



Агенција за пошти

СТРАТЕШКИ И ОПЕРАТИВЕН ПЛАН 2009-2011



Скопје, 18.09.2009 година

Содржина:

СТРАТЕШКИ И ОПЕРАТИВЕН ПЛАН НА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ 2009-2011.....	4
МИСИЈА	5
ВИЗИЈА.....	5
ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ.....	5
ЗА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ	6
ОСНОВИ НА ПОШТЕНСКИОТ СЕКТОР	8
Пазар на поштенски услуги.....	8
Политички и легислативни промени	8
Правна рамка во Република Македонија.....	9
ОСНОВНИ СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ:.....	10
Стратешки цели на Агенцијата за пошти за период од 2009 до 2011 година:	10





Мои драги колеги членови на Комисијата задоволство ми е да Ви го претставам првиот Стратешки и оперативен план на Агенцијата за пошти за период од 2009 до 2011 година. Стратешкиот и оперативниот план ја содржи нашата Мисија и Визија за следните три години, основните Стратешки цели кои ќе ни помогнат да ја исполниме нашата Мисија и Визија, и Оперативен план за исполнување на целите. Планот ги утврдува стратегиите и активностите кои Агенцијата за пошти ќе ги користи во обезбедување транспарентност и пристапност до поштенските услуги и во креирање на витален и ефикасен поштенски систем. Стратешкиот план ги вклучува надлежностите утврдени во Законот за поштенски услуги врз основа на кој и е формирана Агенцијата за пошти. Стратешкиот и оперативниот план претставува водич на Агенцијата во имплементација на обврските и надлежностите утврдени во Законот за поштенски услуги, со одредување на оперативен план за нивно исполнување до крајот на 2011 година. Агенцијата за пошти континуирано ќе подготвува извештаи за направениот прогрес и извршувањето на стратешките цели дадени во овој План и доколку произлезе потреба ќе предлага одредени промени како и ќе предлага нови иницијативи за понатамошниот развој на Агенцијата.

Агенција за пошти

Директор,

Влатко Атанасоски



Стратешки и оперативен план на Агенција за пошти 2009-2011

1.

СТРАТЕШКИ И ОПЕРАТИВЕН ПЛАН НА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ 2009-2011

Стратешкиот и оперативниот план содржи план за имплементација на надлежностите утврдени во Законот за поштенските услуги (Службен весник на РМ бр. 9/08) и подзаконските акти донесени врз основа на овој закон со кој е формирана Агенцијата за пошти. Агенцијата за пошти е независно регулаторно тело во областа на поштенските услуги.

Стратешкиот и оперативниот план ги содржи основите на Мисијата и Визијата на Агенцијата за пошти за следните три години, основните Стратешки цели за остварување на Мисијата и Визијата, и Оперативната стратегија за временската рамка за нивното остварување на Агенцијата за пошти.

Планот ги содржи активностите кои Агенцијата за пошти ќе ги користи во обезбедување транспарентност и одговорност во својата работа и воспоставување на силен и ефикасен систем за обезбедување на поштенски услуги.

Основната цел на Стратешкиот и оперативниот план е да се одредат насоките за имплементирање на основните законски одредби пропишани во Законот за поштенски услуги, како и одредување на оперативната работа кои Агенцијата за пошти треба да ги постигне до почетокот на 2012 година кога е предвидено и потполно отварање на пазарот на поштенските услуги.

Со оглед дека Агенцијата за пошти (во понатамошен текст: Агенција) ги извршува надлежностите и должностите дадени во Законот за поштенски услуги, во овој План ќе се даде евалуација на досегашниот прогрес на пазарот на поштенските услуги и ќе се утврдат активностите и целите на мисијата на Агенцијата за наредниот период.



МИСИЈА

Мисијата на Агенцијата е обезбедување транспарентност и одговорност во својата работа и воспоставување на силен и ефикасен систем за квалитетно обезбедување на поштенски услуги со постепена либерализација на пазарот.

ВИЗИЈА

Визијата на Агенцијата за поштенскиот сектор е динамичен и конкурентен пазар кој овозможува пристап за сите корисници до конкурентни и квалитетни производи и услуги. Нашата визија е креирање на поштенски пазар со иновативна, кориснички ориентирана и ефикасна јавна поштенска мрежа во која поштенските оператори нудат услуги кои одговараат на социјалните и технолошките промени и се во релација на потребите на корисниците.

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Агенцијата врши регулирање на пазарот на поштенските услуги заради обезбедување конкурентни, високо квалитетни, модерни и пристапни поштенски услуги.

Агенцијата работи врз основа на принципи на:

Транспарентност;
Објективност;
Ефективност;
Професионалност;
Непристрасност;
Недискриминаторност;



ЗА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ

Агенцијата за пошти се стекна со статус на правно лице и како независно регулаторно тело отпочна со работа на 21 јули 2008 година. Агенцијата за пошти е независно регулаторно тело во областа на поштенски услуги, која се основа како самостојно и непрофитно правно лице и врши јавни овластувања утврдени со Законот за поштенските услуги.

Агенцијата со својата работа и при донесување на одлуки во рамките на своите овластувања е независна од друг државен орган или друго јавно правно или трговско друштво што врши дејност од областа на поштенските услуги и треба да биде непристрасна кон нив.

Агенцијата за пошти е надлежна:

- да осигура обезбедување на универзална поштенска услуга
- да го определи механизмот за следење на обезбедувањето на универзална поштенска услуга, на условите за испорака, испораката до дома, бројот на денови за испорака, квалитетот на целните побарувања на услугите со исклучок за руралните области
- да осигура почитување на правилата за конкуренција, да осигура транспарентност во формирање на цени и контрола на трошоците за обезбедување на универзална поштенска услуга
- да врши мониторинг врз поштенскиот пазар
- за почитување на одредбите на Законот за поштенски услуги и прописите донесени врз основа на овој закон.



Агенцијата е организирана во пет работни сектори и тоа:

- Раководител на кабинетот на директорот
- Сектор за финансии и сметководство
- Сектор за правни и општи работи
- Сектор за грижа за корисници и односи со јавноста
- Сектор за анализа на пазарот
- Сектор за меѓународна соработка

Во периодот до 2011 година Агенцијата ќе промовира транспарентност во својата работа. Остварување на предвидените цели ќе се постигне преку: континуирана употреба на техничко експертско работење како регулатор; воведување отворена комуникација со сите заинтересирани страни; воспоставување и имплементирање на методи за пристап до поштенските услуги на објективен начин согласно потребите на корисниците.

Во предвидениот рок Агенцијата ќе утврди правила и процедури за исполнување на обврските од Законот за поштенски услуги во делот на обезбедување на универзалната поштенска услуга, мониторинг над обезбедувањето, воспоставување на тарифен сисетем на цени на услугите. За својата работа Агенцијата ќе подготвува годишни и периодични извештаи со кои ќе го известува Собранието на Република Македонија и граѓаните.



Пазар на поштенски услуги

На пазарот на поштенските услуги во Европската Унија се случуваат големи промени слични на оние во 19 век кога се појавиле поштенските марки и плаќање поштарина со пари. Промените во 19 век биле иницирани од Индустриската револуција. Сегашните промени се исто последица на развојот на индустријата. Сведоци сме на големата појава на интернет услугите, развојот а e-commerce услугите и e- government услугите.

И e-commerce услугите и e- government услугите имаат и позитивно и негативно влијание на побарувачката и понудата на поштенските услуги.

Според некои истражувања овој развој на интернет услугите ќе претставува закана за поштенските услуги и ќе дојде до опаѓање во побарувачката на класичните поштенски услуги заради се помалото користење на писмото како начин на комуницирање меѓу луѓето и до опаѓање на финансиските услуги од аспект што се очекува поголемо користење на електронскиот начин на плаќање на услугите, достава на производи преку интернет и сл.

Додека пак други истражувања покажуваат дека понудата на производите и услугите преку интернет е многу поуспешна ако се комбинира со Директната пошта. На давателите на поштенските услуги е да ги понудат сите услуги кои се развиваат и на тој начин на се развива и конкуренцијата на пазарот и да се стимулираат иновации и вредности за крајниот корисник.



Политички и легислативни промени

Регулаторна рамка постојано се менува. Европскиот совет и Европскиот Парламент ја има прифатено Третата директива за заедничките правила за развој на внатрешниот пазар на поштенските услуги на Заедницата и подобрување на квалитетот на услугата и утврдено како краен рок за отварање на пазарот на поштенските услуги да биде 31 декември 2010 година.

Правна рамка во Република Македонија

Имајќи ги во предвид промените кои се случуваат на пазарот на поштенските услуги во Европската Унија и кои се реалност и за Република Македонија, Законот за поштенските услуги предвидува отварање на пазарот да настапи од 01.01.2012 година со што практично ќе се укине монополот во обезбедување на поштенските услуги. Во рамките на овој период Агенцијата за пошти треба да обезбеди услови за ефикасна и квалитетна понуда на поштенските услуги од страна на повеќе даватели на поштенски услуги, со подготовка на домашно законодавство усогласено со европското законодавство, а кое ќе ги гарантира тајноста на поштенските партки, доставата на адреса, достапноста на поштенските услуги и сл.



3.

ОСНОВНИ СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ:

Во овој Стратешки и оперативен план за периодот од 2009 до 2011 година утврдување на основните стратешки цели е направено врз основа на обврските и надлежностите кои произлегуваат од Законот за поштенски услуги, подзаконските акти кои произлегуваат од овој закон, како и врз основа на Директивите на Европската Унија.

Стратешки цели на Агенцијата за пошти за период од 2009 до 2011 година:

1. Имплементација на надлежностите утврдени во Законот за поштенски услуги и усогласување со Директивите на Европскиот парламент и Советот
2. Постојано обезбедување на универзална поштенска услуга по пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Македонија
3. Обезбедување пристап до широк спектар на конкурентни и квалитетни поштенски услуги
4. Заштита и информирање на корисниците на поштенските услуги
5. Обезбедување на услови за одржлива, динамична и иновативна конкуренција во поштенскиот сектор



6. Промивирање и поттикнување воведување на нови услуги за поквалитетен живот и развој на економијата со обезбедување на услови за нови инвестиции;
7. Воспоставување и развој на професионално, иновативно регулаторно тело во областа на поштенските услуги

1. Имплементација на надлежностите утврдени во Законот за поштенски услуги и усогласување со Директивите на Европскиот Парламент и Советот

Стратегија:

- Во процесот на целосното отварање на пазарот на поштенските услуги Агенцијата треба во потполност да ги исполни обврските кои и произлегуваат од Законот за поштенски услуги и од подзаконските акти, со утврдување на приоритети и давање насоки за понатамошно усогласување на законодавството со европското законодавство

Оперативен план:

- имплементација на Законот за поштенски услуги и подзаконските акти
- учество во транспонирање на третата Директива 2008/6 донесена од страна на Европскиот Парламент и Советот
- унапредување на домашното законодавство преку давање иницијативи и предлози до надлежни органи
- постојано следење на меѓународната легислатива



2. Постојано обезбедување на универзална поштенска услуга по пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Македонија

Стратегија:

- Обезбедување услови за постојано обезбедување на универзална поштенска услуга по пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Македонија.
- Агенцијата пред настапување на периодот на отварање на пазарот на поштенските услуги, треба да утврди дека АД Македонска пошта во потполност ги исполнува своите обврски во однос на цената на поштенските услуги.

Оперативен план:

- утврдување на систем на компензација на трошоци кои ги има давателот на универзалната поштенска услуга.

Заради постојано обезбедување на универзалната поштенска услуга од страна на давателот на универзалната поштенска услуга по пристапни цени, потребно е формирање на компензациски фонд, во кој ќе уплаќаат средства даватели на поштенски услуги и/или корисници на поштенски услуги. Средствата од овој фонд ќе имаат намена компензирање на трошоците кои давателот на универзалната поштенска услуга ги има при обезбедувањето на услугите, а кои неможе да ги надомести од самото обезбедување на универзалната поштенска услуга.

Агенцијата за пошти ќе осигура почитување на принципите на транспарентност, недискриминација и пропорционалност при воспоставување на компензациониот фонд и при одредување на степенот на финансискиот придонес.



- воведување посебно сметководство

Давателот на универзалната поштенска услуга треба да воведат систем на разграничување на приходите и трошоците од обезбедување на универзалната поштенска услуга и од обезбедување на другите поштенски услуги.

Давателите на поштенските услуги треба да воведат систем на посебно сметководство заради утврдување на приходите и трошоците од обезбедување на поштенските услуги.

- ревидирање на цените на универзалната поштенска услуга елиминирање на секакво субвенционирање меѓу услугите
- алоцирање на трошоци помеѓу универзалната поштенска услуга и другите активности заради точно одредување на трошоците за обезбедување на поштенските услуги
- утврдување на цени на универзална поштенска услуга засновани трошоци, на транспарентност и недискриминација

3. Обезбедување пристап до широк спектар на конкурентни и квалитетни поштенски услуги

Стратегија:

- Во рамките на потребата за воспоставување на општи правила за развој на поштенските услуги во Република Македонија и унапредување на квалитетот на услуга потребно е постојано подобрување на квалитетот на обезбедување на поштенските услуги.

Оперативен план:

- усогласување со дефиницијата за универзалната поштенска услуга
- утврдување на точки за пристап за обезбедување на поштенските услуги



- мониторинг над исполнување на обврската за дневното обезбедување на универзалната поштенска услуга
- мерење на квалитетот на обезбедување на услугите (време за достава) и примена на стандардите за квалитет
- мерење на задоволството на корисниците и утврдување на основните потреби преку остварување на контакти со корисниците на услугите и преку вршење на анкети
- редовно објавување на податоци содржани од извршените мерења за квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги и останати извештаи кои се однесуваат на обезбедувањето на универзалната поштенска услуга.

4. Информирање и заштита на корисниците

Стратегија:

- Обезбедување пристап на корисниците до основните поштенски услуги, вклучувајќи го и пристапот до информациите за условите и начинот за обезбедување на поштенските услуги.

Оперативен план:

- креирање на регулаторна рамка која ги утврдува интересите на корисниците на поштенските услуги
- обезбедување пристап до информации кои се однесуваат на Општите услови за обезбедување на универзалната поштенска услуга
- обезбедување постојани контакти со корисниците и утврдување на методи за решавање на проблемите со кои се соочуваат корисниците
- овозможување приоритет во решавање на проблемите на корисниците
- заштита во поглед на цената и квалитетот на услугите за сите корисници



- мониторинг над исполнување на обврската во однос на информирање на корисниците
- обезбедување податоци од страна на давателите на поштеснките услуги за бројот на жалби и начинот на кој се решени, изготвување на годишни извештаи јавно достапни
- примена на стандардите во решавање на постапките за рекламација на корисниците

5. Обезбедување на услови за одржлива, динамична и иновативна конкуренција во поштенскиот сектор

Стратегија:

- Во согласност со отварање на пазарот на поштенските услуги потребно е обезбедување регулативна рамка која обезбедува услови за работа на пазарот на постојните и нови даватели на поштенски услуги, заштита на давателите во однос на цената и несоодветното субвенционирање од било кој доминантен давател и обезбедување пристап до јавната поштенска мрежа

Оперативен план:

- усогласување на регулативата со меѓународните препораки
- дефинирање на регулативна рамка која гарантира еднакви правила за обезбедување на поштенски услуги за сите даватели на поштенски услуги
- регулирање на пазарот на поштенските услуги преку издавање на дозволи и одобренија за обезбедување на поштенски услуги
- обезбедување пристап до јавната поштенска мрежа на сите даватели на поштенски услуги на недискриминаторна основа во однос на цена, квалитет и услови



- унапредување на ефективна и одржлива конкуренција на пазарот на поштенските услуги
- поттикнување на АД Македонска пошта на подготовка за конкуренција со подобрување на ефикасот и развој на соодветни услуги
- поттикнување развој на иновативни поштенски услуги
- олеснување влез на пазарот на нови даватели на поштенски услуги преку соодветна регулатива
- промовирање ефикасна конкуренција помеѓу давателите на поштенските услуги

6. Промовирање и поттикнување воведување на нови услуги за повисок квалитетен живот и развој на економијата со обезбедување на услови за нови инвестиции

Стратегија:

- Во процесот на подобрување на квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги, што резултира со зголемување на задоволството на корисниците на поштенските услуги е воведување на нови технологии и понуда на нови услуги во обезбедувањето на услугите.

Оперативен план:

- обезбедување развој на универзалната поштенска услуга во линија со развојот на техничкиот, економскиот и социјалниот развој и потребите на корисниците
- корисниците во Република Македонија да имаат пристап до иновативни услуги, на пример, продажба на поштенски марки преку интернет, хибридна пошта (прием и трасмисија електронски, принтање блиску до точката за достава и достава на вообичаен начин), достапни косоци со 24 часовно работно време седум дена во неделата за прием на производи



нарачани по пат на интернет, како дел од одговор на давателите на поштенските услуги на барањата на корисниците.

- обезбедување регулатива во корелација во воведување на иновативни услуги

7. Воспоставување и развој на професионално, иновативно регулаторно тело во областа на поштенските услуги

Стратегија:

- Агенцијата за пошти треба да има надлежности, ресурси и вештини за ефективно регулирање на поштенскиот пазар

Оперативен план:

- соработување со надлежни органи со кои ќе се обезбеди Агенцијата за пошти да има надлежности и ресурси за да може ефективно да го регулира пазарот на поштенските услуги имајќи го во предвид динамичниот пазар
- воспоставување и унапредување на соработка со заинтересираните страни
- соработка со Европска Комисија
- учествување на меѓународни состаноци заради размена и примена на меѓународни искуства во поглед на регулативата
- користење на меѓународни стандарди и Benchmark технологии на развиени меѓународни здруженија
- развој и размена на договори за соработка со соодветни регулаторни тела
- обезбедување пристап до информации на медиуми
- организирање билатерални посети на други регулаторни тела заради размена на искуство
- развој и имплементација на програми за обука на вработени



- развивање на организациска култура и зајакнување на позицијата на Агенцијата
- продолжување на водење на проактивна политика во поглед на социјална одговорност и исполнување на обврските и надлежностите согласно Законот за поштенските услуги

бр. _____

Агенција за пошти

_____ 2009 година

Скопје

Директор,

Влатко Атанасоски

