

СТРАТЕГІЧНІ ПРІОРИТЕТИ НКЕК ЩОДО РОЗВИТКУ РЕГУЛЯТОРНОГО СЕРЕДОВИЩА У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ НА 2026 – 2028 РОКИ

МІСІЯ НКЕК

Ми працюємо заради того, щоб кожен в Україні мав змогу користуватися якісними, безпечними та доступними електронними комунікаційними послугами та послугами поштового зв'язку

ВІЗІЯ НКЕК

Реалізувати потенціал поштового сектору України та перетворити його на потужний інноваційний міжнародний поштовий хаб

ВСТУП

АНАЛІЗ СТАНУ ТА ОСНОВНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СФЕРИ
НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

ПРОБЛЕМИ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ,
ЯКІ МАЮТЬ БУТИ РОЗВ'ЯЗАНІ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЧНИХ
ПРІОРИТЕТІВ

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 1: ПРИВЕДЕННЯ
ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ
У ВІДПОВІДНІСТЬ ДО ACQUIS ЄС

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 2: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ
ТА ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ КОРИСТУВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ
ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 3: СПРИЯННЯ РОЗВИТКУ
КОНКУРЕНЦІЇ НА РИНКУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 4: ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА
ПІДВИЩЕННЯ ІНСТИТУЦІЙНОЇ СПРОМОЖНОСТІ НКЕК У СФЕРІ
НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 5: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТІЙКОСТІ
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ, ЯК РОЛЬОВА
МОДЕЛЬ ДЛЯ КРАЇН ЄС: НАЦІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ

РОЗВИТКУ

МОНІТОРИНГ ТА ПЕРЕГЛЯД

РИЗИКИ

ДОДАТОК: ПОЛІТИЧНІ ТА РЕГУЛЯТОРНІ НАСЛІДКИ
ВСТАНОВЛЕННЯ ЦІЛЕЙ

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

АТ «Укрпошта»	Акціонерне товариство «Укрпошта»
ВПС	Всесвітній поштовий союз
Директива 97/67/ЄС	Директива Європейського парламенту та ради 97/67/ЄС від 15 грудня 1997 року про спільні правила розвитку внутрішнього ринку поштових послуг Співтовариства та покращення якості обслуговування (зі змінами)
ЕРП	Електронна регуляторна платформа Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку України
ЄДРОПЗ	Єдиний державний реєстр операторів поштового зв'язку
ЄК	Європейська комісія
ЄС	Європейський Союз
Закон України про НКЕК	Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку України»
Закон України про пошту	Закон України «Про поштовий зв'язок»
КМУ	Кабінет Міністрів України
Мінрозвитку	Міністерство розвитку громад та територій України
НКЕК, регуляторний орган	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій,

	радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку України
НРО	Національний регуляторний орган (у сфері надання послуг поштового зв'язку)
ОПЗ	Оператор/и поштового зв'язку
Регламент 2018/644	Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2018/644 від 18 квітня 2018 року про послуги транскордонного доставлення посилок
Середньострокова стратегія ERGP	Середньострокова стратегія Групи європейських регуляторів поштових послуг на 2023 – 2025 роки
Угода про асоціацію між Україною та ЄС	Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони
УППЗ	Універсальні послуги поштового зв'язку
ERGP	Група європейських регуляторів поштових послуг

ВСТУП

Стратегічні пріоритети НКЕК у сфері надання послуг поштового зв'язку на 2026 – 2028 роки (далі – Стратегічні пріоритети) розроблені відповідно до принципів та інструментів державного регулювання, орієнтовані на результат, спрямовані на сталий та стійкий розвиток для забезпечення доступності та задоволення потреб користувачів у якісних та безпечних послугах поштового зв'язку шляхом виконання визначених завдань та досягнення поставлених цілей.

НКЕК – національний регуляторний орган України, який здійснює державне регулювання та державний нагляд (контроль) у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку.

Статус НКЕК, як незалежного НРО, його основні цілі, завдання, повноваження та процедурні правила визначені, зокрема, [Законом України про НКЕК](#)¹, [Законом України «Про електронні комунікації»](#)², [Законом України про пошту](#)³ та [Законом України «Про основні засади державного нагляду \(контролю\) у сфері господарської діяльності»](#)⁴.

При цьому статтею 2 Закону України про НКЕК встановлено, що регуляторний орган здійснює державне регулювання, а також державний нагляд (контроль) щодо виявлення та запобігання порушенням вимог законодавства суб'єктами господарювання та забезпечення інтересів суспільства, зокрема у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Згідно із Законом України про пошту, державне регулювання діяльності у сфері надання послуг поштового зв'язку здійснюється шляхом:

контролю за додержанням законодавства про поштовий зв'язок;

нормативно-правового забезпечення діяльності у сфері надання послуг

¹ Закон України про НКЕК;

² Закон України «Про електронні комунікації»;

³ Законом України про пошту;

⁴ Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності».

поштового зв'язку;

формування переліку показників якості УППЗ та встановлення їх рівня;

моніторингу якості надання універсальних послуг поштового зв'язку;

регулювання граничних цін (тарифів) на послуги поштового зв'язку з пересилання внутрішніх простих та реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) масою до 50 грамів і поштових карток;

забезпечення розвитку конкуренції у сфері надання послуг поштового зв'язку;

ведення ЄДРОПЗ.

Відповідно до Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, Україна досягла значного рівня узгодження своєї законодавчої бази з *acquis* ЄС у сфері надання послуг поштового зв'язку після прийняття двох законів:

Закону України про НКЕК, який набрав чинності з 13 лютого 2022 року та визначає правовий статус НКЕК, її завдання, функції, повноваження та порядок їх здійснення;

Закону України про пошту, який введений в дію 25 травня 2023 року та визначає правові, соціально-економічні та організаційні основи діяльності у сфері надання послуг поштового зв'язку, а також регулює відносини між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, ОПЗ і користувачами їхніх послуг. Закон України про пошту був розроблений з метою гармонізації національного законодавства із законодавством ЄС у сфері надання послуг поштового зв'язку шляхом імплементації положень [Директиви 97/67/ЄС](#)⁵.

23 червня 2022 року Рада ЄС надала Україні статус кандидата на вступ до ЄС.

Цей статус передбачає більш тісну інтеграцію України у внутрішній ринок ЄС, зменшення транскордонних бар'єрів для торгівлі (в частині електронної комерції) та прискорення розвитку економіки України.

⁵ Директива 97/67/ЄС

У межах реалізації стратегічного курсу на європейську інтеграцію, посилаючись на висновки Європейської ради від 23 червня 2022 року щодо надання Україні статусу країни-кандидата на вступ до ЄС, а також положення статті 4 (3) [Рішення Європейської Комісії від 10 серпня 2010 року про створення Групи європейських регуляторів поштових послуг, 8 липня 2022 року](#)⁶, Голова ERGP у 2022 році запросив представників НКЕК у якості постійних спостерігачів на всі засідання ERGP, зокрема на пленарні засідання, заходи контактної мережі та тематичних підгруп.

Діяльність ERGP спрямована на перегляд правової бази поштового сектора, просування конкурентоспроможного єдиного поштового ринку ЄС, розширення можливостей кінцевих користувачів та забезпечення орієнтованої на користувача універсальної поштової послуги. Окрім того, ERGP забезпечує експертну підтримку ЄК та проводить відкриті консультації зі стейкхолдерами для формування збалансованої, прозорої та стійкої регуляторної політики в поштовому секторі ЄС.

У контексті міжнародної співпраці у поштовій сфері, з 1947 року Україна є повноправним членом ВПС. 11 жовтня 2012 року Україна приєдналася до таких важливих міжнародних документів як Всесвітня поштова конвенція, Загальний регламент Всесвітнього поштового союзу, Заключний протокол Всесвітньої поштової конвенції та Угода про поштові платіжні послуги.

ВПС є спеціалізованою установою ООН. Членами організації є 192 країни світу. Метою його діяльності є організація та поліпшення поштової служби в усьому світі та забезпечення міжнародного співробітництва в цій сфері.

Відповідно до [Порядку участі центральних органів виконавчої влади у](#)

⁶ Рішення Європейської Комісії від 10 серпня 2010 року про створення Групи європейських регуляторів поштових послуг, 8 липня 2022 року

[діяльності міжнародних організацій, членом яких є Україна](#)⁷, затвердженого постановою КМУ від 13 вересня 2002 року № 1371, Мінрозвитку спільно з НКЕК та Міністерством закордонних справ України забезпечують виконання зобов'язань, що випливають із членства України у ВПС.

Слід зазначити, що світова спільнота активно допомагає Україні після початку повномасштабної війни. Наприклад, Адміністративна Рада ВПС затвердила резолюцію “Надання допомоги та підтримки Україні та її поштовому сектору”, в рамках якої через Надзвичайний фонд солідарності (ESF) був запущений проект підтримки зруйнованої/пошкодженої поштової інфраструктури призначеному оператору поштового зв'язку АТ “Укрпошта”.

На основі місії та візії НКЕК, з урахуванням стратегічних документів ВПС та ERGP, Угоди про асоціацію між Україною та ЄС визначено наступні стратегічні пріоритети НКЕК у сфері надання послуг поштового зв'язку на 2026 – 2028 роки:

I – ПРИВЕДЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ У ВІДПОВІДНІСТЬ ДО ACQUIS ЄС: гармонізація законодавства, зокрема перегляд, розробка та внесення змін до чинних нормативно-правових актів та впровадження нових регуляторних актів у відповідності до міжнародних норм;

II – ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ТА ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ КОРИСТУВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ: створення умов, які забезпечуватимуть високу якість, безпечність та доступність послуг поштового зв'язку для всіх категорій користувачів на всій території України, а також забезпечення проведення національним регулятором моніторингу якості надання УППЗ;

III – СПРИЯННЯ РОЗВИТКУ КОНКУРЕНЦІЇ НА РИНКУ НАДАННЯ

⁷ Порядок участі центральних органів виконавчої влади у діяльності міжнародних організацій, членом яких є Україна

ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ: забезпечення проведення національним регулятором аналізу ринку надання послуг поштового зв'язку та інформування учасників ринку щодо отриманих результатів;

IV – ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ІНСТИТУЦІЙНОЇ СПРОМОЖНОСТІ НКЕК У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ: впровадження сучасних та інноваційних ІТ-рішень для автоматизації процесів національного регулятора для розвитку сфери надання послуг поштового зв'язку.

V - ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТІЙКОСТІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ, ЯК РОЛЬОВА МОДЕЛЬ ДЛЯ КРАЇН ЄС: НАЦІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ: представлення унікального досвіду України в державах – членах ЄС щодо забезпечення стійкості сфери надання послуг поштового зв'язку та забезпечення надання послуг поштового зв'язку встановленого рівня якості користувачам на всій території України за доступними цінами в умовах війни.

Відповідно до цих Стратегічних пріоритетів НКЕК повинна зосередитись на:

адаптації національного законодавства до норм права ЄС та виконання міжнародних зобов'язань, що впливають з актів ВПС;

збільшенні можливостей кінцевих користувачів, які гарантують їм свідомий вибір та користь від бізнес-моделей, що динамічно змінюються, при цьому маючи захист в нестабільному економічному середовищі;

ефективності та результативності управлінських процесів за допомогою впровадження сучасних та інноваційних організаційних, а також ІТ-рішень для автоматизації процесів НКЕК для розвитку у сфері надання послуг поштового зв'язку;

реалізації регуляторних функцій, які забезпечать системну стійкість сфери надання послуг поштового зв'язку та її здатність реагувати на

економічні, політичні та безпекові виклики;

поглиблення співпраці НКЕК з ВПС, ERGP, НРО, профільними міністерствами та призначеними операторами держав – членів ЄС, у тому числі шляхом активізації відповідної взаємодії, налагодження нових контактів з метою отримання міжнародного досвіду та представлення унікального досвіду України міжнародним партнерам.

Основними завданнями Стратегічних пріоритетів є завершення, спільно з Мінрозвитку, адаптації національного законодавства до законодавства ЄС, що сприятиме лібералізації та взаємному доступу на ринки України і ЄС, а також участь у діяльності ВПС та ERGP.

Метою Стратегічних пріоритетів є отримання режиму внутрішнього ринку з ЄС у сфері надання послуг поштового зв'язку та виконання зобов'язань, що випливають із членства України в міжнародних організаціях.

З метою розширення зон співробітництва з представниками широкого кола поштового сектору повноважні представники країн-членів ВПС на 4-му позачерговому Конгресі ВПС у м. Ріяд, Саудівська Аравія (1 – 5 жовтня 2023 року) затвердили три моделі взаємодії та функціональної сумісності між призначеними операторами та приватними компаніями, але кожна країна залишила за собою право його затвердження на національному рівні.

На 28-му Конгресі ВПС, м. Дубай, Об'єднані Арабські Емірати (08 – 19 вересня 2025 року) [була схвалена нова Стратегія ВПС на 2026 – 2029 роки⁸ \(Дубайський цикл\)](#), яка визначає майбутні правила для міжнародних поштових обмінів та напрямки розвитку глобального поштового сектору і має 3 ключові напрями:

використання єдиної поштової території: ВПС прагне вдосконалити глобальну поштову мережу шляхом розширення транскордонних поштових ланцюгів постачання, модернізації регуляторних баз та сприяння міцнішій міжнародній співпраці. Це передбачає створення більш гнучкої та ринко

⁸ Стратегія ВПС на 2026 – 2029

орієнтованої системи правил, яка гарантує УППЗ;

зміцнення глобальної поштової екосистеми шляхом інновацій для сприяння комунікації та торгівлі: ВПС підтримуватиме зацікавлені сторони розробляти інноваційні, клієнто орієнтовані послуги, особливо в електронній комерції, логістиці, а також у соціальних, фінансових сферах та включення торгівлі;

сприяння розвитку поштової служби шляхом посиленої співпраці та регіоналізації. Ця мета втілює зобов'язання ВПС сприяти та покращувати розвиток поштової служби в усьому світі шляхом подальшого посилення співпраці, технічної допомоги та діяльності з регіоналізації.

Відповідно, НКЕК планує надавати свою платформу, в рамках проведення щоквартальних нарад зі стейкхолдерами сфери надання послуг поштового зв'язку України, для обговорення учасниками ринку актуальних проблем, у тому числі щодо перспектив впровадження згаданих моделей в Україні та визначення ролі національного регулятора і Мінрозвитку в цих процесах.

Оскільки відповідно до плану заходів з реалізації [Стратегії імплементації положень директив Європейського Союзу у сфері послуг поштового зв'язку та кур'єрських послуг \(“дорожньої карти”\)](#)⁹, затвердженого розпорядженням КМУ від 14 лютого 2018 року № 104-р, та [плану заходів з виконання рекомендацій Європейської Комісії, представлених у Звіті про прогрес України в рамках Пакета розширення Європейського Союзу 2024 року](#)¹⁰, затвердженого розпорядженням КМУ від 28 березня 2025 року № 300-р, НКЕК є, як головним, так і співвиконавцем заходів з її реалізації. Згадані документи впроваджуються шляхом розроблення проєктів регуляторних та нормативно-правових актів, а також з їх впровадження.

⁹ Стратегія імплементації положень директив Європейського Союзу у сфері послуг поштового зв'язку та кур'єрських послуг (“дорожньої карти”);

¹⁰ плану заходів з виконання рекомендацій Європейської Комісії, представлених у Звіті про прогрес України в рамках Пакета розширення Європейського Союзу 2024 року;

Відповідно, реалізувати Стратегічні пріоритети передбачається шляхом виконання плану, який включатиме усі заходи, необхідні для транспозиції та імплементації в законодавство України положень актів ЄС, визначених у Доповненні XVII - 4 Додатка XVII до [Угоди про асоціацію між Україною та ЄС](#)¹¹, з урахуванням норм актів ВПС, які ратифіковані Україною.

Аналіз стану та основні тенденції розвитку сфери надання послуг поштового зв'язку

Слід зазначити, що ERGP підготовлено нову середньострокову стратегію на 2026 – 2028 роки, яка була предметом публічної консультації у 2025 році – з урахуванням поточних тенденцій на ринку надання послуг поштового зв'язку, які погоджені на 28-му та 29-му пленарних засіданнях ERGP.

Середньострокова стратегія ERGP на 2026 – 2028 роки будується на потребі:

оновлення нормативно-правової бази для сучасного ринку надання послуг поштового зв'язку та гармонізації європейського законодавства, узгодження визначень і принципів, які забезпечують єдиний внутрішній ринок надання послуг поштового зв'язку з чіткими правилами для всіх ОПЗ, зокрема, внесення пропозицій до майбутнього єдиного європейського Закону про пошту EU Delivery Act (в рамках цього процесу можливе об'єднання або узгодження двох чинних актів ЄС, що регулюють поштові та кур'єрські послуги Директиви 97/67/ЄС та Регламенту 2018/644);

чіткі та сучасні визначення поштових сервісів і суб'єктів;

оновлення обов'язків усіх ОПЗ, включно з тими, що використовують сучасні цифрові технології, такі як інтегровані платформи;

збереження УППЗ як соціального інструменту, але з адаптацією до сучасних умов – УППЗ має залишатися центральною частиною стратегії, але

¹¹ Угода про асоціацію між Україною та ЄС

в умовах падіння традиційної пошти та зростання ринку доставки посилок (parcel segment), а саме: фокус на гнучких підходах до доставки УППЗ та її елементів відповідно до національних умов; фінансова сталість УППЗ за рахунок надійних механізмів компенсації та можливих нових моделей фінансування; збереження обов'язків доступності УППЗ навіть у віддалених/соціально вразливих регіонах;

підтримки конкуренції в нових ринкових умовах – регулювання має залишитись пропорційним і недискримінаційним, без зайвого навантаження для ринку та операторів:

сприяння розвитку внутрішнього ринку та добросовісної конкуренції між учасниками;

протидія неправомірним практикам зі сторони великих інтегрованих платформ за допомогою існуючих правил конкуренції та [Регламенту ЄС 2022/1925 Європейського Парламенту та Ради від 14 вересня 2022 року про конкурентні та чесні ринки в цифровому секторі та про внесення змін до Директив \(ЄС\) 2019/1937 та \(ЄС\) 2020/1828 \(Закон про цифрові ринки\)](#)¹² та [Регламенту 2022/2065 Європейського Парламенту та Ради від 19 жовтня 2022 року про єдиний ринок цифрових послуг та внесення змін до Директиви 2000/31/ЄС \(Закон про цифрові послуги\)](#)¹³, які встановлюють правила для великих онлайн – платформ і цифрових сервісів;

адаптації до цифрових і технологічних змін – має сприяти гнучкій адаптації до технологічних змін без створення зайвих регуляторних бар'єрів:

розгляд ролі великих даних, штучного інтелекту, автоматизації та цифрових сервісів у роботі ОПЗ;

рекомендації щодо того, як ці технології можуть сприяти ефективності, але без надмірних вимог;

¹² Регламент ЄС 2022/1925 Європейського Парламенту та Ради від 14 вересня 2022 року про конкурентні та чесні ринки в цифровому секторі та про внесення змін до Директив (ЄС) 2019/1937 та (ЄС) 2020/1828 (Закон про цифрові ринки);

¹³ Регламент 2022/2065 Європейського Парламенту та Ради від 19 жовтня 2022 року про єдиний ринок цифрових послуг та внесення змін до Директиви 2000/31/ЄС (Закон про цифрові послуги)

захисту прав кінцевих користувачів;
 розширення прав користувачів поштових послуг;
 забезпечення прозорих і ефективних механізмів подачі скарг;
 захисту вразливих категорій користувачів.

Водночас у [Звіті ERGP щодо плану майбутньої регуляторної бази поштових послуг \(за 2025 рік\)](#)¹⁴ зазначається, що ERGP вважає, що основними цілями регулювання мають залишатися: сприяння конкурентному ринку надання послуг поштового зв'язку, розвиток внутрішнього ринку, захист прав і потреб користувачів поштових послуг і гарантування доступного та сталого надання поштових послуг усім громадянам ЄС. Крім того, до майбутньої регуляторної бази планується включити конкретні цілі, зокрема, зміцнення стійких поштових мереж та інноваційних послуг.

Відповідно і реалізовувати Стратегічні пріоритети передбачається шляхом виконання плану заходів на 2026 – 2028 роки, який включатиме усі заходи, необхідні для транспозиції та імплементації до законодавства України положень актів ЄС у повному обсязі, визначених у Доповненні XVII-4 до Угоди про Асоціацію між Україною та ЄС, а також:

- автоматизацією виробничих процесів в рамках ЕРП;
- посиленням аналітичної та нормотворчої роботи у сфері надання послуг поштового зв'язку;
- вивченням та впровадженням кращих практик НРО ЄС та досвіду компаній, що діють на ринках надання послуг поштового зв'язку України та світу;
- удосконаленням функцій та повноважень НКЕК у сфері надання послуг поштового зв'язку;
- розробкою спільно з Мінрозвитку та АТ «Укрпошта» механізмів, інструментів, методології та методики для здійснення моніторингу якості УППЗ;

¹⁴ Звіт ERGP щодо плану майбутньої регуляторної бази поштових послуг (за 2025 рік)

залученням технічної допомоги ЄС у вигляді консультацій, навчання та фінансових ресурсів до підготовки і перегляду законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів;

участь НКЕК спільно з Мінрозвитку у впровадженні в Україні моделі взаємодії та функціональної сумісності операторів поштового зв'язку, логістичних компаній, експрес-перевізників та призначеного оператора.

Відносини у сфері надання послуг поштового зв'язку регулюються Законом України про пошту та [Правилами надання послуг поштового зв'язку](#)¹⁵, затвердженими постановою КМУ від 05 березня 2009 року № 270.

Надання користувачам УППЗ забезпечує призначений оператор, функції якого згідно з [наказом Мінінфраструктури від 14 червня 2013 року № 405 «Про визначення акціонерного товариства «Укрпошта» оператором поштового зв'язку, який виконує зобов'язання, що впливають із актів Всесвітнього поштового союзу»](#)¹⁶, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 05 липня 2013 року за № 1123/23655 покладено на АТ «Укрпошта».

Крім призначеного оператора поштового зв'язку, у мережі поштового зв'язку України здійснюють діяльність ОПЗ недержавної форми власності та інші суб'єкти господарювання, які надають послуги з пересилання в сегменті рентабельних поштових відправлень, переважно посилкового формату.

Протягом 2022 – 2025 років, незважаючи на повномасштабне вторгнення РФ в Україну, ОПЗ продовжували забезпечувати користувачів послугами не тільки традиційної пошти, а також і стабільну логістичну підтримку доставки гуманітарної допомоги, вантажів першої необхідності, адресну допомогу громадянам, як в Україні, так і за кордоном. Ринок надання послуг поштового зв'язку швидко адаптувався в кризових умовах та відіграє важливу роль у підтримці основних суспільних функцій та зміцненні стійкості цивільного

¹⁵ Правила надання послуг поштового зв'язку;

¹⁶ наказ Мінінфраструктури від 14 червня 2013 року № 405 «Про визначення акціонерного товариства «Укрпошта» оператором поштового зв'язку, який виконує зобов'язання, що впливають із актів Всесвітнього поштового союзу»

населення. Доставляючи готівку, ліки, документи, що посвідчують особу, та гуманітарну допомогу у прифронтових та ізольованих районах, ОПЗ доповнювали, а в деяких випадках і замінювали інші суспільні структури, які з різних причин не функціонували або функціонували в не достатньому для потреб населення обсязі.

Попри значні втрати, ОПЗ України змогли забезпечити доступ населення до поштових послуг. Вони швидко адаптували свою діяльність у районах, що зазнали масштабних атак на інфраструктуру, зокрема шляхом розгортання пересувних відділень поштового зв'язку, перепланування маршрутів та запровадження захисних заходів для персоналу.

На сьогодні поштовий зв'язок визнається одним з ключових компонентів національної інфраструктури, який не лише відіграє важливу роль у соціальному єднанні суспільства, а й є економічним механізмом розвитку держави, що також впливає на формування національної ідентичності.

Доступність послуг передбачає необхідність забезпечення надання УППЗ визначеної якості на всій території України за доступними для користувачів цінами; необхідність рівного доступу до поштових послуг у гірських, сільських і віддалених регіонах.

Руйнування інфраструктури внаслідок військової агресії російської федерації спричиняє пошкодження поштових відділень, сортувальних центрів та логістичних шляхів.

Кризова адаптація учасників ринку передбачає використання пересувних відділень і забезпечення безперебійної роботи максимально наближеної до зони бойових дій.

Ключовими факторами, що впливають на ринок надання послуг поштового зв'язку України, є: розвиток електронної комерції, інфляція та зростання вартості ресурсів, інвестиційні можливості, цифровізація, кібербезпека, війна з російською федерацією тощо. Розвиток електронної

комерції призводить до зростання кількості онлайн-замовлень, що збільшує попит на послуги доставки та розширення співпраці між поштовими операторами та платформами e-commerce.

Електронна комерція в Україні демонструє постійне зростання, незважаючи на триваючу війну, при цьому збільшується частка населення, яка покладається на онлайн - покупки будь-яких товарів. Для вирішення логістичних проблем поштові оператори запровадили спеціалізовані послуги, такі як послуги оплати при отриманні поштових відправлень та гнучкі варіанти доставки, що дозволило посилкам електронної комерції ефективно досягати кінцевих споживачів.

Інфляція та зростання вартості ресурсів впливає на зростання мінімальної заробітної плати, вартості пального, енергії та матеріалів для упаковки поштових відправлень, що критично впливає на формування рівня тарифів на надання послуг поштового зв'язку.

Інвестиційні можливості можуть негативно впливати на недостатнє фінансування модернізації інфраструктури через економічну нестабільність.

Цифровізація процесів та конкуренція впливають на потреби в автоматизації сортувальних центрів, використанні поштоматів і цифрових платформ для клієнтів; впровадження доставки на електромобілях; інтеграцію з міжнародними системами відстеження відправлень. Наразі багато користувачів в Україні користуються цифровими послугами більше, ніж раніше, ОПЗ надають цифрову поштову послугу та можливість відстежувати посилки, дозволяючи користувачам залишатися на зв'язку та отримувати важливі повідомлення дистанційно. Щоб зменшити залежність від фізичної інфраструктури та покращити послуги під час війни ОПЗ зробили значні інвестиції в цифровізацію. Було розширено такі послуги, як онлайн-платежі, цифрове відстеження поштових відправлень та електронна комерція. Війна змусила всіх поштових операторів швидко впроваджувати інновації, що призвело до підвищення ефективності в таких сферах, як автоматизоване

сортування пошти.

Зростання рівня цифровізації у сфері надання послуг поштового зв'язку актуалізує проблему забезпечення кібербезпеки в ній, яка, у тому числі, обумовлює зростання обсягів даних та зумовлює необхідність інвестування в захист персональних даних клієнтів. ОПЗ довелося здійснити значні інвестиції в IT-безпеку, щоб впоратися з повторюваними кібератаками. Ці інциденти вплинули на діяльність ОПЗ в кількох ключових сферах, включаючи поштову дистрибуцію та продажі, перешкоджали, як поширенню інформації серед одержувачів про прибуття відправлень, так і перевірці особи користувачів за допомогою SMS.

Кібербезпека є питанням національної безпеки, із постійними загрозами, вирішення яких потребують значних ресурсів для побудови надійних та стійких систем. Кібератаки на критичну інфраструктуру можуть мати далекосяжні наслідки для суспільства, що підкреслює важливість інвестування в IT-безпеку ОПЗ. Особливо важливими та проблемними питаннями наразі є зберігання та експорт даних. ОПЗ повинні працювати над створенням сталих послуг, і це стає питанням національної безпеки та ризиком безпечного зберігання даних в хмарі та їх експортування. Національний регулятор спільно з Мінрозвитку, в рамках отримання міжнародної експертної допомоги, повинні залучати ОПЗ для проведення відповідних навчальних візитів та семінарів.

Незважаючи на триваючу військову агресію РФ, Україні в рамках виконання зобов'язань, необхідно наблизити національне законодавство до актів права ЄС. Враховуючи, що не всі норми Директиви 97/67/ЄС та [Регламенту 2018/644](#)¹⁷ враховані в законодавстві України, НКЕК проводяться заходи щодо внесення змін до деяких законів України з питань надання послуг поштового зв'язку.

¹⁷ Регламент 2018/644

Ринок надання послуг поштового зв'язку в Україні значною мірою є конкурентним, традиційно залишається висококонцентрованим та відносно стабільним щодо кількості його учасників.

Стійкість поштових операцій України відображається в міжнародних рейтингах, складених ВПС.

У 2024 році Україна перейшла на 9-ий рівень розвитку поштового зв'язку серед 192 поштових служб світу з балом 84,2 зі 100. Це значне покращення порівняно з балом 51,3 у 2023 році¹⁸.

Для порівняння, Португалія мала бал 70,1, Греція – 56,3, а В'єтнам – 75,6. Індекс служить центральним показником того, як національні поштові мережі сприяють світовій торгівлі та розвитку, і використовується як інструмент для заохочення інвестицій у розвиток мережі в усьому світі.

Рейтинг призначених операторів в системі оцінювання ВПС базується на чотирьох основних показниках:

надійність (якість та швидкість доставок): Україна збільшила свій бал з 82,6 до 90,1. Вона випередила такі країни, як США, Канаду та Іспанію, і наблизилася до Німеччини, Японії та Австралії;

охоплення (обсяг міжнародної пошти, імпорту та експорту): показник потроївся, з 31,6 до 88,6;

релевантність бізнес-моделі: оцінка України зросла з 9,9 до 53,7;

стійкість бізнес-моделі (здатність протистояти технологічним, соціальним та економічним потрясінням): бал збільшився з 78,1 до 88,1.

Станом на 20.05.2026 в ЄДРОПЗ налічується 58 ОПЗ, серед них найбільші: ТОВ «Нова Пошта», АТ «Укрпошта», ТОВ ПЛГ «Meest Group», ТОВ «Термінал Розетка».

Відповідно до отриманої НКЕК від ОПЗ регуляторної звітності, доходи від надання послуг поштового зв'язку за 2025 рік склали 52,7 млрд грн.

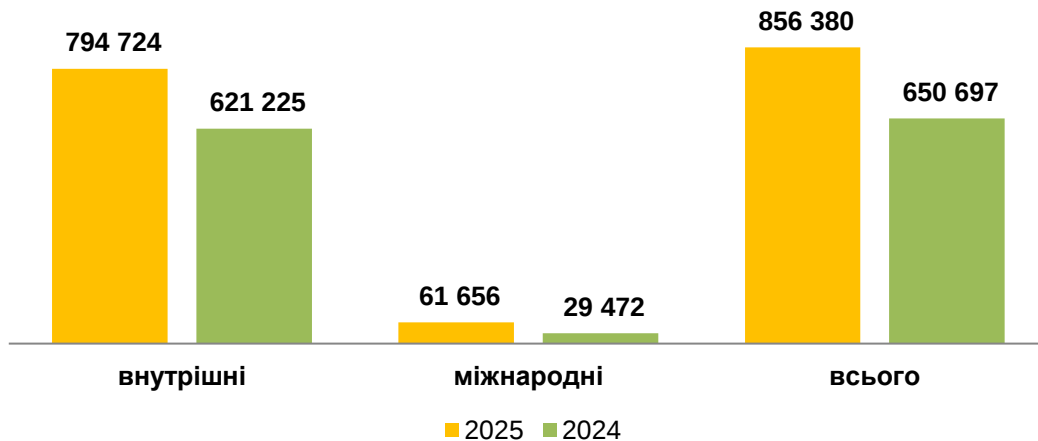
¹⁸ State of postal sector 2025

Обсяги доходів операторів поштового зв'язку, за 2024 - 2025, тис. грн



Доходи від надання послуг поштового зв'язку 2024 – 2025 роки демонструють позитивну динаміку. Так, за підсумками 2025 року доходи збільшились на 17,4 % у порівнянні із 2024 роком.

Обсяги поштових відправлень, за 2024 - 2025, тис. од.



Загальний обсяг наданих послуг поштового зв'язку з пересилання поштових відправлень за 2025 рік: спостерігається зростання, як обсягів внутрішніх поштових відправлень на 173 499 тис. од. (на 28 %), так і обсягів міжнародних поштових відправлень на 32 184 тис. од. (на 109 %).

Загальний обсяг поштових відправлень ринку надання послуг поштового зв'язку збільшився на 205 683 тис. од. (на 32 %).

На ринку доставки посилок України переважають ОПЗ недержавної форми власності, завдяки кращій гнучкості та вищому рівню автоматизації порівняно з АТ «Укрпошта», хоча протягом 2025 року призначений оператор поштового зв'язку значно покращив рівень автоматизації своїх операційних процесів, що підтверджується динамікою зменшення надходження звернень (скарг) користувачів його послуг, як до НКЕК так і безпосередньо до АТ «Укрпошта».

На кінець 2025 року розрахункова частка ринку приватних операторів становила близько 80 %. У великих містах щільність конкуренції вища. Разом з тим, поширення електронної торгівлі в середні та малі міста формує наступний привабливий сегмент ринку доставки посилок.

Україна не є винятком глобальних тенденцій, зокрема відбувається зростання e-commerce у таких операторів: ТОВ «Нова Пошта», ТОВ «ПЛГ «Міст Груп», ТОВ «Термінал Розетка» та АТ «Укрпошта», які активно інтегруються з платформами e-commerce. Також протягом останніх років спостерігається тенденція зростання попиту користувачів на кур'єрські послуги.

Посилення мобільності (кількість пересувних поштових відділень ОПЗ щорічно зростає), як відповідь на зруйновану інфраструктуру в зонах бойових дій України та закриття стаціонарних відділень поштового зв'язку через нерентабельність їх утримання, а також залучення приватного бізнесу на умовах співпраці, наприклад, на умовах франчайзингу.

Проблеми сфери надання послуг поштового зв'язку, які мають бути розв'язані в процесі реалізації стратегічних пріоритетів

На сьогодні актуальною проблемою залишається забезпечення якості, безпечності та доступності надання УППЗ, підтвердженням якої є тенденції зростання протягом 2022 – 2024 років обсягів звернень (скарг)

користувачів щодо внутрішніх поштових відправлень, законодавча, організаційна та фінансова незавершеність процедур моніторингу якості надання УППЗ, а також результати державного нагляду (контролю), отримані у ході проведення у 2024 – 2025 роках планових та позапланових перевірок.

Так, наприклад, залишається законодавча невизначеність (суперечливість) щодо необхідності здійснення НКЕК моніторингу якості всієї лінійки поштових послуг, що надаються операторами поштового зв'язку, чи лише УППЗ, які надаються призначеним оператором. Разом з тим, наказом Мінрозвитку від 22.12.2025 № 1833, який зареєстровано в Міністерстві юстиції України 08 січня 2026 року за № 19/45413 затверджено нові нормативи та нормативні строки пересилання поштових відправлень, які є державними соціальними стандартами надання універсальних послуг поштового зв'язку.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 1: Приведення законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку у відповідність до *acquis* ЄС

На виконання норм Закону України про пошту, НКЕК розроблено та затверджено низку регуляторних актів, зокрема щодо:

порядку та форми ведення єдиного державного реєстру операторів поштового зв'язку;

порядку подання операторами поштового зв'язку звітності та інформації;

порядку регулювання та встановлення цін (тарифів) на послуги поштового зв'язку з пересилання внутрішніх простих та реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) масою до 50 грамів і поштових карток та змін до нього;

граничних цін (тарифів) на послуги поштового зв'язку з пересилання внутрішніх простих та реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) масою до 50 грамів і поштових карток;

уніфікованої форми акта, складеного за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) щодо дотримання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку та форми розпорядження про усунення порушень законодавства про поштовий зв'язок;

критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від провадження господарської діяльності у сфері надання послуг поштового зв'язку та визначається періодичність проведення планових заходів державного нагляду (контролю) НКЕК.

Однак, попри певні успіхи приведення законодавства України у сфері надання послуг поштового зв'язку у відповідність до норм права ЄС, деякі його положення не повною мірою враховують вимоги Регламенту 2018/644, Директиви 97/67/ЄС, а отже потребують продовження здійснення заходів з

імплементції актів права ЄС, передбачених Доповненням XVII-4 Додатка XVII до Угоди між Україною та ЄС.

Середньострокова стратегія ERGP на 2023 – 2025 роки, а також проект Середньострокової стратегії ERGP на 2026 – 2028 роки засновані на необхідності перегляду нормативно-правової бази з метою досягнення основних цілей ERGP, а також потреби вивчення результатів адаптації майбутньої нормативно-правової бази в якості подальших дій за Звітом від ЄК до Європейського Парламенту та Ради застосування Директив про поштові послуги (Директива 97/67/ЄС зі змінами, внесеними [Директивою 2002/39/ЄС](#)¹⁹ та [Директивою 2008/6/ЄС](#)²⁰).

Наразі Міністерством фінансів України підготовлено та було винесено на обговорення проект Митного кодексу України, яким передбачено приведення національного законодавства до митних правил ЄС, у тому числі і доступ до місць міжнародного поштового обміну лише для призначеного оператора.

Цілі:

1. Гармонізація законодавства України у сфері надання послуг поштового зв'язку з нормами права ЄС:

проведення правового та функціонального аналізу (експертизи) чинного законодавства України щодо відповідності ключовим положенням європейських актів, зокрема щодо УППЗ, доступу до ринку та прозорості;

подальше приведення норм українського законодавства у відповідність до норм Директиви 97/67/ЄС та Регламенту 2018/644 (про розвиток внутрішнього (національного) та зовнішнього (європейського) ринків послуг поштового зв'язку) із подальшими внесенням змін до законів України про пошту, про НКЕК та інших нормативно-правових актів у сфері надання послуг поштового зв'язку;

¹⁹ Директива 2002/39/ЄС;

²⁰ Директива 2008/6/ЄС

врегулювання невідповідностей у термінології, підходах до надання УППЗ, забезпеченні прав користувачів, особливостей діяльності призначеного оператора поштового зв'язку тощо;

посилення відповідальності ОПЗ за порушення законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку, в тому числі за не надання або неналежне надання послуг поштового зв'язку користувачам.

2. Забезпечення взаємного доступу на ринки надання послуг поштового зв'язку України та ЄС:

створення підґрунтя для взаємного надання ЄС та Україною режиму внутрішнього ринку для сфери надання послуг поштового зв'язку та, відповідно, інтеграції інфраструктури ОПЗ України до ринку надання поштових послуг ЄС;

спільно з Мінрозвитку транспозиція норм Регламенту 2018/644 у національне законодавство;

співпраця в межах компетенції та повноважень НРО з Мінрозвитку та Державною митною службою України з метою розроблення та обговорення пропозицій до чинного законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку, насамперед з пересилання міжнародних поштових відправлень.

3. Забезпечення безперервності та надійності надання поштових послуг: впровадження, у разі необхідності спільно з Мінрозвитку, механізмів кризового управління, безпеки, резервного функціонування та адаптації сфери надання послуг поштового зв'язку до надзвичайних ситуацій, зокрема воєнного стану, енергетичних чи економічних криз.

Завдання:

1. На виконання вимог пункту 181 [Плану пріоритетних дій Уряду на 2025 рік, затвердженого розпорядженням КМУ від 10.09.2025 № 1003-р](#)²¹ (далі – План дій Уряду на 2025 рік) та пунктів 83.4 і 84 [Плану заходів з виконання](#)

²¹ План пріоритетних дій Уряду на 2025 рік, затвердженого розпорядженням КМУ від 10.09.2025 № 1003-р;

[рекомендацій Європейської Комісії, представлених у Звіті про прогрес України в рамках Пакета розширення Європейського Союзу 2024 року, затвердженого розпорядженням КМУ від 28.03.2025 № 300²²](#) (далі – План виконання рекомендацій ЄК), з метою повного наближення законодавства України до актів права ЄС у сфері поштових послуг Мінрозвитку спільно із НКЕК підготовлено законопроект, який передбачає внесення змін до Закону України про пошту та Закону України про НКЕК в частині імплементації вимог та положень Директиви 97/67/ЄС щодо розширення повноважень національного регулятора щодо державного регулювання цін (тарифів) на весь перелік УППЗ, транспозиції вимог Регламенту 2018/644 щодо термінології, визначеною статтею 2, а також норм стосовно регулювання послуг транскордонного доставлення посилок та щодо моніторингу якості УППЗ, проведення позапланових перевірок суб'єктів господарювання щодо дотримання законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку і посилення відповідальності ОПЗ за порушення законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку та прав користувачів тощо.

Необхідно супроводжувати законопроект до моменту прийняття та затвердження його Верховною Радою України, в разі необхідності надавати роз'яснення щодо окремих його норм та положень стейкхолдерам сфери надання послуг поштового зв'язку, проводити інформаційні компанії, використовуючи офіційні сторінки національного регулятора в соціальних мережах для користувачів послуг поштового зв'язку, ОПЗ та громадськості.

2. Спільно з Мінрозвитку, після внесення змін в Закон про пошту в частині доповнення повноважень НКЕК, розробити Порядок та методику оцінки показників якості надання УППЗ та їх контролю.

Очікувані результати:

гармонізація законодавства України у сфері надання послуг поштового

²² План заходів з виконання рекомендацій Європейської Комісії, представлених у Звіті про прогрес України в рамках Пакета розширення Європейського Союзу 2024 року, затвердженого розпорядженням КМУ від 28.03.2025 № 300

зв'язку з європейськими нормами та приєднання України до внутрішнього ринку ЄС, в частині надання послуг поштового зв'язку;

покращення якості та доступності надання УППЗ;

зростання довіри користувачів до призначеного оператора поштового зв'язку та органів державної влади;

зміцнення торговельних зв'язків між Україною та ЄС;

залучення інвестицій у сферу надання послуг поштового зв'язку.

3. Сприяння гідним та безпечним умовам праці у поштовому секторі; захист інтересів громадської безпеки та поштової таємниці; забезпечення надання поштових послуг у кризові часи та під час стихійних лих.

Забезпечити участь представників НКЕК у пілотному проекті під егідою Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини на базі АТ «Укрпошта», який буде передбачати комплекс заходів, спрямованих на недопущення порушень прав людини в місцях несвободи, в частині внесення відповідних змін в діюче законодавство у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Заходи:

Провести аналіз чинного законодавства України щодо відповідності ключовим положенням Директиви 97/67/ЄС, Регламенту 2018/644, [Директиви 2013/11/ЄС від 21.05.2013 щодо альтернативного вирішення споживчих суперечок та внесення змін до Регламенту \(ЄС\) 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС \(Директива щодо АВС для споживачів\)](#)²³ та [Директиви Європейського Парламенту та Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 року про права споживачів](#)²⁴, зокрема щодо УППЗ, доступу до ринку та прозорості.

У межах доступних міжнародних програм технічної допомоги для НКЕК сприяти у організації спільних тренінгів та семінарів за участі ОПЗ з метою

²³ Директива 2013/11/ЄС від 21.05.2013 щодо альтернативного вирішення споживчих суперечок та внесення змін до Регламенту (ЄС) 2006/2004 та Директива 2009/22/ЄС (Директива щодо АВС для споживачів);

²⁴ Директива Європейського Парламенту та Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 року про права споживачів

сприяння адаптації їхньої діяльності до нових вимог законодавства.

За згодою та можливістю, долучити до процесу навчання міжнародними експертами з ЄС, представників бізнесу (ОПЗ) та громадянського суспільства для забезпечення прозорості діяльності, підтримки відповідних реформ розвитку галузі поштового зв'язку.

В рамках законодавчих змін державного регулювання у сфері надання поштових послуг НКЕК необхідно враховувати реформи поштового законодавства в ЄС, якими передбачається, зокрема, посилення ролі НРО, їх інституційної, фінансової та функціональної незалежності та гармонізація їхніх компетенцій, встановлення гармонізованого мінімального набору компетенцій для НРО.

Зокрема, розробка змін до законодавства щодо повноважень НКЕК здійснення аналізу ринків надання послуг поштового зв'язку та накладання зобов'язань на операторів поштового зв'язку зі значним ринковим впливом, де це необхідно, для забезпечення ефективної конкуренції та захисту інтересів користувачів.

Для моніторингу виконання цього стратегічного пріоритету необхідно запровадити комплексний підхід з виконання таких заходів:

оцінка відповідності: здійснюється регулярна оцінка відповідності національного законодавства нормам актів *acquis* ЄС та актам ВПС, а також проводиться аналіз поточного стану законодавства на необхідність внесення відповідних змін;

звітування: НКЕК та Мінрозвитку, в межах компетенції, здійснюють звітування про хід виконання імплементаційних та транспозиційних заходів. Звіти включають інформацію про імплементацію та транспозицію конкретних норм актів *acquis* ЄС та актів ВПС, відповідність рекомендаціям ЄС, а також про проблеми, які виникли під час реалізації цих заходів;

взаємодія з міжнародними партнерами: залучення міжнародних експертів та організацій для проведення незалежного моніторингу та оцінки

імплементації і транспозиції, зокрема використання технічної допомоги та рекомендацій щодо покращення процесів виконання заходів;

використання індикаторів прогресу виконання: визначення чітких індикаторів для оцінки прогресу виконання низки заходів із впровадження, таких як кількість прийнятих нормативних актів, відсоток виконання та реалізації запланованих заходів, їх вплив на якість надання поштових послуг;

моніторинг якості надання УППЗ: регулярна перевірка якості надання УППЗ, що включає в себе: перевірку показників якості відповідно до встановлених Мінрозвитку нормативів та показників якості, опитування користувачів та аналіз звернень (скарг) від користувачів послуг поштового зв'язку, а також на платформі НКЕК спільно з Мінрозвитку проведення щоквартального підведення підсумків проведеної роботи окремо з призначеним оператором поштового зв'язку та загальне підведення підсумків з усіма представниками ринку надання послуг поштового зв'язку, які внесені в ЄДРОПЗ, з можливим залученням інших заінтересованих органів, де проводити порівняльний аналіз поточного періоду з аналогічним періодом минулого року, розгляд проблемних питань та напрацювання шляхів їх вирішення.

Приведення законодавства у відповідність до acquis ЄС у сфері надання послуг поштового зв'язку дозволить забезпечити захист прав користувачів послуг поштового зв'язку та створити сприятливі умови для розвитку діяльності у сфері надання послуг поштового зв'язку, а також забезпечити стійке та стає функціонування сфери надання послуг поштового зв'язку.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 2: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ТА ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ КОРИСТУВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

Забезпечення захисту прав та законних інтересів користувачів послуг поштового зв'язку щодо об'єктів, засобів та послуг поштового зв'язку, їх доступності та отримання належної якості послуг поштового зв'язку є важливим завданням національного регулятора, яке сприяє розвитку довіри користувачів до ОПЗ та органів державної влади, а також забезпечує стабільний та сталий розвиток діяльності у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Це питання включає, як нормативно-правові аспекти, так і практичні заходи з боку національного регулятора та Мінрозвитку, ОПЗ та громадськості.

Так, будучи повноправним членом, Україна взяла на себе зобов'язання щодо виконання усіх актів ВПС, серед яких і ті, що стосуються ефективного реагування на зміну ринкового середовища та потреби користувачів; УППЗ, якості обслуговування (надання послуг поштового зв'язку), розвитку технології транспортування, забезпечення поштової безпеки, тощо.

Наразі, в рамках виконання зобов'язань щодо УППЗ, національне законодавство встановлює, що УППЗ є набором послуг поштового зв'язку встановленого рівня якості, які на постійній основі надаються користувачам на всій території України за доступними цінами. При цьому державному регулюванню підлягає лише обмежений перелік цих послуг.

Тобто, принципи прозорості, недискримінаційності, доступності застосовується не до усього переліку УППЗ, а лише до окремих універсальних послуг, тоді як ціноутворення решти УППЗ для призначеного оператора – вільне.

Водночас, Закон України про пошту не регламентує яким чином та ким

має здійснюватися контроль за тим, щоб призначений оператор поштового зв'язку, формуючи свою тарифну політику на решту УППЗ, забезпечував на всій території країни надання їх саме за доступними для користувачів цінами. Діючий підхід щодо універсальних послуг, є щонайменше непослідовним і таким, що не відповідає вимогам Директиви 97/67/ЄС та прагненням держави до формування спільних з ЄС правил розвитку внутрішнього ринку послуг поштового зв'язку.

Адаптація чинного законодавства України до вимог Директиви 97/67/ЄС має здійснюватися також шляхом запровадження державного регулювання цін (тарифів) на увесь перелік УППЗ із дотриманням для кожної з цих послуг принципів доступності, об'єктивності, прозорості, недискримінаційності та зорієнтованості на витрати, що стимулюватиме до ефективного здійснення надання УППЗ користувачам.

Тобто, здійснення формування цін (тарифів) має здійснюватися на основі розрахунків, проведених призначеними операторами поштового зв'язку, виходячи з обсягів надання ними послуг та економічно обґрунтованих планових витрат на їх надання, які базуються на даних роздільного бухгалтерського обліку за кожною універсальною послугою окремо, запровадження якого має підтверджуватись аудиторським звітом.

Особливу увагу у своїй діяльності НКЕК приділяє контролю забезпечення якості надання УППЗ. З цією метою виконання встановлених вимог щодо забезпечення надання УППЗ визначеної якості перевіряється в ході проведення планових та позапланових перевірок дотримання законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку, а також на платформі НКЕК спільно з Мінрозвитку проводяться щоквартальні робочі наради, окремо з призначеним оператором поштового зв'язку та загальні робочі наради з усіма представниками ринку надання послуг поштового зв'язку, які внесені в ЄДРОПЗ, де проводиться порівняльний аналіз поточного періоду з аналогічним періодом минулого року, розгляд проблемних питань та

напрацювання шляхів їх вирішення.

Відповідно до рекомендацій ЄК, представлених у Звіті про прогрес України в рамках Пакета розширення ЄС 2024 року, в межах компетенції НКЕК, необхідно здійснити аналіз положень [Регламенту \(ЄС\) 2017/2394 Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2017 року](#)²⁵ про співпрацю між державними органами, відповідальними за дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів, з метою визначення подальших заходів щодо його транспозиції.

Згідно з даними, наведеними у [щорічному звіті ERGP за 2024 рік](#)²⁶, як і в попередні роки, ситуація щодо обов'язків контролюючих органів майже не змінилася.

Якість обслуговування та задоволеність користувачів в ЄС визначається з урахуванням шести параметрів:

1) якість обслуговування щодо часу маршрутизації, регулярності та надійності послуг; 2) частота збору та доставки поштових відправлень; 3) точки доступу для користувачів – поштові скриньки збору поштових відправлень і точки контакту; 4) вимірювання задоволеності користувачів; 5) опитування щодо потреб користувачів та дослідження ринку надання послуг поштового зв'язку; 6) аспекти електронної комерції: здійснення НРО моніторингу поштових потоків електронної комерції.

Також у [Звіті ERGP щодо плану майбутньої регуляторної бази поштових послуг \(за 2025 рік\)](#)²⁷ зазначено, що головною метою регулювання сфери надання послуг поштового зв'язку є забезпечення надання надійних, доступних та недорогих поштових послуг усім користувачам шляхом заохочення конкуренції, інновацій та ефективності на ринку, а також захисту прав користувачів. Там, де конкуренція недостатня для надання доступних та недорогих поштових послуг, і немає інших конкретних державних політик, які

²⁵ Регламент (ЄС) 2017/2394 Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2017 року;

²⁶ щорічний звіт ERGP за 2024 рік

²⁷ Звіт ERGP щодо плану майбутньої регуляторної бази поштових послуг (за 2025 рік)

можуть ефективно вирішити цю проблему, нова система повинна забезпечити надання УППЗ, які відповідають потребам користувачів.

Вимоги до якості залишаються важливими для захисту стандартів обслуговування та інтересів користувачів, з акцентом на гнучкості та адаптивності. Вимоги до доступу до поштової мережі або інфраструктури розглядаються як важливі регуляторні інструменти для сприяння конкуренції та забезпечення ефективного регуляторного нагляду. Механізми розгляду скарг та компенсації вважаються основними елементами захисту користувачів, що забезпечують мінімальний набір прав, як для відправників, так і для одержувачів. Нарешті, вимірювання якості послуг розглядається як важливий регуляторний інструмент, з акцентом на узгодженні цілей та забезпеченні послідовності.

Визнається, що зобов'язання щодо щоденної доставки стало застарілим, і державам-членам слід надати достатню гнучкість для зміни частоти доставки, щоб збалансувати доступне ціноутворення для користувачів поштових послуг, забезпечуючи фінансову стійкість УППЗ, а також задовольняючи потреби користувачів поштових послуг. Водночас УППЗ залишаються необхідною як система соціального захисту для всіх користувачів, включаючи вразливих, але їх обсяг та вимоги до якості, включаючи частоту доставки, повинні бути адаптивними понад мінімум, щоб відображати змінні потреби користувачів та національні обставини (зокрема у сільській та віддаленій місцевості). Тому нова регуляторна база ЄС буде застосовувати більш комплексний підхід до захисту користувачів, забезпечуючи мінімальний набір прав, які всі поштові оператори повинні гарантувати своїм користувачам, як відправникам, так і одержувачам. Захист прав користувачів є однією з ключових цілей майбутнього регулювання. Цей захист має бути центральним у діяльності НРО та підлягати детальному регулюванню. У цьому контексті важливо захищати інтереси користувачів поштових послуг та зміцнювати їхнє становище, забезпечуючи прозорі, прості

та безкоштовні процедури розгляду скарг, мінімальний набір правил, що регулюють вирішення скарг, та належну компенсацію. Користувачам поштових послуг буде гарантовано доступ до різноманітних альтернативних механізмів вирішення спорів. Забезпечення комплексного захисту користувачів також вимагає від усіх операторів поштового зв'язку впровадження належних процедур розгляду скарг.

З огляду на вищезазначене та з метою впровадження в Україні європейських стандартів надання послуг поштового зв'язку, насамперед, універсальних та їх якості і запропоновано Стратегічний пріоритет 2.

Цілі:

1. Гарантувати доступність, якість та стійкість послуг:

універсальний доступ до послуг поштового зв'язку встановленого рівня якості має бути гарантований кожному, незалежно від місця проживання, зокрема, у сільських та віддалених районах, на всій території України;

оновлення стандартів доставки шляхом перегляду критеріїв якості (час, надійність, доступність тощо);

введення вимог до внутрішнього аудиту якості надання послуг поштового зв'язку операторами;

ціни (тарифи), які відповідають принципам справедливості та недискримінації;

регулювання граничних цін (тарифів) на УППЗ та створення відкритих, недискримінаційних і прозорих умов доступу користувачів до УППЗ;

постійне надання УППЗ визначеної якості на всій території України за доступними для користувачів цінами (тарифами);

дотримання соціальних стандартів якості, включаючи строки доставки листів і посилок, відповідно до норм національного законодавства, європейських стандартів;

належне ставлення ОПЗ до поштових відправлень, у тому числі їх збереженості, цілісності та безпечності;

сприяння розширенню доступу до послуг поштового зв'язку в регіонах шляхом мапінгу регіонів з обмеженим доступом;

дотримання ОПЗ екологічних «зелених» стандартів відповідно до вимог європейського законодавства.

2. Розвивати механізми захисту прав користувачів:

опрацювання скарг (звернень) користувачів послуг поштового зв'язку в установлені терміни;

можливість для користувачів перевірити легітимність ОПЗ у ЄДРОПЗ;

надання повної інформації ОПЗ про ціни (тарифи), умови надання послуг, права користувачів та механізми вирішення розгляду скарг (звернень);

наявність компенсаційних механізмів у разі порушення строків доставки чи пошкодження поштових відправлень;

впровадження, за допомогою міжнародних експертів, системи розгляду скарг користувачів на базі ЕРП: інтегрованої системи з електронною ідентифікацією, можливістю трекінгу статусу скарги та аналітичної панелі для національного регулятора;

дотримання вимог законодавства щодо конфіденційності інформації, зокрема персональних даних користувачів.

Завдання:

1. Розроблення та затвердження національним регулятором: внесення Змін до Порядку регулювання та встановлення цін (тарифів) на послуги поштового зв'язку з пересилання внутрішніх простих та реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) масою до 50 грамів і поштових карток, розробка Порядку подання користувачами послуг поштового зв'язку та операторами поштового зв'язку звернень та врегулювання спорів, Методології проведення моніторингу рівня цін (тарифів) на надання послуг з пересилання посилок, які пересилаються до країн Європейського союзу, та їх доступності користувачам, а також оцінювання їх прозорості та обґрунтованості, згідно з яким проводити оцінювання їх доступності

користувачам, а також оцінювання їх прозорості та обґрунтованості, після прийняття Верховною Радою України законопроекту та набрання чинності змін до Закону про пошту та Закону про НКЕК.

2. Проведення заходів державного регуляторного нагляду: моніторингу рівня цін (тарифів) на пересилання міжнародних відправлень до 31,5 кг з доставленням в межах країн ЄС моніторингу якості надання УППЗ, аналізу поданої щоквартальної регуляторної звітності ОПЗ, заходів державного нагляду (контролю).

3. Впровадження європейських механізмів досудового розгляду спорів між користувачами та ОПЗ та між операторських спорів, після прийняття Верховною Радою України законопроекту та набрання чинності змін до Закону про пошту та Закону про НКЕК.

Для моніторингу виконання цього стратегічного пріоритету необхідно запровадити комплексний підхід з виконання наступних заходів, які забезпечують контроль за якістю надання послуг, безпечністю та їх доступністю, зокрема:

державний нагляд (контроль); моніторинг якості УППЗ; збір та аналіз регуляторної звітності від ОПЗ; дієва взаємодія з користувачами послуг.

Національний регулятор також взаємодіє з користувачами послуг, розглядаючи їх звернення та скарги. Це дозволяє проаналізувати їх, виявляти проблеми в наданні послуг поштового зв'язку і оперативно реагувати на них, насамперед, дозволить зменшувати кількість надходження звернень (скарг), орієнтовно на 10 % кожного року;

публічний контроль.

Забезпечення доступу до інформації про права користувачів. ОПЗ зобов'язані інформувати користувачів про їх права, ціни (тарифи) та умови надання послуг поштового зв'язку;

визначення Законом України про пошту адміністративно-господарських санкцій;

ці механізми та інструменти дозволять забезпечити системний підхід до моніторингу якості надання послуг поштового зв'язку та захисту прав користувачів у сфері надання послуг поштового зв'язку в Україні, сприяючи підвищенню якості надання послуг поштового зв'язку та їх доступності.

Заходи:

1. Визначити новий механізм формування та встановлення граничних цін (тарифів) на УППЗ, який базується на основі розрахунків, проведених призначеним оператором поштового зв'язку, виходячи з обсягів надання ним послуг та економічно обґрунтованих планових витрат на їх надання, які базуються на даних роздільного бухгалтерського обліку за кожною універсальною послугою окремо, запровадження якого має підтверджуватись аудиторським звітом.

2. Забезпечити можливість проведення моніторингу цін (тарифів) на пересилання міжнародних відправлень до 31,5 кг з доставленням в межах держав – членів ЄС та їх доступності користувачам, а також оцінювання їх прозорості та обґрунтованості.

3. Регулярно (не менше одного разу на рік) публікувати дані про якість надання послуг поштового зв'язку поштовими операторами на основі даних, отриманих НКЕК від них в регуляторній звітності ОПЗ.

4. НКЕК провести інформаційні кампанії із залученням представників Мінрозвитку, фахівців якості ОПЗ, міжнародних експертів щодо прав користувачів та стандартів якості надання поштових послуг.

5. НКЕК організовувати проведення щоквартальних спільних робочих нарад на платформі НКЕК окремо з призначеним оператором поштового зв'язку та загальних робочих нарад з усіма ОПЗ, за участі представників Мінрозвитку з обговорення та вирішення питань щодо якості надання УППЗ, а також динаміки надходження звернень (скарг) від користувачів, як до НКЕК так і безпосередньо до ОПЗ.

Стратегічний пріоритет 2 спрямований на захист і безпеку поштової

послуги для тих, хто її найбільше потребує, а також на роз'яснення питання рівня обслуговування, який повинен забезпечити, як призначений оператор поштового зв'язку, так і решта ОПЗ, чіткого розуміння того, що можуть очікувати користувачі послуг поштового зв'язку.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 3: Сприяння розвитку конкуренції на ринку надання послуг поштового зв'язку

Розвиток конкуренції на ринку надання поштових послуг є важливим кроком для забезпечення якості, інноваційності, привабливості та доступності цих послуг. Усі статистичні джерела та останні дослідження європейського ринку вказують, що тенденція зростання реальних обсягів трафіку, створеного онлайн торгівлею, посилилася в останні роки на тлі постійного зростання рівня проникнення Інтернет-доступу, насамперед широкосмугового, в поєднанні із стрімким впровадженням надійних платіжних систем, розширення форматів взаємодії з покупцями та ціною доступністю послуг доставки покупок, які здійснювались міжнародними мережами служб доставки, буквально стирали кордони і бар'єри, створюючи можливості для розвитку глобальної цифрової торгівлі та зростанню її обсягів, а також кількості онлайн-покупців.

За даними щорічних звітів ERGP, більшість НРО держав-членів ЄС не мають регуляторних, моніторингових і контрольних повноважень у сфері електронної комерції. Однак можна відзначити, що з часом і феномен онлайн покупок все більш послідовно впливає на ринок поштових послуг через збільшення обсягів поштових відправлень, створених у сфері електронної комерції. Тому наразі НРО держав – членів ЄС виявляють підвищений інтерес до можливостей моніторингу впливу електронної комерції на сферу надання поштових послуг та її не від'ємну частину – кур'єрську доставку.

Більшість НРО держав – членів ЄС (у 2024 році – 22 країни) вважають за необхідне запровадити спільний метод моніторингу впливу електронної комерції на ринки поштових послуг у Європі. Робота в цьому напрямку вже ведеться в ЄС і Україна повинна долучитись до цього процесу, як з огляду на подібність глобальних тенденцій розвитку e-commerce в країні, так і для того, щоб використати її логістичний потенціал та обсяги ринку надання послуг поштового зв'язку.

Що стосується наявності стратегії розвитку електронної комерції на національному рівні. Дані, які наведені в щорічних звітах ERGP показали, що, як правило, стратегії розвитку електронної комерції та регулювання питання втручання цієї сфери в сферу надання послуг поштового зв'язку не діють у поштових операторів європейських держав, за винятком Федеративної Республіки Німеччина, де питання, пов'язані з розвитком електронної комерції, розглядаються як частина ширшої стратегії цифровізації держави.

Також у Середньостроковій стратегії ERGP зазначено, що базуючись на звіті ЄК, ERGP додатково проаналізує основні фактори, які сприяють розвитку конкуренції на національному та загальноєвропейському поштових ринках, зокрема, відповідні регуляторні заходи, які можуть бути вжиті національними регуляторами. Це відсутність процедурних правил доступу, наприклад повноваження НРО з вирішення спорів.

НРО може запровадити специфікації щодо розробки процедури отримання та вирішення скарг; національний регулятор також є органом альтернативного вирішення спорів.

У контексті реформи європейської регуляторної бази для поштових послуг ЄК оголосила про розробку законодавчої пропозиції до кінця 2026 року. Наприклад, ANCOM – НРО Румунії, активно сприяє європейському діалогу, просуваючи низку національних пріоритетів, з акцентом на гнучкості та спрощенні, полегшенні умов та зниженні вартості поштових відправлень (з метою зменшення чистої вартості УППЗ):

слід сприяти конкуренції, інноваціям та ефективним інвестиціям у розвиток поштових мереж і визнані основними регуляторними цілями для поштового сектору з метою сприяння інтересам користувачів поштових послуг: краща якість послуг та конкурентні ціни;

гарантування базових поштових послуг для всіх, що задовольняють потреби користувачів та малого і середнього бізнесу. Базові поштові послуги повинні бути надійними, ефективними, економічно сталими та доступними

для всіх.

Адаптація до ринкових реалій та довгострокових перспектив, зменшення складності та адміністративного навантаження, одночасно підвищуючи правову визначеність шляхом забезпечення меншої кількості, чіткіших та більш доцільних правил для цілей та потреб користувачів.

Оновлення та суттєве уточнення визначень у типології поштових послуг у контексті поточних та перспективних технологічних розробок, типології, яка відображає виключно конкурентний характер сфери надання поштових послуг.

Зміна частоти та швидкості доставки у відповідь на зменшення трафіку та зростання собівартості одиниці доставки пошти.

Відповідно, на виконання вимог пункту 181 Плану дій Уряду на 2025 рік та пунктів 83.4 і 84 Плану виконання рекомендацій ЄК, НКЕК спільно з Мінрозвитку розроблено проект Закону України «Про внесення змін до деяких законів України у сфері надання послуг поштового зв'язку», який рішенням від 10 грудня 2025 року № 692 НКЕК, в межах компетенції погодила його із пропозиціями. Законопроект стосується імплементації норм Директиви 97/67/ЄС та Регламенту 2018/644 в повному обсязі. У разі прийняття цього законопроекту, в НКЕК серед іншого з'являться і нові повноваження щодо регулювання транскордонного доставлення посилок.

Також на сьогодні на ринку надання послуг поштового зв'язку виникає занепокоєння питання щодо пересилання та підвищення вартості послуг транскордонного пересилання міжнародних поштових відправлень, у зв'язку зі зниженням порогу нарахування митної вартості. Проте, порушене питання знаходиться поза межами компетенції національного регулятора.

Цілі:

1. Забезпечити прозорість та відкритість державного регулювання:

забезпечення національним регулятором відкритості державного процесу регулювання через публікацію нормативно-правових актів,

щоквартальних звітів щодо результатів діяльності ринку надання послуг поштового зв'язку та регуляторного нагляду у сфері надання послуг поштового зв'язку, проведення публічних обговорень (консультацій) щодо проектів нормативно-правових актів зі стейкхолдерами ринку надання послуг поштового зв'язку.

2. Створити для операторів поштового зв'язку, незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності, рівні можливості та умови на ринку надання послуг поштового зв'язку:

забезпечення однакових вимог до ОПЗ з урахуванням особливостей діяльності призначеного оператора поштового зв'язку з надання УППЗ;

рівноправний доступ ОПЗ незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності до поштової інфраструктури та ресурсів;

унормування діяльності призначеного оператора поштового зв'язку в частині забезпечення вимог щодо надання УППЗ;

впровадження заходів з моніторингу ринку для виявлення конкурентних вузьких місць та ринкових збоїв з точки зору захисту прав користувачів тощо, зокрема шляхом поширення повноважень національного регулятора щодо попереднього моніторингу на платформі електронної комерції (найбільших відправників посилок).

Завдання:

1. Удосконалення регуляторних інструментів: покращення механізму регуляторної звітності операторів щодо прозорості цін (тарифів); оцінка економічного впливу на ринок від регуляторних змін.

2. Формування спільно із Мінрозвитку пропозицій щодо забезпечення підвищення ефективності діяльності призначеного оператора поштового зв'язку, в частині забезпечення вимог щодо надання УППЗ.

3. За необхідності надання до Антимонопольного комітету України матеріалів, що містять дані про ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, а також до правоохоронних органів матеріалів, що

містять дані про ознаки кримінального правопорушення відповідно до повноважень регулятора.

Заходи:

Удосконалення процедури ведення ЄДРОПЗ.

Забезпечення прозорості діяльності ОПЗ шляхом збору та аналізу щоквартальної регуляторної звітності та надання необхідної інформації для виконання своїх регуляторних функцій НКЕК.

Перегляд законодавчих норм щодо особливостей діяльності призначеного оператора поштового зв'язку, в частині забезпечення вимог щодо надання УППЗ у відповідності до норм права ЄС.

Забезпечення прозорості та моніторинг обґрунтованості цін (тарифів) на доставку транскордонних посилок, що здійснюється ОПЗ.

Надання роз'яснень стосовно прав одержувачів посилок з електронної комерції, які не є стороною договору доставки (укладений між продавцем та постачальником поштових послуг): захист одержувачів посилок може бути відображений у регулюванні їхніх прав у договорах, укладених між продавцями – відправниками та ОПЗ.

Розробка пропозицій щодо змін до Закону України про пошту та Закону України про НКЕК в частині включення повноважень щодо аналізу ринків надання послуг поштового зв'язку.

Моніторинг виконання заходу зі сприяння розвитку конкуренції на ринку надання послуг поштового зв'язку включає в себе:

аналіз конкурентного середовища

За результатами діяльності НКЕК опубліковує [річний звіт про діяльність регуляторного органу](#)²⁸, в якому серед іншого також зазначається інформація про стан та аналіз розвитку нових технологій і послуг поштового зв'язку, аналіз розгляду скарг, результати здійснення моніторингу, державного нагляду (контролю) тощо.

²⁸ Річний звіт про діяльність регуляторного органу

регуляторний нагляд

Проведення опитувань, використовуючи, за домовленістю наявні платформи ОПЗ, а після початку роботи ЕРП, використовуючи її можливості, серед користувачів послуг поштового зв'язку для створення зворотного зв'язку щодо якості надання цих послуг користувачам та їх доступності.

Відстеження динаміки розвитку ринку надання послуг поштового зв'язку, виявлення негативних проблем та оперативне реагування на них.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 4: Цифровізація та підвищення інституційної спроможності НКЕК у сфері надання послуг поштового зв'язку

Цифровізація та підвищення інституційної спроможності НКЕК у сфері надання послуг поштового зв'язку є ключовим пріоритетом реформування та модернізації цієї сфери в Україні, яка дозволить забезпечити прозорість, стійкість, ефективність і відповідність європейським стандартам надання послуг у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Основними стандартами сфери надання послуг поштового зв'язку, зокрема, є:

[EN 14012:2019 \(Основний\) Поштові послуги - Якість обслуговування - Принципи розгляду скарг](#)²⁹, [EN 14534:2023 - Поштові послуги - Якість обслуговування - Вимірювання часу доставки наскрізних послуг для масової пошти](#)³⁰, [EN 14534:2003+A1:2007 - Поштові послуги - Якість обслуговування - Вимірювання часу доставки наскрізних послуг для масової пошти](#)³¹, [CEN/TS 15472:2016 - Поштові послуги - Метод вимірювання часу доставки посилок для транскордонних посилок у межах Європейського Союзу та ЄАВТ за допомогою відстеження](#)³² тощо.

Цифровізація суспільства призвела до суттєвих змін у звичках спілкування користувачів і, відповідно, до зменшення попиту на традиційні (класичні) послуги поштового зв'язку. Окремі особи та організації все частіше роблять покупки у мережі Інтернет та надсилають більше посилок, відповідно, поштова доставка все частіше означає доставку посилок замість листів.

Цілі:

1. Створення сучасного регуляторного середовища, яке здатне

²⁹ EN 14012:2019 (Основний) Поштові послуги - Якість обслуговування - Принципи розгляду скарг;

³⁰ EN 14534:2023 - Поштові послуги - Якість обслуговування - Вимірювання часу доставки наскрізних послуг для масової пошти;

³¹ EN 14534:2003+A1:2007 - Поштові послуги - Якість обслуговування - Вимірювання часу доставки наскрізних послуг для масової пошти;

³² CEN/TS 15472:2016 - Поштові послуги - Метод вимірювання часу доставки посилок для транскордонних посилок у межах Європейського Союзу та ЄАВТ за допомогою відстеження

гарантувати гнучке реагування на виклики ринку надання послуг поштового зв'язку, захищати права користувачів.

2. Інтелектуалізація та оптимізація регулювання ринку послуг поштового зв'язку.

3. Забезпечення ефективної взаємодії національного регулятора з суб'єктами господарювання, користувачами, іншими органами державної влади, міжнародними організаціями та НРО держав – членів ЄС.

Завдання:

Цифровізація обміну інформацією, документами та взаємодії з суб'єктами господарювання у сфері надання послуг поштового зв'язку з використанням електронного кабінету суб'єкта господарювання, а також процесів здійснення географічного огляду у сфері надання послуг поштового зв'язку на основі автоматизованих запитів.

Забезпечення розробки та впровадження геоінформаційного інструменту моніторингу якості надання поштових послуг, насамперед УППЗ у сфері надання послуг поштового зв'язку з даними щодо моніторингу показників якості надання послуг поштового зв'язку, наявності ОПЗ у регіонах, середнього часу доставки, створення прозорої онлайн-бази цін (тарифів), порівняння середніх показників по ринку тощо.

Ефективне ведення та наповнення ЄДРОПЗ, збір та аналіз актуальної щоквартальної регуляторної звітності ОПЗ шляхом використання ЕРП.

Забезпечення розвитку компетенцій працівників НКЕК щодо впровадження сучасних цифрових інструментів у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Використання спеціалістами НКЕК інструментів штучного інтелекту під час розробки документів, аналізу великого обсягу даних, прогнозування та розробки пропозицій щодо запобігання проблемам, покращення комунікацій з користувачами.

Заходи:

Розробка та впровадження автоматизованого геоінформаційного інструменту моніторингу якості надання поштових послуг, насамперед УППЗ. Що, в свою чергу надасть можливість візуалізувати покриття послугами поштового зв'язку та оперативно реагувати на якість надання цих послуг та сприяти їх сталості.

Розробка та впровадження форми запиту до суб'єктів господарювання для здійснення геоінформаційного огляду у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Забезпечення розробки та створення електронного кабінету суб'єкта господарювання у сфері надання послуг поштового зв'язку в рамках створення ЕРП.

Забезпечення роботи «гарячої лінії» для подачі звернень користувачів та впровадження системи онлайн – оцінки якості для збирання відгуків користувачів та оцінювання рівня обслуговування у різних регіонах, а також публічного рейтингового оцінювання ОПЗ, шляхом розміщення їх рейтингових результатів на ЕРП.

Навчання персоналу НКЕК: роботі із сучасними цифровими інструментами шляхом підвищення рівня професійної компетентності працівників НКЕК, проведення тренінгів та обміну досвідом з НРО держав – членів ЄС.

Залучення інструментів штучного інтелекту з метою підвищення ефективності опрацювання документів в НКЕК, аналізу та обробки великих масивів даних, передбачення та запобігання проблемам, покращення комунікацій з користувачами.

Моніторинг виконання цього стратегічного напрямку включатиме в себе: оцінку ефективності регуляторних заходів та аналізу впливу регуляторних ініціатив на розвиток цифровізації у сфері надання послуг поштового зв'язку, включаючи оцінку результатів розроблення та набрання чинності нормативних актів;

впровадження автоматизованої системи моніторингу якості надання УППЗ, її апробація та удосконалення;

проведення періодичних (не рідше одного разу на рік) опитувань користувачів щодо рівня задоволеності регулювання сфери надання послуг поштового зв'язку.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ 5: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТІЙКОСТІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ, ЯК РОЛЬОВА МОДЕЛЬ ДЛЯ КРАЇН ЄС: НАЦІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Забезпечення стійкості поштового зв'язку є одним з важливих пріоритетів державної політики України, що обумовлено, насамперед вкладом сфери надання послуг поштового зв'язку в соціально-економічний розвиток країни, в забезпеченні надання якісних поштових послуг та адресної соціальної допомоги, доставки гуманітарних вантажів, її роллю у соціальному єднанні суспільства, тощо.

Попри повномасштабне воєнне вторгнення РФ та її постійні атаки на інфраструктуру сфери надання послуг поштового зв'язку, зазначена сфера не тільки зберігає стійкість, сталість та стабільність, але й демонструє динамічний розвиток.

На сьогодні в національному законодавстві відсутнє визначення поняття «стійкості поштового зв'язку». Тому, пропонується під стійкістю поштового зв'язку розуміти поняття, яке застосовується в документах ВПС та ERGP: здатність ефективно працювати та надавати послуги поштового зв'язку, незважаючи на зовнішні виклики, такі як: економічні, політичні та безпекові зміни.

Найважливішими суб'єктами в системі забезпечення стійкості інфраструктури поштового зв'язку є саме ОПЗ, які одними з перших після військових, представників ДСНС та енергетиків «заходять» на щойно звільнені території, надаючи гуманітарну допомогу та необхідні поштові послуги.

Стійкі поштові мережі визначено як ключову мету майбутнього галузевого регулювання, зокрема для забезпечення економічної та територіальної згуртованості та сприяння інноваціям. Стійкість та безпека стали важливими питаннями, особливо в контексті дедалі частіших та

серйозніших криз.

Досвід держав-членів ЄС показує, що поштові мережі мають вирішальне значення в кризових ситуаціях. Наприклад, під час COVID-19 пошта забезпечувала доставку ліків, офіційних повідомлень та товарів першої необхідності по всій країні. У випадках цифрових збоїв (кібератаки, відключення електроенергії, стихійні лиха) безпечна та стійка поштова мережа залишається одним з небагатьох надійних каналів для охоплення всіх громадян, включаючи сільські та вразливі групи населення.

При цьому основними негативними факторами впливу на стійкість сфери надання поштових послуг в Україні, що є специфічними для неї, насамперед обумовленими війною з рф, залишаються:

зростання темпів та обсягів міграції (внутрішньої та зовнішньої);

пошкодження інфраструктури (втрата стаціонарних та пересувних поштових відділень, терміналів, депо тощо) внаслідок їх руйнування та захоплення територій України рф;

порушення логістичних шляхів, логістичної інфраструктури (доріг, залізничних шляхів, мостів тощо), зупинення функціонування авіаційного транспорту та значною мірою – морського транспорту;

нестабільність енергопостачання та електронних комунікаційних послуг, особливо в прифронтових регіонах;

кадрові втрати та дефіцит кваліфікованого персоналу внаслідок мобілізації, загибелі, міграції;

зменшення кількості суб'єктів господарювання та, відповідно, рівня конкуренції на ринку надання поштових послуг;

обмежені фінансові ресурси операторів для модернізації та розвитку мереж поштового зв'язку;

посилення податкового тиску на ОПЗ;

зростання ризиків пересилання заборонених предметів та речей в поштових відправленнях, рівня кіберзагроз.

Важливий вплив в Україні мають також загальносвітові тенденції у сфері надання послуг поштового зв'язку, серед яких критичними є:

зміна споживацьких потреб та вимог користувачів;

значне зменшення обсягів поштових відправлень, насамперед міжнародних та внутрішніх листів;

негативні наслідки розвитку електронної комерції;

повільна динаміка розвитку цифровізації суб'єктів середнього та малого бізнесу.

Незважаючи на низку вищевказаних негативних факторів українські ОПЗ впродовж всієї повномасштабної збройної агресії РФ проти України, здійснюють комплекс гуманітарних та інших заходів для підтримки ЗСУ (пряма і непряма допомога), цивільного населення та органів влади. У більшості випадків допомога здійснюється шляхом надання послуг логістики в міжнародному сполученні, комунікації з іноземними донорами та консультаціями. Об'єктами доставки міжнародної гуманітарної допомоги є товари повсякденного використання, одяг, форма, засоби тактичної медицини, засоби спеціального зв'язку, тепловізійні прилади, БПЛА, засоби особистого захисту та багато іншого. ОПЗ реагують на звернення волонтерів і допомагають з доставкою необхідних речей і обладнання в Україну з різних країн світу. Отримувачами доставленої гуманітарної допомоги є благодійні фонди та організації, органи місцевого самоврядування, волонтери, військові частини, військовослужбовці.

Коли почались постійні відключення електрики, для ОПЗ важливо було тримати безперебійність процесів, тому сортувальні термінали було оснащено додатковими елементами живлення – тепер вони майже щодня працюють на дизельних генераторах.

Відділення поштового зв'язку у великих населених пунктах також оснащені генераторами, щоб клієнти могли відправляти та отримувати свої поштові відправлення. Відділення поштового зв'язку стали пунктами

незламності, куди кожен може принести свої гаджети і підзарядити їх.

Завдяки пересувним відділенням поштового зв'язку деякі ОПЗ змогли надавати послуги на всій території України з початку війни.

Пересувні відділення — це можливість жителям за місцем проживання отримати ширший спектр послуг у майбутньому (цифрові та банківські послуги у кожному населеному пункті країни). А ще — виконувати соціально важливу функцію доставки пенсій та соціальних допомог. На щойно звільнених територіях, де відсутній Інтернет та світло, завдяки пересувним відділенням ОПЗ можуть буквально наступного дня, після дозволу військової адміністрації, доставляти виплати пенсіонерам, продукти, ліки чи гуманітарну допомогу.

Враховуючи те, що мільйони українців, рятуючись від війни виїхали за кордон, приватні оператори, такі як ТОВ «Нова пошта» активно почали виходити на європейський ринок поштових послуг.

Під час повномасштабної війни росії проти України ТОВ «Нова пошта» розпочала активну експансію ринків ЄС. У 2022 році ТОВ «Нова пошта» вийшла на ринок Польщі, у 2023 з'явилися відділення в Литві, Німеччині, Чехії, Румунії, Словаччині, Латвії, Естонії, Угорщині та Італії. У 2024 році до мережі Nova Post за кордоном додалися відділення у Великій Британії, Іспанії, Франції. Компанія випробувала нову модель і почала роботу без власних відділень на ринках Австрії та Нідерландів. Мережа компанії у Європі налічує понад 87 000 точок сервісу, включає понад 130 відділень у 16 країнах. Відділення комплексної складської логістики (фулфілменту), функціонує у м. Варшава (Польща). Основний сортувальний центр, де відбувається розподіл вантажів між країнами та містами, розташований у м. Варшава (Польща). Великі вантажні відділення, які приймають відправлення вагою до 1000 кг, функціонують у містах Варшава, Глогув-Малопольський (Польща), м. Прага (Чехія), громаді Бюттельборн (Німеччина).

Nova Global розробляє логістичні рішення у сфері глобальної доставки,

щоб допомагати українцям та бізнесу доставляти вантажі й посилки по всьому світу. Компанія співпрацює з глобальними маркетплейсами: Vinted, eBay, Stock X, Depop, Etsy, Amazon, Rubylan, Artpal тощо.

З початку повномасштабного вторгнення рф, АТ «Укрпошта» оперативно переглянула свою операційну модель з урахуванням безпекових та гуманітарних викликів. Основними кроками стали: забезпечення базової поштової доступності навіть у деокупованих і прифронтових населених пунктах (виїзні мобільні відділення); пріоритезації виплат соціальної допомоги та пенсій у співпраці з урядом та Пенсійним фондом України; безперебійна логістика, включно з доставкою медикаментів, продуктів, гуманітарної допомоги та переміщенням важливих стратегічних підприємств; цифрова трансформація: розширення можливостей дистанційного доступу до послуг через мобільний застосунок, особистий кабінет, API-рішення; гнучкість маршрутів доставки з урахуванням безпекової ситуації та зон бойових дій.

У кризовий період АТ «Укрпошта» виконує не лише поштові, але і додаткові соціально значущі функції: фінансові послуги – прийом платежів, грошові перекази, виплата готівки в зонах із обмеженим банківським обслуговуванням, доставка та виплата пенсій; доставка гуманітарної допомоги (у партнерстві з Червоним Хрестом, міжнародними фондами); комунікаційна підтримка.

Регіони, що знаходяться в безпосередній близькості до лінії кордону, постійно зазнають артилерійських ударів, які не прикриваються протиповітряною обороною, що призводить до постійних пошкоджень поштової інфраструктури.

Замість зруйнованих стаціонарних відділень поштового зв'язку, АТ «Укрпошта» встановлює модульні поштові відділення в прифронтових територіях, які дозволяють відновити роботу ОПЗ.

Через воєнні обмеження на авіа- та вантажні перевезення АТ

«Укрпошта» розпочали перевозити пошту за допомогою залізничного транспорту з доставкою до топ-5 найбільших міст України. Однак, через постійні обстріли залізничної інфраструктури та збоїв графіків пересування поїздів, ОПЗ з часом вимушені були відмовитись від перевезення поштових відправлень залізницею.

АТ «Укрпошта» використовує понад 1960 мобільних відділень поштового зв'язку, які можуть дістатися до кожного міста та села України, кожен з них обслуговують одночасно по 5 - 10 сіл.

Завдяки партнерам ОПЗ продовжує підтримувати міжнародні зв'язки, використовуючи вантажівки та літаки, 45 – 60 вантажівок щотижня здійснюють перевезення пошти з України до 10 аеропортів та пунктів обміну.

ОПЗ використовують термінали супутникового інтернету Starlink, електрогенератори різної потужності, POS-термінали «3-в-1», базові точки з незалежними джерелами тепла, електроенергії та інтернету для запуску пересувних відділень поштового зв'язку. Крім того, АТ «Укрпошта», ТОВ «Нова Пошта» разом з Міністерством цифрової трансформації проводять реєстрацію власних терміналів супутникового інтернету для приватних осіб – це сприятиме безпековій стійкості нашої держави шляхом включення терміналів до білого списку: кожен такий підтверджений термінал допомагає ідентифікувати свій супутниковий термінал та відрізнити його від ворожого, блокувати пристрої окупантів і зберігати стабільний інтернет для українців.

ОПЗ модернізував 24 автоматичні сортувальні центри, що дозволяє швидко переміщувати вантажі та поштові відправлення для підтримки роботи, незважаючи на перебої в роботі у воєнний час.

У деяких районах, розташованих поблизу лінії фронту, дороги можуть бути надто пошкодженими для проїзду звичайного транспортного засобу. Використання спеціалізованих велосипедів допомагає адаптуватися до таких викликів та зробити поштові послуги доступними для всіх людей.

В Україні понад 20 000 сіл, де проживає близько 6 мільйонів людей,

проте лише 11% мають аптеки.

АТ «Укрпошта» отримала всі необхідні ліцензії на розповсюдження ліків та запустила проект «Укрпошта. Аптека», забезпечуючи людям отримання ліків незалежно від їхнього місцезнаходження.

Маючи розгалужену мережу, АТ «Укрпошта» доставляє життєво необхідні ліки навіть у найвіддаленіші та постраждалі від війни райони, де не працюють інші логістичні оператори.

Під час воєнного стану, окремі ОПЗ, зокрема СП «Росан», ТЗОВ «Торговий Дім «Міст Експрес» освоїли нові види діяльності, такі як термінова доставка гуманітарної допомоги, товарів повсякденного вжитку до постраждалих регіонів (це включало доставку продуктів, медикаментів та інших необхідних товарів), окремі доставки для військових потреб; послуги логістики для бізнесу; логістична, матеріальна і фінансова підтримка шпиталів і лікарень; побудували нові маршрути доставки, оптимізували логістичні процеси, цифровізували послуги (відстеження посилок онлайн, електронні сповіщення, замовлення послуг через мобільні додатки).

Таким чином, забезпечення стійкості інфраструктури та надання послуг поштового зв'язку в Україні здійснюються ОПЗ значною мірою самостійно та незалежно, без значного впливу державного регулювання в цій сфері.

Система державного регулювання у сфері поштового зв'язку в Україні, включає такі основні державні ЦОВВ як: Мінрозвитку, Держмитслужбу та НКЕК. При цьому державне регулювання НКЕК із забезпечення стійкості сфери надання послуг поштового зв'язку, насамперед включає удосконалення законодавства, у тому числі:

- спрощення процедури державного нагляду (контролю);
- підвищення рівня інформованості ОПЗ та кінцевих користувачів;
- покращення механізму моніторингу якості надання послуг поштового зв'язку, насамперед, універсальних;
- впровадження механізму позасудового врегулювання спорів

користувачів та ОПЗ, а також міжоператорських спорів, що включені НКЕК в пропозиції змін до Закону України пошту.

Ці, та багато інших змін до Закону України про пошту та Закону України про НКЕК, були схвалені рішенням НКЕК від 10.12.2025 № 692 та направлені Мінрозвитку в рамках погодження проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законів України у сфері надання послуг поштового зв'язку».

Іншими стратегічними напрямками державного регулювання забезпечення стійкості сфери поштового зв'язку є:

покращення міжвідомчої, міжоператорської комунікації та координації, а також між регулятором, ОПЗ та користувачами;

формування (цін) тарифів на регульовані універсальні послуги відповідно до зростання собівартості витрат на них та розширення лінійки регульованих УППЗ;

сприяння створенню Асоціації операторів поштового зв'язку;

оперативне реагування на скарги користувачів;

впровадження ЕРП з підсистемою інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності національного регулятора у сфері надання поштових послуг;

моніторинг актуальних проблем на ринку надання послуг поштового зв'язку та участь в їх розв'язанні;

обмін досвідом забезпечення стійкості сфери надання послуг поштового зв'язку в рамках проектів міжнародної технічної допомоги.

Важливим напрямком діяльності національного регулятора, спрямованим на забезпечення стійкості поштового зв'язку, є поглиблення співпраці НКЕК з міжнародними організаціями ВПС, ERGP та регуляторами держав-членів ЄС, в тому числі з метою обміну відповідним досвідом.

Ключовими платформами за напрямком надання послуг поштового зв'язку для НКЕК є ВПС та ERGP. Формою участі в них є виконання зобов'язань, що випливають із членства України у ВПС та постійного

спостерігача НКЕК в ERGP.

Оптимальне об'єднання механізмів саморозвитку та саморегулювання ОПЗ з механізмами державного регулюванням НКЕК у сфері надання послуг поштового зв'язку, з метою максимального забезпечення стійкості інфраструктури та якісного надання послуг поштового зв'язку користувачам є пріоритетним завданням регулятора.

Цілі:

удосконалення законодавства, після внесення змін до Закону України про пошту та Закону України про НКЕК;

поглиблення співпраці з ВПС та ERGP;

обмін досвідом із забезпечення стійкості з НРО інших країн на площадці регулятора;

сприяння створенню Асоціації операторів поштового зв'язку.

Завдання:

забезпечення своєчасне 100% подання повної та якісної регуляторної звітності ОПЗ;

запровадження інструментів ШІ для розгляду звернень (скарг) користувачів;

моніторинг актуальних проблем на ринку надання послуг поштового зв'язку та участь в їх розв'язанні;

підвищення рівня міжвідомчої, міжоператорської комунікації та координації, а також між регулятором, ОПЗ та користувачами, зокрема шляхом створення платформи для обміну інформацією;

супроводження змін до законодавства спільно з Мінрозвитку;

участь в рамках компетенції в заходах із забезпечення безпеки поштового зв'язку.

Заходи:

обмін досвідом із забезпечення стійкості з НРО інших країн на площадці національного регулятора та міжнародних площадках;

покращення міжвідомчої, міжоператорської комунікації та координації, а також між національним регулятором, та ОПЗ і користувачами їх послуг;

участь у ряді заходів міжнародної технічної допомоги у рамках інструменту TAIEХ;

забезпечення ефективної взаємодії з міжнародними організаціями сфери надання послуг поштового зв'язку.

Моніторинг та перегляд

1. Створити систему регулярного моніторингу реалізації Стратегічних пріоритетів.

2. НКЕК звітуватиме щорічно про прогрес у реалізації Стратегічних пріоритетів.

3. За умов виникнення обґрунтованих потреб та ринкових змін, що матимуть потенційний вплив на реалізацію Стратегічних пріоритетів, а також надходження експертних висновків та рекомендацій міжнародних експертів, НКЕК своєчасно здійснюватиме перегляд заходів для ефективної реалізації поставлених цілей.

Ризики

Триваюча військова агресія рф проти України.

Нестабільна економічна ситуація в країні.

Опір реформам з боку частини ОПЗ.

Непрозорість запланованих реформ та наслідків їх впровадження у сферу надання послуг поштового зв'язку в довгостроковій перспективі.

Неузгодженість законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку.

Недостатня технічна готовність до цифровізації національного регулятора.

ДОДАТОК: політичні та регуляторні наслідки встановлення цілей

Встановлення і реалізація Стратегічних пріоритетів та цілей може спричинити низку політичних та регуляторних наслідків, що в подальшому будуть впливати на розвиток сфери надання послуг поштового зв'язку в Україні.

1. Гармонізація законодавства з європейськими та міжнародними стандартами:

створення підґрунтя для приєднання України до внутрішнього ринку ЄС в частині надання послуг поштового зв'язку;

підвищення довіри міжнародних партнерів до України через відповідність законодавства нормам права ЄС, актам ВПС;

підвищення довіри громадян та ОПЗ України до органів влади;

поглиблення євроінтеграції, що сприятиме скорішому наближенню України до набуття членства в ЄС;

зміцнення міжнародного іміджу України та підвищення привабливості країни для міжнародних логістичних компаній.

2. Розвиток державно-приватного партнерства:

покращення інвестиційного клімату та залучення міжнародних грантів для розвитку сфери надання послуг поштового зв'язку;

стимулювання ОПЗ незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності до участі у модернізації та покращенні якості надання поштових послуг користувачам.

3. Підвищення соціальної відповідальності держави:

зростання рівня соціального захисту користувачів через забезпечення захисту їх прав та законних інтересів щодо якості, безпечності, доступу та

доступності отримання послуг поштового зв'язку, особливо у сільських, гірських та віддалених районах;

підтримка та розвиток інновацій та цифровізації послуг поштового зв'язку.

4. Зміни у нормативно-правовій базі сфери надання послуг поштового зв'язку, які відповідатимуть нормам права ЄС:

розробка нових та удосконалення існуючих регуляторних актів, у тому числі щодо встановлення державного тарифного регулювання на всі УППЗ, затвердження стандартів якості надання УППЗ відповідно до європейських та світових стандартів;

встановлення рівних вимог та умов до всіх ОПЗ, зокрема щодо міжнародних поштових відправлень;

впровадження європейських механізмів досудового розгляду спорів між користувачами та операторами поштового зв'язку та міжоператорських спорів.

5. Забезпечення ефективного державного тарифного регулювання та моніторингу рівня цін (тарифів) щодо їх доступності користувачам:

розширення переліку УППЗ, що підлягають тарифному регулюванню, та запровадження механізму формування граничних цін (тарифів) на ці послуги на основі розрахунків, що проводяться призначеними ОПЗ, виходячи з обсягів надання послуг та економічно обґрунтованих планових витрат, які базуються на даних роздільного бухгалтерського обліку, запровадження якого підтверджується аудиторським звітом;

запровадження моніторингу рівня цін (тарифів) на пересилання міжнародних відправлень до 31,5 кг з доставленням в межах країн ЄС, для оцінювання їх доступності користувачам, а також оцінювання їх прозорості та обґрунтованості;

встановлення вимог з надання ОПЗ інформації необхідної для щорічного інформування ЄК щодо відкритого переліку цін (тарифів), застосованих ОПЗ

для оцінки їх доступності користувачам.

6. Забезпечення ефективності державного нагляду (контролю):

визначення Законом України про пошту дієвої та пропорційної відповідальності ОПЗ за недотримання вимог законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку;

запровадження для всіх ОПЗ дієвого механізму застосування адміністративно-господарських санкцій та моніторингу якості УППЗ (після вступу в дію змін до Закону України про пошту та Закону України про НКЕК);

7. Запровадження механізмів моніторингу якості надання УППЗ:

впровадження узгоджених з європейськими стандартів якості надання УППЗ та їх моніторинг.

8. Цифровізація та автоматизація державного регулювання:

використання ІТ-платформ для державного регулювання сфери надання послуг поштового зв'язку, в першу чергу на базі ЕРП;

забезпечення ефективного функціонування оновленого ЄДРОПЗ;

використання сучасних ІТ-рішень та технологій для автоматизації регуляторних процесів, що мінімізує ризики та пришвидшить ухвалення відповідних рішень НРО;

впровадження та використання інструменту географічного огляду у сфері надання послуг поштового зв'язку;

своєчасне та якісне подання ОПЗ щоквартальної регуляторної звітності та інформації до НКЕК, у тому числі такої, що містить фінансово-економічні показники їх діяльності, для чіткого та якісного виконання НКЕК своїх повноважень.

Отже, реалізація стратегічних пріоритетів та цілей дозволить привести законодавство у відповідність до acquis ЄС у сфері надання послуг поштового зв'язку, що в свою чергу, забезпечить ефективне регулювання сфери надання послуг поштового зв'язку, що зробить її більш конкурентною, збалансованою та орієнтованою на користувачів та сприятиме інтеграції України в ЄС.