2011

ИЗВЕШТАЈ ЗА ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА КОРИСНИЦИТЕ ОД УСЛУГИТЕ НА ПОШТЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ

Задоволството на корисниците на поштенските услуги за нас претставува најважен показател за успешното работење. Тоа е темел и двигател на досегашните и идни потфати на Агенцијата за пошти и на сите даватели на поштенските услуги.

Со ова истражување на задоволството на корисниците од услугите на поштенските оператори, ние како регулатор на поштенскиот пазар, сакаме да ги слушнеме ставовите и оценките на корисниците.

Одговорите на корисниците на поштенските услуги, без разлика дали се позитивни или негативни, нам ни ја рефлектираат моменталната состојба на поштенскиот пазар, ни помагаат навремено да реагираме по одредени прашања и влијаат на нашето планирање на идните активности преку кои целиме кон поефикасно обезбедување на поштенските услуги.

Агенцијата за пошти изврши истражување на задоволството во 2011 година во период од 5 ноември до 30 ноември 2011 година.

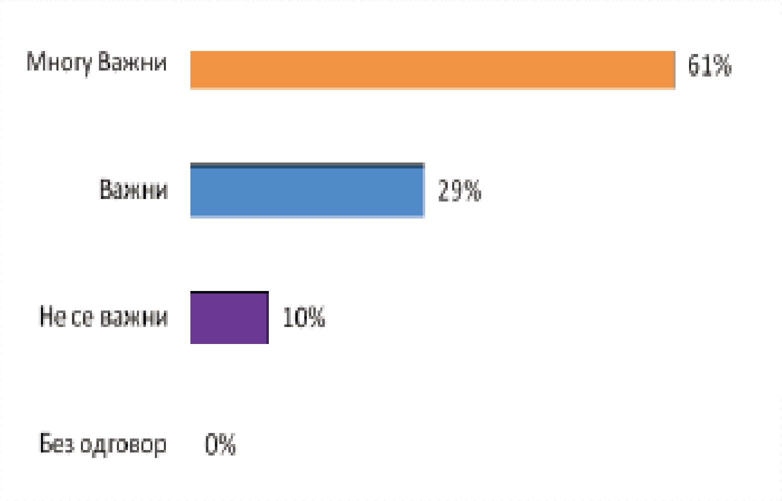
Анкетирање и собирање на податоци е извршено по пат на интервјуирање - лице во лице и тоа 800 физички и правни лица по случаен избор.

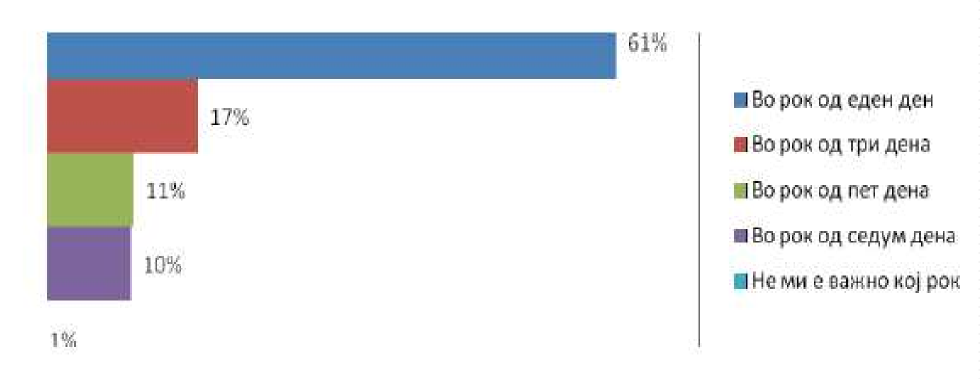
Опфатени четири региони (Скопје и околина, Северозападна Македонија + Куманово, Југозападна Македонија, Централна и Источна Македонија) во урбани и рурални средини.

Цел на истражувањето е утврдување на степенот на задоволството на корисниците од обезбедувањето од услуги на поштенските оператори, во поглед на цена, на достапност и брзина.

ЗАКЛУЧОЦИ :

- Генерален заклучок е дека на 61% од корисниците им е многу важно да ги примат и испратат поштенските пратки, и исто така 61% од испитаниците очекуваат поштенската пратка да биде доставена во рок од еден ден.

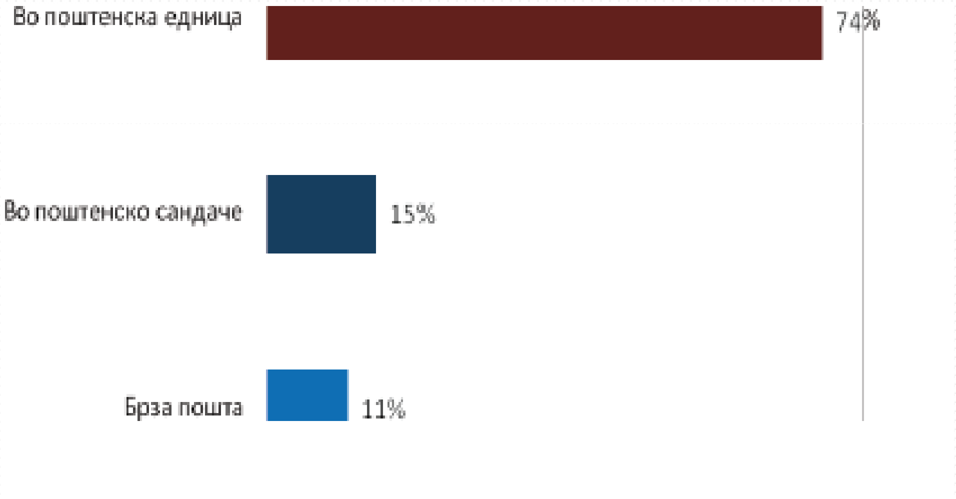


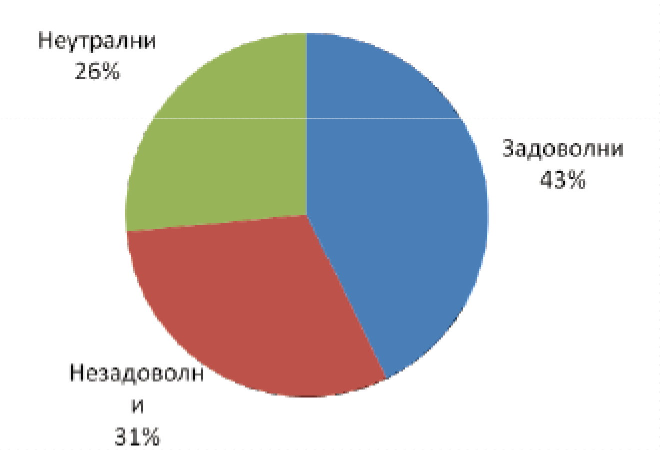


- Една третина од испитаниците неколку пати годишно ги користат услугите на Македонска пошта, додека **9%** никогаш не ги користат услугите на Македонска пошта.

- Според податоците, повеќе од една третина од вкупниот обем на услугите кои се користат припаѓа на **писмата**, додека пак 26% на поштенско - банкарски и финансиски услуги.

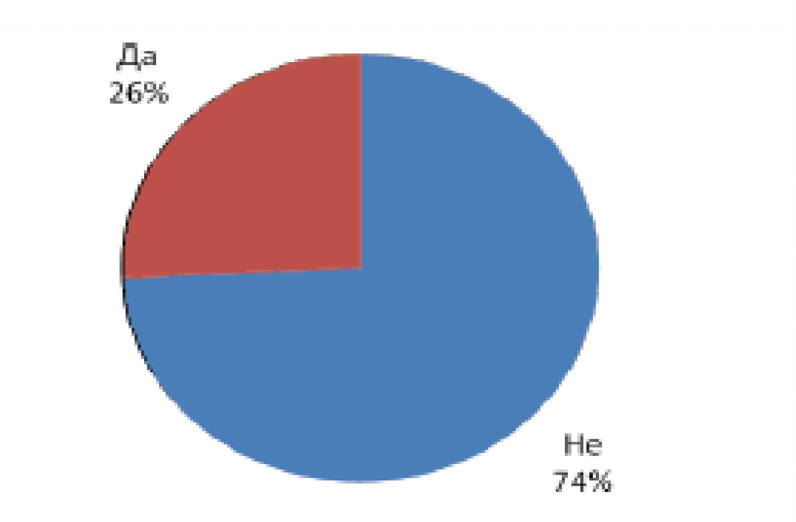
- Вкупно 74% од испитаниците ги испраќаат своите пратки во поштенски единици, за чија близина 43% од корисниците се задоволни.





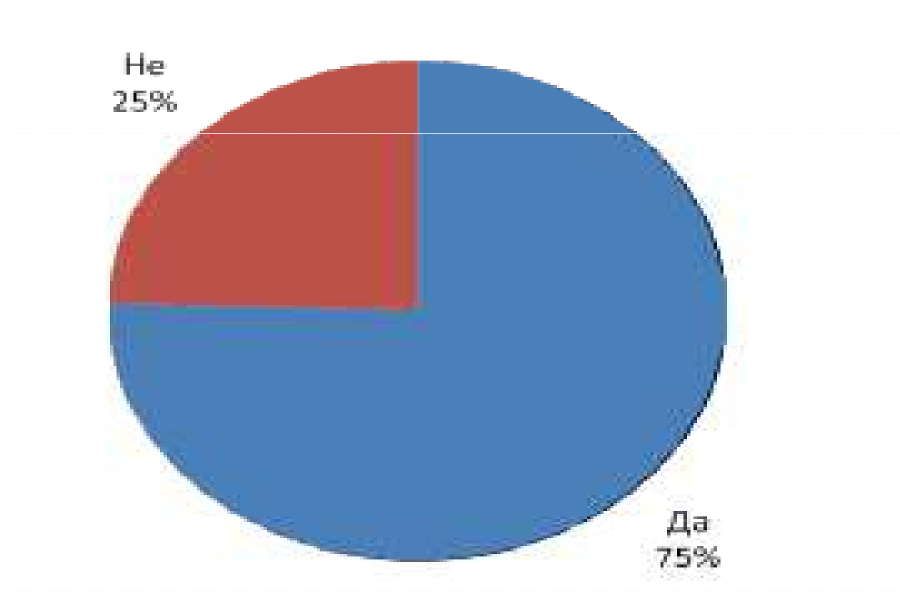
- 42% од испитаниците се задоволни од добриот однос на вработените во Македонска пошта.

- Во однос на **достапноста на поштенските сандачиња од Македонска пошта,** дури **74%** се негативни што покажува голем степен на незадоволство.

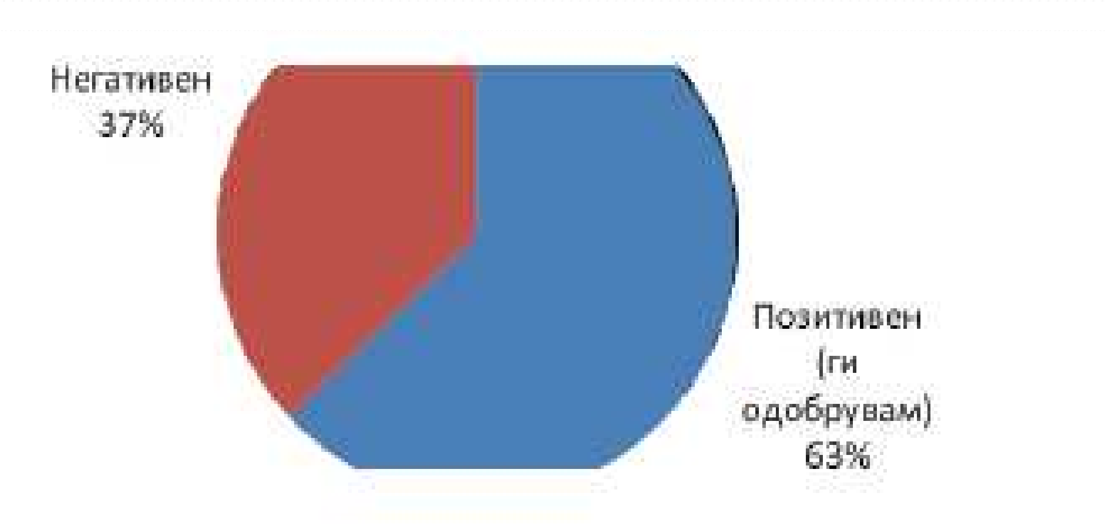


- На прашањето дали сте запознаени со кампањата на Агенцијата за пошти за **поштенските сандачиња за секој дом,** одговорот е следен:

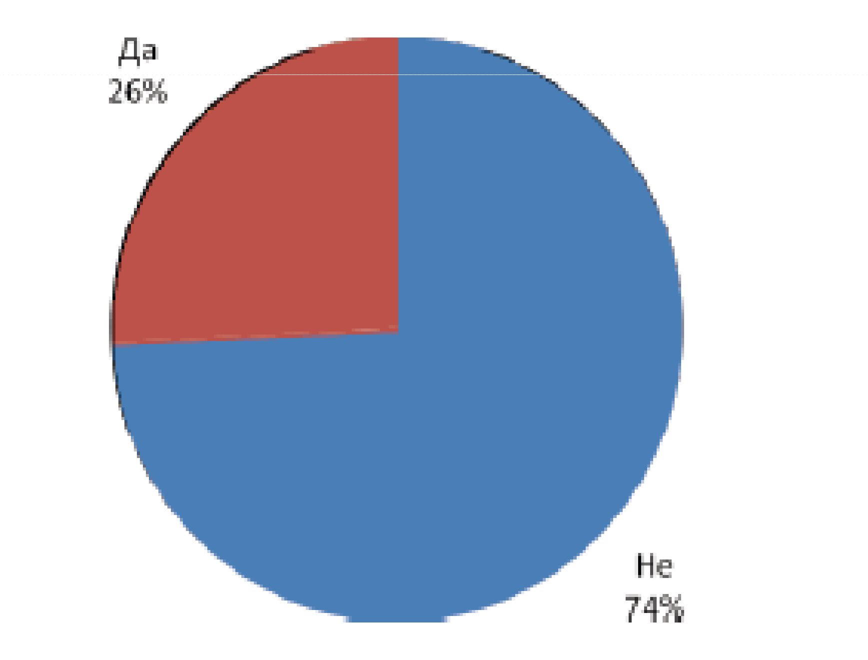
- Дури 75% имаат поставено куќно сандаче пред нивното место на живеење.



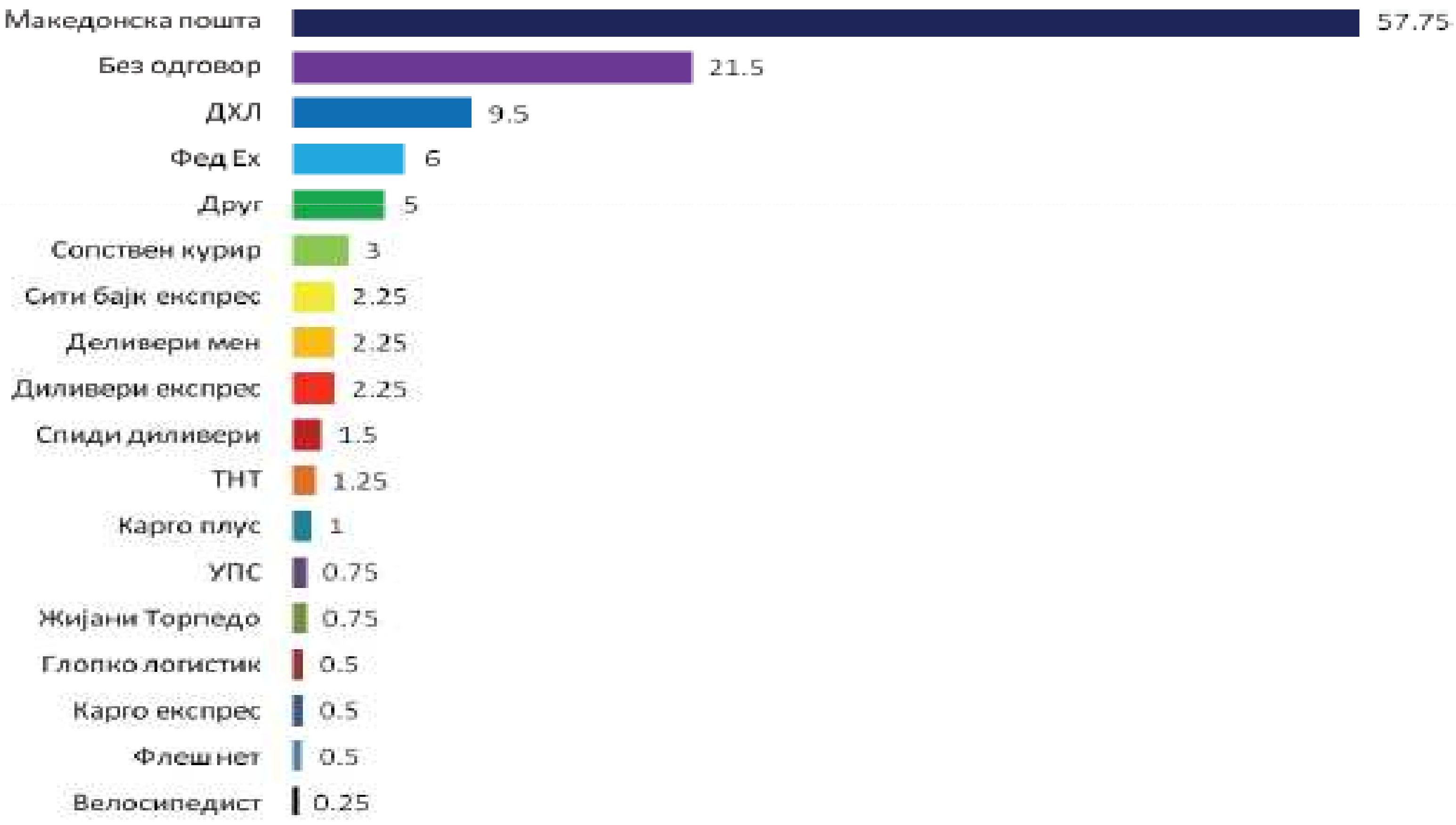
- Околу доставувањето на промотивни материјали во нивните сандачиња 63% од популацијата имаат позитивен став .



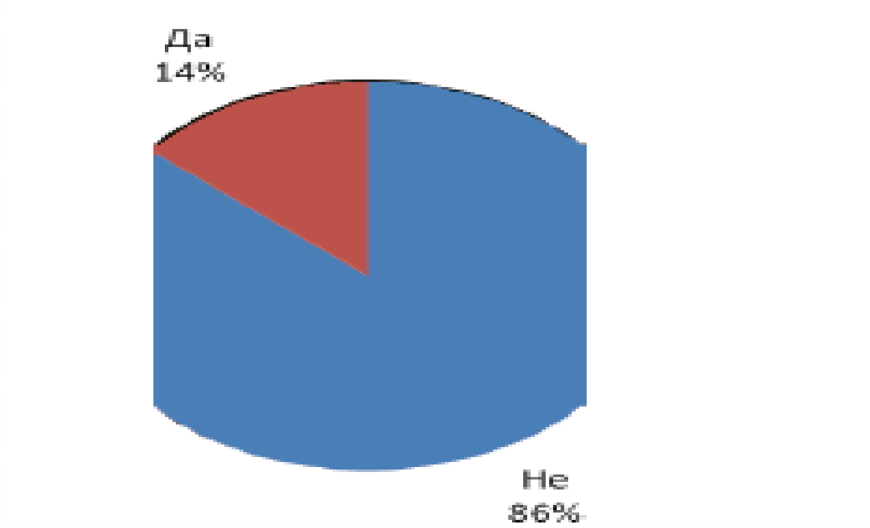
- 74 % од популацијата која ја користи услугата пакет немаат достава на домашна адреса.



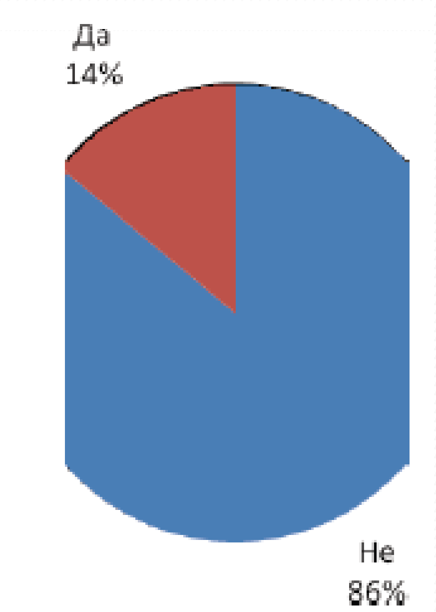
- На прашањето кој поштенски оператор најмногу го користат, односно чии услуги, корисниците со **57%** се одлучиле за Македонска пошта.



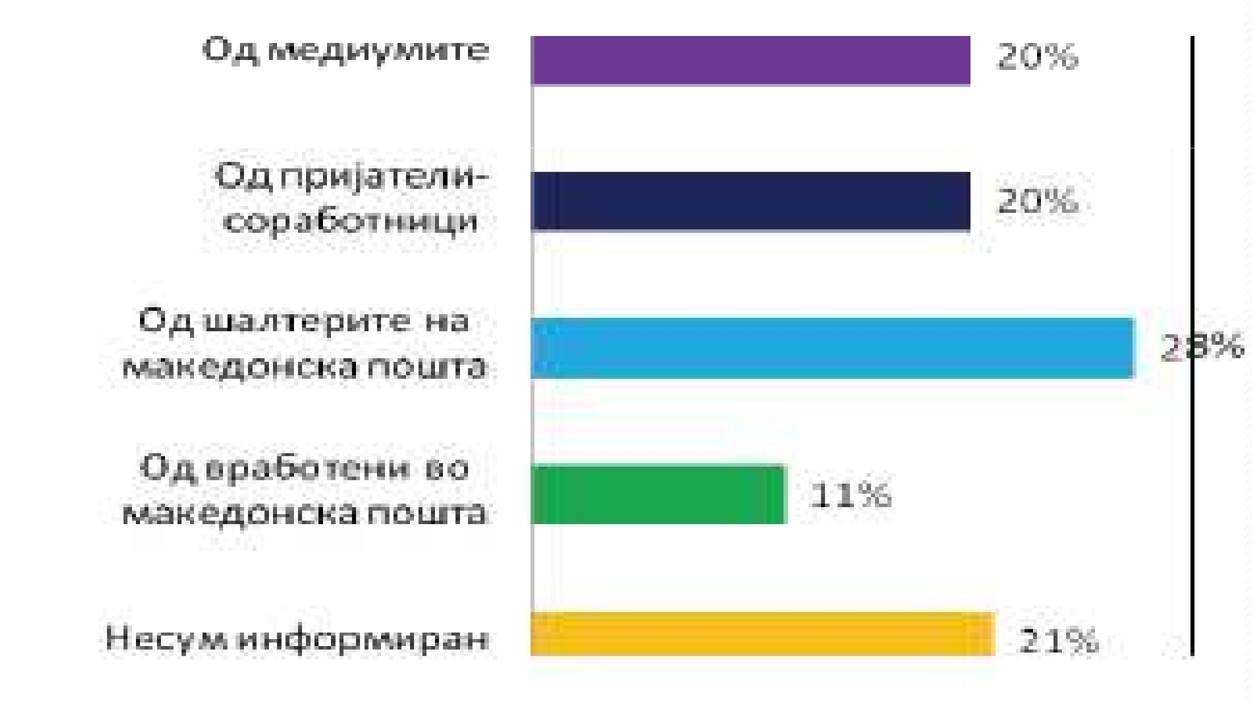
- Поднесување на рекламации во случаи на изгубени, оштетени или ограбени поштенски пратки анкетирањето покажа дека корисниците многу слабо поднесуваат рекламации; дури **86% не поднесле ниту една рекламација.**



- На прашањето дали знаат да покренат рекламациона постапка кај давателот и жалба до Агенцијата за пошти, корисниците се изјаснија дека **не знаат** и тоа со 86%.



- **28%** од анкетираните лица се информирале за услугите на Македонска Пошта преку нејзините шалтери.



- Податоците добиени од истражувањето на задоволството на корисниците, Агенцијата за пошти ќе ги анализира потемелно и ќе настојува да се фокусира на суштинските проблеми.

Ви благодариме на вниманието!

Среќни празници!

Агенција за пошти