АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Обраќање на директорката Билјана Аврамоска Ѓореска – Рекапитулација на активностите во првото полугодие од 2023 година и идни планови

Агенцијата за пошти како одговорна, отворена, транспарентна институција во функција на сите чинители во поштенскиот сектор на најдобар можен начин ги извршува своите законски функции и надлежности. Значителниот број на реализирани активности, донесени стратешки документи, изработени извештаи и анализи кои се однесуваат на регулација и развој на поштенскиот пазар, зајакнатото учество во работата на работните групи на меѓународните тела и институции, активната транспарентност, спроведените надзори и контроли се активности кои ја одбележаа работата на Агенцијата во изминатите 6 месеци и преставуваат потврда за континуираната работа на регулаторното тело кое на сите предизвици може соодветно да одговори преку реализирање на активности и донесување на регулаторни мерки.

Во таа насока, дозволете ми накратко да направам рекапитулација на тоа што Агенцијата сработи во првото полугодие од 2023 година. Подетално ќе се задржам само на оние активности кои се од особена важност за пошироката јавност и за вас како чинители во поштенскиот сектор.

Во изминатите шест месеци работевме на измените и дополнувањата на ЗПУ со кој ќе се доуреди делот на дефинирање и опфат на универзалната услуга, дефинирање на поштенските услуги, доставата на поштенските пратки, пристапот до мрежа согласно со меѓународните стандарди, финансирањето на

Агенцијата за пошти како и усогласување на националното законодавство со acquis, вклучувајќи ја и новата Регулатива на Европската Комисија 2018/644 за меѓународна достава на пакети. Законот за измени и дополнувања на ЗПУ во нацрт фаза се очекува да биде изработен до крајот на третиот квартал и истиот преку Министерството за транспорт и врски како надлежен орган ќе биде проследен на натамошна постапка. Согласно динамиката на неговото донесување, Агенцијата ќе ги усогласи и ревидира сите подзаконски акти.

Агенцијата за пошти го одобри барањето на АД "Пошта на Северна Македонија" - Скопје, за промена на цени за обезбедување на 8 поштенски услуги од опфатот на универзалната услуга во внатрешниот поштенски сообраќај, што значеше дека приватните даватели мораа да ги покачат цените на за писма до 50 грама два и пол пати повеќе од цената за истата услуга на давателот на универзална услуга. Ова меѓудругото треба да биде основа за зголемување на продуктивноста преку технолошки иновации како и воведување на нови и **поквалитетни услуги**.

Имајќи ги предвид последните економски и финансиски показатели на давателот на универзалната услуга, а притоа следејќи ги трендовите на поштенскиот сектор, неопходно е да се направат измени на критериумите за пристап кои ќе бидат во функција на ефикасно обезбедување на поштенските услуги, согласно потребите на корисниците. За таа цел, на иницијатива на Агенцијата за пошти беше формирана работна група со претставници на давателот на универзална услуга која превзема одредени активности во насока на утврдување на критериумите за густина на мрежа на давателот на универзална услуга.

Заедно со давателот на универзална услуга работиме и на дефинирање на постапката за мерење на услугите и одредување на методологија за мерење. За таа цел, неопходно е давателот на универзална услуга да ги дефинира стандардните класи на услуги и врз основа на тоа да се дефинираат и применливи стандарди.

Состојбата со лиценцирани даватели на поштенски услуги, заклучно со денот на одржување на јавниот состанок, е следна: **вкупно 35 даватели на поштенски услуги од кои:**

- 34 правни лица со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги, и
- АД „Пошта на Северна Македонија" – Скопје со индивидуална дозвола за обезбедување на универзална услуга.

Ако веќе сме констатирале врз основа на податоците и анализите дека интересот за влез на пазарот на поштенски услуги во 2022 година беше значително намален во споредба со 2021 и 2020 година, тој тренд е карактеристичен и за изминатиов период.

Од почетокот на 2023 година до сега **издадени се** 2 Општи овластувања **за обезбедување на поштенски услуги, од кои:**

- **1 општо овластување на нов правен субјект**
- **1 Општо овластување на веќе лиценциран давател кој ја смени сопственичката структура и се ребрендира.**

Укинати се Општите овластувања **за 2 даватели** (едниот кој обезбедуваше поштенски услуги на територија на град Скопје, и 1 давател со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги на цела територија на Република Северна Македонија, но

без сопствена мрежа.) И двете Општи овластувања се укинати по службена должност.

Во изминатиов период Агенцијата започна со проверка на функционалноста на Општите овластувања на давателите кои обезбедуваат поштенски услуги во меѓународен поштенски сообраќај, во насока на тоа во колкав обем обезбедуваат меѓународни услуги, со колкави капацитети располагаат и кои се потешкотиите и предизвиците со кои се соочуваат при тоа. Предмет на проверка оваа година ќе бидат 5 даватели од вкупно 9, а веќе се изготвени анализи за 2 даватели на поштенски услуги.

Агенцијата за пошти ја проверуваше функционалноста и на Општите Овластувања на 5 даватели кои обезбедуваат поштенски услуги во внатрешен поштенски сообраќај, кои се соочуваат со потешкотии во своето работење односно при обезбедувањето на домашни услуги. Проверките и контролите завршија со укинување на Општите Овластувања кај 2 даватели, а за проверка остануваат уште 3 даватели.

Предмет на анализа на оперативните капацитети и поштенската мрежа се и давателите кои обезбедуваат поштенски услуги врз основа на издадено Општо овластување во 2021, 2022 и 2023 година од страна на Агенцијата за пошти.

Заштита на корисници

Агенцијата за пошти во согласност со ЗПУ ја продолжува својата примарна цел која е во насока на заштита на правата на корисниците на поштенските услуги и продолжува континуирано и посветено да остварува комуникација.

Во периодот од 01 јануари па заклучно со 23 мај 2023 година, во Агенцијата за пошти се примени **6 претставки** и **1 управен приговор**.

Од претставките:

- 4 се поднесени од страна физички лица,
- 2 од правни лица.

Подносителите биле во својство на примачи на поштенски пратки и во 5 случаи тие приговарале за услугите на давателот АД„ Пошта на Северна Македонија“. Една претставка е поднесена од страна на физичко лице - примач на поштенска пратка незадоволно од начинот на обезбедување на услугите на давателот „ ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ СКОПЈЕ“.

Од страна на Агенцијата за пошти, по сите предмети е одговорено соодветно во законски определен рок .

Во период од 01.01.2023 до 23.05.2023 година остварени се **36 електронски комуникации со корисници** кои се обратиле до Агенцијата. Во нив корисниците најчесто барале информации за начинот на испраќање на пратки во меѓународниот поштенски сообраќај, барање информации за рокот на достава на одредени пратки кои се очекуваат, информации за поштенски марки, информирале за проблеми со достава и откупнини, за начин на поднесување на рекламации. Исто така се жалеле за цените на одредени услуги како и на високи царински трошоци.

Споредбено со истиот период од 2022 година, оваа година е забележан е пораст на ваквата електронска комуникација во која корисниците остваруваат консултации со службата за корисници.

Со цел да се афирмира работата на Агенцијата за пошти, а пред се да ги информира лиценцираните даватели на поштенски

услуги, Агенцијата за пошти започна со користење на една од најефикасните алатки на дигиталниот маркетинг. **Информативниот е- билтен или newsletter**, е моќна алатка на дигиталниот маркетинг бидејќи преку неа се остварува директно комуницирање со соработниците, на персонализиран начин со доставување на нови содржини, директно на нивните **е-маил адреси.**

До сега се лансирани 3 билтени и во истите Агенцијата информираше на следните теми:

- Транспарентност при обезбедување на поштенските услуги,
- Нова цена на пратките за кореcподенција со 50 гр,
- Развој на поштенскиот пазар во ЕУ.

Надзор

Зајакнатата надзорната и контролната функција на Агенцијата резултираше со 6 надзори од кои 3 редовни и 3 вонредни.

Кај сите вонредни надзори констатирани беа прекршоци и за правните лица и за одговорните лица.

Дозволете да ја повторам и целосната посветеност на Агенцијата за пошти која како институција е активно вклучена во билатералните скринзи за Поглавје 3 и Поглавје 8 од Кластер 2 – Внатрешен пазар, каде работата е Агенцијата е високо ценета.

Осигурувањето на обезбедување на универзална услуга, одржливиот развој и анализа на пазарот на поштенските услуги и зајакнување на конкуренцијата на пазарот на поштенските

услуги, заштитата на давателите и на корисниците на поштенските услуги, зајакнување на надзорните и контролните механизми, јакнење на институционалните капацитети на Агенцијата и транспарентност и соработка, остануваат во фокусот и во следниот период.

Ви благодарам на вниманието и големиот интерес за присуство на 20-от јавен состанок на Агенцијата за пошти.