



20
22

ТРАНСПАРЕНТНОСТ ПРИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ
WWW.AP.MK

ТРАНСПАРЕНТНОСТ

ПРИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Содржина

Вовед.....	3
Транспарентно работење.....	4
Транспарентност кај давателите на поштенски услуги	4
Улога на ценовната транспарентност	5
Достапност на информации за обезбедувањето на поштенските услуги.....	5
Информација за реализирани увиди во 2022 година	7
Заклучок	10

Вовед

Од своето основање, Агенцијата за пошти има јасна визија - **креирање на поштенски пазар со иновативна, кориснички ориентирана и ефикасна поштенска мрежа во кој давателите на поштенските услуги нудат услуги кои одговараат на социјалните и технолошките промени и се во релација со потребите на корисниците.**

Преку изработка на годишните програми, кои се законска обврска на Агенцијата за пошти, се прави планирање на работењето, како и на дејствувањето на институцијата преку што се остваруваат нејзините стратешки цели и визија.

Во Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти за 2022 година се утврдени мерки и активности за имплементација кои водат во насока на развивање и унапредување на пазарот на поштенските услуги, а посебно внимание е посветено на **следењето на поштенскиот пазар, лиценцирањето, заштитата на правата на корисниците, како и на воспоставување на транспарентен, отворен и конкурентен поштенски сектор.**

Во годината што изминува, Агенцијата за пошти реализираше **активност која е од голема важноста за корисниците на поштенските услуги кои имаат право на достапност на информациите кои се однесуваат на видовите и цените на услугите кои се нудат, начинот и роковите на достава, рекламационите постапки, информации за контакти и сл.**

Агенцијата за пошти изврши редовни увиди кај лиценцираните даватели на поштенски услуги врз основа на членот 48 став 3 од Законот за поштенските услуги каде е наведено дека **„давателите на поштенските услуги се должни цените и Општите услови да ги достават до Агенцијата за пошти и да ги објават во своите простории на видно место“.**

Транспарентно работење

Транспарентното работење е концепт кој потрошувачите го бараат од бизнисите и од јавните услуги. Накратко, да се има **транспарентен бренд едноставно значи да се биде чесен и искрен со потрошувачите.**

Клиентите сакаат бизнисот да биде јасен и отворен во поглед на неговата мисија, историја и производите и услугите кои што се нудат. Исто така, информациите и податоците за основањето на компанијата за карактеристиките на услугите, се важни елементи кои го прават брендот на компаниите да биде транспарентен.

Секоја информација што ја споделува компанијата обезбедува вредност за нејзините клиенти. Тоа помага да се илустрира корисничката природа на брендот и му помага на потрошувачот да се поврзе со него, а понатаму и да сподели позитивно искуство со други потенцијални корисници, што во суштина претставува директен маркетинг.

Транспарентност кај давателите на поштенски услуги

Во деловниот свет, улогата на компонентите **цена** и **услови за користење** се од круцијална важност. Без разлика колку е голем маркетиншкиот напор или промотивните кампањи, ако корисниците на поштенски услуги не се задоволни од цената, како и од дадените услови кои се однесуваат на услугите кои се нудат, тие никогаш нема да ја посакаат, ниту пак да се одлучат да ја купат, односно користат услугата.

Од друга страна, доколку пазарот нуди многу ниска цена за некоја услуга, компаниите ќе бидат обесхрабрани да ја обезбедуваат истата и како резултат на тоа, тие ќе престанат да ја нудат услугата. Затоа, за да се задоволат двете страни и да се постигне победничка win-win ситуација, постои нешто што се нарекува „урамнотежена цена“ на секоја услуга, која е утврдена од пазарните сили на понудата и побарувачката и истата е прифатлива за нив.

Стратегиите за подобрување на транспарентноста вклучуваат јавно прикажување на цените за поштенските услуги без скриени или дополнителни трошоци при наплатата, можност за следење на пратките, како и информации за тоа кога и каде ќе се изврши доставата на пратката.

Транспарентноста за текот на процесот на доставата е многу важен и може да го подобри целокупното задоволство на корисниците на поштенски услуги.

Улога на ценовната транспарентност

Кога потрошувачите се свесни за реалната пазарна цена, тие често развиваат преговарачка моќ. Ова води до голем пораст на конкуренцијата помеѓу понудата, која напорно се труди да го промовира брендот и својата уникатност пред потенцијалните корисници. Поточно, пред корисниците е изложена палета на опции при што имаат можност да донесат одлука за избор на услуги со прифатливи цени. На овој начин **ценовната транспарентност ја промовира конкуренцијата.**

Друга важна функција на транспарентните цени е тоа што овозможуваат **директна интеракција** помеѓу давателите на поштенските услуги и потрошувачите- корисници на поштенски услуги што дава можност за отворен простор за договарање.

Во слободната пазарна економија, ниту потрошувачите ниту понудата немаат главен збор во одлучувањето за цената. Според тоа, кога се работи за урамнотежена цена, пазарните сили се тие кои го доведуваат „дуото“ во усогласеност.

Достапност на информации за обезбедувањето на поштенските услуги

Во време кога на секој потенцијален корисник на поштенски услуги му е достапна современата технологија, интернетот, различни софтверски решенија, опции за дигитални услуги, едноставно недопустливо е бизнисите да не бидат отворени за споделување на основните информации за услугите кои ги нудат. Од таа гледна точка, достапноста на споменатите информации за цените на поштенските услуги, за видовите и условите за користење на услугите, за рекламационите постапки, како и контактните податоци за компанијата е неизбежна.

Агенцијата за пошти во својот Регистар на лиценцирани даватели ¹ има база на податоци за секој давател на поштенски услуги кој има добиено Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги. Тука се содржани сите генералии за правните субјекти, основни податоци кои се однесуваат на нивното поштенското работење, но и информации за начин на поднесување на рекламации.

Во таа насока, Агенцијата постојано укажува и потсетува за обврските и должностите на лиценцираните даватели на поштенски услуги кои се однесуваат на ажурирање на податоците, со цел истите да бидат обновени и во регистарот, а на тој начин и директно достапни за корисниците на поштенските услуги.

Заради транспарентноста и корисничката ориентираност, Агенцијата за пошти ги поддржува и поздравува новите дигитални канали за информирање на корисниците без разлика дали тоа се веб-страници, апликации за мобилни телефони, куси текстуални пораки, е-маил известувања или други решенија преку кои се зголемува информираноста на корисниците на поштенски услуги.

Исто така, веќе добро познат канал за информирање, но сепак основен, е **објавување** на спомнатите **информации** и **во деловните простории на давателите на поштенски услуги**. Овој начин е од особена важност за корисниците на поштенските услуги од причина што и во деловните простории се остварува физички контакт помеѓу корисниците и давателите.

Во овие „контактни точки“, на корисниците на поштенските услуги без разлика дали се работи за физички или правни лица им е овозможено да предаваат пратки, да подигнуваат пратки, да се информираат за услугите, но и да поднесуваат рекламации или приговори кои се однесуваат за претходно користена услуга.



¹ <https://ap.mk/index.php/mk/registar-licenci>

Информација за реализирани увиди во 2022 година

Заради утврдување на фактичката состојба која се однесува на објавување на цените и условите за обезбедувањето на поштенските услуги на видно место во просториите на давателите на поштенски услуги, Агенцијата за пошти заклучно со 20.12.2022 година реализираше **37 посети кај лиценцираните даватели на поштенски услуги**. Во периодот од месец август вклучувајќи го и месец декември 2022 година, беа посетени канцелариите на давателите на поштенски услуги чии седишта се наоѓаат во градовите Скопје, Тетово, Охрид, Прилеп, Битола и Кавадарци.

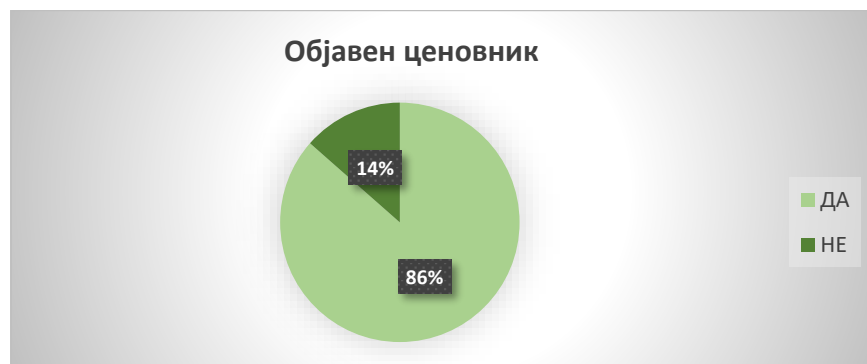
Од вкупниот број на постоечки 36 регистрирани даватели на поштенски услуги, кај **еден** давател заради времена реорганизација не беше остварен увид, а друг давател на поштенски услуги кај кој беше извршен увид, повеќе не е активен, односно не поседува Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги.

Преку реализираните посети, вработените од Агенцијата извршија увид во седиштата на давателите на поштенски услуги каде имаа можност да утврдат дали тие ги почитуваат пропишаните должности. За оваа намена беше изготвен прашалник кој се однесува на предметот на увидите. Параметрите внесени во прашалникот беа конципирани и врз основа на поднесените контактни податоци во Регистарот на лиценци кој се наоѓа на веб-страницата на Агенцијата за пошти.

Согласно Регистарот на лиценци, заклучно со 22.12.2022 година евидентирани се 36 даватели на поштенски услуги, од кои тринаесет (13) се со Општо овластување за обезбедување поштенски услуги на одредено географско подрачје, дваесет и три (23) обезбедуваат поштенски услуги на целата територија на Република Северна Македонија, од кои девет (9) се со овластување за обезбедување на поштенски услуги и во меѓународниот сообраќај, вклучувајќи го и давателот на универзалната услуга А.Д. „Пошта на Северна Македонија“ кој поседува **Индивидуална дозвола за обезбедување на универзалната услуга**.

По обработка на собраните податоци од прашалникот, кои се однесуваат на обврската за објавување на ценовникот, општите услови и информации за рекламациони постапки во просториите на давателот на поштенските услуги на видно место, констатирано е следното:

- Од вкупно триесет и седум (37) даватели на поштенски услуги кај кои е извршена посета, кај триесет и два (32) од нив е затекнат уредно **објавен ценовник на видно место**, а само кај пет (5) од нив не е достапен во деловните простории.
- Во однос на обврската за **објава на општите услови**, шестнаесет (16) даватели на поштенски услуги видно ја имаат исполнето својата обврска, но поголем број, односно дваесет и еден (21) давател ги нема истакнато Општите услови во своите работни простории.
- Вкупно дваесет и еден (21) од давателите на поштенски услуги има **објавено информации за рекламациони постапки**, согласно донесените Општи услови за работа, додека пак останатите шестнаесет (16) ги немаат истакнато на видно место, но ги поседуваат во хартиена форма заедно со друга документација или пак се објавени на службените веб-страници.



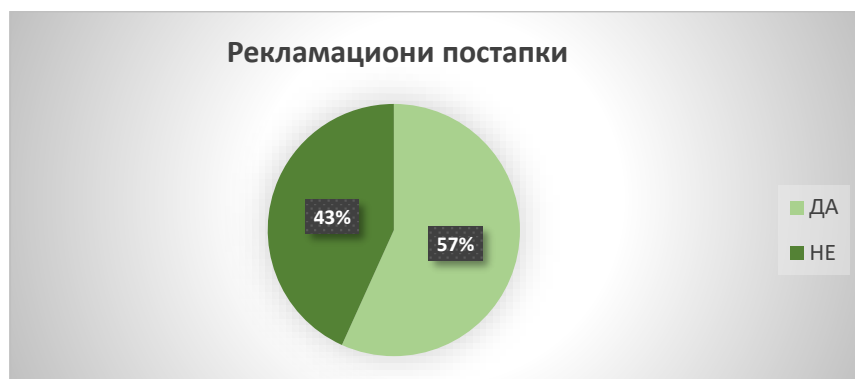
Графикон 1

Во однос на обврската за објавување на ценовникот на видно место, 86% од давателите ја исполниле истата, а 14% не го сториле тоа.



Графикон 2

Во врска со објавата на Општите услови за обезбедување на поштенски услуги, состојбата е поинаква, односно 57 % од давателите не ја испочитувале должноста, а 43% ги објавиле истите.



Графикон 3

По оваа должноост, 57% од давателите видно ги објавиле рекламационите постапки, а кај 43% истите се достапни во друга форма.

Заклучок

Анализата покажа дека давателите на поштенски услуги делумно ја почитуваат обврската содржана во Законот за поштенски услуги, која се однесува на објава на цените и општите услови во деловните простории.

На овие работни средби, Агенцијата за пошти им **препорача на давателите да го продолжат и подобрат трендот на транспарентното работење, кој придонесува за градење на позитивна перцепција кај корисниците на поштенските услуги, кој на долг рок гради доверба и лојалност кон брендот на компаниите.**

Исто така, преку оваа активност давателите на поштенски услуги беа потсетени за должноста **навремено да ја известат Агенцијата за пошти доколку се врши промена** на некои од основните податоци кои се однесуваат на обезбедувањето на поштенските услуги, конкретно, доколку се ажурираат адресата на седиштето, адресата за поднесување на рекламации, е-маил адреса, телефонските броеви за информации и рекламации, менување на ценовник, општите услови, веб-страница и други генералии.

Во периодот додека траеше оваа активност, четиринаесет (14) даватели на поштенски услуги по електронски пат ја известија Агенцијата за настанати промени во основните податоци, што претставува успешен показател за целокупната иницијатива.

Агенцијата за пошти како еден од креаторите на транспарентен и конзистентен поштенски пазар, и понатаму ќе се стреми заедно со сите чинители на поштенскиот сектор да реализира активности во насока на обезбедување на сигурни и квалитетни поштенски услуги за корисниците на поштенските услуги.

Информативна брошура –
Т Р А Н С П А Р Е Н Т Н О С Т
ПРИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Изработил:

Ана Ковачевска – Раководител на Директорат за заштита на правата на корисниците и односи со јавноста

Подготовка на податоци:

Ирка Малиќевиќ – Соработник за грижа за корисници

Станко Димовски – Соработник за решавање на спорови

Мартин Спасовски - Соработник за решавање на спорови

Декември, 2022 година