

Врз основа на член 14 став 1 точка 1 од Законот за поштенските услуги („Службен весник на РМ,, бр.9/2008) а согласно Правилникот за утврдување на методологија за мониторинг врз квалитетот на универзалната поштенска услуга и 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 Република Македонија „бр. 131/08) донесени врз основа на став 2 член 28 од Законот за поштенски услуги, Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на ден 30.07.2009 го донесе следното

УПАТСТВО

за методот

на евалуација на квалитет на обезбедување на поштенските услуги

ВОВЕД

Со ова Упатство се пропишува методот на евалуација на квалитативните податоци и методологија на извршеното мерење на квалитетот на обезбедување на поштенските услуги извршено од страна на даватели на поштенски услуги.

ОПШТИ ОДРЕДБИ

1. Давателите на поштенските услуги согласно Правилникот за утврдување на методологија за мониторинг врз квалитетот на универзалната поштенска услуга и Правилникот за Техничките барања за квалитетот на универзалната поштенска услуга, параметри за мерење на квалитетот, како и потребни минимални услови за остварениот квалитет, се должни да вршат мерења на квалитетот на обезбедување на универзалната поштенска услуга еднаш годишно.
2. Целта на мерењето од став 1 на овој член е да се определи квалитетот на обезбедување на поштенските услуги во внатрешниот и меѓународниот сообраќај.
3. Со ова Упатство ќе се регулира евалуацијата на извршените мерења на квалитетот на обезбедување на поштенските услуги кои се однесуваат на:
 - a) Стандард за мерење на квалитет на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки EN 13850:2002 +A1
 - b) Стандард за мерење на квалитет на поштенските услуги од приемот до достава за неприоритетни поштенски пратки EN 14508:2003 +A1
 - c) Стандард за квалитет за поштенски услуги - Мерење на рекламации и постапки за надомест на штета EN 14012

Евалуацијата на мерењето на квалитетот од ставот 3 на ова упатство ќе се врши согласно методите пропишани во CEN стандардите утврдени од страна на Европскиот Комитет за стандардизација.

ПОСЕБНИ ОДРЕДБИ

I. Стандард за мерење на квалитет на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки EN 13850:2002 +A1

Приоритетна поштенска пратка претставува поштенска пратка со приоритетен начин на прием, пренос, сортирање и достава во однос на другите поштенски пратки.

Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки ги одредува методите за мерење на времето за достава на поштенските пратки од почеток до крај (end-to-end) во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај, вклучувајќи ги сите фази и тоа: прием, пренос, сортирање и достава од страна на давателите на поштенските услуги.

Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки користи утврдени методи при тоа користејќи репрезентативен примерок од почеток до крај (end-to-end) врз основа на реалниот обем на поштенските пратки.

Терминот “од почеток до крај” (end-to-end) се дефинира од времето на приемот на поштенската пратка во поштенската единица до времето на достава на поштенската пратка на примателот назначен на поштенската пратка.

Резултатот за квалитет на поштенската услуга, односно вкупното време од приемот до доставата ќе се изрази како процент на доставена поштенска пратка од почеток до крај (end-to-end) во рок од $D+n$ денови дефинирано според Директивите на Европскиот парламент и Советот¹.

Стандардот за мерење на квалитет на поштенските услуги се однесува на мерење на поштенските услуги кои се обезбедуваат за правни и физички лица кои испраќаат поштенски пратки во поштенски единици, во поштенски сандачиња, ги предаваат во своите работни простории или директно ја испраќаат поштенската пратка во сортинг центрите на давателите на поштенските услуги.

Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки не се однесува на даватели на поштенски услуги со мал обем на поштенски пратки, за даватели на поштенски услуги кои обезбедуваат поштенски

¹ [Directive 1997/67/EC of the European Parliament and of the Council](#)
[Directive 2002/39/EC of the European Parliament and of the Council](#)

услуги за одредено географско подрачје, како и за мерење на времето на достава на масовни пратки и хибридна пошта.

1. Поим и дефиниции

При вршењето на евалуацијата на квалитет на обезбедување на поштенските услуги, Агенцијата за пошти ќе ги користи поимите и дефинициите дадени во точка 3 во CEN стандардот EN 13850:2002+A1 утврден од страна на Европскиот Комитет за стандардизација (во понатамошен текст: CEN стандард -1).

2. Време од приемот до доставата како показател на квалитет на обезбедување на поштенски услуги

Евалуација на квалитетот предмет на ова Упатство ќе се врши на системот за мерење на времето од приемот до доставата на поштенски пратки од почеток до крај (end-to-end) дефиниран во CEN стандардот -1.

Системот на мерење треба да содржи статистички мерки и податоци за времето од приемот до доставата на поштенски пратки од почеток до крај (end-to-end) на годишно ниво за одредено географско подрачје кое е предмет на мерењето.

Давателите на поштенските услуги при вршење на мерење на квалитет во повеќе географски подрачја несмее да го менува географското подрачје во текот на целиот процес на мерењето и при тоа мерењето треба да го врши во согласност со CEN стандардот -1.

Времето од приемот до доставата на поштенската пратка ќе се мери со единици на денови и изразено како $(D+n)$ денови. D е денот на предавање на поштенската пратка во поштенската единица, под услов предавањето на поштенската пратка да е извршено пред објавеното последно време за собирање на поштенските пратки во точката за прием.

Системот за мерење на квалитетот треба да биде постојан за цело време на вршење на мерењето и треба да ги предвиди сите параметри во однос на бројот и на деновите и на времето за кое се врши мерењето согласно CEN стандардот-1.

3. Показатели за успешност на услуга

Системот за мерење на квалитетот треба да ги користи следниве показатели за оценување на квалитетот на обезбедување на поштенските услуги:

- Достава на пратки во рамките на стандардите
- Кумулативен процент на доставени пратки во одреден период

4. Извештај

Извештајот со податоците за параметрите за квалитет на поштенските услуги давателите на поштенските услуги се должни да го достават до Агенцијата за пошти не подоцна од 3 месеци по завршување на мерењето, односно до 31 март во тековната година за претходната година.

Извештајот за извршеното мерење треба да ги содржи информациите утврдени во CEN стандардот -1.

5. Евалуација

Евалуација на извештајот од точка 4 на ова Упатство ќе се врши од страна на Агенцијата за пошти заради утврдување на следните параметри:

- Дали се исполнети барањата од CEN стандардот-1; и
- Вистинитост на податоците

Доколку при извршената евалуација Агенцијата за пошти констатира дека презетираните податоци од извршеното мерење не се во согласност со алинеите од став 1 на оваа точка, ќе бидат превземени мерки согласно став 5, член 5 од Правилникот за Техничките барања за квалитетот на универзалната поштенска услуга, параметри за мерење на квалитетот, како и потребни минимални услови за остварениот квалитет.

II. Стандард за мерење на квалитет на поштенските услуги од приемот до достава за неприоритетни поштенски пратки EN 14508:2003 +A1

Неприоритетна поштенска пратка претставува поштенска пратка без приоритет во начинот на приемот, преносот, сортирањето и доставата.

Како дополнување на Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки EN 13850:2002 +A1 е Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за неприоритетни поштенски пратки EN 14508:2003 +A1 кој поблиску ги одредува методите за мерење на

времето на доставата за домашна и меѓународна неприоритетна поштенска пратка примена, пренесена и доставена од страна на давателите на поштенските услуги.

Земени се во предвид методи кои користат примерок за сите видови адресирани поштенски пратки применети во стандардот EN 13850:2002 +A1.

Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за неприоритетни поштенски пратки EN 14508:2003 +A1 е компатибилен со барањата на Стандардот за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки EN 13850:2002. Како таков, ќе се применуваат истражувања предвидени во CEN стандардот – 1 и за приоритетни и за неприоритетни поштенски пратки истовремено додека се прават мерења за пренос на приоритетни и на неприоритетни поштенски пратки од почеток до крај.

III. Стандард за квалитет за поштенски услуги - Мерење на рекламации и постапки за надомест на штета EN 14012

Рекламации се барања поднесени од страна на корисниците на поштенските услуги за начинот на обезбедување на поштенската услуга од страна на давателот на поштенската услуга заради неисполнување на стандарди за достава кон кои се обврзал давателот на поштенските услуги.

Давателот на поштенските услуги е должен да ги прими рекламациите во постапка на решавање за да се утврди дали навистина постои неправилност за извршената услуга и да даде одговор на поднесените рекламации.

Рекламациите се инструмент за заштита на корисниците доколку давателот на поштенската услуга не ги почитува обврските кон кои е задолжен согласно Законот за поштенските услуги и подзаконските акти донесени врз основа на него, како и меѓународните стандарди и препораки кон кои им пристапил.

Давателите на поштенските услуги може да ги употребуваат рекламациите за унапредување на квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги. Бројот на рекламации и причините за нивното поднесување се важен показател за задоволството на корисниците од различните аспекти на обезбедување на поштенските услуги.

Давателите на поштенските услуги се должни еднаш годишно да објавуваат информации за бројот на рекламациите и постапката на нивното решавање.

Стандардот за квалитет за поштенски услуги - Мерење на рекламации и постапки за надомест на штета EN 14012 (во понатамошен текст: CEN стандард-2) поблиску ги одредува барањата за мерење на рекламации и постапки за надомест на штета за поштенски пратки во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај.

CEN стандардот-2 ги дефинира различните видови на рекламации и за секоја од нив воспоставува методологија за мерење на брзина на одговор за нивното потврдување на прием, обработка и решавање од страна на давателите на поштенските услуги.

Во CEN стандардот-2 е дефиниран начинот на решавање на рекламациите кој треба да го применуваат давателите на поштенските услуги.

CEN стандардот-2 се применува за универзалната поштенска услуга во внатрешниот и меѓународниот сообраќај. Може да се употреби и за други поштенски услуги каде што е соодветно.

1. Поим и дефиниции

При вршењето на евалуацијата на квалитетот на обезбедување на поштенските пратки, Агенцијата за пошти ќе ги користи поимите и дефинициите дадени во точка 3 во CEN стандардот - 2.

2. Методологија за постапување со рекламации

Методологијата за мерењето на рекламации и постапки за надомест на штета треба да биде во согласност со методологијата утврдена во CEN стандардот -2, која треба да ги содржи следните параметри:

- Поднесување на рекламација
- Класификација на рекламации
- Систем за решавање со рекламации
- Постапки за оштета
- Мерење на рекламации
- Систем на контрола на квалитет

3. Евалуација

Евалуација на податоците доставени од страна на давателите на поштенските услуги по однос на мерењето на рекламации и постапки за надомест на штета ќе се врши од страна на Агенцијата за пошти заради утврдување на следните параметри:

- Дали се исполнети барањата од CEN стандардот-2;
- Вистинитост на податоците

Доколку при извршената евалуација Агенцијата за пошти констатира дека презетираните податоци од извршеното мерење не се во согласност со алинеите од став 1 на оваа точка, ќе бидат превземени мерки согласно став 5, член 5 од Правилникот за Техничките барања за квалитетот на универзалната поштенска услуга, параметри за мерење на квалитетот, како и потребни минимални услови за остварениот квалитет.

ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ

Агенцијата за пошти при вршење на евалуацијата на мерењето на квалитетот за обезбедување на поштенските услуги ќе ги користи оригиналите на CEN стандардите и нивните Анекси и тоа за:

- a) Стандарди за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за приоритетни поштенски пратки EN 13850:2002 +A1
- b) Стандарди за мерење на квалитетот на поштенските услуги од приемот до достава за неприоритетни поштенски пратки EN 14508:2003 +A1
- c) Стандарди за квалитет за поштенски услуги и Мерење на рекламации и постапки за надомест на штета EN 14012

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Ова Упатство влегува во сила еден ден по неговото објавување на огласна табла во Агенцијата за пошти.

По влегување во сила, Упатството ќе биде објавено на веб страницата на Агенцијата.

Бр. _____

Агенција за пошти

Скопје, 30.07.2009 година

Комисија,

Дејан Бошковски, претседател