



Агенција за пошти

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

2012

Годишниот извештај за работа на Агенцијата за пошти за 2012 година е изготвен согласно членот 12 од Законот за поштенските услуги (Службен весник на Република Македонија бр. 158/2010), со кој е утврдена обврската на Агенцијата за пошти, најдоцна до 31 март од наредната година, до Собранието на Република Македонија да достави Годишен извештај за работата за претходната година, за усвојување





Содржина

ВОВЕД	6
1. ПОЗИЦИЈА НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ	8
1.1 Надлежности	8
1.2 Органи на Агенцијата за пошти	9
1.3 Влијание на јавноста	9
1.4 НПАА 2012 (Национална Програма за усвојување на правото на Европската Унија)	10
2. РЕГУЛАЦИЈА НА ПАЗАРОТ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ.....	11
2.1 Нормативно уредување	11
2.2 Издавање Општи овластувања	12
2.3 Регулирани цени и посебно сметководство за универзалната услуга	13
2.4 Надзор над давателите на поштенски услуги	15
3. МОНИТОРИНГ НА ПАЗАРОТ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ	17
3.1 Мониторинг на поштенскиот пазар и на квалитетот на обезбедување на универзална услуга	17
3.2 Следење на време на достава	17
3.3 Следење на изјавени рекламации од корисници	19
3.4 Капацитет на поштенска мрежа	20
3.5 Статистика	21
3.6 Истражување на задоволство на корисници на поштенски услуги	24
3.7 Реализација на истражувачки проекти во сферата на поштенскиот сообраќај..	28
4. ГРИЖА ЗА КОРИСНИЦИ И ОДНОСИ СО ЈАВНОСТА.....	30
4.1 Заштита на правата на корисниците на поштенските услуги.....	30
4.2 Јавно и транспарентно работење.....	30
4.3 Кампања.....	31
4.4 Стандардизиран систем во постапувањето со рекламации и приговори.....	33
4.5 Соработка со други државни органи и тела и други институции.....	34
5. МЕЃУНАРОДНА СОРАБОТКА	35
5.1 Европска комисија - (ERGP) Европска група на поштенски регулатори	35
5.2 Поткомитет за внатрешен пазар.....	35
5.3 CERP – Европски комитет за поштенска регулација	36
5.4 UPU – Светски поштенски сојуз	36
5.5 Билатерални соработки со други национални поштенски регулатори.....	37
5.6 Конференции, симпозиуми и проекти.....	37
6. ФИНАНСИИ И СМЕТКОВОДСТВО	39

Вовед	39
6.1 Финансиски извештај за 2012 година	40
6.2 Извештај за извршување на финансискиот план за 2012 година	41
6.3 Споредбени показатели на реализирани приходи и расходи за 2012 и 2011 година.....	42
6.4 Извештај за состојбата на компензацискиот фонд за финансирање на универзалната услуга	44
6.5 Ревизорски извештај на независен, надворешен ревизор.....	45



ВОВЕД

Агенцијата за пошти како регулаторно тело во областа на поштенските услуги, во согласност со надлежностите предвидени во Законот за поштенски услуги, во текот на досегашното, четиригодишно постоење, создаде функционален, регулаторен систем кој што, освен Законот за поштенските услуги, го сочинуваат подзаконските акти кои ги подготви и имплементираше Агенцијата. Како што се ближи датумот за целосна либерализација на поштенскиот пазар (01.01.2015 година), така се зголемуваат предизвиците што стојат пред Агенцијата за пошти како регулатор на поштенскиот пазар.

Агенцијата за пошти и давателот на универзалната услуга учествуваат во процесот на одржување на конкурентен, одржлив и стабилен поштенски систем низ целата земја. Во рамките на тој систем приватните лица, компаниите и институциите, користат услуги кои се нудат од страна на поштенските оператори. Во голем дел улогата на Агенцијата за пошти во периодот после нејзиниото формирање, беше да ги заштити правата на корисниците на поштенските услуги на поштенскиот пазар, предвидени во законските одредби, притоа, настојувајќи да се создадат конкурентски услови кои овозможуваат економски натпревар од кој корист би имале крајните корисници на поштенските услуги. Во текот на 2012 година, обезбедувањето на квалитетни поштенски услуги кои влегуваат во рамките на универзалната поштенска услуга беше еден од основните принципи на кои се темелеше целокупната самостојна активност на АП, но и соработката со сите останати чинители во рамките на поштенскиот пазар.

Работата на Агенцијата за пошти како независно регулаторно тело во 2012 година беше насочена кон спроведување на законските обврски и надлежности во функција на подобрување на условите кои имаат влијание врз квалитетот на универзалната услуга, спроведување на контролирана и постепена либерализација на пазарот и заштита правата на корисниците на поштенските услуги.

По донесувањето на новиот Закон за поштенските услуги во декември 2010 година и подзаконските акти во 2011 година, во текот на 2012 година, голем дел од работата и активностите на Агенцијата беа фокусирани кон имплементација на законот и подзаконските акти донесени врз основа на истиот.

Агенцијата за пошти има законска обврска да го достави до Собранието на Република Македонија Годишниот извештај за работата за 2012 година.

Годишниот извештај на Агенцијата за пошти е поделен во 6 поглавја, во зависност од активностите кои ги спроведувала Агенцијата на полето на регулација на пазарот на поштенски услуги.

Првото поглавје, дава преглед на позицијата на Агенцијата, органите на управување и раководење, нејзините надлежности, како и активностите кои ги презема во насока на усогласување со европското законодавство.

Во второто поглавје се опфатени: нормативното уредување, издавање и ревидирање на дозволи за вршење на поштенски услуги, посебно сметководство на цени, како и надзорот над давателите на поштенските услуги.

Понатаму, третото поглавје дава приказ на активностите на давателите на поштенски услуги, обемот на поштенскиот пазар во Република Македонија, квалитетот на обезбедувањето на универзалната услуга, податоци за капацитетот на поштенската мрежа и истражувањата за задоволство на корисниците на поштенски услуги за 2012 година и на појавата на обиди за незаконски пренос на поштенски пратки, детектирани од Агенцијата за пошти.

Заштита на корисниците на поштенските услуги е опфатена во четвртото поглавје. Агенцијата ги штити законските права на граѓаните и фирмите кои користат поштенски услуги и нивното право на користење услуги, согласно со општите услови на операторите и законски утврдените норми во однос на висината на цените за универзалната услуга, како и правото на приговор. Ова поглавје, исто така, ги презентира и активностите насочени кон јавното и транспарентно работење на Агенцијата.

Во петтото поглавје е прикажана соработката на Агенцијата со сродни меѓународни регулаторни тела во регионот и во Европа, со цел размена и стекнување на искуства и знаења од полето на регулација на пазарот на поштенски услуги.

На крај, шестото поглавје го опфаќа Финансискиот извештај за 2012 година и завршната сметка кои се составен дел од овој Извештај.

1. ПОЗИЦИЈА НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ

1.1 Надлежности

Надлежни за вршење на работите од областа на поштенските услуги се:

- Министерството за транспорт и врски и
- Агенцијата за пошти.

Агенцијата за пошти во согласност со одредбите од Законот за поштенските услуги (Службен Весник на Република Македонија бр.158/2010) е надлежна да:

- донесува и спроведува подзаконски акти врз основа на овој закон,
- го осигури обезбедувањето на универзална услуга,
- обезбедува услови за пристап на корисниците до универзалната услуга,
- спроведува постапка за определување на давател на универзална услуга,
- донесува одлука за определување на давател на универзална услуга,
- издава општо овластување за обезбедување на поштенски услуги по поднесена нотификација,
- овозможи и обезбеди услови за подеднаков пристап до поштенската мрежа,
- го следи обезбедувањето на универзалната услуга,
- формира компензациски фонд и да управува со средствата од компензацискиот фонд,
- ги одобрува и врши контрола на трошоците за обезбедување на универзална услуга,
- го следи работењето на давателите на поштенските услуги во согласност со овој закон и прописите донесени врз основа на него,
- го следи развојот на пазарот на поштенските услуги и ја промовира конкуренцијата на пазарот на поштенски услуги,
- врши надзор и контрола на работењето на давателите на поштенските услуги и презема мерки согласно со закон против давателите на поштенските услуги кои не ги спроведуваат одредбите од овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон,
- води управни постапки и донесува одлуки во управна постапка согласно со одредбите од овој закон и Законот за општата управна постапка,
- води постапки за решавање на спор меѓу давателите на поштенски услуги и нивните корисници, меѓу давател на универзална услуга и другите даватели на поштенски услуги,
- бара податоци и информации од давателите на поштенски услуги,
- воспоставува, одржува и ажурира електронска база на податоци,
- дава мислење и учествува при подготвувањето на закони, прописи и други акти што се однесуваат на поштенските услуги, како и при склучувањето, односно пристапувањето на Република Македонија кон меѓународни договори од областа на поштенските услуги и да го обезбедува нивното спроведување,
- соработува со други државни органи и институции,
- ја врши својата работа транспарентно и на недискриминаторски начин, овозможувајќи им на заинтересираните страни да дадат забелешки и коментари во врска со иницијативите, мерките и одлуките на Агенцијата,

- обезбеди информации за корисниците и давателите на поштенски услуги и меѓународните организации и тела,
- спроведува примена на националните и меѓународните стандарди и технички прописи во областа на поштенските услуги,учествува во работата на меѓународни организации и здруженија на национални регулаторни тела во областа на поштенските услуги и
- врши и други работи во согласност со овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон.

1.2 Органи на Агенцијата за пошти

Агенцијата ги извршува своите законските надлежности преку органите - Комисија и Директор.

1. Комисијата се состои од пет члена кои ги именува и разрешува Собранието на Република Македонија. Во мај 2012 година, по претходно истечен мандат на двајца од членовите на Комисијата, Собранието на Република Македонија ги именуваше новите членови, со мандат од пет години.

Во текот на 2012 година, Комисијата одржа 17 состаноци, од кои еден јавен состанок. Комисијата како дел од своите надлежности работеше на подобрување на текстот на Предлог – Статутот, го одобри Годишниот извештај за работата на Агенцијата за пошти за 2011 година и ја усвои Годишната сметка за 2012 година, работеше на донесување на подзаконски акти, ја донесе одлуката за вредноста на поенот за 2013 година, ја усвои Годишната програма за работа на Агенцијата за 2013 година и во текот на целата година го следеше спроведувањето на Програмата за работа на Агенцијата за 2012 година.

2. Орган на раководење на Агенцијата за пошти е директорот кој ја застапува и претставува Агенцијата и е одговорен за законитото работење на истата. Директорот ги носи сите решенија по прашање од надлежност на Агенцијата и други одлуки со кои поединечно се уредуваат одредени односи за прашања за кои не одлучува Комисијата. Директорот е одговорен за спроведување на одлуките и актите донесени од Комисијата. За спроведувањето на Годишната програма за работа на Агенцијата за 2012 година, Директорот квартално ја известуваше Комисијата преку своите извештаи.

1.3 Влијание на јавноста

Како една од законските обврски на Агенцијата за пошти е при одредувањето на мерките кои се однесуваат на пазарот за поштенските услуги и пред донесување на одлуки од општа примена кои значително влијаат врз пазарот, како и при донесување на прописите да го земе предвид и мислењето на јавноста. Агенцијата ги објавува предлозите на прописите на својата веб страна, а заинтересираните страни можат да дадат свои предлози на сугестии во период од 15 дена.

По одредени теми поврзани со јавниот интерес, а особено за обезбедувањето на универзалната услуга, поштенската мрежа и назначување на давател на универзална услуга, Агенцијата може да одржи јавна расправа, на која заинтересираните страни можат да ги презентираат своите гледишта и ставови за предложениот предмет на расправа.

1.4 НПАА 2012 (Национална Програма за усвојување на правото на Европската Унија)

Имајќи ги во предвид обврските превземени со Спогодбата за стабилизација и асоцијација со ЕУ, како клучни приоритети на Партнерството за пристапување на Република Македонија кон Европската Унија, Владата на Република Македонија континуирано ја следи и усогласува домашната регулатива со европското законодавство.

Преку Национална Програма за усвојување на правото на Европската Унија секоја година се отсликува степенот на усогласувањето на законодавството, во чии рамки вклучена е и Агенцијата за пошти преку активностите кои ги превзема во насока на усогласување и имплементација на регулативата од областа на поштенските услуги. Превземените активности во текот на 2012 година на оваа поле се успешно оценети од страна на Европската комисија. Во Извештајот за напредокот на Република Македонија за 2012 година, е потенциран важен напредок во областа на поштенските услуги и дека важечкиот Закон за поштенските услуги во голема мера соодветствува со *acquis*.

Во поглед на работата на Агенцијата за пошти, во Извештајот се истакнува дека со својот капацитет како национално регулаторно тело, Агенцијата за пошти продолжи да донесува законодавство за регулирање на поштенскиот пазар, како и дека се донесени прописи за контрола и надзор на пазарот, а утврдени се и општи услови за обезбедување на општи поштенски услуги и за пристап кон истите.

*„Со својот капацитет како национално регулаторно тело, Агенцијата за пошти продолжи да донесува законодавство за регулирање на поштенскиот пазар. Донесени се прописи за контрола и надзор на пазарот, а утврдени се и општи услови за обезбедување на општи поштенски услуги и за пристап кон истите. Сервисот за надзор на регулаторот започна со работа. Универзалниот давател на услуги има обврска да им дозволи на други даватели на поштенски услуги пристап до поштенската мрежа. Утврдени се стандарди за квалитет на услуги опфатени со општите поштенски услуги, а донесен е и метод што треба да го примени универзалниот давател на услуги во однос на ова. Сепак, давателот на општи поштенски услуги допрва треба да утврди посебно сметководство за општите поштенски услуги. Новите постапки за известување поттикнуа раст на поштенскиот пазар, со многу активни оператори на пазарот. Сепак, истиот останува да се консолидира. Обемот на испратени единици по пошта е зголемен. Регулаторот донесе правилник на обврски за даватели на поштенски услуги.“ **

* Извадок од Извештајот на Европската комисија за напредокот на Република Македонија за 2012, во поглавјето бр.3 – Право на основање и слобода на давање услуги.

2. РЕГУЛАЦИЈА НА ПАЗАРОТ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Регулацијата на поштенскиот сектор, по теркот на Европските Директиви, во својата четврта година на функционирање сметано од денот на формирање на националното регулаторно тело, во значителна мерка ја покажува својата функционалност и ефективност. Во оваа година Агенцијата за пошти посветено работеше во сите области на регулацијата генерирани во општиот поим – регулација на пазар.

Својот капацитет го искористи за натамошно нормативно уредување на правната рамка, водејќи сметка за либерализираниот начин на лиценцирање, активно го промовираше и работеше на влез на новите играчи на пазарот.

2.1 Нормативно уредување

По донесувањето на новиот Закон за поштенските услуги (Службен Весник на Република Македонија бр.158/2010) и секундарната легислатива која се донесе во 2011 година врз основа на него, а се однесува на регулација на повеќе области; општите услови за обезбедување на универзалната услуга, параметрите за квалитет, критериумите на поштенската мрежа, решавањето на спорови, обврската за доставување податоци, услови за задолжени даватели, како и други одредби од значење за работење на Агенцијата, во 2012 година работата на Агенцијата за пошти беше насочена кон имплементација на подзаконските акти.

Имплементацијата на правната рамка во текот на целата 2012 година, овозможи вреднување на одредени прописи и конкретни решенија во законот и правилниците од поштенската област и упати на основните насоки за планирање на идните чекори во насока на подобрување на истите.

Комисијата во текот на 2012 година ги донесе следните подзаконски акти:

1. Правилник за измена и дополнување на Правилникот за начинот на определување на бројот на поени и на вредноста на поенот за обезбедување на поштенски услуги врз основа на општо овластување (донесен на 05.11.2012 година)
2. Одлука за определување на вредноста на поенот за пресметување на годишниот надоместок за 2012 година (Службен Весник на РМ бр.10 од 23.01.2012 год)

Исто така, Комисијата работеше на доуредување на Предлог - Статутот на Агенцијата за пошти, во согласност со насоките од Министерството за транспорт и врски и го поднесе до Собранието на Република Македонија на усвојување.

Согласно препораките од Извештајот на Европската Комисија, на крајот на 2012 година беше изработена Предлог - Методологија за утврдување на нето трошоците на давателот на универзалната услуга и начинот на нивното пресметување. Заради финансиските импликации кои ги засегаат давателот на универзалната услуга, но и другите поштенски оператори кои даваат услуги во опфатот на универзалната услуга, т.н. задолжени даватели, оваа Методологија беше

дадена на јавна расправа на веб страницата на Агенцијата. По завршување на целата процедура, се очекува Методологијата да стапи на сила на почетокот на 2013 година.

2.2 Издавање Општи овластувања

Во текот на 2012 година, Агенцијата за пошти издаде три нови Општи овластувања за обезбедување на поштенски услуги на правни лица во домашниот поштенски сообраќај. Согласно новиот Закон за поштенските услуги од 2010 година, дозволите се издаваат со неограничено времетраење.

На двајца даватели, како резултат на консолидација на нивната работа насочена единствено во домашниот поштенски сообраќај, од кои едниот исклучиво на територијата на општините во градот Скопје, Агенцијата по нивно барање изврши измена, односно намалување на територијалното подрачје на кои им е дозволено да ги обезбедуваат поштенските услуги за кои се овластени.

Еден поштенски оператор престана да обезбедува поштенски услуги, како резултат на што Агенцијата на крајот на 2012 година му ја укина дозволата.

Вкупно 20 оператори функционираат на пазарот на поштенските услуги во Република Македонија, вклучително и давателот на универзална услуга АД Македонска пошта, заклучно со 31.12.2012 година.

	Име на давател	Лиценца	Датум на издавање	Рок на важење	ТМ
1	АД Македонска пошта Скопје	Индивидуална дозвола	2008-12-24	5год	
2	ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	2009-03-24	5год	
3	ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ	Стандардна дозвола	2009-03-25	5год	
4	ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје	Стандардна дозвола	2009-03-30	5год	
5	СПИДИ ДИЛИВЕРИ ДОО Скопје	Стандардна дозвола	2009-03-31	5год	
6	Глобко логистик ДОО Скопје	Стандардна дозвола	2009-03-31	5год	
7	Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола	Стандардна дозвола	2009-03-31	5год	
8	РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ увоз-извоз Скопје	Стандардна дозвола	2009-03-31	5год	
9	ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ	Стандардна дозвола	2009-05-26	5год	

10	СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ	Стандардна дозвола	2009-05-29	5год	
11	ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје	Стандардна дозвола	2009-06-30	5год	
12	ВИЗАРД ДИЛИВЕРИ (порано ИПД - ПОСТ ДОО Скопје)	Стандардна дозвола	2009-07-21	5год	
13	Брза пратка ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	2010-04-30	5год	
14	Бајк Експрес Диливери ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	2010-05-25	3год	
15	ДППУ Жијани Торпедо ДООЕЛ	Стандардна дозвола	2010-11-30	3год	
16	Сторм МАКС ДООЕЛ	Стандардна дозвола	2010-12-31	3год	
17	Делцо ДООЕЛ Скопје	Општо овластување	2011-11-01	неограничено	
18	ЈОКАМ пошта 2011 ДООЕЛ с.Оровник Дебарца	Општо овластување	2012-01-23	неограничено	
19	МЕРЏАНОСКИ ТП - Тетово	Општо овластување	2012-06-30	неограничено	
20	Моја пошта ДООЕЛ	Општо овластување	2012-09-28	Неограничено	

2.3 Регулирани цени и посебно сметководство за универзалната услуга

Принципот на регулирани цени е разработен во Законот за поштенските услуги со дефинирање на опфатот на услугите и моделот на ex-ante регулација на цени, како и со овластување на Агенцијата за пошти да дава претходна согласност за промена на цените кои ги применува давателот на универзална услуга - АД Македонска пошта.

Основниот критериум кој регулаторот го следи при регулирање на цените на универзалната услуга е прашањето дали цените се формирани врз основа на трошоците, при што неопходна е соодветна алокација на директните и индиректните трошоци, систем на посебно сметководство кај давателот на универзална услуга одобрен од регулаторот, што би требало да осигура проверливост на фактот дека АД Македонска пошта не ги субвенционира своите останати услуги со приходите кои ги обезбедува од универзалната услуга. Не помалку важно, а поврзано со постоење на ваков етаблиран систем за пресметка на трошоците неопходна е и постојаната проверка на функционалноста на принципот на недискриминација и транспарентноста на давателот на универзална услуга при примената на тие цени.

2.3.1. Цени за универзалната услуга

Агенцијата за пошти ги регулира цените на повеќе од 53 услуги во домашниот и меѓународниот поштенски сообраќај. Цената на ниту една од овие услуги во рамките на универзалната услуга не се промени во 2012 година.

Во домашниот поштенски сообраќај АД „Македонска пошта“ ги применува цените за услугите во опфатот на универзалната услуга, одобрени од страна на Агенцијата за пошти во мај 2009 година.

Во меѓународниот поштенски сообраќај цените на универзалната услуга не се променети повеќе години наназад како резултат на висината на DTS (меѓународна пресметковна единица за плаќање).

Цените за големи корисници, АД „Македонска пошта“ ги уредува со посебни договори, зависно од условите кои ги исполнуваат корисниците, во согласност со Правилникот за определување посебни цени за големи корисници на универзална услуга во внатрешниот поштенски сообраќај на АД „Македонска пошта“ – Скопје.

Стабилноста на цените на мало создаде повеќе простор Агенцијата да се фокусира на проверка на примената на цените за корисниците – испраќачите на пошта кои генерираат на годишно, но и на месечно ниво поголем обем на пратки или т.н. големи корисници. Заради недостатоците во транспарентноста во давањето на попусти за големите корисници, за кои Агенцијата даде негативна оценка уште на крајот од 2010 година, но и на посебни цени за корисници кои не го достигнуваат потребниот праг на обем на пратки, а сите уредени со договорни односи меѓу Македонска пошта и испраќачите, Агенцијата работеше на прибирање на информации и финансиски податоци за ваквите случаи. Некои од податоците беа прибрани како спорадични во постапките кои ги иницираа самите корисници незадоволни од услугите и исполнувањето на договорните односи од страна на Македонска пошта. Сознанијата до кои дојде Агенцијата за пошти од ограничениот број на договори со корисници, но и од податоците прибрани од финансиските извештаи на АД Македонска пошта, укажуваат на постоење на недоследности во работењето на АД Македонска пошта, кои би можеле да рефлектираат нееднаков третман на корисниците, односно примена на различни цени за исти услуги под исти услови за различни корисници. Агенцијата и во иднина ќе работи на целосно разјаснување на овие околности и преземање соодветни мерки.

2.3.2. Посебно сметководство на трошоци и алокација на трошоци за универзалната услуга

Согласно законската регулатива, Агенцијата за пошти дава согласност на системот за посебно сметководство на давателот на универзалната услуга, врз основа на извршена ревизија од страна на независна ревизорска куќа. Целите на водењето на посебното сметководство и во тие рамки и алокацијата на трошоците и приходите, се спречување на внатрешното субвенционирање на други услуги кои ги обезбедува давателот на универзалната услуга со приходите остварени од обезбедување на универзалната услуга, регулирање на цените на поштенските услуги, регулирање на цените за пристап до поштенската мрежа и утврдување на нето трошоците за универзалната услуга.

Во текот на 2012 година Агенцијата за пошти во согласност со своите надлежности презеде активности поврзани со утврдување на принципи и начини за водење на посебно сметководство и

сметководство на трошоците за обезбедување на универзалната услуга на давателот на универзалната услуга.

За таа цел користени се искуствата од другите регулаторни тела, како и искуствата и препораките добиени од работните групи во рамките на Европскиот комитет за поштенска регулација (CERP) и Европската група на поштенски регулатори (ERGP) во рамките на Европската комисија.

Давателот на универзалната услуга во согласност со законската регулатива до Агенцијата за пошти го достави Елаборатот за утврдување на критериумите за алокација на вкупните трошоци и вкупните приходи, изготвен од давателот на универзалната услуга и надворешна специјализирана компанија.

Доставениот Елаборат за утврдување на критериумите за алокација на вкупните трошоци и вкупните приходи, како и добиените резултати врз основа на него, се предмет на евалуација од страна на Агенцијата за пошти. За таа цел во текот на 2012 година се одржаа неколку работни состаноци со одговорните лица од страна на давателот на универзалната услуга, при што беше утврдено дека пред да се ангажира независна ревизорска куќа, предложениот систем треба дополнително да се образложи и да се коригираат определени недостатоци во истиот. Активностите на Агенцијата поврзани со евалуацијата на методологијата и критериумите за водењето на посебното сметководство, како и системот за алокација на приходите и трошоците за обезбедување на универзалната услуга ќе продолжат и во текот на 2013 година.

Целосната имплементација на системот на посебно сметководство и алокација на трошоците на давателот на универзалната услуга ќе се реализира по одобрувањето на системот од страна на независна ревизорска куќа и од Агенцијата за пошти.

2.4 Надзор над давателите на поштенски услуги

Во 2012 година, овластените лица за вршење на надзор на Агенцијата за пошти, извршија надзор кај 13 субјекти, лиценцирани даватели на поштенски услуги, од кои 11 редовни и 2 вонредни надзори. Од нив, кај еден субјект е констатиран прекршок.

Во јануари и февруари, по пријава на корисник за погрешна примена на цените на универзална услуга, беше извршен вонреден надзор во подружница Пошта 2 на АД Македонска пошта. Со записник констатиран е прекршок кој го сторило одговорното лице на подружницата, на истото му е издаден платен налог за плаќање глоба, а по истек на рокот за доброволно плаќање, против истиот, Агенцијата за пошти поднесе барање за поведување прекршочна постапка пред Основниот суд Скопје 1.

При вториот вонреден надзор извршен по пријава на корисник, за пропусти во доставата на т.н. нотарски писма, во декември 2012 година кај Глобко Логистик, не се констатирани прекршоци, а за отстранување на утврдените недоследности Агенцијата со Решение на субјектот му наложи соодветни мерки.

Во насока на консолидација на новата конкуренција, извршени се првите надзори кај приватните даватели на поштенски услуги. Надзорите беа планирани и искористени како можност со која на поштенските оператори им се укажа за важноста од документирањето и евидентирањето во нивната работа од аспект на законските обврски за правилно известување до Агенцијата, за услугите кои ги вршат.

Во периодот од октомври до декември 2012 година, беше извршен редовен надзор кај 11 субјекти, меѓу кои и во Македонска пошта. Надзорот покажа дека постојат различни системи за

евиденција на пратките и услугите, кои се движат од базични (рачно) водени, преку електронски до најсложени глобални системи за евиденција. Соодветно на користените алатки за евиденција, варира и степенот на прецизност и веродостојност на податоците, кои давателите ги доставуваат до Агенцијата, и тоа како во редовните шестмесечни извештаи, така и во наменски побарани извештаи за конкретни видови на услуги. При овие надзори не беа констатирани прекршоци, но истите покажаа дека операторите не вршат соодветна сегментација на видот на услугите, како и тоа дека значителен број од нив доцнат со доставување на извештаите. На сите овие субјекти, Агенцијата им издаде Решенија за отстранување на констатираните неправилности.

3. МОНИТОРИНГ НА ПАЗАРОТ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

3.1 Мониторинг на поштенскиот пазар и на квалитетот на обезбедување на универзална услуга

Поштенскиот пазар во Република Македонија сè повеќе вклучува во себе нова и динамична конкуренција, која нуди иновативни поштенски услуги, како одговор на потребите на малите и средни претпријатија, и на бизнисот воопшто. Иако сè уште во незначителен процент во однос на универзалниот поштенски оператор, за одбележување е фактот што во 2012 година новата конкуренција успеа во значителен процент да се позиционира во делот на пакетски услуги и истата е носител на раст од 50 % во овој сегмент на услуги, споредено со 2009 година. Агенцијата за пошти вложува значителни напори работејќи на промоција на конкуренцијата во областа на поштенските услуги.

Резултатите добиени со извршено мерење на времето за достава, густината на мрежата и распространетоста на точките за пристап на давателот на универзалната услуга, бројот и начинот на решавање на рекламации на корисници, секако и задоволството на корисниците се главните параметри кои го дефинираат квалитетот на универзалната услуга. Овде мора да се смести и степенот на безбедност на поштенските пратки, обемот и квалитетот на информации за универзалната услуга и интероперабилноста помеѓу различни даватели на поштенски услуги кога обезбедуваат услуги од опфатот на универзалната. Евалуацијата на сите информации, особено на информациите и податоци добиени со стандардизирано мерење е континуирана активност на Агенцијата за пошти. Резултатите и анализите на регулаторот, освен што ја комплетираат сликата на севкупниот поштенски сектор во Република Македонија, претставуваат истовремено и појдовна основа за дефинирање на нејзините идни активности. Сето ова има за цел да се исполнат принципите врз кои се темели идејата за универзална услуга во корист на граѓаните и правните лица и нејзината достапност и ефикасност.

3.2 Следење на време на достава

Агенцијата за пошти ги пропишува барањата за квалитетот на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење, согласно утврдените CEN стандарди за мерење на квалитетот на универзалната услуга. Давателот на универзална услуга е должен да ја обезбедува универзалната услуга согласно пропишаните барања за квалитет и да врши мерење на квалитетот на обезбедувањето на универзалната услуга во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај, преку независна компанија.

Правилникот за техничките барања за квалитетот на универзалната поштенска услуга, параметри за мерење на квалитетот, како и потребни минимални услови за остварениот квалитет во член 10 пропишува во податоците за квалитет да бидат опфатени и податоците поврзани со бројот на поднесени рекламации, односно податоци добиени согласно примената на стандардот EN 14012 кој се однесува на мерењето на рекламациите и постапките за надомест на штета.

Податоците од извршеното мерење, како во однос на пренос на писма за кореспонденција, така и во однос на бројот на рекламации по обезбедување на поштенски услуги, давателот ги доставува до Агенцијата за пошти до 31 март во тековната година за претходната година.

Агенцијата за пошти ги проверува податоците доставени од давателот на универзалната услуга кои се однесуваат на квалитетот на обезбедување на универзалната услуга добиени со извршените мерења и истите ги објавува на својата веб страница. Агенцијата за пошти може по службена должност да спроведе постапка на ревизија на доставените податоци заради проверка на нивната вистинитост преку независна компанија на сметка на давателот на универзална услуга.

Согласно законската обврска која произлегува од член 4 од Правилникот, АД Македонска пошта во 2011 година вршеше мерење преку независна компанија и во законски пропишаниот рок достави податоци од извршено мерење. Согласно Правилникот, пропишаниот квалитет на пренос на писмоносни поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај изнесува:

- **D +1 = 85%**
- **D +2 = 90%**
- **D +3 = 95%**

Резултатите од мерењето на брзината на достава на писмоносни поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај кај давателот на универзална услуга за 2011 година (од 01.01.2011 до 31.12.2011 година) изнесува:

- **D +1 (во еден работен ден) доставени се 57, 20% од пратките**
- **D +2 (во два работни дена) доставени се 70, 29% од пратките**
- **D +3 (во три работни дена) доставени се 81, 60 % од пратките**

На лошите резултати, според забелешките од консултантската куќа која го врши мерењето, влијание имале грешките направени при упатување на тест пратките, тесните грла во секоја фаза на преносот, застој при зголемување на бројот на пренесените пратки, недоследност на вработените при прифаќање и доставување на пратките, како и можното влијание на човечкиот фактор кај панелистите.

Анализирајќи ги добиените податоци, Агенцијата за пошти има основана причина да се сомнева во степенот на точноста на истите, односно со сигурност да тврди дека истите се добиени како резултат на стандардизирано мерење. Ова со оглед на фактот, што реалната пошта-репрезентативниот примерок кој послужил како основа за подготовка на методологијата, но кој и сега е потребен за проверка на резултатите на мерењето, не и е достапен на Агенцијата. Од страна на Агенцијата за пошти дополнително беше побарано објаснување за користената методологија, односно за доставување податоци врз основа на кои ќе се одреди реалната пошта која претставува основа за користена методологија, како основа за споредба на користените тест пратки, панелисти и другите карактеристики.

Во член 8 од Правилникот се предвидува давателот на универзална услуга месечно да доставува податоци за измерен квалитет за пренос на пратки за кореспонденција и пренос на пакет, како и податоци за рекламации и извршен надомест на штета, односно до 30 – от ден во секој месец за изминатиот месец. Во врска со оваа обврска може да констатираме дека давателот на универзална услуга, за прв пат од месец јуни 2012 година почна да доставува месечно податоци добиени од извршено мерење, па сè до октомври 2012 година. Анализирајќи ги доставените податоци од извршеното мерење за периодот јуни - септември 2012 година и споредбените резултати од јануари - септември 2012 година со пропишаните стандарди за квалитет за пренос на писмоносните пратки за внатрешен сообраќај, воочливо е отстапувањето на измерените резултати со стандардите.

3.3 Следење на изјавени рекламации од корисници

Обврската предвидена со став 1, член 7 од Правилникот предвидена за постапките за рекламации и извршен надомест на штета, исто така не е исполнета од причина што Македонска пошта го нема имплементирано стандардот МКТИ EN14012:2003. Во однос на рекламациите и извршениот надомест на штета Македонска пошта достави податоци единствено по број на рекламации за внатрешен и меѓународен сообраќај и тоа за препорачани, вредносни писма и вредносни пакети, како извршен надомест по истите во денари. Со оглед дека мерењето не е извршено по предвидениот стандард исто може да се заклучи дека оваа обврска не е исполнета од страна на давателот на универзална услуга.

3.4 Капацитет на поштенска мрежа

Капацитетот на поштенската мрежа на давателот на универзална услуга се состои од точки за пристап кои претставуваат објекти и средства во кои корисниците на поштенските услуги можат да ги предадат поштенските пратки и се организирани преку поштенски единици за прием на пратки и поштенски единици за достава на поштенски пратки, вклучително и преку поштенски сандачиња и поштенски фахови. Давателот на универзалната услуга го има организирано приемот на поштенските пратки преку 323 постојани поштенски единици, 3 сезонски и 4 договорни пошти, додека доставата се врши само во 228 поштенски единици.

Капацитетите на мрежата на останатите даватели на поштенски услуги се далеку помалобројни, но од година во година се зголемува бројот, а посебно во делот на постојаните поштенски единици каде во споредба со 2008 година, бројот се зголемил за повеќе од 90%.

Точки за пристап	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги	Вкупно
Поштенски единици за прием на поштенски пратки			
• Постојани поштенски единици	323	81	411
• Сезонска поштенска единица	3	/	3
• Договорни пошти	4	13	17
Поштенски единици за достава на поштенски пратки	228	1	229
Поштенски сандачиња	475	/	475
Поштенски фахови	8,590	/	8590
Вкупно точки за пристап	9,630	95	9,725
Работно време на поштенски единици			17
i. Поштенски единици со непрекинато работно време	6	4	229
ii. Поштенски единици со целосно раб.време	91	42	475
iii. Поштенски единици со скратено раб.време	231	19	8,590

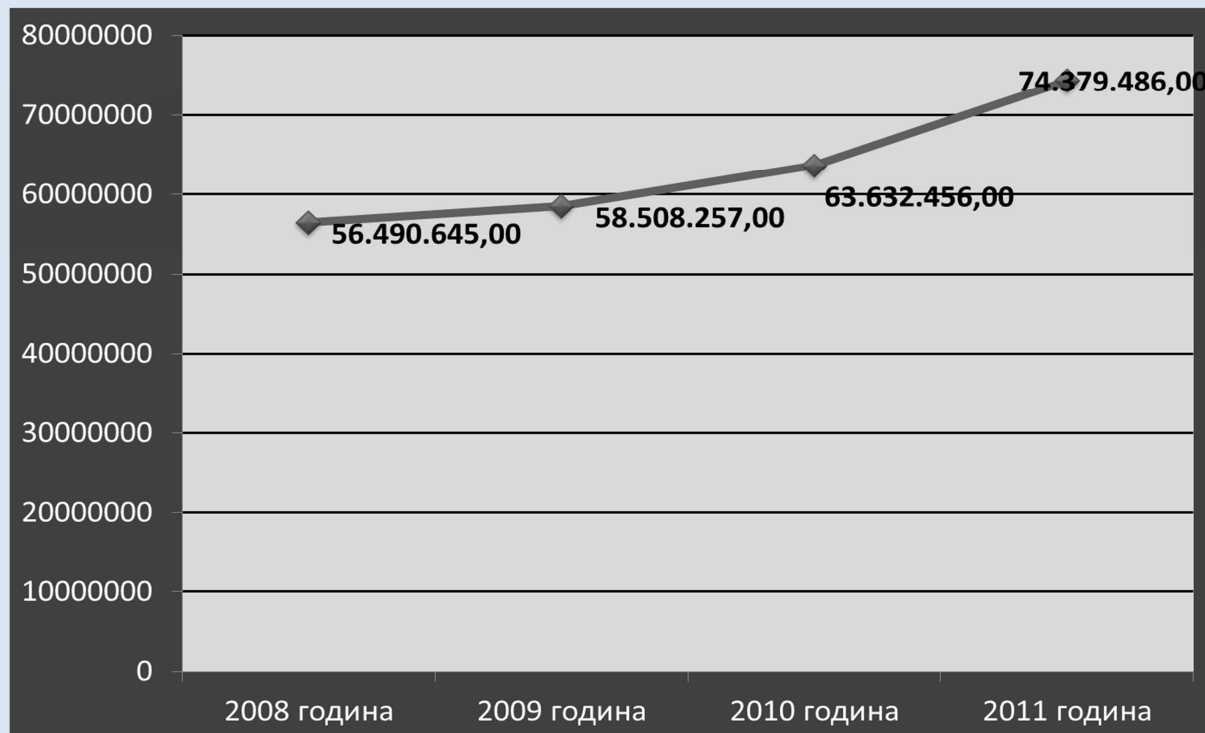
3.5 Статистика

Како и секоја година, така и во 2012 година, во рамките на своите надлежности за следење, анализирање и регулирање на пазарот на поштенските услуги, Агенцијата за пошти изготвува Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија.

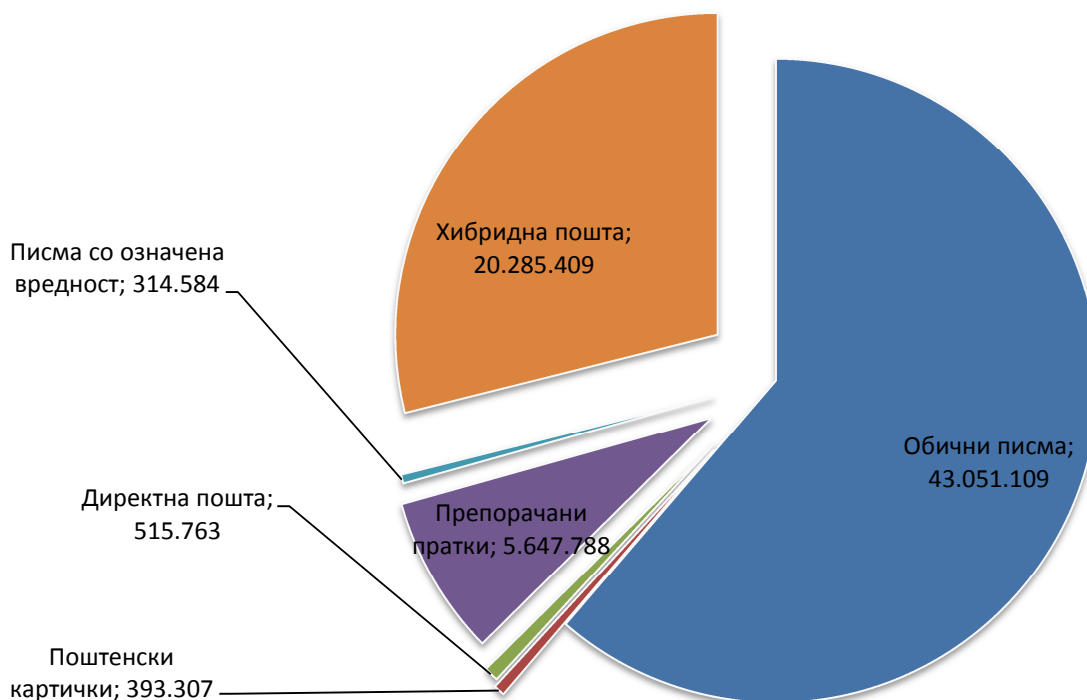
Статистичкиот извештај ги претставува давателите на поштенските услуги, анализата на податоците за обезбедување на поштенските услуги, податоците за обемот и видовите на поштенските услуги, финансиските податоци и квалитетот на обезбедување на услугите, меѓу другото, како и податоците за развој на поштенската мрежа и ценовното движење на услугите. Статистичкиот извештај со своите анализи и податоци првенствено треба да послужи за самите даватели на поштенските услуги, како би имале подобар увид во состојбите и трендовите на пазарот, но воедно да послужи и на другите институции и поединци кои се занимаваат со поштенската дејност.

Вкупниот број на вработени во поштенскиот сектор во Република Македонија зафаќа вкупно 0,37% од вкупниот број на вработени во нашата земја, кој изнесува 645.085 лица. Анализирајќи го процентот на вработените во поштенскиот сектор дава исклучителна важност на овој сектор кој претставува посебна алка во целокупниот општествен и економски дел од државата.

Давателите на поштенски услуги во 2011 година оствариле вкупно 74.379.486 поштенски и други поврзани услуги. Податоците јасно покажуваат дека вкупниот обем на пазарот на поштенските услуги кај Македонска пошта од година в година се зголемува, односно во 2011 година во однос на 2008 година обемот е зголемен за 31,1 %, а во однос на 2010 година за 17,2%.



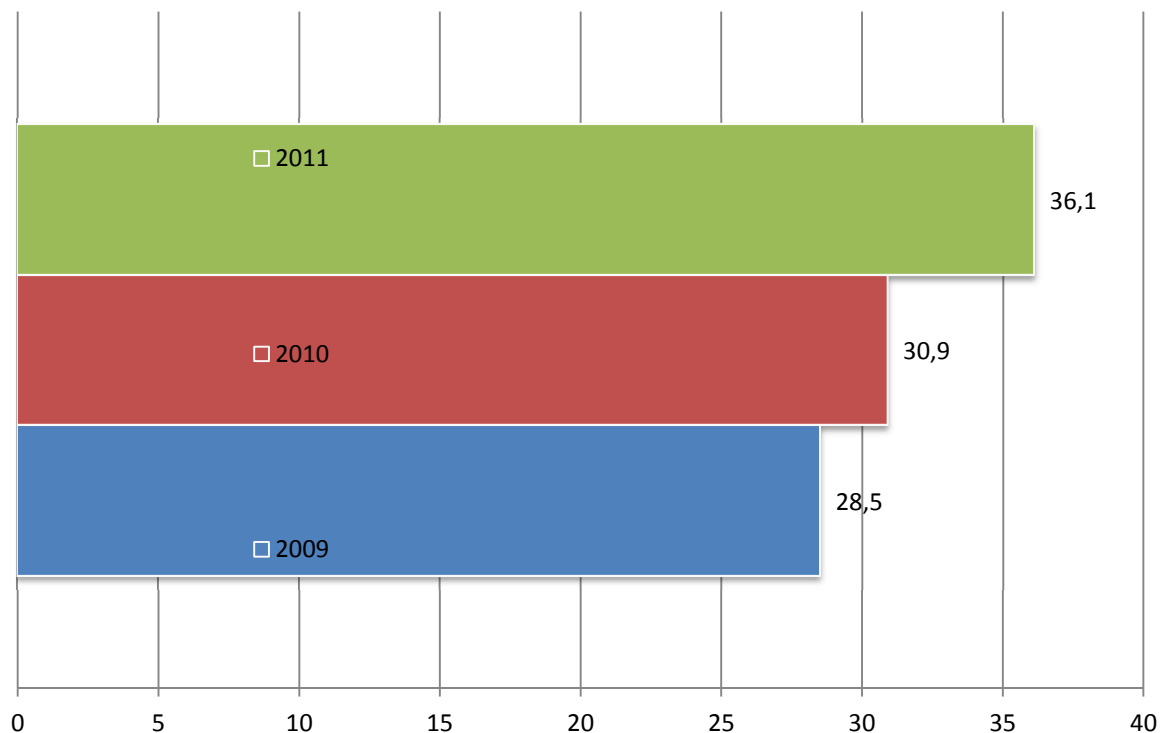
Писмоноските пратки се посебно важни за анализирање од причина што најголемиот обем на поштенски пратки е токму во делот на писмоноските пратки и претставуваат важен показател за движење на услугите како и за севкупниот развој. Најголем обем од писмоноските пратки кои ги остварила Македонска пошта се обичните писма со вкупно 60% од вкупниот број на истите.



Бројот на писмоносните услуги расте од година во година. Бројот на вкупно писмоносни услуги кои ги остварил давателот на универзална услуга е зголемен за околу 18%, односно се зголемил за вкупно 10.994.634 пратки во споредба со 2010 година. Кај другите даватели на поштенски услуги воочлив е фактот дека најголемо зголемување има во обемот на обичните пакети, а воедно и опаѓање на писмоносните пратки.

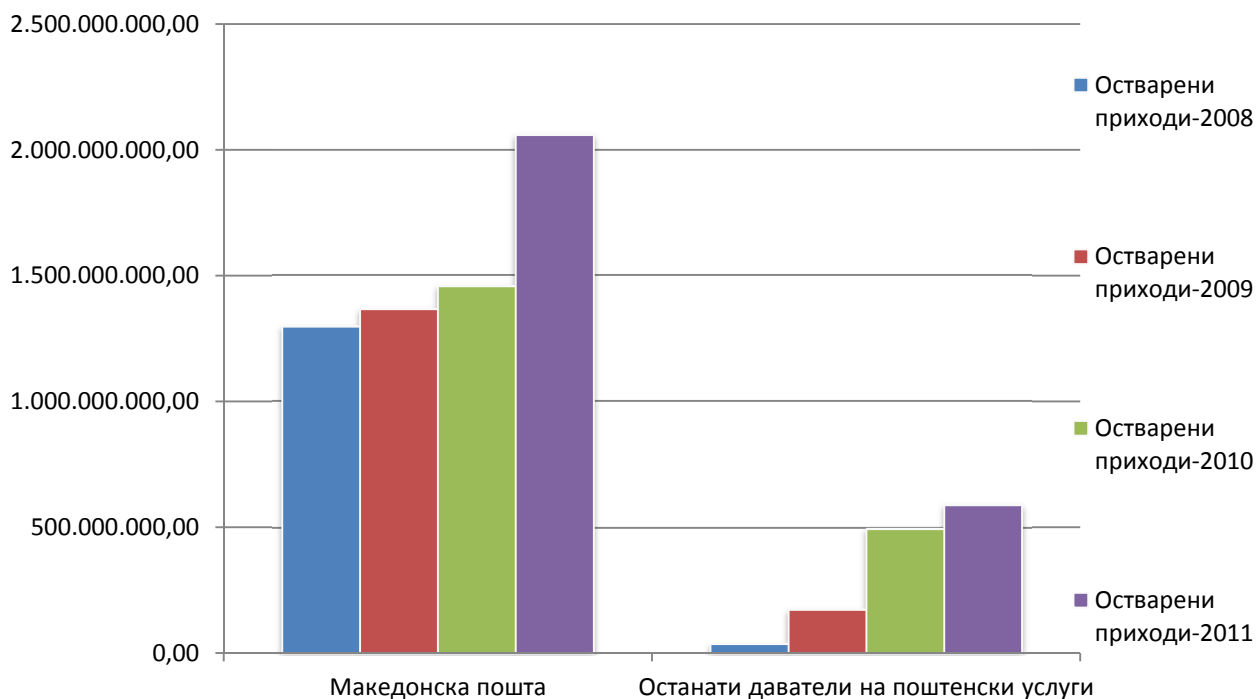
Бројот на пратки по глава на жител во 2011-та достигнува пораст од 36,1 пратки, а тоа се 5 пратки повеќе на секој жител во Република Македонија во однос на минатата 2010 година. *

*Статистичкиот извештај, кој Агенцијата за пошти го изготвува секоја година, содржи податоци од претходната календарска година, бидејќи податоците од давателите на поштенските услуги се добиваат до месец март во тековната година, за претходната година.



Не смее да остане незабележан и прикажан развојот и растот на капацитетите на мрежата кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар. Во текот на 2011 година бројот на единиците на мрежа е зголемен за 35, податок што укажува дека одредени даватели веќе го имаат одредено своето место на пазарот и размислуваат за понатамошно развивање.

Приходот од обезбедување на поштенските услуги кај сите даватели покажува зголемување со што се докажува успехот на нивното работење во поштенскиот сектор, како и развојот на пазарот на поштенски услуги.



3.6 Истражување на задоволство на корисници на поштенски услуги

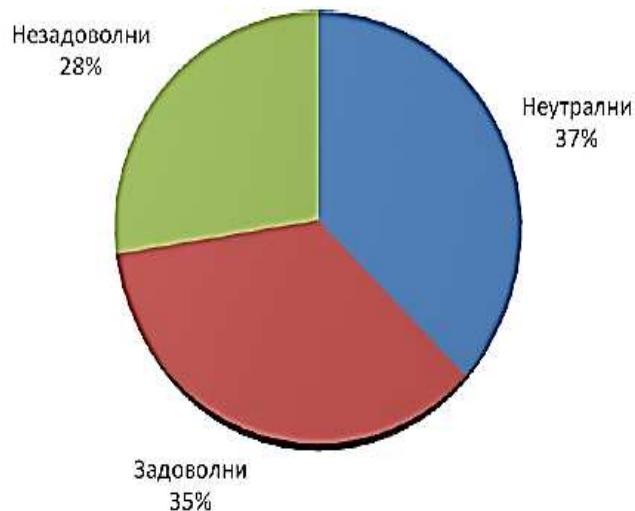
Еден од показателите кој придонесува за добивање на веродостојна слика за квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги, како и за оценувањето на работата на поштенските даватели е истражувањето на задоволството на корисниците од услугите на поштенските оператори.

Агенцијата за пошти секоја година пристапува кон истражување на задоволство на корисниците и преку него има можност во континуитет да добива податоци со кои врши анализа на пазарот и во зависност од добиените сознанија превзема активности со кои цели кон подобрување на поштенските услуги и воопшто на поштенскиот пазар.

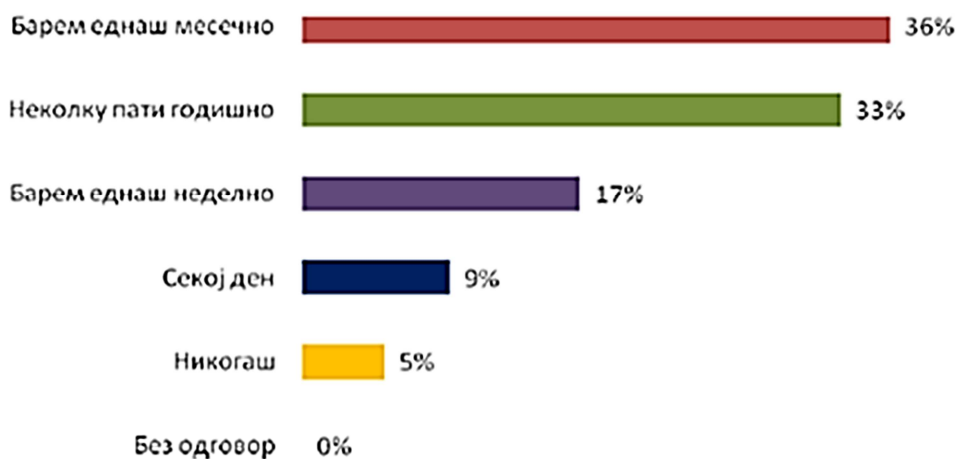
Во 2012 година, истражувањето на задоволството на корисниците е извршено преку независно Друштвото за консалтинг и интернет услуги.

Истото е реализирано со соодветна и одобрена методологија од страна на Агенцијата за пошти, во периодот од 2 јули до 6 август 2012 година. Истражувањето е извршено лице во лице анкетирање со интервју од претставници од примерок на популација на македонски државјани од разни годишни групи. Опфатена е популација според последниот официјален попис на Република Македонија, со големина на примерок 800 лица. Анкетирањето се одвиваше во близина на поштенските единици, во четири региони во земјата: Скопје и околината 50%, Северозападна Македонија и Куманово 10%, Југозападна Македонија 20% и Централна и Источна Македонија 20%. Изведена е теренска контрола на 25% од тотален примерок, пропорционално на големината на примерокот.

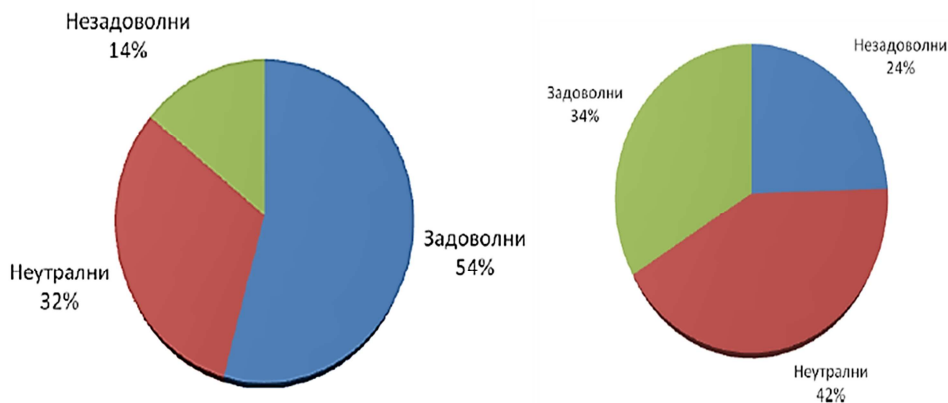
Приемот и доставата на поштенските пратки, односно услугата која ја нудат поштенските оператори е многу важна за граѓанинот. Комуникацијата преку овој вид на медиум сè уште го има приматот кај обичниот граѓанин, што ја дава и смислата за регулирање на поштенскиот пазар, а е во насока на остварување на задоволство на корисниците од обезбедувањето на поштенските услуги. Користењето на поштенските услуги најчесто се од национален карактер и за лични потреби од типот на писма, подароци, честитки кои што се очекува да бидат доставени за еден до три дена максимум. По секако дека брзината на доставата на пратките е клучен елемент за сите корисници, што укажува и процентот на незадоволни и неутрални корисници од брзината на пренос на пратките од вкупно 65%.



- Процентот на користењето на услугите на Македонска пошта во споредба со минатогодишното истражување е зголемен за 3%, односно од 33% во 2011 година сега е 36%, што наведува на заклучок дека поштенскиот пазар сèуште има можност за развивање.



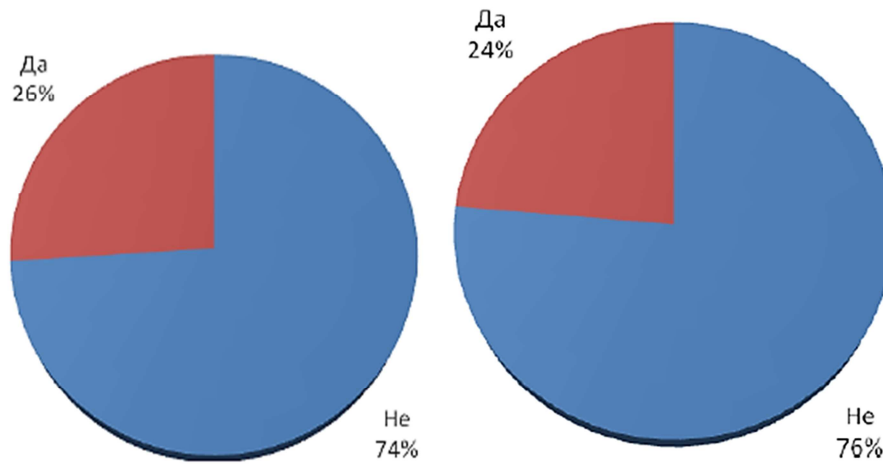
- 83% од поштенските пратки се испраќаат во поштенска единица, а останатите 17% се предаваат во поштенско сандаче или рака на рака. Најголема причина за не користењето на услугите на пошта е развојот на електронските медиуми и e-mail писмата.
- Високиот процент на неутрално мислење од околу 40% по однос на прашањата на брзината на достава на пратките, безбедноста на пратките, цената на услугите, укажува на фактот дека корисниците се слабо запознаени со нивните права при обезбедување на поштенските услуги. Одговорите наведуваат дека луѓето и не знаат за критериумите за безбедност, брзина, достапност на што во иднина треба повеќе да се обрне внимание на запознавање на корисниците на нивните права по пат на медиуми, преку шалтерите на давателите и сл.



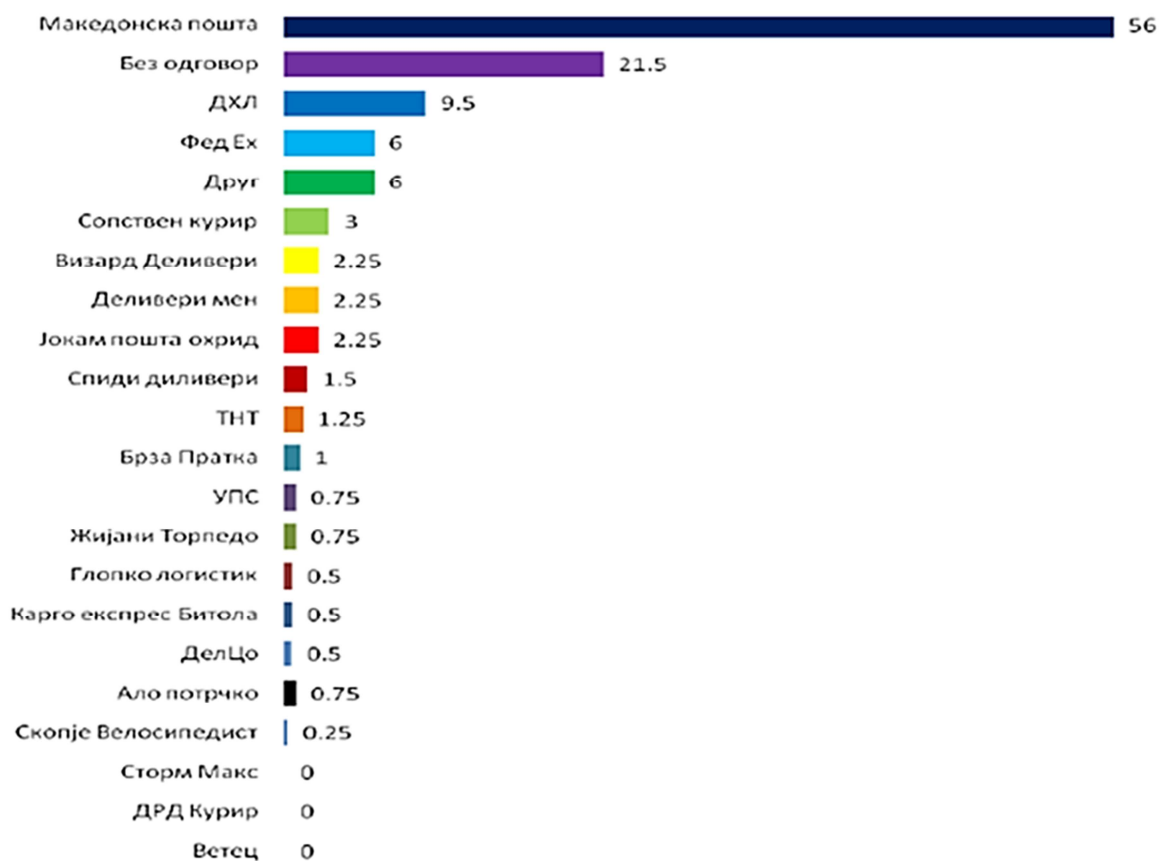
- Истражувањето го нотира и проблемот со доставата на пакети на дом каде дури 84% од испитаниците одговориле дека немаат достава на дом.
- Кај правните лица се забележува 88% позитивен впечаток од услугите на Македонска пошта. Новите цени за услугите се недоволно презентирани кај правните лица што резултира со висок процент од 60% на незнаење на вистинската цена на услугата. Правните лица во главно имаат позитивно искуство во соработката со Македонска пошта и во однос на услугите, работното време на шалтерите, како и во однос на вработените лица.



- Во однос на услугата „хибридна пошта“ правните лица се изјасниле дека не се запознаени со оваа услуга, не ја користат и сл. што укажува дека причината за ваквото изјаснување е неинформираноста со видовите на услугите, а всушност токму оваа категорија се најголемите корисници на оваа услуга.
- Задоволството од висината на цените за обезбедување на услугите е генерално неутрално, со тенденција на кај „висока цена“ кај дел од услугите со дури 55%. Но и покрај таквото мислење корисниците одбираат висока цена и висок квалитет.
- Незадоволство од извршената услуга, односно поднесување рекламација по било каков основ за одредена пратка, е право на корисниците со кои тие недоволно се запознаени, како кон Македонска пошта, така и кон Агенцијата. Дури 76% проценти од испитаниците се изјасниле дека немаат поднесено рекламација до сега.



- Сè уште конкуренцијата е во развој, што покажува и процентот дека корисниците најмногу ја користат Македонска пошта како давател на поштенските услуги со 56% во споредба со другите даватели. Но истражувањето покажа и еден висок процент на користење на услугите на нелиценцираните правни лица, како што е такси превозот и автобуските превозници, со околу 18%. Проблем на кој Агенцијата за пошти работи во континуитет веќе две години преку организирање кампањи за сузбивање на овој вид на нелегален поштенски пазар.



3.7 Реализација на истражувачки проекти во сферата на поштенскиот сообраќај

Истражувањето на појавата на достава на пратки преку такси превозниците беше спроведено од страна на Центарот за развој на демократијата во период од 15 јули до 10 август 2012 година во пет градови во Република Македонија. Опфатени се 574 физички лица, 50 претставници на правни лица, 70 таксисти од 38 такси компании и 36 економски оператори што вршат електронско тргување.

Податоците до кои се дојде со истражувањето се интересни и нивната анализа покажа сосема различна слика од онаа до која се дојде со истражувањето кое беше спроведено во текот на 2011 година, а се однесуваше на нелегалниот поштенски пазар што се одвива со линискиот автобуски превоз.

Во секој случај, податоците од истражувањето јасно го детектираат проблемот и упатуваат во која насока треба да се фокусираат напорите на Агенцијата за пошти, но и на останатите институции во земјата кои од свој аспект се засегнати со нелегалната конкуренција.

Од анализата на добиените податоци, може да се сублимираат следните заклучоци:

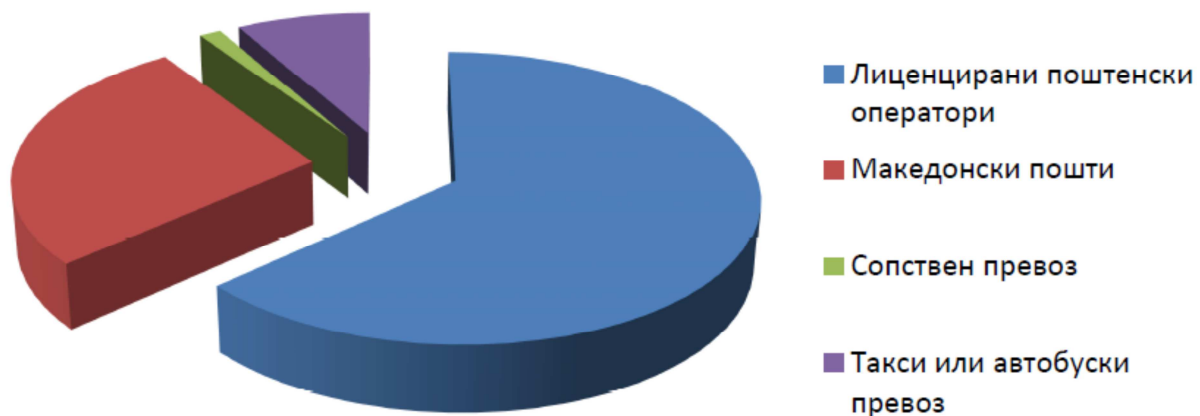
- Во 2011 година, со такси превозот се имаат превезено вкупно 32.116.000 патници, и во однос на вкупното население во Република Македонија - околу 2.150.000 жители, произлегува дека секој граѓанин, во текот на годината со такси возило патува по 14,94 пати;
- 19,87% од лицата што се превезуваат во такси превозот испраќаат пратки по такси.



- Од овде произлегува дека годишно по такси се испратени 6.381.450 пратки;
- Дел од овие пратки ги немаат сите обележја на поштенска пратка (наместо адреса имаат телефон, или не се соодветно спакувани, а најчесто е храна).
- Пратките кои имаат обележје на поштенски пратки во вкупниот број учествуваат со 1,12%, што значи дека на годишно ниво во оптек биле 71.472 пратки со сите обележја на поштенски пратки.

Понатаму, просечно секој граѓанин во текот на годината има испратено по 2,97 пратки, од кои секоја 0,03 пратка е со сите обележја на поштенска пратка;

- Пресметките се приближни со изјавите на такси компаниите и такси возачите, според кои на секои 9 патници доаѓа по една пратка.
- Специфика заради карактерот на такси превозот е начинот како се врши услугата, односно пратките не се предаваат на адреса, туку се преземаат и испорачуваат најчесто на улица, со што услугата има елементи на курирска достава;
- Последните неколку години, особено од 2010 година наваму, започнува сериозен тренд на опаѓање на овој вид услуги и пазарот го освојуваат во најголем дел лиценцираните поштенски оператори со 63,35%, Македонски пошти со 27,15%, со превоз за сопствени потреби 1,35% доставуваат самите пратки, остатокот од 8,15% се испраќаат со такси и автобуски превоз;
- Од вкупниот број на пратки, кои се превезуваат со такси возилата, пратките најчесто се состојат од храна, предмети, пари, други пратки кои не се стандардно спакувани, без адреса на испраќач, без адреса на примател – 98,88%. Тоа значи дека од вкупниот број пратки, само 1,12% ги имаат сите обележја на поштенски пратки.



Истражувањето покажа дека нема импликации по корисниците на услугите, бидејќи до сега не се случило пратка да биде загубена, не навремено доставена или оштетена. Од овие причини такси компаниите и не размислуваат за некаква посебна политика во поглед на заштита на правата на корисниците на овие услуги.

Истражувањето покажа дека појавата не претставува значајна нелојална конкуренција и не го нарушува балансот на поштенскиот пазар во Република Македонија.

4. ГРИЖА ЗА КОРИСНИЦИ И ОДНОСИ СО ЈАВНОСТА

4.1 Заштита на правата на корисниците на поштенските услуги

На полето на заштитата на правата на корисниците на поштенските услуги, може да се истакне дека Агенцијата во 2012 година посветено комуницираше со корисниците на поштенските услуги и активно работеше на застапување на нивните права и интереси, што всушност претставува една од примарните дејности на Агенцијата.

Следејќи го задоволството на корисниците од универзалната услуга која им е законски загарантирана, можеме да нагласиме дека во Агенцијата за пошти во 2012 значително се зголемија приговорите и забелешките во однос на услугата која им ја обезбедува давателот на универзалната услуга, односно АД „Македонска Пошта“; односно во Агенцијата пристигнаа 30 оплаки, што претставува трикратно зголемување на истите во однос на изминатата 2011 и 2010 година.

Корисниците на поштенски услуги воглавно се жалат за несовесно однесување на поштарите во одредени реони, за пречекорување на рокот за достава на поштенските пратки (од еден месец), како и за целосно губење на истите.

По сите претставки е постапено во пропишаниот рок.

Исто така, корисниците во поголем број директно приговараат и кај давателите на поштенските услуги. Тие поднесуваат рекламации кај поштенските оператори од чија услуга не се задоволни и чекаат одговор по истите.

Тоа може да го воочиме на следниот табеларен приказ, каде што забележуваме дека најголем дел од рекламациите се упатуваат кон универзалниот давател АД „Македонска пошта“ и тоа во вкупен број од 4600 рекламации, а покажува и зголемување на бројот во однос на минатата година.

Преглед на поднесени рекламации директно кај давателот на универзална услуга и нивно решавање за 2011 година

Давател на поштенски услуги	Позитивно решени	Негативно решени	Вкупен број на рекламации
А.Д Македонска пошта	3101	1499	4600

4.2 Јавно и транспарентно работење

Во декември 2012 година, Комисијата на Агенцијата за пошти одржа јавна седница која всушност беше **Седма јавна седница на Агенцијата**, во насока на транспарентното работење. Свое излагање имаа г-дин Љупчо Мешков - претседател на Комисијата и директорот на Агенцијата за пошти г-дин Влатко Атанасоски кои ја известиле јавноста за извршените активности на Агенцијата, за истражувањето на задоволството на корисниците од поштенските услуги за 2012 година и за идните планови и активности на Агенцијата.

Јавната седница беше од отворен тип и сите заинтересирани субјекти имаа можност да учествуваат со свои предлози и забелешки со кои придонесуваат за подобрување на поштенскиот пазар во Република Македонија.



25.12.2012 - Конференциска сала на АП

4.3 Кампања

ИМАШ ПРАВО НА ПРИГОВОР – ОСТВАРИ ГО!

Потребата на корисниците за добивање на услуги со подобар квалитет и сознанијата за недоволна информираност на корисниците беа доволни мотиви и заради кој Агенцијата се одлучи да спроведе активности за подигнување на јавната свест на корисниците за нивното право да изјават приговор.

Како почеток на Кампањата за подигнување на јавната свест на корисниците на поштенските услуги за нивното право на приговор, беше прес-конференција на тема „Право на приговор“, која се одржа на 26 ноември 2012 година во Best Western –Хотел Турист во Скопје. Конференцијата имаше за цел да ја информира јавноста за можностите кои стојат пред корисниците на поштенски услуги во доменот на нивните права за остварување на поефикасна и трајна услуга од страна на давателите на поштенски услуги.

На овој настан беа промовирани активностите на Агенцијата за пошти кои имаат за цел да ги поттикнат корисниците во поголем број да го користат своето законско право на приговор, како и почетокот на кампањата за Правото на приговор, преку која Агенцијата ќе влијае на свеста на граѓаните и фирмите за нивните права да бараат квалитетни поштенски услуги.

Суштината на правото на приговор, е корисникот да добие одговор од операторот во рок од 30 дена. Всушност приговорот има смисла само тогаш кога на корисникот му се гарантира одговор во пропишан рок. Затоа ова право, слободно може да го наречеме и право на корисникот да добие одговор.

Чекорите се едноставни. Корисникот изјавува приговор до Македонска пошта од 30 дена од спорниот настан. Македонска пошта дава одговор во рок од 30 дена од приемот на приговорот. Доколку тоа не се случи, во следните 15 дена корисникот се обраќа до Агенцијата за пошти.

Агенцијата е гарант дека корисникот кој приговарал ќе добие одговор. Таа има и надлежности и инструменти (за сметка на корисникот) да ја принуди Македонска пошта да одговори на секој приговор.



26.11.2012 – Best Western –Хотел Турист

За потребите на оваа кампања беше изготвен и соодветен информативен флаер.



4.4 Стандардизиран систем во постапувањето со рекламации и приговори

АД Македонска пошта досега нема воспоставено посебен систем ниту процедури за постапување по приговори од корисниците, па соодветно на тоа нема ни евиденција за примени и одговорени приговори, за оправданоста, и за роковите во кои се одговара. Исто така, и покрај законската обврска, Македонска пошта сè уште го нема имплементирано стандардот МКС EN 14012:2010, идентичен со европскиот.

Поради тоа, Агенцијата за пошти во 2012 година оцени дека е момент за воспоставување на стандардизиран систем за постапување со рекламации и приговори во универзалната услуга и од тие причини го осмисли и испланира проектот „Стандардизиран систем за постапување со рекламации и приговори во универзалната услуга“.

Целта на проектот е ефективно постапување на АД Македонска пошта по стандардизирани процедури и рокови за решавање на рекламации, како претпоставка за релевантно мерење на рекламационите и постапките за надомест на штета, согласно стандардот МКС EN 14012:2010.

Овој проект произлегува од обврските уредени со Законот и прописите, но и од добрите практики во земјите членки на Европската унија и служи како помошна алатка од регулаторот за давателот на универзалната услуга.

Придобивките од овој систем се повеќекратни, како од аспект на законито постапување, така и од можноста за АД Македонска пошта Скопје да го модернизира овој сегмент од работењето, навреме да ги согледа своите слабости и „тесните грла“ во организацијата на работите, да преземе соодветни чекори за организациско подобрување во интерес на граѓаните, да се подобри квалитетот на услугите и конечно да се постигне повисоко ниво на задоволството на корисниците.

Агенцијата за пошти го гледа овој повеќегодишен проект како една целина, која е сочинета од неколку компоненти. Во втората половина од 2012 година беа дефинирани компонентите и активностите на проектот, се усвои проектната документација, беше постигната согласност за координирано делување со АД Македонска пошта и самиот проект беше јавно промовиран. Воспоставувањето на целосно стандардизиран систем кај давателот на универзална услуга е планирано да се случи во 2014 година, а во периодот потоа неопходно е имплементирање на ISO стандард со цел одржување и унапредување на системот.

4.5 Соработка со други државни органи и тела и други институции

Во текот на 2012 година Агенцијата за пошти ја продолжи соработката и воспостави нови релации со повеќе институции кои од својот аспект на делување се поврзани или во рамките на нивното работење покажаа интерес за поштенскиот сектор.

За одбележување е соработката на Агенцијата за пошти која ја воспостави со Управата за финансиско разузнавање со потпишувањето на Меморандум за соработка во април 2012 година. Освен проширување на надлежности на Агенцијата од областа на спречување на перење пари и финансирање тероризам во поштенскиот сектор, Меморандумот претставува неопходна правна рамка за заедничка соработка меѓу двете институции, меѓу другото и во делот на „сивиот“ поштенски пазар.



Бидејќи темата на која што АП работи веќе повеќе години е решавањето на проблемот на нелегалниот транспорт на пратки со автобуси и такси возила, кое му служи на еден поширок општествен интерес, бара систематски пристап кој вклучува и координирана институционална акција на пошироко ниво, значаен е почетокот на соработката со Финансовата полиција.

Од аспект на заштитата на личните податоци, прашање кое како регулатива и потреба станува сè поактуелно и во работењето на приватните даватели на поштенски услуги, оваа година Агенцијата за пошти ја зајакна институционалната соработка со Дирекцијата за заштита на лични податоци во делот на размената на информации потребни за вршење на нивните надлежности.

И оваа година, Агенцијата продолжи со добрата соработка со Народниот правобранител, посебно во делот на заштита на правата на корисниците на поштенските услуги.

5. МЕЃУНАРОДНА СОРАБОТКА

Со цел за примена на ефикасна регулација на пазарот на поштенските услуги во Република Македонија, Агенцијата за пошти во текот на 2012 година оствари повеќе активности во делот на меѓународната соработка со други сродни организации. Меѓународните активности на Агенцијата за пошти се одвиваа преку учество на работни состаноци организирани во рамките на CERP, учество во европските работните групи за поштенски регулатори, учество на поштенски конференции и настани од областа на поштенските услуги и билатерални соработки со други национални регулаторни тела од областа на поштенските услуги. Со цел за усогласување и имплементирање на законската регулатива за обезбедување на поштенски услуги во Република Македонија, Агенцијата за пошти во текот на 2012 година преку Секретаријатот за европски прашања аплицираше за три проекти од TAIEХ програмата за пред пристапна помош од страна на Европската комисија.

5.1 Европска комисија - (ERGP) Европска група на поштенски регулатори

Во рамките на меѓународната соработка со Европската комисија, претставници на Агенцијата за пошти и во 2012 година учествуваа во работните активности додека претставници од Агенцијата за пошти активно учествуваа на работните состаноци на следните европски групи на поштенски регулатори:



- Претставници од Агенцијата за пошти учествуваа на работниот состанок на ERGP работна група Алокација на трошоци, кој се одржа во Париз, Франција на 29 и 30.03.2012 година.
- Исто така, од 26.09 до 28.09.2012 претставник од Агенцијата за пошти учествуваше на работниот состанок на Европската група на поштенски регулатори Работна група – Алокација на трошоци, кој се одржа во Будимпешта, Унгарија. На состанокот се дискутираше за заедничката позиција на Групата за заедничките правила за алокација на трошоци.
- Претставници од Агенцијата присуствуваа на состанокот на ERGP (Европска група на поштенски регулатори) работна група Задоволство на корисници и мониторинг на пазарот, кој се одржа во Мадрид, Шпанија на 08 и 09.02.2012 година.

5.2 Поткомитет за внатрешен пазар

На 21 и 22 март, во Скопје, се одржа Осмиот состанок на Поткомитетот за внатрешен пазар и конкуренција помеѓу Европската Унија и Република Македонија, каде претставници од Агенцијата ги презентираа активностите кои се преземени во насока на имплементација на донесените подзаконски акти и активностите во насока на усвојување на европското *acquis*.

Од страна на Секретаријатот за европски прашања беше организирана и успешно реализирана обука со тема *Внатрешен пазар* во рамки на проектот одржливо учење за ЕУ и систем за обука, во два модула. Првиот модул се одржа во периодот од 2 - 6 април 2012 во просториите на Центарот за обука на Секретаријатот за европски прашања.

По успешно завршениот модул во Скопје за програмата „Внатрешен пазар“ во рамки на проектот „Одржливо учење за ЕУ и систем за обука“ реализирано е студиско патување на претставник од Агенцијата во Брисел во периодот од 28 мај до 1 јуни 2012 година.

5.3 CERP – Европски комитет за поштенска регулација



На 24 и 25 мај 2012 година во организација на Министерството за култура, информирање и информационо општество на Р. Србија и Републичката агенција за поштенски услуги во Белград се одржа 46-тата Пленарна седница на CERP. На 46-та Пленарната седница на CERP учествуваа претставници од национални регулаторни тела, претставници од Светскиот поштенски сојуз и Постеурот. Главна тема на

Пленарната седница беа подготовките за 25-тиот Конгрес на Светскиот поштенски сојуз кој ќе се одржи во Доха (Катар) од 23 септември до 15 октомври 2012 год. Во тие рамки на Пленарната седница беше усвоен Кодексот на однесување на земјите членки на CERP, подготвен од страна на Работната група за Светскиот поштенски сојуз. На седницата беа разгледани и темите како што се: терминалните трошоци и нивната улога во размената на меѓународните поштенски пратки, улогата на поштенските услуги во електронската трговија, местото на екстериторијалните изменични пошти во рамките на Светскиот поштенски сојуз и прашања поврзани со безбедноста во поштенскиот сообраќај. Воедно Пленарната седница се искористи за размена на искуства и практики со одредени претставници во делот на регулацијата на поштенските услуги со искуствата во другите земји.

Претставник од Агенцијата учествуваше на работниот состанок на CERP – Работна група UPU кој се одржа на 02 и 03.02.2012 година во Мадрид, Шпанија. На работниот состанок се разгледуваа предлози поднесени од националните регулаторни тела и поштенските оператори поврзани со регулација на поштенските услуги. Воедно на состанокот беше презентирана драфт верзијата на „Кодекс на однесување на поштенските администрации поврзани со Конгресните одлуките на Светскиот поштенски сојуз“. Целта на овој кодекс на однесување е да се заштитат европските интерес за време на Конгресот на Светскиот поштенски сојуз.

5.4 UPU – Светски поштенски сојуз



Соработката со Светскиот поштенски сојуз пред сè се однесува на подготвителните активности за 25-от Меѓународен поштенски конгрес организиран од страна на Светскиот поштенски сојуз. Претставник од Агенцијата за пошти учествуваше на 25-от Конгрес на Светскиот поштенски сојуз во период од 23.09.2012 до 29.09.2012 година кој се одржа во Доха,

Катар. На Конгресот се избираат генералниот директор и заменик генерален директор на Светскиот поштенски сојуз, како и членовите на Административниот совет и на Советот за поштенски операции. Исто така, на Конгресот се одредува и буџетот за наредните 4 години. На него учествуваат повеќе од 2.200 делегати од целиот свет, претставувајќи ги своите национални регулаторни тела, министерства, даватели на поштенски услуги и други организации инволвирани во ова деловно поле.

5.5 Билатерални соработки со други национални поштенски регулатори

Во насока на разменување искуства од одредени области на регулација на поштенскиот пазар со сродните тела од регионот, беше посетата на претставници на Агенцијата за пошти и електронски комуникации на Република Словенија. Средбата беше реализирана во Љубљана, на 26 и 27.01.2012 год., каде се дискутираше за теми од областа на квалитет на обезбедување на универзална услуга, пристап до поштенска мрежа и поштенска инфраструктура, методологија за регулација на цени.

На 11 и 12 април 2012 година, на покана на претседателката на Поштенската Регулаторна Комисија на Соединетите Американски Држави, г-ѓа Рут Голдвеј, претставници од Агенцијата за пошти присуствуваа на работни состаноци со претставници од Комисијата.

На работните средби се дискутираше за улогата на Поштенската Регулаторна Комисија на поштенскиот пазар во САД, за поштенската реформа во САД, за универзалната услуга и обврските кои произлегуваат од неа, како и за состојбата на пазарот на поштенските услуги во Република Македонија.

На 13 април 2012 во просториите на Генералниот инспекторат при Поштата на САД, претставниците од АП одржаа состанок и со поштенските инспектори на Генералниот инспекторат, со кои се дискутираше за нивните надлежности, улогата која ја имаат во вршењето на надзор како и контролирање на работата и вработените во Поштата на САД.

5.6 Конференции, симпозиуми и проекти

На 07.03.2012 година во Белград, Србија се одржа тркалезна маса на тема: Имплементација на ревидиран стандард EN 13850, на која двајца претставници од Агенцијата земаа активно учество. На тркалезната маса се презентираше постојната имплементација на стандардот EN 13850 од страна на присутните учесници и одредени бариери кои поштенските оператори и регулатори ги имаат во процесот на имплементација на стандардот за мерење на преносот на писмата од почеток до крај. Воедно од страна на претставници од Европскиот комитет за стандардизација ги презентираа ревидираниот стандард EN 13850.

На 14 и 15 јуни 2012 година Агенцијата за пошти беше домаќин на Првата Регионална конференција на тема „Процеси на либерализација на поштенските пазари - предности и предизвици“ во хотел Stone Bridge. Една од основните цели на конференцијата беше промовирање и заштита на конкуренцијата со отворање на пазарот на поштенски услуги во Република Македонија и предизвици за одржување на универзалната услуга преку размена на искуства од земјите во регионот и земјите на Европската унија, и влијанието на либерализација врз обезбедување на универзалната услуга. На конференцијата учество земаа претставници од: надлежни министерства, регулаторни тела за пошти, давателите на универзална услуга од земјите во регионот, федералната агенција за мрежи на Германија, Министерството за транспорт и врски на Република Македонија, од Комисијата за заштита на конкуренцијата и од Македонска пошта. На конференцијата беа разработени следните тематски единици: Регулаторна рамка и карактеристиките на поштенските пазари во процесот на либерализација во земјите во регионот, Процес на либерализација на поштенските пазари во земјите на ЕУ – предности и предизвици, Влијанието на либерализација на поштенските пазари врз обезбедувањето на универзалната

услуга, Улога на давателот на универзалната услуга во процесите на либерализација на поштенските пазари и Концепти и модели на реформи во поштенскиот сектор во правец на либерализација на поштенските пазари.

Во декември претставници од Агенцијата присуствуваа на Postel 2012, симпозиум за нови технологии во областа на поштенскиот и телекомуникацискиот сообраќај кој се одржа во Белград, Србија од 04-05.12.2012 година.

Како резултат на работилницата помеѓу CERP и COMESA (Здружение на земјите на источна и централна Африка), во периодот од 16.12.2012 до 19.12.2012 се реализираше CERP мисија во Судан. CERP мисијата се состоеше од тројца експерти и тоа од: Републичката Агенција за поштенски услуги, Агенцијата за пошти на Македонија и експерт од консултанска фирма од областа на поштенскиот сообраќај од Р. Чешка. Целта на мисијата во Судан е Развој на развојот на националната поштенска политика, легислатива и маркет анализа во Судан во правец на насоките на COMESA. CERP мисијата продолжува и во текот на првото полугодие од 2013 година со изработка на документ во кој ќе бидат вградени постојните состојби со предлози во согласност со дефинираните цели.

6. ФИНАНСИИ И СМЕТКОВОДСТВО

Вовед

Агенцијата за пошти, согласно член 23 од Законот за поштенските услуги, своето работење го финансира од средства остварени од приходите од надоместоците од давателите на поштенски услуги и од донации, заеми и друга финансиска и техничка помош. Вредно е да се напомене дека Агенцијата за пошти има целосна финансиска независност, како еден од основните предуслови за успешно функционирање на Агенцијата како независно регулаторно тело кое врши јавни овластувања утврдени со закон. Имено Агенцијата за пошти во 2012 година се финансираше исклучиво од надоместоците од давателите на поштенски услуги согласно член 23 од Законот за поштенските услуги.

Врз основа на добиено писмено Известување од Министерството за финансии со архивски број 07-48746/1 од 19.12.2008 година, кое се однесува на одредбите согласно кои треба да се води сметководството, Агенцијата за пошти го заснова своето сметководствено и финансиско работење, признавањето на приходите и расходите, проценката на билансните позиции и изготвувањето на финансиските и сметководствените извештаи, на Законот за сметководство на непрофитни организации, Правилникот за сметководство на непрофитни организации, Правилникот за Сметковниот план и билансите на непрофитните организации, Правилникот за содржината на одделните сметки во сметковниот план на непрофитните организации, Законот за данокот на добивка, Законот за персоналниот данок на доход и други прописи кои го уредуваат финансиското работење на Агенцијата.

Од презентираниите финансиски извештаи за 2012 година се гледа коректното работење на Агенцијата за пошти која своите активности ги извршува според претходно добро предвидени цели, организирани ресурси и јасни визији.

Финансиското работење се темели на потребите и мисијата на Агенцијата за пошти кои се во функција на остварување на целите и обврските кои произлегуваат од Законот за поштенските услуги.

Во прилог ги презентираме следните извештаи:

- Финансиски извештај за 2012 година;
- Извештај за извршување на финансискиот план за 2012 година;
- Споредбени показатели на реализирани приходи и расходи за 2012 и 2011 година;
- Извештај за состојбата на компензацискиот фонд за финансирање на универзалната поштенска услуга;
- Ревизорски извештај на независен, надворешен ревизор.

6.1 Финансиски извештај за 2012 година

ПРИХОДИ

Кonto	Опис на Konto	Реализиран износ (денари) 2011
71	Приходи од продажба на производи, стоки и услуги	19.979.294,00
715	Приходи од услуги	19.979.294,00
72	Приходи од камати и позитивни курсни разлики	2.978,00
720	Приходи од камати	2.691,50
721	Приходи од позитивни курсни разлики	286,50
76	Други приходи	1.710,00
760	Други приходи	1.710,00
77	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	2.909.766,00
770	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	2.909.766,00
7	ВКУПНО ПРИХОДИ	22.893.748,00

РАСХОДИ

Кonto	Опис на Konto	Реализиран износ (денари) 2011
40	МАТЕРИЈАЛНИ РАСХОДИ, УСЛУГИ И АМОРТИЗАЦИЈА	3.072.049,00
400	Потрошени материјали	659.855,50
401	Потрошена енергија	425.171,50
403	Други услуги	1.089.713,50
404	Превозни-транспортни услуги	55.300,00
405	Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација	652.691,00
408	Наемнини	189.317,50
409	Други материјални расходи	0,00
41	ДРУГИ РАСХОДИ	5.251.698,00
410	Провизија за платен промет	46.169,00
412	Премии за осигурување	5.351,00
413	Дневници за службени патувања и патни трошоци	1.603.002,00
414	Надоместоци на трошоци на работници	0,00
415	Негативни курсни разлики	10.000,50
417	Интелектуални и други услуги	3.523.758,00
418	Останати други расходи	63.417,50
44	КАПИТАЛНИ И ДРУГИ СРЕДСТВА	986.702,00
440	Средства за градежни објекти-уредување и адаптација	34.739,00
441	Средства за опрема	951.963,00
46	ПЛАТИ И НАДОМЕСТИ НА ПЛАТИ	9.435.992,00
460	Вкалкулирани плати	9.435.992,00



47	ДАНОЦИ И ПРИДОНЕСИ КОИ НЕ ЗАВИСАТ ОД РЕЗУЛТАТОТ	268.958,00
470	Даноци и придонеси кои не зависат од резултатот	268.958,00
4	ВКУПНО РАСХОДИ	19.015.399,00
	останати расположливи средства	3.878.349,00

6.2 Извештај за извршување на финансискиот план за 2012 година

ПРИХОДИ

Кonto	Опис на Konto	Планиран износ (денари) 2012	Реализиран износ (денари) 2012	Споредбен показател на реализиран со планиран износ
1	2	3	4	5=3/4*100
71	Приходи од продажба на производи, стоки и услуги	20.000.000,00	19.979.294,00	99,90%
715	Приходи од услуги	20.000.000,00	19.979.294,00	99,90%
72	Приходи од камати и позитивни курсни разлики	100.000,00	2.978,00	2,98%
720	Приходи од камати	80.000,00	2.691,50	3,36%
721	Приходи од позитивни курсни разлики	20.000,00	286,50	1,43%
76	Други приходи	900.000,00	1.710,00	0,19%
760	Други приходи	900.000,00	1.710,00	0,19%
77	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	2.500.000,00	2.909.766,00	116,39%
770	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	2.500.000,00	2.909.766,00	116,39%
7	ВКУПНО ПРИХОДИ	23.500.000,00	22.893.748,00	97,42%

РАСХОДИ

Кonto	Опис на Konto	Планиран износ (денари) 2012	Реализиран износ (денари) 2012	Споредбен показател на реализиран со планиран износ
40	МАТЕРИЈАЛНИ РАСХОДИ, УСЛУГИ И АМОРТИЗАЦИЈА	4.073.000,00	3.072.049,00	75,42%
400	Потрошени материјали	899.000,00	659.855,50	73,40%
401	Потрошена енергија	550.000,00	425.171,50	77,30%
403	Други услуги	1.551.000,00	1.089.713,50	70,26%
404	Превозни-транспортни услуги	100.000,00	55.300,00	55,30%
405	Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација	730.000,00	652.691,00	89,41%
408	Наемнини	203.000,00	189.317,50	93,26%
409	Други материјални расходи	40.000,00	0,00	0,00%
41	ДРУГИ РАСХОДИ	7.344.000,00	5.251.698,00	71,51%
410	Провизија за платен промет	60.000,00	46.169,00	76,95%



412	Премии за осигурување	60.000,00	5.351,00	8,92%
413	Дневници за службени патувања и патни трошоци	1.800.000,00	1.603.002,00	89,06%
414	Надоместоци на трошоци на работници	80.000,00	0,00	0,00%
415	Негативни курсни разлики	10.000,00	10.000,50	100,01%
417	Интелектуални и други услуги	4.873.000,00	3.523.758,00	72,31%
418	Останати други расходи	461.000,00	63.417,50	13,76%
44	КАПИТАЛНИ И ДРУГИ СРЕДСТВА	1.842.000,00	986.702,00	53,57%
440	Средства за градежни објекти-уредување и адаптација	100.000,00	34.739,00	34,74%
441	Средства за опрема	1.742.000,00	951.963,00	54,65%
46	ПЛАТИ И НАДОМЕСТИ НА ПЛАТИ	9.855.000,00	9.435.992,00	95,75%
460	Вкалкулирани плати	9.855.000,00	9.435.992,00	95,75%
47	ДАНОЦИ И ПРИДОНЕСИ КОИ НЕ ЗАВИСАТ ОД РЕЗУЛТАТОТ	386.000,00	268.958,00	69,68%
470	Даноци и придонеси кои не зависат од резултатот	386.000,00	268.958,00	69,68%
4	ВКУПНО РАСХОДИ	23.500.000,00	19.015.399,00	80,92%

6.3 Споредбени показатели на реализирани приходи и расходи за 2012 и 2011 година

ПРИХОДИ

Кonto	Опис на Konto	Реализиран износ 2012	Реализиран износ 2011	споредбен показател на реализиран износ (%)
1	2	3	4	5=3/4*100
71	Приходи од продажба на производи, стоки и услуги	19.979.294,00	19.827.400,00	100,77%
715	Приходи од услуги- надоместок за вршење надзор на пазарот на поштенски услуги	19.979.294,00	19.827.400,00	100,77%
72	Приходи од камати и позитивни курсни разлики	2.978,00	3.295,00	90,38%
720	Приходи од камати	2.691,50	3.291,00	81,78%
721	Приходи од позитивни курсни разлики	286,50	4,00	7162,50%
76	Други приходи	1.710,00	321,00	532,71%
760	Други приходи	1.710,00	321,00	532,71%
77	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	2.909.766,00	226.200,50	1286,37%
770	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	2.909.766,00	226.200,50	1286,37%
7	ВКУПНО ПРИХОДИ	22.893.748,00	20.057.216,50	114,14%



РАСХОДИ

Кonto	Опис на Konto	Реализиран износ 2012	Реализиран износ 2011	споредбен показател на реализиран износ (%)
1	2	3	4	5=3/4*100
40	МАТЕРИЈАЛНИ РАСХОДИ, УСЛУГИ И АМОРТИЗАЦИЈА	3.072.049,00	2.301.636,50	133,47%
400	Потрошени материјали	659.855,50	511.898,00	128,90%
401	Потрошена енергија	425.171,50	435.999,50	97,52%
403	Други услуги	1.089.713,50	873.784,50	124,71%
404	Превозни-транспортни услуги	55.300,00	70.991,00	77,90%
405	Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација	652.691,00	211.951,00	307,94%
408	Наемнини	189.317,50	189.354,50	99,98%
409	Други материјални расходи	0,00	7.658,00	0,00%
41	ДРУГИ РАСХОДИ	5.251.698,00	5.051.829,50	103,96%
410	Провизија за платен промет	46.169,00	39.548,00	116,74%
412	Премии за осигурување	5.351,00	29.016,00	18,44%
413	Дневници за службени патувања и патни трошоци	1.603.002,00	985.938,00	162,59%
414	Надоместоци на трошоци на работници	0,00	0,00	0,00%
415	Негативни курсни разлики	10.000,50	2.217,00	451,08%
417	Интелектуални и други услуги	3.523.758,00	3.965.131,00	88,87%
418	Останати други расходи	63.417,50	29.979,50	211,54%
44	КАПИТАЛНИ И ДРУГИ СРЕДСТВА	986.702,00	1.299.021,50	75,96%
440	Средства за градежни објекти-уредување и адаптација	34.739,00	0,00	0,00%
441	Средства за опрема	951.963,00	1.299.021,50	73,28%
46	ПЛАТИ И НАДОМЕСТИ НА ПЛАТИ	9.435.992,00	8.031.186,00	117,49%
460	Вкалкулирани плати	9.435.992,00	8.031.186,00	117,49%
47	ДАНОЦИ И ПРИДОНЕСИ КОИ НЕ ЗАВИСАТ ОД РЕЗУЛТАТОТ	268.958,00	280.586,00	95,86%
470	Даноци и придонеси кои не зависат од резултатот	268.958,00	280.586,00	95,86%
4	ВКУПНО РАСХОДИ	19.015.399,00	16.964.259,50	112,09%

останати расположливи средства	3.878.349,00	3.092.957,00
--------------------------------	--------------	--------------



6.4 Извештај за состојбата на компензацискиот фонд за финансирање на универзалната услуга

Согласно член 32 од Законот за поштенските услуги давателот на универзалната услуга има право на надоместок на нето трошоците што настанале со обезбедувањето на универзалната услуга доколку докаже дека трошоците се повисоки од приходот остварен од обезбедување на универзалната услуга во претходната година.

Согласно член 33 од Законот за поштенските услуги за остварување на правото за надоместок на нето трошоците давателот на универзална услуга до Агенцијата поднесува барање со пресметка на нето трошоците направени со исполнување на обврската за обезбедување на универзалната услуга, поткрепена со финансиски извештај и сметководствени информации базирани на ревидиран годишен извештај за претходната година, не подоцна од 31 март во тековната година.

Согласно член 34 од Законот за поштенските услуги Агенцијата за пошти формира компензациски фонд со отворање на посебна жиро сметка, кој се состои од средства кои се обезбедуваат од давателите на поштенски услуги кои остваруваат минимум бруто приход утврден од Агенцијата (задолжени даватели).

Воспоставувањето и функционирањето на компензацискиот фонд, како фонд од кој би се финансирала универзалната услуга под услови и на начин утврдени со Законот за поштенските услуги, е поврзано и со воведување систем на посебно сметководството кај давателот на универзалната поштенска услуга – АД Македонска пошта во државна сопственост.

Со оглед на фактот дека заклучно со 31.12.2012 година АД Македонска пошта во државна сопственост, како давател на универзална услуга, нема поднесено барање за остварување на правото за надоместок на нето трошоците и нема воспоставено систем на посебно сметководство за утврдување на нето трошоците што настанале со обезбедувањето на универзалната услуга, не се исполнети основните претпоставки за воспоставување и функционирање на компензацискиот фонд. И покрај тоа Агенцијата за пошти Скопје отвори посебна сметка за оваа намена, донесе “Одлука за утврдување на висината на минимум бруто приход за задолжени даватели” со која се утврдува висината на минимум бруто приход кој го остваруваат давателите на поштенски услуги, потребна за стекнување статус на задолжен давател кој подлежи на обврската за плаќање во компензацискиот фонд и донесе „Методологија за утврдување на нето трошоците на давателот на универзалната услуга и начинот на нивното пресметување“ со која се утврдува структурата на потребните финансиски информации и начинот на пресметување на нето трошоците за обезбедување на универзалната услуга што претставува основа за плаќање на надоместокот за обезбедување на универзалната услуга.

Состојбата на посебната наменска сметка со број 210-0638104903-56 депонент на НЛБ Тутунска Банка АД Скопје отворена во функција на компензацискиот фонд заклучно со 31.12.2011 година изнесува 0 денари.

6.5 Ревизорски извештај на независен, надворешен ревизор

Друштво за ревизија
КОЈЗАКЛИЕВ-ПАВЛЕСКА ДОО

Бр. 104
04-04 20 13 год
СКОПЈЕ

Друштво за ревизија КОЈЗАКЛИЕВ – ПАВЛЕСКА ДОО - Скопје
Ул. Даме Груев бр.5/1 Скопје,
тел/факс: 02/311-85-85
www.kprevizija.com.mk, info@kprevizija.com.mk, kprevizija@gmail.com



До Комисијата на Агенцијата **Извештај на независниот ревизор**

Мислење

До Комисијата на Агенцијата за пошти Скопје

Според нашето мислење, финансиските извештаи даваат дистинктивна и објективна слика за финансиската состојба на Агенцијата за пошти Скопје заклучно со 31 декември 2012

Ние, Друштвото за ревизија Којзаклиев – Павлеска ДОО Скопје, извршивме ревизија на приложените финансиски извештаи на Агенцијата за пошти Скопје, (во понатамошен текст Агенцијата), кои што ги вклучуваат Билансот на состојба заклучно со 31 декември 2012 година, Билансот на приходи и расходи за периодот 01 јануари 2012 до 31 јануари 2012 како и преглед на значајните сметководствени политики и други објаснувачки белешки кон финансиските извештаи.

Ревизијата на финансиските извештаи за 2011 година е извршена од страна на друг ревизор кој во својот извештај од март 2012 година изразил мислење без резерва.

Одговорност на раководството за финансиските извештаи

Раководството е одговорно за подготвувањето и објективно презентирање на овие финансиски извештаи во согласност со Законските прописи за непрофитни организации, за што е добиено мислење од Министерство за финансии на Република Македонија број 07-48746/1 од 19.12.2008 година. Одговорноста вклучува обликување, имплементирање и одржување на интерна контрола која што е релевантна за подготвување и објективно презентирање на финансиските извештаи коишто се ослободени од материјално погрешно прикажување, без разлика дали е резултат на измама или грешка, избирање и примена на соодветни сметководствени политики како и правење на сметководствени проценки кои што се разумни во околностите.

Скопје, 04 април 2013 година

Одговорност на ревизорот

Наша одговорност е да изразиме мислење за овие финансиски извештаи врз основа на нашата ревизија. Ние ја спроведовме нашата ревизија во согласност со Меѓународните стандарди за ревизија. Тие стандарди бараат да ги почитуваме етичките барања, да ја планираме и извршиме ревизијата за да добиеме разумно уверување за тоа дали финансиските извештаи се ослободени од материјални погрешни прикажувања.

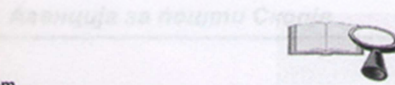
Ревизијата вклучува извршување на постапки за прибавување на ревизорски докази за износите и обелоденувањата во финансиските извештаи. Избраните постапки зависат од расудувањето на ревизорот, вклучувајќи ја и проценката на ризиците од материјално погрешно прикажување на финансиските извештаи, без разлика дали е резултат на измама или грешка. Кога ги прави тие проценки на ризикот, ревизорот ја разгледува интерната контрола релевантна за подготвувањето и објективно презентирање на финансиските извештаи на Агенцијата, за да обликува ревизорски постапки кои се соодветни на околностите, но не за целта на изразување на мислење за ефективност на интерната контрола на Агенцијата. Ревизијата исто така вклучува и оценка на користените сметководствени политики и на разумноста на сметководствените проценки направени од страна на раководството, како и оценка на севкупното презентирање на финансиските извештаи.

Ние веруваме дека ревизорските докази кои што ги имаме прибавено се достатни и соодветни за да обезбедат основа за нашето ревизорско мислење.

(продолжува)



Друштво за ревизија КОЈЗАКЛИЕВ – ПАВЛЕСКА ДОО - Скопје
 Ул. Даме Груев бр.5/1 Скопје,
 тел/фах: 02/311-85-85
www.kprevizija.com.mk, info@kprevizija.com.mk, kprevizija@gmail.com



До Комисијата на Агенцијата за пошти Скопје (продолжение)

Мислење

Според наше мислење, финансиските извештаи даваат вистинска и објективна слика на финансиската состојба на Агенцијата за пошти Скопје заклучно со 31 декември 2012 година, како и на нејзината финансиска успешност за годината која што звршува тогаш, во согласност со законската регулатива, подзаконските акти и Правилникот за сметководството за непрофитните организации.

Агенцијата во 2012 година наменски и законски ги трошела средствата, согласно годишниот финансиски план и во функција на обавување на дејноста, придржувајќи се на Законот за јавни набавки.

Останато

Агенцијата ја води својата евиденција и ги подготвува финансиските извештаи во согласност со Законот за сметководство за непрофитни организации (Службен весник на Република Македонија број 24/2003, 80/2005 I 17/2011) и Правилникот за сметководство на непрофитните организации (Службен весник на Република Македонија број 42/2003 и 8/2009, 12/2009, 12/2009 I 175/2011) согласно кои нема обврска да изготвува и поднесува Извештај за промени на главнината и Извештај за паричните текови.

пред оданочување	3.578	3.083
Данок на приход	10	(170)
оданочување	3.708	2.910

Скопје, 04 април 2013 година

Овластен ревизор
 Којзаклиев Јорданчо

Друштво за ревизија
 Којзаклиев – Павлеска ДОО

Управител, Којзаклиев Јорданчо



Горан Игнатовски
 Раководител на сектор за
 Финанси и сметководство

Влатко Атанасовски
 Директор





АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Агенција за пошти Скопје

Финансиски извештаи 31 декември 2012

Биланс на приходи и расходи

За годината што завршува на 31 декември 2012

	Белешка	2012	2011
		во 000 денари	во 000 денари
СРЕДСТВА			
Приходи			
Приходи од надоместок за надзор	4	19,979	19,828
Приходи од други извори	5	5	3
Пренесен дел од вишок на приходи од претходна година		2,910	226
		22,894	20,057
Расходи			
Материјални расходи, услуги и амортизација	6	(3,072)	(2,302)
Други расходи	7	(5,252)	(5,052)
Капитални расходи	8	(987)	(1,299)
Плати и надомест на плати	9	(9,705)	(8,311)
		(19,016)	(16,964)
ВКУПНО СРЕДСТВА			
Вишок на приходи - добивка пред оданочување		3,878	3,093
Данок од добивка	10	(170)	(183)
Вишок на приходи - добивка по оданочување		3,708	2,910

Белешките содржани на страниците од 3 до 16 се составен дел од

овие финансиски извештаи

Горан Игнатовски
Раководител на сектор за
финансии и сметководство

Влатко Атанасоски
Директор





Агенција за пошти Скопје

Финансиски извештаи 31 декември 2012

Секторски кон финансиските извештаи

Биланс на состојба

со состојба на 31 декември 2012

	Белешка	2012 во 000 денари	2011 во 000 денари
СРЕДСТВА			
<i>Нетековни средства</i>			
Нематеријални средства	11	599	56
Материјални средства	12	1.630	2.362
		2.229	2.418
<i>Тековни средства</i>			
Парични средства	13	6	2.963
Побарувања	14	4.667	223
АВР	15	12	38
Залихи		-	-
		4.685	3.224
ВКУПНО СРЕДСТВА		6.914	5.642
КАПИТАЛ И ОБВРСКИ			
<i>Капитал</i>			
Деловен фонд	16	1.828	2.119
Ревалоризациони резерви		401	299
		2.229	2.418
<i>Обврски</i>			
Обврски кон добавувачи	17	191	38
Обврски спрема државата	18	73	53
Други краткорочни обврски	19	516	-
ПВР	20	197	223
		977	314
Пренесен дел од вишок на приходи во наредна година		3.708	2.910
ВКУПНО КАПИТАЛ И ОБВРСКИ		6.914	5.642

Белешките содржани на страниците од 3 до 16 се составен дел од

овие финансиски извештаи

Горан Игнатовски
Раководител на сектор за
финансии и сметководство

Влатко Атанасоски
Директор

