



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија во 2011 година



Скопје, декември 2012 година

Содржина:

1. Вовед.....	3
2. Регулација на пазарот на поштенски услуги.....	4
3. Поштенски услуги.....	6
4. Податоци за вработените во поштенскиот сектор.....	8
5. Обем на поштенски услуги.....	10
6. Анализа на писмоносни услуги.....	18
7. Капацитет на поштенска мрежа.....	22
8. Финансиски резултати на давателите на поштенски услуги.....	26
9. Цени на поштенски услуги	28
10. Квалитет на обезбедување на универзална услуга	32
11. Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки	35

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.

Тргувајќи од своите законски надлежности, Агенцијата за пошти, а во рамките на редовните активности за 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, и на него попатените 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 за обезбедување на информации и финансиски податоци 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.

До давателот на универзална услуга- АД Македонска Пошта, Агенцијата за пошти во текот на 2011 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, меѓу другото како и податоците за развој на поштенската мреж и ценовното движење на услугите. Статистичкиот извештај со своите анализи и податоци првенствено треба да послужи за самите даватели на поштенските услуги, како би можеле да имаат

подобар увид во состојбите и трендовите на пазарот, но воедно да послужи и на другите институции и поединци кои се занимаваат со поштенската дејност.

Во Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2011 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 на обезбедување на поштенски услуги;**
- **Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки.**

2. Регулација на пазарот на поштенски услуги



Појдовна основа за регулирање на пазарот на поштенските услуги е Законот за поштенските услуги (Службен весник на РМ бр. 9/08, 158/10). Агенцијата за пошти како регулаторно тело во оваа област е надлежна за 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.

Во функција на регулирање на пазарот на поштенските услуги е **издавањето на индивидуална дозвола и општо овластување за работа на давателите на поштенските услуги.**

АД за поштенски сообраќај Македонска пошта во државна сопственост - Скопје ја обезбедува универзалната услуга со резервираната поштенска услуга до 50 грама на целата територија на Република Македонија врз основа на Индивидуална дозвола издадена од страна на Агенцијата за пошти во 2008 година, за времетраење од пет години.

За обезбедување на поштенски услуги на слободниот пазар во текот на 2011 година поднесено е едно ново барање за добивање Општо овластување. Истото е одобрено што може да се види од Табела 1, додека во Табела 2 се прикажани давателите на поштенски услуги на кои во 2011 година им се укинати дозволите (едно Општо овластување, шест Стандардни дозволи и едно

Одобрение). Со донесување на Законот за поштенските услуги во 2010 година, се измени начинот и формата на издавање на дозволите за обезбедување на поштенските услуги, па следствено на тоа имаше промени и во видовите на дозволите каде стандардната дозвола и одобрението се преточени во еден нов вид на дозвола, дефинирано со законот како Општо овластување. Од тука може да се забележи дека во видовите на дозволите кои ги поседуваат правните лица постојат различни видови на дозволи.

Постојаното зголемување на конкурентноста при давањето на поштенските услуги на пазарот што може да се воочи од Табелата 1, ќе понуди поштенски услуги со повисок квалитет и поголема достапност на услугите до крајните корисници, а воедно укажува дека пазарот на поштенските услуги во Република Македонија е сеуште во развој и со претпоставка дека и во идниот период се повеќе ќе се развива посебно во услови на целосната либерализација што треба да настапи со почетокот на 2015 година.

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. СИТИ БАЈК ЕКСПРЕС ДОО Скопје	Стандардна дозвола	30.04.2009
10. ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ	Стандардна дозвола	26.05.2009
11. СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ	Стандардна дозвола	29.05.2009
12. ФЛЕШНЕТ МАРКЕТИНГ ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	29.06.2009
13. ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје	Стандардна дозвола	30.06.2009

14. ИПД - ПОСТ ДОО Скопје	Стандардна дозвола	21.07.2009
15. Ветец Цо ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	30.09.2009
16. Брза пратка ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	30.04.2010
17. Бајк Експрес Диливери ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	25.05.2010
18. ДППУ Жијани Торпедо ДООЕЛ	Стандардна дозвола	30.11.2010
19. Сторм МАКС ДООЕЛ	Стандардна дозвола	21.12.2010
20. КАРГО ПЛУС увоз-извоз ДООЕЛ Битола	Одобрение	09.02.2009
21. Леопард Експрес ДОО Скопје	Стандардна дозвола	22.06.2009
22. СИТИ БАЈК ЕКСПРЕС ДОО Скопје	Стандардна дозвола	30.04.2009
23. Деливери експрес ДОО Скопје	Стандардна дозвола	31.03.2009
24. ЛОГИС ГОС ДООЕЛ увоз-извоз	Стандардна дозвола	31.03.2010
25. Карго Експерт 2010 ДООЕЛ	Стандардна дозвола	30.09.2010
26. ПОТРЧКО ДООЕЛ Скопје	Општо овластување	31.03.2011

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2012)

Табела 2.
Укинати дозволи

Даватели на поштенски услуги	Вид на дозвола	Датум на издавање	Датум на укинување
1. ПОТРЧКО ДООЕЛ Скопје	Општо овластување	31.03.2011	31.12.2011
2. СИТИ БАЈК ЕКСПРЕС ДОО СКОПЈЕ	Стандардна дозвола	30.04.2009	24.12.2011
3. ФЛЕШНЕТ МАРКЕТИНГ ДООЕЛ Скопје	Стандардна дозвола	29.06.2009	16.12.2011
4. КАРГО ЕКСПЕРТ 2010 ДООЕЛ	Стандардна дозвола	30.09.2010	17.10.2011
5. ЛОГИС ГОС ДООЕЛ увоз-извоз	Стандардна дозвола	31.03.2010	17.10.2011
6. Леопард Експрес ДОО Скопје	Стандардна дозвола	22.06.2009	17.10.2011
7. Диливери експрес ДОО Скопје	Стандардна дозвола	31.03.2009	17.10.2011
8. КАРГО ПЛУС увоз-извоз ДООЕЛ Битола	Одобрение	09.02.2009	17.10.2011

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2012)

3. Поштенски услуги



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

- **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.
- **поштенски услуги** се услуги кои вклучуваат прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај,
- **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



Вкупниот број на вработени во поштенскиот сектор во 2010 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,675 лица, од кои 2,361 се вработени во Македонска пошта, а останатите 314 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 3.). Бројот на вработени во поштенскиот сектор во Македонска пошта во 2011 година е зголемен за разлика од претходните години, исто така и бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги се зголемува, што покажува зголемување на конкуренцијата, односно поединечен развој кај давателите на слободниот пазар и нивно понатамошно заземање поголема улога во обезбедување на поштенските услуги.

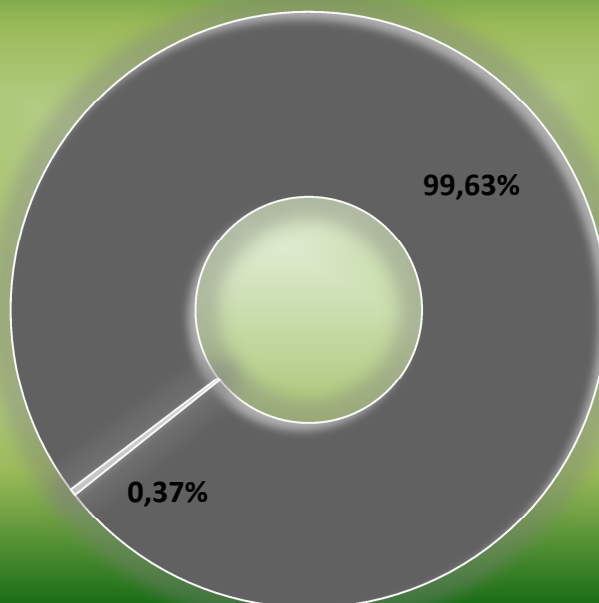
Табела 3.

Вработени во поштенскиот сектор – 2008/2011

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

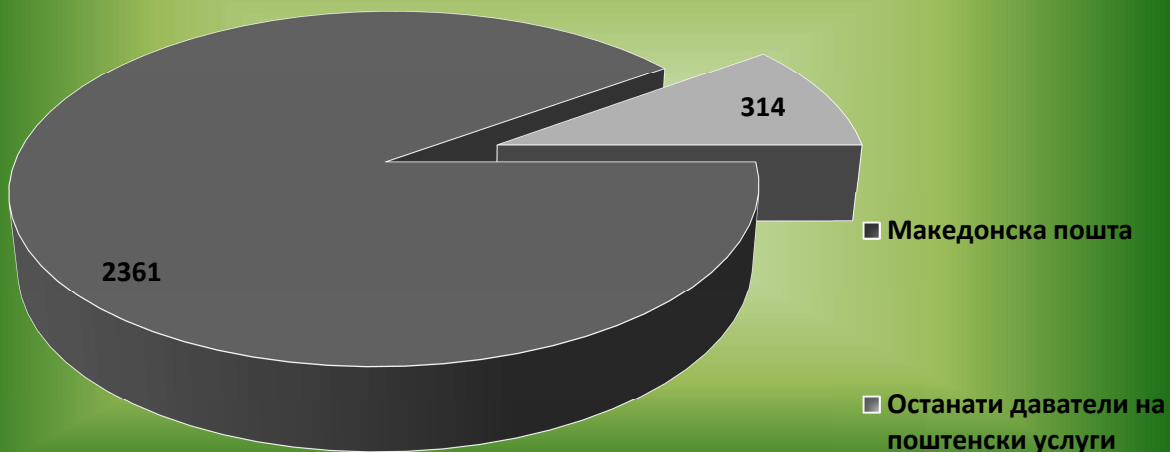
Вкупниот број на вработени во поштенскиот сектор во Република Македонија зафаќа вкупно 0,37% од вкупниот број на вработени во нашата земја, кој изнесува 645,085 лица. Овие податоци се преземени од Државниот завод за статистика, а се однесуваат на крајот на 2011 година. Анализирајќи го процентот на вработените во поштенскиот сектор дава исклучителна важност на овој сектор кој претставува посебна алка во целокупниот општествен и економски дел од државата.

Вкупен број на вработени во Република Македонија и процент на вработени во поштенскиот сектор



Графикон.1

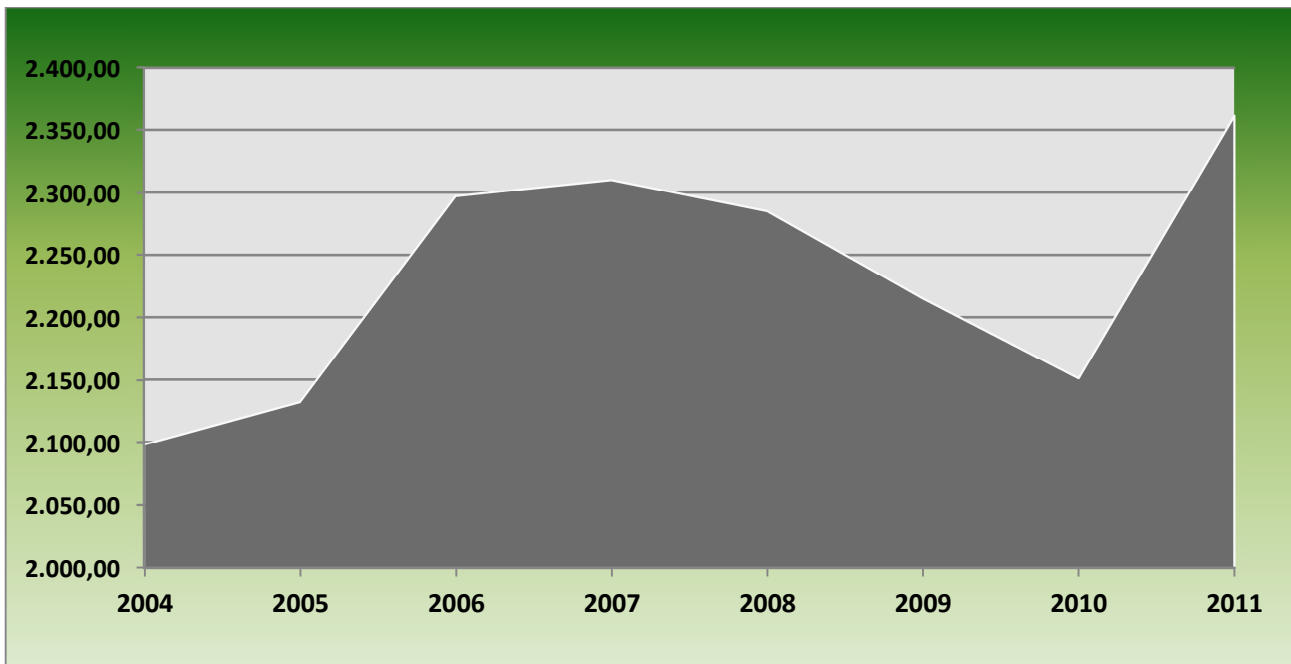
Број на вработени во поштенскиот сектор – 2011 година



Графиконот 2. го претставува бројот на вработени во Македонска пошта во периодот 2004-2011 година каде јасно се забележува дека бројот во 2004 бил најнизок за да во 2011 го достигне својот максимум, со одредени осцилации во периодот од 2007 па до 2010 година.

Графикон.2

Број на вработени во Македонска пошта - 2004/2011 година.



5. Обем на поштенски услуги



Давателите на поштенски услуги во 2011 година, оствариле вкупно 74,379,486 поштенски и други поврзани услуги (Табела 4). Бројот на остварени писмоносни услуги кај давателот на универзална услуга (во понатамошен текст: *Македонска пошта*) изнесува 73,207,960 пратки, додека бројот на остварени писмоносни услуги кај останатите даватели на поштенски услуги е 378,962.

Бројот на обични пакети кои Македонска пошта ги остварила е 168,705, што е намалување во однос на 2010 година додека останатите Даватели на поштенски услуги во 2011 година оствариле 368,136 обични пакети што е зголемување во однос на минатата година каде што бројот на остварени пакети беше двојно помал од Македонска пошта (Табела.4). Намалување на обемот на обичните пакети кај Македонска пошта е забележано и во текот на 2010 година, што исто така беше посебно назначено и во Статистичкиот извештај за 2010 година. Причините за опаѓањето на услугата се повеќе, меѓу кои е порастот на конкуренцијата во овие услуги, за, но и слабостите на Македонска пошта во делот на доставата на обичните пакети на домашна адреса.

Како и минатата година, така и оваа година Македонска пошта нема доставено податоци за остварени резервирани пратки што како главна причина е непостоењето на систем за поделба на услугите на универзални, посебно резервирани услуги и останати услуги. Исто така, кај Македонска пошта недостапни се податоците и за обемот на малите пратки и на неадресираните пратки. Обемот на другите поштенски и поврзани услуги што го остварила Македонска пошта во 2011 година изнесува 3,214,702 пратки, додека останатите даватели на поштенски услуги оствариле вкупно 42,384 други поштенски и поврзани пратки.

Табела 4.

Вкупен поштенски сообраќај – 2011 година

Вкупен поштенски сообраќај	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги	Вкупно 2011 година
<i>ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ</i>	73,591,367	788,119	74,379,486
1. Писмоносни услуги, вкупно	70,207,960	378,962	70,586,922
➤ од кои резервирана област	0	3,875	3,875
а) писма	43,051,109	113,790	43,164,899
б) поштенски картички	393,307	0	393,307
ц) директна пошта	515,763	19,360	535,123
д) препорачани писма	5,647,788	64,957	5,712,745
е) вредносни	314,584	4,192	318,776
ф) хибридна пошта	20,285,409	21,810	20,307,219
г) мали пакети	0	119,011	119,011
х) неадресирани пратки	0	73,921	73,921
2. Обични пакети	168,705	368,136	536,841
3. Други поштенски и поврзани услуги	3,214,702	42,384	3,257,086

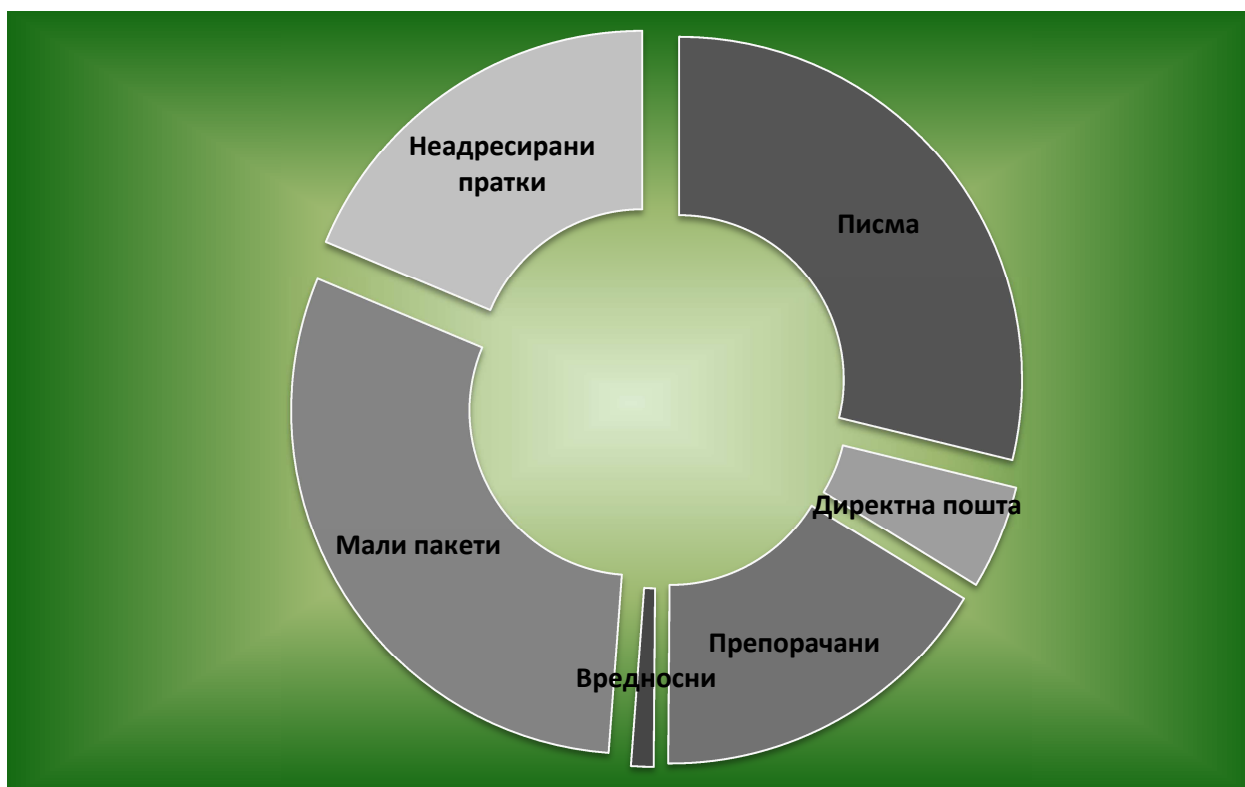
Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2012)

Вкупниот број на писмоносни услуги во 2011 година е зголемен за 10,878,034 пратки од минатата 2010 година каде вкупниот број на писмоносни услуги беше 59,708,888. Одделно гледано Македонска пошта го зголемила обемот на писмоносни услуги за 10,994,634 пратки, додека останатите даватели на поштенски услуги со 378,962 пратки оваа година го намалиле обемот за 116,600 помалку пратки отколку минатата каде оствариле 495,562 пратки. Причините за ваквото движење на обемот на поштенските услуги е уште еден доказ дека пазарот на поштенските услуги во Република Македонија се уште се дефинира, односно давателите на поштенските услуги се повеќе се ориентираат кон доставата на пакети што го потврдува и фактот на нивно зголемување кај останатите даватели.

Графикон 3.
Писмоносни услуги – Македонска пошта

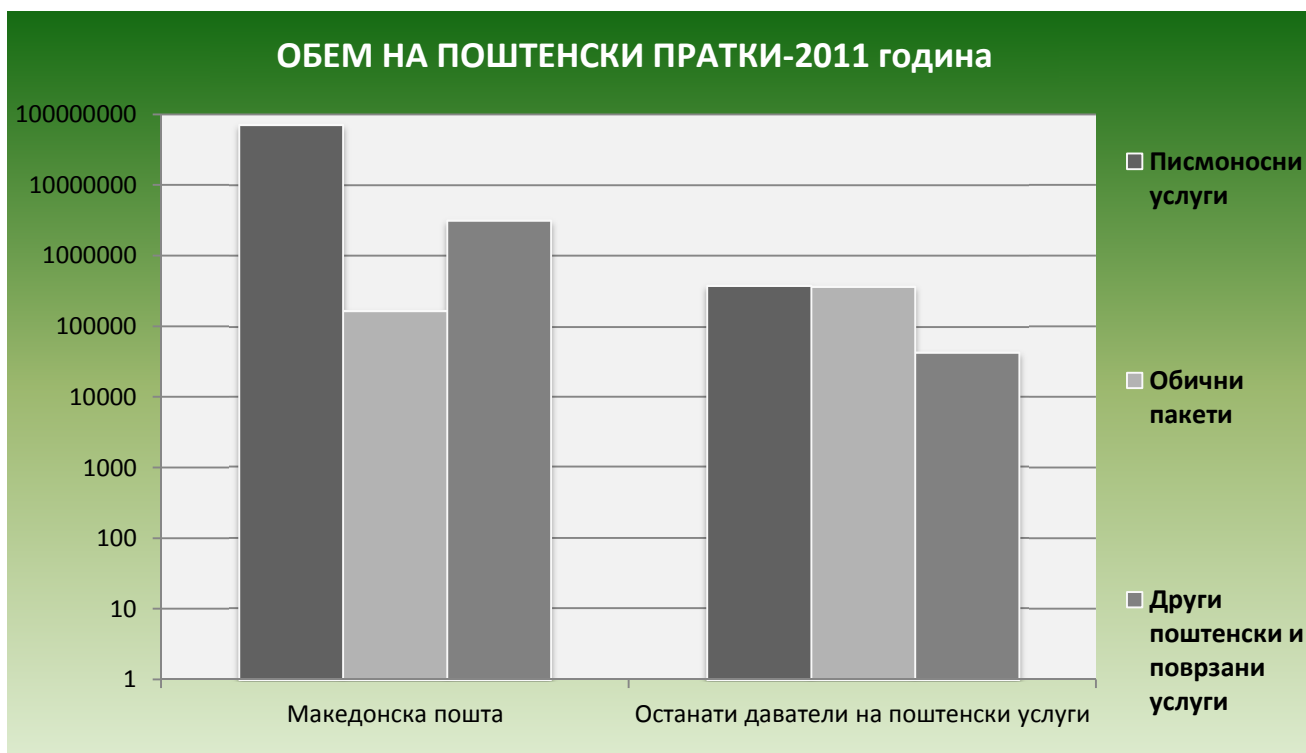


Графикон 4.
Писмоносни услуги – Останати даватели на поштенски услуги

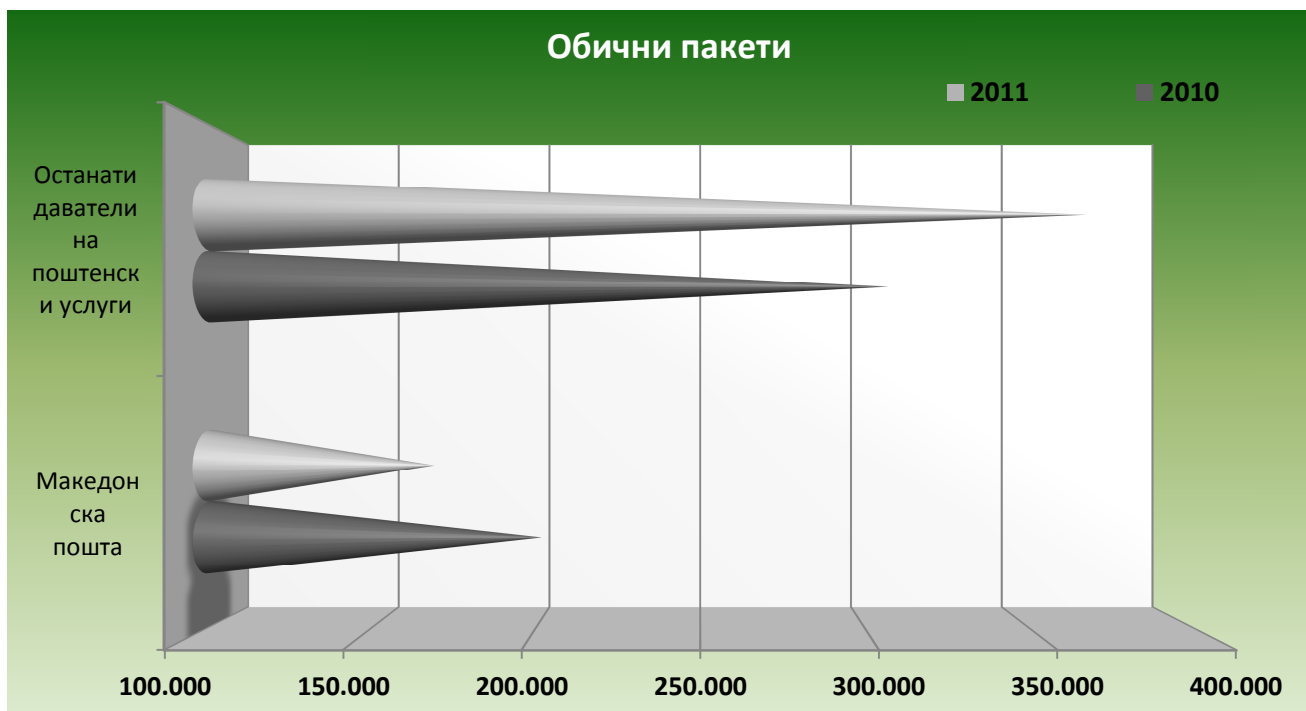


Одделно гледани писмоносните услуги во кои спаѓаат писмата, препорачаните пратки, малите пакети, вредноските и неадресираните пратки во 2011 година се застапени со следниов обем кај Давателите на поштенски услуги. Македонска пошта минатата година остварила најголем број на писма 43,051,109, потоа хибридна пошта 20,285,409 и препорачани писма 5,647,788 (Графикон 3.), додека останатите даватели на поштенски услуги оствариле најголем обем на обични пакети 368,136, писма 113,790 и мали пакети 119,011 (Графикон 4.). Во графикон 5 пак 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 писмоносните услуги кои опфаќаат поголем дел од вкупниот обем на поштенски услуги.

Графикон 5.

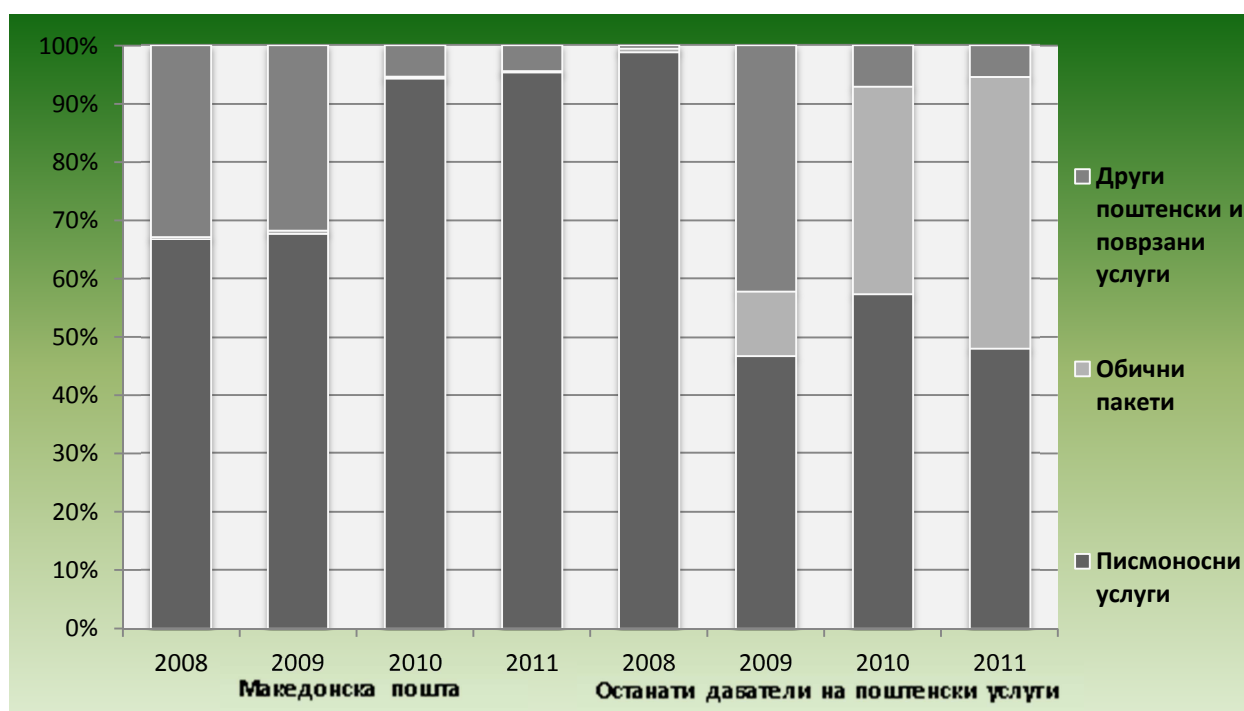


Графикон 6.



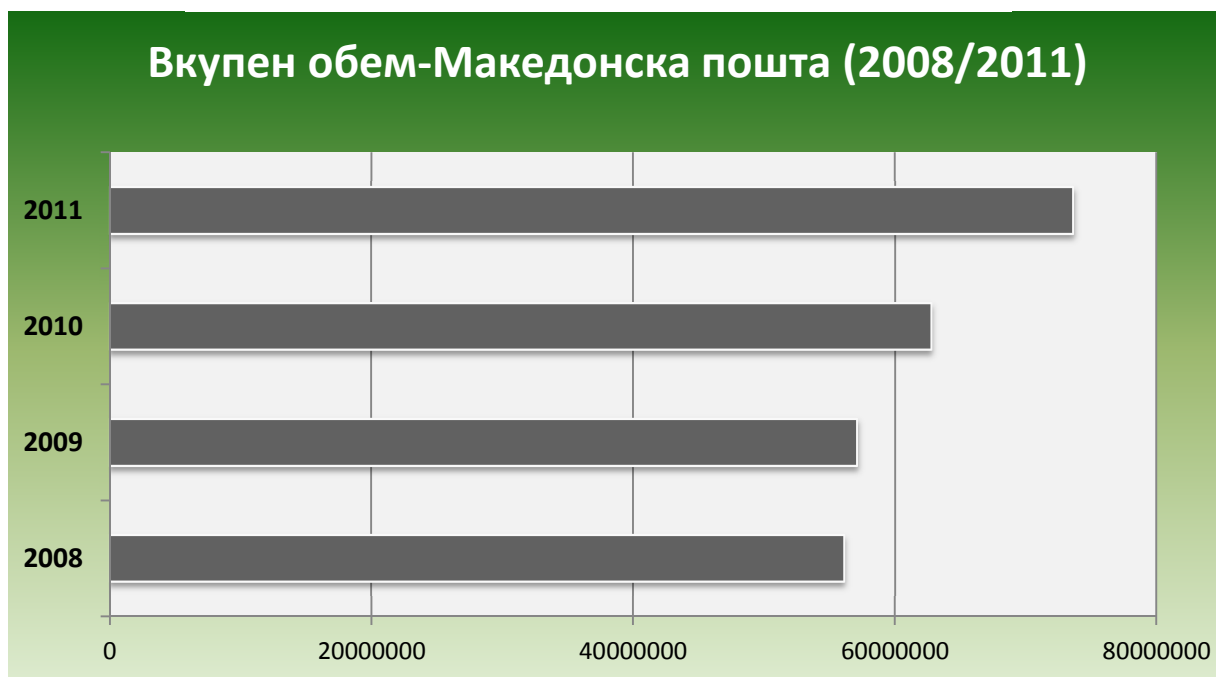
Во графикон 7 е прикажан обемот на сите поштенски и други поврзани услуги за период од 2008-2011 година. Обемот на писмоносните услуги кои ги остварила Македонска пошта има растечки индикации од 2008 до 2011 година, обичните пакети се застапени со неспоредливо помал обем од останатите и бележат пад од 2008 па се до 2011 година, како и другите останати поштенски и поврзани услуги. Кај останатите даватели најголем пораст се забележува токму кај обичните пакети кој е зголемен речиси за три пати повеќе во однос на 2009 година, додека намален е бројот на писмоносните услуги и на другите поштенски и поврзани услуги.

Графикон 7.



Податоците од Графикон 7 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%.

Графикон 8.



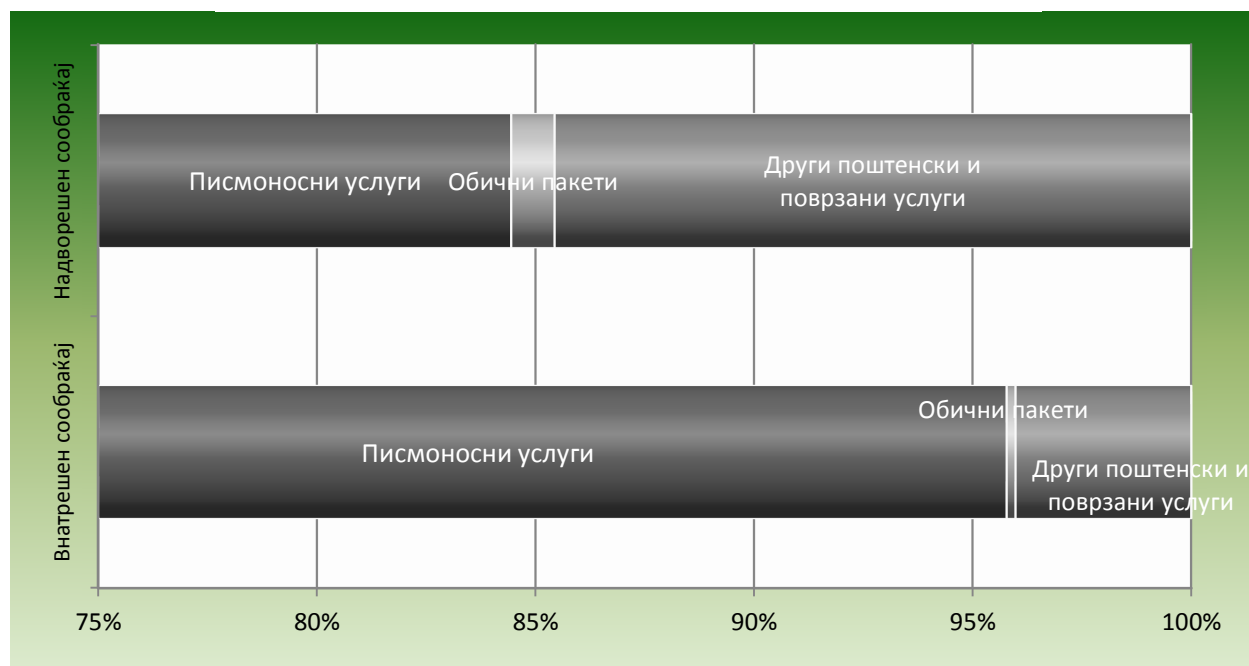
Во продолжение на ова поглавје следи статистиката за движењето на поштенскиот сообраќај во рамките на нашата држава и надвор од неа. Графикон 9 го прикажува тоа движење каде јасно се воочува дека 96,69% е внатрешен поштенски сообраќај, додека нешто повеќе од 3 проценти изнесува вкупниот поштенски меѓународен сообраќај кој се реализира надвор од нашите граници.

Графикон 9.



Од Графикон 10 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 остварени 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.

Графикон 10.



Обемот на поштенските услуги споредбено за изминатите четири години 2008/2011 година остварен од страна на Македонска пошта е следниов: бројот на писмоносните услуги расте од година во година, **односно бројот на вкупно писмоносни услуги кои ги остварил давателот на универзална услуга е зголемен за околу 18% односно за вкупно 10,994,634 пратки за разлика од минатата 2010 година кога изнесувал 59,213,326 пратки (Графикон 11).**

Графикон 11.



Графикон 12.

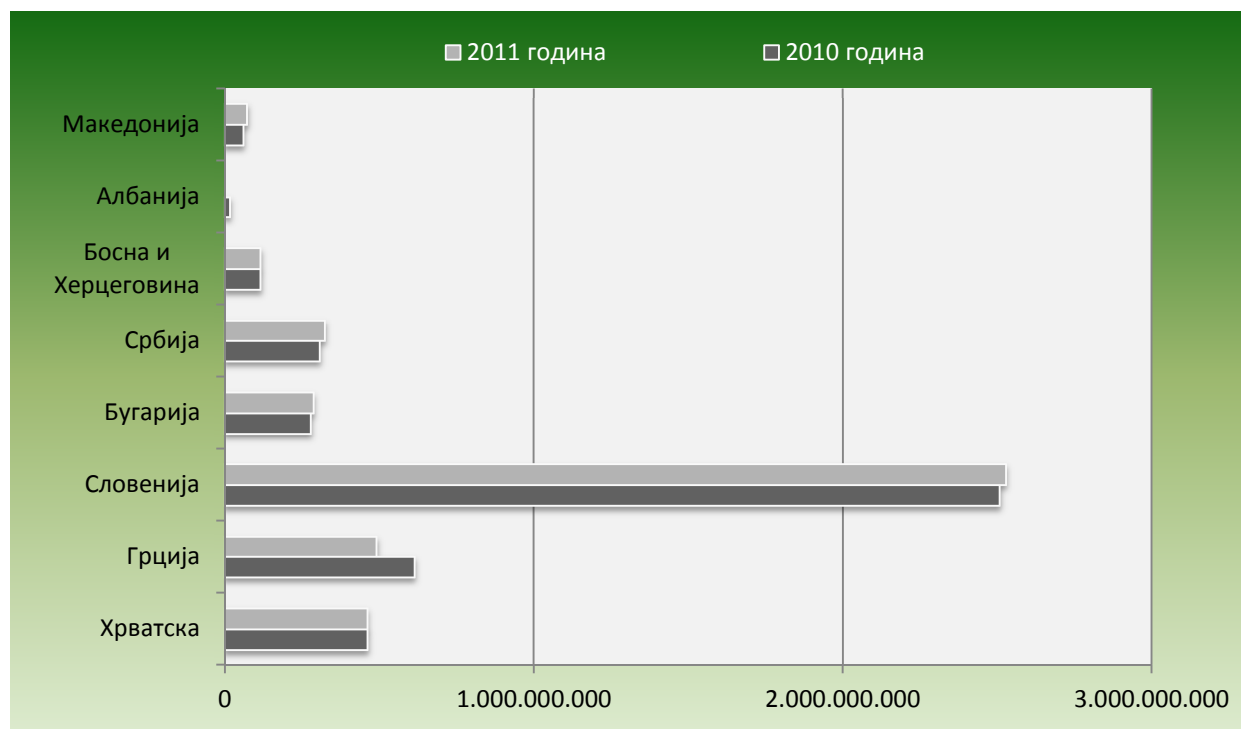


Другите поштенски и поврзани услуги се со драстично намалување во двете изминати години односно обемот на овие пратки е намален за речиси шест пати во споредба со 2009 година. И кај обичните пакети се бележи намалување од околу 40% за разлика од минатата

година. **Кај останатите даватели на поштенски услуги воочлив е фактот дека најголемо зголемување има во обемот на обичните пакети. Драстично намалување се бележи и кај другите поштенски и поврзани услуги и кај писмоносните услуги во однос на минатата 2010 година (Графикон 12).**

Во следниот графикон 13 ќе го прикажеме вкупниот обем на поштенски пратки остварени во земјите од регионот, според кој Словенија има остварено најголем обем на поштенски услуги со рекордни 2,527,833,233 пратки во 2011 година, додека најмал остварен обем на поштенски услуги има Албанија во измината година – 18,781.357 пратки. Република Македонија според обемот на поштенски услуги остварен изминатата година е измеѓу Албанија и Босна и Херцеговина со вкупен обем од 74,379,486 пратки, каде и бројот на жителството е приближно како Република Македонија. Но, доколку ја земеме како пример Словенија која исто така е со население како Република Македонија, а обемот на поштенските пратки изнесува 2.527.833.035 пратки во 2011 година, што во споредба со обемот кај нас е за далеку повеќе, мора да укажеме дека потенцијал има и мора да има во Република Македонија и во иднина треба да има зголемување на севкупниот обем на поштенските пратки што по секако ќе зависи од работата на давателите на поштенските услуги.

Графикон 13.



Извор: Universal postal union, 2012

6. Анализа на писмоносни услуги кај Македонска пошта



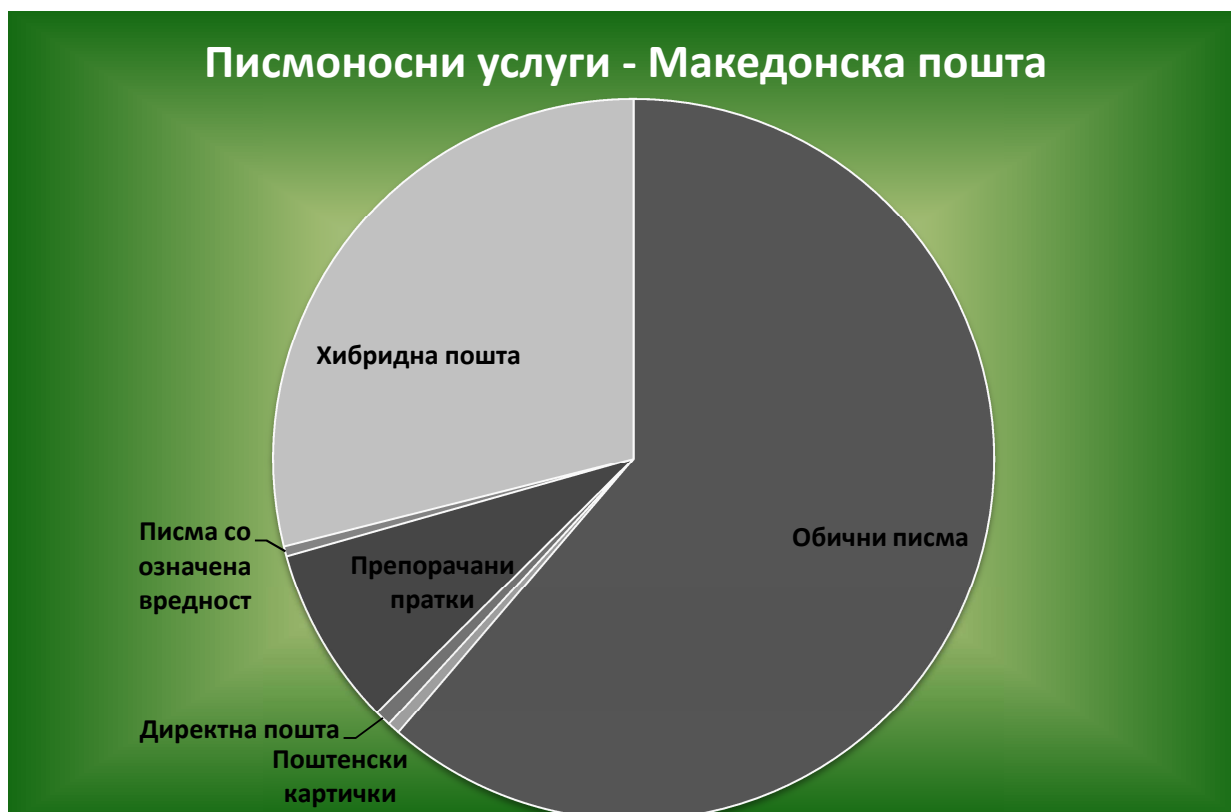
Во ова поглавје од Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Македонија во 2011 година ќе се прикаже кратка анализа на движењето на писмоносните услуги остварени во внатрешен и надворешен сообраќај од страна на Давателот на универзалната поштенска услуга – Македонска пошта. Писмоносните 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 5.

Анализа на писмоносни услуги	Македонска пошта
<u>Вкупно писмоносни пратки</u>	70,207,960
1. Обични писма	43,051,109
2. Поштенски картички	393,307
3. Директна пошта	515,763
4. Препорачани пратки	5,647,788
5. Писма со означена вредност	314,584
6. Хибридна пошта	20,285,409

Вкупниот број на писмоносни пратки кои ги остварила Македонска пошта во 2011 година изнесува 70,207,960 пратки, од кои 43,051,109 се обични писма, 5,647,788 препорачани пратки, 393,307 поштенски картички, 515,763 директна пошта, 314,584 писма со означена вредност и 20,285,409 хибридна пошта (Табела 5). Последователно на оваа анализа следи и графиконот 14 од која се гледа дека најголем обем од писмоносните пратки кои ги остварила Македонска пошта се обичните писма со вкупно 60% од вкупниот број на истите. Помалку од 30% е застапена хибридна пошта, 10% препорачаните пратки и со незначително мал процент се останатите поштенски картички, директна пошта и писма со означена вредност.

Графикон 14.



На следниот графикон 15 е претставена анализата на дел од писмоноските услуги за период од осум години односно од 2003 до 2011 година остварени од страна на Македонска пошта. Препорачаните пратки се со најголем обем и се во растечка линија од 2006 па се до 2011 година. Вредносните писма се релативно со приближен број на пратки во текот на овие осум години, додека директната пошта бележи големо зголемување во 2008-та за да понатаму следи со одредени варијации.

Графикон 15.

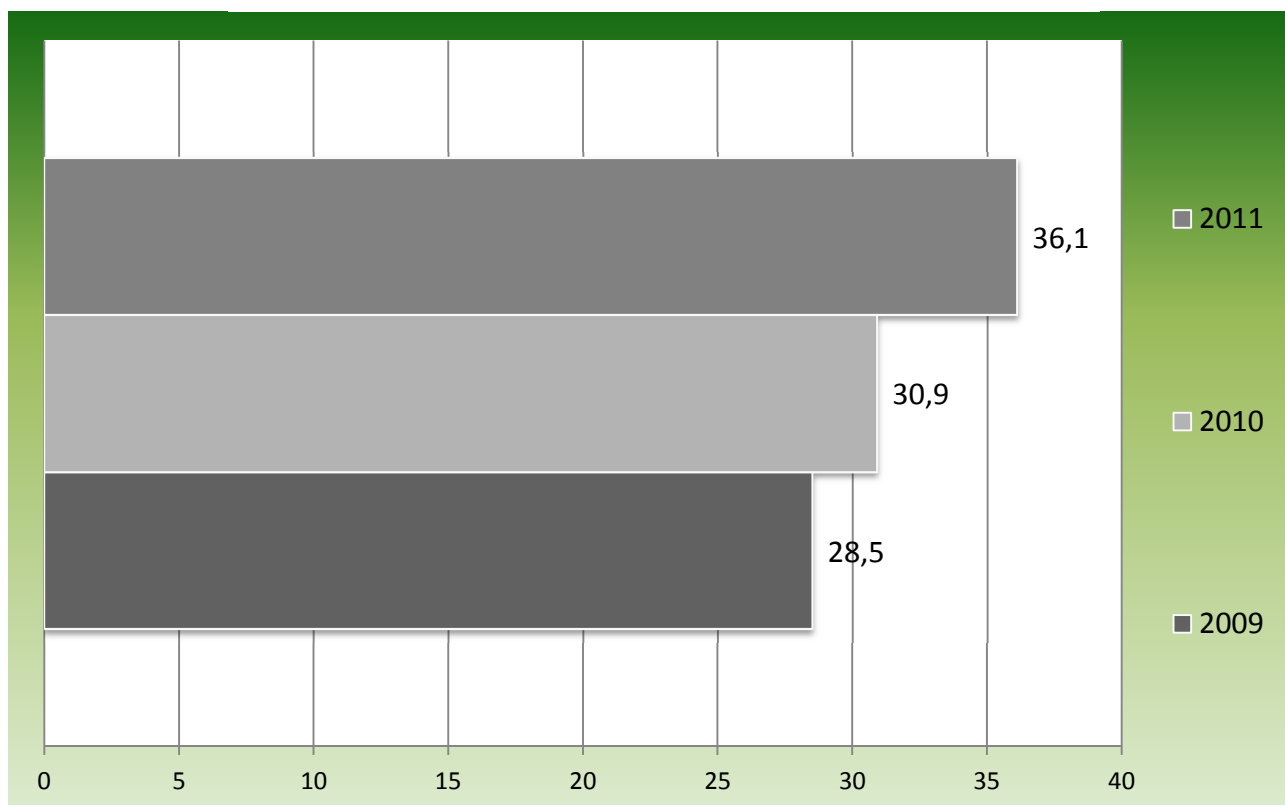


Во следната табела е прикажан бројот на пратки остварени во Република Македонија по глава на жител. Во табелата 6 прикажан е бројот на пратки по глава на жител за период од 2009-2011 година, на која се гледа дека од година во година бројот на пратки по глава на жител се зголемува. **Бројот на пратки по глава на жител во 2011-та достигнува пораст од 36,1 пратки, тоа е 5 пратки повеќе на секој жител во Република Македонија во однос на минатата 2010 година.**

Табела 6.

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

Графикон 16
Број на пратки по глава на жител споредбено - 2009/2010 година



7. Капацитет на поштенска мрежа



Точките на пристап кои го покриваат капацитетот на поштенска мрежа Македонска пошта се распоредени на 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 пошторазнесувач на 830 доставни реони кои ја покриваат цела територија на Република Македонија. Испораката на поштенски пратки се врши преку 7,050 поштенски фахови.

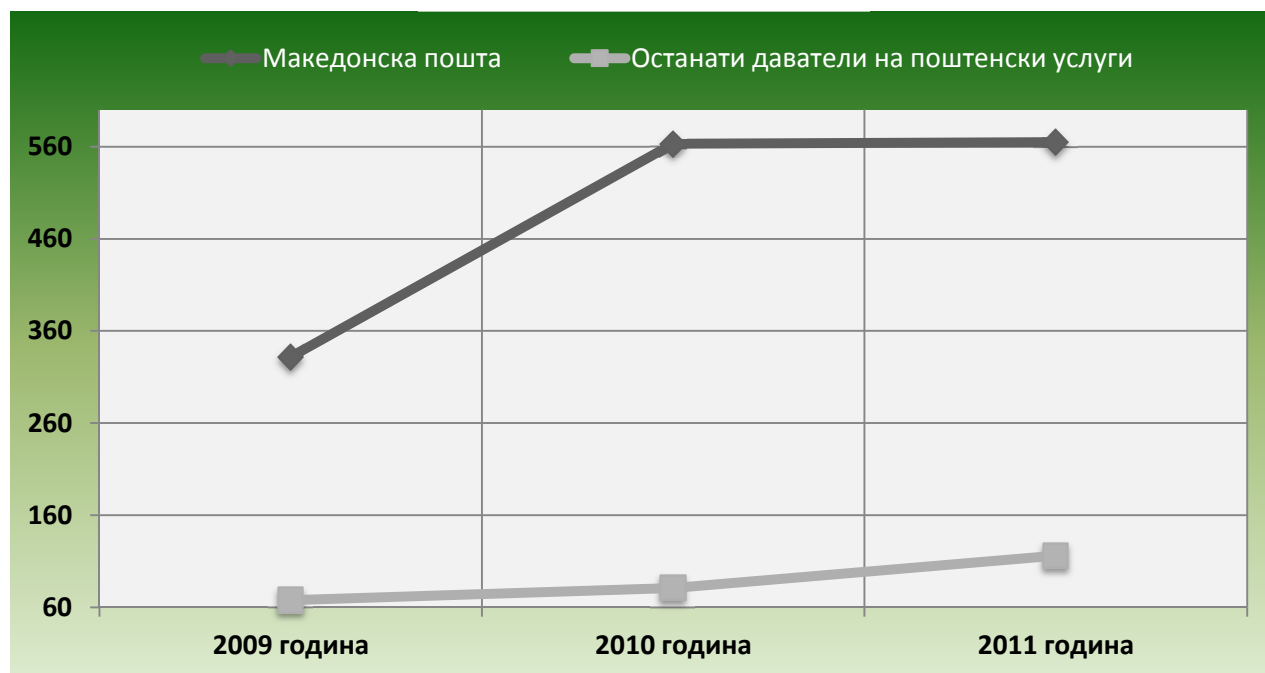
Во табелата 7 е прикажан бројот на точки на пристап кај Македонска пошта и бројот на точки на пристап со кој располагаат останатите даватели на поштенски услуги, каде се воочува

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 7.975 додека пак останатите саватели располагаат со вкупно 116 точки на пристап (Табела 7.). Вкупниот капацитет на поштенска мрежа во Република Македонија преку која се одвива целиот поштенски сообраќај изнесува 8.091 точки на пристап.

Табела 7.

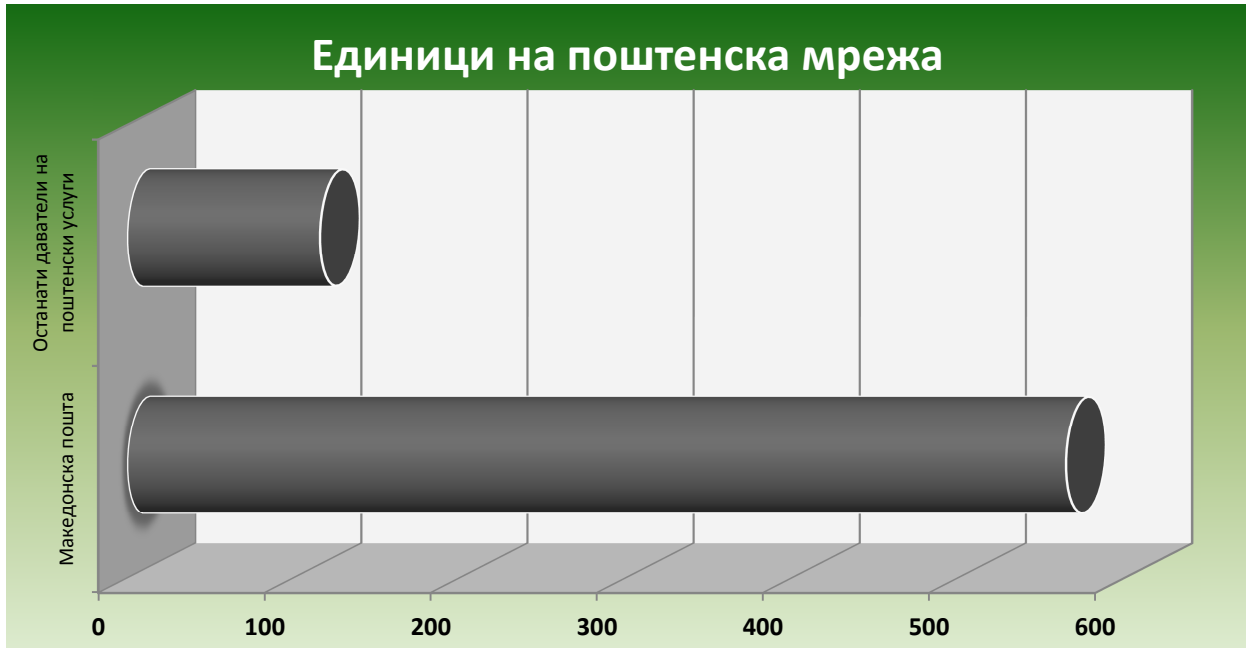
Точки за пристап	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги	Вкупно
1.Единици на поштенска мрежа	565	116	681
а) Поштенски единици за прием на поштенски пратки,			
➤ непрекинато работно време	13	/	13
➤ единици на поштенска мрежа со целосно раб.време	90	20	110
➤ единици на поштенска мрежа со скратено раб.време	227	78	205
б) Сезонска поштенска единица	3	/	3
ц) Договорни пошти	4	17	21
д) Поштенски единици за достава на поштенски пратки	228	1	229
2.Поштенски сандачиња	360	/	360
3.Поштенски фахови	7,050	/	7,050
Вкупно точки за пристап	7,975	116	8,091

Графикон 17.
Единици на поштенска мрежа

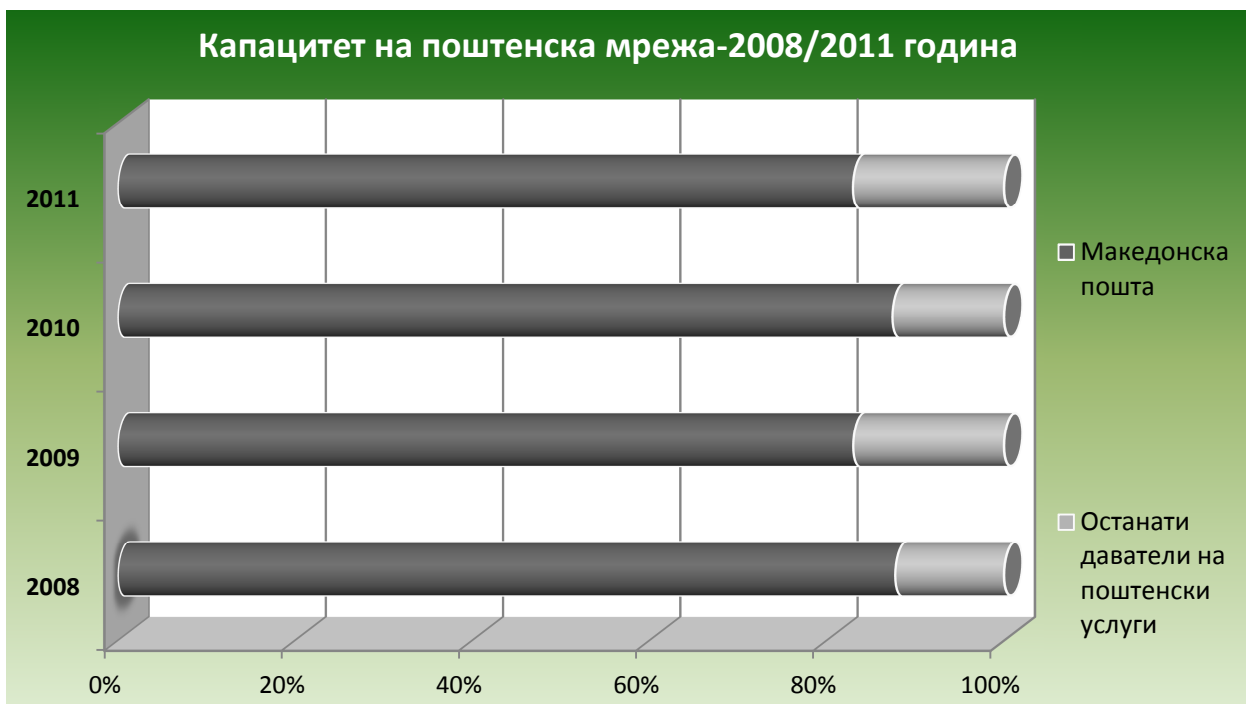


За разлика од 2010 година единиците на поштенска мрежа како дел од капацитетот на поштенска мрежа во Република Македонија во 2011 година е зголемен кај останатите даватели на поштенски услуги што е позитивен податок и што укажува дека некои даватели на поштенски услуги веќе се во фаза на развивање и проширување со можност за покривање на поголема територија а и со можност за зголемување на својот обем на пратки во иднина. Кај давателот на универзалната услуга е релативно сличен како претходната година. Бројот на единици на поштенска мрежа со кој располагала Македонска пошта е зголемен само за две поштенски единици во однос на минатата 2010 година, додека останатите даватели на поштенски услуги го зголемиле својот капацитет за 35 единици на поштенска мрежа (Графикон 17).

Графикон 18.



Графикон 19.

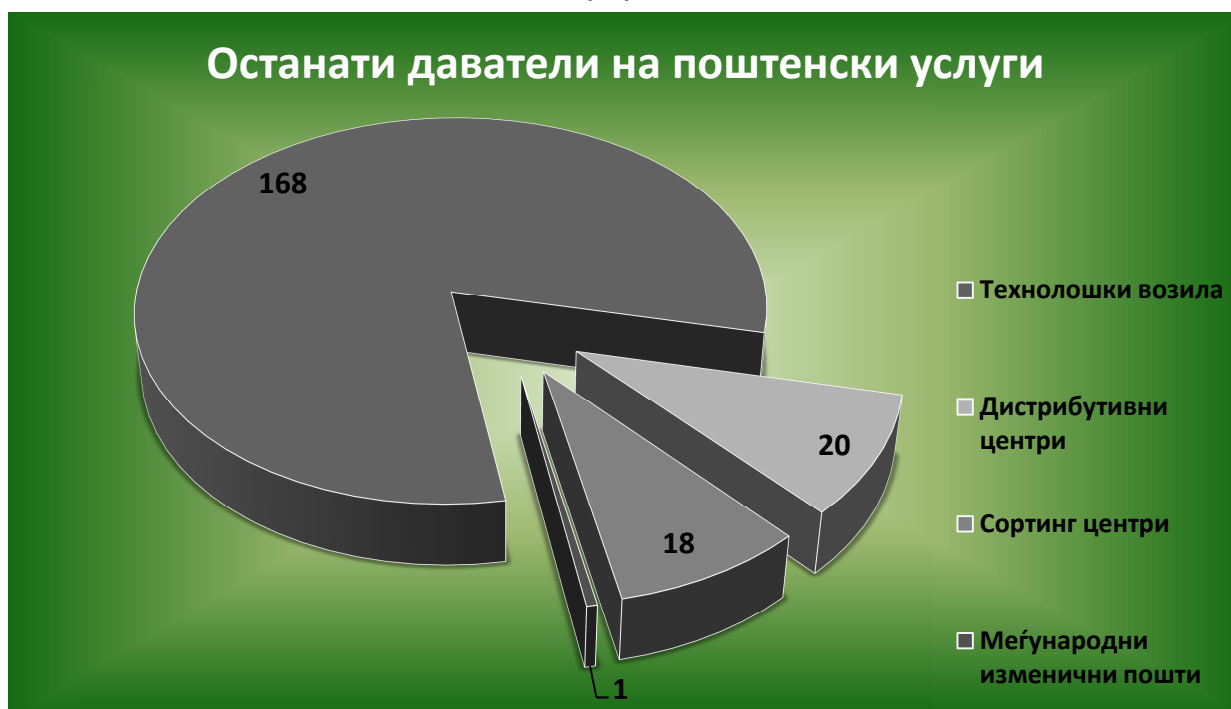


Во Графикон 20 и 21 прикажан е капацитетот на технолошки возила, дистрибутивни и сортинг центри и меѓународни изменични пошти со кои располагаат давателите на поштенски услуги. Македонска пошта располага со 132 возила, 230 дистрибутивни и 4 сортинг центри и 2 меѓународни изменични пошти. Останатите даватели располагаат вкупно со 63 возила, 14 дистрибутивни и 15 сортинг центри и една меѓународна изменична пошта.

Графикон 20.



Графикон 21.



8. Финансиски резултати **на давателите на поштенски услуги**

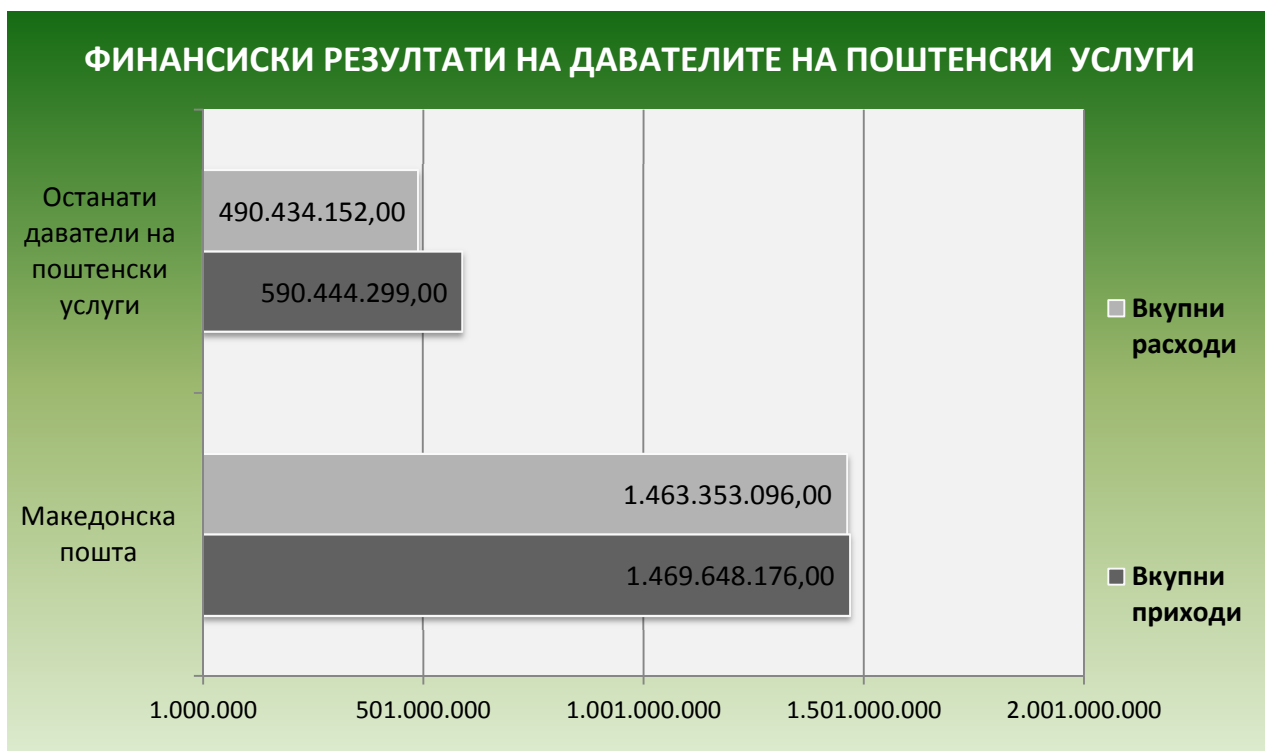


Според податоците од извештаите кои ги доставуваат давателите на поштенски услуги до Агенцијата за пошти, во следната Табела 8 се прикажани податоците за финансиските резултати кои ги оствариле давателите во 2011 година. Од табелата се гледа дека приходот од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и во меѓународен сообраќај и кај Давателот на универзалната услуга и кај останатите даватели е позитивен како и нивниот заеднички збир со што се докажува успехот на нивното работење во поштенскиот сектор како и развојот на пазарот на поштенски услуги.

Табела 8.

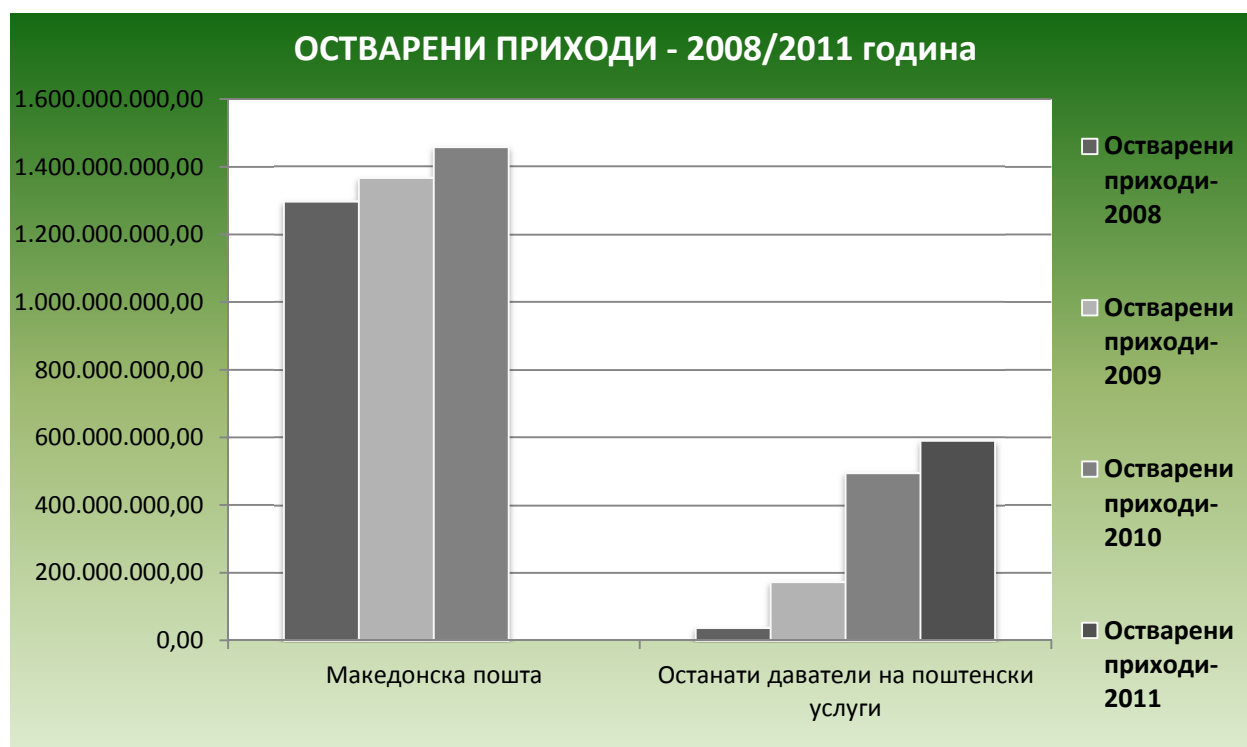
Финансиски резултати на Давателите на ПУ	Вкупни приходи од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и меѓународен сообраќај- 2011	Вкупни расходи од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2011
А.Д МАКЕДОНСКА ПОШТА	1,469,648,176	1,463,353,096
Останати даватели на поштенски услуги	590.444.299,50	490.434.152.5
Вкупно остварени финансиски резултати	2.060.092.475,50	1.953.787.248,50

Графикон 22.



Во Графикон 23 е прикажана разликата односно растот на приходот гледано 2008-2011 година, каде што и Македонска пошта и останатите даватели постигнале зголемување на нивниот вкупен приход од година во година остварен од поштенски и други поврзани услуги. Вкупниот приход што го остварила Македонска пошта во 2011 година е зголемен за 30% во однос на 2010 година. Процентот на зголемување на приходот во 2011 година кој пак го оствариле останатите даватели на поштенски услуги изнесува 16% во однос на минатата 2010 година.

Графикон 23.



9. Цени на поштенски услуги



Цените на давателот на универзална услуга ги регулира Агенцијата за пошти и за истите дава согласност. Согласно Директивите на Европската Совет и Парламентот цените треба да бидат еднакви за сите корисници на целата територија, што значи почитување на правото на недискриминација, на транспарентност и објективност. По секако дека висината на цените треба да биде базирана на трошоците за ефикасно обезбедување на услугите.

Цените за услугите кои се на слободен пазар ги формираат самите даватели на поштенски услуги, и истите треба да бидат доставени до Агенцијата. Почитување на резервираната услуга посебно се одразува преку одредување на висината на цената на овие услуги доколку се обезбедуваат.

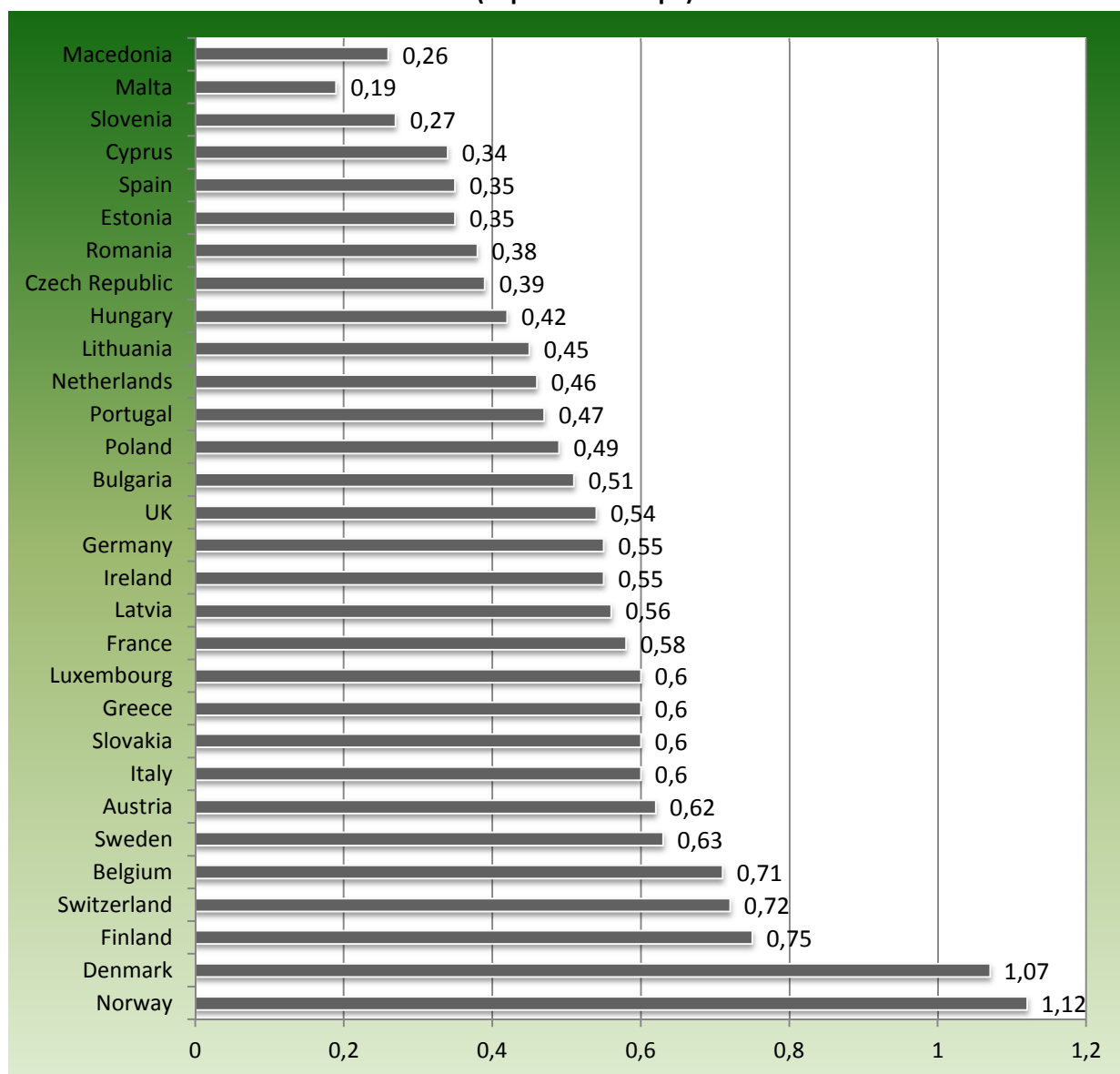
Табела 9.

Цени (20г, 1ва класа)	единица	2011	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 9 - Цени на универзална услуга од 07.06.2009 година.

Тежина/ ограничување на цена за поштенски пратки во внатрешен сообраќај		2011 година
Тежина	кг	50гр
Ограничување на цена	Национална валута	32,00
Тежина/ ограничување на цена за директна пошта		2011
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

Цена за стандардно писмо во внатрешен сообраќај во европските земји
(изразено во евра)



Извор: Deutsche Post, Letter prices in Europe 2011;

10. Квалитет на обезбедување на универзална услуга



Согласно член 31 од Законот за поштенските услуги, 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.

Согласно законската обврска која произлегува од член 4 од Правилникот за утврдување на методологијата за мониторинг врз квалитетот на универзалната поштенска услуга („Службен весник на Република Македонија“ бр. 131/2008), Македонска пошта во 2011 година има вршено мерење на квалитетот на пренос на писмоносните поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај преку независна компанија во период од 01.01 2011 до 31.12.2011. Согласно доставените податоци, мерењата се извршени според барањата на стандардот EN 13850, во кој се определени методите на мерење на пренос на поштенски пратки од приемот до доставата на поединечни писмоносни пратки.

Согласно Правилникот за барањата за квалитетот на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење, пропишаниот квалитет на пренос на писмоносни поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај изнесува:

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

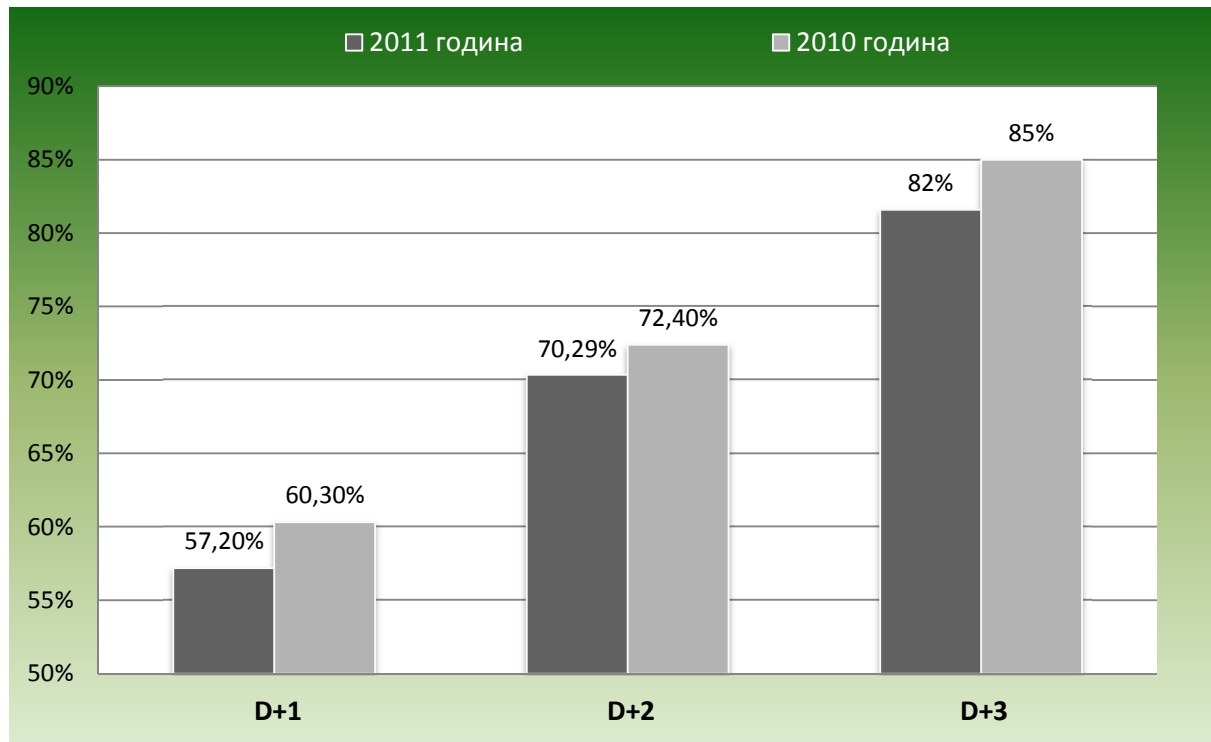
Резултатите од мерењето на квалитетот на писмоносни поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај кај давателот на универзална услуга за 2011 година (од 01.01.2011 до 31.12.2011 година) изнесува:

- 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

Во текот на мерењето ангажирани се 75 панелисти еднакво распоредени по 15-те поштенски единици, кои имаат доставени 10173 тест пратки, кои ги разменуваат меѓусебно, од кои 9169 важечки, што претставува 90,13% од сите пренесени тест пратки.

Графикон 24.

Квалитет на писмоносни поштенски пратки во внатрешниот сообраќај 2010/2011 година



Заклучоците кои можат да се изведат од доставените податоци, посочени од консултантската куќа, во врска со доставените податоци за мерење на квалитет на пренос на универзалната услуга упатуваат на недостигнување на вредности во роковите D +1, D +2 и D +3 пропишани со законската регулатива.

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.

11. Податоци за безбедност и рекламации
на поштенски пратки



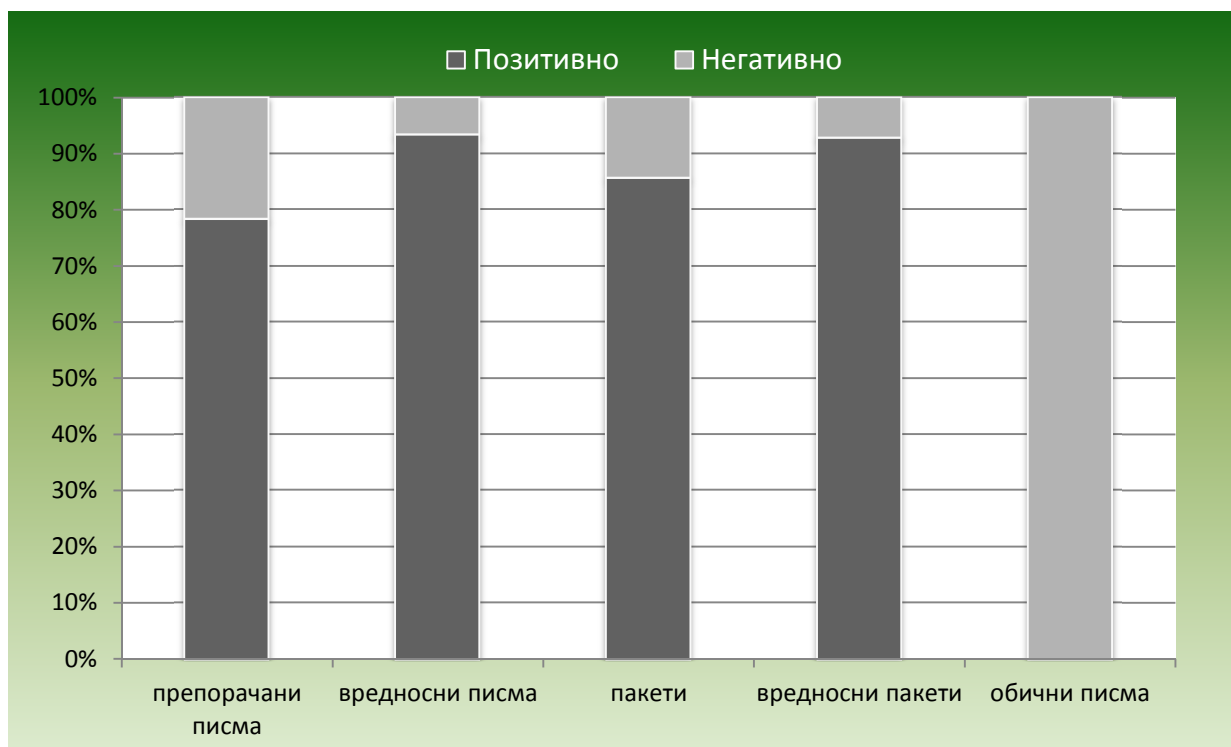
Во согласност со Законот за поштенските услуги секој корисник има право да по поднесе рекламација за поштенски пратки. Условите и начинот на поднесување на рекламација давателите на поштенски услуги се должни да ги објават на видно место во просториите за обезбедување на поштенски услуги.

Во доставените прашалници давателите на поштенските услуги ги внесуваат податоците и за поднесените рекламации. Македонска пошта во 2011 година има 3,978 рекламации, од кои најмногу за препорачани писма кои изнесуваат 94% од вкупно поднесени рекламации (Табела 10).

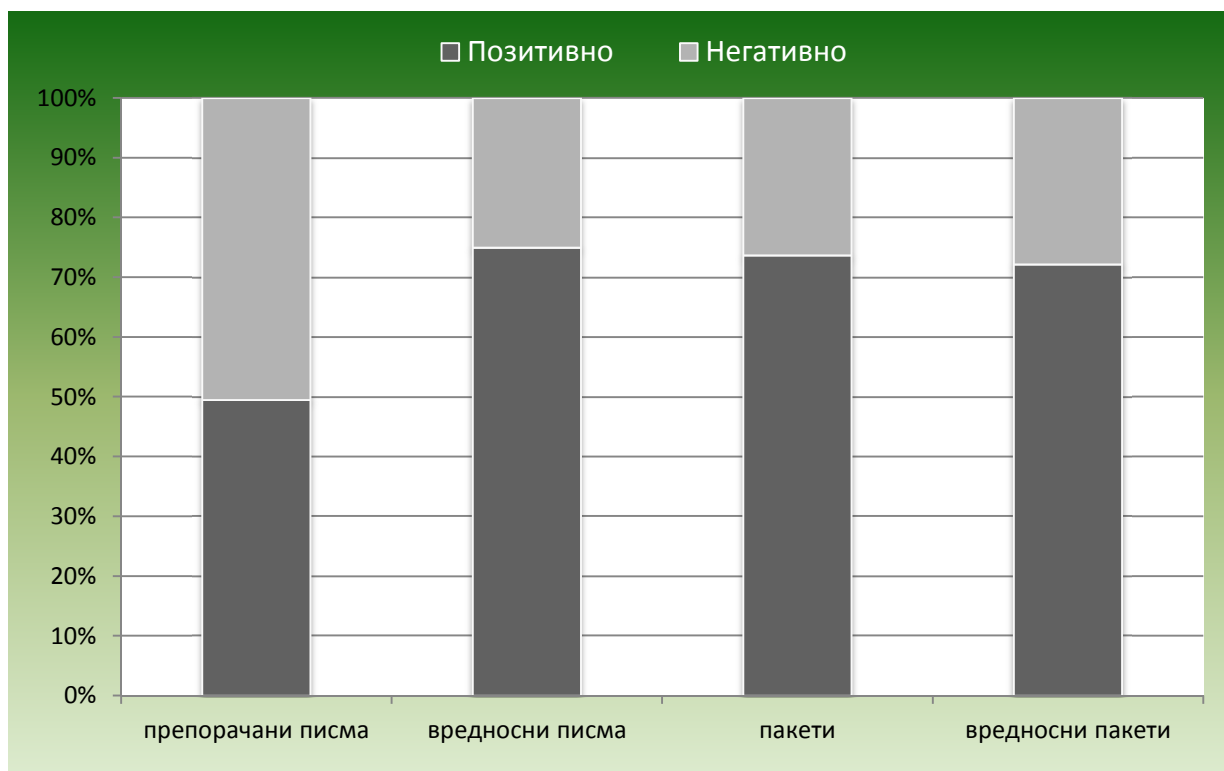
Табела 10.

Вид на пратки	Број на рекламации	
	Во внатрешен сообраќај	Во меѓународен сообраќај
Обични писма	1	0
Препорачани писма	2,904	862
Вредносни писма	15	12
Пакети	35	19
Вредносни пакети	111	18

Графикон 25.
 Процент на решени рекламации за поштенски пратки во внатрешен сообраќај
 кај Македонска пошта -2011 година

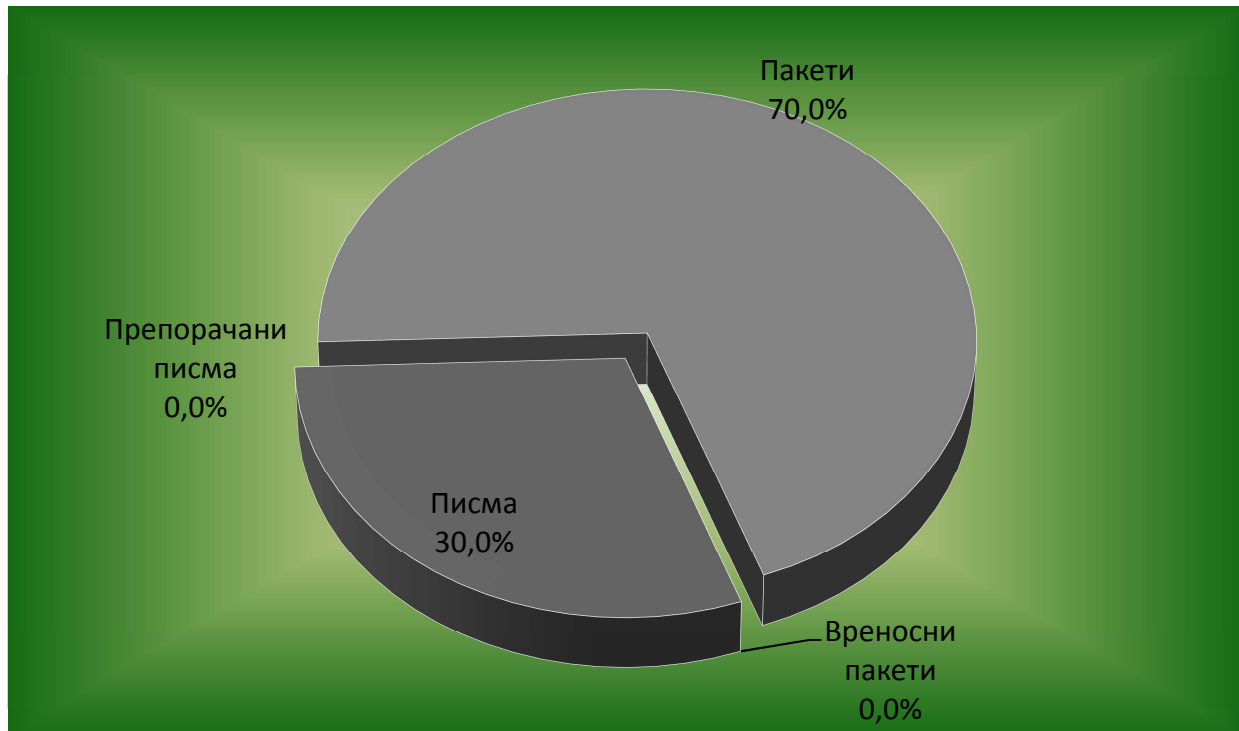


Графикон 26.
 Процент на решени рекламации за поштенски пратки во меѓународен сообраќај кај
 Македонска пошта-2011 година



При анализа на графиконите 25 и 26 по однос на поднесени рекламации кај Македонска пошта од вкупно поднесени рекламации и во внатрешен и во меѓународен поштенски сообраќај 3,320 рекламации се решени позитивно односно 80% од вкупниот број на рекламации за што е исплатена оштета во износ од 307,818 илјади денари.

Графикон 27.
Процент на рекламации за поштенски пратки кај останати даватели на поштенски услуги



По однос на бројот на рекламации кај Македонска пошта во поглед на обезбедување на универзалната услуга во споредба со 2010 година (Графикон 28), бројот на рекламации за 2011 година е зголемен за 9,8% што е и за очекување со оглед на лошите резултати од брзината на достава на поштенските пратки, податоци прикажани во глава 10. Квалитет на обезбедување на поштенски услуги. Неминовно е Македонска пошта да работи на подобрување на брзината на достава, што ќе се рефлектира позитивно и на квалитетот општо, а одразено преку намалување на бројот на рекламации те.

Графикон 28.
Процент на рекламации (Македонска пошта) – споредбено 2010/2011 година

