



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

***Статистички извештај за поштенските
активности во Република Македонија во 2012
година***



Скопје, декември 2013 година

Содржина

1. Вовед.....	3
2. Регулација на пазарот на поштенски услуги.....	4
3. Поштенски услуги.....	6
4. Податоци за вработените во поштенскиот сектор.....	7
5. Обем на поштенски услуги.....	10
6. Капацитет на поштенска мрежа.....	21
7. Финансиски резултати на давателите на поштенски услуги.....	24
8. Цени на поштенски услуги	26
9. Квалитет на обезбедување на поштенските услуги.....	27
10. Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки	27

1. Вовед

Агенцијата за пошти на Република Македонија претставува независно регулаторно тело во областа на поштенските услуги, која е основана како самостојно и непрофитно правно лице и врши јавни овластувања утврдени со Законот за поштенските услуги (Службен весник на Република Македонија бр.9 од 18.01.2008). Агенцијата за пошти започна со работа на 15 јули 2008 година со седиште во Скопје.

Агенцијата за пошти тргнувајќи од потребите за спроведувањето на своите надлежности и вршењето на мониторинг на пазарот, а во функција на изготвување на анализа на пазарот на поштенските услуги согласно член 22, став 1 од Законот за поштенските услуги, изготви Упатство за обезбедување на информации и финансиски податоци. Во состав на ова упатство се изготвени и Извештаи за обезбедување на поштенски услуги, за давателот на универзална услуга и за останатите даватели на поштенски услуги. Согласно член 1 и 2 од Упатството давателите на поштенски услуги имаат законска обврска за доставување до Агенцијата пополнет Извештај на секои шест месеци односно два пати во годината. Пополнетиот извештајот за првата половина од календарската година (1 јануари – 30 јуни) се доставува до 1 септември, а за втората половина од календарската година (1 јули – 31 декември) до 1 март наредната година.

Согласно законската регулатива, регулаторот има право да побара и дополнителни информации и податоци заради успешно извршување на своите надлежности. До давателот на универзална услуга- АД Македонска Пошта, Агенцијата за пошти во текот на 2012 година достави и неколку дополнителни прашалници во однос на мрежата, во однос на обезбедување на услугите и сл. Податоците кои се добиени од страна на Давателите на поштенски услуги во форма на Извештај за обезбедување на поштенски услуги, како и дополнителните прашалници доставени до давателот на универзална услуга, претставуваат основ за подготовка на Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Македонија за годината на која се однесуваат податоците. Статистичкиот извештај ги претставува давателите на поштенските услуги, анализата на податоците за обезбедување на поштенските услуги, следејќи ги податоците за обемот и видовите на поштенските услуги, финансиските податоци и квалитетот на обезбедување на услугите, податоците за развој на поштенската мрежа и ценовното движење на услугите.

Поштенскиот сектор, а посебно писмоносните пратки во последните декади претрпуваат големи промени, како последица на развојот на новите информации и комуникации, дерегулацијата, глобализацијата, зголемената конкуренција и промената на побарувачката на корисниците. Статистичкиот извештај со своите анализи и податоци ја дава целосно сликата на пазарот на поштенските услуги во Република Македонија, развојот и интересот на поштенскиот пазар, квалитетот на обезбедувањето и сл.

Во Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2012 година систематски ќе бидат прикажани следниве параметри:

- ***Податоци за вработените во поштенскиот сектор;***
- ***Обем на поштенски услуги;***
- ***Анализа на писмоносните услуги;***
- ***Капацитет на поштенска мрежа;***
- ***Финансиските резултати на Давателите на поштенски услуги;***
- ***Цени на поштенските услуги;***
- ***Квалитет за обезбедување на универзална услуга***
- ***Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки.***

2. Регулација на пазарот на поштенски услуги,

Со отпочнување на процесот на либерализација и со појавата на првите приватни даватели, односно со зголемување на конкуренцијата на пазарот се појави потреба и од регулација на пазарот. Законскиот основ за регулирање на пазарот на поштенските услуги на Агенцијата е даден со Законот за поштенските услуги (Службен весник на РМ бр. 9/08, 158/10). Основната надлежност на Агенцијата за пошти е овозможување конкуренција во областа на поштенските услуги според објективни, транспарентни и недискриминаторни услови, на постепен и контролиран начин со цел да се обезбеди обезбедувањето на универзалната услуга.

За обезбедување на универзалната услуга, како услуга од јавен интерес, услуга која треба да биде достапна до сите корисници, под еднакви услови и еднакви цени, Агенцијата за пошти издава индивидуална дозвола. Во рамките на оваа дозвола Агенцијата за пошти ги дефинира и обврските за давателот во процесот на обезбедување на оваа услуга.

Во 2008 година, со самите почетоци на работењето на Агенцијата за пошти, Агенцијата издаде на АД Македонска пошта во државна сопственост - Скопје Индивидуална дозвола за времетраење од пет години да ја обезбедува универзалната услуга со резервираната поштенска услуга до 50 грама на целата територија на Република Македонија.

Секој правен субјект кој е заинтересиран за обезбедување на поштенски услуги на територија на Република Македонија, мора да поседува општо овластување издадено од Агенцијата за пошти. За обезбедување на поштенски услуги на слободниот пазар во текот на 2012 година поднесени се три нови барања за добивање Општи овластувања. Истите се одобрени што може да се види од Табела 1, додека во Табела 2 е прикажан давателот на поштенски услуги на кој во 2012 година е укината Стандардната дозволата. Од табелите воочливо е дека постојат два типа на дозволи за обезбедување на услугите на слободниот пазар и тоа Стандардна и општо овластување. Со Законот за поштенските услуги во 2010 година, се измени начинот и формата на издавање на дозволите за обезбедување на поштенските услуги, при што стандардната дозвола и одобрението се заменети со Општо овластување. Од тука може да се забележи дека во видовите на дозволите кои ги поседуваат правните лица постојат различни видови на дозволи, а истите по истекот на важењето ќе бидат заменети со постојните Општи овластувања.

Зголемениот број на даватели на поштенски услуги, ќе понуди поголема палета на услуги, поголема брзина на достава на услугите и секако поголемо задоволство на корисниците, со оглед дека ќе добијат и услуги со повисок квалитет и поголема достапност на услугите.

Табела 1
Лиценцирани даватели на поштенски услуги

Даватели на поштенски услуги	Вид на дозвола	Датум на издавање
1. АД Македонска пошта Скопје	Индивидуална дозвола	24.12.2008
2. ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	24.03.2009
3. ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ	Стандардна дозвола	25.03.2009
4. ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје	Стандардна дозвола	30.03.2009
5. СПИДИ ДИЛИВЕРИ ДОО Скопје	Стандардна дозвола	31.03.2009
6. Глобко логистик ДОО Скопје	Стандардна дозвола	31.03.2009
7. Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола	Стандардна дозвола	31.03.2009
8. РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ увоз-извоз Скопје	Стандардна дозвола	31.03.2009
9. ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ	Стандардна дозвола	26.05.2009
10. СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ	Стандардна дозвола	29.05.2009
11. ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје	Стандардна дозвола	30.06.2009
12. ВИЗАРД ДЕЛИВЕРИ ДОО Скопје	Стандардна дозвола	21.07.2009
13. Ветец Цо ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	30.09.2009
14. Брза пратка ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	30.04.2010
15. Бајк Експрес Диливери ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	25.05.2010
16. ДППУ Жијани Торпедо ДООЕЛ	Стандардна дозвола	30.11.2010
17. Сторм МАКС ДООЕЛ	Стандардна дозвола	21.12.2010
18. ДелЦо ДООЕЛ Скопје	Општо овластување	01.11.2011
19. ЈОКАМ пошта 2011 ДООЕЛ	Општо овластување	23.01.2012
20. МЕРЏАНОСКИ ТП – Тетово	Општо овластување	30.06.2012
21. Моја пошта ДООЕЛ	Општо овластување	28.09.2012

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти

Табела 2
Укинати дозволи

Даватели на поштенски услуги	Вид на дозвола	Датум на издавање	Датум на укинување
1. Ветец Цо ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	30.09.2009	31.12.2012

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти

3. Поштенски услуги

Дефинирање на одделни поими од **Законот за поштенски услуги**:

- **поштенски услуги** се услуги кои вклучуваат прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај,
- **поштенска пратка** е пратка адресирана со полна адреса која треба да се пренесе од страна на давател на поштенски услуги. Во поштенски пратки спаѓаат пратки за кореспонденција, пратки за слепи лица, директна пошта, книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети кои содржат стока со или без означена вредност,
- **универзална услуга** е пакет од определени поштенски услуги кои постојано се обезбедуваат на целата територија на Република Македонија, со определен квалитет и по пристапни цени за корисниците на услугата.
- **пратка за кореспонденција** е комуникација во писмена форма на каков било физички медиум која треба да се пренесе и достави на адресата означена од испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка, од страна на давател на поштенски услуги. Книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети не се сметаат за пратки за кореспонденција,
- **препорачана пратка** е услуга со која паушално се гарантира против ризици од губење, ограбување или оштетување на пратката со која на испраќачот, на негово барање, му се обезбедува доказ за достава на пратката на примачот,
- **пратка со означена вредност** е услуга со која се осигурува поштенската пратка до вредноста која ја означил испраќачот во случај на губење, ограбување или оштетување на пратката,

- **директна пошта** е комуникација која се состои само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака која се испраќа на поголем број лица и се доставува на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не се сметаат за директна пошта. Комуникација која содржи комбинација од рекламен материјал и други пратки во иста обвивка не се смета како директна пошта,
- **пакет** е поштенска пратка со определена големина и тежина која содржи стока со или без означена вредност,

4. Податоци за вработените во поштенскиот сектор

Бројот на вработени во поштенскиот сектор во 2012 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,669 лица, од кои 2,288 се вработени во Македонска пошта, а останатите 381 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 3.). Бројот на вработени во Македонска пошта во 2012 година е намален во однос на претходната година, додека бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги се зголемува, што покажува зголемување на конкуренцијата, а секако дека ваквиот тренд се очекува да се зголемува се повеќе со либерализација на пазарот.

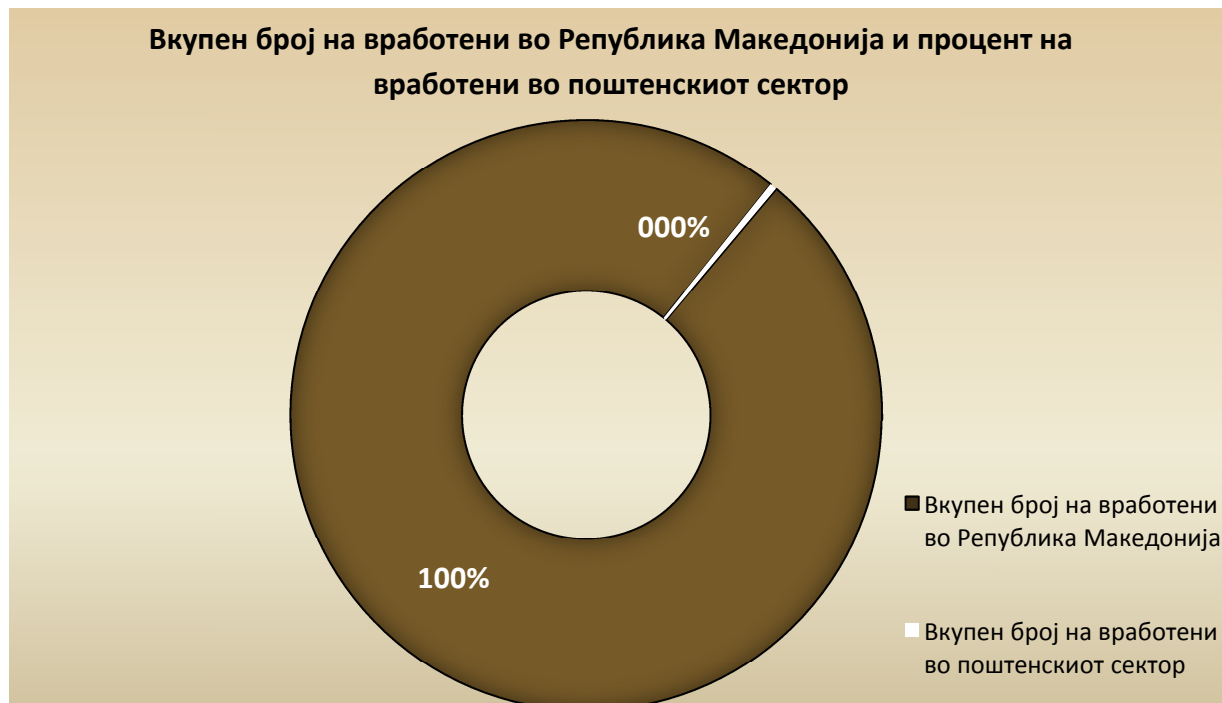
Табела 3
Вработени во поштенскиот сектор – 2008/2012

Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор	2008 година	2009 година	2010 година	2011 година	2012 година
А.Д МАКЕДОНСКА ПОШТА	2,285	2,215	2,151	2,361	2,288
Останати даватели на поштенски услуги	186	258	239	314	381

Доколку се анализира уделот на вработените во поштенскиот сектор во Република Македонија, со вкупниот процент на вработени во Република Македонија, се потврдува значењето на овој сектор во вкупниот економски и општествен развој на земјата. Од вкупниот број на вработени во нашата земја, кој изнесува 678,467 лица, односно **вкупно 0,39%**

(Графикон 1) е процентот на вработени во поштенскиот сектор. Овие податоци се преземени од Државниот завод за статистика, а се однесуваат на крајот на 2012 година.

Графикон 1



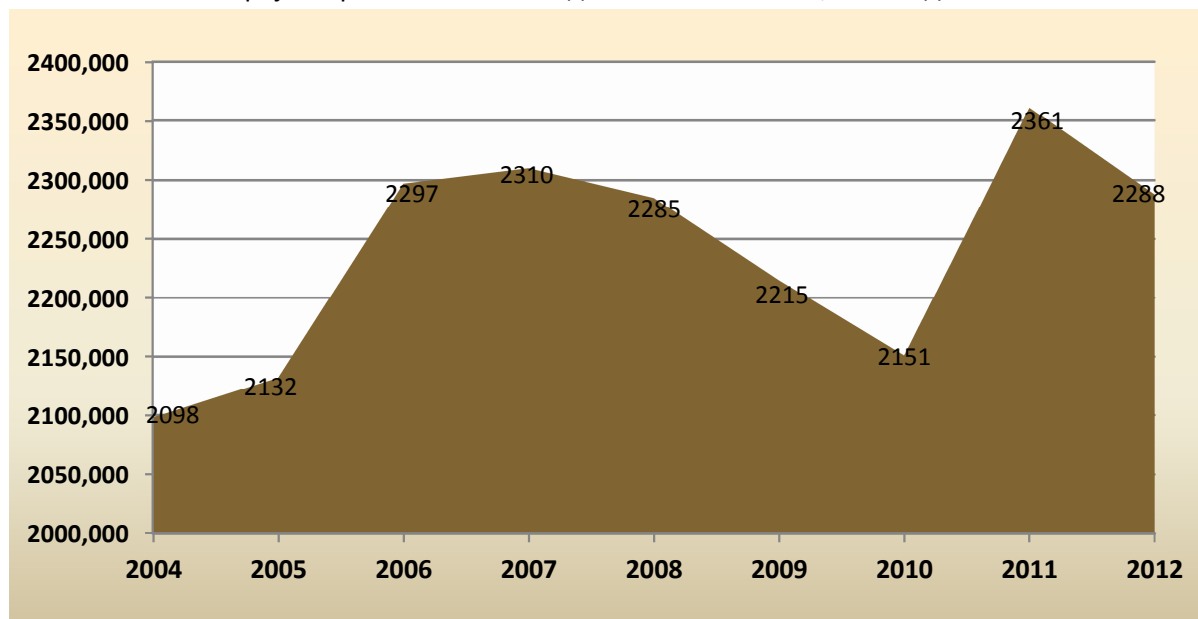
Извор: Државен завод за статистика

Графикон 2



Графиконот 3 го претставува бројот на вработени во Македонска пошта во периодот 2004-2012 година каде јасно се забележува дека бројот на вработените се менува со годините, што секако причината за ваквите менувања се природниот одлив на вработените по основ на остварување пензија.

Графикон 3
Број на вработени во Македонска пошта - 2004/2012 година.



5. Обем на поштенски услуги

2012 година е посебно интересна година за анализа на податоците, од причина што се навршуваат 5 години од постоењето на агенцијата и од првите анализи за работењето и функционирањето на поштенскиот пазар.

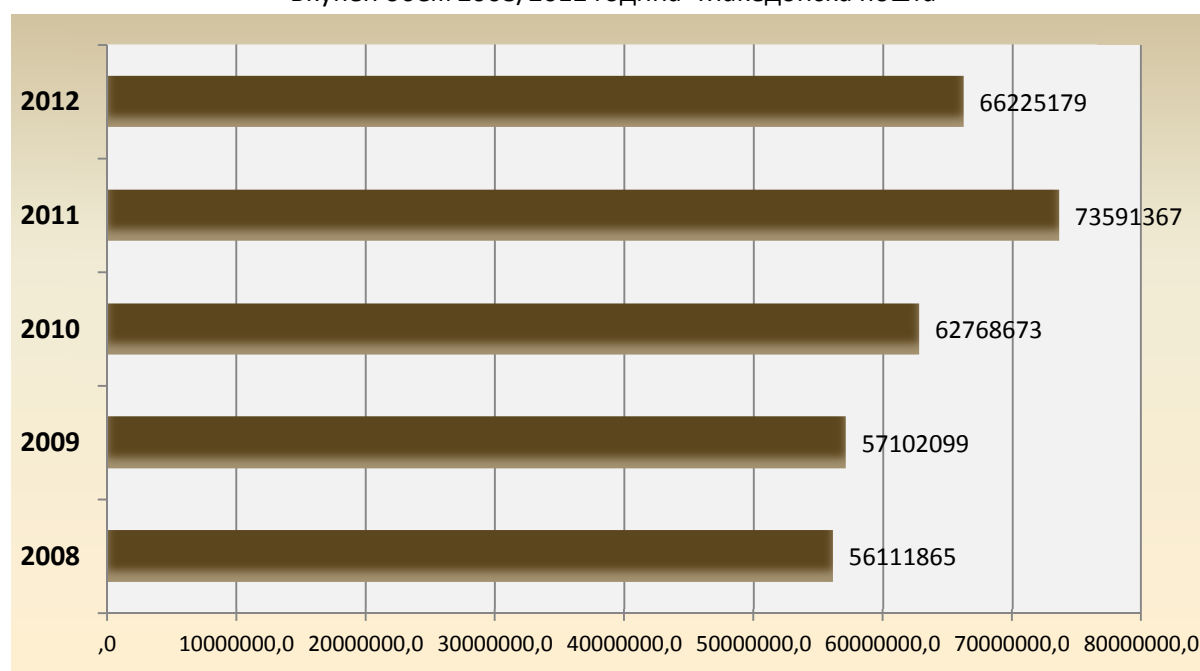
Анализирајќи го вкупниот остварен обем на поштенски пратки за 2012 година споредбено со последните 5 години, односно од 2008 година па наваму, забележителен е вкупен пораст од 10.113.314 пратки кај Македонска пошта или зголемувањето во проценти е 18%. Додека овој процент кај давателите на слободниот пазар е посебно забележителен и изнесува 200% во однос на 2008 година или 46% во однос на 2011 година.

Табела 4

Вкупен обем	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги
2008 година	56,111,865	378,380
2009 година	57,102,099	1,406,158
2010 година	62,768,673	863,783
2011 година	73,591,367	788,119
2012 година	66,225,179	1,151,214

Пазарот на поштенските услуги во Република Македонија е во развој и сеуште постои неискористен капацитет на услуги, што се потврдува со постојаното осцилирање на обемот на услугите, а за очекување е дека и во наредниот период ќе има вакви движења посебно во услови на либерализација додека самите корисници, а и давателите не си го заземат своето место на пазарот. И во периодот кој следува се очекува пазарот се повеќе да се развива и да се насочува кон потребите на корисниците, посебно во услови на целосната либерализација што треба да настапи со почетокот на 2015 година.

Графикон 4
Вкупен обем 2008/2012 година -Македонска пошта



Податоците од Графикон 4 јасно покажуваат дека вкупниот обем на пазарот на поштенските услуги кај Македонска пошта е значително намален од минатата 2011 година, односно во 2012 година во однос на 2011 година обемот е намален за околу 10%.

На пазарот на поштенските услуги давателите на поштенски услуги во 2012 година, оствариле вкупно **67,376,393** поштенски и други поврзани услуги (Табела 5). Бројот на остварени писмоносни услуги кај давателот на универзална услуга (во понатамошен текст: *Македонска пошта*) изнесува 63,344,978 пратки, додека бројот на остварени писмоносни услуги кај останатите даватели на поштенски услуги е 544,460.

Бројот на обични пакети кои Македонска пошта ги остварила е 159,522, што е намалување во однос на 2011 година додека останатите Даватели на поштенски услуги во 2012 година оствариле 561,014 обични пакети што е зголемување во однос на минатата година каде што бројот на остварени пакети беше речиси двојно помал (Табела 5).

И покрај пропишаната законска обврска за поодделно водење евиденција за обемот на поштенските пратки во делот на универзалната услуга, а посебно за резервираната услуга, Македонска пошта нема доставено поединечни податоци, па оттука и не може да се направи анализа колкав е уделот на резервираната услуга во рамките на универзалната, ниту пак во вкупниот поштенски пазар. Исто така, кај Македонска пошта недостапни се податоците и за обемот на малите пакети и неадресираните пратки. Обемот на другите поштенски и поврзани услуги што го остварила Македонска пошта во 2012 година изнесува 2,720,679 пратки, додека останатите даватели на поштенски услуги оствариле вкупно 45,740 други поштенски и поврзани пратки.

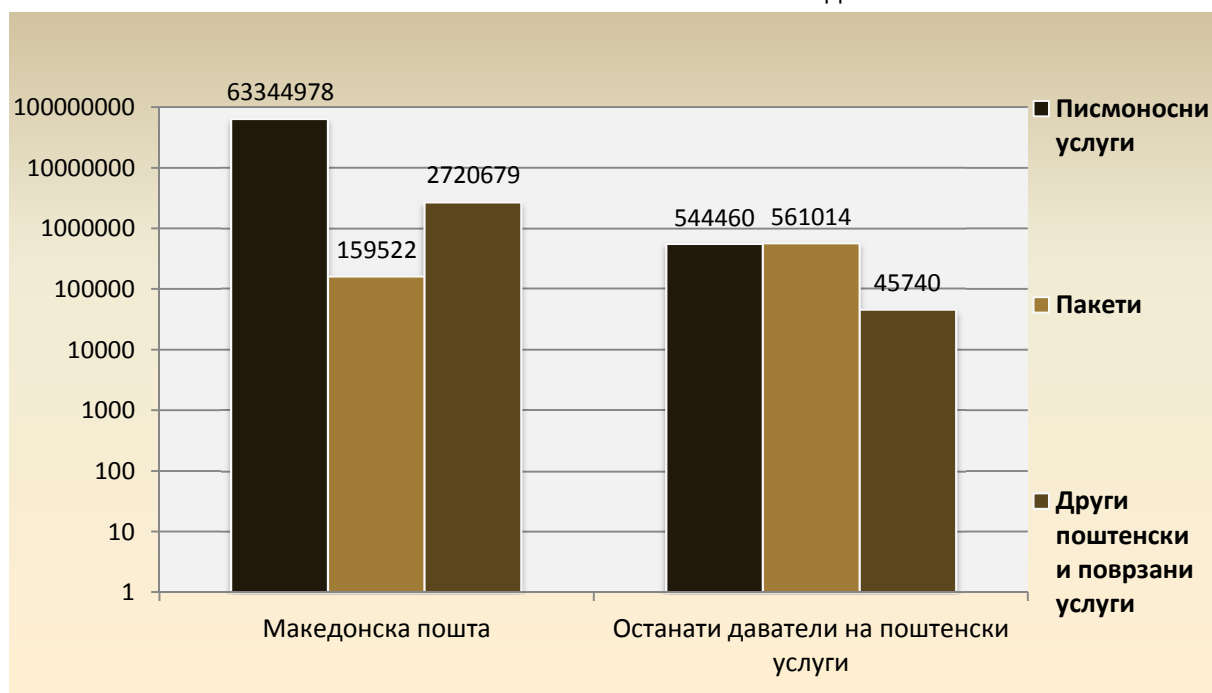
Табела 5

Вкупен поштенски сообраќај	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги	Вкупно 2012 година
<i>ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ</i>	66,225,179	1,151,214	67,376,393
1. Писмоносни услуги, вкупно	63,344,978	544,460	63,889,438
➤ од кои резервирана област	0	0	0
а) писма	48,157,020	440,396	48,597,416
- обични писма	42,285,160	212,057	42,497,217
- препорачани писма	5,569,112	220,266	5,789,378
- вредносни писма	302,748	8,073	310,821
б) директна пошта	555,300	96,454	651,754
- адресирани пратки	0	96,454	96,454
- неадресирани пратки	0	0	0
д) хибридна пошта	14,632,658	6,808	14,639,466
ѓ) мали пакети	0	802	802
2. Пакети	159,522	561,014	720,536
3. Други поштенски и поврзани услуги	2,720,679	45,740	2,766,419

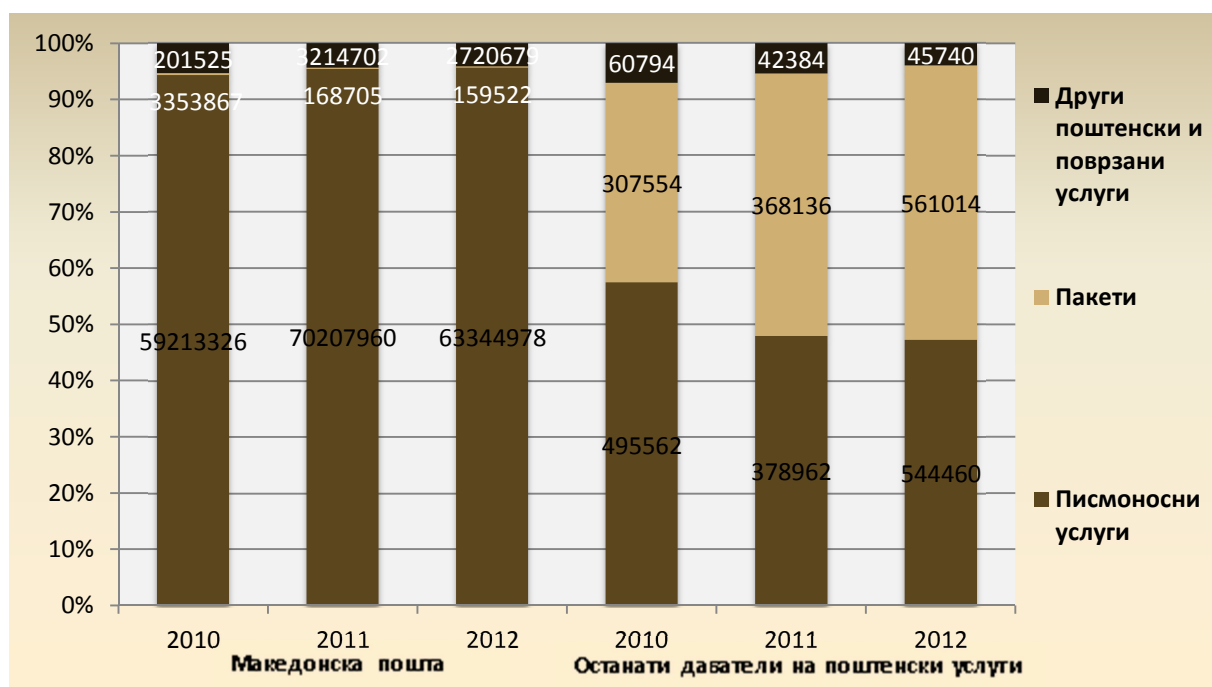
Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти

Во графикон 5 е прикажан вкупниот број на поштенски и други поврзани услуги споредбено помеѓу Македонска пошта и останатите даватели на поштенски услуги. Во истиот графикон се воочува дека најголем обем имаат писмоноските услуги кои опфаќаат најголем дел од вкупниот обем на поштенски услуги.

Графикон 5
ОБЕМ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ-2012 година



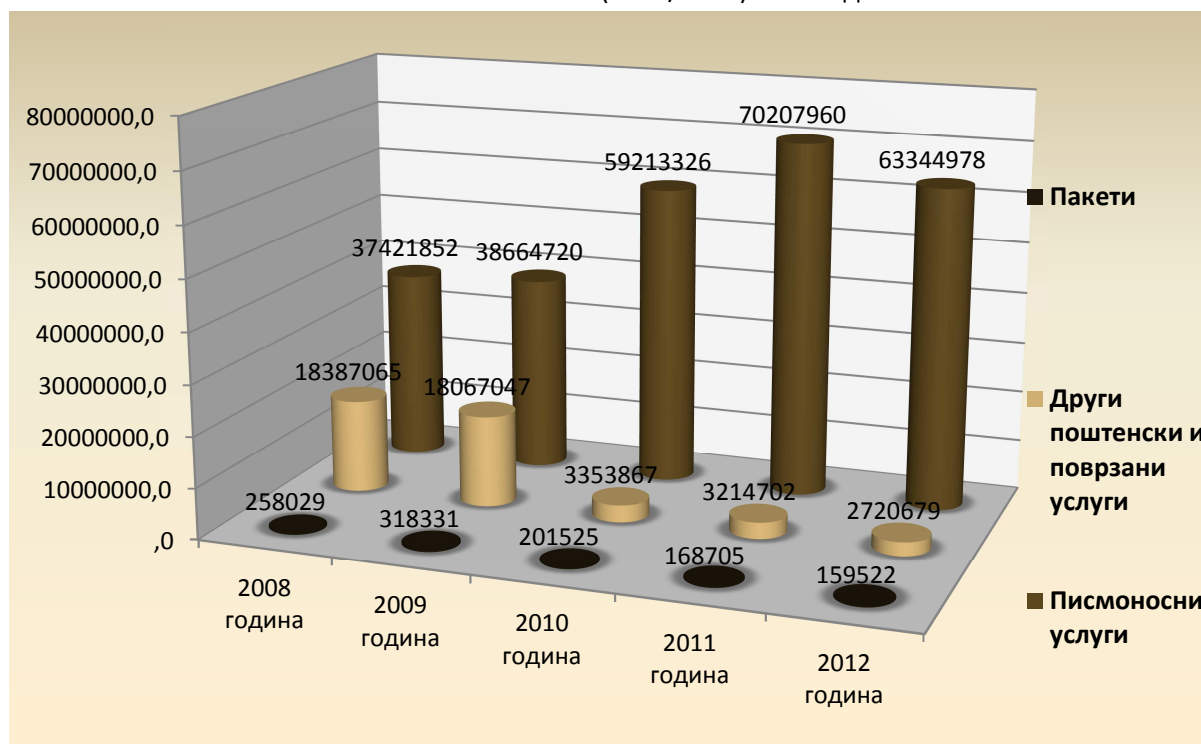
Графикон 6



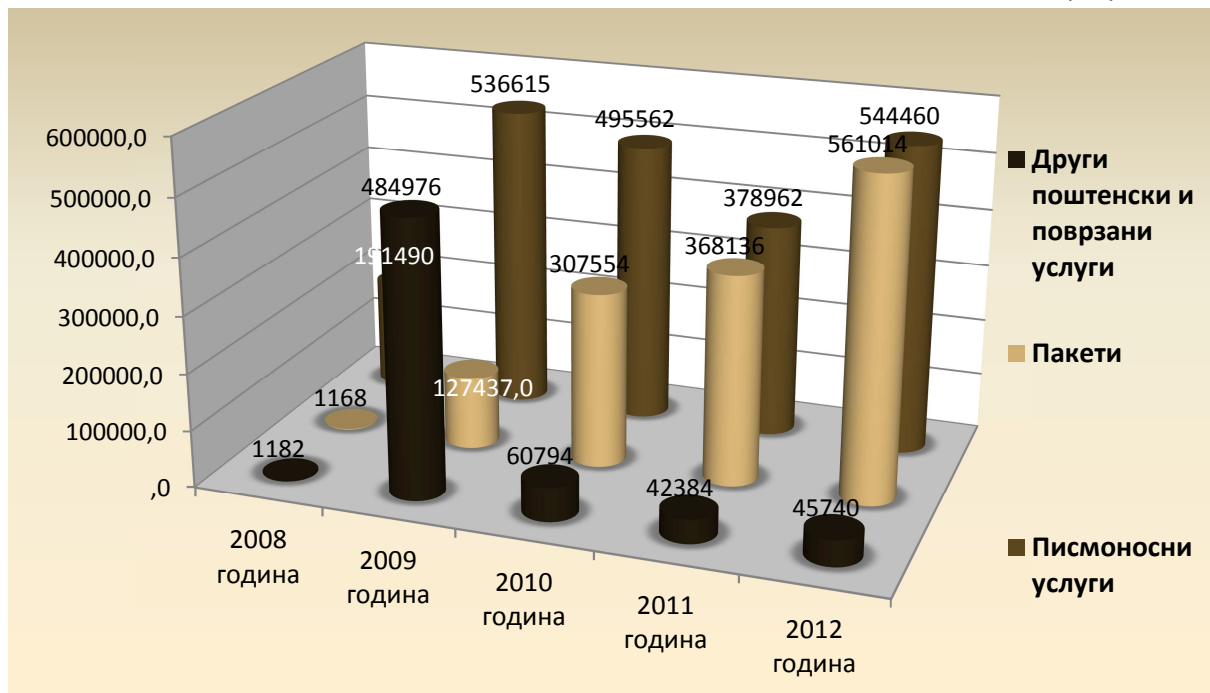
Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти

Обемот на поштенските услуги споредбено за изминатите пет години 2008/2012 година остварен од страна на Македонска пошта е следниов: бројот на писмоносните услуги расте од година во година се до изминатата 2012 каде има нагло опаѓање, **односно бројот на вкупно писмоносни услуги кои ги остварил давателот на универзална услуга е намален за околу 10% односно за вкупно 6,862,982 пратки за разлика од минатата 2011 година кога изнесувал 70,207,960 пратки (Графикон 7).**

Графикон 7
ОБЕМ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ (2008/2012) – Македонска пошта

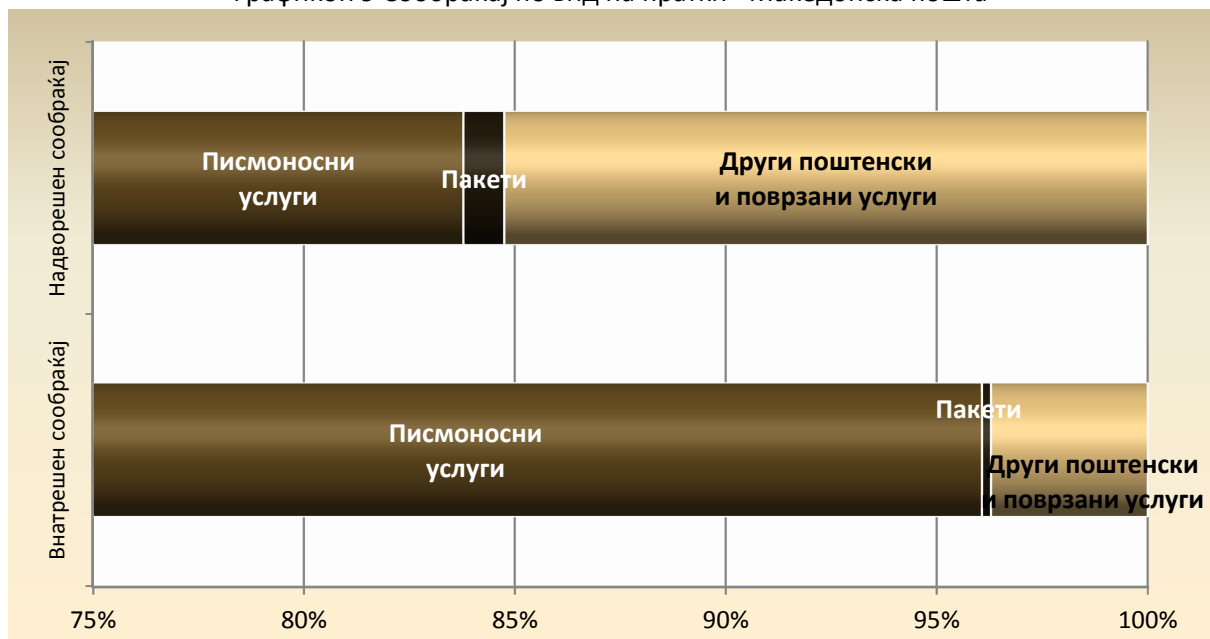


Графикон 8
ОБЕМ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ (2008/2012) – Останати даватели на поштенски услуги



Другите поштенски и поврзани услуги се со зголемен пораст кај Останатите даватели на поштенски услуги, додека кај Македонска пошта и овие услуги заедно со обичните пакети се намалени за разлика од минатата година. **Кај останатите даватели на поштенски услуги воочлив е фактот дека најголемо зголемување има во обемот на обичните пакети. Драстично зголемување се бележи и кај писмоносните услуги во однос на минатата 2011 година (Графикон 8).**

Графикон 9 Сообраќај по вид на пратки –Македонска пошта

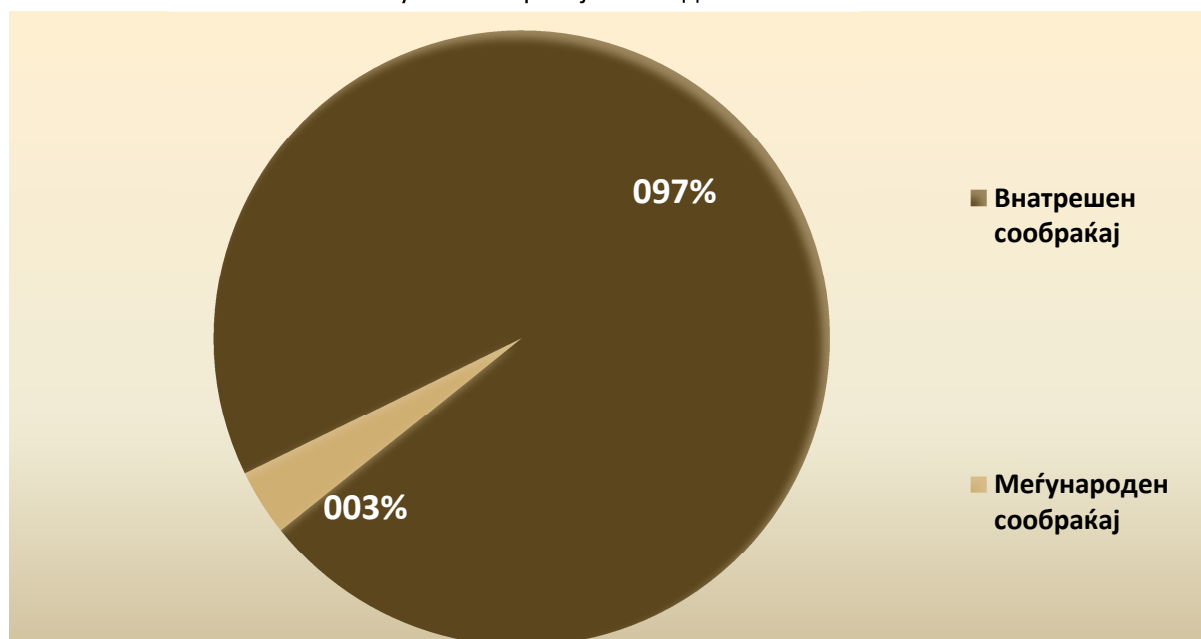


Од Графикон 9 се согледува дека обемот на писмоносните услуги е значајно позастапен односно зафаќа околу 96% од вкупно остварените поштенски услуги во домашниот и околу 84% во меѓународниот сообраќај обезбедувани од страна Македонска пошта. Обичните пакети се со значително мал процент, додека обемот кај другите поштенски и поврзани услуги е околу три пати поголем во внатрешниот сообраќај во однос на надворешниот поштенски сообраќај.

Во продолжение на ова поглавје следи статистиката за движењето на поштенскиот сообраќај во рамките на нашата држава и надвор од неа. Графикон 10 го прикажува тоа движење каде јасно се воочува дека 96,51% е внатрешен поштенски сообраќај, додека нешто повеќе од 3 проценти изнесува вкупниот поштенски меѓународен сообраќај кој се реализира надвор од нашите граници.

Графикон 10

Вкупен сообраќај – Македонска пошта



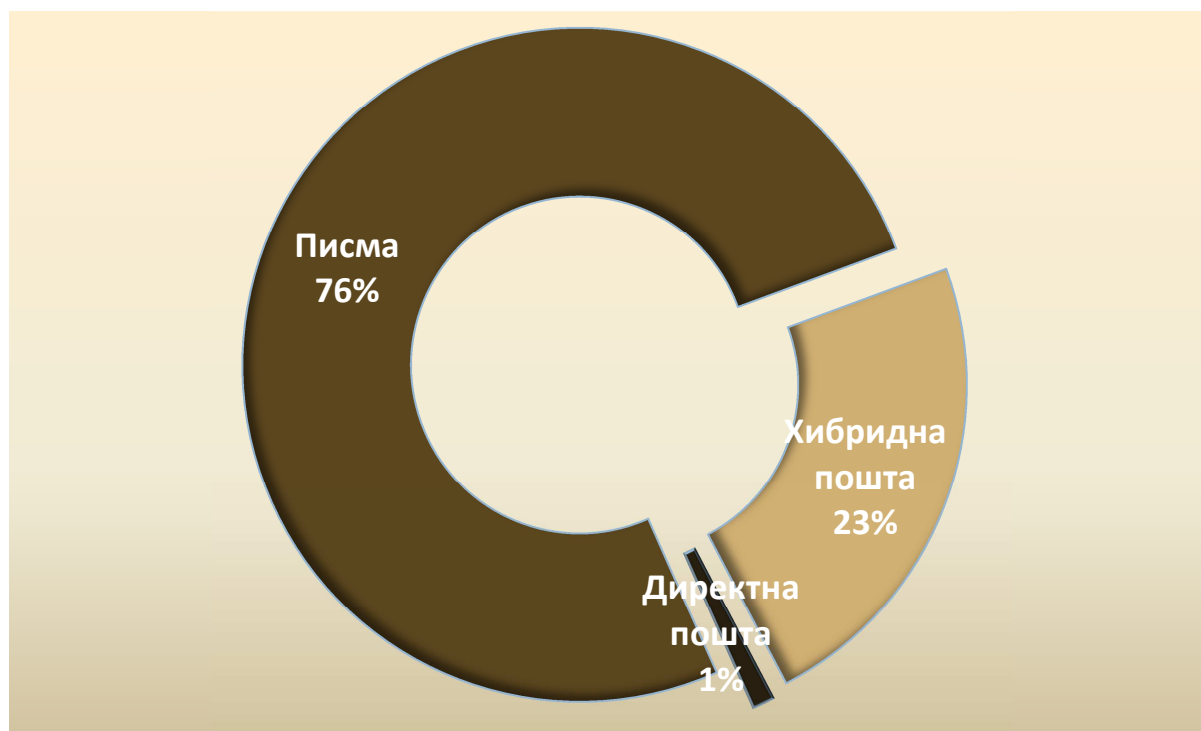
- **Анализа на писмоносни услуги**

Анализирајќи го вкупниот остварен обем на писмоносни услуги за 2012 година со последните пет години од 2008 година па наваму, забележуваме намалување за 6,697,484 пратки во однос на минатата 2011 година каде вкупниот број на писмоносни услуги бил **70,586,922**, но во однос на 2008 година има зголемување за 32,973,180 или процентуално за 5 години **обемот на писмоносните пратки е зголемен за 46.7%**.

Одделно гледано писмоносните услуги во кои спаѓаат писмата, препорачаните пратки, малите пакети, вредносните и неадресираните пратки во 2012 година се застапени со следниов обем кај Давателите на поштенски услуги: минатата година остварени се најголем број на писма 48,597,416, потоа хибридна пошта 14,639,466 и препорачани писма 5,789,378 (Графикон 11).

Графикон 11

Писмоносни услуги - вкупно 2012 година



Македонска пошта го намалила обемот на писмоносни услуги за 6,862,982 пратки, додека останатите даватели на поштенски услуги оваа година го зголемиле обемот за околу 200,000 пратки отколку минатата година. Одговорот за ваквото движење на обемот на поштенските услуги првенствено мора да се бара од корисниците, бидејќи тие се основниот

показател за успешно и квалитетно работење, па врз основа на тоа и ги прават движењата на пазарот.

Табела 6

Писмоносни услуги	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги
2011	70,207,960	378,962
2012	63,344,978	544,460

Писмоносните пратки се посебно важни за анализирање од причина што најголемиот обем на поштенски пратки е токму во делот на писмоносните пратки и претставуваат важен показател за движење на услугите како и за севкупниот развој.

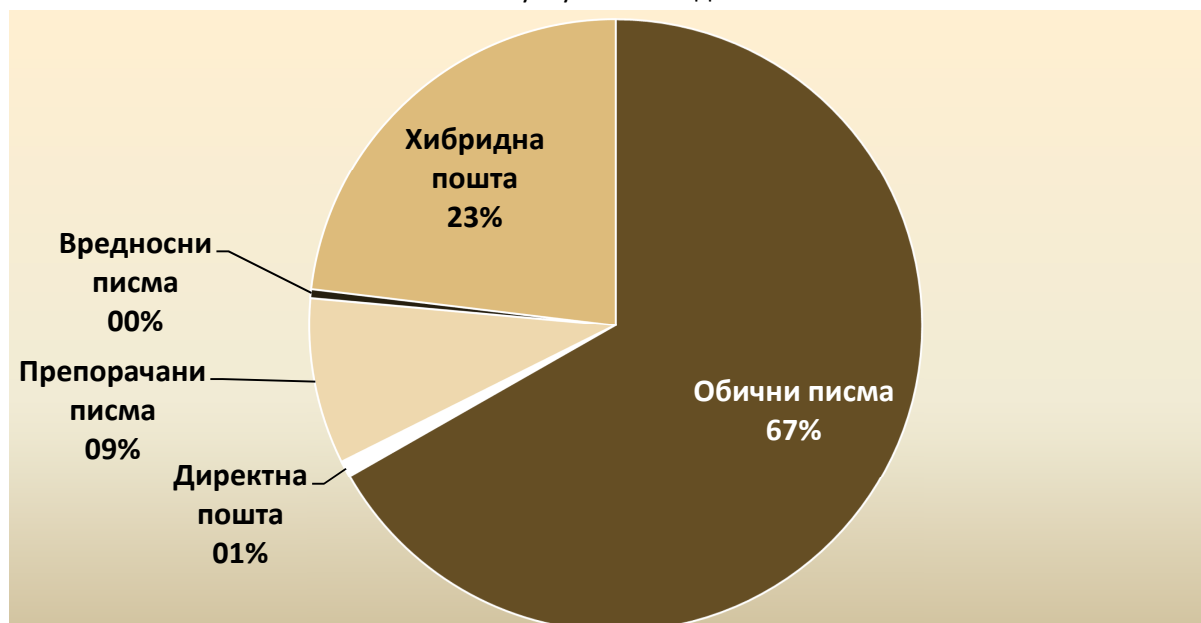
Табела 7

Анализа на писмоносни пратки – Македонска пошта

Анализа на писмоносни услуги	Македонска пошта
<u>Вкупно писмоносни пратки</u>	63,344,978
1. Обични писма	42,285,160
2. Препорачани писма	5,569,112
3. Вредносни писма	302,748
4. Директна пошта	555,300
5. Хибридна пошта	14,632,658

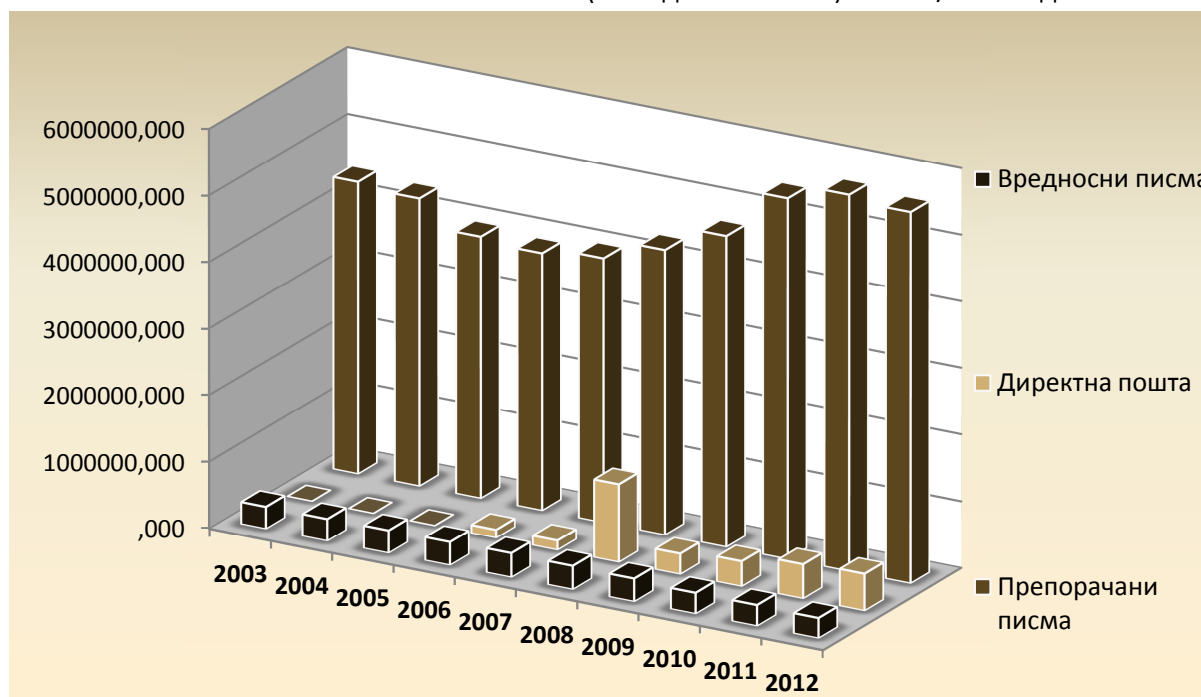
Вкупниот број на писмоносни пратки кои ги остварила Македонска пошта во 2012 година изнесува 63,344,978 пратки, од кои 42,285,160 се обични писма, 5,569,112 препорачани писма, 555,300 директна пошта, 302,748 писма со означена вредност и 14,632,658 хибридна пошта (Табела 7). Најголем обем од писмоносните пратки кои ги остварила Македонска пошта се обичните писма со вкупно 67% од вкупниот број на истите. За помалку од 25% е застапена хибридната пошта, 9% препорачаните пратки и со незначително мал процент се останатите услуги директната пошта и писмата со означена вредност.

Графикон 12
Писмоносни услуги – Македонска пошта



Анализата на дел од писмоноските услуги за период од девет години односно од 2003 до 2012 година остварени од страна на Македонска пошта е претставена во графикон 13. Препорачаните пратки се со најголем обем и се во растечка линија од 2006 па се до 2011 година, потоа опаѓаат. Вредносните писма се релативно со приближен број на пратки во текот на овие девет години, додека директната пошта бележи благ пораст во изминатите години.

Графикон 13
АНАЛИЗА НА ПИСМОНОСНИ УСЛУГИ (Македонска пошта) – 2003/2012 година



- **Пакети**

Обичните пакети се застапени со неспоредливо помал обем од останатите и бележат пад од 2010, па се до 2012 година кај давателот на универзална услуга. Кај останатите даватели најголем пораст се забележува токму кај обичните пакети и писмоносните услуги кој е зголемен речиси за половина во однос на 2011 година. За последните две години бројот на пакети кај давателот на универзална услуга се намалил за процент 20%, додека кај давателите на слободниот пазар е има зголемување од 82%.

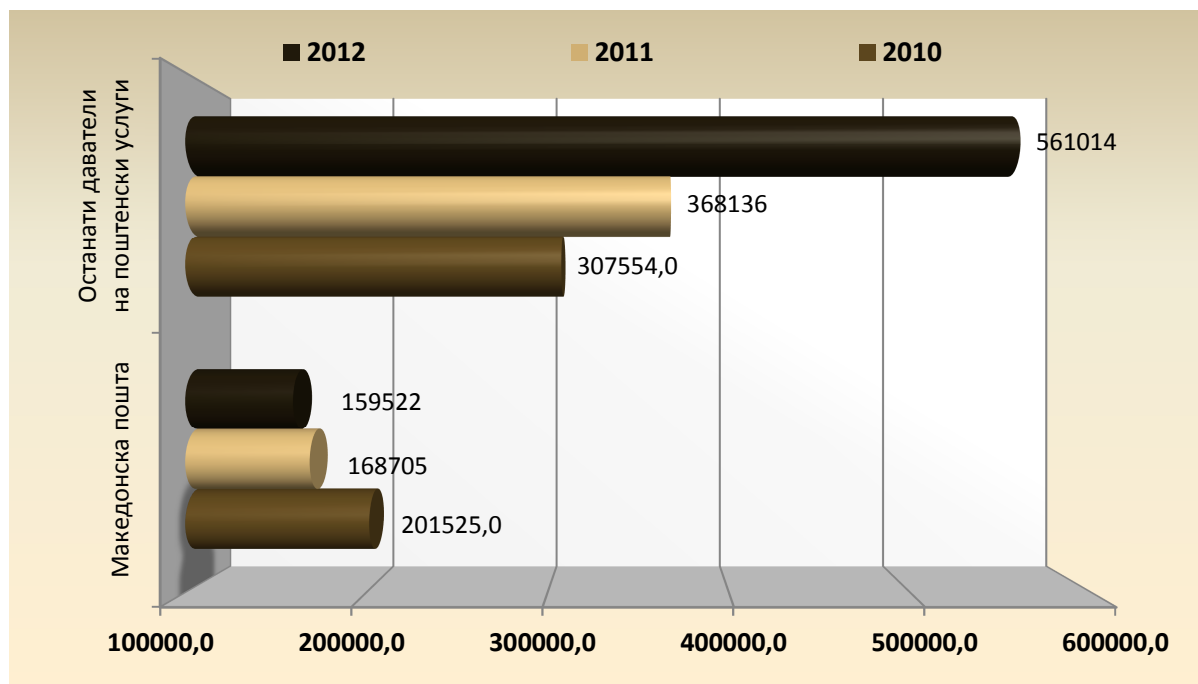
Табела 8

Пакети	2010	2011	2012
Македонска пошта	201.525	168705	159522
Останати даватели на поштенски услуги	307.554	368136	561014

Намалување на обемот на обичните пакети кај Македонска пошта е забележано и во текот на 2010 и 2011 година, што исто така беше посебно назначено и во Статистичките извештаи на Агенцијата за минатите две години. Причините за опаѓањето на услугата се повеќе, меѓу кои е порастот на конкуренцијата во овие услуги, но и слабостите на Македонска пошта во делот на доставата на обичните пакети на домашна адреса.

Анализирајќи ги податоците за пакети за три последователни години, забележан е раст на вкупниот пазар на пакетите, што всушност е интересен податок, и за очекување со оглед на вкупниот развој на е- трговија насекаде, па и кај нас потврдено со овие показатели. Но мора овдека да се укаже дека овој раст и развој не е забележан кај сите даватели, посебно не кај давателот на универзалната услуга што би требало да е поинаку со оглед на мрежата која веќе ја има воспоставено и ја има во користење. Напротив кај давателот бројот на пакетите е веќе неколку години со опаѓање, додека кај **давателите на слободниот пазар се развива и тоа во процент не колку што има намалување кај давателот на универзалната услуга туку и повеќе поточно во 2012 година имаат зголемување од 53%. Давателите на слободниот пазар, всушност држат повеќе од 78% од вкупниот пазар на пакетите.**

Графикон 14
Преглед на услуга - пакети



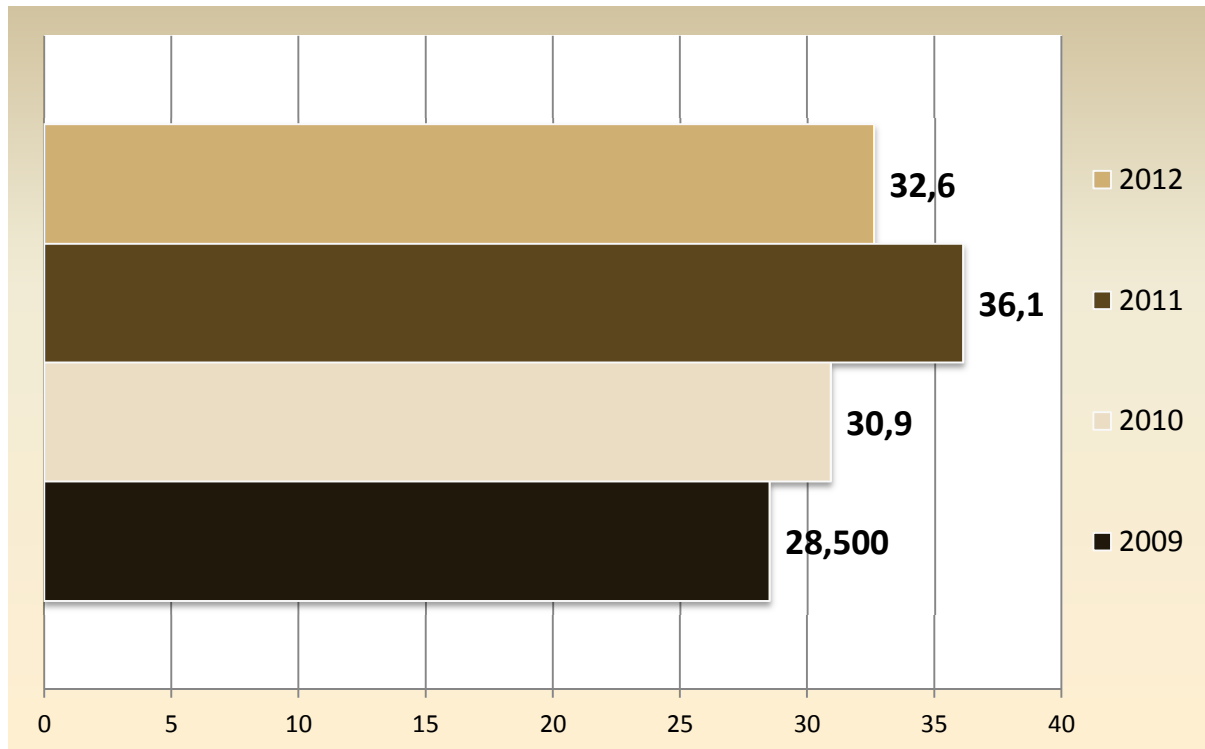
Во следната табела е прикажан бројот на пратки остварени во Република Македонија по глава на жител. Во табелата 9 прикажан е бројот на пратки по глава на жител за период од 2009-2012 година, на која се гледа дека од година во година бројот на пратки по глава на жител се зголемува се до минатата година каде има опаѓање. **Бројот на пратки по глава на жител во 2012-та достигнува пад од 32,6 пратки, речици 4 пратки помалку од глава на жител од изминатата 2011 година.**

Табела 9

Остварени поштенски пратки во Република Македонија	2009 год.	2010 год.	2011 год.	2012 год.
Број на пратки по глава на жител	28,5	30,9	36,1	32,6

Графикон 15.

Број на пратки по глава на жител споредбено - 2009/2012 година



6. Капацитет на поштенска мрежа

Поштенска мрежа претставува систем на организација и средства кои се употребуваат од давателите на поштенските услуги за прием и дистрибуција на поштенски пратки до назначената адреса.

Поштенската мрежа на давателот на универзална услуга се состои од единици на поштенска мрежа во кои спаѓаат поштенски единици за прием на пратки, сезонски поштенски единици, договорни пошти и поштенски единици за достава на поштенски пратки, поштенски сандачиња и поштенски фахови. Доставата на поштенските пратки се врши преку пошторазнесувачи и преку поштенски фахови, лоцирани во поголемите поштенски единици во населените места во Република Македонија. Доставата на поштенските пратки се обезбедува преку 620 пошторазнесувачи на 827 реони кои ја покриваат цела територија на Република Македонија. Испораката на поштенски пратки се врши преку 6,458 поштенски фахови.

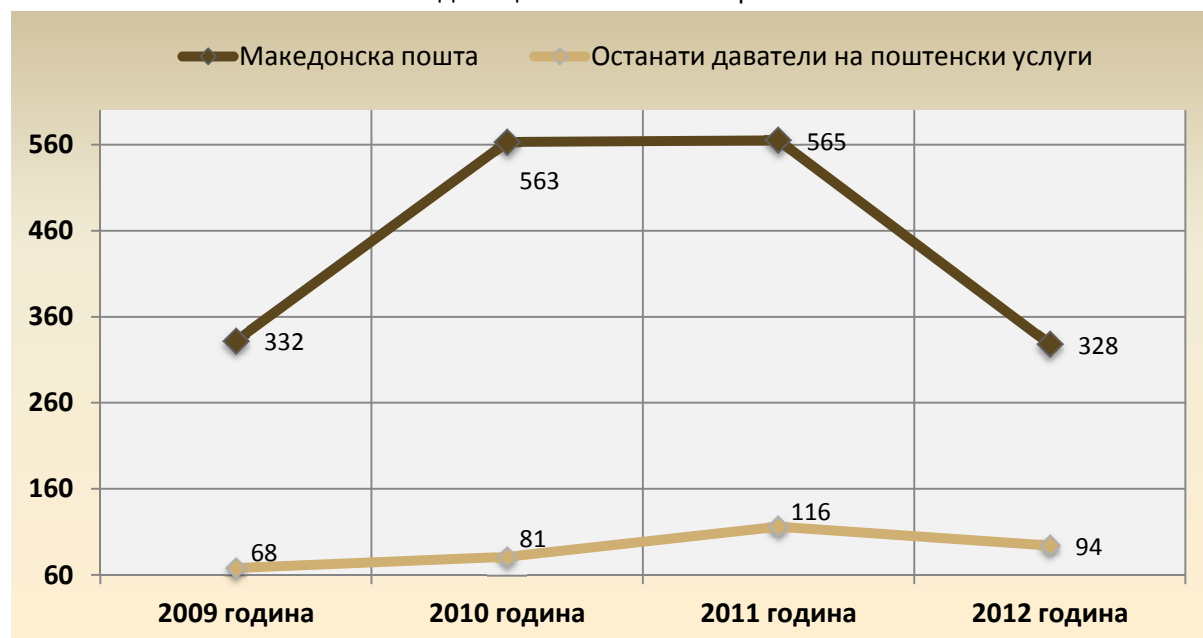
Во табелата 7 е прикажан бројот на точки на пристап кај Македонска пошта и бројот на точки на пристап со кој располагаат останатите даватели на поштенски услуги, каде се воочува дека

бројот на точки на пристап е далеку поголем кај Македонска пошта, што е основа и на правото на обезбедување на универзалната услуга на целата територија на Република Македонија. Вкупниот број на точки на пристап кои ги покрива Македонска пошта изнесува 7,304 додека пак останатите даватели располагаат со вкупно 340 точки на пристап (Табела 10).

Табела 10

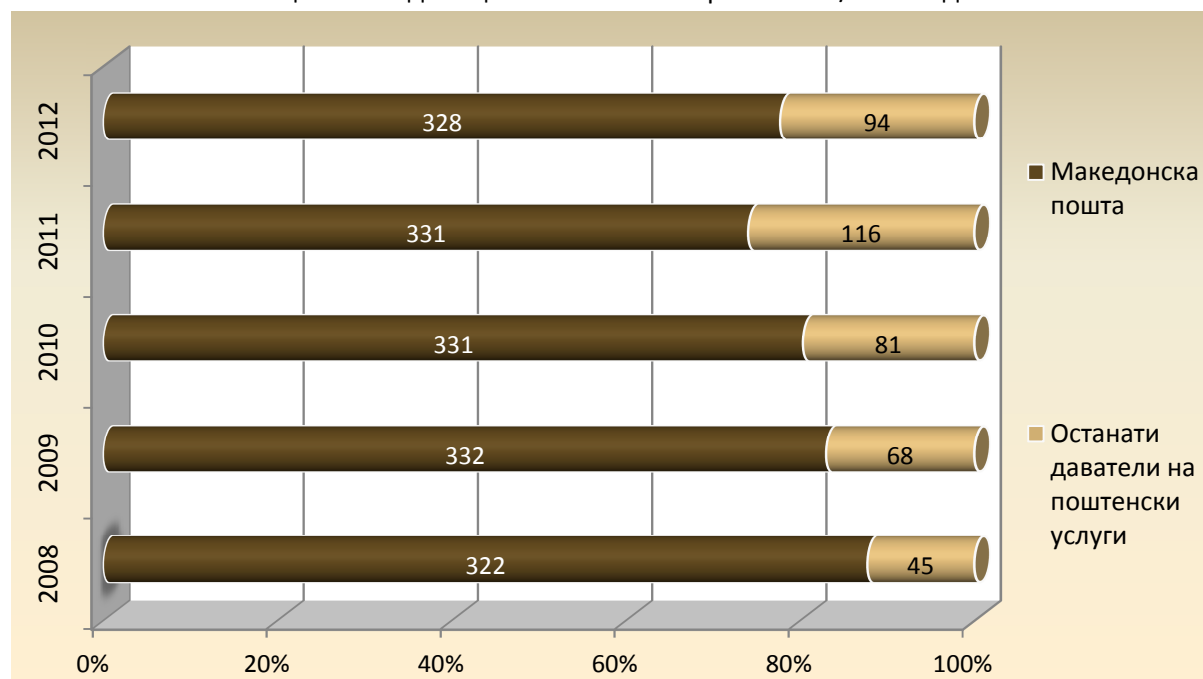
Точки за пристап	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги
1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки	328	94
2. Поштенски сандачиња	359	/
3. Поштенски фахови	6,458	/
4. Број на возила за обезбедување на услугите	132	246

Графикон 16
Единици на поштенска мрежа



За разлика од 2011 година единиците на поштенска мрежа како дел од капацитетот на поштенска мрежа во Република Македонија во 2012 година е намален и кај останатите даватели на поштенски услуги и кај Македонска пошта.

Графикон 17
Капацитет на единици на поштенска мрежа-2008/2012 година



Во Графикон 18 прикажан е капацитетот на технолошки возила, дистрибутивни и сортинг центри и меѓународни изменични пошти со кои располага давателот на универзалната поштенска услуга. Македонска пошта располага со 132 возила, 17 дистрибутивни и 4 сортинг центри и 2 меѓународни изменични пошти.

Графикон 18



7. Финансиски резултати на давателите на поштенски услуги

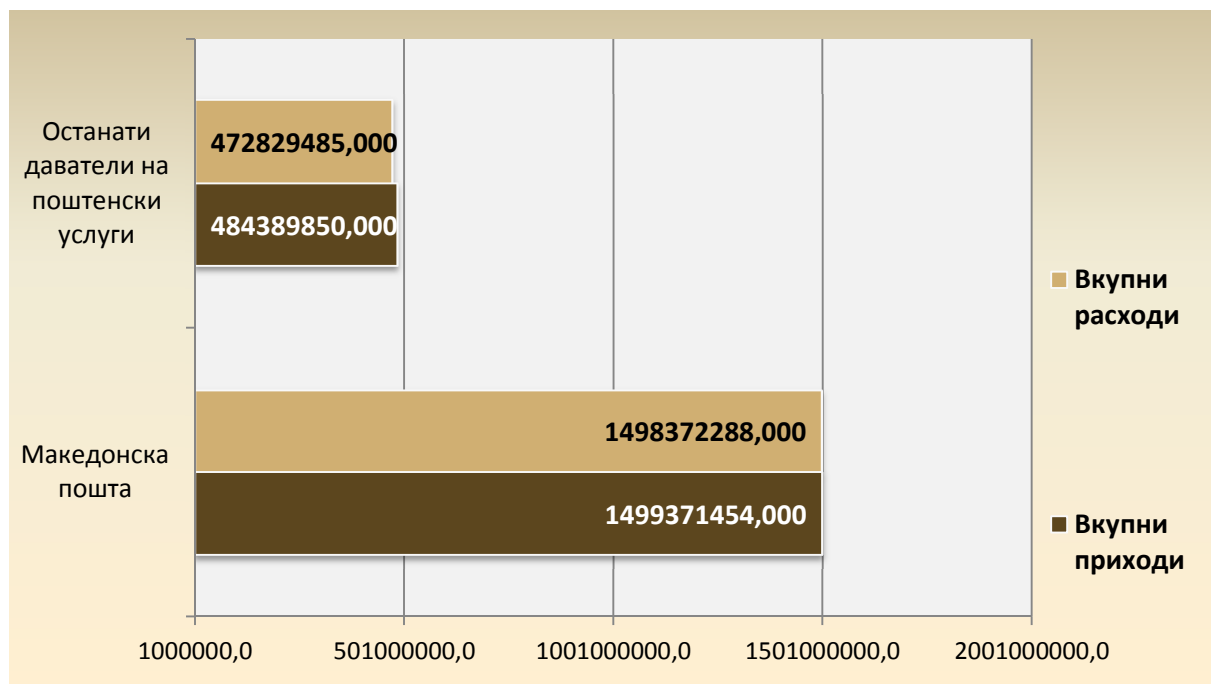
Финансиските резултати кои ги доставуваат давателите на поштенските услуги ја прикажуваат способноста на давателите да работат на овој пазар. Во Табела 11 се дадени приходите кои давателите ги остваруваат од обезбедување на поштенските услуги во 2012 година. Од табелата се гледа дека приходот од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и во меѓународен сообраќај и кај Давателот на универзалната услуга и кај останатите даватели е позитивен. Постојаниот раст на приходите кај давателот на универзална услуга се должи на зголемување на обемот на услугите во текот на 2010 -2012 година.

Табела 11

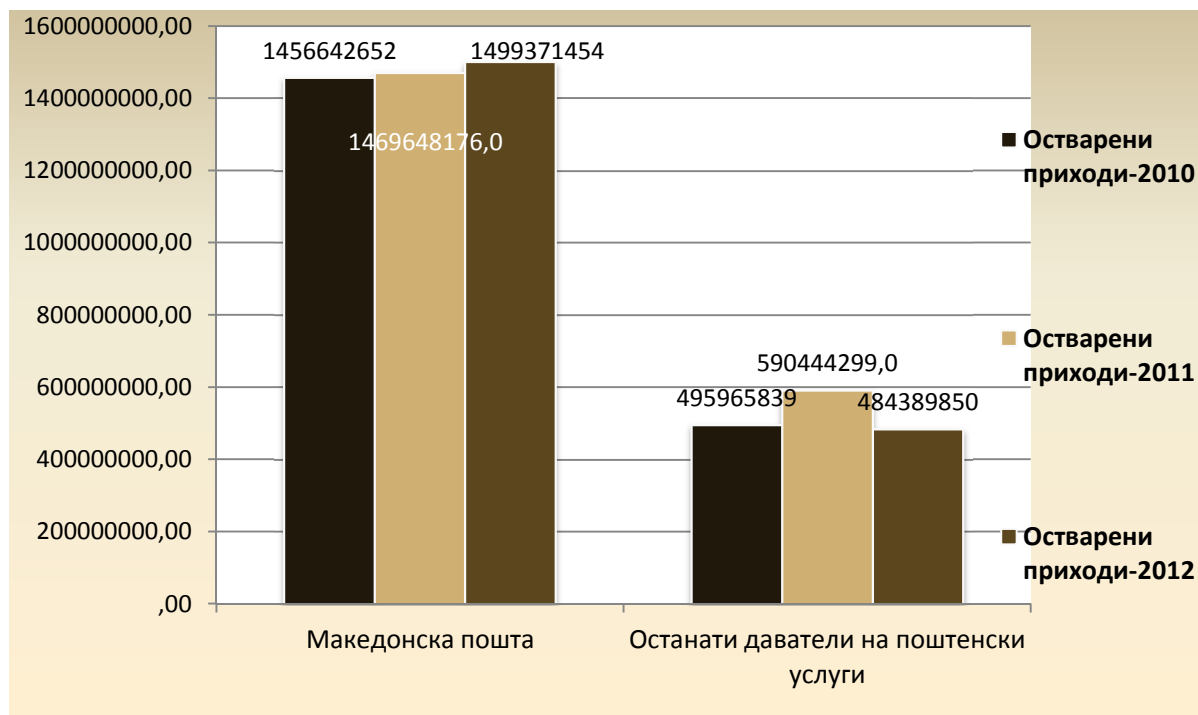
Финансиски резултати на Давателите на ПУ	Вкупни приходи од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и меѓународен сообраќај-2012	Вкупни расходи од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и меѓународен сообраќај -2012
А.Д МАКЕДОНСКА ПОШТА	1,499,371,454	1,498,372,288
Останати даватели на поштенски услуги	484,389,850	472,829,485
Вкупно остварени финансиски резултати	1,983,761,304	1,971,201,773

Остварените финансиски резултати во поштенскиот сектор од вкупниот бруто домашен производ за 2012 година во Република Македонија опфаќаат вкупно 0,43 %, ё 2012 година или 0,44 % за 2011 година.

Графикон 19



Графикон 20



Во Графикон 20 е прикажана разликата на приходот гледано 2010-2012 година, каде што се воочува раст на вкупниот приход кај Македонска пошта, додека кај останатите даватели на поштенски услуги има намалување на истиот.

9. Цени на поштенски услуги

Политиката на формирање на цената на чинење е многу значајна во функционирањето на секој економски систем. Цените за обезбедување на универзалната услуга ги регулира Агенцијата за пошти, односно на предложените цени од страна на давателот Агенцијата за пошти издава согласност. Цените на поштенските услуги согласно Законот за поштенските услуги треба да бидат недискриминантни, транспарентни и објективни и да бидат еднакви за сите корисници на целата територија на Република Македонија.

Во формирање на цената влијаат повеќе фактори, но основата за формирање на секоја цена треба да биде базирана на трошоците за ефикасно обезбедување на услугите.

Цените за поштенските услуги кои се на слободен пазар ги формираат самите даватели на поштенски услуги, и истите треба да бидат доставени до Агенцијата. Цената за

обезбедување на услугите кои се резервирани за давателот на универзална услуга, кај давателите на слободниот пазар треба да биде два и пол пати повисока од цената која ја нуди давателот на универзална услуга.

Табела 12

Цени (20г, 1ва класа)	единица	2012	Производи (пр.димензии/формати)
Услуги во внатрешен сообраќај: Ценовник за стандардно (1ва класа) писмо со тежина под 20г (универзална услуга)	Национална валута	16,00	До 20гр
Услуги во меѓународна услуга: Ценовник за стандардно (1ва класа) писмо со тежина под 20г (универзална услуга)	Национална валута	36,00 73,00	До 20гр До 100гр

Табела 13

Тежина/ ограничување на цена за поштенски пратки во внатрешен сообраќај		2012 година
Тежина	кг	50гр
Ограничување на цена	Национална валута	32,00
Тежина/ ограничување на цена за директна пошта		2012
Тежина	кг	50 гр
Ограничување на цена	Национална валута	8,00
Директна пошта: минимум број на пратки со идентична содржина кои се сметаат за директна пошта	број	1.501

8. Квалитет на обезбедување на универзална услуга

Во 2012 година во Македонска пошта преку независна компанија има вршено мерење на квалитетот на пренос на писмоносни пратки од почеток до крај, со што всушност е исполнета обврската пропишана со регулативата за поштенски услуги, поточно во Законот за поштенските услуги од 2010 година и со членот 4 од Правилникот за барањата за квалитетот на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење.

Согласно Правилникот за барањата за квалитетот на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење, Давателот на универзална услуга во внатрешен поштенски сообраќај за 2012 година е должен 85% од пратките за кореспонденција да ги пренесе во рок од еден работен ден (D+1), 90% од пратките за кореспонденција во рок од два работни дена (D+2) и 95% од пратките за кореспонденција во рок од три работни дена (D+3) .

Доставените резултатите од мерењето на квалитетот на писмоносни поштенски пратки за 2012 година изнесуваат како во приложеното, а од каде може со точност да се утврди и отстапувањето во однос на пропишаните стандарди:

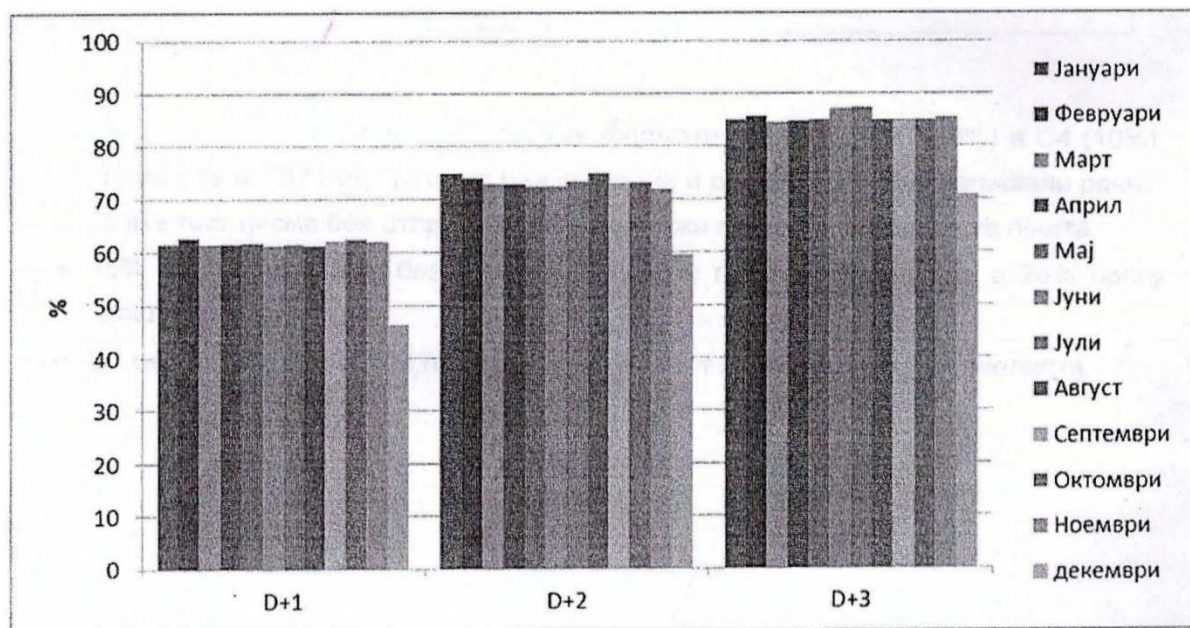
- **D +1 (во еден работен ден) доставени се 60,52 % од пратките**
- **D +2 (во два работни дена) доставени се 72,089% од пратките**
- **D +3 (во три работни дена) доставени се 84,27 % од пратките**

При мерењето на пратки во внатрешен сообраќај од страна на независната надворешна компанија користена е методологија по стандардот EN 13850:2002, вклучува 10366 пратки месечно кои тежат до 20 гр, во три различни формати на коверти отпремени со поштенски марки на Македонска пошта, 75% отпремени преку поштенско сандаче, преку 53 панелисти.

Од доставениот материјал ќе се анализира Графиконот 21: кој претставува квалитет на пренос на писмоносни пратки во внатрешен сообраќај во Македонска пошта од јануари/декември 2012 година, при што ќе се констатира дека за (D+1) не постојат видливи варијации во однос на одреден месец, единствено за месец декември што укажува на фактот дека воспоставената пракса на начинот и брзината на достава функционира подеднакво во текот на целата година.

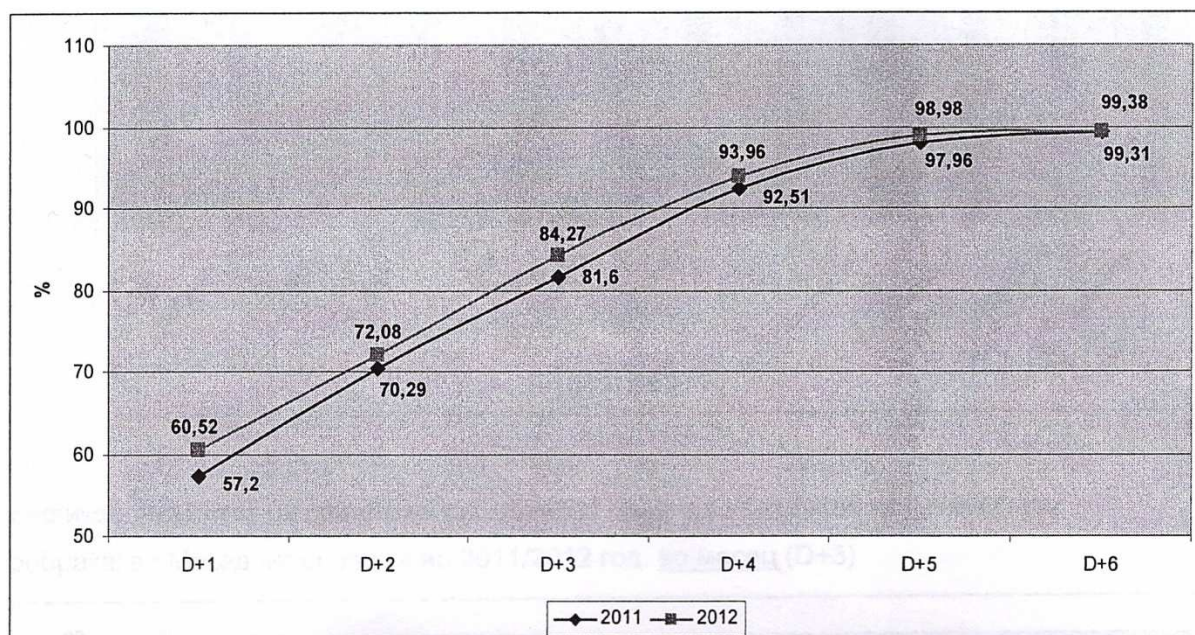
Графиконот 21

Квалитет на пренос на писмоносни пратки во внатрешен сообраќај во Македонска пошта од јануари/декември 2012 година



Во Графикон 22 е дадена споредба на квалитетот за пренос на писмоносни пратки за 2011 и 2012 година, каде се забележува мал пораст на квалитетот, но и покрај тоа сеуште постигнатите резултати се далеку од стандардите дефинирани од страна на Агенцијата за пошти.

Графикон 22



9. Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки

Во согласност со Законот за поштенските услуги Давателот на универзална услуга е должен за постапките за рекламации и извршен надомест на штета да врши мерење согласно стандардот МКТИ EN14012:2003.

Секој корисник има право да по поднесе рекламација за поштенски пратки. Условите и начинот на поднесување на рекламација давателите на поштенски услуги се должни да ги објават на видно место во просториите.

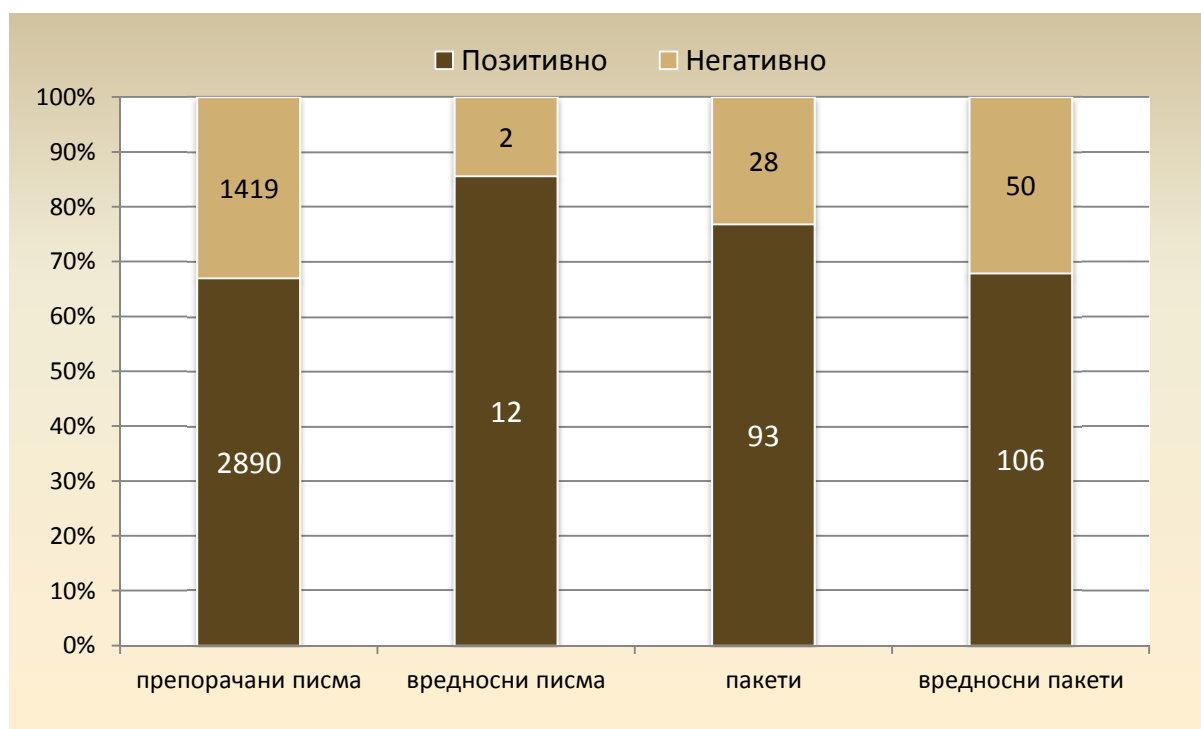
Македонска пошта во 2012 година има **4,600** рекламации, од кои најмногу за препорачани писма кои изнесуваат 94% од вкупно поднесени рекламации (Табела 14).

Табела 14

Вид на пратки	Број на рекламации	
	Во внатрешен сообраќај	Во меѓународен сообраќај
Обични писма	0	0
Препорачани писма	3,175	1,134
Вредносни писма	7	7
Пакети	29	92
Вредносни пакети	131	25
Вкупно	3,342	1,258

При анализа на следните графикони по однос на поднесени рекламации кај Македонска пошта од вкупно поднесени рекламации и во внатрешен и во меѓународен поштенски сообраќај 3,101 рекламации се решени позитивно односно 80% од вкупниот број на рекламации.

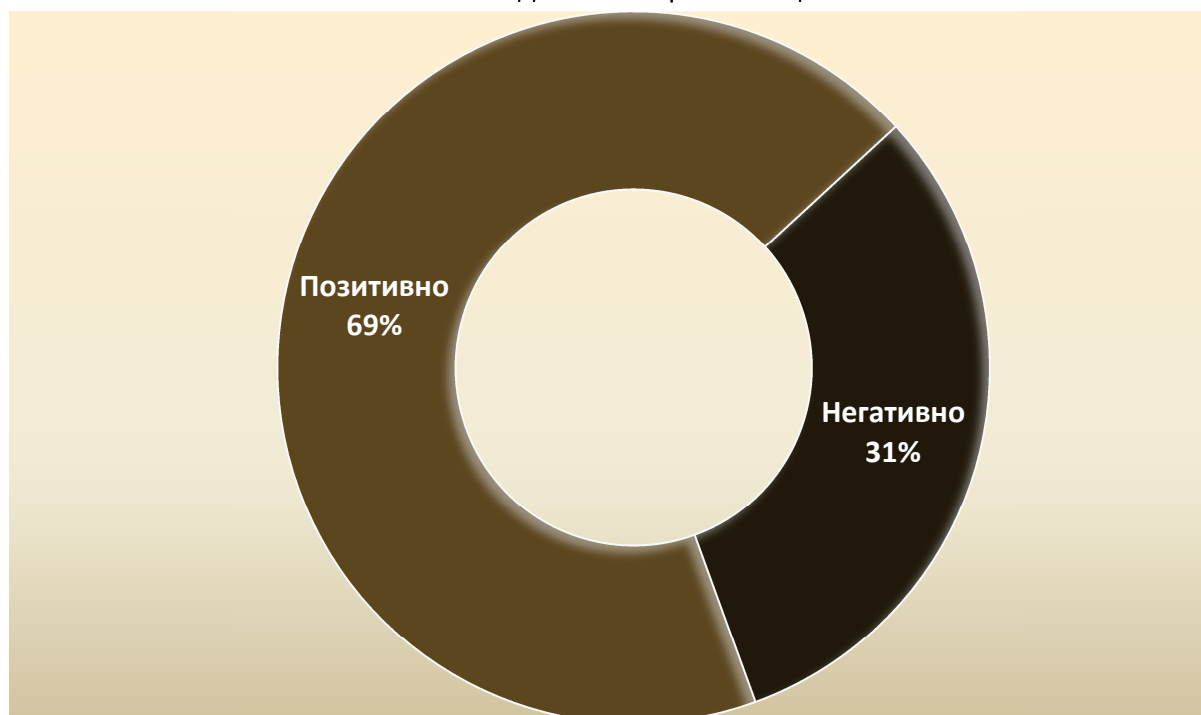
Графикон 23



Бројот на рекламациите кои ги примиле останатите даватели на поштенски услуги изнесува 355 рекламации, од кои 68,7% се решени позитивно.

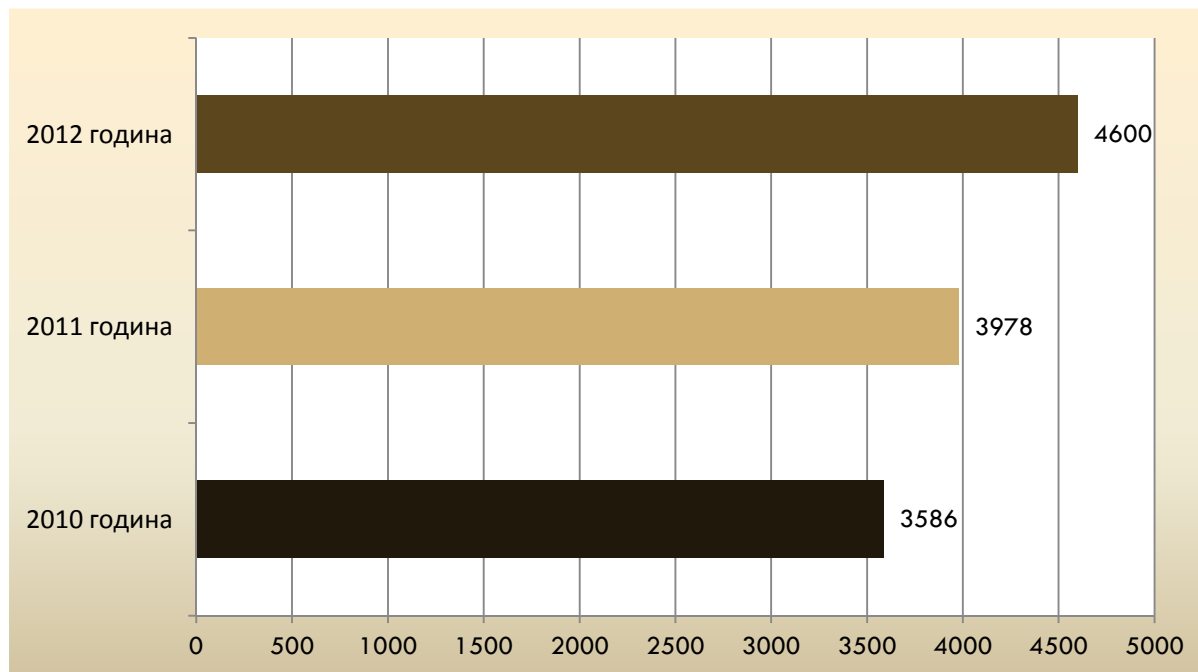
Графикон 24

Останати даватели - рекламации



Графикон 25

Процент на рекламации (Македонска пошта) – споредбено 2010/2012 година



По однос на бројот на рекламации кај давателот на универзална услуга во поглед на обезбедување на услугата во споредба со 2010 и 2011 година (Графикон 25), бројот на рекламации во 2012 година е зголемен за околу 15%. Забележително е дека бројот на рекламациите од година во година се зголемува, што укажува на фактот дека корисниците се повеќе стануваат свесни за своите права и се повеќе ги остваруваат.