

**Informația
cu privire la performanțele serviciului poștal universal și respectarea standardelor
de calitate ale serviciilor prestate de Î.S. „Poșta Moldovei”
în anul 2022**

Caracteristicile serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal

Î.S. „Poșta Moldovei” asigură furnizarea permanentă, în toate localitățile din 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 legislativ-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.

Condiții 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. Mențiuni cu caracter general la completarea declarațiilor vamale nu sunt admise.

De menționat că, pe parcursul anului 2022, Î.S. „Poșta Moldovei” și Serviciul Vamal au semnat un Memorandum de înțelegere privind impulsionearea procesului de digitalizare a economiei naționale și dezvoltare a comerțului electronic prin alinierea la standardele internaționale. Memorandumul cuprinde mai multe domenii de cooperare, precum simplificarea procedurilor vamale, sporirea securității trimiterilor poștale, facilitarea prelucrării rapide și combaterea traficului ilicit de mărfuri prin

intermediul acestora, sporirea schimbului de date electronice prealabile între Vamă și Poștă. Pentru prima dată, a fost realizată posibilitatea completării declarațiilor vamale CN 22 și CN23 în regim online, ca ulterior acestea să fie acceptate de Serviciul Vamal ca declarații vamale de export.

Prin urmare, a fost lansat 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.

Asigurarea securității

În anul 2022, Î.S. „Poșta Moldovei” a asigurat respectarea cerințelor esențiale în procesul de acordare a serviciilor poștale universale, precum: confidențialitatea corespondenței la prelucrarea trimiterilor poștale; securitatea rețelei poștale în ceea ce privește transportul trimiterilor poștale, produselor periculoase, protecția mediului și respectarea normelor de planificare ale teritoriului; necesitatea ambalării corespunzătoare a conținutului trimiterilor, pentru evitarea deteriorării acestora în cadrul transportării.

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”.

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.

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; Politica vamală și fiscală, respectiv Codul fiscal al RM nr. 1163/1997 și Codul Vamal nr. 95/2021; Actele Uniunii Poștale Universale, aprobate la cel de-al 27-lea Congres al UPU din Abidjan la 27 august 2021; Hotărârea Guvernului nr. 815/2005 cu privire la regularizarea traficului de mărfuri și servicii ce constituie obiectul activității de comerț exterior a agenților economici din regiunea transnistreană, precum și furnizarea de către aceștia a rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice; Proiectul de lege cu privire la modificarea unor acte normative (stimularea comerțului electronic). Modificările propuse au fost sau urmează a fi aprobate și puse în aplicare pe parcursul anilor 2023/2024.

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.

În acest sens, a fost implementat serviciul de ridicare a trimiterilor poștale înregistrate: trimiterile poștei de scrisori, coletele poștale, și trimiterile EMS prin împuternicire de reprezentare în baza semnăturii electronice prin intermediul serviciului guvernamental MPower.

De asemenea, pe parcursul anului 2022, de către Agenția de Guvernare Electronică a fost lansat noul sistem informațional MDelivery, Î.S. „Poșta Moldovei” fiind parte a proiectului dat. Prin intermediul noului serviciu, cetățenii Republicii Moldova, aflați în țară sau peste hotare, pot primi la locul de reședință acte și alte documente solicitate de la instituțiile de stat. Serviciul reprezintă o soluție digitală, care este utilizată în calitate de mecanism unic de livrare fizică a actelor, precum, pașaport, certificate, extrase etc. Lista de documente admise spre livrare prin MDelivery a fost ulterior suplinită cu o serie de acte precum certificatul de cazier judiciar, cazierul detaliat și cazierul contravențional. Astfel, livrarea actelor prin intermediul Î.S. „Poșta Moldovei” a devenit mai accesibilă și mai rapidă, iar solicitanții serviciului mai mulțumiți.

Î.S. „Poșta Moldovei” susține tendințele noilor tehnologii, investind în noi servicii pentru comoditatea clienților. Pe parcursul perioadei de referință, a fost lansată o platformă nouă care poate fi accesată pe site-ul www.posta.md. În primul rând, 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 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 trimiterilor poștale, precum și funcționalul tehnic de gestiune a cererilor de indexare a depozitelor BEM și de eliberare a sumelor de bani indexate.

Trimiterile poștale înregistrate se monitorizează pe întreg fluxul tehnologic în sistemul internațional IPS, rubrica Track & Trace.

Au fost implementate și alte noi tehnologii care au optimizat operațiunile, fiind eliminate sarcinile repetitive, astfel sporind eficiența în aspectele activității Î.S. „Poșta Moldovei”.

Remiterea și achitarea mandatelor poștale

Un factor stimulator pentru dezvoltarea economică a constituit remiterea și achitarea mandatelor poștale, interne și internaționale.

În baza acordurilor bilaterale, Î.S. Poșta Moldovei efectuează schimbul de mandate internaționale cu administrațiile poștale din 11 țări (Rusia, Ucraina, Bielorusia, Kazahstan, Lituania, Letonia, România, Polonia, Spania, Italia, Portugalia). De asemenea, au fost încheiate contracte de colaborare cu 7 sisteme internaționale de remitere de bani (Money Exchange, Contact, MoneyGram, Western Union, Intel Express, RIA Money Transfer, Eurogiro).

În anul 2022 au fost remise mandate – cantitativ 648165 un. (creștere cu 7% față de anul anterior), în sumă 310020769,73 lei (creștere cu 12%), din acestea:

- mandate interne 644022 un. (creștere cu 7%), în suma de 292533343,98 lei (creștere cu 11%);
- mandate internaționale 4143 un., în suma de 17487425,75 lei (creștere cu 29%).

Mandatele achitate au constituit cantitativ 667226 un. (creștere cu 7% față de anul anterior), în sumă de 436017365,29 lei (creștere cu 17%), dintre acestea:

- mandate interne 633741 un. (creștere cu 7%), în suma de 287906831,87 lei (creștere cu 11%);
- mandate internaționale 33485 un., în sumă de 148110533,42 lei (creștere cu 31%).

Implementarea Standardelor UPU

Î.S. „Poșta Moldovei” se află într-un proces continuu de implementare a Standardelor UPU (publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene).

Pe parcursul anului 2022, Î.S. „Poșta Moldovei” a primit certificatul de recunoaștere privind standardul UPU de adresa poștală S42. Standardul S42 oferă o metodologie pentru specificarea șabloanelor de adrese poștale, care redă cum trebuie să fie scrisă o adresă poștală pentru percepția umană și pentru prelucrarea computerizată, inclusiv, ordinea în care trebuie să fie expuse elementele adresei poștale, dar și elemente obligatorii și opționale ale acesteia. În acest context, Uniunea Poștală Universală a adus mulțumiri pentru devotamentul și angajamentul în îmbunătățirea continuă a procesării datelor prin corespondență și livrare.

Totodată, în anul 2022, 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 – 89,9%.
- 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 trimerile EMS:

- Distribuirea în termen a trimerilor EMS:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 93,4%.
- Transmiterea în termen a datelor:
Obiectivul stabilit – 98%. Obiectivul îndeplinit – 99,3%.
- 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 – 92,8%.
- 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 – 98,0%.
- Evenimentul H (distribuirea nereușită) și motivele acestuia:
Obiectivul stabilit – 90%. Obiectivul îndeplinit – 99,8 %.
- Procentajul traficului de intrare schimbat în cadrul programului PFP:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 88,7%.

- Export în termen:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 64,6% (din cauza lipsei curselor aeriene regulate și capacității limitate la bordul aeronavei).
- Transportarea în termen:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 44,8% (din cauza lipsei curselor aeriene regulate și capacității limitate la bordul aeronavei).
- Call Centru – răspuns în timp la reclamații:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 93,7%.

Rezultatele privind îndeplinirea obiectivelor de calitate pentru colete poștale:

- Transmiterea în termen a datelor privind distribuirea:
Obiectivul stabilit – 90%. Obiectivul îndeplinit – 99,4%.
- 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 – 85,0%.
- Evenimentul PREDES în termen de 24 ore:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 98,5%.
- Evenimentul F (prezentarea trimiterilor autorităților vamale) în raport cu evenimentul E (expedierea trimiterilor din biroul de schimb de destinație):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,9%.
- Evenimentul C (expedierea din biroul de schimb de origine) în raport cu evenimentul A (recepționarea trimiterilor):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,3%.

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 privind furnizarea și accesul la aceste servicii, precum și privind tarifele și nivelurile standardelor de calitate ale acestor servicii.

Soluționarea reclamațiilor

Pe parcursul anului 2022, conform procedurii de soluționare a reclamațiilor, Î.S. „Poșta Moldovei” a examinat 1986 reclamații privind trimiterile interne, din care 217 reclamații au fost depuse prin intermediul condicilor de reclamații, aflate în oficiile poștale.

Comparativ cu perioada analogică a anului 2021, numărul petițiilor și reclamațiilor, aferente prestării serviciilor poștale și căutarea trimiterilor poștale interne, s-a micșorat cu 385 unități.

Reclamațiile privind trimiterile internaționale au constituit 2729, din care 1649 – privind scrisorile/pachetele recomandate, 272 – privind trimiterile EMS, 381 – privind coletele și 427 – interpelări din partea destinatarilor de trimiteri poștale.

Din partea operatorilor desemnați au fost expediate și examinate prin intermediul Global Customer Service System 1045 de reclamații: 358 – privind poșta de scrisori recomandate, 249 – privind căutarea trimiterilor EMS, 438 – privind coletele poștale.

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.