**ПРОЕКТ Концепції державної політики щодо досягнення цілі 8.5. «Українці мають доступ до якісної поштової послуги» Програми діяльності Кабінету Міністрів України**

**1. ПРОБЛЕМА ПОЛІТИКИ**

**1.1. Проблема**

Відсутність доступу громадян до повного спектру якісних послуг поштового зв’язку та суміжних послуг, в тому числі фінансових, на всій території України

**1.2. Носій проблеми**

Споживачі послуг поштового зв’язку - фізичні та юридичні особи

**1.3. Масштаб проблеми: Загальнонаціональна**

Більш ніж 30 % населення України, що проживає у сільській місцевості та віддалених населених пунктах, не має доступу до повного спектру якісних послуг поштового зв’язку та суміжних послуг, в тому числі фінансових послуг (аналітичні дані АТ «Укрпошта»)

**1.4. Гострота проблеми: Середня**

Наявність проблеми не несе загрозу життю, безпечному існуванню. Проблема  для клієнта порівняно з іншими його проблемами не є пріоритетною. Проте існування проблеми спонукає громадян активно діяти, щоб вплинути на вирішення проблеми (споживачі послуг поштового зв’язку скаржаться на відсутність доступу до повного спектру якісних послуг поштового зв’язку та суміжних послуг, в тому числі фінансових, на всій території України)

**1.5. Динаміка проблеми: Негативна**

Зменшення кількості населення, що проживає у сільській місцевості та віддалених населених пунктах, збільшення собівартості послуг поштового зв’язку у зв’язку із інфляційними процесами та підвищенням цін на паливно-мастильні матеріали, тарифів на електроенергію, опалення та інші комунальні послуги, спричиняє негативну тенденцію для розвитку та надання повного спектру якісних послуг поштового зв’язку.

Банківський сектор за останній 3-5 років суттєво скоротив присутність банківських відділень в селах та віддалених населених пунктах. Наразі громадяни фактично позбавлені можливості скористатись фінансовими послугами, серед яких такі як переказ коштів та інші. Якісним вирішенням проблеми є законодавче врегулювання можливості національного оператора поштового зв’язку надавати певний перелік послуг поштового зв’язку, за характером які будуть  фінансові, у поштових відділеннях, розташованих у сільській місцевості та віддалених населених пунктах.

В той же час, зростання конкуренції на ринку надання послуг поштового зв’язку, спричинене розширенням мережі відділень поштового зв’язку та спектру надання послуг, позитивно впливає на якість цих послуг та доступність для населення.

**1.6. Причини проблеми**

Причина 1 - У значної кількості громадян наявна можливість доступу лише до обмеженого спектру послуг поштового зв’язку та суміжних послуг

Причина 2 - Відсутність конкуренції в сфері надання послуг саме поштового зв’язку, зокрема, у сільській місцевості

**1.7. Показники ефективності політики**

* Підвищення рівня доступності до об’єктів поштового зв’язку на 20% (з 20 тис. до 24 тис. точок присутності поштових операторів) з фокусом на дрібні та віддалені населені пункти
* Підвищення індексу лояльності клієнтів (NPS) на 30% (з +14% до +44%)

**1.8. Опис чинної державної політики щодо вирішення проблеми / її причин.**

Чинна державна політика спрямована на гармонізацію національного законодавства із законодавством ЄС, а саме: на відповідність Директиви 97/67/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 15.12.1997  про спільні правила розвитку внутрішнього ринку поштових послуг Співтовариства та покращення якості обслуговування зі змінами.

Суть державної політики зводиться до забезпечення надання всім користувачам на всій території України вільного доступу до мережі поштового зв’язку, забезпечення безперервності надання послуг поштового зв’язку, отримання користувачами якісних послуг поштового зв’язку, розширення спектру послуг, що надаються операторами послуг поштового зв’язку, розвиток конкуренції на ринку послуг поштового зв’язку.

**2. ПРОПОНОВАНИЙ КУРС ПОЛІТИКИ**

**2.1. Підціль 1 “Розвиток альтернативних форм та методів взаємодії користувачів послуг поштового зв’язку та суб’єкта надання послуг у сільській місцевості”**

**Показники результативності:**

* Зростання кількості пересувних відділень поштового зв’язку в 3 рази за 1 рік
* Населення, яке проживає у сільській місцевості та віддалених населених пунктах, отримало доступ до суміжних послуг, в тому числі фінансових, що надаються національним оператором поштового зв’язку
* Щорічне зростання користувачів ринку e-commerce у сільській місцевості на 15%

**Завдання до підцілі 1:**

* Створення сприятливих умов для розвитку мережі пересувних відділень операторів поштового зв'язку
* Забезпечення використання інфраструктури національного оператора поштового зв’язку для доступу населення, яке проживає у сільській місцевості та віддалених населених пунктах, до суміжних послуг, в тому числі фінансових та електронного ринку товарів та пос

**2.2. Підціль 2 “Розвиток конкуренції в сфері надання послуг поштового зв’язку”**

**Показники результативності:**

* Зростання кількості операторів поштового зв'язку на 15% за 3 роки
* Розширення мережі сільських відділень найбільших приватних операторів поштового зв'язку на 50% протягом 5 років
* Сформовано проєвропейську модель нормативно-правового регулювання у сфері поштового зв’язку (законодавство України приведено у відповідність із положеннями Директив ЄС у сфері послуг поштового зв’язку)

**Завдання до підцілі 2:**

* Лібералізація нормативно-правового регулювання в сфері поштового зв'язку, зокрема обмеження цінового регулювання поштового зв'язку у відповідності до практик європейських країн та Директиви 97/67/ЄС про спільні правила розвитку внутрішнього ринку поштових
* Вдосконалення нормативно-правового регулювання в галузі поштового зв’язку та запровадження дієвого механізму державного контролю за рівнем якості послуг поштового зв’язку, що надаються операторами поштового зв’язку

**План реалізації державної політики для досягнення цілі**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Підціль** | **Завдання** | **Захід** | **Початок** | **Закінчення** | **Відповідальний орган влади** |
| Розвиток альтернативних форм та методів взаємодії користувачів послуг поштового зв’язку та суб’єкта надання послуг у сільській місцевості | Створення сприятливих умов для розвитку мережі пересувних відділень операторів поштового зв'язку | реалізація інвестиційного проекту «Сільське відділення» АТ «Укрпошта» | 01-12-2019 | 31-12-2020 | Мінінфраструктури
Національний оператор поштового зв'язку |
| Забезпечення використання інфраструктури національного оператора поштового зв’язку для доступу населення, яке проживає у сільській місцевості та віддалених населених пунктах, до суміжних послуг, в тому числі фінансових та електронного ринку товарів та пос | розробка та прийняття проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо фінансових послуг у галузі поштового зв’язку» | 01-12-2019 | 31-12-2021 | Мінінфраструктури |
| автоматизація процесу надання поштових та фінансових послуг у сільській місцевості (у стаціонарних та пересувних відділеннях поштового зв’язку) | 01-06-2020 | 31-12-2021 | Національний оператор поштового зв'язку |
| впровадження електронних каталогів для поліпшення доступу мешканців сільської місцевості до ринку електронної комерції (внутрішньодержавної та транскордонної) | 01-06-2020 | 31-12-2021 | Національний оператор поштового зв'язку |
| Розвиток конкуренції в сфері надання послуг поштового зв’язку | Лібералізація нормативно-правового регулювання в сфері поштового зв'язку, зокрема обмеження цінового регулювання поштового зв'язку у відповідності до практик європейських країн та Директиви 97/67/ЄС про спільні правила розвитку внутрішнього ринку поштових | розробка та прийняття проекту Закону України проекту Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про поштовий зв’язок» | 01-12-2019 | 31-12-2020 | Мінінфраструктури |
| Вдосконалення нормативно-правового регулювання в галузі поштового зв’язку та запровадження дієвого механізму державного контролю за рівнем якості послуг поштового зв’язку, що надаються операторами поштового зв’язку | приведення у відповідність до сучасної світової практики та вимог Всесвітнього поштового союзу нормативної бази стосовно обробки міжнародних поштових відправлень | 01-01-2020 | 31-12-2020 | Мінінфраструктури
Мінфін
Державна митна служба |
| розробка та прийняття підзаконних регуляторних актів для приведення нормативної бази у відповідність до оновленого Закону України «Про поштовий зв’язок» та вимог Директиви 97/67/ЄС, зокрема оновлення та осучаснення «Правил надання послуг поштового зв’язку» | 31-12-2020 | 31-12-2022 | Мінінфраструктури |