АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ
Бр. 01-54/1
07.02. 2023 год.
СКОПЈЕ

Архивски знак: 0102
Рок на чување: 1 год.
201__ година
Потпис,

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА ВРШЕЊЕ НА НАДЗОР НА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ ЗА 2022 ГОДИНА

info@ap.mk

СОДРЖИНА

Вовед 4
Извршени надзори по квартали.. 8
Втор квартал... 8
Трет квартал 9
Четврти квартал.. 11
Увиди.. 13
Заклучок... 16

Врз основа на член 73 став 3 од Законот за поштенските услуги (Службен весник на Република Македонија,, бр. 158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016, 64/2018, 248/2018, 27/2019 и „Службен весник на Република Северна Македонија,, бр. 275/2019, 150/2021 и 227/2022), Директорката на Агенцијата за пошти поднесува Годишен извештај за спроведен надзор како составен дел на Годишниот извештај за работа за претходната година на Агенцијата за пошти.

ВОВЕД

Агенцијата за пошти како независно регулаторно тело во областа на поштенските услуги, во согласност со надлежностите предвидени во Законот за поштенските услуги[1] (во натамошниот текст: ЗПУ), врши надзор над спроведување над овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон.

Годишниот извештај за вршење на надзор на Агенцијата за пошти за 2022 година ги сумира активностите кои се превземени согласно Годишната програма за вршење на надзор на Агенцијата за пошти за 2021 година бр.01-278/1 од 07.12.2021 година (во натамошниот текст: Годишна програма за вршење на надзор), во насока на вршење на надзор над спроведување на одредбите на овој закон, прописите и другите општи акти донесени врз основа на него, а особено врз:

- пристапот до универзалната услуга;
- квалитетот на обезбедување на универзалната услуга;
- обезбедување пристап до поштенската мрежа;
- примена на цените на универзалната услуга;
- имплементација на сите акти донесени од страна на Агенцијата;
- над други работи утврдени со овој закон и над прописите и другите општи акти донесени врз основа на него.

Согласно член 76 од ЗПУ надзорот може да биде:

1) **редовен надзор** кој опфаќа надзор над спроведувањето на овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон и Годишната програма за вршење надзор;

2) **вонреден надзор** кој се изврши ненајавено, врз основа на поднесена иницијатива од корисници или даватели на поштенски услуги, како и во случај на сомневање на овластеното лице (по службена должност), и

3) **контролен надзор** кој се врши по истекот на рокот определен во решението донесено од страна на директорот на Агенцијата, при што овластеното лице при утврдување на фактичката состојба ќе констатира дека субјектот на надзорот:

- постапил по решението во целост;
- делумно постапил по решението, или
- не постапил по решението.

---

[1] Службен весник на Република Македонија„ бр. 158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016, 64/2018, 248/2018, 27/2019 и „Службен весник на Република Северна Македонија„ бр. 275/2019 ,150/2021 и 227/2022)

ДАВАТЕЛИ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ КОИ БЕА ПРЕДМЕТ НА РЕДОВЕН НАДЗОР ВО 2022 ГОДИНА

Реден број	Назив	Давател на[2] поштенски услуги од	Време на спроведување на надзорот
❶	Друштво за производство, трговија и услуги БЕ-ДА ГРОУП-Подружница БЕ-ДА ЕКСПРЕС Скопје	03.09.2020 година	Прв квартал
❷	Друштво за логистички услуги Б-ПОСТ ДООЕЛ Скопје-Подружница Б ПОСТ Скопје	06.05.2021 година	Прв квартал
❸	Друштвото за трговија, услуги, транспорт и шпедиција ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ Скопје	12.12.2008 година	Втор квартал
❹	ЕКО ЛОГИСТИК СЕРВИС ДООЕЛ Скопје	02.04.2018 година	Втор квартал
❺	Друштво за услуги ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје	27.07.2015 година	Втор квартал

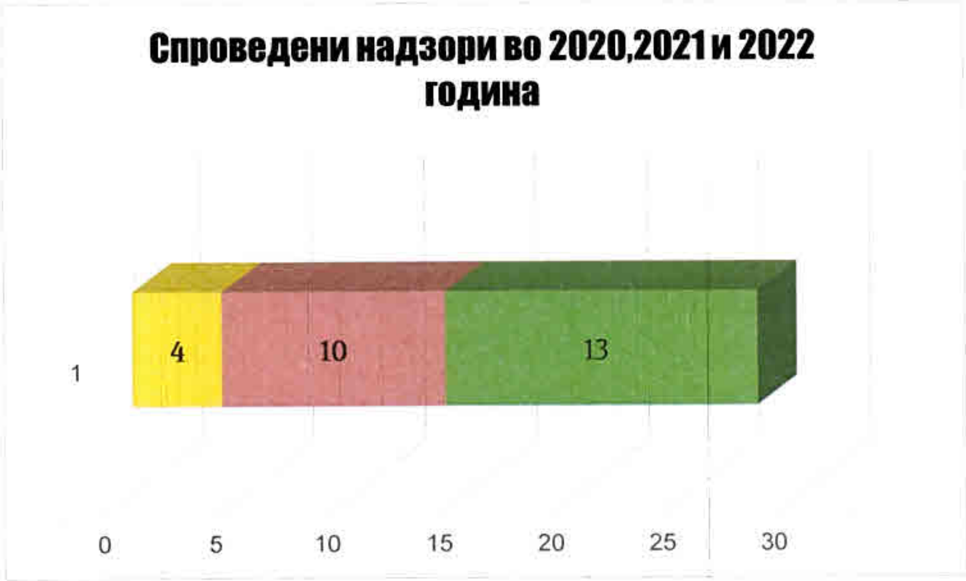
2 http://ap.mk/index.php/mk/registar-licenci

❻	ДХЛ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје	12.12.2008 година	Трет квартал
❼	Друштво за промет и услуги ТПЛ ТОТАЛ ПОСТ ЛОГИСТИК ДООЕЛ Скопје	14.05.2014 година	Четврти квартал
❽	АД ПОШТА НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА - СКОПЈЕ	14.05.2014 година[3]	Четврти квартал

Од планираните 8 редовни надзори сите беа реализирани, со што во целост беше реализирана Годишната програма за вршење на надзор.

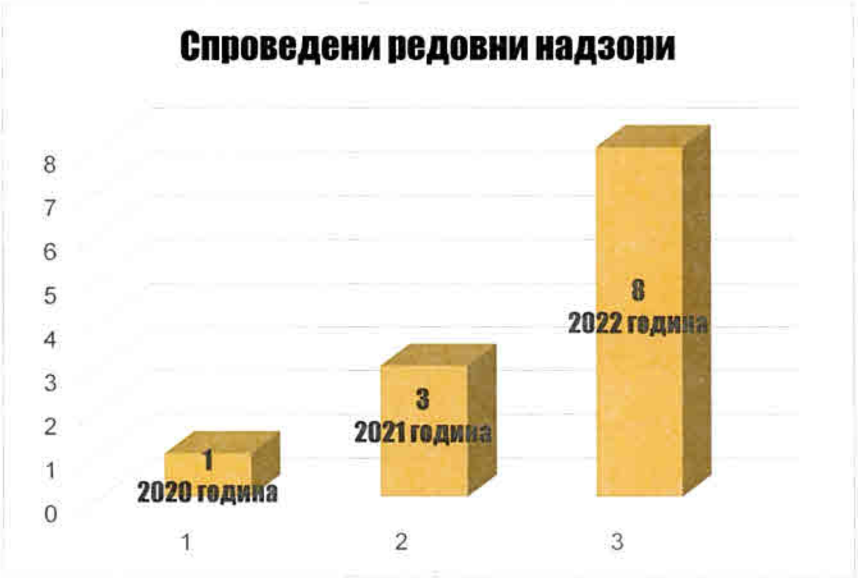
Во 2022 година спроведени се вкупно 13 надзори од кои 8 редовни и 5 вонредни, споредбено со 2020 година кога се спроведени 4 надзори од кои 1 редовен и 3 вонредни и 2021 година вкупно 10 спроведени надзори од кои 3 редовни и 7 вонредни.

Слика бр.1. Спроведени надзори во 2020, 2021 и 2022 година

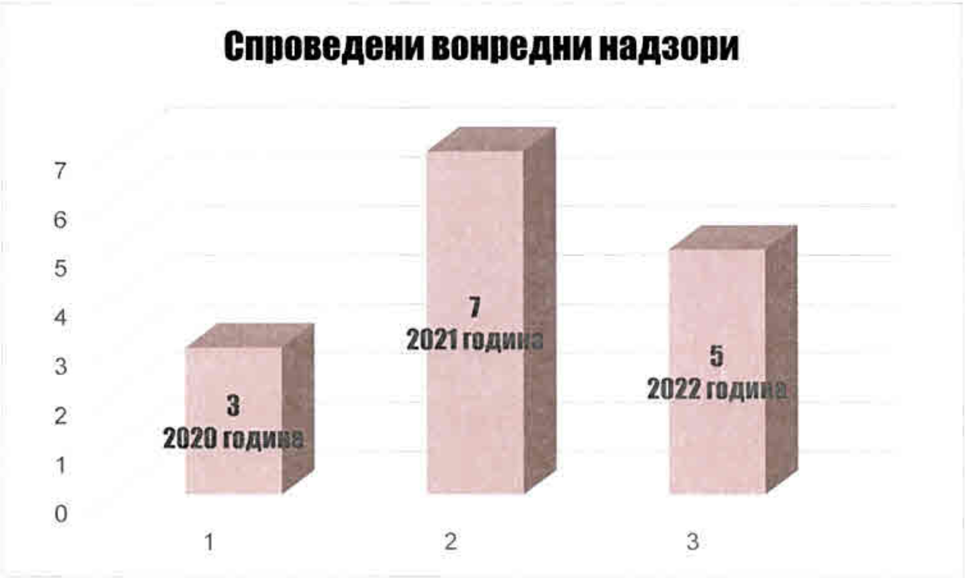


[3]Агенцијата за пошти со Одлука за определување давател на универзалната услуга во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај од 14.05.2014 година, на АД „Пошта на Северна Македонија" – Скопје (тогаш АД за поштенски сообраќај Македонска пошта Скопје) и ја продолжи Индивидуална дозвола со неограничено времетраење.

Слика бр.2. Редовни надзори во 2020, 2021 и 2022 година



Слика бр.3. Вонредни надзори 2020, 2021 и 2022 година



2. ИЗВРШЕНИ НАДЗОРИ ПО КВАРТАЛИ

ВТОР КВАРТАЛ

Во вториот квартал од 2022 година, извршен е 1 редовен и 1 вонреден надзор.

1. Субјект на **редовниот надзор** беше Друштвото за логистички услуги **Б пост ДООЕЛ Скопје-Подружница Б ПОСТ Скопје.**

Со извршениот надзор не се констатирани нерегуларности во работењето на давателот на поштенските услуги, при што беше укажано за задолжително почитување на регулаторната мерка донесена од Агенцијата за пошти за задолжително внесување на адресни податоци на сите испраќачи и примачи на поштенски услуги.

2. Субјект на **вонредниот надзор** беше Друштвото за трговија и услуги **ХЕЛЛО ПОСТ ДООЕЛ СКОПЈЕ.**

За надзорот над Друштво за трговија и услуги ХЕЛЛО ПОСТ ДООЕЛ СКОПЈЕ, беше составен:

- Записник за извршен вонреден надзор со сериски број 000124 со наоди за утврдена состојба и Записник за сторен прекршок УП I бр.02-03 од 08.03. и 30.06.2022 година, со кој беа констатирани по два прекршоци казниви по член 80 ст.1 ал.22 и став 2 како и по член 80 ст.1.ал.5 и став 2 од ЗПУ.
- Издадени се вкупно 4 Прекршочни платни налози и тоа 2 за правното лице УП I-ИН-1-бр. 02-03/5 и 02-03/6, и 2 Прекршочни платни налози за одговорното лице УП I ИН-1-бр. 02-03/3 и 02-03/4, сите од 30.06.2022 година.

Откако постапките за порамнување по издадените прекршочни платни налози не успеаа, на 16.08.2022 година пред Основниот кривичен суд Скопје-оддел за прекршоци беше поведена прекршочна постапка против ХЕЛЛО ПОСТ ДООЕЛ Скопје и одговорното лице за сторени прекршоци. Од двата прекршоци, еден е продолжен прекршок сторен со обезбедување на поштенски услуги кои не се дозволени во Општото овластување, пропишан и казнив по член 80 став 1 алинеја 5 и

по став 2 од ЗПУ. Вториот прекршок за кој исто така е поведена постапка пред надлежниот суд , пропишан и казнив по член 80 став 1 алинеја 21 и по став 2 од истиот член од ЗПУ, е за не ставање на увид и не доставување на побарани докази до овластени лица за надзор од Агенцијата за пошти.

ТРЕТ КВАРТАЛ

Во третиот квартал извршени се **6 надзора**: 4 вонредни и 2 редовни.

3. Субјект на **вонреден надзор** беше **Друштво за курирски услуги и достава ИЗИ ПОСТ ДООЕЛ Скопје.**

Врз основа на Решение за овластување за вршење на вонреден надзор (со УПI бр.02-59), овластени лица на Агенцијата ги направија потребните подготовки за вршење на надзор на субјектот **Друштво за курирски услуги и достава ИЗИ ПОСТ ДООЕЛ Скопје**, кој неовластено обезбедуваше поштенски услуги.
Овластените лица констатираа дека на адресата на субјектот - локалот беше обележан со име, но затворен и празен, притоа не беше затекнато обезбедување на поштенски услуги ниту пак некаква друга активност. Имајќи ги во предвид наведените околности, овластените лица констатираа дека на утврдената адреса, Друштвото за курирски услуги и достава ИЗИ ПОСТ ДООЕЛ Скопје не постои и не обезбедува поштенски услуги, притоа на 01.08.2022 година директорката потврди дека обврските согласно Решението се исполнети.

4. Субјект на **вонреден надзор** беше правното лице **Е -КУРИР ДООЕЛ Скопје.**

Против правното лице **Е -КУРИР ДООЕЛ Скопје**, беа издадени:

- Записник за извршен вонреден надзор и Записник за сторен прекршок УП I бр. 02-58, согласно член 80 ст.1 ал.22 како и член 80 ст.1.ал.5 од ЗПУ;
- 2 Прекршочни платени налози за правното лице УП I-ИН-1-бр. 02-58, и
- 2 Прекршочни платени налози за одговорото лице УП I бр. 02-58.

Постапките за порамнување по издадените прекршочни платни налози успеаа, при што истите во законски рок беа доброволно платени.

5. Субјект на **вонреден надзор** беше Друштвото за логистички услуги **Б пост ДООЕЛ Скопје-Подружница Б ПОСТ Скопје.**

Против Друштвото за логистички услуги **Б пост ДООЕЛ Скопје-Подружница Б ПОСТ Скопје** беа издадени:

- Записник за извршен вонреден надзор и Записник за сторен прекршок Записник УПI 02-60, согласно член 43 став 2 од ЗПУ;
- 2 Прекршочни платени налози за правното лице УП I-ИН-1-бр. 02-60 , и
- 2 Прекршочни платени налози за одговорото лице УП I бр. 02-60 .

Постапките за порамнување по издадените прекршочни платни налози успеаа, при што истите во законски рок беа доброволно платени.

6. Субјект на **вонреден надзор** беше **ДТУ ПМ ПОСТМАН анд Логистикс ДООЕЛ Скопје,** поради сомневање дека истиот обезбедувал поштенски услуги без Општо овластување. За надзорот беше изготвен:
   - Записник за извршен вонреден надзор со наоди за утврдена состојба и Записник за сторен прекршок УП I 02-54 од 19.07.2022 година ИН-1 сер.бр.00174.
   - Издадени се 2 Прекршочни платни налози, за правното лице УП I-ИН-1-бр. 02-54, и за одговорото лице УП I-ИН-1-бр. 02-54, двата од 19.07.2022 година.

Глобата одмерена со платните налози не беше платена во определениот рок, постапките за порамнување не успеаа, поради што против сторителите на 26.09.2022 година беше поведена прекршочна постапка пред надлежниот Основен Кривичен суд Скопје.

7. Согласно Годишната програма за вршење на надзор извршен беше **редовен надзор** кај давателот на поштенски услуги **ЕКО ЛОГИСТИК СЕРВИС ДООЕЛ Скопје.** За извршениот надзор беше составен Записник со наоди УП I бр.02-63, беа дадени инструкции и задолженија на Записник за субјектот, да ја усогласи поштенска документација, Општите услови и податоците за услугите во шестмесечните извештаи за 2022 година и да ги достави до Агенцијата за пошти во определен рок. Не беа констатирани прекршоци.

8. **Редовен надзор** беше извршен кај дävателот **ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје**, согласно Годишната програма за вршење на надзор. Во оваа постапка составен беше Записник УПI 02-65 и по истиот не беа констатирани прекршоци.

ЧЕТВРТИ КВАРТАЛ

Во четвртиот квартал извршени беа **6 редовни надзори.**

9. Врз основа на член 73 став 2 од ЗПУ на ден **14.10.2022** година директорката на Агенцијата за пошти донесе Решение за овластување за вршење надзор (УПI бр.02-70) на 2 овластени лица да извршат **редовен надзор** кај субјектот **<u>ТПЛ ТОТАЛ ПОСТ ЛОГИСТИК ДООЕЛ Скопје.</u>**

Редовниот надзор над субјектот опфати надзор над спроведување на член 38 ст.1 од ЗПУ. Во рамките на надзорот извршен беше увид во Тековната состојба на субјектот, Општите услови, Ценовник на услугите, како и увид во електронска евиденција – поточно увид во системот кој содржи детален приказ и податоци за движење на секоја пратка.За спроведениот надзор беше изготвен Записник УП I бр.02-70 од 18.10.2022 година, и **не беше констатиран прекршок.**

10. Врз основа на член 73 став 2 од ЗПУ на ден 19.10.2022 година директорката на Агенцијата за пошти донесе Решение за овластување за вршење надзор (УПI бр.02-71) на 2 овластени лица да извршат **редовен надзор** кај субјектот **<u>ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ Скопје</u>.**

Редовниот надзор над субјектот опфати надзор над спроведување на член 38 ст.1 од ЗПУ. Согласно редовниот надзор ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ Скопје беше задолжен целосно да ги потполни финансиските податоци и да ги разработи постоечките Општи услови и да ги достават во рок од 15 дена до Агенцијата за пошти, по што субјектот на надзор постапи навремено.За спроведениот надзор беше изготвен Записник со УПIбр.02-71 од 26.10.2022 година, и **не беше констатиран прекршок.**

11. Врз основа на член 73 став 2 од ЗПУ на ден 07.10.2022 година директорката на Агенцијата за пошти донесе Решение за овластување за вршење надзор (УПI бр.02-68) на 2 овластени лица да извршат **редовен надзор** кај субјектот **Бе-Да Груоп ДООЕЛ увоз-извоз Скопје.**

Редовниот надзор над субјектот опфати надзор над спроведување на член 38 ст.1 од ЗПУ, а особено над другите акти утврдено со законот како и правата и обврските имплементирани во Општото овластување. Заради непречено вршење на надзорот, субјектот беше задолжен да ги подготви на увид тековната состојба, Општите услови за обезбедување на поштенски услуги, Ценовник, пристап до евиденција на поштенски пратки и извештаи за обезбедување на поштенски услуги за 2021 и прво полугодие на 2022 година. За спроведениот надзор беше изготвен Записник со УПІбр.02-68 од 13.10.2022 година, и **не беше констатиран прекршок.**

12. Врз основа на член 73 и член 76 од ЗПУ и член 2 од Правилникот за начинот на вршење надзор и за формата и задолжителните елементи на записникот за извршен надзор (Сл.весник на Република Македонија бр.171/2011), Агенцијата за пошти на ден **18.11.2022 година** изврши **редовен надзор** кај субјектот **АД „Пошта на Северна Македонија" -ГЦПС Скопје 2,** планиран со Годишната програма за вршење на надзор.

Редовниот надзор го опфати спроведувањето на член 30 од ЗПУ и другите акти утврдени со законот, како и правата и обврските од Индивидуалната дозвола.За спроведениот надзор беше изготвен Записник со УПІ бр. 02-74 од 15.11.2022 година, при што беа констатирани два прекршоци.
Записник за извршен вонреден надзор со наоди за утврдена состојба и Записник за сторен прекршок УПІ бр.02-74 од 18.11.2022 ИН-1 сер.бр.00199, за продолжен прекршок необезбедување на универзалната услуга за обични писма, постојано секој работен ден пет пати во неделата, казнив по член 80 став 1 алинеја 1 и став 2 од ЗПУ, како и за друг продолжен прекршок за невршење достава на адресата на примачите за препорачани писма и мали пакети казнив по член 80 став 1 алинеја 18 и став 2 од ЗПУ.
Издадени беа вкупно 4 Прекршочни платни налози од кои два за правното лице под УП І-ИН-1-бр. 02-74 од 14.12.2022 година и по еден за две одговорни лица УП І-ИН-1-бр. 02-74 од 01.12.2022 и од 14.12.2022 година.

Во наредниот период против сторителите ќе следи поведување прекршочна постапка пред надлежен суд.

13. Извршен беше **редовен надзор** кај давателот **ДХЛ ЕКСПРЕС НАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје**, согласно Годишната програма за надзор за 2022 година. Во оваа

постапка беше составен Записник УПI 02-69 од 25.10.2022, и прекршок не беше констатитран.

14. Извршен беше **редовен надзор** кај давателот ТПЛ ТОТАЛ ПОСТ ЛОГИСТИК ДООЕЛ Скопје, согласно Годишната програма за вршење на надзор. Во оваа постапка беше составен Записник УПI 02-70 од 18.10.2022, и по истиот не беа издадени платни налози.

УВИДИ - Во согласност со Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти за 2022 година, Агенцијата за пошти, реализираше активност која е од голема важност за корисниците на поштенски услуги, а се однесува на право на достапност на информациите кои се однесуваат на видовите и цените на услуги, начинот и рокови на достава, рекламационите постапки, контактните информации и други податоци донесени од давателите на поштенски услуги.

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.

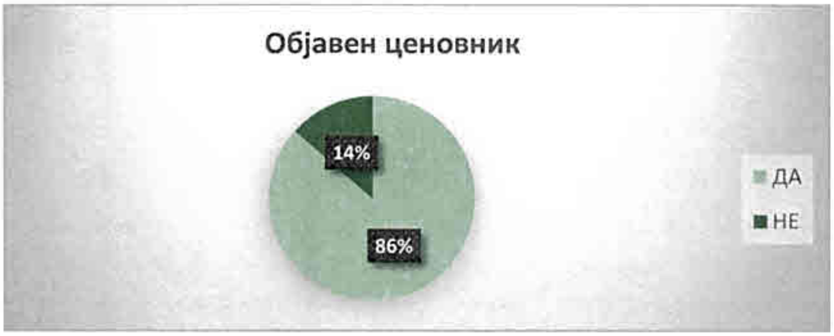
Од вкупниот број на постоечки 36 регистрирани даватели на поштенски услуги, кај еден давател заради времена реорганизација не беше остварен увид, а друг давател на поштенски услуги кај кој беше извршен увид, повеќе не е активен, односно не поседува Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги.

Преку реализираните посети, Агенцијата изврши 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.

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 беше следното:

- Од вкупно 37 давател на поштенски услуги кај кои беше извршена посета, кај 32 од нив беше затекнат уредно објавен ценовник на видно место, а само кај 5 од нив не беше достапен во деловните простории.

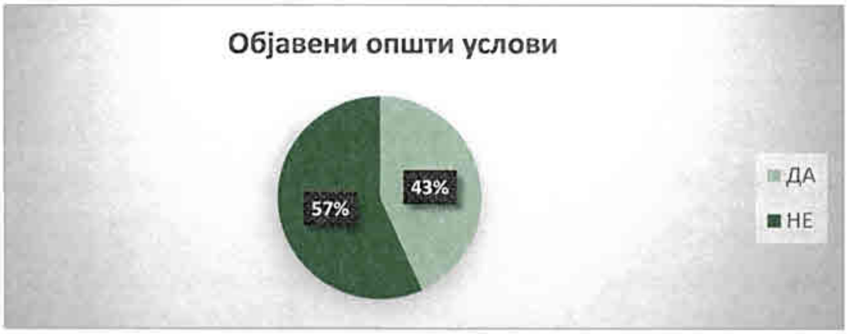
Графикон 1



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

- Во однос на обврската за објава на општите услови, 16 даватели на поштенски услуги видно ја имаат исполнето својата обврска, но поголем број, односно 21 давател ги нема истакнато Општите услови во своите работни простории.

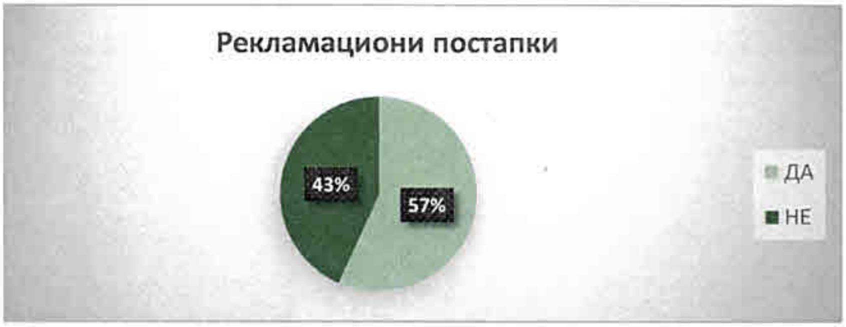
Графикон 2



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.

- Вкупно 21 од давателите на поштенски услуги имаа објавено информации за рекламациони постапки, согласно донесените Општи услови за работа, додека пак останатите 16 ги немаа истакнато на видно место, но ги поседуваа во хартиена форма заедно со друга документација или пак се објавени на службените веб-страници.

Графикон 3



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

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

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 податоци.

Во периодот додека траеше оваа активност, 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.

Од оваа активност произлезе и брошура „Транспарентност при обезбедувањето на поштенските услуги", која е достапна на веб-страницата на Агенциата за пошти.

ЗАКЛУЧОК: Надзорот се врши согласно Законот за поштенски услуги (објавен во Службен весник на Република Македонија,, бр. 158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016, 64/2018, 248/2018, 27/2019 и „Службен весник на Република Северна Македонија,, бр. 275/2019, 150/2021 и 227/2022) и истиот е разработен со повеќе Правилници одобрени од Агенцијата за пошти:

- Правилник за начинот и формата за вршење на надзорот и задолжителните елементи од Записникот за извршениот надзор (објавен во Сл. Весник на Република Македонија 171/2011), и
- Правилникот за формата и содржината на службената легитимација на лицето овластено за инспекциски надзор и формата на нејзиното издавање и одземање (објавено во Сл. Весник на Република Македонија 96/2011).

Севкупно, може да се смета дека надзорите се усогласени со принципите утврдени со регулативата на ЕУ.[4]

Согласно препораките[5] "оставајќи маргина за други активности од ваков вид што би можеле да произлезат, би било изводливо 24-неделна посветеност на обични задачи што на 2 недели работа по перформанси, би резултирало дека може да се вршат околу 12 обични активности годишно" може на крајот да се констатира дека Агенцијата за пошти во целост ги почитува препораките кои се однесуваат на нејзините надлежности во делот на надзорот и контролата.

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ
Директорка
Билјана Аврамоска Ѓореска

[4] Референтен број на Твининг проектот: МК 14 IPA ОТ 011- Препораки за инспекциски надзор во поштенскиот сектор

[5] Референтен број на Твининг проектот: МК 14 IPA ОТ 011- Препораки за инспекциски надзор во поштенскиот сектор