

## **Informațiile relevante privind performanțele serviciului poștal universal**

### ***Respectarea cerințelor la furnizarea serviciilor poștale***

*Respectarea cerințelor esențiale.* A fost asigurată respectarea confidențialității corespondenței la prelucrarea lor, securității rețelei poștale în ceea ce privește transportul produselor periculoase, precum și în cazuri justificate, protecția datelor, protecția mediului și respectarea normelor de planificare a teritoriului. Protecția datelor include protecția datelor cu caracter personal, confidențialitatea informațiilor transmise sau stocate și protecția dreptului la viața privată.

*Asigurarea securității.* În fiecare oficiu poștal în locurile vizibile pentru clienți au fost plasate afișe informative cu privire la lista obiectelor interzise și periculoase spre expediție în poșta internațională și necesitatea ambalării corespunzătoare a conținutului trimiterilor, pentru evitarea deteriorării acestora în cadrul transportării.

*Protecția datelor cu caracter personal.* Întru protecția prelucrării datelor cu caracter personal între operatorii poștali desemnați, s-a efectuat completări în articolul 10 al Convenției Poștale Universale și Protocolul ei final, întocmit la Istanbul 6 octombrie 2016, ratificată prin Legea RM nr.44 din 22.03.2018, prin care operatorii desemnați pot să transmită electronic date cu caracter personal operatorilor desemnați țărilor de destinație sau de tranzit care au nevoie de aceste date pentru a asigura serviciul lor.

Despre utilizarea datelor cu caracter personal, confidențialitatea și securitatea acestora și scopul pentru care sunt colectate, clienții au fost informați prin intermediul prevederilor Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1226/2016, precum și prin pagina web oficială a întreprinderii.

### ***Calitatea serviciilor prestate***

*Modificări în actele normative.* Întrucât calitatea serviciilor constituie un aspect esențial al serviciilor prestate, au fost efectuate modificări în Standardele de

calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1226/2016) conform Hotărârii cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului nr.103 din 17.10.2018, care transpun prevederile Directivei 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității serviciului, publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene L 15 din 21 ianuarie 1998.

În vederea îmbunătățirii modului de prestare a serviciilor poștale au fost introduse modificări în Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.1457/2016 pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, Regulamentul cu privire la mărcile poștale, efectele poștale și ștampilele poștale speciale ale Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea nr.1254/2008, Caracteristicile rețelei poștale publice ale furnizorului de serviciu poștal universal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1454/2016, care au fost aprobate conform Hotărârii cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului nr.103 din 17.10.2018.

Pe parcursul anului 2019 n-au fost semnalate cazuri privind neoferirea serviciilor identice utilizatorilor ce se află în condiții comparabile; cazuri care să reprezinte discriminare la prestarea serviciilor poștale. Serviciile poștale au fost prestate în mod neîntrerupt, fără înregistrarea cazurilor de forță majoră.

Menționăm evoluția serviciilor poștale în funcție de progresul tehnico-științific, economic și social și de cerințele utilizatorilor.

S-a elaborat și se aplică funcționalul tehnic de informare prin SMS a clienților privind sosirea trimiterilor poștale; funcționalul tehnic de re-emitere carduri bancare co-brand; ajustarea funcționalului tehnic de gestiune a cererilor de indexare a depozitelor BEM și de eliberare bani pe depozitele indexate; interfață web pentru depunerea reclamațiilor din partea utilizatorilor.

### ***Expedierea și primirea mandatelor poștale***

Un factor stimulator pentru dezvoltarea economică a constituit expedierea și primirea mandatelor poștale.

În baza acordurilor bilaterale, Î.S. Poșta Moldovei, efectuează schimbul de mandate internaționale cu Administrațiile poștale a 12 de țări (Rusia, Ucraina, Belarusia, Kazahstan, Lituania, Letonia, România, Franța, Polonia, Spania, Italia, Portugalia). De asemenea sunt încheiate contracte de colaborare cu 11 sisteme internaționale de transferuri bănești (Money Exchange, Zolotaya Korona, Sigue, Xpress Money, Contact, Money Gram, Unistream, Western Union, Welsend, Intel Express, RIA Money Transfer).

În anul 2019 au fost expediate 315613 de mandate în sumă 158105285.35 lei, dintre acestea interne 310658 în suma de 146993959.38 lei, mandate internaționale 4955 un. în suma de 11111325.97 lei.

Mandate recepționate și achitate au constituit 337787 un. în sumă de 230261459.36 lei, dintre care interne 306608 un. în suma de 145899459.36 lei și internaționale 31179 un. în sumă de 84362474.90 lei.

### ***Implementarea standardelor UPU***

Standardele UPU publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, continuă să fie implementate. Au fost achiziționate standardele: SM CEN/TR 16915:2017, SM CEN/TS 26316:2017, SM CEN/TS 15475:2016, SM SR EN 14012:2012, SM CEN/TS 15511:2017, SM CEN/TS 14773:2017, SM EN 14508:206, SM EN 14142-1:2014, SM CEN/TS 16735:2017, SM EN13619:2014, SM CEN/TS 15523:2017 adoptate de către Institutul de Standardizare din Moldova.

Periodic, pe pagina web oficială sunt actualizate informațiile privind caracteristicile serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal furnizate, în special informații privind condițiile generale de acces la aceste servicii, precum și privind tarifele și nivelurile standardelor de calitate ale acestor servicii.

În anul 2019, au fost înregistrate rezultate de îndeplinirea obiectivelor de calitate internaționale pentru trimiterile EMS, colete poștale și poșta de scrisori peste obiectivele stabilite. Conform analizei prezentate de Uniunea Poștală Universală au fost înregistrate următoarele rezultate.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru **poșta de scrisori** sunt:

- Scanarea trimiterilor de intrare evenimentul D (sosirea la biroul de schimb de destinație) în raport cu C (expedierea din biroul de schimb de origine):  
Obiectivul stabilit – 80%. îndeplinit – 95,4%.
- Prezentarea informației privind distribuirea. Evenimentul H (distribuirea nereușită) sau evenimentul I (distribuirea finală):  
Obiectivul stabilit – 80%. îndeplinit – 98,6 %.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru **trimiterile EMS** sunt:

- Distribuirea în termen a trimiterilor EMS:  
Obiectivul stabilit – 98%. îndeplinit – 90,9%.
- Transmiterea în termen a datelor:  
Obiectivul stabilit – 98%. Obiectivul îndeplinit – 97,9%.

- Transmiterea datelor privind evenimentul RESDES (primirea depeșelor în Biroul de schimb internațional) în raport cu PREDES (expedierea depeșelor din biroul de schimb internațional):  
Obiectivul stabilit – 85%. Îndeplinit -86,7%.
- Evenimentul PREDES în raport cu numărul de link-uri:  
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit– 99,9%.
- Evenimentul F (prezentarea trimiterilor autorităților vamale) în raport cu evenimentul E (expedierea trimiterilor din biroul de schimb de destinație):  
Obiectivul stabilit – 80%. îndeplinit – 92,8%.
- Evenimentul H (distribuirea nereușită) și motivele acestuia:  
Obiectivul stabilit – 90%. îndeplinit – 90,8 %.
- Procentajul traficului de intrare schimbat în cadrul programului PFP:  
Obiectivul stabilit – 70%. Obiectivul îndeplinit – 98,1%.
- Evenimentul A (recepționarea trimiterilor) în raport cu evenimentul B (primire în biroul de schimb de origine):  
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit -94,2%.
- Transportarea în termen:  
Obiectivul stabilit – 70%. Obiectivul îndeplinit – 69,0%.
- Call Centru – răspuns în timp la reclamații:  
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 94,6%.
- Răspuns la telefon 20 sec.:  
Obiectivul stabilit – 85%. Obiectivul îndeplinit – 93,0%.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru **colete poștale** sunt:

- Transmiterea în termen a datelor privind distribuirea:  
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 97,2%.
- Transmiterea datelor privind evenimentul RESDES (primirea depeșelor în Biroul de schimb internațional) în raport cu PREDES (expedierea depeșelor din biroul de schimb internațional):  
Obiectivul stabilit – 80%. Îndeplinit - 94,0%.
- Evenimentul PREDES în termen de 24 ore:  
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit– 99,7%.
- Evenimentul F (prezentarea trimiterilor autorităților vamale) în raport cu evenimentul E (expedierea trimiterilor din biroul de schimb de destinație):  
Obiectivul stabilit –80%. îndeplinit – 99,5%.
- Evenimentul C (expedierea din biroul de schimb de origine) în raport cu evenimentul A (recepționarea trimiterilor):  
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit -98,8%.

### ***Soluționarea reclamațiilor***

Conform procedurii de soluționare a reclamațiilor, pe parcursul anului 2019, Î.S. „Poșta Moldovei” a examinat 2428 de reclamații privind **trimiterile interne**, dintre care 596 de reclamații au fost depuse prin intermediul Condițiilor de reclamații aflate în oficiile poștale.

Comparativ cu perioada analogică a anului 2018, numărul petițiilor și reclamațiilor referitor la prestarea serviciilor poștale și căutarea trimiterile poștale interne, s-a majorat cu 254 de unități.

Reclamații privind **trimiterile internaționale** au constituit 1495 dintre care 290 privind trimiterile EMS, 185 - colete, 1020 - scrisori/pachete recomandate și 1681 interpelări din partea destinatarilor de trimiteri poștale.

Din partea operatorilor desemnați au fost expediate și examinate prin intermediul Global Customer Service System 3318 reclamații, 228 cu referire la căutarea trimiterilor EMS, 392 privind coletele poștale și 2698 poștei de scrisori recomandate.

Obiectivul principal al procedurii de examinare a reclamațiilor este îmbunătățirea continuă a calității serviciilor poștale utilizând informațiile obținute din reclamațiile depuse.