УПУ кои се однесуваат за обезбедување на поштенските услуги.

IV. ИНФОРМАЦИИ ЗА КВАЛИТЕТ И БЕЗБЕДНОСТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА

Член 8

Информации за квалитет на универзалната поштенска услуга

1. Давателот на УПУ е должен на видно место да ги објави информациите поврзани со:
 - квалитетот за обезбедување на поштенските услуги, и тоа посебно за секое географско подрачје;
 - постапката за покренување на рекламации и приговори од страна на корисниците;
2. Давателот на УПУ е должен на годишно ниво да ги објавува резултатите поврзани со квалитетот на обезбедување на поштенските услуги.

Член 9

Влегување во сила

Овој Правилник влегува во сила со денот на неговото донесување, а по влегувањето во сила ќе се објави на веб-страната на Агенцијата за пошти.

Бр. 09-256/6
Скопје, 30.09. 2010 година

Агенцијата за пошти
Комисија
Дејан Бошковски, претседател

