

**Informațiile relevante  
privind performanțele serviciului poștal universal  
în anul 2021**

***Caracteristicile serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal***

Î.S. „Poșta Moldovei” asigură furnizarea permanentă a unui set de servicii poștale din sfera serviciului poștal universal de o calitate determinată de standardele de calitate, în toate localitățile de pe teritoriul țării, la prețuri accesibile pentru toți utilizatorii, stabilite conform legislației.

***Setul de servicii poștale universale cuprinde:***

- Serviciile poștale ale poștei de scrisori: expediere cărți poștale, expediere aerograme, expediere imprimare, expediere cecograme, expediere pachete mici, expediere saci 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, imprimare. Greutatea maximă admisă – 2 kg.

Cecograme: imprimare 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. *Coletul poștal intern* este o trimitere poștală, care conține obiecte (mărfuri), prezentată cu sau fără valoare declarată și încredințată serviciului poștal pentru a fi transportată și predată la destinație pe teritoriul Republicii Moldova. Greutatea maximă admisă a unui colet poștal – 10 kg.

*Coletul poștal internațional* este trimiterea poștală care conține obiecte (bunuri), acceptate în circuitul poștal, prezentată cu sau fără valoare declarată, încredințată serviciului poștal pentru a fi transportată și livrată 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.

Trimiterile poștale înregistrate se monitorizează pe întreg fluxul tehnologic în sistemul Track & Trace.

Este de menționat faptul că, pe parcursul anului 2021, Î.S. „Poșta Moldovei” și Serviciul Vamal au semnat un Memorandum de înțelegere privind impulsivarea 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 corespondenței, facilitarea prelucrării rapide și combaterea traficului ilicit de mărfuri prin intermediul trimiterilor poștale internaționale, sporirea schimbului de date electronice prealabile între Vamă și Poștă, dar și aprobarea formularelor poștale CN 22 și CN23 în calitate de declarații vamale.

#### *Asigurarea securității.*

În anul 2021 a fost asigurată respectarea cerințelor esențiale, 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 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. Informația respectivă, precum și alte informații relevante au fost amplasate și pe pagina web a Î.S. „Poșta Moldovei”.

#### *Protecția datelor cu caracter personal.*

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. 1457/2016, precum și prin intermediul paginii web oficială a întreprinderii.

### *Calitatea serviciilor prestate*

Dat fiind faptul că, calitatea serviciilor constituie un aspect esențial al serviciilor prestate, au fost efectuate modificări în următoarele acte normative: în Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.1457/2016 pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale; în Standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1226/2016); în Caracteristicile rețelei poștale publice ale furnizorului de serviciu poștal universal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1454/2016; în Regulamentul cu privire la mărcile poștale, efectele poștale și ștampilele poștale speciale ale Republicii Moldova, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.160 din 03.09.2021.

Pe parcursul anului 2021, serviciile poștale au fost prestate în mod neîntrerupt, chiar dacă criza pandemică și-a extins continuitatea. Cazuri privind neoferirea serviciilor identice utilizatorilor ce se află în condiții comparabile sau cazuri care să reprezinte discriminare la prestarea serviciilor poștale nu au fost semnalate.

Menționăm 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 simple (neînregistrate) și a trimiterilor Curier Rapid prin împuternicire de reprezentare în baza semnăturii electronice prin intermediul serviciului guvernamental MPower.

De asemenea, în anul 2021, Î.S. "Poșta Moldovei" a semnat un Memorandum de Înțelegere cu instituția publică "Agenția de Guvernare Electronică" din Republica Moldova care prevede dezvoltarea serviciului guvernamental de livrare MDelivery, serviciului curierat și a poștei digitale.

În premieră, a fost lansată platforma de abonare online la edițiile periodice, astfel, oferind clienților instrumente moderne, dar și practice de abonare.

Întru deservirea calitativă și eficientă a clienților, precum și oferirea suportului informațional și consultativ, a fost lansat un număr unic de apel telefonic.

Este aplicat și îmbunătățit în continuare funcționalul tehnic de informare prin SMS a clienților privind sosirea trimiterilor poștale, precum și funcționalul tehnic de gestiune a cererilor de indexare a depozitelor BEM și de eliberare bani pe depozitele indexate.

Pe parcursul anului 2021 au intrat în circuitul poștal Cupoanele Răspuns Internațional, care permit expeditorilor să expedieze scrisori către alte țări și să achite în avans taxele poștale pentru răspunsuri. În momentul în care expeditorul scrie o scrisoare care necesită un răspuns, către un destinatar din altă țară, acesta poate achiziționa un CRI și îl poate include în plicul cu scrisoarea sa.

### ***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 au fost încheiate contracte de colaborare cu 8 sisteme internaționale de transferuri bănești (Money Exchange, Zolotaya Korona, Contact, MoneyGram, Unistream, Western Union, Intel Express, RIA Money Transfer).

În anul 2021 au fost expediate 606516 de mandate în sumă 278261113,68 lei, dintre acestea interne 601515 în suma de 264667333,49 lei, mandate internaționale 5001 un. în suma de 13593780,19 lei.

Mandate recepționate și achitate au constituit 624594 un. în sumă de 374203258,97 lei, dintre care interne 591402 un. în suma de 260802843,12 lei și internaționale 33192 un. în sumă de 113400415,85 lei.

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

Standardele UPU publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, continuă să fie implementate.

Pe pagina web oficială 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.

În anul 2021, în contextul crizei pandemice, sectorul poștal a fost afectat prin tergiversarea procesului de expediere a trimerilor poștale internaționale din cauza curselor aeriene reduse. Cu toate acestea, au fost întreprinse sistematic măsuri de rigoare întru menținerea indicatorilor de calitate. Astfel, pentru trimiterile poștei de scrisori, trimiterile 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 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%. Obiectivul îndeplinit – 88,0%.*
- Prezentarea informației privind distribuirea. Evenimentul H (distribuirea nereușită) sau evenimentul I (distribuirea finală):  
*Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 98,5%.*

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

- Distribuirea în termen a trimiterilor EMS:  
*Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 92,0%.*
- Transmiterea în termen a datelor:  
*Obiectivul stabilit – 98%. Obiectivul îndeplinit – 99,6%.*
- 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 – 93,3%.*
- Evenimentul PREDES în raport cu numărul de link-uri:  
*Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 100%.*
- Prezentarea trimiterilor autorităților vamale în termen de 24 ore:  
*Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 97,5%.*
- Evenimentul H (distribuirea nereușită) și motivele acestuia:  
*Obiectivul stabilit – 90%. Obiectivul îndeplinit – 99,6 %.*
- Procentajul traficului de intrare schimbat în cadrul programului PFP:  
*Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,1%.*
- Export în termen:  
*Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 54,1% (din cauza lipsei curselor aeriene regulate și capacității limitate la bordul aeronavei).*
- Transportarea în termen:  
*Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 68,8% (din cauza lipsei curselor aeriene regulate și capacității limitate la bordul aeronavei).*
- Call Centru – răspuns în timp la reclamații:  
*Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 91,7%.*

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 – 84,1%.*

- 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%. Obiectivul îndeplinit – 98,1%.*

- Evenimentul C (expedierea din biroul de schimb de origine) în raport cu evenimentul A (recepționarea trimiterilor):

*Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 97,4%.*

### ***Soluționarea reclamațiilor***

Conform procedurii de soluționare a reclamațiilor, pe parcursul anului 2021, Î.S. „Poșta Moldovei” a examinat 2371 reclamații, privind **trimiterile interne**, dintre care 307 reclamații au fost depuse prin intermediul Condițiilor de reclamații, aflate în oficiile poștale.

Comparativ cu perioada analogică a anului 2020, numărul petițiilor și reclamațiilor referitor la prestarea serviciilor poștale și căutarea trimiterilor poștale interne s-a majorat cu 105 unități.

Reclamații privind **trimiterile internaționale** au constituit 3611, dintre care 2734 - scrisori/pachete recomandate, 325 privind trimiterile EMS, 552 - colete și 302 interpelări din partea destinatarilor de trimiteri poștale.

Din partea operatorilor desemnați au fost expediate și examinate prin intermediul Global Customer Service System 893 de reclamații: 421 – privind poșta de scrisori recomandate, 130 - cu referire la căutarea trimiterilor EMS, 342 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.