



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

***ИМАШ ПРАВО НА ПРИГОВОР –
ОСТВАРИ ГО!***

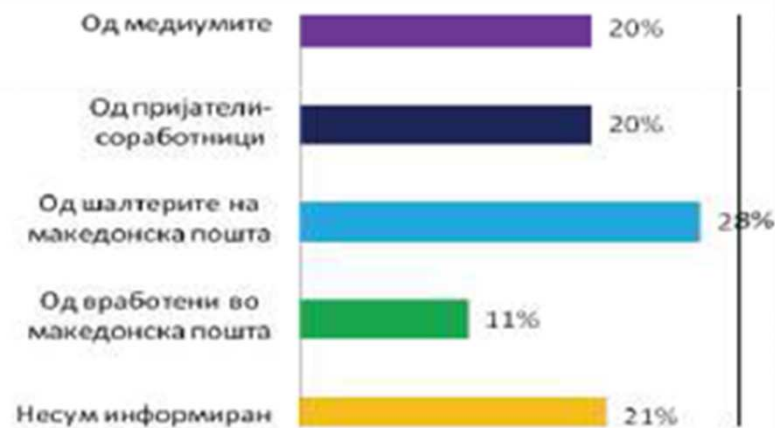
**Кампања за подигнување на јавната
свест на корисниците на
поштенските услуги за нивното
право на приговор**



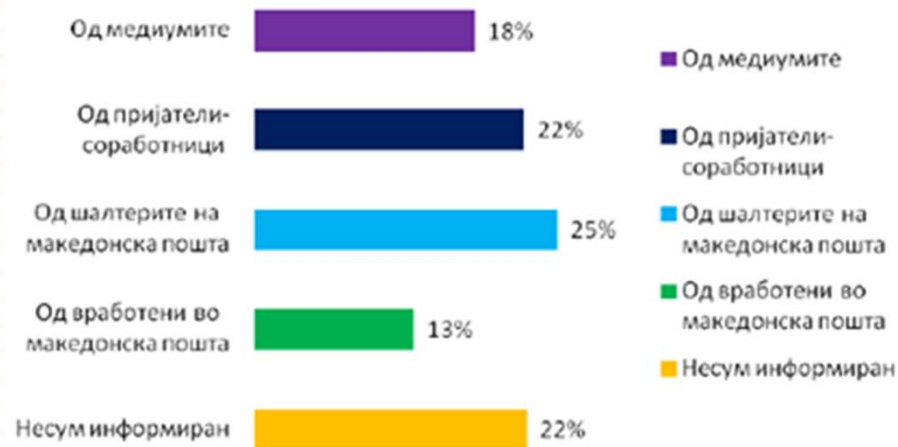
АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

- Корисниците на поштенски услуги многу ретко изјавуваат рекламации, дури 86% од корисниците **не знаат** како да поднесат рекламација а и системот за корисничка поддршка покажува слабости.
- Причини за ова има повеќе, а **слабата информираност на граѓаните и фирмите** е една од позначајните.

- **2011 година- 28% од анкетираните лица се информирале за услугите на МП преку нејзините шалтери**



- **2012 година – 25% од анкетираните лица се информирале за услугите на МП преку нејзините шалтери**



* Извор – Извештаи од Истражувањето на задоволството на корисниците од услугите на поштенските оператори за 2011 и 2012год.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

- Тргувајќи од потребата на корисниците за добивање на услуги со подобар квалитет, сознанијата за недоволна информираност на корисниците се доволен **МОТИВ** и заради кој Агенцијата се одлучи да спроведе кампања за подигнување на јавната свест на корисниците за нивното право да изјават приговор.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Активности на Агенцијата за пошти

- Пропишан стандард компатибилен со европскиот;
- Стручна помош при имплементација на стандардизирани процедури;
- Мониторинг на процесот;
- Надзорни и контролни активности ;



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

- **Правото на приговор во суштина е право на корисникот кој изјавил приговор да добие одговор во пропишан рок.**
- **Гаранции:**
 - Стандардизирани процедури во Македонска Пошта;
 - Надлежност на Агенцијата да и наложи на Македонска пошта да одговори на изјавен приговор;
 - Прекршок - Глоба до 5000 евра ;



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Ефекти:

- Современ систем за рекламациони постапки во Македонска пошта;
- Интерактивен однос со корисниците,
- Подобар квалитет на услугите;



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Цел на кампањата

- Актуализирање на правото на приговор ;

Корисниците имаат право да изјават приговор кај давателот на поштенски услуги и во рок од 30 дена да добијат одговор.

- Подобрвање на квалитетот на универзалната услуга во корист на испраќачите и примачите на пратки.

Ви благодариме на вниманието



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ