

**Informația
cu privire la performanțele serviciului poștal universal și respectarea
standardelor de calitate ale serviciilor prestate de Î.S. „Poșta Moldovei”
în anul 2023**

Caracteristicile serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal

Î.S. „Poșta Moldovei” asigură furnizarea permanentă, în toate localitățile de pe teritoriul țării, a unui set de servicii poștale din sfera serviciului poștal universal, asigurând calitatea stabilită de standardele de calitate, la prețuri accesibile pentru toți utilizatorii, stabilite conform prevederilor cadrului normativ în vigoare.

Setul de servicii poștale universale cuprinde:

- ✓ serviciile poștale ale poștei de scrisori: expedierea cărților poștale, expedierea aerogramelor, expedierea imprimatelor, expedierea cecogramelor, expedierea pachetelor mici, expedierea sacilor speciali cu mențiunea „M”;
- ✓ serviciile de colete poștale: colete ordinare, colete fragile, colete voluminoase, colete cu valoarea declarată, colete contra ramburs;
- ✓ serviciile poștale suplimentare: Recomandare, Valoare declarată, Confirmare poștală de primire (A.R.), Contra ramburs, Corespondență internațională cu răspuns plătit.

Condițiile generale de acces la serviciile poștale universale:

- ✓ scrisori, cărți poștale, imprimate – greutatea maximă admisă: 2 kg;
- ✓ cecograme: imprimate în relief, înregistrări sonore pentru uzul nevăzătorilor – greutatea maximă admisă a unei cecograme: 7 kg;
- ✓ pachete mici – greutatea maximă admisă a unui pachet mic: 2 kg;
- ✓ colete poștale:
 - *colete poștale interne* – trimiteri poștale, care conțin obiecte (mărfuri), prezentate cu sau fără valoare declarată și încredințate serviciului poștal pentru a fi transportate și predate la destinație pe teritoriul Republicii Moldova - greutatea maximă admisă: 10 kg;
 - *colete poștale internaționale* – trimiteri poștale care conțin obiecte (bunuri), acceptate în circuitul poștal, prezentate cu sau fără valoare declarată, încredințate serviciului poștal pentru a fi transportate și livrate conform destinației, peste hotarele Republicii Moldova.

La prezentarea unui colet poștal internațional, conținutul acestuia este supus controlului vamal. Expeditorul completează o declarație vamală, în care descrie, pe propria răspundere și detaliat, conținutul trimiterii.

Pe parcursul anului 2023, a fost lansat în testare procesul digitalizat/automatizat de prelucrare a trimiterilor poștale internaționale, care are ca avantaje: posibilitatea depunerii declarației vamale online fără a apela la serviciile brokerului vamal; excluderea declarației

vamale în detaliu la export, pentru marfa în valoare de până la 1000 de euro; excluderea contactului fizic în procesul de control, aceasta fiind efectuată în regim online; excluderea taxei pentru efectuarea procedurilor vamale; posibilitatea prezentării declarației vamale pentru restituirea TVA; obținerea confirmării electronice a exportului din țară. Procesul respectiv reduce din costuri, iar, prin monitorizarea online a operațiunilor vamale și poștale se diminuează riscul de fraudare și de corupție, astfel fiind asigurat un proces transparent al procedurilor de control.

În fiecare oficiu poștal, în locuri vizibile pentru clienți, au fost plasate afișe informative cu privire la lista obiectelor interzise și periculoase spre expediere în poșta internațională și necesitatea ambalării corespunzătoare a conținutului trimiterilor, pentru evitarea deteriorării acestora în cadrul transportării. Informația respectivă, precum și alte informații relevante au fost amplasate și pe pagina web a Î.S. „Poșta Moldovei”.

Asigurarea securității și protecției datelor cu caracter personal

În anul 2023, Î.S. „Poșta Moldovei” a asigurat respectarea cerințelor esențiale în procesul de acordare a serviciilor poștale universale, precum: confidențialitatea corespondenței la prelucrarea trimitărilor poștale; securitatea rețelei poștale în ceea ce privește transportul trimitărilor poștale, produselor periculoase, protecția mediului și respectarea normelor de planificare ale teritoriului.

În ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal, menționăm că, despre utilizarea, 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. 1457/2016, precum și prin intermediul paginii web oficială a întreprinderii unde este disponibilă Politica de confidențialitate și de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal a Î.S. „Poșta Moldovei”.

Calitatea serviciilor

Dat fiind faptul că, calitatea constituie un aspect esențial al serviciilor prestate, bază fundamentală fiind respectarea cadrului legislativ-normativ aferent, întru dezvoltarea și eficientizarea domeniului poștal, Î.S. „Poșta Moldovei” a fost implicată în proiectele de modificare a actelor normative precum: Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016; Hotărârea Guvernului nr. 1457/ 2016 pentru aprobarea Regulilor pentru prestarea serviciilor poștale; Codul Vamal nr. 95/2021 etc. Modificările propuse au fost aprobate și puse în aplicare pe parcursul anului 2023.

De menționat că, au fost întreprinse măsuri continue în scopul unei evoluții a serviciilor poștale în funcție de progresul tehnico-științific, economic și social și de cerințele utilizatorilor. Î.S. „Poșta Moldovei” susține tendințele noilor tehnologii, investind în noi servicii pentru comoditatea clienților. Astfel, pe parcursul perioadei de referință au fost actualizate paginile publice, iar obiectivul cel mai important a fost posibilitatea accesării tuturor serviciilor poștale în regim online. Toate aceste servicii sunt accesibile prin intermediul Cabinetului personal, care este disponibil atât persoanelor fizice, cât și celor juridice. Platforma www.posta.md oferă posibilitatea integrării cu magazinele online, fapt ce contribuie esențial la dezvoltarea comerțului electronic. Totodată, este aplicat și îmbunătățit în continuare funcționalul tehnic de informare a clienților prin SMS privind sosirea trimitărilor poștale în oficiile poștale de livrare.

În contextul respectării standardelor de calitate, este notabil faptul că, trimerile poștale înregistrate se monitorizează pe întreg fluxul tehnologic în sistemul internațional IPS, rubrica Track&Trace, astfel încât beneficiarii pot verifica statutul trimerile poștale la orice etapă de prelucrare.

Specificăm că, sistemul internațional IPS este utilizat și ca mecanism de control asupra respectării standardelor de calitate, inclusiv în ceea ce privește distribuirea și livrarea trimerile poștale înregistrate, atât interne, cât și internaționale. La depistarea neconformităților semnalate de către sistem, sunt luate imediat măsuri de remediere, astfel încât standardele de calitate să fie respectate.

În ceea ce privește scrisorile simple, care nu sunt supuse unor formalități de înregistrare la etapele de prelucrare, în vederea verificării termenelor de trecere a acestora în raza mun. Chișinău și pe teritoriul Republicii Moldova, sunt expediate scrisori de control. În anul 2023 s-au expediat 1313 scrisori de control. În urma analizei acestora, s-a stabilit că, din numărul total de scrisori de control expediate pe teritoriul Republicii Moldova, 1310 scrisori au ajuns la destinație, ceea ce constituie 99,05%, iar 3 scrisori sau 0,95%, nu au ajuns la destinație.

În context, rezultatele înregistrate sunt următoarele:

<u>În raza unei localități, inclusiv mun. Chișinău:</u>	<u>În raza raionului și între centrele raionale:</u>
Standardul stabilit: Z+1 — 95%	Standardul stabilit: Z+2 — 90%
Rezultatul obținut: Z+1 — 97,3%	Rezultatul obținut: Z+2 — 95,9%

<u>Între localitățile Republicii Moldova:</u>
Standardul stabilit: Z+3 — 85%
Rezultatul obținut: Z+2 — 96.1%

Prin urmare, standardele privind extragerea scrisorilor simple și cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori, standardele de distribuire a trimerilor poștale interne, precum și standardele de calitate privind livrarea trimerilor poștale, au fost îndeplinite.

În ceea ce privește trimerile poștale internaționale, standardele de distribuire și rezultatele obținute privind indicatorii de performanță internaționali, reflectați în rapoartele Uniunii Poștale Universale pentru a. 2023, sunt următoarele :

Livrarea trimerilor poștei de scrisori recomandate internaționale pe teritoriul Republicii Moldova:

Obiectivul stabilit — 80%;
Obiectivul îndeplinit — 98,3%.

Livrarea trimerilor poștei de scrisori internaționale urmărite pe teritoriul Republicii Moldova:

Obiectivul stabilit — 80%;
Obiectivul îndeplinit — 99,6%.

Distribuirea coletelor internaționale pe teritoriul Republicii Moldova:

Obiectivul stabilit – 90%;

Obiectivul îndeplinit – 99,7%.

< 2 zile - 83,8%

< 3 zile - 95,0%

< 4 zile - 97,9%

< 5 zile - 99,0%

Distribuirea trimerilor EMS pe teritoriul Republicii Moldova:

Obiectivul stabilit – 95%;

Obiectivul îndeplinit – 91,9% (cauza: înregistrări temporare a problemelor tehnice, astfel mesajele au fost transmise către Uniunea Poștală Universală cu întârziere).

Implementarea Standardelor Uniunii Poștale Universale

Î.S. „Poșta Moldovei” se află într-un proces continuu de implementare a Standardelor Uniunii Poștale Universale (publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene). Astfel, în anul 2023, pentru trimerile poștei de scrisori, trimerile EMS, colete poștale au fost înregistrate următoarele rezultate de îndeplinire a obiectivelor de calitate.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru poșta de scrisori:

- Scanarea trimerilor 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%. Obiectivul îndeplinit – 90,3%.
- Prezentarea informației privind distribuirea. Evenimentul H (distribuirea nereușită) sau evenimentul I (distribuirea finală):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,6%.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru colete poștale:

- Transmiterea în termen a datelor privind distribuirea:
Obiectivul stabilit – 90%. Obiectivul îndeplinit – 99,7%.
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%. Obiectivul îndeplinit – 92,2%.
- Evenimentul PREDES în termen de 24 ore:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,6%.
- Evenimentul F (prezentarea trimerilor autorităților vamale) în raport cu evenimentul E (expedierea trimerilor din biroul de schimb de destinație):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,4%.
- Evenimentul C (expedierea din biroul de schimb de origine) în raport cu evenimentul A (recepționarea trimerilor):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,4%.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru trimerile EMS:

- Distribuirea în termen a trimerilor EMS:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 91,9%.
- Transmiterea în termen a datelor:
Obiectivul stabilit – 98%. Obiectivul îndeplinit – 98,0%.

- 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%. Obiectivul îndeplinit – 94,5%.
- Evenimentul PREDES în raport cu numărul de link-uri:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 100%.
- Prezentarea trimerilor autorităților vamale în termen de 24 ore:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,7%.
- Procentajul traficului de intrare schimbat în cadrul programului PFP:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 82,8%.
- Export în termen:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 61,7,1% (din cauza lipsei curselor aeriene regulate și capacității limitate la bordul aeronavei).
- Transportarea în termen:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 61,3% (din cauza lipsei curselor aeriene regulate și capacității limitate la bordul aeronavei).
- Call Centru – răspuns în timp la reclamații:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 97,3%

Pe pagina web oficială a întreprinderii sunt actualizate informațiile privind caracteristicile serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal furnizate, în special informații privind condițiile generale și tarifele aplicate la furnizarea și accesul la aceste servicii, precum și standardele de calitate.

La identificarea neconformităților de către beneficiarii de servicii poștale, aceștia au dreptul și posibilitatea de a depune reclamații conform actelor normative în vigoare, inclusiv pe pagina web oficială unde sunt accesibile formularele corespunzătoare. Reclamațiile sunt examinate conform Procedurii de examinare a reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, elaborată în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”

Obiectivul principal al Procedurii de examinare a reclamațiilor este îmbunătățirea continuă a calității serviciilor poștale, motivele depunerii reclamațiilor constituind puncte de reper în acest scop.

Î.S. „Poșta Moldovei” este determinată să se perfecționeze continuu, având ca obiectiv furnizarea unor servicii de înaltă calitate.