

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ

Бр. 02-41/7

28.01 2022 год.
СКОПЈЕ



**СТРАТЕШКИ
ПЛАН НА
АГЕНЦИЈА ЗА
ПОШТИ ЗА
2022 -2024
ГОДИНА**

Јануари, 2022 година



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Содржина

ВОВЕД	2
I. ОПШТИ ОДРЕДБИ.....	3
II. ЗАКОНСКА РАМКА.....	3
III. МАНДАТ И НАДЛЕЖНОСТИ.....	3
IV. ОРГАНИ НА АГЕНЦИЈАТА.....	4
Комисија	4
Директор.....	6
V. ВРЕДНОСТИ И ПРИНЦИПИ.....	8
Поштенски е-услуги.....	12
VI. СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ.....	20
Стратешка цел 1: Обезбедување на универзална услуга	20
Стратешка цел 2: Одржлив и ефикасен развој на поштенскиот пазар и на системот за квалитетно обезбедување на поштенски услуги.....	22
Стратешка цел 3: Заштита на корисниците и давателите на поштенските услуги.....	24
Стратешка цел 4: Зајакнување на институционалните перформанси и развој на човечкиот капитал и ресурси.....	26
Стратешка цел 5: Промена на регулативата за поштенските услуги и транспонирање на Европската регулатива за меѓународна достава на пакети.....	28
VII. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА СТРАТЕШКИОТ ПЛАН 2022-2024 ГОДИНА	32
VIII. АНЕКС 1.....	Error! Bookmark not defined.

1



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

ВОВЕД

Стратешкиот план претставува систематизиран пристап за реализација на стратешките цели, приоритети и приоритетни цели на Агенцијата за пошти за периодот 2022-2024 година. Стратешките цели на Агенцијата произлегуваат од Законот за поштенските услуги, ЕУ директивите и актите на Светскиот поштенски сојуз.

Придржувањето до вредностите и принципите за работа на Агенцијата за пошти се основната водилка за транспарентност, отчетност и одговорност во работењето и создавање на еднакви и фер услови за сите даватели на поштенски услуги во Република Северна Македонија.

2

Целта на Стратешкиот план 2022-2024 година е да се има плански пристап кон подготовката на целите, задачите и активностите на Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти. Јасно да се претстави тежиштето при градењето на политики и механизми за соработка со другите инволвирани институции во поштенскиот сектор, како и со давателите на поштенски услуги и крајните корисници на поштенските услуги.

Во Стратешкиот план 2022-2004 година издвоени се 5 (пет) клучни стратешки цели на чија имплементација ќе работи Агенцијата во следните три години. Овие 5 (пет) стратешки цели во себе инкорпорираат повеќе стратегиски приоритети и приоритетни цели чија основна функција е олеснување на нивната имплементација.

Стратешкиот план 2022-2024 година го усвојува Комисијата на Агенцијата за пошти, а на предлог на директорот на Агенцијата за пошти.

Директорка

Билјана Аврамоска Ѓореска



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Стратешкиот план на Агенцијата за пошти е документ кој ја дава визијата и мисијата на Агенцијата претставени преку стратешките цели за периодот 2022 – 2024 година. Во стратешкиот план дадени се и организационите принципи и вредности врз кои се засновува организирањето и функционирањето на Агенцијата.

Стратешките цели подетално се разработуваат преку стратегиските приоритети и приоритетни цели на Агенцијата за периодот 2022-2024 година.

Стратешкиот план преставува основа за подготовка на Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти.

3

II. ЗАКОНСКА РАМКА

Основните цели на Агенцијата за пошти се утврдени во Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр.158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015 и 31/2016, 64/2018, 248/2018, 27/2019, и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.275/2019 и бр.150/2021) и подзаконските акти кои произлегуваат од Законот за поштенски услуги¹.

III. МАНДАТ И НАДЛЕЖНОСТИ

Агенцијата за пошти има правен статус на независно регулаторно тело во областа на поштенските услуги, правно лице основано со закон, со

¹ <https://ap.mk/mk/podzakonski-akti>



јавни овластувања и надлежности пропишани со Законот за поштенските услуги (во натамошниот текст: ЗПУ).

Агенцијата за пошти започна со работа во јули 2008 година.

Основач на Агенцијата за пошти е Собранието на Република Северна Македонија. Имотот и средствата за работа на Агенцијата се сопственост на Република Северна Македонија, а ги користи и со нив управува Агенцијата.

Агенцијата е основана како самостојно и непрофитно правно лице, кое врши јавни овластувања утврдени со овој закон.

Агенцијата во својата работа и при донесување на одлуки во рамките на своите овластувања е независна од друг државен орган или друго јавно правно лице или трговско друштво што врши дејност од областа на поштенските услуги и е непристрасна кон нив. Работата на Агенцијата е јавна. Агенцијата стекнува статус на правно лице со запишување во Централниот регистар на Република Северна Македонија.

Седиштето на Агенцијата е во Скопје.

IV. ОРГАНИ НА АГЕНЦИЈАТА

Комисија

Комисијата се состои од пет члена кои ги именува и разрешува Собранието на Република Северна Македонија, со мандат од 5 (пет) години, со право на втор мандат. Со Комисијата раководи претседател, а во случај на спреченост на претседателот го заменува заменик-претседател избран од членовите на Комисијата. Комисијата работи по утврден Деловник за работа, на состаноци кои ги свикува и со кои раководи претседателот.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ



5 Комисијата ги донесува одлуките со мнозинство гласови од вкупниот број членови.

Комисијата е надлежна да:

- донесува Статут по претходно добиена согласност од Собранието на Република Северна Македонија;
- донесува подзаконски и други акти за спроведување на овој закон;
- донесува општи акти за работењето на Агенцијата, утврдени во Статутот на Агенцијата, а по предлог на директорот на Агенцијата;
- донесува Деловник за својата работа во согласност со овој закон и Статутот на Агенцијата;
- донесува одлука за вредноста на поенот;
- донесува акт за утврдување на висината на вредноста на бодот за пресметување на основната плата на вработените во Агенцијата, кој е составен дел на Финансискиот план на Агенцијата;
- го одобрува Годишниот извештај за работа за претходната година на Агенцијата и годишната сметка;
- ја усвојува Годишната програма за работа за наредната година на Агенцијата;
- го именува и разрешува директорот на Агенцијата во согласност со овој закон и по постапка утврдена во Статутот на Агенцијата;

Стратешки план на Агенција за пошти за периодот 2022 -2024 година



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

- го следи спроведувањето на Годишната програма за работа на Агенцијата преку кварталните извештаи доставени од директорот на Агенцијата;
- соработува со други државни органи и институции, органи на единиците на локалната самоуправа и со невладини организации и здруженија на граѓани во Република Северна Македонија;
- дава мислења, препораки и предлози до Собранието на Република Северна Македонија и други државни органи и институции од областа на поштенскиот сообраќај, и
- врши и други работи утврдени со овој закон и Статутот на Агенцијата.

Директор

6 Со Агенцијата раководи директор, избран на јавен оглас од Комисијата, со мандат од 5 (пет) години и право на уште еден последователен мандат. Директорот ја застапува и претставува Агенцијата и е одговорен за законитото работење на истата.

Директорот раководи со работата на Агенцијата, одговорен е за законитото работење на Агенцијата и ги врши следниве работи:

- ја застапува и претставува Агенцијата;
- потпишува договори во име на Агенцијата;
- донесува одлуки по прашања за кои не одлучува Комисијата;
- ги предлага Статутот, Годишниот извештај за работа и Годишната програма за работа на Агенцијата;
- дава овластувања во рамките на своите надлежности;
- донесува решенија по прашања од надлежност на Агенцијата;
- дава овластувања на раководни и стручни лица за вршење надзор;
- се грижи за спроведување на подзаконски и други акти кои ги донесува Комисијата, и
- врши и други работи утврдени со овој закон и Статутот на Агенцијата.

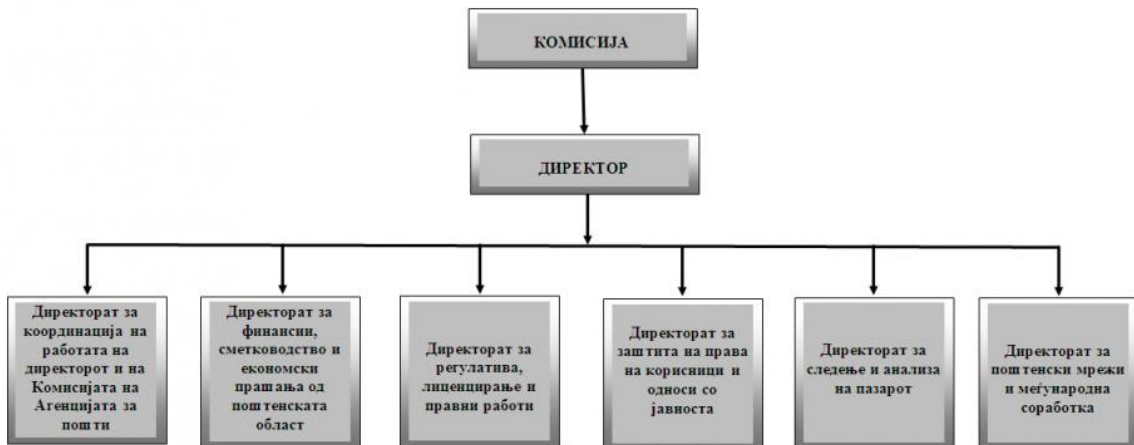
Агенцијата за пошти има Стручна служба која ги врши административните работи. Внатрешната организација на Стручната



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

служба, видовите и бројот на организационите единици и нивната работа, делокругот на работа се утврдени со Правилници.²

ОРГАНОГРАМ НА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ



7

Мисија - промовирање на ефективна и одржлива конкуренција и обезбедување на фер пазарни услови во секторот, креирање на модерен и ефикасен поштенски сектор кој ќе нуди квалитетни поштенски услуги и ќе даде значителен придонес за понатамошен економски развој во земјата и заштита на правата на корисниците на поштенските услуги.

Визија - професионално и независно регулаторно тело, посветено на потребите на поштенскиот пазар, со одржлива регулација на поштенските услуги, како и заштита на правата на корисниците.

² Правилник за внатрешна организација на Стручната служба на Агенција за пошти бр. 01-5/17 од 07.03.2016 година и Правилник за систематизација на работните места во Стручната служба на Агенцијата за пошти бр. 01-88/3 од 05.05.2016 година



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

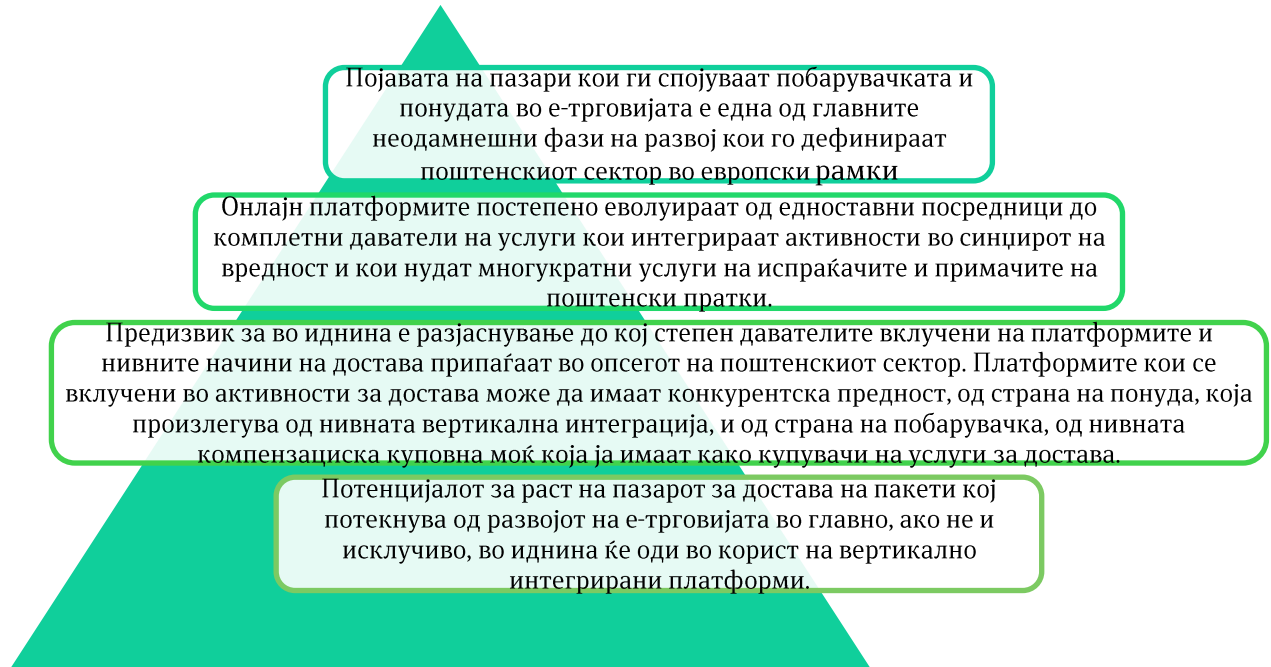
V. ВРЕДНОСТИ И ПРИНЦИПИ

Агенцијата за пошти во процесот на остварување на својата мисија и постигнување на визијата ќе се води од следните вредности и принципи:

- Ефикасност и ефективност - навремено постапување по барањата доставени до Агенцијата за пошти и реализирање на визијата, мисијата и целите и промовирање на интегритетот на поштенскиот пазар;
- Професионалност – доследно спроведување на активностите, работејќи независно, непристрасно и објективно следејќи ги пропишаните закони и подзаконски акти,
- Транспарентност и отчетност - пласирање на квалитетни информации за пазарот на поштенски услуги, навремено и отворено информирање на јавноста, како и навремено информирање на вработените.
- Инклузивност - вклученост на сите чинители на поштенскиот пазар;
- Етичност – во спроведување на стратешките цели ќе се поаѓа од принципите утврдени во сите релевантни кодекси на однесување,
- Грижа за човечките ресурси – објективно вреднување на знаењето и вештините, вложениот труд на вработените, споделување на знаењето и тимска работа.



Трендови на пазарот на поштенски услуги



9

Анализа на пазарот на поштенски услуги во Република Северна Македонија

Врз основа на анализа на поштенскиот пазар во Република Северна Македонија, имајќи го во предвид значењето на поштенските услуги за економскиот развој на државата, врз основа на законската регулатива, изработена е SWOT анализа на пазарот на поштенските услуги (Табела бр.1.).

Со SWOT анализата дефинирани се предностите, слабостите, заканите и можностите за идниот развој на поштенските услуги во Република Северна Македонија. Во очекување на датум за преговори за членство во Европската унија ги започнавме подготовките на поштенскиот пазар во Северна Македонија за вклучување во единствениот европски поштенски пазар. Законските и подзаконските акти кои ја регулираат поштенската област речиси се усогласени со директивите на ЕУ. Во последните години изразено е зајакнување на конкуренцијата на



поштенскиот пазар, пред се со зголемување на бројот на правни субјекти кои обезбедуваат поштенски услуги. Имено, големиот интерес на правните субјекти да започнат со работа во поштенскиот сектор е тренд кој својата највисока точка ја достигна кон крајот на 2020 и првата половина на 2021 година, како резултат на новата општествена реалност поврзана со ковид кризата. Заради променетите навики на граѓаните и фирмите, а особено со растот на е-трговијата, очекуваме овој тренд на интерес да ја одржи нагорната линија во текот на следните години.

Основен проблем со кој се соочува поштенскиот сектор во Република Северна Македонија е намалување на обемот на пратките за кореспонденција и кај давателот на универзалната услуга како и кај давателите на поштенски услуги на слободниот пазар. За разлика од пратките за кореспонденција, пакетските услуги бележат значителен раст како резултат на развојот на е-трговијата особено кај давателите на поштенски услуги. Најголема закана за развојот на поштенските услуги е намалување на потребата за традиционални услуги за писма и картички и нивна супституција со електронските услуги.

10

Табела 1. SWOT анализа на поштенските услуги во Северна Македонија

Предности	Слабости
<ul style="list-style-type: none">▪ Регулаторната рамка во согласност во ЕУ законодавство▪ Континуиран пораст на пакетските услуги▪ Следење и надзор на пазарот на поштенските услуги од страна на регулаторот▪ Развиена поштенска мрежа на давателот на универзалната услуга▪ Подготвеност на давателите на поштенски услуги за воведување на нови поштенски услуги▪ Оптимизирање на човечкиот	<ul style="list-style-type: none">▪ Ексклузивно право на давателот на универзалната услуга за обезбедување резервирани поштенски услуги▪ Делумна либерализација на пазарот на поштенски услуги▪ Не постоење на Стратегија за развој на поштенскиот сектор▪ Континуиран пад на бројот на пратките за кореспонденција<ul style="list-style-type: none">▪ Доставата на единечни пратки▪ Моделот на системот за посебно сметководство и алокација на трошоците и приходите на давателот на



<p>потенцијал кај водечките даватели на поштенски услуги</p>	<p>универзалната услуга не е во примена</p> <ul style="list-style-type: none">■ Нема примена на систем за мерење на квалитет на обезбедување на поштенски услуги<ul style="list-style-type: none">■ Високи трошоци за обезбедување на универзалната поштенска услуга не компензирани од државата■ Слабо користење на пристапот до мрежа на давателот на универзалната услуга од страна на давателите на поштенски услуги■ Недостаток на употреба на ИТ технологии во процесите■ Другите прописи надвор од рамките на поштенскиот сектор не ја следат потребата од развој на пазарот на поштенските услуги
<p>Закани</p>	<p>Можности</p>
<ul style="list-style-type: none">■ Намалување на потребата за традиционални услуги за писма и картички■ Супституција со електронските услуги<ul style="list-style-type: none">■ Демографски промени■ Сива економија воопшто и недоволен институционален одговор на недозволената е-трговија■ Отсуство на вложувања во развој и во нови технологии	<ul style="list-style-type: none">■ Добивање на датум за преговори за членство на РСМ и ЕУ■ Очекувања за економски развој и раст■ Развој на поштенскиот пазар за новите услуги (е-трговија)■ Приватизација (вклучително и можноста за јавно/приватно партнерство) на давателот на универзалната услуга

Нови поштенски е-услуги

Поштенскиот сектор се наоѓа во процес на значајни промени. Покрај глобализацијата, дерегулацијата, развојот на конкуренцијата и слично, основен предизвик пред кои се наоѓаат давателите на поштенски услуги е промената на навиките на корисниците, промената на начинот на работење и друго. Овој предизвик ги принуди давателите проактивно да се прилагодуваат на новонастаната состојба и да пристапат кон создавање на нови вредности, нов модел на работење кој вклучува не само нови производи и услуги, туку и иновации во работниот процес и начинот на работење.

Современиот начин на работење во поштенскиот сектор подразбира подобрување на квалитетот на постоечките работни процеси, диверсификација на портфолиото со воведување на нови поштенски услуги и технологии.

12

Новите трендови може да се групираат како:



Една од клучните компаративни предности на поштенскиот сектор е квалитетна и развиена мрежа. Во тој контекст последните години развиен е цел спектар на нови поштенски услуги кои се засноваат на традиционалната поштенска услуга. Новите услуги најчесто се засноваат на зголемување на спектарот на опциите за достава и вклучуваат:

1. Збирни поштенски сандачиња;
2. Концепт на автоматизација на местата за прием и дистрибуција
3. Маркетиншки услуги

Натамошниот развој на постоечките услуги во е-трговијата, технолошкиот напредок и развојот на поштенскиот пазар создаваат нови



можности за развој на е-услугите, на која многу даватели на поштенски услуги до сега не пројавиле интерес.

Токму од таа причина, студијата на Светскиот поштенски Сојуз “Мерење на развојот на поштенските е-услуги”³ има за цел да одговори на тие потреби и да ги прикаже трендовите во развој на нови електронски услуги во поштенскиот сектор.

Светскиот поштенски сојуз ги дефинира *поштенските е-услуги како услуги кои давателите на поштенските услуги ги нудат на своите корисници преку информациско - комуникациска технологија*. Интернетот е главен канал за консумација на поштенските е-услуги. Врз основа на наведеното, во студијата се наведени следните е-услуги:

1. Услуги на е-пошта и е-влада

Услуги на е-пошта и е-влада се услуги за комуникација, деловни и владини услуги за корисници преку информатички и комуникациски технологии (ИКТ).

Листа на дефиниции на услуги на е-пошта и е-влада

Услуга	Опис на услугата
Поштенско електронско сандаче	Овозможува праќање на електронски пораки од страна на верифициран испраќач, достава до верифициран примач, и пристап, управување и чување на електронски пораки и информации за верифицираниот примач. Дефинирано во член 17 од Конвенцијата на Светскиот поштенски сојуз и член РЛ 265 од Правилникот за писмоносни пратки.
Онлајн директна пошта	Достава на рекламен и/или промотивен материјал од страна на Поштата преку електронски начин.
Поштенско препорачано електронско	Обезбедува сигурна и безбедна размена на електронски пораки, која овозможува праќање на електронски пораки од страна на верифициран испраќач за

³ <https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/studyPostalEservicesEn.pdf>



ПИСМО	достава до верифициран примач или примачи со доказ за праќање и доказ за достава. Дефинирано во член 17 од Конвенцијата на Светскиот поштенски сојуз и член РЛ 264 од Правилникот за писмоносни пратки.
Е-разгледница	Можност за онлајн купување на разгледница, која потоа физички или електронски се доставува до примачите.
Онлајн факсимил	Овозможува пренос на текстови и илустрации верни на оригиналот преку факс, како што е дефинирано во член 17 од Конвенцијата на Светскиот поштенски сојуз и член РЛ 261 од Правилникот за писмоносни пратки.
Е-фактура	Услуга за достава на електронски фактури (од банки, јавни претпријатија, владини тела, итн.) во поштенските електронски сандачиња на корисниците.
Хибридна пошта	Му овозможува на испраќачот да ја прати оригиналната порака или во физичка или во електронска форма, која потоа електронски се процесира и конвертира во физичка или електронска порака за достава до примачот. Дефинирано во член 17 од Конвенцијата на Светскиот поштенски сојуз и член РЛ 260 од Правилникот за писмоносни пратки. Исто така, вклучува услуги како на пример, „трансакциско печатење“, кои се нудат на големи организации.
Обратна хибридна пошта	Им овозможува на корисниците да пратат физичка порака во оригинал, која се конвертира во електронска форма за достава до примачот. Дефинирано во член РЛ 260 од Правилникот за писмоносни пратки.
Онлајн олеснување за хибридна пошта	Им овозможува на малите испраќачи пристап, преку веб страната на Пошта, услуги на едно место поврзани со дизајн, подготовка, печатење и праќање на нивните материјали за директна пошта,



	или трансакциска пошта.
Електронска поштенска сертифицирана ознака	Обезбедува докази, складирани од страна на назначениот оператор како веродостојна трета странка, за да се докаже постоењето на електронскиот настан, за одредена содржина, на одредена дата и време, вклучувајќи една или повеќе страни. Дефинирано во член 17 од Конвенцијата на Светскиот поштенски сојуз и член РЛ 263 од Правилникот за писмоносни пратки. Функционалната спецификација на Стандардот S43 на Светскиот поштенски сојуз ја подржува оваа услуга.
Дигитален потпис	Дигитален еквивалент на физички, пишан потпис базиран на алгоритам при што може да се провери идентитетот на потпишувачот и на интегритетот на податоците. Поштата законски го идентификува корисникот и му овозможува дигитално да го потпише документот или пораката. Дигиталниот потпис користи криптографија за да се гарантира идентитетот на испраќачот (верификација) и да се осигура дека пораката не е сменета во процесот на пренос (интегритет) и го спречува испраќачот да негира дека ја пратил пораката (не спротивставување).
Услуги за дигитален идентитет	Поштата издава дигитален идентитет законски идентификувајќи ги своите корисници. Дигиталниот идентитет може да се обезбеди со едноставна електронска верификација користејќи лозинка или со посигурни технологии за верификација базирани врз криптографија и инфраструктурен јавен клуч.
Услуги за полномошно	Можност за корисникот да користи дигитално име и лозинка на друг систем и да прима потврда од трета страна за неговиот дигитален идентитет. На пример, корисник со дигитален



	идентитет издаден од Поштата се логира на нивниот банкарски систем за да изврши трансакција. Банката електронски бара верификација на дигиталниот идентитет од Поштата која го издала, која пак ѝ издава на банката токен кој претставува потврда на одреден дигитален идентитет.
Дигитална архива	Поштата ги конвертира физичките документи и податоци и ги чува во законски усогласени и законски проверливи електронски архиви (е-архиви), користејќи индустриски стандарди (на пр, OAIS ISO 14721:2003). Управувањето со дигитална архива наложува развој, структурирање, подготвување и функционирање на целосен дигитален процес на архивирање врз основа на признаени индустриски стандарди.
Е-здравје	Им овозможува на корисниците (пациенти и медицински лица) да пристапат и да ги уредуваат личните медицински информации (сертификација, цени, управување со сметка..)
Е-администрација: онлајн порачки/ апликации/регистрации	Корисниците можат да аплицираат/ порачуваат/се регистрираат за официјални документи преку поштенската веб страна (на пр, пасош, возачка дозвола, универзитетска регистрација)

2. Услуги на е-трговија

Услугите на е-трговија се состојат од купување и продавање на производи и услуги преку информатички и комуникациски технологии (ИКТ). Истите вклучуваат обработка и достава на пратки кои се купени физички или електронски.

Листа на дефиниции на услуги на е-трговија



Услуга	Опис на услугата
Онлајн продавница за филателистички и поштенски производи	Корисниците можат да купат филателистички и поштенски производи преку поштенската веб страна и да им се достават до нивната физичка адреса.
Онлајн поштенски шопинг портал (или трговски центар)	Поштенска веб страна или веб портал каде се претставени стоки од различни трговци. Веб страните на трговците често се интегрирани во веб страната на Пошта.
Онлајн царинска декларација	Корисниците можат да ги обезбедат потребните информации (CN 22, CN 23, CP 72) преку поштенската веб страна од релевантната институција пред увоз или извоз на пратка.
Интеграција на поштенски веб услуги со веб страните на трговците	Им обезбедува на е-трговците софтверски алатки, како на пример интерфејси за програмирање на апликации, за да се дозволи интегрирање на можностите за онлајн праќање и следење на Поштата со нивните апликации за е-трговија.
Извештаи за успешност и аналитика	Поштата им обезбедува на е-трговците прилагодени извештаи за успешност (за вратени пратки, за доцнење, време на достава, итн) за да им помогне при управување со трошоци, операции и прашања поврзани со корисниците.
Виртуелни меѓународни адреси	Поштата обезбедува меѓународна физичка адреса во друга земја за да корисниците лесно купуваат стоки од е-трговците од таа земја, и за да ги пренасочат преку пошта.
Пресметка на проценети вкупни трошоци	Како дел од онлајн процесот на купување, им обезбедува на онлајн купувачите детални информации за сите трошоци поврзани со доставата на документи/стока.
Онлајн управување со документи/опции	Им овозможува на корисниците електронски да ја известат Поштата (на пр, преку апликации, веб, итн.) каде



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

за достава на стоки	треба да се достават документите/стоките (сандаче за пакети, домашна адреса, локален трговец, итн)
---------------------	--

3. Е-финансии и начини на плаќање

Услугите за е-финансии се финансиски услуги кои ги обезбедуваат давателите на поштенските услуги за крајните корисници преку информатички и комуникациски технологии (ИКТ). Светскиот поштенски сојуз има регулативи за поштенски платни услуги кои ги обезбедуваат поштите.

Листа на дефиниции на е-финансии и начини на плаќање

Услуга	Опис на услугата
Онлајн управување со сметка	Им овозможува на корисниците електронски да управуваат со својата финансиска поштенска сметка и да извршуваат активности поврзани со сметката.
Електронска дознака	Услуга која овозможува да се испратат пари (кеш на кеш или сметка на сметка) на примач преку електронска мрежа.
Онлајн плаќање на сметки	Услуга која овозможува плаќање на сметки преку веб страна на Поштата, која наложува воведување на специјализиран онлајн систем за плаќање.
Начини на плаќање	Услуга која обезбедува онлајн продавница која прифаќа електронско плаќање со различни начини на плаќање преку единствен систем на плаќање.
Гарантни услуги за е-трговија	Услуга која обезбедува сигурен начин на плаќање која ги собира, чува и исплаќа средствата поврзувајќи го плаќањето на стоките купени онлајн од страна на корисниците со доставата на нивните пакети.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ



Европски Зелен договор

19

Европскиот Зелен договор е еден од приоритетите на Европската Комисија. Европската Комисија во март 2020 година го презентираше предлогот за воспоставување на рамка за постигнување на климатска неутралност. Стратегијата пропишува постигнување на климатска неутралност до 2050 година од страна на Евроспската Унија, и бара значителен придонес од сите сектори во економијата. Политиките на Комисијата исто така ќе влијаат на поштенскиот сектор, особено од претстојните мерки за транспорт. Целта е до 2050 година е намалување од 90% на издувни гасови при транспорт и за да ја постигне ова цел, Комисијата ќе предложи нови стандарди за ЦО2 издувни гасови за автомобили и комбиња.

Во моментов не постои јасна регулативна рамка која би им дозволила на националните регулаторни тела да интервенираат во случаи кои се однесуваат на еколошката одржливост. И од тука, ние како регулаторни тела немаме искуство со вметнување на аспекти од еколошка одржливост во регулација на поштенскиот сектор.

Но, додека од една страна националните регулаторни тела немаат законски обврски во врска со прашањата за одржливост, давателите на поштенски услуги на европско ниво, од друга страна, имаат преземено чекори по своја иницијатива за да ја земат во предвид одржливоста.

Оттука потребно е да отвориме дебатата за еколошка одржливост на поштенскиот пазар и како регулаторни тела да дадеме стимулации на давателите на поштенски услуги да усвојат конкретни мерки, кои исто така треба да бидат вградени во Директивата за поштенски услуги. Потребни се



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

дополнителни истражувања на европско ниво за да се процени како еколошката одржливост може да влијае на еволуцијата на конкуренцијата, кои воедно би можеле да се користат за да се идентификуваат областите каде што националните регулаторни тела можеби ќе треба да интервенираат во дефинирањето на критериумите за одржливост на животната средина, одржувањето и стимулирањето на конкуренцијата.

Освен давателите на поштенски услуги, креаторите на политики на државно и локално ниво, како и регулаторите треба да имаме водечка улога во справувањето со ризиците од климатските промени.

VI. СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ

Активностите на Агенцијата за пошти опфаќаат 5 (пет) стратешки цели:

20



Стратешка цел 1: Обезбедување на универзална услуга



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Агенцијата за пошти во периодот 2022-2024 година ќе презема серија мерки и активности кои се насочени кон обезбедување на универзалната услуга. Во таа смисла, врз основа на анализи за одржливоста и потребите на корисниците ќе се дефинира моделот на обемот и начинот на нејзиното обезбедување и формирање на цени.

Врз основа на тековните практики на земјите-членки на Европската Унија во однос на обезбедување на универзалната услуга и на неодамнешните студии за потребите на корисниците како појдовна точка, Агенцијата ќе се фокусира на идните потреби на универзалната услуга, земајќи ја предвид новата динамика на пазарот и променливите потреби на корисниците со фокус на влијанието на е-трговијата во рамките на обврските по универзалната услуга.

Универзалната услуга се обезбедува на целата територија на Република Северна Македонија **постојано, со утврден квалитет и по пристапни цени за сите корисници.**

21

Универзалната услуга опфаќа:

- прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки со тежина до 2 кг,
- прием, пренос, сортирање и дистрибуција на пакети со тежина до 10 кг,
- препорачани поштенски пратки и пратки со означена вредност и
- прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки за слепи лица и за лица со делумно оштетен вид.

АД “Пошта на Северна Македонија“ – Скопје во државна сопственост, како давател на универзална услуга има обврска да ја обезбедува универзалната услуга на целата територија на Република Северна Македонија, постојано, со утврден квалитет и по пристапни цени за сите корисници.

За реализација на оваа стратешка цел Агенцијата фокусот на своето работење ќе го стави на реализација на следните стратешки приоритети и приоритетни цели:

Стратешки план на Агенција за пошти за периодот 2022 -2024 година



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

- 1.1. Обезбедување на достапноста и одржливост на универзалната услуга согласно потребите на корисниците на поштенските услуги.
- 1.2. Поттикнување на развој на нови поштенски услуги.
- 1.3. Унапредување на меѓународниот поштенски сообраќај и меѓународната соработка во областа на поштенските услуги.
- 1.4. Унапредување на сигурноста и безбедноста на сите учесници во поштенскиот сообраќај и заштита на животната средина.
- 1.5. Унапредување на задоволството на корисниците на поштенските услуги, развој на поштенскиот пазар и негова интеграција во глобалната поштенска мрежа, зголемување на квалитетот на универзалната услуга.

Стратешка цел 2: Одржлив и ефикасен развој на поштенскиот пазар

22

Имплементацијата на оваа цел опфаќа серија на мерки и активности за подобрување на квалитетот на податоците кои ги доставуваат давателите во полугодишните извештаи. Агенцијата ќе се залага за создавање на амбиент во кој од давателите се очекува поголема одговорност при исполнување на законските обврски.

За реализација на оваа стратешка цел, Агенцијата фокусот на своето работење ќе го стави на реализација на следните стратешки приоритети и приоритетни цели:

2.1. Подобрување на квалитетот на полугодишните извештаи и податоци кои ги доставуваат давателите на поштенски услуги

Транспарентноста и подобрување на квалитетот на податоците ќе придонесе за добивање реална и целосна слика за состојбата на пазарот на поштенските услуги. Тоа ќе и овозможи на Агенцијата да развие подобар систем на регулација и да креира соодветни политики кои ќе бидат реални и ќе се базираат на вистинската слика за поштенскиот сектор.

Воедно, ќе им се овозможи и на давателите на поштенски услуги да планираат поефикасни процеси кои ќе ги подобрат оперативните



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

перформанси, подобрување на услугите за корисниците и креирање на нови производи и услуги.

2.2. Развој на пазарот на поштенски услуги

Агенцијата во периодот 2022-2024 година ќе се фокусира на обезбедување на стабилен и сигурен пазар на поштенските услуги. Пазарот на поштенските услуги во континуитет мора да се развива и да ја сузбие сивата економија во рамките на поштенскиот сектор.

2.3. Промоција на предности на пазарот на поштенски услуги

Агенцијата преку персонализиран и аналитичен пристап ќе продолжи да инвестира во промоција на предностите на пазарот на поштенските услуги пред давателите на поштенските услуги. Овој стратешки приоритет ќе го оствари преку воспоставената соработка со домашните институции и одредени асоцијации од приватниот сектор.

23

Ваквиот пристап ќе овозможи поддршка на одржливиот развој на поштенскиот пазар, како и јакнење на свеста кај давателите на поштенските услуги за улогата и значењето на поштенскиот сектор и неговото попрецизно законско регулирање.

2.4. Интегритет на пазарот преку јакнење на надзорните и контролните механизми

Клучна компонента за одржување на довербата во пазарот на поштенските услуги е зачувување на интегритетот на пазарот. Со цел да се промовира интегритетот на пазарот ќе ги зајакнеме надзорните и контролните механизми и ќе утврдиме задолжителни стандарди на однесување за сите овластени учесници.

Надзорните надлежности ќе ги прошириме на сите субјекти кои обезбедуваат поштенски услуги без Општо овластување.

2.5. Креирање на развојни политики во поштенскиот сектор



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Поттикнување на одржлив развој на поштенскиот сектор кој ќе нуди квалитетни поштенски услуги е основата на одржлив и развиен пазар. Ова подразбира воспоставување на механизми за потесна соработка меѓу Агенцијата од една страна и учесниците на пазарот на поштенските услуги од друга страна.

Развојот на потесна соработка има за цел унапредување на регулативата и практики согласно новите пазарни трендови.

24



Стратешка цел 3: Заштита на корисниците и давателите на поштенските услуги

За реализација на оваа стратешка цел Агенцијата фокусот на своето работење ќе го стави на реализација на следните стратешки приоритети и приоритетни цели:

3.1. Еднаков пристап кон сите страни во почитувањето на законските и подзаконските прописи



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Агенцијата, претставките и приговорите секогаш ги разгледува многу одговорно и соодветно ги презема потребните активности, притоа вложувајќи максимален напор, со цел да им помогне на корисниците или да ги советува како најдобро можат да ги заштитат своите права или пак да ги реализираат своите барања пред давателите на поштенските услуги или други институции.

За таа цел Агенцијата во 2022-2024 година ќе изработи Брошури за информирање на корисниците на поштенските услуги, ќе спроведе Истражување на потребите на корисниците на поштенски услуги и/или Истражување за задоволството од користење на поштенски услуги.

25



3.2. Подобрување на квалитетот на поштенските услуги на пазарот

Овој приоритет ја опфаќа заложбата кон зголемена едукација на давателите на поштенските услуги како и на различните општествени групи. Тоа има за цел создавање на појасна слика за разбирање на значењето на поштенскиот пазар и неговите услуги со што ќе се овозможи зголемување на довербата како на давателите така кај корисниците на поштенските услуги.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Воедно, тоа подразбира и презентирање на улогата која ја има регулаторот на пазарот на поштенските услуги.

Стратешка цел 4: Зајакнување на институционалните перформанси и развој на човечките ресурси

Стратешката цел за оптимизирање на институционалните перформанси на Агенцијата произлегува од потребата за зајакнување и проширување на самостојноста, независноста, ефикасноста и ефективноста на регулаторот на пазарот на поштенски услуги.

26 Ваквиот пристап е во насока на исполнување на законските овластувања и надлежности и соочување со предизвиците кои ги носат со себе глобалните трендови, со специфичен фокус на локалните проблеми, во развојот на пазарот на поштенски услуги.

За реализација на оваа стратешка цел Агенцијата фокусот на своето работење ќе го стави на реализација на следните стратешки приоритети и приоритетни цели:

4.1. Унапредување на работењето на Агенцијата како општествено одговорна институција

Агенцијата во континуитет ги следи трендовите во регулирањето на пазарот на поштенските услуги согласно ЕУ регулативата и постојано го унапредува своето работење. Паралелно со осовременувањето на работењето, од клучно значење е и соодветното управување со ризиците во сите домени на работењето.

Агенцијата ќе го применува концептот на општествена одговорност која преку принципиелно и етичко однесување ќе придонесува кон одржлив развој на општеството. Тоа ја подразбира почит и еднаков третман на сите поединци, почитување на деловната етика и хуманизам, како и заштита на животната средина.

4.2. Јакнење на транспарентноста и отчетноста во трошењето

Ефикасното управување со сите ресурси, вклучувајќи ги финансиите и контролата на оперативните трошоци и оптималното искористување на приходите од редовното работење, се главниот столб на заложбите за транспарентност и отчетност на Агенцијата.

Транспарентност пред се кон стручната и кон пошироката јавност, преку заживување на законската обврска за организирање претходна јавна расправа и консултации со субјектите на кои се однесуваат регулаторните мерки и прописи, во функција на градење подобри решенија.

27

Во периодот 2022-2024 година, Агенцијата ќе продолжи со унапредувањето на односите со јавноста, како во комуникацијата со медиумите, така и во директната комуникација со корисниците на поштенските услуги (физички и правни лица). Агенцијата за пошти и во наредниот период ќе ја практикува “активната транспарентност“ која подразбира примена на концепт на самоиницијативно објавување на значајни документи од областа на поштенските услуги, но и информации за буџетското и програмското работење на својата интернет страница.

4.3 Јакнење на ИТ способностите за справување со сајбер законите

При спроведувањето на редовното работење, Агенцијата и натаму ќе работи на одржување на работните услови во согласност со утврдените стандарди. Агенцијата ќе вложува значителни финансиски средства со цел да се постигне задоволително ниво на ИТ опременост со што ќе се овозможи соодветен одговор на сајбер предизвиците и заканите со кои очекува да се соочи Агенцијата во наредниот период.

4.4. Развој на човечки ресурси

Во насока на подобро управување со човечките ресурси и јакнење на капацитетите на организациско управување и поефикасно менаџирање



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

на Агенцијата во периодот 2022-2024 ќе следат структурни промени кои водат кон подобрување на работните услови а со тоа и на квалитетот на животот на сите вработени во Агенцијата.

Структуралните промени ќе бидат согласно предизвиците со кои тековно се соочува и се очекува да се соочува Агенцијата во периодот по 2024 година, а кои ги вклучуваат промените во регулаторното опкружување и современи барања на поштенскиот пазар.

Во оваа насока Агенцијата ќе инвестира повеќе во индивидуалниот развој на вработените преку континуирана специјализирани обуки на теми од актуелно значење на пазарот на поштенските услуги.

4.5. Поголема независност на органите на Агенцијата за пошти

28 Степенот на независноста на Агенцијата треба постојано да се зголемува сè со цел да се овозможи максимално транспарентно, професионално, ефикасно и ефективно извршување на јавните овластувања. Евентуалниот нов концепт за подолг мандат би подразбирал зајакнување на функционалниот интегритет како на на Комисијата така и на Агенцијата за пошти.

Дополнително зајакнување на независноста на Агенцијата, ќе се обезбеди и со напуштање на концептот за „усвојување” на Годишниот извештај и Годишната Програма од Собранието и воведување на концепт на доставување на Годишен извештај и Годишната Програма заради „информирање” на Собранието. Со овој пристап ќе се обезбеди повисоко ниво на независност затоа што врз Агенцијата нема да се одразат последиците од евентуалните политички состојби како и од ставот на извршната власт, која во оваа собраниска процедура неминовно е битен бидејќи според деловничките правила, Владата задолжително дава свое мислење за Годишниот извештај и Годишната Програма.

Стратешка цел 5: Промена на регулативата за поштенските услуги и транспонирање на Европската регулатива за меѓународна достава на пакети



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

За реализација на оваа стратешка цел Агенцијата фокусот на своето работење ќе го стави на реализација на следните стратешки приоритети и приоритетни цели:

5.1. Хармонизација на домашното законодавство со ЕУ Регулативата за меѓународна достава на пакети 2018/644

Регулаторните мерки кои се применуваат во меѓународниот поштенски сообраќај пропишани се со одредбите на Поштенската Директива и актите на Светскиот поштенски сојуз. Пазарот на меѓународни услуги за достава на пакети е разновиден, сложен и конкурентен, со различни даватели кои нудат различни услуги и цени во зависност од тежината, големината и формата на испратените пакети, како и од дестинацијата, евентуални дополнителни карактеристики, како на пример систем за следење и бројот на пратени пакети.

29 Во таа насока, неопходна е хармонизација со Регулативата за меѓународна достава на пакети 2018/644 во законски/подзаконски акти која се однесува и на давателот на универзалната услуга и на сите други даватели на поштенски услуги кои нудат услуги за меѓународна достава на пакети.

Агенцијата активно ќе работи на усогласување на останатите области од пазарот на поштенските услуги со релевантните практики и принципи на ЕУ законодавството.

5.2. Унапредување на регулаторната рамка за поштенските услуги, со предлог за донесување на измена и дополнување или нов Закон за поштенските услуги

Унапредување на регулаторната рамка за поштенските услуги подразбира донесување на нов Закон за поштенските услуги или Закон за измена и дополнување на постоечкиот усогласен со Поштенската директива и европските регулативи и политики до почетокот на 2024 година.

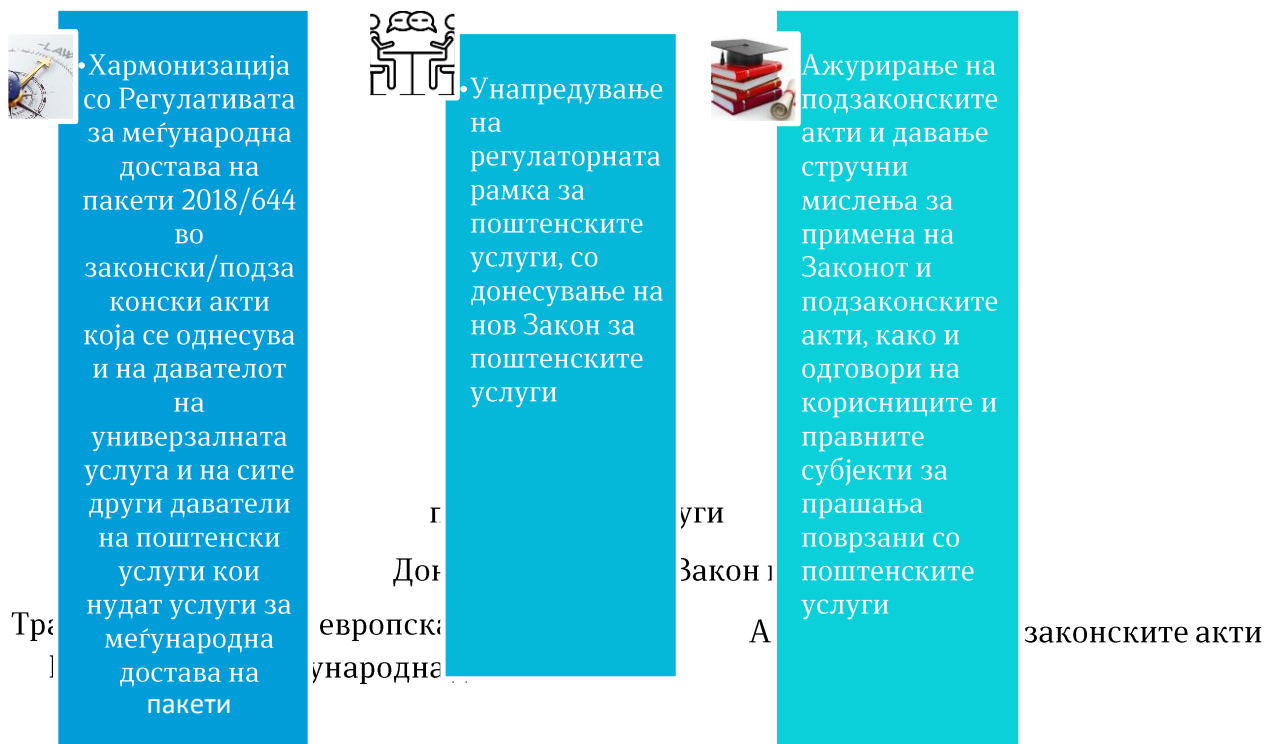


5.3. Ажурирање на подзаконските акти и давање стручни мислења за примена на Законот

Врз основа на измените и дополнувањата во ЗПУ, Агенцијата ќе превзема низа регулаторни мерки и активности кои ќе произлезат од новите законски решенија и ажурирање на подзаконските акти.

Во рамките на своите надлежности Агенцијата ќе продолжи да дава стручни мислења за примена на ЗПУ и подзаконските акти, како и одговори на корисниците и правните субјекти за прашања поврзани со поштенските услуги.

30



5.4. Поблииска соработка со Европската Комисија и со меѓународните поштенски организации

Во наредниот период Агенцијата ќе преземе активности за зголемување на интензитетот на соработка и искористување на средства за техничка помош и асистенција од меѓународни институции и проекти кои



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

функционираат во Република Северна Македонија, а особено ќе работи на зголемена и зајакната соработка со Европската Комисија со цел искористување на фондови за развој на пазарот на поштенските услуги и зајакнување на капацитетите на Агенцијата.

Основниот приоритет на соработката со меѓународните поштенски организации е усмерен кон обезбедување на пристап кон развојните програми, размена на експерти од областа на поштенскиот сектор, учество во регионалните проекти за реформи во поштенскиот сектор и слично.

Ова меѓу другото подразбира изградба на механизми за унапредување на соработката како со надлежното министерство, регулаторните тела, така и со сите давателите на поштенски услуги.

VII. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА СТРАТЕШКИОТ ПЛАН НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ ЗА 2022-2024 ГОДИНА

32

Имплементацијата на стратешките цели, приоритети и приоритетни цели опфатени во Стратешкиот план на Агенцијата за пошти за 2022-2024 година ќе се реализираат со Акциски план за имплементација кој е составен дел на Стратешкиот план и ќе содржи конкретни цели, задачи и активности, планирани во Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти која што се усвојува од страна на Собранието на Република Северна Македонија. Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти се доставува до Собранието на усвојување најдоцна до 31 ноември во тековната за наредната година, а Собранието ја усвојува најдоцна до 31 декември во тековната година за наредната.





АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ



33

“Концентрирајте се на тоа каде сакате да бидете, а не каде сте биле“

J.M. Templeton

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ

Комисија

Борче Груевски, претседател





АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ