

## СЪДЪРЖАНИЕ

I. Анализ на предоставяната универсална пощенска услуга с оценка на качеството и ефикасността на предоставянето ѝ, състояние на резервирания сектор.....	2
1.1. Анализ на предоставяната универсална пощенска услуга .....	2
1.1.1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2002 година .....	2
1.1.2. Финансов анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга през 2002 година .....	2
1.1.3. Основни направления в работата по предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2002 г. ....	6
1.1.4. Информация във връзка с изпълнението на лицензията .....	7
1.1.5. Качество на УПУ през 2002 г. ....	9
1.1.6. Цени на услугите .....	12
1.1.7. Взаимоотношение с потребителите – “Общи условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД” .....	12
1.2. Перспективи за развитие на УПУ .....	12
1.2.1. Проекти за развитие на УПУ .....	13

## **I. АНАЛИЗ НА ПРЕДОСТАВЯНАТА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА С ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФИКАСНОСТТА НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО Й, СЪСТОЯНИЕ НА РЕЗЕРВИРАНИЯ СЕКТОР**

### **1.1. Анализ на предоставяната универсална пощенска услуга**

#### **1.1.1 Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2002 г.**

На основание Закон за пощенските услуги и Индивидуална лицензия № 1 от 2001 г., дружеството "Български пощи" ЕАД е основен пощенски оператор, който задължително предоставя на територията на цялата страна универсална пощенска услуга, включително и при икономически неизгодни условия.

Универсалната пощенска услуга се предоставя постоянно, в рамките на определено работно време, при спазване на изисквания за качество, на достъпни цени и възможност за ползването ѝ от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение. През 2002 година услугите от универсалната пощенска услуга са предоставяни в 3021 пощенски станции и 158 пощенски агентства.

През 2002 година универсалната пощенска услуга включва следните услуги:

- Приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:
  - кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг;
  - секограми до 7 кг;
  - колети до 10 кг;
- Парични преводи;
- Допълнителни услуги "препоръка" и "обявена стойност".

Съгласно чл.18, ал. 4 от Конституцията на Република България и Закона за пощенските услуги, до 31 декември 2005 година се установява държавен монопол върху резервиран сектор от универсалната пощенска услуга, предоставяна чрез пощенската мрежа на основния пощенски оператор "Български пощи" ЕАД. Услугите в резервирания сектор включват приемане, пренасяне и доставка на:

- вътрешни кореспондентски пратки с тегло до 350 грама и цена, която не превишава повече от 5 пъти цената за стандартна вътрешна кореспондентска пратка до 20 грама, прилагана от основния пощенски оператор;
- международни входящи и изходящи кореспондентски пратки с тегло до 350 грама и цена, която не превишава повече от 5 пъти цената за въздушна международна кореспондентска пратка с тегло до 20 грама, прилагана от основния пощенски оператор.

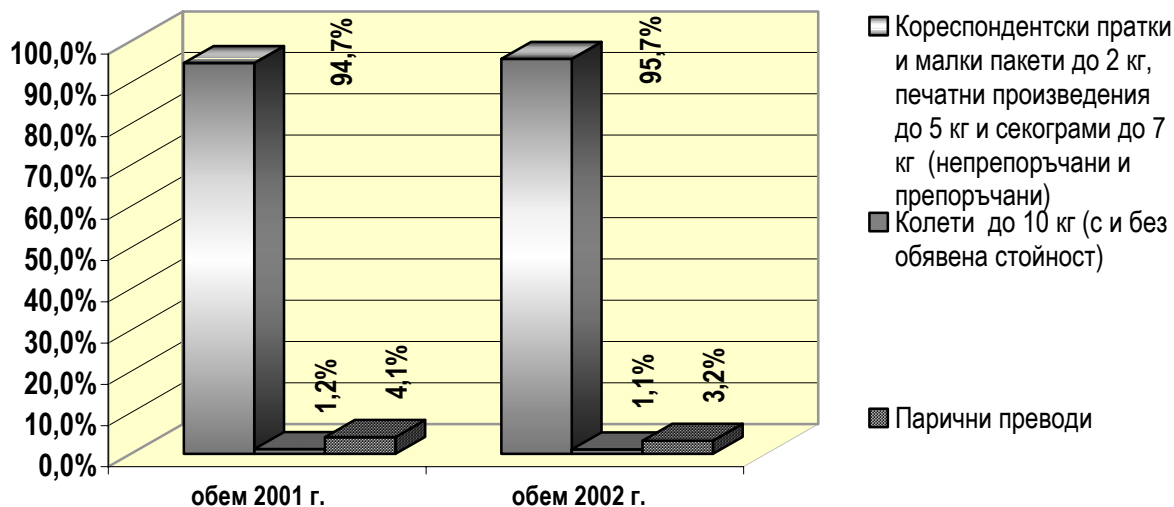
#### **1.1.2. Финансов анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга през 2002 г.**

Предоставяната от "Български пощи" ЕАД универсална пощенска услуга през 2002 година е с най-висок относителен дял - 37.0 на сто от общите приходи на дружеството.

##### **1.1.2.1. Обеми и приходи от универсалната пощенска услуга (вътрешна и международна)**

Най-масово използваните услуги от универсалната пощенска услуга през 2002 година са вътрешните и международни кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети. Тези пратки представляват 95.7 на сто от обема и 81.7 на сто от прихода, реализиран от универсалната пощенска услуга.

**Относителен дял на обемите на услугите  
в общия обем на универсалната пощенска услуга**



**Относителен дял на приходите от услугите  
в общия приход на универсалната пощенска услуга**



През 2002 година се наблюдава увеличение на потребителското търсене на услугите, включени в универсалната пощенска услуга. Анализът на състоянието на отделните услуги показва, че върху обемите на подаваните пратки оказват влияние редица фактори, като: икономическата среда в страната, наличието на услуги заместители на традиционните пощенски услуги, като използване на мобилните телефони и мрежата Интернет, променените условия в договорите с големи клиенти и наличието на конкуренция.

**1.1.2.2. Универсална пощенска услуга за страната**

При услугите от универсалната пощенска услуга за страната през 2002 година се наблюдават следните тенденции:

- увеличение на обема и приходите от непрепоръчани и препоръчани кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг и печатни произведения до 5 кг;

- увеличение на обема и приходите от колетни пратки;
- намаление на обемите и запазване на приходите при паричните преводи.

Приходите от универсалната пощенска услуга за страната са с относителен дял 80.4 на сто от общите приходи от универсалната пощенска услуга. През 2002 година те бележат ръст от 23 на сто, което е в резултат от увеличените обеми подавани пратки и промяната на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, в сила от 12.08.2002 година.

- В групата на препоръчаните писмовни пратки (кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг) се наблюдава увеличение при всички категории. Увеличението на обема им спрямо 2001 година е с 11.4 на сто.
- В групата на “препоръчаните” писмовни пратки (кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг) се наблюдава увеличение на обемите с 27.9 на сто при всички категории.
- При колетните пратки до 10 кг без обявена стойност се забелязва стабилизиране на търсенето и увеличаване на обемите със 7.3 на сто, а приходите нарастват с 49.2 на сто.
- При услугата “парични преводи” се наблюдава намаление на обемите с 10.6 на сто, което е резултат на силната конкуренция от страна на банковия сектор. Приходите спрямо 2001 година имат незначително намаление от 0.7 на сто.
- При пратките с “обявена стойност” се наблюдава спад на обемите от 3.7 на сто и ръст на приходите от 18.4 на сто.
- Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама) представляват 98.3 на сто от обема на кореспондентските пратки за страната. Спрямо 2001 година обема им е нарастнал с 20.3 на сто, а приходите с 35.1 на сто, което е резултат от разширяването на пазарния дял на “Български пощи” ЕАД.

#### **1.1.2.3. Универсална пощенска услуга за чужбина**

Относителният дял на универсалната пощенска услуга за чужбина е малък – 7.2 на сто от общия обем и 19.6 на сто от приходите от универсалната пощенска услуга. Спрямо предходния период се наблюдава ръст от 18.7 на сто, което е резултат преди всичко от увеличението на кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг.

- В групата на изходящите писмовни пратки за чужбина (препоръчани и препоръчани) се наблюдава повишение на обемите на кореспондентските пратки и малките пакети до 2 кг и намаление на обемите на изходящите печатни произведения до 5 кг спрямо същия период на предходната година.
- Обемът на изходящите писмовни пратки за чужбина през 2002 г. се е увеличил с 18.8 на сто. Наблюдава се и увеличение на приходите с 22.6 на сто.
- При изходящите колетни пратки за чужбина без обявена стойност се наблюдава увеличение със 7.1 на сто на обемите и с 31.7 на сто на приходите.
- При пратките с обявена стойност за чужбина се наблюдава намаление на обемите с 50 на сто и намаление на приходите с 59 на сто.

#### **1.1.2.4. Приходи от входящи международни пратки**

Тези приходи представляват заплатените суми от чужди пощенски администрации за доставените в страната входящи международни кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети и колети. Относителният им дял в общите приходи от универсалната пощенска услуга за 2002 година е 8.3 на сто.

През 2002 година се наблюдава намаление на обемите на входящите международни пратки, в резултат на което се забелязва спад на приходите с 24.0 на сто спрямо предходната година.

#### **1.1.2.5. Големи клиенти на универсалната пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД**

През 2002 година е променен критерият за определяне на “голям клиент” на “Български пощи” ЕАД. Като такъв е въведен процент от реализираните приходи от дадена услуга. В базата данни за големи клиенти са включени такива, които реализират над 1,5 на сто от приходите за дадена услуга на ниво териториално поделение.

Наблюдаваните големи клиенти от универсалната пощенска услуга са 125, като 52 от тях се наблюдавани на национално ниво и 73 на териториално.

Големите клиенти са профилирани в четири основни групи според вида дейност, която извършват, а именно:

Сектор от икономиката	Централно ниво	Териториални поделения
Финансов сектор	23	3
Каталожна търговия		8
Публичен сектор	20	12
Търговски сектор	9	50

В зависимост от потреблението на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, "големите клиенти" са групирани по следния начин:

- ползвачи услугата "кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети" за страната и чужбина – 90 клиента;
- ползвачи услугата "колетни пратки" (с и без обявена стойност) за страната и чужбина – 25 клиента;
- ползвачи услугата "парични преводи" (пощенски записи) за страната – 10 клиента.

През 2002 година отново най-голямо е потреблението на кореспондентски пратки и печатни произведения за страната, следват колети за страната и на трето място са парични преводи.

Относителните дялове на приходите от "големи клиенти" спрямо общите приходи от съответните пощенски услуги, включени в универсалната пощенска услуга, са:

- кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети - 30.8 на сто;
- колети пратки - 15.2 на сто;
- парични преводи - 8.6 на сто.

Използването на универсалната пощенска услуга в отделните сектори е различно и е обосновано от предмета на дейност на съответните клиенти, които се наблюдават.

Услугата "кореспондентски пратки" и "печатни произведения" се използва най-много от фирмите в публичния сектор. В този сектор попадат всички държавни учреждения и фирми, предоставящи услуги за населението (електроенергия, водоснабдяване, топлофикация и др.).

Услугата "печатни произведения" се ползва и от фирми за каталожна търговия за разпространение на каталози, а също така и от издателства, които сами разпространяват изданията си.

Услугата "колетни пратки" се използва най-често от фирмите в сектор каталожна търговия. В този сектор попадат фирми, които осъществяват продажба на стоки чрез каталози или поръчки по телефона. Те доставят своите стоки като колетни пратки без или с обявена стойност и наложен платеж.

Услугата "парични преводи" се използва предимно от клиенти, регистрирани в публичния сектор. Клиентите използват услугата за превеждане на суми до техни поделения.

В сравнение с 2001 година се наблюдава увеличение на приходите, реализирани от големи клиенти от всички услуги, включени в универсалната пощенска услуга, с изключение на паричните преводи. При тях се наблюдава намаление на приходите с 19.0 на сто.

Увеличението на приходите от големи клиенти, използващи универсалната пощенска услуга, се дължи на:

- привличането на нови клиенти – "Мобилтел" ЕАД;
- увеличеното потребление на услугата от страна на стари клиенти – "Национален осигурителен институт", "Българска телекомуникационна компания" ЕАД, "РААБЕ България" и други.

През 2002 година са регистрирани следните клиенти, ползвачи универсална услуга за страната и реализирали 5 и над 5 на сто от приходите:

- “Главна данъчна дирекция” – 4.9 на сто;
- “Метро Кеш енд Кери” – 5.7 на сто;
- “Българска телекомуникационна компания” ЕАД – 4.5 на сто.

Относителният дял на приходите, реализирани от наблюдаваните клиенти, ползващи универсалната пощенска услуга за страната е 37.0 на сто, а от тези, ползващи универсалната пощенска услуга за чужбина е 3.0 на сто. Универсална пощенска услуга за чужбина се използва предимно от банковите институции – “Българска народна банка”, “Българска пощенска банка”, “Булбанк” и някои търговски дружества – “Хемус” АД, “Булпрес 91” и други.

### **1.1.3. Основни направления в работата по предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2002 година**

За увеличаване на пазарната позиция на компанията при универсалната пощенска услуга се работи по следните направления:

- разширяване обхвата на обслужваните клиенти;
- разширяване номенклатурата на предлаганите услуги чрез нови продукти, програмни системи, увеличаване броя на компютъризираните работни места, въвеждане на електронни съобщения между подател и получател и други.

#### **1.1.3.1. Дефицит от предоставянето на универсалната пощенска услуга**

##### ***Нормативна база***

- Закон за пощенските услуги;

На основание чл. 24 от Закона за пощенските услуги и Индивидуална лицензия № 1/ 14.06.2001 г., “Български пощи” ЕАД задължително предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително при икономически неизгодни условия.

Съгласно чл. 29, ал.1 от Закона, основният пощенски оператор получава компенсация от държавния бюджет за доказаните от него пред Комисията за регулиране на съобщенията и утвърден от нея дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга при икономически неизгодни условия.

Размерът на средствата за компенсиране на доказаните дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга при икономически неизгодни условия с оглед осигуряване на достъпни цени за всеки потребител на територията на страната, се определя в държавния бюджет на Република България за съответната година.

- Индивидуална лицензия № 1 от 14.06.2001 година

В нея са определени условията, при които основният пощенски оператор доказва дефицита от предоставянето на универсалната пощенска услуга.

#### **1.1.3.2. Дефицит от универсалната пощенска услуга за 2002 година**

По данни на “Български пощи” ЕАД дефицитът от предоставената универсална пощенска услуга през 2002 година е в размер на 6 214 хил. лева. Спрямо 2001 г., през 2002 година размерът на дефицита е намален с 252 хил. лева. Основна причина за незначителното му намаление е изменението на приходите и разходите, касаещи изходящите и входящи международни пратки.

#### **1.1.3.3. Дефицит от резервиран сектор на универсалната пощенска услуга за 2002 година**

По данни на “Български пощи” ЕАД за 2002 година отчетеният дефицит от резервирания сектор е в размер на 7 186 хил. лева. Спрямо 2001 година, размерът на дефицита е увеличен с 21.0 на сто. Определящ фактор за това увеличение на загубата са измененията в приходите и разходите за международните изходящи и входящи кореспондентски пратки.

Определящ за размера на дефицита от предоставяните услуги, включени в резервирания сектор на “Български пощи” ЕАД е фактът, че кореспондентските пратки до 350 грама представляват 80.7 на сто от обема на кореспондентските пратки, печатните произведения и малките пакети.

#### 1.1.3.4. Фактори, влияещи върху размера на дефицита

- Задължението на “Български пощи” ЕАД да предоставя универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително и при икономически неизгодни условия, не позволява управление на разходите на търговски принцип;
- Пощенските услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, се предоставят под реалната им себестойност. Особено силно изразено е това при услугите с най-голям относителен дял в универсалната услуга – препоръчаните и не препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети;
- Макроекономическите условия в страната се характеризират с наличието на слаб регионален пазар и намалено търсене на услугите от частни лица;
- Измененията в съотношението на изходящите и входящи международни писмовни пратки, водещи до намаляване на международните приходи и увеличение на разходите.

#### 1.1.4. Информация във връзка с изпълнението на лицензията

##### Пощенска мрежа

Пощенската мрежа на територията на страната е изградена от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи пощенски станции, разменни и сортировъчни възли, транспортни средства и технически съоръжения, изградени и ползвани с цел приемане, пренасяне и доставка на пощенски пратки.

##### 1.1.4.1. Състояние на мрежата от пощенски станции през 2002 година

“Български пощи” ЕАД в качеството си на основен пощенски оператор, въз основа на Закона за пощенските услуги и Индивидуалната лицензия предоставя пощенски услуги чрез местата за достъп до пощенската си мрежа на територията на цялата страна в рамките на определено работно време, като осигурява възможност за ползването им от всички потребители. Към местата за достъп се отнасят пощенските станции и пощенските агентства, както и пощенските кутии за приемане на кореспондентски пратки. Универсалната пощенска услуга се предоставя във всички пощенски станции, докато в пощенските агенства се предоставя само част от нея. Броят и разположението на местата за достъп до пощенската инфраструктура отчитат нуждите на потребителите.

През 2002 година не са извършвани съществени промени, свързани с мрежата от пощенски станции. При спазване изискванията на Индивидуалната лицензия за съгласуване промените по мрежата с Комисията за регулиране на съобщенията, са открити пощенски станции София 27 и София 77 и са закрити пощенски станции Лешниково, Смирненци, Тянево, Навъсен, Белополяне и Покрован към териториално поделение Хасково, Балабанска към териториално поделение Ловеч, Пирдоп 1 към териториално поделение София и София 68.

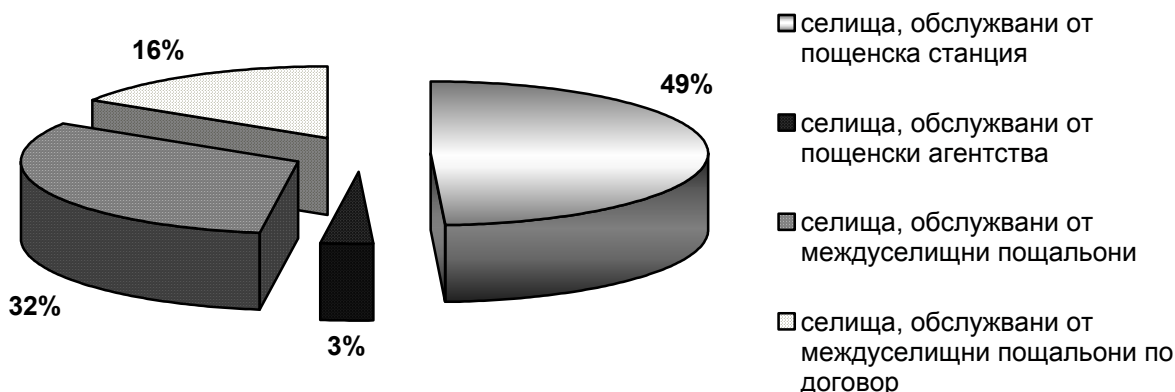
При закриване на пощенски станции винаги се осигурява друга форма на обслужване в тези райони.

В таблицата по-долу са посочени и други средни за страната данни, характеризиращи пощенската мрежа през 2002 година.

<b>1. Брой на пощенските станции</b>	<b>3 021</b>
<i>От тях:</i>	
• Пощенски станции в градовете	645
• Пощенски станции в селата	2 376
<b>2. Обслужвано население от една пощенска станция, бр.</b>	<b>2 639</b>
• Обслужвано население от една пощенска станция в градовете	8 528
• Обслужвано население от една пощенска станция в селата	1 041
<b>3. Обслужвана територия от една пощенска станция, км.<sup>2</sup></b>	<b>36.50</b>
<b>4. Брой на пощенските агентства</b>	<b>158</b>

<b>5. Брой на пощенските кутии за събиране на кореспондентски пратки</b>	<b>5 431</b>
<i>От тях:</i>	
• Пощенски кутии в градовете	2 110
• Пощенски кутии в селата	3 321
<b>6. Дължина на пощенските пътища, км.</b>	<b>72 862</b>
<i>От тях:</i>	
• Обслужвани с железопътен транспорт	1 986
• Обслужвани с автомобилен транспорт	59 781
- ведомствен	58 211
- нает	1 570
• Обслужвани от междуселищни пощальони	8 850
• Обслужвани от пощальони, наети по договор	2 245

Селищата, в които се предлагат всички услуги, включени в универсалната пощенска услуга, са 2616. Селищата, в които се предоставя само част от универсалната пощенска услуга са 2697 - от тях 1681 се обслужват от междуселищни пощальони, работещи на трудов договор, 858 от междуселищни пощальони, работещи по граждански договор и 158 от пощенски агентства. В труднодостъпни райони се намират 1773 населени места, в които универсалната пощенска услуга се предоставя при условията на чл. 33, ал. 1, т.2 от Закона за пощенските услуги.



Във връзка с летния курортен сезон в териториалните поделения край Черноморието от месец май до месец октомври 2002 година функционираха 13 временни пощенски станции, а за периода от месец ноември 2002 година до месец март 2003 година е сключен договор с Антарктическият институт за откриване на временна пощенска станция в базата на остров Ливингстън, която да обслужва поредната експедиция.

Поддържа се в актуално състояние базата данни на "Пощенския код – указател за клиенти" и на "Пощенския код - указател за служебно ползване". Във връзка с изискванията на чл.15 т.9 от Закона за пощенските услуги и т.10.14 от Индивидуална лицензия No 1 е представена информация за пощенските кодове на мрежата на "Български пощи" ЕАД на Комисията за регулиране на съобщенията. С решение No 783 от 05.09.2002 г., Комисията одобри използваните пощенски кодове за мрежите на дружеството в качеството му на основен пощенски оператор.

#### **1.1.4.2. Технически съоръжения свързани с приемане, обработка и доставка на пощенските пратки през 2002 година**

Техническите съоръжения в експлоатация, свързани с приемането, обработката и доставката на пощенските пратки са посочени по видове и брой, както следва:

Технически средства	броя
Везни и кантари механични	5408
Везни и кантари електронни	276
Ръчни клейма	6885
Таксувачни машини	29
Пакетовръзвачни машини	39
Ръчни колички	323
Електрокари	43
Транспортъори	89
Мотопеди	178

Във връзка с усъвършенстване на работата на писмо-сортировъчната машината CRS 1030, е разработен проект за кирилизация на четящото устройство, който дава възможност за автоматично четене на машинно написаните на кирилица адреси. Проведена е процедура за пряко договаряне със "Сименс" за разширяване с допълнителна функция на "четеца на адреси" на CRS 1030.

#### 1.1.5. Качество на универсалната пощенска услуга през 2002 година

Нормативите за качеството на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване са определени със Заповед № РД-08-997 от 27.12.2000 г. на Министерство на транспорта и съобщенията. Във връзка с изпълнение на посочената заповед е създадена необходимата организация за отчитане състоянието на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга, чрез: наблюдение на реални пощенски пратки; използване на специални кореспонденти; използване на контролни карти, прикрепяни към реални пощенски пратки. Данните показват, че по-точна информация се получава от наблюденията, извършени чрез използване на специални кореспонденти или чрез контролни карти.

##### 1.1.5.1. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани кореспондентски пратки

За 2002 година данните, получени чрез наблюдение на реални пощенски пратки от териториалните поделения сочат, че по отношение на времето за пренасяне и доставка на вътрешните препоръчани кореспондентски пратки резултатите са над норматива, т.е. – при норматив за Д+1 от 76 на сто е достигнато ниво 83 на сто.

При проверките, извършвани с участието на кореспонденти, състоянието на качеството се наблюдава "от край до край". В проверките с контролни карти, извършени през 2002 година, участваха кореспонденти от над 35 селища от всички териториални поделения на "Български пощи". Резултатите, получени при проверките с контролни карти средно за годината са посочени в таблицата по-долу:

Показатели за сравнение	Резултати	
Общо пуснати контролни карти през годината	1005 броя	
Пренесени и доставени контролни карти за Д+1 (норматив 76%)	796 броя	79.2%
Пренесени и доставени контролни карти за Д+2 (норматив 83%)	176 броя	96.7%

##### 1.1.5.2. Време за пренасяне на международни обикновени кореспондентски пратки.

Във връзка с отчитане на качеството на входящите препоръчани международни кореспондентски пратки, чрез наблюдение на реални пощенски пратки с помощта на контролни карти прикрепяни към тях, през отчетният период са извършени три проверки през месеците март, юни и август. Резултатите показват подобряване на сроковете за пренасяне и достигане на одобрените нормативи. Успоредно с тази проверка е проведено и наблюдение на сроковете на пренасяне по данни от изходящите клейма.

Постигнатите резултати за сроковете на пренасяне по въздушен път от станцията на подаване до Международната разменна пощенска станция - София (МРПС) от страни в рамките на Европа са дадени, както следва:

Пренесени от станцията на подаване до МРПС за:	Брой пратки	Достигнат % в натрупване	Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне "от край до край"	
1	2	3	4	5
Д+2 и Д+3	11807	70%	Д+4	55%
Д+4	2189	83%	Д+5	70%
Д+5	1299	91%	Д+6	80%
Д+6 и >Д+6	1571			
Пратки всичко:	16866			

Данните сочат, че в най-кратки срокове пристигат кореспондентските пратки по въздушен път от Великобритания, Германия, Франция, Швейцария, Чехия, Полша, Гърция и Кипър. С най-голямо закъснение пътуват пратките от Русия и Испания.

В следващата таблица са дадени сроковете на пренасяне по въздушен път на международни обикновени кореспондентски пратки от станции на подаване, намиращи се в страни извън рамките на Европа.

Пренесени от станцията на подаване до МРПС за:	Брой пратки	Достигнат % в натрупване	Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне "от край до край"	
1	2	3	4	5
Д+4 и Д+5	1706	72%	Д+6	50%
Д+6	348	87%	Д+7	65%
Д+7	186	95%	Д+8	80%
Д+8 и >Д+8	205			
Пратки всичко:	2445			

### 1.1.5.3.Редовност на събиране на пощенските пратки

Нормативите за качество, свързани с редовността на събиране на пощенските пратки в София, в селищата с разменно - сортировъчни центрове и без разменно - сортировъчни центрове са спазени при следните резултати:

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати
София	от понеделник до петък събота и неделя	2 1	85%	89.3%
С РСЦ	от понеделник до събота	1		
Без РСЦ	от понеделник до петък	1		

#### 1.1.5.4. Редовност на доставка на пощенски пратки

Нормативите за качество, свързани с редовността на доставка на пощенските пратки в София, в селища с и без разменно-сортировъчни центрове са спазени при следните резултати:

Населено място	Дни от седмицата	Брой доставки на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати
София	от понеделник до събота	2	80 %	89.3 %
С РСЦ	от понеделник до събота	1		
Без РСЦ	от понеделник до петък	1		

#### 1.1.5.5. Обработка на reklamации

Нормативите за качество по отношение на обработването на reklamациите, свързани с този показател, са следните:

Нормативен срок за обработване на reklamациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати
30 дни	Не по-малко от 80% от reklamациите	66 %
90 дни	Не по-малко от 95% от reklamациите	87 %

През 2002 година в териториалните поделения на "Български пощи" ЕАД са постъпили общо 4 173 броя reklamации, от които:

- основателни reklamации - 1 093 бр. или 26 на сто. От тях 997 бр. са за международни пратки и 96 бр. са за вътрешни пратки;
- неоснователни reklamации - 2 536 бр. или 61 на сто;
- неприключени reklamации в рамките на срока, отнасящи се предимно за международни пратки - 544 бр. или 13 на сто.

Нарушен е нормативът за обработка на reklamации поради големия брой неприключени reklamации за международни пратки.

#### 1.1.5.6. Качество на услугата "парични преводи"

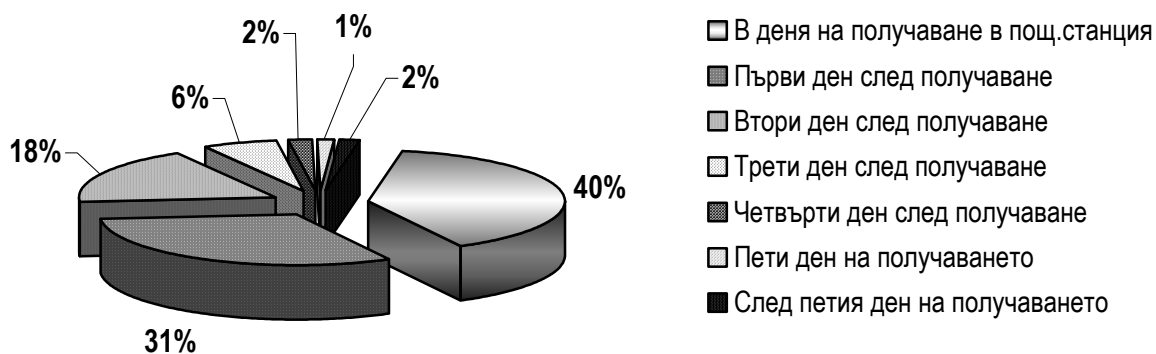
През 2002 година организацията и контролът по експлоатацията на услугата "парични преводи" е в посока внедряване на софтуерни продукти за автоматично приемане и изплащане на записи на гише, както и обработка и контрол на записите в звено "Контрол по паричната дейност".

Въвеждането на автоматизираната обработка и организирания технологичен процес по обработка на приетите и изплатени записи в звено "Контрол на паричната дейност", доведе до намаляване броя на издадените предписания в СП "Контролна инспекция по пощи".

При проведените през 2002 година насрещни проверки за времето на пренасяне на записите между пощенските офиси от "подател" до "получател" е установено, че същото е в рамките на норматива Д+2, определен със заповед № РД-08-997 на Министерство на транспорта и съобщенията от 27.12.2000 г.

Относно времето за изплащане сумата по записа след доставка на поканата на получателя е установено, че 95 на сто от паричните преводи се изплащат до три дни от постъпването им в системата на "Български пощи" ЕАД:

### Време на изплащане на записите



Графиката показва, че 40 на сто от постъпилите суми за издадени записи в мрежата на “Български пощи” ЕАД се изплащат в деня на получаването.

#### 1.1.6. Цени на услугите

Цените на пощенските услуги, включени в универсалната пощенска услуга, са на основание разпоредбите на Закон за пощенските услуги и решенията в актовете на Всемирния пощенски съюз, ратифицирани от Република България.

При образуването на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга се спазват правилата, заложи в “Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, извършвана от основния пощенски оператор”, приета с ПМС № 287 от 28.12.2000 година.

През 2002 година е извършена промяна на цените на услугите от универсалната пощенска услуга, в сила от 12.08.2002 година.

Основанията за промяна на цените са измененията на разходите за дейността на универсалната пощенска услуга.

#### 1.1.7. Взаимоотношения с потребителите – “Общи условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД”

На основание на чл.21, ал.4, във връзка с чл 21, ал. 5 от Закона за пощенските услуги, с решение No 1170 от 14.12.2002 г., Комисията за регулиране на съобщенията, съгласува “Общи условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД”.

### 1.2. Перспективи за развитие на универсалната пощенска услуга

#### Тенденции

Анализът на потреблението на универсалната пощенска услуга през 2002 година дава основание да се направят следните изводи по отношение тенденциите за развитие:

- увеличаване обема на кореспондентските пратки, в следствие на сключени нови договори за доставка на кореспондентски пратки;
- преразпределение обемите на кореспондентските пратки и печатни произведения чрез преливане на част от тях в обеми от пряка пощенска реклама след въвеждане на услугата в номенклатурата от услуги, предлагани от “Български пощи” ЕАД от 2003 година;
- увеличаване обемите на малките пакети и колетните пратки в следствие развитието на електронната и каталожна търговия.

## **1.2.1. Проекти за развитие на универсалната пощенска услуга**

### **1.2.1.1. Развитие на пощенската мрежа**

- разработване на нови икономически изгодни форми за предоставяне на универсалната пощенска услуга (франчайзинг);
- продължаване обновяването на автопарка на “Български пощи” ЕАД;
- модернизиране на техническите средства, свързани с приемане, обработка и доставка на пощенските пратки;
- реализиране на проекти, свързани с автоматизираното сортиране на писмовната кореспонденция в основните разменно-сортировъчни центрове.

### **1.2.1.2. Развитие на универсалната пощенска услуга**

#### ***Кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети и колетни пратки***

- разработване и реализиране на проект за внедряване на услугата “хибридна поща”. В резултат ще се удължи жизнения цикъл на услугата “кореспондентски пратки” и ще се разработят и внедрят нови допълнителни услуги, с което се цели удовлетворяване изискванията на потребителите;
- въвеждане на услугата “физическа доставка на кореспонденция, получена по електронна поща”;
- разработена е концепция за участие на “Български пощи” ЕАД в електронната търговия, което ще стимулира използването на услугите “печатни произведения”, “малки пакети” и “колетни”;
- доставка на пратките в определен ден, което ще отговори на изискванията на клиентите и ще подобри качеството на услугите;
- въвеждане на баркодове за международни препоръчани кореспондентски пратки и международни колетни пратки;
- въвеждане на услугата “проследяване на международни препоръчани кореспондентски пратки”, което ще спомогне за повишаване качеството на предлаганата услуга.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Информацията е от Доклад за изпълнение на универсалната пощенска услуга през 2002 г. на “Български пощи” ЕАД