

ИЗВЕШТАЈ

ОД МОНИТОРИНГОТ
ЗА ПОСТАПУВАЊЕТО
НА НАДЛЕЖНИТЕ
РЕГУЛАТОРНИ ТЕЛА
И ИНСТИТУЦИИ ПО
ПОДНЕСОЦИ ОД СТРАНА НА
ПОТРОШУВАЧИ
ВО СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



Извештај

од мониторингот за постапувањето на
надлежните регулаторни тела и
институции по поднесоци од страна на
потрошувачи во Северна Македонија

ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ ЗА ПОСТАПУВАЊЕТО НА НАДЛЕЖНИТЕ РЕГУЛАТОРНИ ТЕЛА И ИНСТИТУЦИИ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОДНЕСОЦИ ОД СТРАНА НА ПОТРОШУВАЧИ ВО СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



Институт за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ

www.isie.org.mk

Лектура: м-р Лилјана Јовановска

Печати: Стоби Трејд ДООЕЛ



Подготовката на овој извештај е поддржана од Шведската агенција за меѓународна развојна соработка (Sida) преку Проектот „Нордиска поддршка за напредок на Северна Македонија“, имплементиран од Канцеларијата на Обединетите нации за проектни услуги (УНОПС). Содржината на овој извештај е единствена одговорност на Институтот за стратешки истражувања и едукација (ИСИЕ) од Скопје и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на СИДА, Секретаријатот за европски прашања на Владата на Северна Македонија и УНОПС. Репродукцијата е дозволена за некомерцијални цели со наведување на изворот.

ЗА ПРОЕКТОТ

Проектот „Чувар на правдата за потрошувачите: Зајакнување на капацитетите на граѓанските организации и медиумите за мониторинг, промоција и застапување на заштитата на потрошувачите во Северна Македонија“ (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), го спроведува Институтот за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ од Скопје во периодот декември 2019 – декември 2020 година.

Целта на проектот е да ги зајакне капацитетите на граѓанските организации и медиумите за подобро следење и известување за постапките за решавање на потрошувачки спорови. Проектот особено е насочен кон постапувањето на различните регулаторни тела и агенции, како и инспекциски органи, при разрешување на спорови на потрошувачи.

Овој проект се спроведува со грант доделен од Шведската агенција за меѓународна развојна соработка преку проектот „Нордиска поддршка за напредок на Северна Македонија“ кој има за цел да го зајакне капацитетот на Република Северна Македонија за интеграција во Европската Унија, а исто така да го помогне и вклучувањето на граѓанските организации и медиумите во текот на сите фази на пристапниот процес. На локално ниво, проектот ќе придонесе за порамномерен општествено-економски развој преку унапредување на локалната инфраструктура на помалку развиените општини и поддршка за нови вработувања.

Во рамките на проектот Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and

Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, ИСИЕ го подготви овој Извештај, преку кој сакаме го поттикнеме интересот на граѓанските организации и медиуми за заштитата на правата на потрошувачите во нашата земја.

Скратеници

- АЕК – Агенција за електронски комуникации
- АСО – Агенција за супервизија на осигурување
- АХВ – Агенција за храна и ветеринарство
- ДПИ – Државен пазарен инспекторат
- ЕУ – Европска Унија
- ИСИЕ – Институт за стратешки истражувања и едукација
- МИОА – Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
- НБРСМ – Народна банка на Република Северна Македонија
- РКД – Регулаторна комисија за домување
- РКЕ – Регулаторна комисија за енергетика и водни услуги
- РСМ – Република Северна Македонија

Вовед

Прашањето на заштитата на потрошувачите е од големо значење во секое општество. Секој граѓанин е заинтересиран да консумира безбедна храна, да користи квалитетни услуги и во случај на спор, да има на располагање ефикасен механизам за заштита на потрошувачките права. Не случајно на ова прашање му се посветува огромно значење во Европската Унија (ЕУ), а во рамките на преговорите заштитата на потрошувачите и здравствената заштита се одвоени во посебно поглавје (поглавје 28).

Република Северна Македонија како земја кандидат која ќе ги започне преговорите во текот на 2020 година, веќе подолг временски период е предмет на мониторинг и во областа на заштитата на потрошувачите. Во таа насока, Извештајот на ЕУ за прогресот на земјата за 2019 година констатираше серија предизвици во делот на заштитата на потрошувачите. Во овој извештај беше нагласено дека земјата е умерено подготвена во областа на заштитата на потрошувачите, а како потенцијални предизвици беа идентификувани: потребата од усогласување на правната рамка со *acquis* особено зајакнувањето на оперативните структури за заштита на потрошувачите, ограничените финансиски ресурси и теренски активности за заштита на потрошувачите, засилен надзор на пазарот во делот на безбедноста на производите, отсуство на веб-платформа и други современи комуникациски алатки за заштита на потрошувачите.¹

Паралелно со тоа, областа на заштитата на потрошувачите е исклучително сложена со оглед на фактот дека е регулирана во

¹ Европска комисија, Извештај за Северна Македонија за 2019 година, достапно на <http://www.sep.gov.mk/data/file/Dokumenti/Izveshtaj%202019-F.pdf>, посетено на 6 април 2020 година.

повеќе комплексни закони и е во надлежност на различни регулаторни тела и институции.

Имајќи го тоа предвид, овој извештај за предмет го има постапувањето на надлежните регулаторни тела и институции за постапување по поднесоци од страна на потрошувачи и граѓани кога се загрозува нивните права. Во таа смисла, во овој документ се вклучени следните субјекти:

- Агенција за електронски комуникации;
- Агенција за супервизија на осигурувањето;
- Агенција за храна и ветеринарство;
- Државен пазарен инспекторат;
- Народна банка на Република Северна Македонија;
- Регулаторна комисија за енергетика и водни услуги и
- Регулаторна комисија за домување.

Овие субјекти беа избрани врз основа на фактот дека секоја од нив е надлежна за постапување на значителен спектар на односи во кои се опфатени потрошувачите. Намерата на мониторингот беше да се видат предностите и слабостите на секој од одделните субјекти и преку нивните позитивни искуства и практики, да се влијае на подобрување на слабостите на друг субјект, односно најдобрите практики да бидат пример за подобрување на работата и/или законската рамка која се однесува на друг субјект.

За потребите на истражувањето беа подготвени 7 истражувачки алатки кои содржеа по дваесетина индикатори преку кои се обезбедија непосредни примарни податоци од страна на наведените субјекти преку користење на методолошките алатки барање за пристап до информации од јавен карактер. Истражувањето беше спроведено во периодот јануари – април 2020 година.

Исто така, за потребите на мониторинг извештајот беа анализирани следните закони:

- Закон за супервизија на осигурувањето;²
- Закон за електронските комуникации;³
- Закон за домување;⁴
- Закон за Народната банка на Република Северна Македонија;⁵
- Закон за енергетика;⁶
- Закон за Државен пазарен инспекторат;⁷
- Закон за заштита на потрошувачите;⁸
- Закон за супервизија на осигурувањето;⁹
- Закон за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредити;¹⁰
- Закон за трговија;¹¹

² „Службен весник на Република Македонија“ бр. 27/2002, 98/2002, 79/2007, 88/2008, 67/2010, 44/2011, 112/2011, 188/2013, 30/2014, 43/2014, 112/2014, 153/2015, 192/2015, 23/2016, 83/2018 и 198/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 101/2019).

³ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 98/2019 и 153/2019

⁴ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 99/2009; 57/2010; 36/2011; 54/2011; 13/2012; 55/2013; 163/2013; 42/2014; 199/2014; 146/2015; 31/2016 и 64/2018).

⁵ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 158/2010, 123/2012, 43/2014, 153/2015, 6/2016 и 83/2018.

⁶ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 96/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 96/2019.

⁷ Закон за Државен пазарен инспекторат („Службен весник на Република Македонија“ бр. 24/2007, 81/2007, 36/2011, 164/2013, 41/2014, 33/2015, 61/2015, 152/2015, 53/2016, 83/2018 и 120/2018).

⁸ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 и 140/2018.

⁹ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 8/08, 88/08, 56/09, 67/10 и 44/11, 112/11, 7/12, 30/12, 45/12, 60/12, 64/12, 23/13, 188/13, 43/14, 112/14, 153/15, 192/15, 23/16, 83/18, 198/18 и 101/19.

¹⁰ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 51/2011, 145/2015, 23/2016 и 20/2019.

¹¹ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 16/2004; 128/2006; 63/2007; 88/200; 159/2008; 20/2009; 99/2009; 105/2009; 115/2010; 158/2010; 36/2011; 53/2011; 148/2013; 164/2013; 97/2015; 129/2015; 53/2016 и 120/2018.

- Закон за угостителска дејност;¹²
- Закон за безбедност на производите;¹³
- Закон за банките;¹⁴
- Закон за електронска трговија;¹⁵
- Закон за безбедност на храната;¹⁶
- Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер;¹⁷

како и следните документи:

- Годишен извештај за работата на Агенцијата за електронски комуникации за 2019 година;
- Годишен извештај за работата на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги за 2018 година;
- Годишен извештај за работа на Регулаторна комисија за домување за 2019 година;
- Годишен извештај за работа на Народна банка на Република Северна Македонија за 2019 година;
- Годишен извештај за работа на Државен пазарен инспекторат за 2018 година;
- Годишен извештај за работа на Агенција за храна и ветеринарство за 2018 година и
- Годишен извештај за работа на Агенцијата за супервизија на осигурувањето за 2018 година.

¹² „Службен весник на Република Македонија“ бр. 62/2004, 89/2008, 115/2010, 53/2011, 141/2012, 164/2013, 187/2013, 166/2014, 199/2014, 129/2015, 192/2015, 39/2016, 53/2016 и 71/2016.

¹³ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 33/2006; 63/2007; 24/2011; 51/2011; 148/2011; 164/2013; 152/2015; 53/2016 и 140/2018.

¹⁴ „Службен весник на Република Македонија“ бр.67/07, 90/09, 67/10, 26/13 .15/15, 153/15, 190/16, 7/19 и "Службен весник на Република Северна Македонија" бр. 101/19.

¹⁵ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 133/2007, 17/2011, 104/2015 и 192/2015.

¹⁶ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 157/2010, 53/2011, 1/2012, 164/2013, 187/2013, 43/2014, 72/2015, 84/2015, 129/2015, 213/2015, 39/2016 и 64/2018.

¹⁷ „Службен весник на Република Северна Македонија“ број 101/2019.

Основна цел на ова истражување беше да се оцени ефикасноста на постапката за одлучување по поднесоци на потрошувачите. Во таа насока, преку дефинираните индикатори се изврши оценка на човечките капацитети со кои располагаат наведените субјекти, нивните образовни квалификации и нивните професионални квалификации. Исто така, анализирани беа и можностите и алатките кои им стојат на потрошувачите и граѓаните за поднесување на поднесоци и поведување на соодветните постапки. Посебен интерес беше да се утврди дали граѓаните може поднесоците да ги доставуваат електронски, дали може електронски да се информираат за текот на постапката и дали може електронски да се информираат за исходот на постапката. Тоа е особено важно во услови на дигитализација. Дополнителен значаен момент во ова истражување претставува и фактот дека истото се реализираше за време на пандемијата на вирусот КОВИД – 19, како и во услови на прогласена вонредна состојба во Република Северна Македонија. Се чини дека токму оваа новосоздадена состојба уште повеќе го поттикна интересот на јавноста и граѓаните за достапноста на електронските услуги на организациите и институциите, вклучувајќи и во областа на заштитата на потрошувачите.

Преку соодветните индикатори намера беше и да се процени дали и колку надлежните регулаторни тела и институции им овозможуваат на граѓаните и потрошувачите да бидат запознаени со правилата и процедурите за отпочнување на постапка и поднесување на поднесок. Имајќи ги предвид и заклучоците од Извештајот на Европската комисија за прогресот на земјата, намерата беше и да се утврди, дали овие субјекти имаат претходно подготвени упатства и водичи, кои се јавно достапни, а во насока на запознавање на потрошувачите со нивните права во односните постапки. Овој индикатор беше дизајниран со претпоставка дека потрошувачите не поседуваат доволно правни познавања кои ќе им овозможат активно и ефикасно учество во односните постапки.

Заштитата на потрошувачите и правата на потрошувачите се сериозен правен корпус, уреден со мноштво на закони и подзаконски акти, а потрошувачите своите права може да ги остваруваат во поголем број соодветни судски постапки. Овој проект и мониторинг извештај се концентрирана анализа на постапувањето на погоре набројаните тела и институции, како и нивната законска поставеност. Посебно внимание при истражувањето беше посветено на фактот дека избраните институции располагаат со различни капацитети, приходи, како и дека имаат различна надлежност. Исто така, треба да се има предвид дека повеќе граѓански организации спроведувале или спроведуваат мониторинг на овие тела, но досега не е спроведен мониторинг во однос на заштитата на правата на потрошувачите.

На крајот, преку подготовката на овој извештај за мониторинг, сакавме да ја оцениме и транспарентноста и подготвеноста за соработка на наведените субјекти со граѓанските организации. Во таа смисла подготвивме и краток тест на индикатори во делот на респонзивноста на овие тела, а поврзано со барањата за слободен пристап до информации од јавен карактер, кои ги доставивме до овие субјекти согласно со Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер. Врз основа на респонзивноста на институциите и квалитетот на дадените одговори, на секоја од институции им беа алоцирани соодветен број поени кои се прикажани во третиот дел на секоја поединечна анализа во форма на тест за отвореност кон граѓанскиот сектор. Поголем дел од субјектите одговорија во целост на бараните индикатори. Дел од субјектите, за жал или не, одговорија на бараните индикатори за кои тие се иматели на информации, или упатија на нивните интернет страници каде се објавени нивните годишни извештаи за работа. Овој одговор не е на начин и во форма согласно со барањето на информации од јавен карактер упатено до овие иматели на информации. Но, дури и во ваквите случаи, интересно е што овие субјекти, годишниот извештај за работа не го доставија во самиот одговор, туку упатија на нивната

интернет страница. Со оглед на фактот што информациите беа побарани во електронска форма, не би се создал дополнителен трошок за односните тела. Но и покрај тоа, дел од субјектите не ги доставија извештаите за работа во електронска форма. Од тие причини, тоа јасно е назначено во овој извештај. Имено, во главниот текст е наведено дека не е доставен податок, додека во фуснота е содржан податокот до кој е дојдено индиректно. Целта на ваквиот пристап е да се поттикне зголемен степен на соработка со граѓанските организации, но и да се подобри транспарентноста и отчетноста на надлежните државни органи.

На крајот на овој извештај се прикажани и заклучоците и препораките од спроведеното истражување.

ИЗВЕШТАЈ ЗА МОНИТОРИНГОТ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ



ИЗВЕШТАЈ ЗА МОНИТОРИНГОТ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Агенцијата за електронски комуникации.

Дел I – Анализа на правната рамка за постапување на Агенцијата за електронски комуникации

Законот за електронски комуникации е основниот акт со кој се уредува дејноста на електронските комуникации во Северна Македонија. Секако, во насока на остварување на правата на потрошувачите кај електронските комуникации, во уредување на потрошувачкиот договорен однос треба предвид да се земат и Законот за заштита на потрошувачите, Законот за облигационите односи и Законот за електронска трговија.

1. Надлежно тело

Согласно со Законот за електронски комуникации¹⁸, регулаторен орган надлежен за спроведување на овој Закон е Агенцијата за електронски комуникации. Дополнително, согласно со членот 4 од овој закон, ингеренции во оваа сфера се предвидени и за министерството надлежно за работите од областа на електронските комуникации.

¹⁸ Закон за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија“ бр. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 98/2019 и 153/2019).

Лична карта на Агенција за електронски комуникации¹⁹
Број на вработени со состојба од 31 декември 2019 година
– 125 вработени.

Во 2018 година се остварени вкупно тековни приходи:
510.761.000 денари.

Во 2019 година се остварени вкупно тековни расходи:
365.496.000 денари.

Согласно со членот 14 од Законот за електронски комуникации, органи на Агенцијата се Комисија и Директор. Бројниот состав на Комисијата е 5 членови.²⁰ Во членот 16 се уредени условите кои треба да ги исполнува лице избрано за член на комисијата.²¹ Посебни правила за судир на интереси и неспоивост на функцијата се уредени во членот 17. Надлежностите на Комисијата се уредени во членот 19 од Законот за електронски комуникации. Од интерес на оваа анализа важно е да ги издвоиме следните надлежности на Комисијата: донесување на одлука за усвојување на Годишен извештај за работа на Агенцијата, донесување одлука за усвојување на Годишната програма за работа на Агенцијата за наредната година, соработува со други државни органи и институции, органи на единиците на локалната самоуправа

¹⁹ Годишен извештај за работата на Агенцијата за електронски комуникации за 2019 година, достапно на <http://aek.mk/wp-content/uploads/2020/03/Godisna-izvestaj-za-rabota-2019.pdf>

²⁰ Член 15 од Закон за електронски комуникации.

²¹ Согласно со член 16, услови за именување на членови на Комисијата се: да е државјанин на Република Северна Македонија, во моментот на именувањето со правосилна судска пресуда не му е изречена казна или прекршочна санкција забрана за вршење на професија, дејност или должност; активно го користи македонскиот јазик, има стекнати најмалку 240 кредити според ЕКТС или завршен VII/1 степен образование од областа на информатиката, телекомуникациите, правото или економијата, има најмалку пет години соодветно работно искуство и посебни знаења од областа на електронските комуникации и поседува сертификат за познавање на компјутерски програми за канцелариско работење.

и со невладини организации и здруженија на граѓани во Република Македонија, дава мислења, препораки и предлози до Собранието на Република Северна Македонија и други државни органи и институции од областа на електронските комуникации и усвојува општи акти за работењето на Агенцијата утврдени во Статутот на Агенцијата, а по предлог на директорот на Агенцијата. Во членот 22 од Законот за електронски комуникации се уредува начинот и процедурата за именување на директор на Агенцијата. Членот 24 од Законот за електронски комуникации ги уредува надлежностите на директорот на Агенцијата.

2. Принципи и постулати на работа

Во член 7 од Законот за електронски комуникации се опфатени регулаторните начела и цели:

гарантирање дека крајните корисници, вклучувајќи ги и лицата со инвалидитет, старите лица и лицата со посебни социјални потреби, добиваат максимална корист што се однесува до изборот, цената и квалитетот;

обезбедување пристап до универзалните услуги за сите граѓани во согласност со одредбите од овој закон;

обезбедување на високо ниво на заштита на правата на потрошувачите во нивните односи со операторите, а особено преку обезбедување на едноставна и евтина постапка за решавање на спорови во согласност со одредбите од овој закон;

промовирање на обврски за давање на јасни информации, особено во поглед на обврската за транспарентност на цени и услови за користење на јавни електронски комуникациски услуги и

промовирање на можноста крајните корисници да остварат пристап и да дистрибуираат информации или да користат апликации и услуги по сопствен избор.

Дополнително, како параметри се предвидени должноста на Агенцијата да ги применува регулаторните начела за објективност, транспарентност, недискриминација и пропорционалност и тоа особено преку:

заштита на конкуренцијата во корист на потрошувачите и промовирање, доколку е соодветно, конкуренција заснована на инфраструктура и земање предвид на разновидноста на условите кои се однесуваат на конкуренцијата и потрошувачите кои постојат во различните географски области во рамките на Република Северна Македонија.

Во делот на надлежностите, како што е утврдено во членот 8 од Законот за електронски комуникации, на Агенцијата за електронски комуникации, се предвидени следниве кои се од интерес за овој извештај: 1) врши надзор и контрола и да го следи работењето на операторите во согласност со овој закон и прописите донесени врз основа на него; 2) одобрува и контролира стандарден претплатнички договор на оператор; 3) презема мерки во согласност со овој закон во случаите кога е извршена повреда на одредбите од овој закон или на прописите донесени врз основа на него; 4) соработува, дава мислења, предлози и разменува податоци со органи на државната управа, надлежни тела и институции за работи што се предмет на уредување со овој закон; 5) бара податоци и информации од операторите, согласно со овој закон; 6) обезбедува информации за корисниците, операторите и меѓународните организации и тела и б) донесува подзаконски акти потребни за спроведување на овој закон.

Законот за електронски комуникации, исто така содржи и посебни одредби во насока на барање за транспарентност при постапување од страна на операторите. Имено, согласно со членот 108, став (1) од Законот, операторите се должни да објавуваат транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи, за сите надоместоци во случај на раскинување на договорот за приклучок и користење на јавна

комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, како и информации за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат. Таквите информации се објавуваат во јасна, разбирлива и лесно достапна форма.

Во насока на транспарентноста е и одредбата од членот 109, став (1) од Законот според кој операторите се должни јавно да објавуваат споредливи, соодветни и ажурирани информации за квалитетот на нивните услуги и за преземените мерки за обезбедување еквивалентност во однос на пристапот на крајните корисници со инвалидитет. Пред да ги објават овие информации, операторите се должни да ѝ ги достават на Агенцијата, по нејзино барање.

3. Контролни механизми

Согласно со членот 34 од Законот за електронски комуникации, се предвидува надлежноста за вршење на надзор. Имено, Агенцијата врши надзор над оператори и други правни и физички лица кои вршат активности на обезбедување на електронски комуникации, во согласност со овој закон, прописите донесени врз основа на него, обврските наметнати од нејзина страна, како и на усогласеноста со условите утврдени за користење на радиофреквенции и за користење на броеви и/или серии на броеви.

Во членот 35 од Законот за електронски комуникации се предвидени различните видови надзор кои вклучуваат: редовен надзор, вонреден надзор или контролен надзор. Редовниот надзор се врши врз основа на годишната програма за вршење на надзор и опфаќа надзор над спроведувањето на Законот, прописите донесени врз основа на него, обврските наметнати од страна на Агенцијата, како и на усогласеноста со условите утврдени за користење на радиофреквенции и за користење на броеви и/или серии на броеви. Вонредниот надзор се врши врз основа на писмена иницијатива поднесена од државни органи, оператори,

физички или правни лица, како и во случај на сомневање по службена должност на Агенцијата. Контролниот надзор се врши по истекот на рокот определен во поединечен акт донесен од страна на директорот на Агенцијата со цел да се утврди дали субјектот на надзорот: постапил по актот во целост, делумно постапил по актот или не постапил по актот.

Во делот на надзорот, треба да се наведе и членот 49, според кој се уредува правото на судска заштита, а во контекст на решението на Агенцијата за електронски комуникации, кое се обезбедува со тужба за поведување на управен спор, пред управниот суд.

Во однос на начинот на решавање на спорови помеѓу потрошувачите и операторите треба да се имаат предвид три процедури и тоа:

- Постапка за решавање на спорови согласно со членот 53 од Законот за електронски комуникации;
- Постапка за судско решавање на спорови и
- Постапка за посредување согласно со членот 54 од Законот за електронски комуникации.

Од посебен интерес во оцената на заштитата на правата на потрошувачите се одредбите од глава шеста на Законот за електронски комуникации во кои се уредува постапувањето во поглед на решавање на споровите. Имено, согласно со членот 53 од Законот за електронски комуникации, Агенцијата, води постапка за решавање на спорови меѓу: крајни корисници и оператори согласно со одредбите од овој закон.

Согласно со Законот во однос на постапката за решавање на спорови, важни се следните аспекти:

Чекор 1: Постапката за решавање на спорови започнува со Барање на едната од страните на спорот.

Чекор 2: По приемот на барањето, Агенцијата, пред да ја започне постапката за решавање на спор, е должна на страните во спорот да им ја предложи постапката за посредување утврдена во членот 54 од Законот.

Чекор 3: Доколку која било од страните во спорот не ја прифати постапката за посредување, или доколку во постапката за посредување не дојде до склучување на спогодба меѓу страните во спорот, Агенцијата по барање на една од страните во спорот или по службена должност доколку се работи за спор за обврските од членот 73 од Законот, ќе го реши спорот.

Согласно со членот 53, став (7) од Законот за електронски комуникации, Агенцијата е должна да го реши спорот во најкраток можен временски рок, а најдоцна во рок од четири месеци од денот на започнувањето на постапката за решавање на спорот, освен во исклучителни околности кога истиот може да биде продолжен.

Како насока на постапување за Агенцијата е одредбата од членот 53, став (8) од Законот за електронски комуникации, според кој Агенцијата е должна при решавање на споровите да ги има предвид и целите и регулаторните начела од членот 7 од Законот за електронски комуникации.

Во насока на обезбедување на транспарентност е членот 53, став (9) од Законот за електронски комуникации, според кој Агенцијата е должна јавно да ги објавува одлуките во врска со споровите при што треба да ја има предвид заштитата на личните податоци и забраната за објавување на деловни тајни на странките.

Друг модалитет на решавање на спорови е одредбата предвидена во членот 54 од Законот за електронски комуникации која го содржи концептот на „посредување“. Имено, согласно со ставот (1) на членот 54, од Законот за електронски комуникации, Агенцијата на страните во спорот им предлага постапка на посредување со цел за истите меѓусебно да се договорат со склучување на спогодба. Агенцијата е должна во рок од осум дена од денот на приемот на барањето за решавање на спор на страните во спорот да им достави писмен предлог за спроведување на постапка за посредување. Постапката на посредување ќе се спроведе доколку страните во спорот во рок од пет дена од денот на приемот на писмениот предлог ставот (2) на членот 54 од Законот за електронски комуникации, писмено ќе ја известат Агенцијата дека

се согласни да се спроведе постапка на посредување. Во постапката на посредување Агенцијата има улога на посредник и ја води постапката на посредување применувајќи ги начелата на непристрасност, еднаквост и правичност и притоа водејќи сметка за испочитување на целите и регулаторните начела од членот 7 од овој закон.

Законот за електронски комуникации, во членот 107 ја уредува содржината на Договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги. Во таа насока, оваа одредба предвидува обврска договорот да биде во јасна, сеопфатна и лесно достапна форма.

Согласно со членот 120 од Законот за електронски комуникации, со кој се уредува правото на приговор и тужба, претплатник има право до операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.

4. Механизми за соработка со граѓански сектор

Како алатки преку кои граѓанскиот сектор може да ја следи работата на Агенцијата за електронски комуникации, може да го наведеме извештајот за работа на Агенцијата согласно со членот 11 од Законот за електронски комуникации.

Понатаму, согласно со членот 12 од Законот за електронски комуникации, се предвидува обврска за транспарентност во работењето на Агенцијата која е должна квартално, во текот на годината, јавно да објавува извештаи за развојот и состојбите на пазарот за електронски комуникации. Исто така, согласно со оваа одредба, Агенцијата е должна најмалку два пати годишно да

организира јавни состаноци со цел да им овозможи на сите заинтересирани страни да ги изразат нивните ставови и мислења по однос на развојот на електронските комуникации во Република Македонија, а особено за: состојбите на пазарот за електронски комуникации, реализација на активностите и исполнување на целите од годишната програма за работа на Агенцијата и правата на сите крајни корисници, вклучувајќи ги и лицата со инвалидитет во врска со обезбедувањето на јавни електронски комуникациски услуги. Агенцијата со подзаконски акт поблиску ги уредува: начинот на примање на предлози од заинтересираните страни, податоците и информациите што Агенцијата ќе ги објавува, како и начинот на пристап до истите, согласно со закон и начин на соработка со претставници на организации на корисниците на електронски комуникациски услуги.

Во продолжение, во членот 13 од Законот за електронски комуникации, Агенцијата пред да донесе или измени подзаконски акти или одлуки од своја надлежност, а кои значително влијаат на релевантниот пазар на електронски комуникации, како и пред да ја донесе годишната програма за работа на Агенцијата за наредната година, е должна на својата веб-страница јавно да ја објави предложената одлука или подзаконскиот акт, односно предложената годишна програма за работа на Агенцијата за наредната година, со цел да обезбеди јавна расправа со која ќе им се овозможи на сите заинтересирани страни да ги изразат своите мислења, гледишта и ставови во однос на истите.

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Во овој дел се прикажани одговорите од доставените барања за пристап до информации од јавен карактер.

Табела 1: Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети на Агенцијата за електронски комуникации

Бр.	Прашање	Одговор
1.	Колку спорови меѓу крајни корисници и оператори за кои е надлежна Агенцијата за електронски комуникации се регистрирани во 2018 година и во 2019 година одделно?	Во 2018 година во Агенцијата за електронски комуникации се поднесени 834 барања за решавање на спорови, додека во 2019 година се поднесени 715 барања.
2.	Колку од споровите поведени помеѓу крајни корисници и оператори се одлучени во корист на крајниот корисник во 2018 година и 2019 година одделно? Ве молиме да ни доставите податоци за структурата на одлуките (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	Во 2018 година Агенцијата за електронски комуникации има донесено 90 решенија со кои се усвојува или се усвојува делумно барањето и 103 решенија се кои се одбива и отфрла барањето на корисник. Во 2019 година донесени се 145 решенија со кои се усвојува или се усвојува делумно барањето и 236 решенија се кои се одбива и отфрла барањето на корисник.
3.	Колку во просек трае процедурата за одлучување по спор помеѓу крајни корисници и оператори во 2018 година и 2019 година одделно?	Процедурата за решавање на спор помеѓу крајните корисници и операторите трае 3 месеци.
4.	Дали водите евиденција за предметот на спор кој е опфатен со приговор на крајните корисници? Доколку водите евиденција, доставете ни податоци од евиденцијата за 2018 година и 2019 година.	Агенцијата известува дека води таков регистар, но наведува дека се работи за интерен податок и не може да се достави.
5.	Колку постапки се воделе пред Управен суд, по тужби против решение на	Пред управен суд во 2018 година се поднесени 24 предмети, додека

	Агенцијата за спор помеѓу краен корисник и оператор, и колку од овие тужби се уважени, одбиени и отфрлени во 2018 година и 2019 година? По колку од овие судски одлуки имате постапено?	во 2019 година 8 предмети, од кои некои се уште активни, поради што не е доставен податок за исходот.
6.	Дали и колку изнесуваат трошоците за поднесување на барање за решавање на спор помеѓу трајни корисници и оператори во 2018 година и 2019 година одделно?	Крајните корисници немаат трошоци за поведување на постапка за решавање на спор.
7.	Дали и колку судски постапки се поведени, а кои произлегуваат од спорови помеѓу крајни корисници и оператори?	Агенцијата не поседува таков податок.
8.	Дали во годишниот извештај за работа на Агенцијата се содржани податоци за постапувањето во постапки на споровите помеѓу крајните корисници и операторите?	Во годишниот извештај Агенцијата ги вклучува и податоците за постапување во постапки на спорови помеѓу крајни корисници и оператори.
9.	Дали Агенцијата бара крајните корисници преку содржина на договорите кои ги склучуваат и/или преку содржината на општите услови (или посебните услови) кои ги одобрува Агенцијата, да бидат запознаени и со постапката за решавање на спорови или постапката за поднесување на претставка?	Да, Агенцијата ги информира корисниците за постапката.
10.	Дали на интернет страницата на Агенцијата се достапни упатства во електронска форма со насоки за крајните корисници за начинот на поднесување на барање за решавање на спорови? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок?	На интернет страницата на Агенцијата се достапни упатства.
11.	Дали на интернет страницата на Агенцијата се достапни обрасци на пријава кои може да бидат користени од страна на граѓаните за поднесување на барање за решавање на спорови?	На интернет страницата на Агенцијата достапни се обрасци за пријава.
12.	Дали барањата за решавање на спорови може да се поднесуваат во електронска форма преку електронски	Барањето за решавање на спорови може да се поднесе во електронска форма.

	образец на интернет страницата на Агенцијата?	
13.	Дали подносител на барање за решавање на спор може по електронски пат да ги следи фазите на постапување по барањето?	Нема можност да се следи решавањето на спорот по електронски пат, но информации за постапување по решавање на спорот може да се добијат телефонски на бесплатниот број 190.
14.	На кои јазици се достапни обрасците за поднесување на барање за посредување?	Обрасците се достапни на македонски јазик.
15.	Дали Агенцијата има интерни акти со кои се уредува постапката по однос на барањето за решавање на спорови помеѓу краен корисник и оператор? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма.	Агенцијата поседува интерни акти кои се јавно достапни на интернет страницата.
16.	Дали Агенцијата постапува по анонимно поднесена претставка или поплака од граѓани?	Агенцијата бара податоци кои се задолжителна содржина на Барањето за решавање на спор.
17.	Согласно со систематизацијата на Агенцијата и законските прописи, какви образовни квалификации се бараат за работните места на лицата кои одлучуваат по пријави на потрошувачи?	Согласно со систематизацијата, за работните места на лицата кои што одлучуваат по приговори од потрошувачи е предвидено високо образование.
18.	Какви се образовните квалификации (завршено образование) на лицата во Агенцијата кои одлучуваат по барањата за решавање на спорови помеѓу крајни корисници и оператори?	Лицата вработени во АЕК кои постапуваат по приговори на потрошувачите имаат завршено високо образование – правен факултет, економски факултет или електротехнички факултет.
19.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 година учествувале лицата во Агенцијата кои одлучуваат по барањата за решавање на спорови помеѓу крајни корисници и оператори?	Во 2018 година е одржана една обука, во 2019 година нема одржано обука.
20.	Колку од обуките од претходното прашање се финансирани од Агенцијата и колкав е износот потрошен за финансирање на учеството на обуките, вклучително и организирање на обуки или било какви трошоци	Обуката спроведена во 2018 година е финансирана од АЕК, трошокот е 1.264,73 денари по слушател.

	поврзани со организирање на обуки за 2018 година и 2019 година?	
21.	Дали и колку претставки против Агенцијата и/или вработени во Агенцијата има поднесено во 2018 и 2019 година согласно со Законот за претставки и предлози? Доколку има поднесено претставки, колку од претставките биле оценети како основани?	Во 2018 и 2019 година нема поднесено претставки.
22.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено Агенцијата во 2018 и 2019 година согласно со Законот за заштита на укажувачите?	Во 2018 и 2019 година нема поднесено пријави од укажувачи.
23.	Дали и колку пати Агенцијата има започнато постапка за отповикување на постојниот и определување нов давател на универзална услуга, во случај давателите на универзална услуга не ги постигнат утврдените параметри за квалитет три пати последователно во 2018 година и 2019 година?	Немало таква постапка во Агенцијата за електронски комуникации.

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	Да (3 поени) Да, но со доставена жалба (2) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали е доставен одговор на сите прашања?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Да – 3 поени

Дали одговорите на бараните информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	Да (3 поени) Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени) Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот (1 поен) Не	Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот – 1 поен
Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0 поени) Не (3 поени)	Не – 3 поени
ВКУПНО ПОЕНИ поени		13 поени од можни 15

Дел IV – Заклучоци

Анализата на законската рамка, како и на собраните податоци од индикаторите покажа дека:

- Законот за електронски комуникации содржи низа механизми кои овозможуваат учество на граѓанските организации како консултативни учесници, но не овозможуваат активно учество во процесот на одлучување. Имено, законските одредби не предвидуваат претставници од граѓански организации и

- експерти за потрошувачко право да бидат вклучени во органите на ова тело.
6. Законот за електронски комуникации предвидува значителни средства преку кои потрошувачите ќе ги остваруваат своите права, а исто така од обезбедените индикатори се забележува дека Агенцијата за електронски комуникации има подготвено упатства со кои потрошувачите ќе се стекнат со знаење за водење на постапките пред ова регулаторно тело.
 7. Во однос на човечките капацитети се покажа дека Агенцијата за електронски комуникации треба да покаже сериозни напори со цел да овозможи зголемен број обуки за нејзините вработени кои постапуваат по поднесоци од потрошувачи.
 8. Во однос на постапување по анонимни претставки, АЕК наведува дека претставката има задолжителна определена содржина. Во таа смисла АЕК ќе треба да ја има предвид одредбата од членот 8 од Законот за постапување по претставки и предлози, според која се постапува и по анонимна пријава доколку тоа е за заштита на јавниот интерес.
 9. Обрасците за поднесување на пријави/претставки се достапни само на македонски јазик;
 10. Статистичките податоци покажуваат дека бројот на поднесени барања за решавање на спорови се намалува на годишно ниво, а релативно мал процент на подносителите го користат правото на жалба во второстепена постапка. Во таа насока, потребни се дополнителни истражувања кои ќе утврдат дали причината за тоа е што потрошувачите немаат потреба да иницираат спор, или пак причината е тоа што потрошувачите немаат доверба во постапката за решавање на спорот.



11. Овозможувањето на следењето на решавањето на спорот по електронски пат ќе ја подобри транспарентноста на целиот процес.

ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА ОСИГУРУВАЊЕТО



ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА ОСИГУРУВАЊЕТО

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Агенцијата за супервизија на осигурувањето (АСО).

Дел I – Анализа на правната рамка за постапување на АСО

Дејноста на осигурителната индустрија во Северна Македонија е уредена со Законот за супервизија на осигурувањето.²² Поврзан клучен закон со оваа област е и Законот за облигационите односи, како основен материјален закон со кој се уредува договорот за осигурување. Дополнително, од интерес е и Законот за заштита на потрошувачите, како и Законот за електронска трговија.

1. Надлежно тело

Согласно со Законот за супервизија на осигурувањето, надлежно тело за надгледување на пазарот на осигурување, а со тоа и за заштита на интересите на договорните страни кај договорот за осигурување е Агенцијата за супервизија на осигурувањето. Согласно со членот 158-а, Агенцијата за супервизија на осигурувањето, се основа како самостојно и независно регулаторно

²² „Службен весник на Република Македонија“ бр. 27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 8/08, 88/08, 56/09, 67/10 и 44/11, 112/11, 7/12, 30/12, 45/12, 60/12, 64/12, 23/13, 188/13, 43/14, 112/14, 153/15, 192/15, 23/16, 83/18, 198/18 и 101/19

тело, со јавни овластувања утврдени во Законот. Агенцијата во рамките на своите надлежности и овластувања се грижи за законито и ефикасно функционирање на пазарот на осигурување со цел за заштита на правата на сопствениците и корисниците на осигурување.

Лична карта на Агенција за супервизија на осигурувањето

Податоци поврзани со бројот на вработени, приходи и расходи не се јавно достапни.²³

Како посебни контролни механизми во рамките на надлежностите на Агенцијата за супервизија на осигурувањето, а кои се определени во членот 158-б од Законот за супервизија на осигурувањето, ќе ги наведеме следните: 1) спроведува супервизија на друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва, друштвата за застапување во осигурувањето, осигурителните брокери, застапниците во осигурувањето и Националното биро за осигурување; 2) издава и одзема дозволи, согласности и лиценци врз основа на овој закон и другите закони во нејзина надлежност; 3) изрекува мерки на супервизија согласно со закон; 4) врши надзор над примената на мерките и дејствијата за спречување на перење пари и финансирање на тероризам согласно со Законот за

²³ Податоци поврзани со бројот на вработени, приходи и расходи не се јавно објавени како содржина на Годишниот извештај за работа на Агенцијата за супервизија на осигурувањето, достапен на http://aso.mk/wp-content/uploads-/2019/11/gi-aso_2018_finalen.pdf. Дополнително, не се објавени ни податоците кои се бараат согласно со член 10 од Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер („Службен весник на Република Северна Македонија“ број 101/2019 (пред сè: список на вработени, акт за систематизација, годишен буџет и завршна сметка).

спречување на перење пари и други приноси од казниво дело и финансирање на тероризам и друго.

Во членот 158-д како орган на Агенцијата за супервизија на осигурувањето е определен Советот на експерти. Согласно со членот 158-ѓ, Советот на експерти се состои од пет члена. Во членот 158-е, како професионални услови за извршување на должноста член на Советот на експерти се предвидува: да има завршено високо образование; да е признат експерт во областа на осигурувањето, финансиите или трговското право и да има најмалку пет години работно искуство во областа на осигурувањето или финансиите.

Во членот 158-с од Законот за супервизија на осигурувањето се определени надлежностите на Советот на експерти.

2. Принципи и постулати на работа

Во поглед на најдиректните одредби кои ги содржи Законот за супервизија на осигурувањето, а се однесуваат на правата на осигурениците (вклучувајќи ги и потрошувачите) од посебен интерес како засебни постулати се одредбите од членовите 49 од 52 од Законот.

Овие одредби се однесуваат на начинот на уредување на содржината на договорот за осигурување, а која подлежи на посебен интерес за потрошувачите изразена преку полисата, општите и посебните услови на договорот (вообичаено) подготвени од друштвата за осигурување. Секогаш кога зборуваме за договорот за осигурување, треба да ги имаме предвид и материјалните правила од Законот за облигационите односи. Имено, во таа насока е и одредбата од членот 49, став (3) од Законот за супервизија на осигурувањето, според која, договорот за осигурување не смее да биде во спротивност со одредбите на други закони кои ги регулираат договорите за осигурување. Но, за потребите на овој

Извештај, а во контекст на опфатот на предметот на Извештајот се земени во анализа релевантните одредби од Законот за супервизија на осигурувањето.

Во членот 49 од Законот за супервизија на осигурувањето, се уредува задолжителната содржина на договорот за осигурување (изразена преку полисата, општите и/или посебните услови). Согласно со оваа одредба, договорот за осигурување, кој покрива ризици на територијата на Северна Македонија, треба да содржи: 1) настани врз основа на кои настанува обврска на друштвото за осигурување за плаќања кои произлегуваат од договорот за осигурување, како и настани поради кои обврската на друштвото за осигурување за плаќање престанува; 2) начин на извршување, обем и пристигнување на обврските на друштвото за осигурување; 3) износот и условите за плаќање на премија, како и правни последици во случај на неплаќање; 4) период на важење на договорот за осигурување, во кој особено треба да се наведе: - начин на автоматско обновување на договорот за осигурување; - начин на кој договорот за осигурување може да се откаже, делумно или целосно да се прекине, како и обврски на друштвото за осигурување во тие случаи; 5) последици од побарувања кои произлегуваат од договори за осигурување во случај на пропуштање на предвидените рокови; 6) името на застапникот во осигурувањето, називот на друштвото за застапување во осигурувањето, односно осигурително брокерското друштво, доколку договорот за осигурување е склучен преку застапник, друштво за застапување, односно осигурително брокерско друштво; 7) потребни дејствија кои треба да ги преземе осигуреникот во случај на настанување на осигурениот случај во насока на реализација на оштетно побарување до друштвото за осигурување; 8) во однос на осигурување на живот, рокови и услови, како и обем на авансни плаќања согласно со полисите за осигурување, рокови и услови кои се однесуваат на учество на осигурениците во добивката на друштвото за осигурување, како и критериуми за

пресметка на нивното учество, и услови и методи за пресметка и исплата на откупна вредност.

Во членот 50 од Законот за супервизија на осигурувањето се содржани одредби според кои се определуваат правилата за известување на осигурениците при склучување на договори за осигурување. Имено согласно со ставот (1) на член 50, од Законот за супервизија на осигурувањето, ако осигуреникот е физичко лице, друштвото за осигурување, осигурителното брокерско друштво, друштвото за застапување во осигурувањето или застапникот во осигурувањето се должни, при склучување на договорот за осигурување да му ги приложат во писмена форма и известувањата (информациите) определени со закон.

Во членот 51 од Законот за супервизија на осигурувањето се содржани одредби со кои се уредуваат правилата за известување на осигуреникот за евентуални промени поврзани со статусот на друштвото за осигурување, осигурителното брокерско друштво, друштвото за застапување во осигурувањето или застапникот во осигурувањето.

Согласно со членот 52 од Законот за супервизија на осигурувањето, текстот на Општите и посебни услови на полиси и известувањето од членовите 50 и 51 од Законот за супервизија на осигурувањето, треба да бидат составени на јасен и разбирлив начин на македонски јазик. Друштвото за осигурување е должно на својата веб-страница да ги објави општите и посебните услови на осигурување, како и нивните измени во рок од пет дена од нивното донесување.

3. Контролни механизми

Согласно со членот 225-а од Законот за супервизија на осигурувањето, во случај кога осигуреникот, односно корисникот на осигурувањето смета дека друштвото за осигурување не се

придржува кон одредбите од договорот за осигурување, истиот може да достави претставка до: 1) соодветната организациона единица надлежна за решавање на спорови меѓу договорни страни во рамки на друштвото за осигурување; 2) службата за внатрешна ревизија во друштвото за осигурување; 3) организацијата за заштита на потрошувачи и 4) Агенцијата за супервизија на осигурување.

Во членот 225-б се предвидува дека заштита на правата на осигурениците и другите корисници на осигурување се врши согласно со Законот за потрошувачите, освен за прашањата кои се однесуваат на обврската за чување на доверливи податоци на кои се применуваат одредбите на овој закон.

Согласно со членот 225-в од Законот за супервизија на осигурувањето, друштвата за осигурување се должни да воспостават систем, интерни процедури и постапки за вонсудско решавање на спорови помеѓу осигурениците/корисниците на осигурувањето и друштвата за осигурување.

Како обврски на друштвата за осигурување може да ги вброиме:

4. Друштвото за осигурување е должно да се произнесе по претставката доставена од осигуреникот/договорувачот на осигурувањето во рок од 30 дена од денот на поднесување на претставката.
5. Друштвата за осигурување се должни во условите за осигурување да го наведат начинот на вонсудско решавање на спорите.
6. Друштвата за осигурување се должни да водат регистар на доставени и решени претставки.
7. Друштвата за осигурување се должни да ја известуваат Агенцијата за бројот и исходот од доставените и решените претставки.

Како конкретен механизам кој стои на располагање на Агенцијата за супервизија на осигурување, е механизмот на

супервизија над друштвата за осигурување. Согласно со членот 159, став (1) од Законот, Агенцијата спроведува супервизија на друштвата за осигурување со цел да утврди дали вршењето на работи на осигурување е согласно со правилата за управување со ризик, другите одредби од Законот, или други закони кои го регулираат работењето на друштвата за осигурување.

Агенцијата за супервизија на осигурувањето, супервизијата ја спроведува преку: перманентна вонтеренска супервизија на работењето на друштвата за осигурување преку прибирање, анализирање и верифицирање на извештаите и информациите кои ги доставуваат друштвата за осигурување и други лица, согласно со одредбите од овој закон; теренска (целосна или делумна) супервизија на работењето на друштвото за осигурување (контрола), како и дополнителна супервизија секогаш кога ќе се оцени дека тоа е во интерес и за заштита на правата на осигурениците и одредување мерки на супервизија во согласност со одредбите на овој закон.

Заштитата на потрошувачите се постигнува и преку известувањата од членот 163 од Законот за супервизија на осигурување кои се должни друштвата за осигурување да ги направат спрема Агенцијата, а кои вклучуваат: воведување на нови производи; промени во тарифи на премии и услови за осигурување.

Во членот 164 од Законот за супервизија на осигурувањето се содржани мерките кои може да ги презема Агенцијата за супервизија на осигурувањето, а кои вклучуваат: 1) наредба за отстранување на незаконитостите; 2) одредување на дополнителни мерки; 3) одземање на дозволата; 4) посебна управа; 5) поднесување на предлог за покренување на прекршочна постапка, односно изрекување на прекршочна санкција; 6) спроведување ликвидација на друштвото за осигурување и 7) поднесување предлог за отворање стечајна постапка на друштвото за осигурување.

Во рамките на сето работење, Агенцијата за супервизија на осигурувањето согласно со членот 201 од Законот за супервизија на осигурувањето, донесува решенија и наредби.

4. Механизми за соработка со граѓански сектор

Основни механизми кои му стојат на располагање на граѓанскиот сектор во поглед на спроведување на мониторинг на транспарентност и отчетност во работата на Агенцијата за супервизија на осигурувањето се податоците и информациите достапни во извештаите за работа и другите податоци содржани на интернет страницата, како и алатката барање за слободен пристап до информации од јавен карактер.

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Бр.	Индикатор	Одговор
1.	Колку претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица против друштвата за осигурување и/или реосигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, застапниците во осигурување и Националното биро за осигурување се доставени до АСО, во 2018 и во 2019 г. одделно?	Во 2018 година се доставени 104 и во 2019 година се доставени 97 претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица против субјектите на супервизија до Агенцијата за супервизија на осигурувањето.
2.	Колку од претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица против друштвата за осигурување и/или реосигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, застапниците во осигурување и Националното биро за	Во 2018 година во корист на осигуреникот, корисник на осигурување или трето лице се решени 35 претставки, негативно решени се 57 и претставки без основ за постапување се 12. Во 2019 година во корист на осигуреникот, корисник на

	осигурување се решени во корист на осигуреникот, корисник на осигурување или трето лице во 2018и 2019 г. одделно? Ве молиме, доколку имате податоци за структурата на одлуките да ни ги доставите (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	осигурување или трето лице се решени 31 претставки, негативно решени се 55 и претставки без основ за постапување се 11.
3.	Колку трае процедурата за одлучување по претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица во 2018 година и 2019 година одделно?	Процедурата за одлучување по претставки и во 2018 и во 2019 година, најчесто трае 30 дена. Овој рок може да биде пократок или подолг во зависност од сложеноста на претставката или од потребата за посредување на инволвираните страни во претставката.
4.	Дали и колку изнесуваат трошоците за поднесување на претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица во 2018 година и 2019 година одделно?	Поднесувањето на претставки е бесплатно. Истото е предвидено во член 6 од Правилникот за начинот на постапување по претставки поднесени до АСО од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица.
5.	Дали и колку судски постапки се поведени, а кои произлегуваат од спорови помеѓу претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица и друштвата за осигурување и/или реосигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, застапниците во осигурување и Националното биро за осигурување?	АСО не постапува по претставки за кои е веќе поведена судска постапка или по претставки за кои е веќе донесена судска пресуда. Агенцијата не води евиденција дали и за колку од негативно решените претставки е поведена судска постапка. Агенцијата нема поведено судска постапка по поднесена претставка.
6.	Дали во годишниот извештај за работа на Агенцијата се содржани податоци за постапувањето во претставките опишани во прашање број 1 од ова Барање?	Да
7.	Дали Агенцијата бара страните на договорите за осигурување, преку	Согласно член 225-в од Законот за супервизија на осигурување,

	содржина на договорите кои ги склучуваат (вклучително и полисите) и/или преку содржината на општите услови (и/или посебните услови), да бидат запознаени и со постапката за решавање на спорови или постапката за поднесување на претставка?	Друштвата за осигурување се должни во условите за осигурување да наведат само начин на вонсудско решавање на спорови.
8.	Дали на интернет страницата на АСО се достапни упатства во електронска форма со насоки за осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица за начинот на поднесување на претставки? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок!	На интернет страницата на Агенцијата е достапно упатство во електронска форма со насоки за осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица за начинот на поднесување на претставки.
9.	Дали на интернет страницата на Агенцијата се достапни обрасци на пријава кои може да бидат користени од страна на осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица за поднесување на претставки?	Во член 4 од Правилникот за начинот на постапување по претставки поднесени до АСО на осигурување од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица се наведени минимум потребни податоци кои мора да ги содржи една претставка, а поднесувањето на претставка може да биде во писмена или електронска форма.
10.	Дали АСО има интерни акти со кои се уредува постапката по претставки од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица и друштвата за осигурување и/или реосигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, застапниците во осигурување и Националното биро за осигурување? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма!	Агенцијата има интерна Процедура за постапување по претставки согласно која постапуваат овластените лица при обработка на претставките.
11.	Дали претставка од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица може да се поднесуваат во електронска форма преку електронски образец?	Претставките може да се поднесуваат во електронска форма на е-маил адреса pretstavki@aso.mk и од скоро на електронски образец.

12.	Дали подносителот може електронски да ги следи фазите на постапување по претставката?	Не.
13.	На кои јазици се достапни обрасците за поднесување на претставка?	На македонски јазик и на албански јазик.
14.	Дали Агенцијата постапува по анонимно поднесена претставка?	Агенцијата не постапува по анонимно поднесена претставка и истото е регулирано во член 3 од Правилникот за начинот на постапување по претставки поднесени до АСО од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица
15.	Согласно со систематизацијата на Агенцијата и законските прописи, какви образовни квалификации се бараат за работните места на лицата кои одлучуваат по претставки поднесени од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица?	Согласно систематизацијата на Агенцијата не е предвиден организационен облик за постапување по претставки. Агенцијата има овластени лица за постапување по претставки со посебен акт- Решение.
16.	Какви се образовните квалификации (завршено образование) на лицата во Агенцијата кои одлучуваат по претставки поднесени од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица?	Овластените лица за постапување по претставки имаат завршено високо образование.
17.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 година учествувале лицата во Агенцијата кои одлучуваат по претставки поднесени од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица?	Во 2018 година овластените лица не посетувале обуки во делот на заштита на потрошувачи. Во 2019 година овластените лица имаат посетено една обука во делот на заштита на потрошувачи.
18.	Колку од обуките од претходното прашање се финансирани од АСО и колкав е износот потрошен за финансирање на учеството на обуките, вклучително и организирање на обуки или било какви трошоци поврзани со организирање на обуки за 2018 и 2019 г.?	Посетената обука во 2019 година е финансирана од страна на Агенцијата и трошоците за посета на истата беа 250 евра од учесник.
19.	Дали и колку претставки против АСО и/или вработени во Агенцијата има поднесено во 2018 и 2019 г. согласно со Законот за претставки и предлози?	Во 2018 и 2019 година нема поднесено претставки против Агенцијата.

	Доколку има, колку од претставките биле основани и прифатени?	
20.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено АСО во 2018 и 2019 г. со Законот за заштита на укажувачите?	Во наведениот период Агенцијата нема добиено пријави.

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор		
Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	Да (3 поени) Да, но со доставена жалба (2) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали е доставен одговор на сите прашања?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали одговорите на бараните информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	Да (3 поени) Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени) Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк	Да, преку доставување на линк до интернет страница – 2 поени

	директно до документот (1 поен) Не	
Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0 поени) Не (3 поени)	Не – 3 поени
ВКУПНО ПОЕНИ поени	14 поени од можни 15	

Дел IV – Заклучоци и препораки

Во составот на Советот на експерти на Агенцијата за супервизија на осигурувањето, не е предвиден член, претставник од граѓански сектор. Исто така во составот на Советот на експерти на Агенцијата за супервизија на осигурувањето, во членот 158-е не е предвидено поседување на експертиза на членот од областа на потрошувачкото право (иако се предвидени одредени експертизи од слични области, т.е. трговско право)

Законот за супервизија на осигурувањето не содржи контролни механизми ниту пак механизми за учество на граѓански сектор преку консултативно учество во процесите на донесување на актите и документите за политики на ова тело.

Пожелно е во Годишниот извештај да се објавуваат податоци поврзани со бројот на вработени, приходи и расходи на Агенцијата.

Нема голема промена во бројот на поднесени претставки од страна на осигурениците во периодот 2018 – 2019 г.

Анализата на податоците за индикаторите покажаа дека Агенцијата за супервизија на осигурувањето:

- о има достапно упатство во електронска форма со насоки на поднесување на претставки, понатаму

- претставките може да се поднесуваат во електронска форма, но не може да се следи процесот на одлучување во електронска форма, што би можело да ја подобри транспарентноста на целиот процес;
- претставките може да се поднесуваат во електронска форма преку образец кој е достапен на македонски јазик и на албански јазик;
 - не се постапува по анонимни пријави, при што треба да се има предвид членот 8 од Законот за постапување по претставки и предлози.
 - Да се унапредуваат можностите за континуирана обука на вработените.

**ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ
НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ХРАНА
И ВЕТЕРИНАРСТВО (АХВ)**



ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ХРАНА И ВЕТЕРИНАРСТВО (АХВ)

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Агенцијата за храна и ветеринарство.

Дел I – Анализа на правната рамка за постапување на АХВ

Основен акт со кој се уредуваат правата на потрошувачите во делот на храната и безбедноста на храната е Законот за безбедност на храната²⁴. Паралелно со Законот за безбедност на храната, согласно со членот 3-а во оваа област се применуваат и Законот за општа управна постапка²⁵ и Законот за инспекциски надзор²⁶ соодветно. Дополнително, во делот на материјално-правните правила, се применуваат и Законот за заштита на потрошувачите²⁷, Законот за електронска трговија²⁸ и Законот за облигационите односи.

²⁴ Закон за безбедност на храната („Службен весник на Република Македонија“ бр. 157/2010, 53/2011, 1/2012, 164/2013, 187/2013, 43/2014, 72/2015, 84/2015, 129/2015, 213/2015, 39/2016 и 64/2018).

²⁵ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 124/2015.

²⁶ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 50/2010, 162/2010, 157/2011, 147/2013, 41/2014, 33/2015, 193/2015, 53/2016, 11/2018. 83/18 и 120/2018.

²⁷ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 и 140/2018.

²⁸ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 133/2007, 17/2011, 104/2015 и 192/2015.

1. Надлежно тело

Согласно со членот 15 од Законот за безбедност на храната, надлежен орган за спроведување на Законот е *Агенцијата за храна и ветеринарство*. Во членот 17 од Законот се прецизирани надлежностите на Агенцијата кои вклучуваат контролни и надзорни механизми во насока на обезбедување на безбедноста на храната. Согласно со членот 25 од Законот за безбедност на храната, *Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство* се грижи за спроведување на политиката во областа на безбедноста на храна и храната за животни и ветеринарното здравство. Органи кои вршат работи од областа на безбедност на храната и храна за животни, согласно со членот 26 од Законот за безбедност на храната, исто така се и: *Државниот инспекторат за земјоделство*, и *Фитосанитарната управа* како органи во состав на Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство.

Лична карта на Агенцијата за храна и ветеринарство²⁹

Број на вработени со состојба 31 декември 2018 година – 350 лица.

Во 2018 година се потрошени средства во износ од: 595.971.694,00 денари.

Во членот 18 од Законот за безбедност на храната се предвидува дека со Агенцијата раководи директор. Во рамките на надлежностите на директорот, предвидени во членот 20 од Законот се вклучени и обврски и одговорности за спроведување на законските обврски, донесување на соодветни акти, годишни планови, прописи, како и давање насоки за приоритети во истражувањата во областа на безбедноста на храната и

²⁹ Годишен извештај за работа на Агенција за храна и ветеринарство за 2018 година, достапно на https://www.dpi.gov.mk/images/stories/izvestaj/2018/Godisen_izvestaj_za_-_DPI_2018.pdf

ветеринарното здравство, имајќи ги предвид националните потреби.

2. Принципи и постулати на работа

Законот за безбедност на храната содржи неколку важни принципи и тоа:

- Анализа на ризик, (член 7) која има за цел, постигнување на висок степен на заштита на здравјето и животот на луѓето, одредбите на Законот и прописите донесени врз основа на законот се засноваат на анализа на ризик. Процената на ризикот се заснова на достапни научни докази и се врши на независен, објективен и транспарентен начин.
- Начело на претпазливост (член 8) од Законот. Во посебни случаи кога, врз основа на процената на достапните информации, е утврдена можност за штетни ефекти по здравјето на луѓето, но постои одредена научна несигурност, може да се усвојат привремени мерки за управување со ризик со цел да се обезбеди висок степен на заштита на јавното здравје во Република Северна Македонија, во периодот додека се чекаат натамошни научни информации за подетална процена на ризик.
- Заштита на интересите на потрошувачите (член 9). Цел на начелото за заштита на интересите на потрошувачите е да се спречи: 1) измама; 2) адултерација на храната и 3) други случаи кои можат да го доведат потрошувачот во заблуда.
- Консултации со јавноста (член 10). Во текот на подготовката, процената и измена на прописите донесени врз основа на овој закон, освен кога итноста на постапката не го дозволува тоа, мора да се обезбеди отворена и транспарентна консултација со јавноста, непосредно или со посредство на претставници.

- Информирање на јавноста (член 11). Во случај кога постои основана причина за сомнение дека храната или храната за животни може да претставуваат ризик по здравјето на луѓето или животните, Агенцијата, во зависност од природата, сериозноста и обемот на ризикот, не повредувајќи ги одредбите за слободен пристап до информации, мора да ги преземе соодветните чекори за информирање на јавноста за природата на ризикот по здравјето, утврдувајќи го максималниот обем на ризик од храна или храна за животни, или видот на храна или храна за животни, ризик кој може истите да го претставуваат и мерките кои се преземени или кои ќе се преземат за да се спречи, намали или отстрани ризикот.

Од доставениот материјал од АХВ, може да се увиди дека АХВ има изработено образец за поднесување на претставка. Во образецот се бараат основните податоци за подносителот на претставката, податоците против кого е насочена претставката, како и опис на содржината на претставката.

АХВ има подготвено и посебен акт со наслов „Процедура за постапување по претставки и предлози“, од април 2019 година. Овој акт, се применува при постапување по претставки и предлози од страна на сите организациони единици во кои се поднесуваат претставки и предлози од граѓани, а посебно во Инспекциските одделенија во Секторот за инспекциски надзор, како и Секторот за здравствена заштита и благосостојба на животните.

3. Контролни механизми

Согласно со членот 70 од Законот се предвидува донесување на програма за мониторинг, согласно со методологија за мониторинг. Мониторингот за безбедноста на храната се спроведува преку: мерење, следење, оценка и контрола на одредени состојки на храната, состојба на храната, кои овозможуваат

исполнување на општите и посебните барања за безбедност на храната и следење на состојбата на безбедноста на храна. Податоците од мониторингот за безбедноста на храната се јавни, освен ако со закон поинаку не е определено.

Во дел V од Законот за безбедност на храната се уредени официјалните контроли, како и начинот на организирање на официјални контроли. Согласно со членот 75, Агенцијата спроведува официјални контроли со соодветна зачестеност, врз основа на анализа на ризикот. Во одредбата се дадени и параметри кога ќе се смета дека постојат индикации за зголемен ризик, што би резултирало со спроведување на контрола. Официјалните контроли се вршат без претходна најава, освен во случај кога е неопходно претходно известување на операторите со храна. Официјалните контроли можат да се вршат и без да бидат испланирани. Официјалните контроли се вршат во сите фази на производство, преработка и дистрибуција на храна. Тие вклучуваат контроли на бизниси со храна, на користење на храна, на складирање на храна, на секој процес, материјал, супстанција, активност, вклучувајќи го и транспортот на храна и на живи животни. Согласно со членот 82 од Законот за безбедност на храната, Агенцијата треба да обезбеди сите лица кои вршат официјални контроли, да стекнат соодветни обуки и квалификации.

Во членот 84 од Законот за безбедност на храната, врз основа на принципот на транспарентност, се предвидува обврска за Агенцијата да обезбеди јавно објавување на 1) информациите за вршењето на контролите и нивната ефективност и 2) информациите за ризик, во случај на сомнеж дека храната може да претставува ризик за здравјето на луѓето. Агенцијата може да му наложи на операторот со храна да истакне определени информации од извршените официјални контроли, на место лесно воочливо за потрошувачите.

Во членот 86 од Законот се содржани начините на вршење на контрола кои вклучуваат: мониторинг, надзор, верификација, аудит, инспекција, земање на примероци и вршење на анализи.

Во членот 99 од Законот за безбедност на храната се предвидува спроведување на интегриран и повеќегодишен контролен план. Согласно со членот 102 од Законот за безбедност на храната, последователно за секоја година на примена на повеќегодишниот план се подготвува годишен извештај. Во овој извештај се содржани низа на параметри со цел да се оцени исполнувањето на повеќегодишниот план.

Во членот 112 од Законот за безбедност на храната се содржани и мерките за спроведување на законот и подзаконските акти. При одлучувањето кои мерки да бидат изречени, Агенцијата ја зема предвид природата на неусогласеноста и податоците од евиденцијата за констатираните неусогласености од претходното работење на операторот со храна.

Согласно со член 112, став (3) од Законот за безбедност на храната, Агенцијата на операторот или негов претставник му доставува: 1) решение со изречените мерки со објаснување за причината за таквата одлука и 2) поука за правото на жалба по однос на решението и рокот за поднесување на жалбата.

4. Механизми за соработка со граѓанскиот сектор

Во членот 120 од Законот за безбедност на храната се предвидува формирање на Национален совет за безбедност на храна и храна на животните составен од претставник на Агенцијата, претставници на факултети и институти, претставници на надлежни министерства, претставник на организација на потрошувачите, и претставници на стопанските комори. Националниот совет дава научни совети и научна и техничка поддршка во однос на политиките на областите кои имаат директно или индиректно

влијание врз безбедноста на храна и храна за животни, здравје и благосостојба на животни. Ова тело дава независни мислења и препораки и пренесува информации за постоење на ризик со цел да се зголеми довербата на потрошувачите и да се унапреди усогласеноста меѓу функциите на процена на ризик и пренесување на информации за постоење на ризик.

Во членот 120-а од Законот за безбедност на храната се предвидува формирање на мрежа за собирање на податоци и бази на податоци. Согласно со став (1) на членот 120-а, Агенцијата воспоставува мрежа на институции/организации како дел од системот за собирање, подредување и анализа на научни и технички податоци во однос на: а) конзумирање на храна и изложување на поединци на ризици од конзумирањето на храна, б) инциденца и преваленца на биолошки ризици, в) контаминенти на храна и храна за животни, г) резидуи од ветеринарно-медицински препарати и д) резидуи од пестициди.

Согласно со членот 120-д се формира Национална платформа за експерти. Имено, и во постапките на процена на ризик Агенцијата може да користи стручна помош од експерти од областите на безбедноста на храната, храната за животни и ветеринарно и фитосанитарна политика. Агенцијата води и редовно ажурира листа на експерти од областите на безбедноста на храната, храната за животни и ветеринарно и фитосанитарна политика кои ја формираат Националната платформа на експерти од областа на безбедност на храната и храната за животни, ветеринарното здравство, ветеринарно-медицински препарати и квалитет на земјоделски производи.

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Бр.	Прашање	Одговор
1.	Колку пријави или претставки имате добиено од граѓани (потрошувачи) за непочитување на законски прописи за кои е надлежна Агенцијата за храна и ветеринарство во 2018 година и 2019 година одделно?	Вкупно поднесени претставки во Агенцијата за храна и ветеринарство во 2018 година се 360, додека во 2019 година 424 претставки.
2.	По колку од пријавите на граѓани (потрошувачи) по кои Агенцијата за храна и ветеринарство постапувала во 2018 година 2019 година имате одлучено во корист на подносителот на пријавата? Ве молиме, доставете ни податоци за структурата на одлуките (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	За 2018 година од вкупно поднесени 360 претставки, 194 се основани, 166 се неосновани, а 8 претставки се отфрлени за постапување. Додека во 2019 година од вкупно поднесени 424 претставки, 94 се препратени за постапување во надлежност на други институции, додека 189 се основани, 141 се неосновани и 3 отфрлени за понатамошно постапување.
3.	Во просек, колкаво е времетраењето на постапката за одлучување по пријави и претставки на граѓани (потрошувачи) во 2018 година и 2019 година?	Просечно времетраење за постапување во најголем број поднесени претставки е од еден до триесет денови во зависност од сложеноста на претставката.
4.	Дали и во колку од случаите, страната која е опфатена со пријавата, се жалела против одлуката на Агенцијата за храна и ветеринарство, за одлука која е донесена во корист на граѓани (потрошувачи) на пријавата/претставка во 2018 година и 2019 година?	Во 2018 година поднесени се пет ургенции, а во 2019 година една ургенција од страна на Народниот правобранител за добивање на информации дали и како е постапувано по поднесените претставки. Агенцијата имаше постапувано по истите, пред поднесувањето на ургенциите од страна на Народниот правобранител.
5.	Дали водите евиденција за видот на мерките кои ги изрекувате? Доколку водите евиденција, Ве молиме доставете ни податоци за бројот и видот на мерки кои сте ги изрекле во 2018 година и 2019 година?	Во 2018 година при постапување по претставките поднесени се 84 решенија, 27 постапки за едукација, 18 постапки за порамнување/глоби, 2 прекршочни пријави, додека во

		2019 година, 85 решенија, 27 постапки за едукација, 39 постапки за порамнување/глоби, и 2 прекршочни постапки.
6.	Дали водите евиденција за предметот на спор кој е опфатен со пријава на граѓаните? Доколку водите евиденција, доставете ни податоци од евиденцијата за 2018 година и 2019 година?	За споровите што ги водат подносителите на претставките, Агенцијата не води евиденција.
7.	Дали и колку изнесуваат трошоците кои треба да ги сносат граѓаните (потрошувачи) за пријави поднесени до Агенција за храна и ветеринарство, во 2018 година и 2019 година одделно?	Граѓаните не сносат трошоци при поднесување на претставките до Агенцијата за храна и ветеринарство.
8.	Дали на интернет страницата на Агенцијата за храна и ветеринарство се достапни упатства во електронска форма со насоки за граѓаните за начинот на пополнување на пријава за незаконско постапување? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок?	На веб-страницата на АХВ не се достапни упатства во електронска форма со насоки за граѓаните за начинот на пополнување на пријава за незаконско постапување, од причина што истата може да се пополни по електронски пат во електронска форма на веб-страницата на АХВ во делот ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТИ
9.	Дали Агенцијата за храна и ветеринарство има интерни акти со кои се уредува постапката по однос на пријави/претставки од граѓани (потрошувачи)? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма?	Агенцијата има процедури за постапување по претставки и предлози.
10.	Дали на интернет страницата на Агенцијата за храна и ветеринарство се достапни обрасци на пријава/претставка кои може да бидат користени од страна на граѓаните (потрошувачи) за поднесување на пријава/претставка?	На веб-страницата на АХВ може да се пополни образец за пријава/претставка по електронски пат во електронска форма, во делот ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТ додека во хартиена форма, обрасци се пополнуваат со слободен текст на пријавителот и се прифаќаат во секаква форма.
11.	Дали пријавите/претставките на граѓани (потрошувачи) може да се поднесуваат	Пријавите и претставките во Агенцијата за храна и

	во електронска форма преку електронски образец на интернет страницата на Агенцијата?	ветеринарство може да се поднесуваат и во електронска форма.
12.	Дали подносител на пријава/претставка може по електронски пат да ги следи фазите на постапување по барањето?	Подносителот не може по електронски пат да ги следи фазите на постапување по барањето.
13.	На кои јазици се достапни обрасците за пријави/претставки на граѓани (потрошувачи)?	Обрасците се достапни на македонски јазик.
14.	Дали Агенцијата за храна и ветеринарство постапува по пријави/претставки на граѓани (потрошувачи) кои се поднесени анонимно?	АХВ постапува по пријава/претставка на граѓани (потрошувачи) кои се поднесени анонимно.
15.	Колку лица согласно со организационата поставеност на Агенцијата за храна и ветеринарство се задолжени за решавање на пријави/претставки во 2018 и 2019 година на ниво на Северна Македонија?	Согласно организационата поставеност на АХВ тоа се вработените во одделението за заштита на потрошувачи (4 вработени) додека инспекции извршуваат надлежни инспектори од Секторот за инспекциски надзор (191 вработени).
16.	Согласно со систематизацијата на Агенцијата за храна и ветеринарство и согласно со законските прописи, какви образовни квалификации се бараат за работните места на лицата кои одлучуваат по пријави/претставки и согласно со фактичката состојба, какви се образовните квалификации на лицата кои постапуваат по пријави/претставки во 2019 година?	Раководител – Вид на образование – јавно здравство и здравствена заштита, медицински или правни науки. Моментално на оваа позиција работи лице со завршени медицински науки. Советник – Вид на образование – медицина, правни науки за земјиштето и хидрологијата. Моментално на оваа позиција работи лице со завршени правни науки. Соработник – Вид на образование – медицински науки, прехранбена технологија и ветеринарна медицина. Моментално на оваа позиција работи лице со Технолошко-металуршки факултет. Помлад соработник – Вид на образование – наука за

		земјиштето и хидрологија, биохемија, ветеринарна медицина. Моментално на оваа позиција работи лице – Здравствен инспектор.
17.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 година учествувале лицата кои одлучуваат по пријави и/или претставки во Агенцијата?	Немаме евиденција за финансиски средства или било какви трошоци за износ потрошен за финансирање на учествување на обуки или организирање на обуки поврзани со пријави/претставки.
18.	Дали и колку од граѓаните (потрошувачи) кои поднеле пријава/претставка до Агенцијата, почнале и судски постапки, во 2018 и 2019 година?	Агенцијата не води таква евиденција.
19.	Дали и колку претставки против Агенцијата и/или вработени во Агенцијата има поднесено во 2018 година и 2019 година согласно со Законот за претставки и предлози? Доколку има поднесено претставки колку од претставките биле оценети како основани?	Согласно со Законот за постапување по претставки и предлози во 2018 година и 2019 година нема поднесено претставки против Агенцијата и/или вработени во Агенцијата.
20.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено Агенцијата во 2018 година и 2019 година согласно со Законот за заштита на укажувачите?	За периодот 2018 година и 2019 година, Агенцијата нема примено пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување согласно со Законот за заштита на укажувачите.

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓански сектор

Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	Да (3 поени) Да, но со доставена жалба (2) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали е доставен одговор на сите прашања?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали одговорите на бараните информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	Да (3 поени) Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени) Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот (1 поен) Не	Да – 3 поени
Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0 поени) Не (3 поени)	Не – 3 поени
ВКУПНО ПОЕНИ		15 поени од можни 15 поени

Дел IV – Заклучоци

При спроведените мониторинг и анализа се констатираа следните заклучоци:

- Потребно е да се создадат механизми за забрзување на времето за постапување по пријави и претставки на потрошувачи по било кој основ и врз основа на било кој закон.
- Отсуствуваат прецизни и детални упатства и водичи кои потрошувачите ќе ги запознаат со текот на постапката за остварување на нивните права, како и со начинот на подготовка на пријава, нејзината содржина и елементи, како и за инструкции за доказите кои треба да бидат обезбедени.
- Бројот на подносителите на претставки е зголемен во 2019 година во однос на 2018 година.
- Не постои можност подносител на пријава/претставка по електронски пат да ги следи фазите во одлучување по неговата пријава/претставка.
- Обрасците за поднесување на пријави/претставки се достапни само на македонски јазик;
- Само едно од лицата кои постапуваат по претставки/пријави е со завршен правен факултет.
- Се забележува отсуство на организирани и финансиски поддржани обуки за вработените во АХВ кои постапуваат по пријави/претставки на граѓаните. Од друга страна во членот 82 од Законот се предвидува: „Агенцијата треба да обезбеди сите лица кои вршат официјални контроли да:
 - стекнале соодветна обука која им овозможува да ги вршат работите за кои се надлежни и да вршат официјални контроли на соодветен начин;
 - 2) бидат во тек со новитетите од областа за која се квалификувани и ако е неопходно, да посетуваат редовно дополнителна обука и
 - 3) имаат способност за мултидисциплинарна соработка.“

- При постапувањето на раководниот орган на АХВ согласно со членот 20 од Законот за безбедност на храната според кој „дава насоки за приоритети во истражувањата во областа на безбедноста на храната и ветеринарното здравство, имајќи ги предвид националните потреби“, треба да се поддржат и истражувања кои се однесуваат на правната рамка и начинот на примена на правната рамка и материјално-правните правила со кои се уредуваат правата на потрошувачите.
- Законот за безбедност на храната во голем дел промовира механизми кои поттикнуваат транспарентност и отчетност. Имено, Законот промовира обврски за консултации со јавноста, информирање на јавноста, јавност на податоците од мониторинг на безбедност на храна и слично.
- Законот за безбедност на храната во членот 84 предвидува „Агенцијата може да му наложи на операторот со храна да истакне определени информации од извршените официјални контроли, на место лесно воочливо за потрошувачите.“ Во таа насока, практично би било доколку ваквата можност се практикува редовно, без исклучок, со што поголем обем на информации кои се објавуваат.
- Законот за безбедност на храната предвидува вклученост на претставници на граѓански сектор, но во ограничен обем.
- Не се предвидува директно учество и консултации со невладин сектор, во конкретни фази и процедури при постапување на АХВ, туку само начелно во делот на консултации со јавност. Соодветно би било доколку претставници на невладин сектор, се вклучени директно во подготовка на повеќегодишниот контролен план, како и во годишните извештаи за негово спроведување.
- Од 19 члена на Национален совет за безбедност на храна и храна на животни, само еден член е претставник на организација на потрошувачите. Соодветно би било зголемување на бројот на претставници на граѓански организации.

- Во составот на Националниот совет за безбедност на храна и храна на животни, не се вклучени експерти претставници на организации кои се специјализирани со анализа на законската рамка со која се уредуваат правата на потрошувачите.
- Во членот 120-д од Законот за безбедност на храната се предвидува формирање Национална платформа за експерти, но ни тука изречно не се вклучуваат експерти за легислатива и правна рамка за заштита на потрошувачи.

ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА ДРЖАВНИОТ ПАЗАРЕН ИНСПЕКТОРАТ



ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА ДРЖАВНИОТ ПАЗАРЕН ИНСПЕКТОРАТ

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Државниот пазарен инспекторат (ДПИ).

Дел I – Анализа на правната рамка за постапување на ДПИ

Државниот пазарен инспекторат своето работење го заснова врз одредбите на Законот за државен пазарен инспекторат³⁰, со кој се уредуваат надлежностите и овластувањата, како и посебните закони и подзаконски акти од областа на трговијата, угостителството, туризмот, заштита на правата од индустриска сопственост во прометот, занаетчиството, заштитата на потрошувачите, безбедност на производи и други работи определени со закон.

1. Надлежно тело

Со Законот за државен пазарен инспекторат се уредуваат начелата, надлежноста, организацијата на пазарната инспекција и постапките на инспекцискиот надзор. Согласно член 2, целта на овој закон е организирање на ефикасен систем на инспекциски надзор над економските активности кои се вршат на територијата на

³⁰ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 24/2007, 81/2007, 36/2011, 164/2013, 41/2014, 33/2015, 61/2015, 152/2015, 53/2016, 83/2018 и 120/2018). Одлуки на Уставниот суд на Република Македонија У. бр. 184/2007 од 20 ноември 2008 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија бр. 152/2008 и У. бр. 148/2012 од 23 јануари 2013 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр. 18/2013.)

Северна Македонија. Инспекторатот врши инспекциски надзор над примената на законите и прописите донесени врз основа на закон во работењето на трговските друштва, правните и физичките лица (субјект на надзор), примената на прописи од областа на забраната и спречување на вршењето на нерегистрирана дејност, како и изрекување на инспекциски мерки со цел за отстранување на утврдените неправилности.

Лична карта на Државен пазарен инспекторат³¹

Број на вработени со состојба 31 декември 2019 година – 279 лица

Во 2018 година се остварени вкупно тековни приходи: 165.065.000,00 (согласно со ребаланс)

Согласно член 9, Инспекторатот работите од својата надлежност ги врши преку: директор на Инспекторатот, државни пазарни инспектори, пазарни извршители и други вработени во Инспекторатот.

За вршење на определени стручни, административни и помошни работи од надлежност на Инспекторатот, се формираат соодветни внатрешни организациони облици. Внатрешната организација на Инспекторатот поблиску ја утврдува министерот на предлог на директорот.

Министерство за економија е прекршочен орган, а постапката пред прекршочниот орган ја води Комисија за одлучување по прекршок. Министерот формира прекршочни комисии кои ќе бидат надлежни за водење на прекршочна постапка за прекршоци од одделни области и за одделни подрачја во РСМ во согласност со надлежноста на апелационите судови определени со Законот за судовите.

³¹ Годишен извештај за работа на Државен пазарен инспекторат за 2018 година, достапно на https://www.dpi.gov.mk/images/stories/izvestai/2018/Godisen_izvestaj_z%D0%BD_DPI_2018.pdf

Државниот пазарен инспекторат како орган во состав на Министерството за економија има својство на правно лице, со последната измена на Правилникот за внатрешна организација од септември 2015 година, е организиран во два сектора, и тоа: Сектор за општи работи и Сектор за инспекциски надзор и други работи. Како независни организациони единици (надвор од секторите) формирани се Одделението за управување со човечки ресурси, Одделението за финансиски прашања, Одделение за внатрешна ревизија и Одделение за управување со ризик. Во рамки на Секторот за општи работи, формирани се три одделенија и тоа: одделение за општи работи и одделение за правни и административни работи.

Исто така, треба да се има предвид дека ДПИ постапува и по низа на други закони³²што го усложнува постапувањето.

2. Принципи и постулати

Согласно Законот за инспекциски надзор, основни принципи кои треба да ги почитуваат инспекторите во текот на

³²Закон за инспекциски надзор, Закон за Државен пазарен инспекторат, Закон за општа управна постапка, Закон за трговија, Закон за угостителска дејност, Закон за туристичка дејност, Закон за трговски друштва, Закон за метрологија, Закон за заштита од пушење, Закон за заштита на потрошувачите, Закон за вршење на занаетчиска дејност, Закон за туристичка такса за привремен престој, Закон за управување со отпад, Закон за животна средина, Закон за градежни производи, Закон за индустриска сопственост, Закон за безбедност на производите, Закон за ДПИ, Закон за предмети од скапоцен материјал, Закон за возила, Закон за енергетика, Закон за електронска трговија, Закон за тутун и производи од тутун, Закон за хемикалии, Закон за акцизите, Закон за управување со електрична и електронска опрема, Закон за управување со пакување, Закон за постапување по претставки и предлози, Закон за бучава во животна средина, Закон за прекршоци, Закон за работни односи, Закон за забрана и спречување на вршење на нерегистрирана дејност, Закон за задолжителни резерви на нафта и нафтени деривати, Закон за управување со акумулатори и батерии, Закон за стокови резерви, Закон за минерални сировини.

своето работење се: начелото на законитост, начело на заштита на јавниот интерес, начело на еднаквост, непристрасност и објективност, начело на одговорност, начело на материјална вистина, начело на сослушување на субјектите на инспекцискиот надзор, начело на самостојност, начело на јавност, начело на пропорционалност, начело на превенција и начело на супсидијарност.

Овластувањата на Директорот на инспекторат, согласно Законот за инспекциски надзор³³, а во контекст на заштитата на потрошувачите се: (1) донесува програмски и извештајни документи, вклучително: стратешки план на инспекторатот, годишен план за работа на инспекторатот, годишна програма за специјализирана обука на инспекторите, шестмесечен извештај за работа на секој инспектор, месечен план за работа на секој инспектор, други документи и акти предвидени со овој или друг закон; (2) донесува и други акти за кои е овластен; (3) обезбедува јавност во работењето на инспекторатот и (4) врши други работи од надлежност на инспекторатот, во согласност со закон.

Исто така, согласно член 37 од Законот за инспекциски надзор е предвидено дека инспекциските служби за вршењето на инспекцискиот надзор задолжително водат посебна евиденција за податоците кои се однесуваат на инспекциската постапка. Во текот на истражувањето на овој проект е утврдено дека МИОА ги има изготвено овие акти и упатства за водење на инспекциска евиденција, но ДПИ поради немање на софтверско решение, не постапува по истите.

Согласно член 44 од Законот за инспекциски надзор, инспекторатот е должен да ги објавува инспекциските акти на веб-страницата на инспекциската служба, најдоцна пет дена од денот на донесувањето на актите, а во согласност со прописите за заштита на

³³„Службен весник на Република Македонија“ бр. 50/2010, 162/2010, 157/2011, 147/2013, 41/2014, 33/2015, 193/2015, 53/2016, 11/2018. 83/18 и 120/2018.

личните податоци. Од содржината на веб-страницата на ДПИ е констатирано дека овие акти се јавно објавени.

3. Контролни механизми

Согласно Законот за државен пазарен инспекторат, инспекторите ги имаат следниве овластувања со кои влијаат врз отстранување на неправилностите, односно незаконитостите во работење на субјектите на надзор:

- Ако при вршењето на инспекцискиот надзор инспекторот утврди недостатоци, е должен да му укаже на субјектот на надзор да ги отстрани во точно определен рок, освен ако поинаку не е утврдено со закон.
- Во случаите кога постои сериозна опасност по животот и здравјето на луѓето, инспекторот е должен да издаде усна наредба за итно и моментално отстранување на утврдените недостатоци и истото да го забележи во записникот.
- Ако во текот на надзорот инспекторот констатира дека субјектот на надзор пушта во промет производи без документи за набавка од добавувачот, тие стоки привремено ќе ги одземе.
- Кога со закон е предвидена можност за одземање на производи и предмети со кои е сторено кривично дело или прекршок, инспекторот може привремено да ги одземе производите, односно предметите за што е должен да издаде потврда со точен опис и количина на одземените производи, односно предмети.
- Во случаите кога е тоа предвидено со закон или друг пропис, инспекторот, односно директорот може да донесе решение со кое се забранува вршење на дејност и да преземе мерки за запечатување на простории, како последна мерка по утврдувањето дека нема други мерки за заштита на животот и здравјето на луѓето од сериозен ризик или обезбедувањето на

докази. Запечатувањето се врши со жиг на Инспекторатот. Жигот ќе биде отстранет без одлагање по завршувањето на инспекцискиот надзор, откако ќе се утврди дека сите ризици се отстранети и сите докази се обезбедени.

- Во случај кога е утврдено дека има основ за постоење на кривично дело, инспекторот е должен да поднесе пријава за покренување на кривична постапка.
- Во случај кога е утврдено дека е сторен прекршок, инспекторот ќе му предложи на сторителот на прекршокот постапка на порамнување, а за одделни прекршоци определени со закон постапка на посредување пред да поднесе барање за поведување на прекршочна постапка во рок определен со закон.
- Ако инспекторот утврди дека постои основа за преземање на управни и други мерки, за чие преземање е надлежен друг орган, е должен без одлагање да го извести тој орган.
- Кога инспекторот ќе констатира прекршок, составува записник во кој ги забележува битните елементи на дејствието од кое произлегува правното обележје на прекршокот, времето, местото и начинот на сторувањето на прекршокот, описот на дејствието и лицата затекнати на самото место, како и дава предлог за порамнување со издавање на мандатен, односно прекршочен платен налог. Записникот го потпишува инспекторот и сторителот.
- За прекршоци кога е тоа определено со закон, Инспекторатот ќе изготви записник за констатиран прекршок и во истиот ќе му предложи на сторителот на прекршокот постапка на спогодување и постигнување согласност со кој сторителот на прекршокот ќе ја плати договорената глоба и другите давачки, ќе ги отстрани последиците на прекршокот или ќе исполни некоја обврска.

Согласно Законот за инспекциски надзор, во член 83 исто така се утврдени овластувањата на инспекторите. Членот 83 гласи:

(1) При вршење на инспекциски надзор, инспекторот со решение изрекува опомена и определува рок во кој субјектот на инспекциски надзор е должен да ги отстрани неправилностите и недостатоците, утврдени со записник.

(2) По исклучок од ставот (1) на овој член, во случај кога инспекторот ќе оцени дека утврдените неправилности и недостатоци можат да предизвикаат или предизвикуваат непосредна опасност по животот и здравјето на луѓето или финансиска штета или штета по имотот од поголема вредност или загрозување на животната средина или загрозување на јавниот интерес, со решение изрекува друга инспекциска мерка, како задолжување, наредба, забрана и друга мерка, доколку е утврдена со посебен закон, со која најсоодветно ќе се постигне целта на инспекцискиот надзор.

(3) Доколку по истекот на рокот определен при изрекувањето на опомената од став (1) на овој член, инспекторот утврди дека неправилностите и недостатоците сè уште не се отстранети, со решение изрекува друга инспекциска мерка, како задолжување, наредба, забрана и друга мерка, доколку е утврдена со посебен закон, со која најсоодветно ќе се постигне целта на инспекцискиот надзор.

(4) Решението од ставовите (1), (2) и (3) на овој член, се донесува веднаш, а најдоцна во рок од осум дена од денот на изготвувањето на записникот од член 82 на овој закон.

(5) Кога при вршењето на инспекцискиот надзор не се утврдени неправилности и други повреди на закон или друг пропис или утврдените неправилности се отстранети во текот на вршењето на инспекцискиот надзор или во рокот утврден со решението од став (1) на овој член, инспекторот ја запира постапката со констатација во записникот од член 82 на овој закон.

4. Механизми за соработка со граѓански сектор

Државниот пазарен инспекторат во текот на своето работење остварува соработка со бизнис-заедницата и здруженија на потрошувачите.

Во Годишниот извештај за работењето на ДПИ за 2018 година е констатирано дека во текот на годината биле зачестени и работните средби на овој инспекторат со претставници од стопанските комори и здруженија (Туристичко-угостителската комора на Македонија, Занаетчиската комора, Градежната комора, Здружение на текстилната индустрија и др.) на кои се разгледуваат одделни тековни проблеми со кои се соочуваат економските оператори од соодветни области, како и предлог-мерки за нивно надминување.³⁴

Исто така, треба се има предвид фактот дека Законот (чл. 36), упатува на соработка на Инспекторатот со органите на државната управа, органите на единиците на локалната самоуправа и со здруженија на граѓани кои се грижат за заштита и унапредување на интересите на потрошувачите.

Согласно член 37, правните и физичките лица, граѓаните и нивните здруженија можат да поднесат пријави до Инспекторатот во врска со повредата на прописите од негова надлежност. При тоа, се наведува дека пријави може да се поднесат во врска со инспекцискиот надзор извршен од страна на инспекторите. По извршениот инспекциски надзор и спроведената управна постапка, Инспекторатот ќе ги извести лицата за утврденото и преземените мерки во рок од 30 дена сметано од денот на поднесување на пријавата.

³⁴https://www.dpi.gov.mk/images/stories/izvestai/2018/Godisen_izvestaj_z_DPI_2018.pdf

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Бр.	Прашање	Одговор		
			2018	2019
1.	Колку пријави имате добиено од потрошувачи (граѓани) согласно со Законот за заштита на потрошувачите, Закон за вршење на туристичка дејност, Закон за вршење на угостителска дејност, Закон за вршење на занаетчиска дејност и Законот за електронска трговија во 2018 и 2019 година?	Закон	2018	2019
		Закон за заштита на потрошувачи	1094	1050
		Закон за вршење на туристичка дејност	33	25
		Закон за угостителска дејност	223	92
		Закон за занаетчиска дејност	110	72
		Закон за електронска трговија	0	0
2.	По колку од пријавите на потрошувачи (граѓани) согласно со Законот за заштита на потрошувачите, Закон за вршење на туристичка дејност, Закон за вршење на угостителска дејност, Закон за вршење на занаетчиска дејност, и Законот за електронска трговија во 2018 и 2019 година имате одлучено во корист на подносителот на пријавата? Ве молиме доставете ни податоци за структурата на одлуките (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	Нема доставено податок.		
3.	Во просек, колкаво е времетраењето на постапката за одлучување на пријавите на потрошувачи (граѓани) согласно со Законот за заштита	Во зависност од типот на пријавата, се постапува и се одлучува. Законскиот рок изнесува 30 дена.		

	на потрошувачите, Закон за вршење на туристичка дејност, Закон за вршење на угостителска дејност, Закон за вршење на занаетчиска дејност и Законот за електронска трговија во 2018 и 2019 г.?	
4.	Дали и во колку од случаите, трговец се жалел против решение на ДПИ, за решение кое е донесено во корист на потрошувачот подносител на пријавата во 2018 и 2019 година?	Нема доставено податок.
5.	Дали и колку изнесуваат трошоците кои треба да ги сноси потрошувачот (граѓанинот) за поднесување на пријава до ДПИ за прекршување на нивните права согласно со Законот за заштита на потрошувачите, Закон за вршење на туристичка дејност, Закон за вршење на угостителска дејност, Закон за вршење на занаетчиска дејност и Законот за електронска трговија во 2018 и 2019 г.?	Согласно добиениот одговор на барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер, констатираме дека потрошувачот, односно граѓанинот нема трошоци при поднесување на пријава до ДПИ за прекршување на нивните права согласно со наведените закони.
6.	Дали на интернет страницата на ДПИ се достапни во електронска форма упатства со насоки за граѓаните за начинот на пополнување на пријава за незаконско постапување на трговците? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок!	Нема доставено податок.
7.	Дали инспекторатот има интерни акти со кои се уредува постапката по однос на пријави од потрошувачи? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма?	Инспекторатот нема интерен акт со кој се уредува постапката по однос на пријава на потрошувачи.

8.	Дали на интернет страницата на ДПИ се достапни образци на пријава кои може да бидат користени од страна на потрошувачите (граѓаните) за поднесување на пријава?	ДПИ на веб-страницата www.dpi.gov.mk има линк којшто води до образци на пријавите коишто се на македонски јазик. https://www.dpi.gov.mk/index.php/mk/odnoso-javnost/prijava-od-gragjani/view/form
9.	Дали пријавите на потрошувачите (граѓаните) може да се поднесуваат во електронска форма преку електронски образец на интернет страницата на инспекторатот?	Согласно содржините објавени на веб-страницата на ДПИ, потрошувачот може да поднесе и електронска пријава.
10.	Дали подносителот на пријавата може по електронски пат да ги следи фазите на постапување по барањето?	Подносителот на пријавата не може по електронски пат да ги следи фазите на постапување по барањето.
11.	На кои јазици се достапни образците за пријави на потрошувачи?	Образците се достапни на македонски јазик (индикатор 8).
12.	Дали Државниот пазарен инспекторат постапува по пријави на потрошувачи (граѓани) кои се поднесени анонимно?	ДПИ не постапува по анонимни пријави, со исклучок кога се работи за повисок јавен интерес.
13.	Колку лица согласно со организационата поставеност на ДПИ се задолжени за решавање на пријави на потрошувачи во 2018 и 2019 г. на ниво на С Македонија?	Лицата којшто се задолжени за решавање на пријавите на потрошувачите во 2018 и 2019 г. е варијабилна и е во зависност од бројот на доставените пријави.
14.	Согласно со систематизацијата на ДПИ, какви образовни квалификации се бараат за работните места на лицата кои одлучуваат по пријави на потрошувачи?	Согласно систематизацијата на ДПИ, образовните квалификации на работните места на лицата во 2018 и во 2019 г. кои одлучуваат по пријави на потрошувачите се со високо образование. (Систематизацијата може да се види на веб-страницата на ДПИ - www.dpi.gov.mk)
15.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 година учествувале лицата кои одлучуваат по пријави во ДПИ?	Нема доставено податок.
16.	Колку од обуките од претходното прашање се	Државните пазарни инспекторати учествувале на обуки организирани од

	финансирани од ДПИ и колкав е износот потрошен за финансирање на учеството на обуките, вклучително и организирање на обуки или било какви трошоци поврзани со организирање на обуки за 2018 година и 2019 година?	Инспекциски совет, USAID, како и обуки од самите инспектори.
17.	Дали и колку од потрошувачите кои поднеле пријава до ДПИ, почнале и судски постапки против трговецот, а во врска со потрошувачкиот спор во 2018 и 2019 г.?	Доколку ДПИ при решавање на претставки од потрошувачи за кои не постои законски основ и не може да му излезе во пресрет на потрошувачот за да ги заштити неговите права, потрошувачот се упатува неговите права да ги оствари во судска постапка.
18.	Дали и колку претставки против ДПИ и/или вработени во ДПИ има поднесено во 2018 и 2019 година согласно со Законот за претставки и предлози? Доколку има поднесено претставки, колку од претставките биле оценети како основани?	Против Државниот пазарен инспекторат, како и против нивни вработени согласно законот за претставки и предлози нема поднесено претставки.
19.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено ДПИ во 2018 и 2019 г. согласно со Законот за заштита на укажувачите?	Согласно Законот на укажувачите, во ДПИ за 2018 и 2019 г. нема примено пријави во форма на заштитено пријавување.

Дел III – Тест за проценка на отвореност кон граѓански сектор

Тест за проценка на отвореност кон граѓанскиот сектор

Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	Да (3 поени) Да, но со доставена жалба (2) Не (0 поени)	Да – 3 поени
--	---	--------------

Дали е доставен одговор на сите прашања?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Делумно – 2 поени
Дали одговорите на барањите информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Делумно – 2 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	Да (3 поени) Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени) Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот (1 поен) Не	Да – преку доставување на линк до интернет страницата – 2 поени
Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0 поени) Не (3 поени)	Не – 3 поени
ВКУПНО ПОЕНИ поени	12 поени од можни 15	

Дел IV – Заклучоци

Од направената анализа согласно собраните индикатори, како и согласно со анализата на законската рамка, може да се извлечат следните заклучоци:

Не се води уредна и детална евиденција за постапување на пријавите од страна на потрошувачите. На пример, нема

податоци за основот, како постапил инспекторатот, што констатирал, која мерка изрекол, кога го известил потрошувачот, односно во кој рок постапил по барањето, каков вид одлуки донел по пријавата (дали ја отфрлил, дали ја одбил како неоснована, дали ја препратил до надлежен орган или ја уважил и презел соодветни дејствија).

- Имено, ниту во Извештајот за годишно работење ниту во одговорот на барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер не беа доставени податоци за структурата на одлуките (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично) и покрај законската обврска согласно Законот за инспекциски надзор да водат статистичка евиденција за сите инспекциски постапки (првостепени и второстепени) и прекршочни постапки.

Може да констатираме дека во ДПИ не се води уредна евиденција во однос на видот и структура на одлуките кои се носат, заклучокот кој што произлезе од фактот дека овие информации не беа доставени во систематизирана форма. Причините за немањето на увид во овие податоци според ДПИ се немање софтверско решение за водење на статистичка евиденција.

ДПИ нема евиденција за исходот од нивните решенија. Односно по колку од решенијата е поднесена жалба, што се случило со решението на инспекторот откако е спроведена второстепена постапка, каков е исходот од судската постапка.

Тоа подразбира дека ДПИ нема евиденција за ценење на ефективноста, односно извршноста на неговите одлуки.

Нема евиденција за исходот од прекршочните постапки кои ги иницирал инспекторатот.

ДПИ нема евиденција за ефикасноста во однос на постапување по пријавите од страна на потрошувачите, односно дали по сите пријави е постапено, дали е постапено во законски утврдениот

рок и дали до нив е поднесено жалба за молчење на администрација.

Обрасците за поднесување на пријави/претставки се достапни само на македонски јазик.

Нема евиденција за бројот и видот на изречените мерки.

Нема евиденција за предметот, односно основот по кој се поднесени пријавите од страна на потрошувачите.

ДПИ нема изготвено интерни акти со кои се уредува постапката по однос на пријави/претставки од граѓани (потрошувачи).

Во ДПИ нема посебна организациона единица за заштита на потрошувачите, а со тоа нема ни определено посебно лице за постапување по пријави од страна на потрошувачите.

ДПИ нема изготвено и нема јавно достапно упатство или брошура со кои би им се олеснила постапката за правна заштита на граѓаните (потрошувачите).

На веб-страницата на ДПИ не е јавно објавен Извештајот за податоците кои што се однесуваат на инспекциската статистика за предметите од првостепената инспекциска постапка.³⁵

На веб-страницата на ДПИ не е јавно објавен Извештајот за податоците кои што се однесуваат на инспекциската статистика за предметите од второстепена инспекциска постапка.

На веб-страницата на ДПИ не е јавно објавен Уписникот за предметите од првостепената инспекциска постапка.

На веб-страницата на ДПИ не е јавно објавен Уписникот за предметите од второстепената инспекциска постапка.

³⁵ Правилник за формата, содржината и начинот на водење на инспекциска евиденција, како и содржината на извештаите од инспекциската статистика, Службен весник на РМ, бр.165 од 29.11.2011 година

http://www.mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/Pravilnik%20za%20formatata%20sodrzinata%20i%20nacinot%20na%20vodenje%20na%20inspekциска%20evidencija.pdf, пристапено на 30.03.20120

Може да констатираме дека кај бројот на поднесени пријави споредбено помеѓу 2019 и 2018, се забележува мал пад на поднесени пријави. Падот е особено видлив во однос на пријавите поврзани со угостителската и занаетчиската дејност. Во таа насока, потребни се дополнителни истражувања кои ќе утврдат дали причината за тоа е што потрошувачите немаат потреба да иницираат спор, или пак причината е тоа што потрошувачите немаат доверба во постапката за решавање на спорот.

Иако бројот на потрошувачи кои користат електронска трговија бележи нагорен тренд на национално ниво, истото не се манифестира во бројот на поднесени пријави по овој основ во ДПИ (ниедна поднесена пријава во 2018 и 2019 г.). Тоа води кон заклучокот дека постои можност дека граѓаните не се запознаени со овој механизам на заштита на правата.

Сепак најголем број пријави се однесуваат за областа која се однесува на примената на Законот за заштита на потрошувачи и Законот за угостителска дејност. Прилично големиот број поднесени пријави укажува на тоа дека потрошувачите (граѓаните) сè почесто го користат овој механизам за заштита на своите права и интереси во поглед на законито дејствување на надлежни институции.

ДПИ треба да води сметка и да инвестира во редовна обука на вработените во делот на заштитата на правата на потрошувачите.

**ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ
НА НАРОДНАТА БАНКА НА
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА**



ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА НАРОДНАТА БАНКА НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Народната банка на Република Северна Македонија.

Дел I – Анализа на правната рамка за постапување на НБРСМ

Структурата и поставеноста на Народната банка на Република Северна Македонија е уредена со Законот за Народната банка.³⁶ Во контекст на спроведениот мониторинг, во предвид е земена и улогата која Народната банка ја има согласно со Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредити. Паралелно со овие прописи, од интерес на заштитата на потрошувачите се и Законот за облигационите односи и Законот за заштита на потрошувачите.

1. Надлежно тело

Согласно со членот 3 од Законот за Народната банка на Република Северна Македонија, Народната банка е централна банка на земјата.³⁷ Народната банка е правно лице со административна, финансиска и управувачка самостојност.

³⁶ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 158/2010, 123/2012, 43/2014, 153/2015, 6/2016 и 83/2018

³⁷ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 158/2010, 123/2012, 43/2014, 153/2015, 6/2016 и 83/2018.

Народната банка има овластувања за постигнување на целите и за извршување на задачите утврдени со Законот.

Лична карта на Народната банка на Република Северна Македонија³⁸

Број на вработени со состојба 31 декември 2019 година – 440 лица

Во 2019 година вкупна сеопфатна добивка/загуба за годината – 3.197.505.000 денари

Согласно со членот 46, орган на управување на Народната банка е Советот на Народната банка, кој се состои од девет члена од кои еден е гувернерот и три вицегувернери со статус на извршни членови и пет неизвршни членови. Советот на Народната банка е задолжен за дефинирање и формулирање на политиките и контрола на спроведувањето на политиките и надзор на работењето на Народната банка. Овластувањата и задачите на гувернерот, се посебно уредени во членот 48 од Законот за Народната банка. Критериумите кои треба да ги исполни член на Советот, се уредени во членот 50 од Законот, според кој член на Советот на Народната банка може да биде лице, државјанин на Република Македонија, кое има соодветна репутација, најмалку високо образование и соодветно професионално или академско искуство на полето на економијата, финансиите, банкарството или правото.

2. Принципи и постулати на работа

Принципите и постулатите на работата на Народната банка се уредени во членот 6 од Законот за Народната банка на Република

³⁸ Годишен извештај за работа на Народна банка на Република Северна Македонија за 2019 година, достапно на следниов [линк](#), пристапено на 02.04.2020 г.

Северна Македонија. Согласно со овој член, Народната банка ги има следните цели:

- постигнување и одржување на ценовната стабилност, и
- придонесување кон одржување на стабилен, конкурентен и пазарно-ориентиран финансиски систем.

Согласно со членот 7, став (1) точка 10) од Законот, Народната банка врши надзор над примената на прописите со кои се уредува девизното работење, менувачкото работење, вршењето услуги на брз трансфер на пари, *системите за спречување на перење на пари и заштита на потрошувачите*, во согласност со Законот или друг закон. Согласно со членот 8 „стабилноста на банкарскиот систем и мерките што се преземаат заради постигнување и одржување на неговата стабилност, се од јавен интерес“.

3. Контролни механизми

Во делот на надзорот над договорите за потрошувачки кредит, треба да се има предвид дека Законот за заштита на потрошувачите создал многу комплициран систем на надзор на овој вид договори.

Како субјекти кои што вршат надзор, се определени:

- Министерството за економија, согласно со членот 29, став (1) од Законот;
- Државниот пазарен инспекторат, согласно со членот 29, став (2) од Законот, согласно со членот 32, став (1) од Законот;
- Народната банка на Република Северна Македонија и
- Министерството за финансии, согласно со членот 29, став (2).

Согласно со член 29, став (1) надзор над спроведувањето на одредбите од Законот и прописите донесени врз основа на овој закон врши Министерството за економија.

Во членот 29, став (2) од Законот се предвидува дека инспекциски надзор над кредиторите кои работат врз основа на дозвола издадена од Министерството за економија врши Државниот пазарен инспекторат преку државни пазарни инспектори. Инспекцискиот надзор се врши на барање на потрошувачот, Организацијата за заштита на потрошувачите и по службена должност.

Народната банка на Република Северна Македонија е надлежна за спроведување на надзор, над договорите за потрошувачки кредити, согласно со членот 32 став (1) од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, за кредитори над кои супервизија и надзор спроведува Народната банка.

Според членот 29, став (2), Министерството за финансии врши надзор над спроведувањето на Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредити и прописите донесени врз основа на Законот од страна на кредиторите кои работат врз основа на дозвола за основање и работа издадена од Министерството за финансии.

Супервизорскиот механизам е главен контролен механизам кој е на располагање на Народната банка. Согласно со членот 34, став (1) од Законот, Народната банка е одговорна за супервизија на банки, штедилници, друштва за издавање на електронски пари и други финансиски институции, вклучувајќи и преземање мерки и изрекување прекршочни санкции, согласно со Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредити и друг закон.

Со оглед на спецификите на контролата над потрошувачките кредити за кои е надлежна НБРСМ, во овој дел се

анализирани и одредбите од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити.³⁹

Во членот 33 од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредит, се предвидува дека кредиторите и потрошувачите ќе настојуваат настанатите спорови да ги решаваат со усогласување, порамнување, медијација или на друг мирен начин.

4. Механизми за соработка со граѓански сектор

Во Законот за народната банка не се вклучени сериозни механизми за остварување на соработка и консултации со медиумите. Во таа насока, се остава, транспарентноста да се обезбедува само преку достапноста на годишните извештаи и други документи кои се достапни на интернет страницата на Народната банка. Треба да се нагласи дека во последниот Извештај на Европската комисија за напредокот на земјата беше нагласена потребата за усогласување на националното законодавство со регулативите на ЕУ за прудентна супервизија за заштита на потрошувачите и спречување на неправедни банкарски практики.⁴⁰

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Бр.	Прашање	Одговор
1.	Колку претставки се поднесени до НБРСМ од потрошувачи согласно со Законот за заштита на	Во периодот од 1 јануари – 31 декември 2018 г. во НБРСМ, примени се вкупно 142 претставки/дописи (вкупен број на дописи добиени по писмен пат и со електронски

³⁹ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 51/2011, 145/2015, 23/2016 и 20/2019

⁴⁰ Европска комисија, Извештај за Северна Македонија за 2019 година, достапно на <http://www.sep.gov.mk/data/file/Dokumenti/Izveshtaj%202019-F.pdf>, посетено на 6 април 2020 година.

	потрошувачите при договори за потрошувачки кредити во 2018 година и 2019 година одделно?	пораки добиени преку контакт официјалната електронска пошта) додека во периодот од 1 јануари до 19 декември 2019 г. примени се вкупно 135 дописи. Во ниту една од поднесените претставки до НБРСМ во 2018 и 2019 г. не е изречно наведено дека таа е поднесена согласно со Законот за заштита на потрошувачите (кај договорите за потрошувачки кредити). Меѓутоа ако се земе предвид содржината на поднесените претставки во 2018 и во 2019 година, бројот на поднесени претставки кои се однесуваат на потрошувачките кредити во 2018 г. изнесува 13, додека во 2019 г. бројот изнесува 13.
2.	Колку од претставките поднесени до Народна банка на Република Северна Македонија од потрошувачи согласно со Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, се решени во корист на потрошувачите во 2018 година и 2019 година одделно? Ве молиме да ни доставите податоци за структурата на одлуките (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	НБРСМ врши супервизија на работењето на банките и штедилниците и ја оценува сигурноста, стабилноста и усогласеноста на работењето на банките со одредбите од Законот за банките, подзаконските акти и други прописи кои се однесуваат на овие институции. Притоа, доколку се утврди постапување спротивно на законските прописи, се преземаат мерки спрема конкретната банка, наодите на НБРСМ и мерките преземени кон банките не претставуваат информации од јавен карактер. Банките како самостојни правни лица во секојдневното работење стапуваат во деловни/облигациони односи со своите клиенти. Надлежност за разрешување на евентуални спорови меѓу банките и нивните клиенти и утврдување на фактите имаат единствено надлежните судови во РСМ. Доколку подносителот на претставката смета дека е оштетен и дека постои потреба од утврдување на факти и околности НБРСМ го упатува спорот да го реши пред надлежните судови или спогодбено со Банката.
3.	Колку време во просек трае процедурата за одлучување по претставки од потрошувачи поднесени до Народната банка согласно со Законот за заштита на потрошувачите при	Со оглед на фактот дека НБРСМ не е надлежна за решавање на евентуални спорови меѓу банките и нивните клиенти, не постои законски пропишан рок во кој НБРСМ е должна да одлучи по поднесената претставка, без разлика дали претставката е поднесена согласно со Законот за заштита на

	договори за потрошувачки кредити, во 2018 и 2019 година одделно?	потрошувачите или согласно со друг закон. Во секој случај, НБРСМ, на подносителот на претставката му доставува стандарден одговор во разумен рок, не подолг од 30 дена. Меѓу другото, со стандардниот одговор, НБРСМ, го информира подносителот на претставката дека таа не е надлежна за решавање на неговиот спор со Банката и го упатува спорот да го реши пред надлежните судови или спогодбено со Банката.
4.	Дали во Годишниот извештај за работа на НБРСМ се содржани податоци за постапувањето во претставките опишани во прашање број 1 од ова Барање?	Во годишниот извештај не се содржани податоци за постапување по претставките опишани во прашањето број 1 од ова Барање.
5.	Дали Народната банка бара страните на договорите за потрошувачки кредит, преку содржина на договорите кои ги склучуваат (вклучително и полисите) и/или преку содржината на општите услови (и/или посебните услови), да бидат запознаени и со постапката за решавање на спорови или постапката за поднесување на претставка?	Да, Народната банка е надлежен супервизорски орган кој врши супервизија над спроведувањето на Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредити кај банките и штедилниците, при што меѓу другото се спроведува и дали договорите за потрошувачки кредити ги содржат сите информации кои мора да ги содржат договорите за кредит вклучувајќи и тоа дали во договорот има одредба за правото на вонсудско решавање на спорите и начинот на користење на тоа право. Најчесто договорите содржат одредба дека „за се што не е уредено со Договорот за потрошувачки кредит, ќе важат позитивните законски прописи во РСМ и евентуалните спорови по него, договорните страни ќе ги решаваат по вонсудски пат, односно со усогласување, порамнување, медијација или на друг мирен начин. Доколку договорните страни не се во можност да го разрешат настанатиот спор со спогодба – вонсудски пат, договорните страни се согласни надлежен суд за разрешување на спорот да биде Основниот граѓански суд“.

6.	Дали и колку изнесуваат трошоците за поднесување на претставка од потрошувачи согласно со Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити во 2018 година и 2019 година одделно?	Во одлуката за единствена тарифа, за надоместоците на услугите што ги врши НБРСМ, не се предвидени трошоци за поднесување претставки до Народната банка. Без разлика на содржината на поднесената претставка до НБРСМ, односно без разлика дали во претставката се содржани елементи согласно со Законот за заштита на потрошувачите или согласно со друг закон, поднесувањето на претставка до Народната банка е бесплатно.
7.	Дали на интернет страницата на НБРСМ се достапни упат-ства во електронска форма со насоки за потрошувачите за начинот на поднесување на претставка? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок?	Не.
8.	Дали НБРСМ има интерни акти со кои се уредува постапката по однос на претставки од потрошувачи? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма!	Во Дирекцијата за вонтеренска супервизија и лиценцирање при НБРСМ, постои интерна процедура насловена „Одговарање на дописи од правни и физички лица кои се однесуваат на работењето на банките и штедилниците“.
9.	Дали на интернет страницата на Народната банка се достапни обрасци на пријава кои може да бидат користени од страна на потрошувачите за поднесување на претставка?	Не.
10.	Дали претставка може да се поднесува во електронска форма преку електронски образец на интернет страницата на Народната банка?	Претставка за работењето на некоја од деловните банки кои се наоѓаат на територијата на Република Северна Македонија, се поднесува до Дирекцијата за вонтеренска супервизија и лиценцирање на НБРСМ во хартиена или електронска форма, преку контакт на официјалната електронска пошта на Народната банка.

11.	Дали подносителот може електронски да ги следи фазите на постапување по претставката?	Не.
12.	На кои јазици се достапни обрасците за поднесување на претставки?	Не постојат обрасци за поднесување на претставки.
13.	Дали Народната банка постапува по анонимно поднесена претставка или поплака од граѓани?	При поднесување на поплака до НБРСМ, потребно е во истата да бидат содржани податоци за нејзиниот подносител, како и Банката за која се однесува поднесената поплака да биде конкретно наведена за да може да се комуницира со банката. Поплаката треба да биде напишана на јасен, концизен и недвосмислен начин, да ги содржи сите потребни информации за конкретниот проблем настанат со банката. Во прилог кон поплаката, потребно е подносителот на истата да ги достави сите потребни и релевантни документи/докази за настанатата ситуација на кои се повикува самата поплака.
14.	Согласно со систематизацијата на НБРСМ, какви образовни квалификации се бараат за работните места на лицата кои одлучуваат по пријави на потрошувачи?	Согласно со Систематизацијата на Народната банка за лицата кои работат во надлежната организациска единица која постапува по ваквите пријави, се бара висока стручна спрема.
15.	Какви се образовните квалификации (завршено образование) на лицата во Банката кои одлучуваат по претставки?	Висока стручна спрема од економски и правни науки.
16.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 година учествувале лицата во Народната банка кои одлучуваат по претставки?	Во 2018 и 2019 година лицата кои одлучуваат по претставки не посетиле обуки.
17.	Колку од обуките од претходното прашање се финансирани од Народна банка и колкав е износот потрошен за финансирање	Не се посетени, ниту реализирани обуки во периодот 2018 и 2019 година.

	на учеството на обуките, вклучително и организирање на обуки или било какви трошоци поврзани со организирање на обуки за 2018 и 2019 г.?	
18.	Дали и колку претставки против Народната банка и/или вработени во Народната банка има поднесено во 2018 и 2019 година согласно со Законот за претставки и предлози? Доколку има, колку од претставките биле основани и прифатени?	Во периодот во 2018 и 2019 година, не се поднесени претставки против Народната банка и/или вработени во Народната банка согласно со Законот за претставки и предлози.
19.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има применено Народната банка во 2018 и 2019 година, согласно со Законот за заштита на укажувачите?	Во 2018 и 2019 година не се поднесени пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување согласно со Законот за заштита на укажувачите.

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓански сектор

Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	Да (3 поени) Да, но со доставена жалба (2) Не (0 поени)	Да – 3 поени
Дали е доставен одговор на сите прашања?	Да (3 поени) Делумно (2 поени)	Делумно – 2 поени

	Не (0 поени)	
Дали одговорите на барањите информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	Да (3 поени) Делумно (2 поени) Не (0 поени)	Делумно – 2 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	Да (3 поени) Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени) Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот (1 поен) Не	Да, преку доставување на линк до интернет страница – 2 поени
Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0 поени) Не (3 поени)	Не – 3 поени
ВКУПНО ПОЕНИ поени	12 поени од можни 15	

Дел IV – Заклучоци

Од анализата на законската рамка, односно Законот за Народната банка и Законот за заштита на потрошувачите кај договорите за потрошувачки кредит, како и на доставените податоци, односно индикатори од страна на Народната банка на Република Северна Македонија се наметнуваат следните заклучоци:

Законот за Народната банка не предвидува посериозни механизми за вклучување на граѓански организации и експерти за потрошувачко право во консултативни процеси. Дури, согласно со овој Закон, не се предвидени никакви форми на јавни состаноци и заеднички работни средби со граѓански организации кои работат со заштита на потрошувачите како засегнати страни.

Законот за Народната банка не предвидува вклученост на експерти и граѓански активисти од областа на потрошувачко право во органите и телата на банката.

Во Годишниот извештај за работа на банката не се содржани податоци за постапување по спорови со потрошувачи.

Банката нема направено јавно достапни упатства и водичи со опис на постапките за остварување на правата на потрошувачите кај договорите за потрошувачки кредит.

Банката нема развиено електронски систем за поднесување на поднесоци по електронски пат.

Банката не постапува по анонимно поднесени претставки што не содејствува со членот 8 од Законот за постапување по претставки и предлози.

Се забележуваат предизвици во развојот на човечките ресурси кои се ангажирани за заштита на правата на потрошувачите, особено поради фактот дека Банката не организираше обуки или финансирала обуки за овие лица во 2018 и 2019 година.

**ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ
НА РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА
ЗА ЕНЕРГЕТИКА И ВОДНИ УСЛУГИ**



the first two years of life. The first year of life is the most critical period for the development of the brain, and the second year is also a period of rapid growth. The third year is a period of relative stability, and the fourth year is a period of rapid growth again. The fifth year is a period of relative stability, and the sixth year is a period of rapid growth again. The seventh year is a period of relative stability, and the eighth year is a period of rapid growth again. The ninth year is a period of relative stability, and the tenth year is a period of rapid growth again. The eleventh year is a period of relative stability, and the twelfth year is a period of rapid growth again. The thirteenth year is a period of relative stability, and the fourteenth year is a period of rapid growth again. The fifteenth year is a period of relative stability, and the sixteenth year is a period of rapid growth again. The seventeenth year is a period of relative stability, and the eighteenth year is a period of rapid growth again. The nineteenth year is a period of relative stability, and the twentieth year is a period of rapid growth again. The twenty-first year is a period of relative stability, and the twenty-second year is a period of rapid growth again. The twenty-third year is a period of relative stability, and the twenty-fourth year is a period of rapid growth again. The twenty-fifth year is a period of relative stability, and the twenty-sixth year is a period of rapid growth again. The twenty-seventh year is a period of relative stability, and the twenty-eighth year is a period of rapid growth again. The twenty-ninth year is a period of relative stability, and the thirtieth year is a period of rapid growth again. The thirty-first year is a period of relative stability, and the thirty-second year is a period of rapid growth again. The thirty-third year is a period of relative stability, and the thirty-fourth year is a period of rapid growth again. The thirty-fifth year is a period of relative stability, and the thirty-sixth year is a period of rapid growth again. The thirty-seventh year is a period of relative stability, and the thirty-eighth year is a period of rapid growth again. The thirty-ninth year is a period of relative stability, and the fortieth year is a period of rapid growth again. The forty-first year is a period of relative stability, and the forty-second year is a period of rapid growth again. The forty-third year is a period of relative stability, and the forty-fourth year is a period of rapid growth again. The forty-fifth year is a period of relative stability, and the forty-sixth year is a period of rapid growth again. The forty-seventh year is a period of relative stability, and the forty-eighth year is a period of rapid growth again. The forty-ninth year is a period of relative stability, and the fiftieth year is a period of rapid growth again. The fifty-first year is a period of relative stability, and the fifty-second year is a period of rapid growth again. The fifty-third year is a period of relative stability, and the fifty-fourth year is a period of rapid growth again. The fifty-fifth year is a period of relative stability, and the fifty-sixth year is a period of rapid growth again. The fifty-seventh year is a period of relative stability, and the fifty-eighth year is a period of rapid growth again. The fifty-ninth year is a period of relative stability, and the sixtieth year is a period of rapid growth again. The sixty-first year is a period of relative stability, and the sixty-second year is a period of rapid growth again. The sixty-third year is a period of relative stability, and the sixty-fourth year is a period of rapid growth again. The sixty-fifth year is a period of relative stability, and the sixty-sixth year is a period of rapid growth again. The sixty-seventh year is a period of relative stability, and the sixty-eighth year is a period of rapid growth again. The sixty-ninth year is a period of relative stability, and the seventieth year is a period of rapid growth again. The seventy-first year is a period of relative stability, and the seventy-second year is a period of rapid growth again. The seventy-third year is a period of relative stability, and the seventy-fourth year is a period of rapid growth again. The seventy-fifth year is a period of relative stability, and the seventy-sixth year is a period of rapid growth again. The seventy-seventh year is a period of relative stability, and the seventy-eighth year is a period of rapid growth again. The seventy-ninth year is a period of relative stability, and the eightieth year is a period of rapid growth again. The eighty-first year is a period of relative stability, and the eighty-second year is a period of rapid growth again. The eighty-third year is a period of relative stability, and the eighty-fourth year is a period of rapid growth again. The eighty-fifth year is a period of relative stability, and the eighty-sixth year is a period of rapid growth again. The eighty-seventh year is a period of relative stability, and the eighty-eighth year is a period of rapid growth again. The eighty-ninth year is a period of relative stability, and the ninetieth year is a period of rapid growth again. The ninety-first year is a period of relative stability, and the ninety-second year is a period of rapid growth again. The ninety-third year is a period of relative stability, and the ninety-fourth year is a period of rapid growth again. The ninety-fifth year is a period of relative stability, and the ninety-sixth year is a period of rapid growth again. The ninety-seventh year is a period of relative stability, and the ninety-eighth year is a period of rapid growth again. The ninety-ninth year is a period of relative stability, and the hundredth year is a period of rapid growth again.

ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА И ВОДНИ УСЛУГИ

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги.

Дел – Анализа на правната рамка за постапување на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги

Основен закон со кој се уредува дејноста на енергетика е Законот за енергетика⁴¹. Согласно со овој Закон, надлежно регулаторно тело во овој сегмент е Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги (РКЕ).

1. Надлежно тело

Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги, согласно со членот 16 од Законот, е дефинирана како самостојно, непрофитно регулаторно тело кое го регулира и контролира начинот на вршење на енергетските дејности од Законот за енергетика. РКЕ е независна во своето работење и одлучување и својата надлежност во регулирањето на енергетските дејности ја остварува во рамките утврдени со Законот и прописите донесени

⁴¹ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 96/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 96/2019.

врз основа на овој закон и во согласност со начелата на објективност, транспарентност и недискриминација, со примена на најдобрите меѓународни искуства и практики.

Лична карта на Регулаторна комисија за енергетика и водни услуги⁴²

Број на вработени со состојба 31 декември 2018 година –
29 вработени

Во 2018 година се остварени вкупно тековни приходи:
80.541.218 денари

Во 2018 година се остварени вкупно тековни расходи:
57.134.596 денари

Согласно со членот 17 од Законот за енергетика, Комисијата е составена од седум члена, од кои еден е претседател. Во делот на професионални квалификации кои треба да ги поседуваат членовите на ова тело, согласно со став (2) од член 17 од Законот за енергетика, се предвидува: еден член на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги е стручно лице за правни прашања од областа на енергетиката, еден член е стручно лице за економски прашања од областа на енергетиката и/или водните услуги, еден член е стручно лице за технички прашања од областа на водните услуги и останатите членови се стручни лица за технички прашања од областа на енергетиката. Дополнително, меѓу другото во ставот (3) од членот 17, се предвидува: за член или претседател на РКЕ може да биде именуван државјанин на Република Северна Македонија кој ги исполнува следниве услови: 1) има стекнати најмалку 240 кредити според ЕКТС или завршен VII/1 степен од

⁴² Годишен извештај за работата на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги за 2018 година, достапно на <https://www.erc.org.mk/odluki/2019.04.25%20GI%20za%20rabotata%20na%20RKE%20za%202018%20godina-final.pdf>

областа на електротехника, машинство, технолошки науки, градежништво, економија или право; 2) во последните 15 години пред именувањето да има најмалку десет години работно искуство во енергетиката, односно во обезбедувањето на водни услуги; 3) најмалку две години пред именувањето за член на РКЕ да не бил член на орган на управување или орган на надзор на друштво кое врши енергетска дејност, односно дејност поврзана со водни услуги и во моментот на именувањето, со правосилна судска пресуда не му е изречена казна или прекршочна санкција забрана за вршење на професија, дејност или должност.

Во членот 21 од Законот за енергетика се уредени стандардите за професионално и етичко извршување на должностите на членовите на Комисијата, а додека во членот 22 од истиот Закон се содржани одредби за судир на интереси.

Надлежностите на РКЕ, попрецизно се уредени во членот 24 од Законот за енергетика. Паралелно со овие надлежности интерес се и одредбите од членот 25 од Законот за енергетика кој се однесува на уредување на следењето на состојбите на пазарите на енергија.

2. Принципи и постулати на работа

Постулатите на работа на Регулаторната комисија, односно целите кои треба да се постигнат со регулирање на енергетските дејности се определени во членот 23 од Законот за енергетика. Во таа насока, како регулаторни цели кои треба да се овозможат, се наведуваат следните:

3. конкурентни, сигурни и одржливи пазари на енергија во Република Северна Македонија и нивно вклучување во регионалните и меѓународните пазари на енергија во соработка со институциите на Енергетската заедница, а особено со Регулаторниот одбор на Енергетската заедница

- и регулаторните тела на другите договорни страни и учесници во Енергетската заедница, како и ефективно отворање на пазарите за сите потрошувачи и снабдувачи во Енергетската заедница;
4. отстранување на ограничувањата во трговијата со електрична енергија и природен гас, вклучително и соодветни прекугранични преносни капацитети за покривање на побарувачката и олеснување на тековите на електрична енергија и природен гас во Енергетската заедница;
 5. развој на сигурни, доверливи и конкурентни енергетски системи ориентирани кон потрошувачите, со што е можно помал трошок;
 6. оптимизирање на употребата на електричната енергија и природниот гас од страна на друштвата за електрична енергија, природен гас и топлинска енергија заради унапредување на енергетската ефикасност преку обезбедување на услуги за управување со енергијата, воведување на напредни системи за мерење, како и паметни мрежи;
 7. олеснување на пристапот за нови учесници на пазарите на енергија и за енергија произведена од обновливи извори на енергија;
 8. соодветни краткорочни и долгорочни олеснувања на операторите и на корисниците на системите за пренос и дистрибуција заради зголемување на ефикасноста на системите и забрзување на интеграцијата на пазарите;
 9. заштита на потрошувачите и унапредувањето на ефективната конкуренција, со цел потрошувачите да имаат корист од ефикасното и конкурентното функционирање на пазарите на енергија во Република Северна Македонија и
 10. достигнување на високи стандарди во исполнување на обврската на јавната и/или универзалната услуга во снабдувањето со електрична енергија, природен гас и

топлинска енергија и придонесување во заштитата на ранливите потрошувачи.

Дополнителен постулат кој го содржи овој Закон е постулатот за заштита на ранливи потрошувачи содржан во членот 15 од Законот за енергетика. Овој постулат се остварува преку Програма за заштита на ранливи потрошувачи на енергија.

3. Контролни механизми

Согласно со членот 26 од Законот за енергетика, РКЕ, кога ќе утврди неправилности, донесува одлука со која се наложува преземање на соодветни задолжителни мерки, вклучително и забрана на конкретното однесување на вршител на енергетска дејност, со цел да се обезбеди сигурност во снабдувањето, ефикасно, конкурентно и недискриминаторно функционирање на пазарите на енергија, како и заштитата на правата на потрошувачите и корисниците на енергетските системи. Во одлуката се наведуваат мерките коишто треба да бидат преземени од страна на вршителот на енергетска дејност, како и роковите во кои треба да бидат преземени овие мерки и обврската за доставување извештаи за преземените мерки.

Согласно со членот 37 од Законот за енергетика, Регулаторната комисија одлучува по приговорите поднесени од:

- 1) корисниците на системите за пренос и дистрибуција на електрична енергија, природен гас и топлинска енергија: против актите на соодветните оператори со кои се одбива пристапот или приклучувањето на соодветниот систем или против актите со кои се утврдува износот на надоместокот и другите услови за приклучувањето или поради штети настанати поради ограничување или прекин на испораката на електрична енергија, природен гас и топлинска енергија, од и во системите за пренос или дистрибуција на електрична енергија или природен гас;

2) потрошувачите против снабдувачите кои имаат обврска за обезбедување на јавна или универзална услуга, како и против снабдувачите во краен случај во врска со: квалитетот на услугата во снабдувањето, ограничувањето или оневозможувањето на правото за промена на снабдувач, пресметката на потрошената енергија и износот на сметката;

3) вршителите на енергетските дејности и потрошувачите против одлуката на операторот на соодветниот пазар на енергија за одбивање на барањето за регистрирање на пазарот на енергија, како и одбивање на барањето за стекнување на статус на балансно одговорна страна;

Согласно со ставот од членот 37, за да одлучува РКЕ одлучува по приговорите, потребно е подносителот на приговорот да ги искористил сите средства за остварување на своето право низ постапките воспоставени од вршителот на енергетската дејност.

Во односната постапка согласно со ставот (3) од членот 37, се применува Законот за општа управна постапка. Одлуките донесени во наведените постапки се конечни и против нив може да се поведе управен спор.

Исто така, согласно со член 37, став (5), Регулаторната комисија одлучува во постапка за разрешување на спорови настанати од извршување на договорите помеѓу вршители на енергетски дејности, вршители на енергетски дејности и потрошувачи, како и операторите на системи за пренос и дистрибуција и корисниците на тие системи, кога за тоа се договориле договорните страни.

Регулаторната комисија за енергетика донесува правила за постапување по приговори и за разрешување на спорови со кои се уредува постапката, износот и начинот на покривање на трошоците во постапката.

Во контекст на контролните механизми, во поширока смисла, Законот за енергетика ги опфаќа и одредбите содржани во

членовите 104 кои се однесуваат на комуникација со потрошувачи која ја обезбедува снабдувачот со електрична енергија, членот 125 кој се однесува на комуникација со корисници која треба да ја обезбеди операторот на системот за пренос на природен гас и членот 140 кој се однесува на комуникација со потрошувачи и техничките средства кои во таа насока треба да ги обезбеди снабдувачот со природен гас.

4. Механизми за соработка со граѓанскиот сектор

Согласно со членот 34 од Законот за енергетика, учеството на заинтересираните страни и јавноста во постапката за одлучување на РКЕ се остварува преку присуство на подготвителни седници и на друг начин во согласност со одредбите од овој закон, Статутот и Деловникот на Комисијата за енергетика. РКЕ е должна да ги повика на подготвителна седница заинтересираните страни, особено во постапките за: 1) донесување на прописи за формирање на цени за регулирани дејности и прописи за формирање на тарифи за услуги во врска со вршење на регулираните дејности; 2) донесување на правила, како и одобрување на правила изготвени од страна на носителите на лиценци; 3) донесување на тарифни системи за електрична енергија, природен гас и топлинска енергија; 4) донесување одлуки за цени и тарифи за одделни видови енергија, во согласност со прописите за формирање на цени и тарифните системи за одделни видови енергија и услуги поврзани со вршењето на одделни регулирани енергетски дејности и 5) донесување одлуки за издавање, менување, продолжување, пренесување, суспендирање, одземање и престанување на лиценци за вршење енергетски дејности.

Во насока на постигнување на транспарентност е и одредбата од ставот (4) на членот 34 според која, РКЕ ги објавува предлозите на актите што се во постапка на донесување или

одобрување на својата веб-страница, вклучително и образложенијата и проценките за последиците од донесување, односно одобрувањето на тие акти, сумираните резултати од јавната расправа, како и сублимирани записници од одржаните подготвителни седници и седниците од членот 33 став (1) од Законот.

Транспарентноста и отчетноста се остварува и преку можноста за следење на годишниот извештај за работа, определен согласно со членот 36 од Законот за енергетика.

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Бр.	Прашање	Одговор
1.	Колку постапки за одлучување по спорови (управна постапка) се водат пред Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги во 2018 година и 2019 година одделно, а колку постапки по претставки и приговори се водат во 2018 година и 2019 година одделно?	РКЕ во однос на одлучување по спорови (управна постапка) во 2018 г. има 212 предмети, а во 2019 г. има 194 предмети според уписни, 4 предмети се пренесени во УПП, 1 предмет е склопен со друг идентичен предмет. Во однос на претставки/приговори во 2018 г. има 49 предмети, а во 2019 г. има 70 предмети.
2.	Колку од постапките за одлучување по спорови, по претставки и приговори се решени во корист на потрошувачите во 2018 година и 2019 година одделно? Ве молиме доставете ни податоци за структурата на одлуките (број на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	РКЕ по однос на одлучување по спорови и приговори во 2018 г. има 89 усвоени предмети, 16 предмети повлечени поради спогодбено решавање, 40 предмети одбиени, 1 предмет отфрлен, за 66 предмети постапка продолжува во 2019 г. Во однос на одлучување по спорови и приговори во 2019 г. РКЕ има 80 усвоени предмети, 68 одбиени предмети, 5 предмети отфрлени, 20 предмети повлечени поради спогодбено решавање, а за 22 предмети постапката продолжува во 2020 г.

3.	Колку време во просек трае процедурата за одлучување по постапки за одлучување по спорови (управна постапка), и колку трае постапката за одлучување по претставки и приговори во 2018 и 2019 година одделно?	За постапки кои се однесуваат на одлучување по спорови времетраењето е 30 дена, додека за постапки кои се однесуваат на претставки, време-траењето е 20 дена.
4.	Дали и колку изнесуваат трошоците за потрошувачот кој започнува со постапка за одлучување по спорови (управна постапка), или кој поднесува претставка или приговор во 2018 и 2019 година одделно?	Потрошувачот кој започнува постапка по управен спор, нема трошоци на постапката.
5.	Дали и колку судски постапки се поведени од страна на потрошувачи по однос на одлуки на РКЕ во 2018 и 2019 година одделно?	Пред Управниот суд се поведени 10 управни спорови против одлуките на РКЕ во 2018 г. и 11 управни спорови против одлуките во 2019 година.
6.	Дали во Годишниот извештај за работа на Регулаторната комисија се содржани податоци за постапувањето во постапки за решавање на спорови и/или постапување по претставки и приговори?	Во Годишниот извештај за работа на РКЕ се содржани податоци за постапување во постапки за решавање на спорови и/или постапување по претставки и приговори.
7.	Дали РКЕ согласно со членот 25, став 2, точка 21, алинеја 7 (обезбедување на информации за потрошувачите што се однесуваат на нивните права), бара потрошувачите преку содржина на договорите кои ги склучуваат, да бидат запознаени и со постапката за решавање на спорови или постапката за поднесување на приговор или претставка?	РКЕ не бара потрошувачите преку содржината на договорите кои ги склучуваат, да бидат запознаени и со постапката за решавање на спорови или постапката за поднесување на приговори/претставки.
8.	Дали на интернет страницата на Регулаторната комисија се достапни во електронска форма упатства со насоки за потрошувачите за начинот на започнување на постапка за спор, или за поднесување на претставка или приговор? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок!	На интернет страницата на РКЕ не се достапни во електронска форма упатства со насоки за потрошувачите за начинот на започнување на постапка за спор, или за поднесување на претставка/приговор.
9.	Дали РКЕ има интерни акти со кои се уредува постапувањето во постапки	РКЕ има интерен акт со кој се уредува постапувањето во постапки

	за одлучување по спорови (управна постапка) и/или постапки по претставки или приговори? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма?	за одлучување по спорови (управна постапка) и/или постапки по претставки/приговори, а тоа е Правилникот за начинот, условите и постапката за одлучување по споровите и висината на оправданите надоместоци за трошоците на постапката (Службен весник на РМ бр. 24/2012). Новиот Правилник сè уште не е донесен, а предлог текстот по истиот е објавен на интернет страницата на РКЕ, со цел заинтересираните страни да се запознаат и да дадат сугестии по истиот, додека претставките се работат според Законот за претставки и предлози.
10.	Дали на интернет страницата на РКЕ се достапни/ обрасци на поднесоци за соодветните постапки кои може да бидат користени од страна на потрошувачите за започнување на постапка за одлучување по спорови (управна постапка) или за поднесување на претставка или приговор?	На интернет страницата на РКЕ не се достапни обрасци на поднесоци за соодветните постапки кои можат да бидат користени од страна на потрошувачите за започнување на постапка за одлучување по спорови (управна постапка) или за поднесување на претставки или приговор.
11.	Дали поднесоците за поведување на спор, претставка или приговор може да се поднесува во електронска форма преку електронски образец на интернет страницата на Регулаторната комисија?	Поднесоците за поведување на спор, претставка или приговор не може да се поднесуваат во електронска форма преку електронски образец на интернет страницата на РКЕ.
12.	Дали подносителот може електронски да ги следи фазите на постапување по неговиот поднесок?	Подносителот не може електронски да ги следи фазите на постапување по неговиот поднесок.
13.	На кои јазици се достапни обрасците за поднесување на поднесок?	Не постојат обрасци за поднесување на поднесок.
14.	Дали РКЕ постапува по анонимно поднесена претставка или поплака од граѓани?	РКЕ не постапува по анонимно поднесена претставка или поплака од граѓаните.
15.	Согласно со законските прописи и систематизацијата на Регулаторната комисија, какви образовни квалификации се бараат за	Согласно со законските прописи и систематизацијата на РКЕ, за работните места на лицата кои работат по постапки за одлучување

	работните места на лицата кои одлучуваат по постапки за одлучување по спорови (управна постапка) и по претставки и приговори?	по спорови и по претставки и проговори, потребно е да имаат положен правосуден испит, познавање на домашните и меѓународни-те прописи и правила од областа на енергетиката.
16.	Какви се образовните квалификации (завршено образование) на лицата во Регулаторната комисија кои одлучуваат по постапките од прашање 15?	Согласно со законските прописи и систематизацијата на Регулаторната комисија, за работните места на лицата кои работата по постапки за одлучување по спорови и по претставки и проговори, потребна е работна квалификација на лицето дипломиран правник со 270 ЕКТС.
17.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 г. учествувале лицата во РКЕ кои одлучуваат по постапки во случај на спор и во постапки по претставки?	Едно лице има учествувано во АДР обука, во септември 2018 година.
18.	Колку од обуките од претходното прашање се финансирани од РКЕ и колкав е износот потрошен за финансирање на учеството на обуките, вклучително и организирање на обуки или било какви трошоци поврзани со организирање на обуки за 2018 и 2019 г. ?	Обуката за едно лице кое одлучува во постапки по спорови било финансирано од страна на Енергетската заедница.
19.	Дали и колку претставки против РКЕ и/или член и/или вработени во РКЕ има поднесено во 2018 и 2019 г. согласно со Законот за претставки и предлози? Доколку има, колку од претставките биле основани и прифатени?	Ниту една претставка против РКЕ и/или член и/или вработен во РКЕ била поднесено во 2018 и 2019 година согласно со Законот за претставки и предлози.
20.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено РКЕ во 2018 и 2019 г. согласно со Законот за заштита на укажувачите?	Ниту една пријава во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено РКЕ во 2018 и 2019 г., согласно со Законот за заштита на укажувачите.

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓански сектор

Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор		
Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Да, но со доставена жалба (2)</p> <p>Не (0 поени)</p>	Да – 3 поени
Дали е доставен одговор на сите прашања?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Делумно (2 поени)</p> <p>Не (0 поени)</p>	Да – 3 поени
Дали одговорите на бараните информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Делумно (2 поени)</p> <p>Не (0 поени)</p>	Да – 3 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени)</p> <p>Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот (1 поен)</p> <p>Не</p>	Да – 3 поени
Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест	<p>Да (0 поени)</p> <p>Не (3 поени)</p>	Не – 3 поени

предвиден со Закон за доставување на информациите?		
ВКУПНО ПОЕНИ		15 поени од можни 15 поени

Дел IV – Заклучоци

Во составот на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги не е предвиден член, претставник од граѓански сектор. Исто така во составот на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги, задолжително се предвидува еден член да е стручно лице за правни прашања од областа на енергетиката, но се занемарува фактот дека ова регулаторно тело, треба да постапува и по прашања за заштита на потрошувачите, па оттука отсутствува лице член на Регулаторната комисија, стручно за правни прашања од област на потрошувачко право.

Факт е дека во членот 34 од Законот за енергетика, се уредени механизми со кои се вклучува јавноста во процесите на одлучување, но недостасуваат одредби од јасна и прецизна дефиниција што се подразбира како заинтересирана страна, односно што се подразбира како заинтересирана страна од аспект на заштитата на потрошувачите. Во таа насока, соодветно би било да се прецизира законската одредба, со задолжително вклучување во овие процеси на организации кои работат во полето на заштита на потрошувачите. Исто така, оваа законска одредба не прецизира каков ќе биде карактерот на произнесувањето на заинтересираните страни.

Од податоците собрани со индикаторите се забележува дека:

- на интернет страницата на Регулаторната комисија не се содржани упатства кои ќе им овозможат на потрошувачите запознавање со нивните права;

- не е овозможено електронско пријавување преку електронски образец, ниту следење на процесот на постапување по електронски пат, што во услови на дигитализација е ограничување на потрошувачите во процесот за остварување на нивните права;
- не се постапува по анонимни пријави, а во оваа смисла Регулаторната комисија треба да го има предвид членот 8 од Законот за постапување по претставки и предлози.

ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА ЗА ДОМУВАЊЕ



ИЗВЕШТАЈ ОД МОНИТОРИНГОТ НА РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА ЗА ДОМУВАЊЕ

Во овој дел се презентирани наодите од извештајот за мониторингот на Регулаторната комисија за домување (РКД).

Дел II – Анализа на правната рамка за постапување на Регулаторната комисија за домување

1. Надлежно тело

Согласно со Законот за домување, надлежно регулаторно тело во сферата на домувањето е Регулаторната комисија за домување, која според членот 104 од Законот, е одговорна за обезбедување на долгорочен, стандардизиран и хармоничен развој на домувањето, согласно со современите стандарди за квалитетен живот, заштита на животната средина и природата, обезбедување и заштита на конкурентен пазар на станови врз начелата на објективност, транспарентност и недискриминираност и согласно со утврдената политика со Стратегијата за домување.

Лична карта на Регулаторна комисија за домување⁴³

Број на вработени со состојба 31 декември 2019 година –
Извештајот не содржи прецизни податоци

Во 2019 година се остварени вкупно тековни приходи:
9.337.000,00 денари (согласно со ребаланс)

Во 2019 година се остварени вкупно тековни расходи:
7.734.144,00 денари

Согласно со членот 105 од Законот за домување, РКД има својство на правно лице и е независна во своето работење и одлучување во рамките на надлежностите утврдени со Законот. Комисијата е составена од претседател и четири члена, со мандат од пет години, со право на реизбор на уште еден мандат.

Во членот 105-а од Законот за домување, како професионални услови кои треба да ги исполнат членовите на Комисијата, се наведени: 1) да има стекнати најмалку 240 кредити според ЕКТС или завршен VII/1 степен; 2) да има минимум пет години работно искуство од областа на домувањето и секако, да поседува сертификат за англиски јазик.

Дополнително, во членот 106 од Законот за домување се бара, еден член на РКД да биде експерт за правни прашања, експерт за прашања од областа на архитектурата и градежништвото кој треба да ги познава стандардите и нормативите за проектирање на објекти од областа на домувањето и еден член експерт за економски прашања од областа на домувањето.

⁴³ Годишен извештај за работа на Регулаторна комисија за домување за 2019 година, достапно на

<http://www.rkd.gov.mk/sites/default/files/%D0%A3%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B5%D0%BD%D0%98%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98%20%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%B5%202019%D0%B3%2015.01.2020.pdf>

Во членот 109 од Законот за домување се содржани надлежностите на Комисијата.

Согласно со членот 111 од Законот за домување, седниците на Регулаторната комисија се јавни, освен во случаите кога се изнесуваат доверливи информации и деловни тајни.

2. Принципи и постулати на работа

Во членот 108 од Законот за домување се уредени принципите на работа на РКД и нејзините членови. Имено, согласно со членот 108 од Законот за домување, членовите на Регулаторната комисија и вработените во стручната служба на Регулаторната комисија се должни: 1) да ја вршат својата работа непристрасно, професионално и без влијанија од вршителите на дејностите на стопанисување со станбен и деловен простор; 2) да не се раководат од лични финансиски интереси; 3) да не ги злоупотребуваат овластувањата и статусот што го имаат како членови на Регулаторната комисија и вработени во стручната служба на Регулаторната комисија и 4) да го штитат угледот на Регулаторната комисија.

3. Контролни механизми

Законот за домување предвидува низа контролни механизми. Согласно со членот 116 од Законот се уредува инспекцискиот надзор. Инспекцискиот надзор над примената на Законот и прописите донесени врз основа Законот го вршат овластени инспектори за домување во општините и општините во градот Скопје во рамките на надлежната инспекциска служба.

Согласно со членот 117 од Законот за домување, овластен инспектор за домување може да биде службеник со високо образование, дипломиран правник или дипломиран инженер

архитект или дипломиран градежен инженер со статус на инспектор утврден во актот за систематизација на општината.

Дополнително, согласно со членот 109, став (1) точка 8, Регулаторната комисија за домување, посредува во разрешувањето на спорови што настануваат меѓу закупците, закуподавачите, управителите, претседателите на заедниците на сопственици, сопствениците на посебните делови и трети лица во областа на домувањето и предлага мерки во врска со истите.

4. Механизми за соработка со граѓански сектор

Во Законот за домување не се вклучени сериозни механизми за остварување на соработка и консултации со медиумите. Во таа насока, се остава, транспарентноста да се обезбедува само преку достапноста на годишните извештаи и други документи кои се достапни на интернет страницата на Регулаторната комисија за домување.

Дел II – Индикатори за одговорност, отчетност и процена на капацитети

Бр.	Прашање	Одговор
1.	Колку барања за посредување има примено РКД во 2018 и 2019 година?	Нема доставено податок. ⁴⁴
2.	Податоци за структурата на одлуките по однос на барања за посредување (број	Нема доставено податок. ⁴⁵

⁴⁴ Согласно со полугодишните извештаи за работа доставени се следниве поднесоци: (1) Во периодот од 1.07. до 31.12. 2019 г., 240 барања за посредување во спорови меѓу управители, претседатели на заедници на сопственици и сопственици на посебни делови, барања за мислење од кои 170 биле доставени како писмени барања, а 70 биле доставени по електронски пат, преку веб-страницата на РКД и (2) Во периодот од 1.01. до 30.06. 2019 г., 190 барања за посредување во спорови меѓу управители, претседатели на заедници на сопственици и сопственици на посебни делови, барања за мислење од кои 120 биле доставени како писмени барања, а 70 биле доставени по електронски пат, преку веб-страницата на РКД.

⁴⁵ Извештајот за работа не содржи јасни податоци за исходот од барањата за посредување, ниту за основното за поднесеното барање, туку се нагласува „За решавање на секој од овие спорови РКД предложи соодветни мерки

	на предмети одлучени целосно или делумно во корист на една или друга страна, број на предмети одбиени или отфрлени по било кој основ и слично).	
3.	Колку трае процедурата за произнесување по барање за посредување во 2018 и 2019 г. ?	Нема доставено податок. ⁴⁶
4.	Дали и колку изнесуваат трошоците за поднесување на барање за посредување?	Не се наплаќа надомест.
5.	Дали на интернет страницата на РКД се достапни упатства во електронска форма со насоки за граѓаните за начинот на поднесување на барање за посредување, како и начинот на поднесување на претставка до инспекциските органи? Доколку се достапни, Ве молиме доставете ни примерок!	Нема доставено податок.
6.	Дали на интернет страницата на РКД се достапни образци на пријава кои може да бидат користени од страна на граѓаните за поднесување на барање за посредување?	Нема доставено податок.
7.	Дали РКД има интерни акти со кои се уредува постапката по однос барање за посредување? Доколку има, Ве молиме доставете ни ги во електронска форма?	Нема доставено податок.
8.	Дали барањата за посредување може да се поднесуваат во електронска форма преку електронски образец на интернет страницата на Регулаторната комисија?	Нема доставено податок.
9.	Дали подносител на барањето за посредување може по електронски пат да ги следи фазите на постапување по барањето?	Нема доставено податок.

и истите им ги достави на инволвираните странки и се произнесе со соодветни мислења за примена на одредби од Законот за домување.” Извештаите за работа во делот „донесени акти”, содржат број на предлог мерки за разрешување на спорови, но не содржат класификација за карактерот на предлог мерките.

⁴⁶ Се повикува на Закон за општа управна постапка, иако прашањето се однесува на фактичката состојба.

10.	На кои јазици се достапни обрасците за поднесување на барање за посредување?	Нема доставено податок.
11.	Дали во Годишниот извештај за работа на РКД се содржани податоци за постапувањето во постапки за решавање на спорови и/или постапување по претставки и приговори?	Нема доставено податок ⁴⁷ .
12.	Дали РКД бара во договорите кои се склучуваат согласно со Законот за домување, да се содржат и информации со цел запознавање на страните со процедурите за решавање на спорови и поднесување на приговор или претставка?	Нема доставено податок.
13.	Дали РКД постапува по анонимно поднесена претставка или поплака од граѓани?	РКД постапува и по анонимно поднесени барања.
14.	Колкав е бројот на овластени инспектори за домување во 2018 и 2019 г. во РСМ?	Нема доставено податок. ⁴⁸
15.	Колку спорови се регистрирани од РКД помеѓу управител и сопственици кои произлегуваат од договори за вршење на управувачки услуги во 2018 и 2019 година?	Нема доставено податок.
16.	Дали и колку судски постапки се поведени, а кои произлегуваат од спорови од договори за вршење на управувачки услуги во 2018 и 2019 година?	РКД не поседува информации дали има и колку судски постапки има по настанати спорови.
17.	Колку инспекциски надзори се спроведени од страна на овластени инспектори за домување и инспектори	Нема доставено податок. ⁴⁹

⁴⁷ Во својот одговор РКД само упатува на извештајот за работа, без да го достави извештајот. За потребите на мониторингот консултирајте се извештаите за работа кои се објавени на интернет страницата на ова тело. Повеќе е објаснето во фуснота 45.

⁴⁸ Од извештаите за работа на ова тело, констатирано е дека се работи за 10 општински инспектори за домување на ниво на Република Северна Македонија

⁴⁹ По однос на оваа бара информација, иако РКД не доставува податок од анализата на извештаите за работа кои се објавени на нивната интернет страница, се констатира дека првиот период за известување, односно првите шест месеци од 2019 г. , се извршени 53 контроли додека во вториот период за известување, односно во вторите шест месеци од 2019 г. се извршени 57 контроли.

	на Државниот комунален инспекторат во 2018 година и 2019 година?	
18.	Колку записници и решенија за констатирани неправилности и нивно отстранување се донесени од овластени инспектори во 2018 и 2019 година?	Нема доставено податок
19.	Кои се образовните квалификации (завршено образование) на членовите на РКД?	Нема доставено податок
20.	Дали и на колку обуки во 2018 и 2019 година учествувале членовите на РКД и вработени ?	РКД нема земено учество на обуки кои се плаќаат, т.е. нема финансирано обуки.
21.	Колку од обуките од претходното прашање се финансирани од РКД и колкав е износот потрошен за финансирање на учеството на обуките, вклучително и организирање на обуки или било какви трошоци поврзани со организирање на обуки за 2018 и 2019 година?	РКД нема земено учество на обуки кои се плаќаат, т.е. нема финансирано обуки.
22.	Дали и колку претставки против РКД и/или вработени во државниот пазарен инспекторат има поднесено во 2018 и 2019 година согласно со Законот за претставки и предлози? Доколку има поднесено претставки колку од претставките биле оценети како основани?	Нема поднесено претставки против РКД или против вработен.
23.	Дали и колку пријави во форма на заштитено внатрешно пријавување има примено РКД во 2018 и 2019 година, согласно со Законот за заштита на укажувачите?	Нема поднесено пријави против РКД или против вработен.

Дел III – Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор		
Дали е доставен одговор на Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер навремено?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Да, но со доставена жалба (2)</p> <p>Не (0 поени)</p>	Да – 3 поени
Дали е доставен одговор на сите прашања?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Делумно (2 поени)</p> <p>Не (0 поени)</p>	Делумно – 2 поени
Дали одговорите на бараните информации содржани во Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се јасни, концизни и прецизни?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Делумно (2 поени)</p> <p>Не (0 поени)</p>	Делумно – 2 поени
Дали побараните документи опфатени со Барањето за слободен пристап до информации од јавен карактер се доставени во целост?	<p>Да (3 поени)</p> <p>Да, преку доставување на линк до интернет страница (2 поени)</p> <p>Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот (1 поен)</p> <p>Не</p>	<p>Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но не е доставен посебен линк директно до документот – 1 поен</p>

Дали правното лице имател на информацијата побарал надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0 поени) Не (3 поени)	Не – 3 поени
ВКУПНО ПОЕНИ поени	12 поени од можни 15	

Дел IV – Заклучоци

Од анализата направена на законската рамка односно Законот за домување, како и на доставените податоци, односно индикатори од страна на Регулаторната комисија за домување, чиј одговор е многу делумен и површен, може да се извлечат следните заклучоци:

Законот за домување предвидува многу ограничени надлежности на самото регулаторно тело при постапување со поднесоци на граѓани, односно потрошувачите.

Законот за домување не содржи сериозни механизми со кои се предвидува активно учество на претставници на граѓански организации и експерти кои работат во областа на заштитата на правата на потрошувачите.

Законот за домување не предвидува одредба со која барем еден од членовите на ова регулаторно тело ќе биде стручњак од областа на потрошувачкото право. На тој начин, се прави една празнина во експертизата во органот на управување на ова регулаторно тело.

Во делот на капацитетите на Регулаторната комисија за домување, нејзината транспарентност и отчетност и соработка со граѓански сектор, го констатиравме следното:

Од доставените податоци поврзани со индикаторите може да се констатира дека Регулаторната комисија за домување, од сите субјекти предмет на анализа, доставила најмал број податоци. Имено, Регулаторната комисија за домување нема доставено податоци за дури 16 индикатори. Доставувањето на податоци е обврска на ова тело согласно со Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.

За дел од податоците поврзани со индикаторите, Регулаторната комисија за домување упатува на податоци објавени на нејзината интернет страница. Се работи за Извештаи за работа на ова тело за 2019 година и 2018 година. Согласно со Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер, односно член 24, имателот на информацијата му овозможува на барателот запознавање со содржината на бараната информација и тоа со увид, препис, фотокопија или електронски запис. Со оглед на фактот дека бараната информација беше побарана во електронска форма и фотокопија, такво доставување не беше направено од страна на Регулаторната комисија за домување.

Дополнително со цел, анализата да ги опфати сите елементи, како извор ја користевме и интернет страницата на ова регулаторно тело, но констатиравме дека на истата не се објавени податоци кои задолжително треба да бидат објавени согласно со член 10 од Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер (на пример: акт за систематизација, список на лица вработени кај имателот на информацијата и др.)

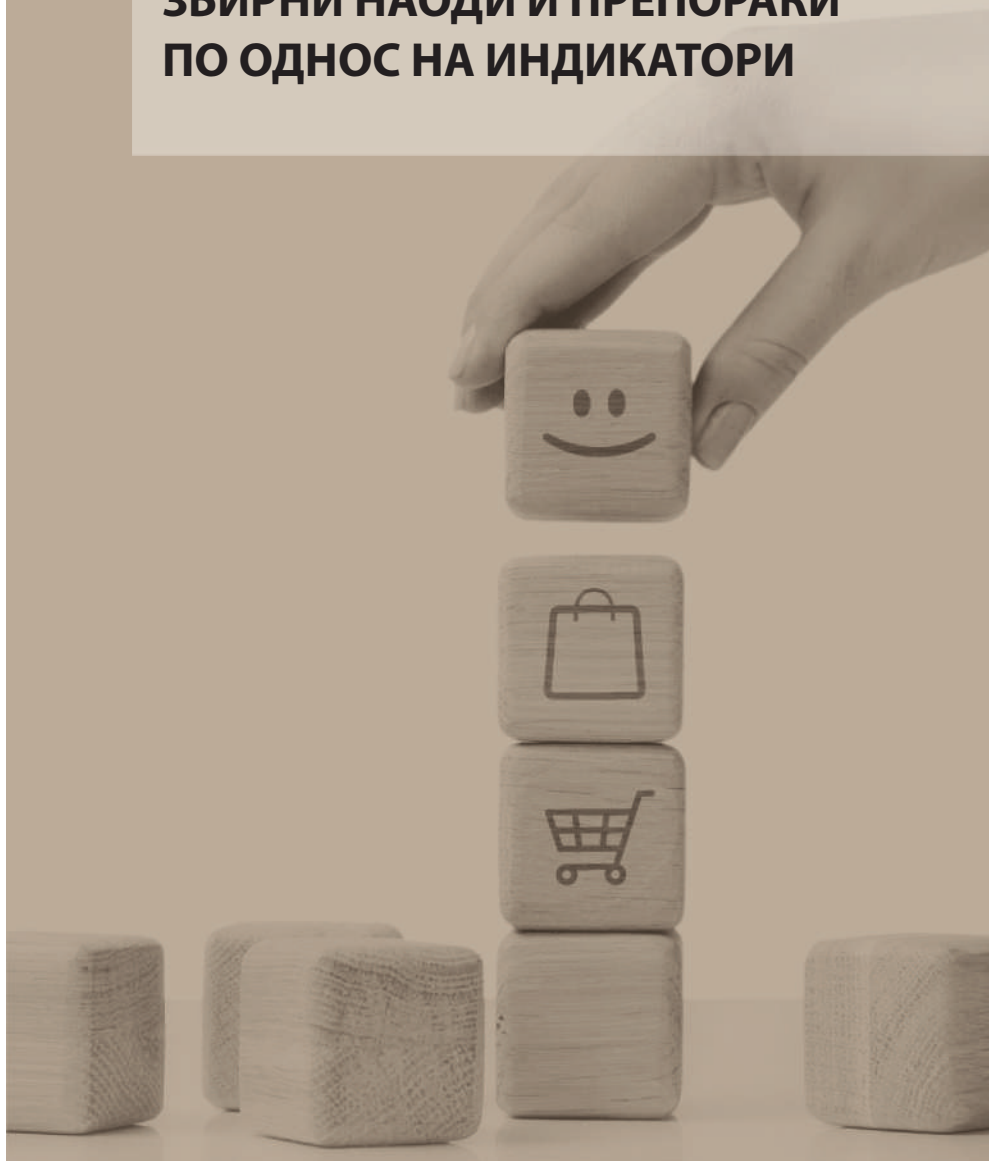
На интернет страницата на Регулаторната комисија за домување не беа забележани електронски обрасци за поднесување на поднесоци, ниту упатства и водичи со кои граѓаните ќе бидат запознаени со нивните права. Во делот контакт, постои „контакт“ формулар, но тоа не е назначен формулар за поднесување на поднесоци. Во делот

„заедница на сопственици“ постојат примери и теркови, но отсутвуваат водичи и упатства.

Од тие причини препорачуваме:

- Зголемување на степенот на соработка со граѓански организации преку доставување на информации за кои ова тело е имател, а согласно со Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.
- Јавно објавување на сите информации од јавен карактер согласно со членот 10 од Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.
- Специфицирање на содржините во годишниот извештај за работа особено за бројот на вработени на ова тело, како и за структурата на предметите по кои постапува и структурата на одлуките кои ги донело во поглед на предметот и карактерот на спорот.

ЗБИРНИ НАОДИ И ПРЕПОРАКИ ПО ОДНОС НА ИНДИКАТОРИ



ЗБИРНИ НАОДИ И ПРЕПОРАКИ ПО ОДНОС НА ИНДИКАТОРИ

Од доставените одговори по зададените индикатори, може да се констатира следното:

- Согласно со доставените одговори, во просек процедурата пред наведените субјекти трае еден месец. Најдолго процедурата трае во постапките пред Агенцијата за електронски комуникации. Поради тоа, препораката се состои од забрзување на времето за постапување по спорови пред Агенцијата за електронски комуникации.
- Поднесувањето на претставките во сите наведени субјекти е без надомест за субјектот подносител на претставката.
- Мониторингот исто така покажа и ограниченост во поглед на човечките ресурси. Тоа најмногу се забележува во делот на примената на Законот за домување, каде што има само 10 општински инспектори на ниво на целата држава. Слабоста во човечките капацитети се увидува и во систематизацијата на работни места, каде што работи поврзани со заштита на потрошувачите ги вршат и лица со образование кое не е право. Оттука, препорачуваме, зајакнување на бројниот состав на лицата кои работат на заштита на правата на потрошувачите и на уредување на систематизациите во насока на зголемување на лицата со правно образование. Како за пример, ја истакнуваме Регулаторната комисија за енергетика, каде што се бара лицето кое постапува по претставки да има положено правосуден испит.
- Се забележува дека, согласно со доставените податоци, НБРСМ, во годишниот извештај за работа не вклучува податоци за постапување по претставки. Исто така, дел од

телата, иако вклучуваат податоци за бројот на поднесоци, изоставуваат тие податоци да ги квантифицираат и разграничат според предметот и според исходот. Тоа би значело јасно и прецизно индицирање и утврдување кои се причините на повреда на правата на потрошувачите. Нашата препорака се состои во насока на воведување и на ваква содржина во годишниот извештај, со цел организациите кои ја следат транспарентноста на Народната банка или било кој друг субјект, да имаат полесен пристап до податоци.

- Голем дел од субјектите (со исклучок на Агенцијата за електронски комуникации и Агенцијата за супервизија на осигурувањето) одговориле дека немаат подготвено јавно достапни упатства со помош на кои ќе можат потрошувачите да се запознаат со нивните права при водење на спорот. Поради тоа препорачуваме подготвување на соодветни упатства кои ќе бидат јавно достапни, а сè со цел заинтересираните страни да бидат запознаени со начините и условите за иницирање на постапка, како и со фазите на постапката. Тоа е содржано и во препораките од Извештајот за прогресот на Европската комисија.
- Во делот на електронското поднесување на претставка и во делот на следењето на претставката по електронски пат, треба да се истакне дека во дел од субјектите е можно поднесување на претставка по електронски пат, но отсутствува можноста за електронско следење на чекорите по постапувањето по поднесокот. Поради тоа една од главните активности во идниот период треба да биде овозможување на поднесување на пријави и претставки по електронски пат, таму каде тоа сега не е можно, како и воведување на можност за електронско следење на постапувањето по предметот. Ова е особено актуелно и во новонастанатата ситуација со КОВИД-19 вирусот.

- Во делот на надградбата на човечките ресурси се забележува дека вработените во овие субјекти во многу мал дел посетиле некоја обука во 2018 година и 2019 година. Дел од субјектите сами ги финансираат обуките, додека дел од нив користат финансиска поддршка од надворешен донатор.
- Од доставените податоци во насока на оценка на законитоста во постапувањето на субјектите, се забележува дека за ниту еден од субјектите или вработено лице во нив не се поднесени претставки според Законот за претставки и предлози, или пријава согласно со Законот за заштита на укажувачите.
- Од доставените податоци, се забележува дека дел од субјектите не постапуваат по анонимно доставени претставки против трети лица што не е во согласност со членот 8 од Законот за претставки и предлози кој гласи „Органот кој постапува по претставките и предлозите, не постапува по анонимна претставка, односно предлог, освен ако се работи за прашање од јавен интерес утврден со закон“.
- Истражувањето утврди дека голем дел од овие субјекти немаат подготвено внатрешни интерни акти за процесирање на поднесоците на граѓаните. Во таа насока, препорачуваме изработка и донесување на соодветни внатрешни интерни акти за постапување.
- Посебна препорака која ја даваме, е доследна примена на членот 10 од Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер⁵⁰. Преку оваа одредба се создава обврска за објавување на скоро триесетина документи на интернет страниците на овие субјекти. На тој начин, ќе се олесни пристапот до информации потребни на граѓанските

⁵⁰ „Службен весник на Република Северна Македонија“ број 101/2019

организации, а секако, и ќе се зголеми степенот на транспарентност и отчетност.

- Кај дел од анализираниите тела, согласно со доставените статистички податоци, се увиде дека бројот на поднесени барања за решавање на спорови се намалува на годишно ниво, а релативно мал процент на подносителите го користат правото на жалба во второстепена постапка. Во таа насока, потребни се дополнителни истражувања кои ќе утврдат дали причината за тоа е што потрошувачите немаат потреба да иницираат спор, или пак причината е тоа што потрошувачите немаат доверба во постапката за решавање на спорот.
- Во однос на бројот на поднесени пријави, согласно со податоците добиени од ДПИ, се увиде дека не е поднесена ниту една пријава во 2018 и 2019 година, од оштетени потрошувачи согласно со Законот за електронска трговија. Сметаме дека, тоа е резултат на фактот што потрошувачите не се запознаени дека доколку се оштетени и преку електронска трговија, тие имаат право на правна заштита. Во таа насока, потребни се кампањи за зголемување на јавната свест и запознавање на потрошувачите со механизмите за решавање на спорови.
- При деталната анализа на индикаторите и законската рамка утврдивме дека има големи разлики во поглед на механизмите и модалитетите кои им стојат на располагање на овие субјекти. Разлики постојат и во човечките капацитети и потенцијали на секој од субјектите одделно. Поради тоа, наша генерална препорака е секој од овие субјекти, да направи споредба со поставеноста и функционирањето на другите субјекти, и на тој начин во своето работење да ги инкорпорира добрите практики од другиот субјект. Имено, тоа го препорачуваме поаѓајќи од фактот дека не постои унифицираност на одредбите и практиките. Па така, некои од субјектите се подобри во еден дел, додека во друг дел се забележуваат слабости.

ЗБИРНИ НАОДИ И ПРЕПОРАКИ ПО ОДНОС НА ЗАКОНСКАТА РЕГУЛАТИВА



the fact that the number of observations is small. The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

The number of observations is small because the number of countries is small. The number of countries is small because the number of countries is small.

ЗБИРНИ НАОДИ И ПРЕПОРАКИ ПО ОДНОС НА ЗАКОНСКАТА РЕГУЛАТИВА

Во поглед на квалификациите и професионалните компетенции кои се бараат во однос на одговорните лица од анализираните институции, се заклучува дека:

- Факт е дека, во различни тела се предвидува членот да поседува стручни правни квалификации, но во ниту едно од наведените тела, не се предвидува член на телото да биде лице кое е експерт од областа на потрошувачкото право. *Поради тоа, препорачуваме законска интервенција во која во колективните органи ќе се предвиди избор на член кој е експерт од областа на заштитата на потрошувачите и потрошувачкото право.*
- Во ниту едно од органите на овие тела не се предвидува избор на член како претставник од страна на граѓанските организации. *Сметаме дека соодветно е во управувачите органи, со соодветна интервенција да се овозможи избор на член како претставник од граѓанските организации.*
- Се забележува дека во одредени законски прописи во делот на професионални компетенции се користени апстрактни и правно непрецизни термини. Па така, во членот 50 од Законот за народната банка, се користи фразата „соодветна репутација“ и „соодветно професионално или академско искуство на полето на економијата, финансиите, банкарството или правото“. *Поради тоа, овие недоречени фрази, треба да се заменат со јасни и прецизни термини.*
- Одредени законски прописи, како што е Законот за електронски комуникации, во членот 16 во делот на условите за именување на членови на Комисијата на ова регулаторно тело, предвидува „познавање на компјутерски програми за канцелариско работење“. *Сметаме дека*

ваквата одредба е беспредметна ако се работи за одлучувачко тело.

- Анализираниите закони предвидуваат и минимум професионално искуство кое во просек изнесува пет години. Законот за енергетика, предвидува минимум професионално искуство од десет години, за член на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги. Интересно е што во членовите 50 и 50-а од Законот за народната банка, не се предвидува минимум период на професионално искуство за членовите на Советот на банката, но во членот 64 од истиот Закон се предвидува минимум период на професионално искуство за главен внатрешен ревизор. *Во таа смисла, со законска интервенција, треба да се прецизираат и ваквиот тип недоречености, а сè со цел да се предвидат мерливи критериуми и примена на мерит систем.*

Во поглед на соработката со граѓанскиот сектор и експертската јавност, во основа се оди од една крајност во друга крајност, па така:

- Имаме законски текстови, како Закон за домување, Законот за Народната банка, Законот за супервизија на осигурувањето, не се предвидени сериозни механизми за вклученост на граѓанскиот сектор во процесите на одлучување. Граѓанскиот сектор и експертската јавност, мониторинг над работата над телата уредени со овие закони, може да врши преку анализа на извештаите за работа, како и документите објавени на нивните интернет страници, или преку обезбедување на информации преку Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер,
- Додека од друга страна,
 - o Законот за енергетика, предвидува механизми за учеството на заинтересираните страни и јавноста во постапката за одлучување (член 34);

- Законот за безбедност на храната предвидува формирање на Национален совет за безбедност на храна и храна на животните каде што членува претставник од организација на потрошувачите (член 120), понатаму предвидува формирање на мрежа за собирање на податоци и бази на податоци (член 120-а) и формирање на Национална платформа за експерти (член 120-д). Исто така овој закон ги содржи и принципите на консултации со јавноста (член 10) и информирање на јавноста (член 11);
- согласно со Законот за електронски комуникации, Агенцијата за електронски комуникации, е должна најмалку два пати годишно да организира јавни состаноци со цел да им овозможи на сите заинтересирани страни, да ги изразат нивните ставови и мислења по однос на развојот на електронските комуникации (член 12)

Од наведеното сметаме дека е потребна сериозна законска интервенција во прописите во кои изостанува уредување на оваа материја, и *воведување на обврзувачки законски механизми за консултативно учество на граѓанскиот сектор и експертската јавност во одредени процеси на донесување на одлуки.*

Во поглед на принципите и постулатите содржани во односните закони, сметаме дека посебно интересна е одредбата од членот 7 од Законот за безбедност на храна, т.н. *Анализа на ризик. Овој постулат треба да биде интегриран во сите закони, односно задолжително воведување на концепт на процена на ризик, во сите сегменти од интерес за потрошувачите.* Во Законот за домување, во целост се изоставени општите постулати за заштита на потрошувачите.

Во поглед на механизмите за контрола и надзор, а во делот на законската анализа, законите содржат различни концепти, на

надзор, контрола и мониторинг. Може да се забележи дека најмал степен на овластувања за решавање на спорови има Регулаторната комисија за домување. *Поради тоа препорачуваме зголемување на степенот на овластувања на ова тело.*

Во поглед на иновативноста на алатките за решавање на спорови, сакаме да го издвоиме концептот на посредување од членот 54 од Законот за електронски комуникации. Ова во насока, иако не директно поврзано со медијацијата како начин на решавање на потрошувачите спорови, но како концепт, треба да биде земено предвид и за другите законски текстови. *Имено, сметаме дека сличен механизам по примерот на член 54 од Законот за електронски комуникации, може да биде земен предвид и за решавање на други слични ситуации.*

Сметаме дека она што е најважно, *надлежните тела посериозно треба да бидат вклучени и во фазите пред настанување на спорот*, односно преку овластувањата кои ги имаат за контрола на содржините на договорите (и/или општите и посебните услови на договорите) врз основа на кои се склучува договорот.