

Врз основа на член 28, став 2, од Законот за поштенски услуги (Службен весник на РМ бр. 9/2008), Агенцијата за пошти донесе:

ПРАВИЛНИК
за утврдување на методологија за мониторинг врз квалитетот на
универзалната поштенска услуга

Член 1

Со овој правилник се пропишува методологијата за мониторинг врз квалитетот при обезбедување на универзалната поштенска услуга во Република Македонија.

Член 2

Мониторингот врз квалитетот при обезбедувањето на поштенските услуги ќе се заснива на следните принципи:

а) Стандарди за квалитет за навремена достава на поштенски пратки:

Видови на поштенски услуги	Навремена достава	Година	Стандард за квалитет
Приоритетно писмо	- Д+1	2008	80% 13850:2004
		2009	85%
Неприоритетно писмо	- Д+3	2008	85% 13850:2004
		2009	90%
Пакети	- Д+3	2008	80% 14508:2004
		2009	85%

("врата-до- врата за Б до Б достава, и достава Б до В, и "од депозит на поштенско сандаче до крајната дестинација" за В до В) б) анкетирање за квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги

в) рекламации

Член 2

Давателите на поштенските услуги треба да вршат испитување на корисниците на поштенските услуги за квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги, најмалку еднаш годишно на 1000 корисници во согласност со Европскиот Комитет за Стандардизација (CEN) 14012:2004 кој се однесува на рекламациони постапки.

Давателите на поштенските услуги ги анализираат причините за незадоволството и ги утврдуваат мерките за елиминирање на причините. Давателите на поштенските услуги треба да ја информираат Агенцијата за резултатите од мерењето и за преземените мерки.

Член 3

Давателите на поштенските услуги при обезбедувањето на поштенските услуги во меѓународниот сообраќај треба да го користат Unex или Unex Light системот, предложен од страна на Меѓународната Поштенска Корпорација (IPC) или било кој друг систем усвоен од Европскиот Комитет за Стандардизација (CEN) и/или од страна на Светската Поштенска Унија (UPU).

Член 4

Мерењето на квалитетот на услугите треба да се извршува од страна на надворешна независна компанија на сметка на давателите на поштенските услуги еднаш годишно.

Во случаи да не е извршено мерење на квалитетот од страна на надворешна независна компанија избрана од давателите на поштенските услуги, Агенцијата може да ангажира друга надворешна независна компанија, а на сметка на давателите на поштенските услуги .

Давателите на поштенските услуги во случаите од став 2 на овој член се должни на инспекторот за поштенски сообраќај при вршење на надзор да му овозможат влегување во просторија каде што е сместена техничката опрема и средствата за вршење на мониторингот и следењето на квалитетот на услугите, како и да достават информации, пресметките, и други потребни податоци.

Давателите на поштенските услуги треба Агенцијата да ја известуваат најмалку 2 месеци претходно за секоја промена во методологијата за мерење на квалитетот, како и за секоја промена во целокупното работење која значително може да влијае врз резултатот на мерењето на квалитетот.

Член 5

Сите информации доставени од страна на давателите на универзална поштенската услуга поврзани со резултатите од извршеното мерење на квалитетот на услугите треба да бидат објавувани во годишен извештај на на Агенцијата.

Член 6

Овој правилник влегува во сила со денот на објавувањето во "Службен весник на Република Македонија".

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ Комисија
Претседател