

**П Р И Р А Ч Н И К**  
**ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ НА УПРАВЕН ПРИГОВОР ДО**  
**АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ**



Корисникот на поштенски услуги кој смета дека давателот на поштенските услугите ги повредил неговите права или правни интереси утврдени со **Законот за поштенските услуги**, има право да поднесе **управен приговор** до Агенција за пошти се додека трае дејствието или неизвршувањето на одредено дејствие од давателот на услугите.

**Подносител** на управен приговор, може да биде секое физичко или правно лице – корисник на поштенски услуги кое претходно го искористило своето законско право за поднесување на писмена рекламација кај давателот на поштенски услуги.

Корисникот кој е незадоволен од одговорот на рекламацијата, а претходно ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенските услуги, може да поднесе **управен приговор** до Агенцијата за пошти во дополнителен рок од 15 дена од приемот на одговорот, доколку сеуште траат основот и причините поради кои била поднесена рекламацијата до давателот на поштенските услуги. Истото право го има корисникот кога му е оневозможено да поднесе рекламација или кога во законскиот рок не добил одговор од давателот на поштенски услуги.

Доколку во име на подносителот претставката ја поднесува друго лице, задолжително треба да се приложи полномошно заверено кај овластено лице – нотар.

Агенцијата за пошти не постапува по анонимни приговори.

Управните приговори до Агенцијата за пошти може да се **поднесуваат во писмена или електронска форма**:

- на адреса на Агенцијата (Кеј „13-ти Ноември“ ГТЦ, кат 2, зграда 4, влез 1, локал 2- Скопје)
- на официјалниот е-маил [info@ap.mk](mailto:info@ap.mk) или пак
- усно на записник со лично присуство во просториите на АП.

**Управниот приговор треба да содржи:**

- Име и презиме и адреса/назив и седиште на подносителот на приговорот,
- Опис на поштенската услугата за која подносителот се жали,
- Име на субјектот односно поштенскиот давател против кој се поднесува приговорот,
- Придружна документација која е потребна при разгледување на приговорот ( копија од поштенска адресница која го содржи бројот на пратката и други

податоци, копија од склучен договор со давателот на поштенски услуги и друга документација доколку постои).

- Копија од поднесена писмена рекламација до давателот на поштенските услуги како и одговор по рекламацијата и
- **Прецизирано барање** и доволно јасно за да и овозможи на Агенцијата да го преземе бараното дејствие.

Доколку управниот приговор се поднесува во електронска форма, документацијата треба да се достави скенирана во прилог на електронската порака.

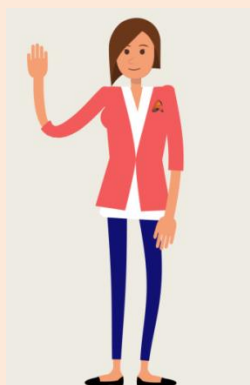
**Агенцијата за пошти** е должна по приемот да го евидентира управниот приговор, да го земе во работа по што се утврдуваат доказите и фактите кои се наведени во приговорот. Агенцијата решава по управниот приговор во рок од **30 дена** од денот на прием на управниот приговор и до подносителот доставува известување со решение.

Ако управниот приговор е нецелосен или нејасен, Агенцијата за пошти ќе се обрати до подносителот и ќе определи рок од 15 дена за дополнително појаснување. Исто така доколку подносителот ги отстрани недостатоците во определениот рок, ќе се смета дека поднесокот бил од почеток доволно јасен но ако подносителот не одговори во определениот рок, барањето ќе биде отфрлено со управен акт во рок од дополнителни седум дена, против кој е дозволена жалба.

Доколку приговорот е одбиен од страна на Агенцијата за пошти или подносителот не биде задоволен од одлуката на Агенцијата за пошти, ќе биде дадена правна поука за поведување на управен спор, пред надлежен управен орган.

Агенцијата за пошти **не постапува** по управен приговор во случај на неисполнување на финансиска обврска кон давателот на поштенската услуга и таа не е надлежна да регулира ниту пак да постапува по основ на финансиска штета која настанала како резултат на непочитување на облигационите одредби на договорот помеѓу две договорни страни.

За поднесување на **управен приговор** не се плаќа такса.



[www.ap.mk](http://www.ap.mk)