

Врз основа на член 30 став 4 од Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 158/2010), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на ден 31.08.2011 година донесе

**ПРАВИЛНИК
ЗА ПОДАТОЦИТЕ И ИНФОРМАЦИИТЕ ЗА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА КОИ ДАВАТЕЛОТ НА
УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА Е ДОЛЖЕН ДА ГИ ОБЈАВИ**

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

**Предмет
Член 1**

1. Со овој Правилник се пропишува видот и содржината на податоците и информациите кои давателот на универзалната услуга е должен да ги објави на видно место во просториите наменети за корисниците или на својата веб страна во согласност со Законот за поштенски услуги и подзаконските акти донесени врз основа на него.
2. Одредбите на овој Правилник се применуваат за универзалната услуга.

**Цел
Член 2**

Со овој Правилник се обезбедуваат:

1. информации за пристап, цени и услови за обезбедување на универзалната услуга;
2. информации за пристап до поштенската мрежа;
3. информации за правата и обврските на давателот на универзалната услуга и корисниците поврзани со обезбедување на универзалната услуга;
4. информации за квалитет и безбедност на универзалната услуга.

**II. ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРИСТАП, ЦЕНИ И УСЛОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА
УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА**

**Информации за пристап до универзалната услуга
Член 3**

Давателот на универзална услуга е должен на јавно место во деловните простории наменети за корисници на поштенски услуги или на својата веб страна да објави податоци и информации за:

- работното време на секоја поштенска единица, како и за поштенските сандачиња (број на поштенско сандаче, време на празнење на сандачето, име и телефонски број на поштенската единица која го празни сандачето);
- можноста за предавање на поштенски пратки во подвижни пошти;

- забранета содржина на поштенски пратки, согласно член 60 од Законот за поштенски услуги и актите на Светскиот поштенски сојуз.

-

Информации за цени на универзална услуга

Член 4

1. Цените за обезбедување на универзалната услуга, одобрени од Агенцијата, давателот на универзалната услуга е должен да ги објави на својата веб страница и во деловните простории наменети за корисници на поштенски услуги, како и да ги стави на корисниците на поштенските услуги на увид, по нивно барање.
2. Давателот на универзална услуга е должен да го објави на видно место и Правилникот за големи корисници со критериумите за одобрување на попустите, како и цените за големите корисници треба да бидат еднакви за сите големи корисници кои користат поштенски услуги под еднакви услови.
3. Цените за обезбедување на универзалната услуга објавени за корисниците треба да бидат во форма во која ќе биде лесно разбирлив за корисниците.
4. Корисникот на поштенски услуги ги плаќа цените за обезбедување на услугите во согласност со објавените цени.
5. Плаќање за обезбедување на поштенски услуги се врши пред или по извршувањето на услугата.
6. Плаќањето за обезбедување на поштенски услуги корисникот го врши во готово или со уплата на сметка на давателот на универзална услуга.

Информации за услови за обезбедување на универзална услуга

Член 5

1. Давателот на универзална услуга е должен да ги објави Општите услови за обезбедување на универзалната услуга согласно член 48 став 3 од законот, а особено:
 - видот на поштенските услуги кои ги обезбедува;
 - видот на дополнителни поштенски услуги кои ги обезбедува, а кои се поврзани со основните услуги;
 - условите за прием на поштенските пратки;
 - условите за достава на поштенските пратки;
 - начинот на пакување и затварање на поштенски пратки и
 - други работи поврзани со обезбедувањето на универзалната услуга.
2. Давателот на универзална услуга е должен да стави на видно место примероци од јасно потполнети обрасци кои се користат при обезбедување на поштенските услуги.
3. Давателот на универзална услуга е должен по нивно барање да ги стави на корисниците на поштенските услуги на увид Законот за поштенски услуги и сите подзаконски акти донесени врз основа на него, а кои се поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги, а посебно Општите услови за обезбедување на универзалната услуга.

III. ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРИСТАП ДО ПОШТЕНСКАТА МРЕЖА

Информации за пристап до поштенската мрежа и до услуги кои се поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги на даватели на поштенски услуги

Член 6

1. Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди информации поврзани со обезбедувањето пристап до поштенската мрежа, односно да обезбеди податоци и информации за начинот и условите за пристап до поштенската мрежа, до капацитети, средства, простории и услуги, информации поврзани со цената за пристап и информации за други прашања поврзани со пристапот до поштенската мрежа.
2. Информациите и податоците за пристап до поштенската мрежа и до услуги кои се поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги на даватели на поштенски услуги, дадени во вид на понуда одобрена од страна на Агенцијата за пошти, давателот на универзална услуга е должен да ги објави на видно место во деловните простории наменети за корисници на поштенски услуги или на својата веб страна.

IV. ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРАВАТА И ОБВРСКИТЕ НА ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА И КОРИСНИЦИТЕ ПОВРЗАНИ СО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Информации за правата и обврските на давателот на универзална услуга поврзани со обезбедување на универзалната услуга

Член 7

Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди информации и податоци за правата и обврските при обезбедување на поштенските услуги во смисла:

- да наплатува цени за поштенски услуги, како и за дополнителните поштенски услуги, утврдени во неговиот ценовник, како и да наплатува цени за посебни услуги на барање на корисникот, кои се поврзани со основната услуга,
- да чува и обработува податоци за корисниците на поштенски услуги кои се составен дел на адресата на поштенската пратка, доколку тие податоци се потребни за обезбедување на поштенските услуги, во согласност со прописите со кои се регулира заштита на личните податоци,
- да обезбедува поштенски услуги во рокови утврдени со Законот за поштенски услуги и подзаконските акти донесени врз основа на него;
- да обезбедува непрекинато обезбедување на поштенски услуги;
- да обезбедува доверливост/тајност на поштенските пратки и податоците за корисниците,
- да организира служба за грижа за корисниците и да ги објави информациите за контактирање со неа,
- да спроведе постапка по поднесена рекламација, односно приговор од страна на корисниците на поштенските услуги.

Информации за правата и обврските на корисниците на поштенските услуги
Член 8

1. Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди информации и податоци за правата и обврските на корисниците на поштенските услуги во смисла:
 - да користи поштенски услуги,
 - да избере соодветен вид на поштенска услуга,
 - да располага со поштенската пратка во текот на преносот, сè до достава на пратката на примачот,
 - да побара информации од давателот на поштенските услуги, информации во врска со преносот и доставата на пратката,
 - да покрене рекламациона постапка по поштенска пратка,
 - да бара и да добие информација која се однесува на услугите што ги обезбедува давателот на универзална услуга, како и за цените за користење на истите,
 - да избере поштенска услуга соодветна на содржината на пратката, со цел навремено и безбедно да се пренесе и достави поштенската пратка,
 - да почитува упатства или соопштенија дадени од страна на давател на универзална услуга кои се однесуваат за обезбедување на поштенските услуги.

V. ИНФОРМАЦИИ ЗА КВАЛИТЕТ И БЕЗБЕДНОСТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

Информации за квалитет на универзалната услуга
Член 9

1. Давателот на универзална услуга е должен на видно место да ги објави информациите поврзани со:
 - квалитетот за обезбедување на универзалната услуга, и тоа посебно за секое географско подрачје;
 - постапката за покренување на рекламации и приговори од страна на корисниците;
2. Давателот на универзална услуга е должен на годишно ниво да ги објавува резултатите поврзани со квалитетот на обезбедување на универзалната услуга.

VI. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 10

Со денот на влегување во сила на овој правилник, престанува да важи Правилникот за видот и содржината на информациите кои давателот на универзалната поштенска услуга е должен да ги објави бр. 09- 256/6 од 30.09.2010 година.

Член 11

Овој Правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во “Службен весник на Република Македонија. “

Бр. 09-147/6
Скопје, 31.08.2011 година

Агенција за пошти
Комисија
Љупчо Мешков, претседател, с.р.