СТАТИСТИЧКИ ИЗВЕШТАЈ ЗА ПОШТЕНСКИТЕ АКТИВНОСТИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА ВО 2014 ГОДИНА

Скопје, октомври 2015 година

СОДРЖИНА

ВОВЕД..3

1. Даватели на поштенски услуги 3

1.1 Давател на универзална услуга...3

1.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар...4

2. Основни дефиниции..5

3. Методологија..5

4. Податоци за вработените во поштенскиот сектор...7

5. Вкупен обем на поштенскиот пазар...10

5.1 Македонска пошта..10

5.1.1 Анализа на поштенскиот сообраќај кај Македонска пошта......................11

5.1.1.1 Анализа на пратки за коресподенција кај Македонска пошта 12

5.1.1.2 Анализа на пакети кај Македонска пошта 14

5.2 Анализа на обемот на поштенските пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 15

6. Точки за пристап до поштенските услуги..21

6.1 Македонска пошта..21

6.1 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар....................23

7. Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги.......................................24

7.1 Вкупни приходи кај даватели на поштенските услуги во 2013 година.............24

8. Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки....................................26

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.

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 регулирање 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.

Во функција на извршување на својата надлежност од член 25 од Законот за поштенските услуги, Агенцијата изготви прашалник со цел изготвување анализа на пазарот на поштенските услуги во Република Македонија.

1. ***Даватели на поштенски услуги***

Со Законот за поштенските услуги е дефинирано давателот на универзалната услуга да има ексклузивно право да ја обезбедува резервираната услуга со тежина до 50 грама до 31 декември 2016 година.

1.1 Давател на универзална услуга

Универзалната услуга со закон е дефинирана како услуга од јавен интерес која треба да се обезбедува по пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Македонија. Акционерското друштво за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ во државна сопственост е давател на универзалната услуга во Република Македонија врз основа на Индивидуална дозвола издадена од страна на Агенцијата. Врз основа на индивидуалната дозвола давателот на универзалната услуга се стекнува и со правото за обезбедување на резервираната услуга до 50 грама.

Во Извештајот Акционерското друштво за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ во државна сопственост се наведува под името Македонска пошта.

1.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

Со Законот за поштенските услуги се создадени услови поштенските услуги да се обезбедуваат од страна на секое заинтересирано правно и ли физичко лице кое ќе достави нотификација до Агенцијата, а кое ги исполнува минималните услови предвидени со законската регулатива. Врз основа на нотификацијата Агенцијата издава општо овластување во кое се наведени правата и обврските со кое се стекнува давателот на поштенските услуги.

Бројот на давателите на слободниот поштенски пазар постојано се менува и зголемува во однос на првите почетоци кога беа издадени и првите одобренија за обезбедување на поштенските услуги. Заклучно со 2014 година на пазарот на поштенските услуги работат вкупно 23 даватели на поштенски услуги.

- *ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје*
- *ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ*
- *ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје*
- *СПИДИ ДИЛИВЕРИ ДОО Скопје*
- *Глобко логистик ДОО Скопје*
- *Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола*
- *РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ увоз-извоз Скопје*
- *ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ*
- *СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ*
- *ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје*
- *ВИЗАРД ДЕЛИВЕРИ ДОО Скопје*
- *ЈОКАМ пошта 2011 ДООЕЛ*
- *Брза пратка ДООЕЛ Скопје*

- *ДелЦо ДООЕЛ Скопје*
- *МЕРЏАНОСКИ ТП – Тетово*
- *ДМ-Компани увоз-извоз ДООЕЛ Прилеп*
- *ГЛОБАЛ МЕССАГЕ СКОПЈЕ*
- *ИН ТАКСИ ДОО - Подружница 6 ИН ПОШТА*
- *Прологис сервис ДООЕЛ*
- *Екстра 03 ДООЕЛ*
- *Казабланка Џокер ДООЕЛ*
- *Деливери Филип ДООЕЛ*
- *Курир експрес ДООЕЛ*

2. Основни дефиниции

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.

3. Методологија

Во Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2013 година систематски ќе бидат прикажани следниве параметри:

- ***Податоци за вработени во поштенскиот сектор;***
- ***Вкупен обем на поштенскиот пазар;***
- ***Анализа на обезбедени поштенски услуги кај давател на универзална услуга;***
- ***Анализа на обезбедени поштенски услуги кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар;;***
- ***Точки за пристап до поштенските услуги;***
- ***Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги;***
- ***Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки.***

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 со цел анализа на пазарот на поштенските услуги во Република Македонија за 2014 година споредбено со податоците добиени од 2008 година до 2013 година. 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 2014 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.

Од 23 даватели на поштенски услуги кои работат во 2014 година, пополнети извештаи до агенцијата имаат доставено 21 давател на поштенски услуги, и кои се предмет на овој статистички извештај.

4. ***Податоци за вработените во поштенскиот сектор***

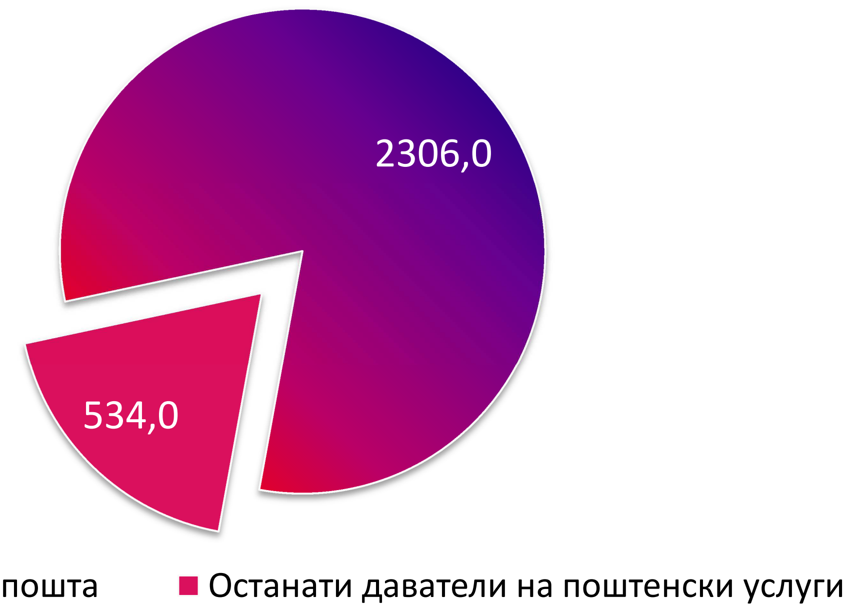
Бројот на вработени во поштенскиот сектор во 2014 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,840 лица, од кои 2,306 се вработени во Македонска пошта, а останатите 534 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Слика 1).

Бројот на вработени во Македонска пошта во 2014 година е зголемен во однос на претходната година за 4%. Исто така, бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги се зголемува за 14%, што покажува постојано зголемување на конкуренцијата на пазарот, што е докажано и преку зголемување на обемот на поштенски пратки кај Давателите на поштенски услуги на целиот пазар.

Слика 1: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор

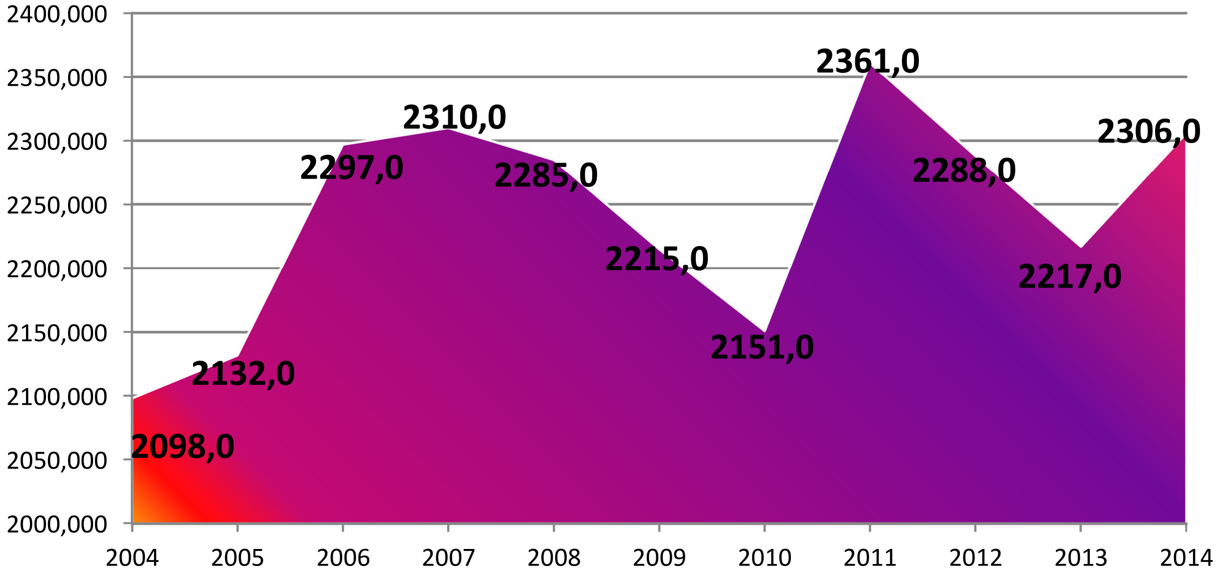
Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор	2008 година	2009 година	2010 година	2011 година	2012 година	2013 година	2014 година
А.Д. Македонска пошта	2,285	2,215	2,151	2,361	2,288	2,217	2,306
Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар	186	258	239	314	381	466	534

Слика 2: Број на вработени во поштенскиот сектор во Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар – 2014 год.

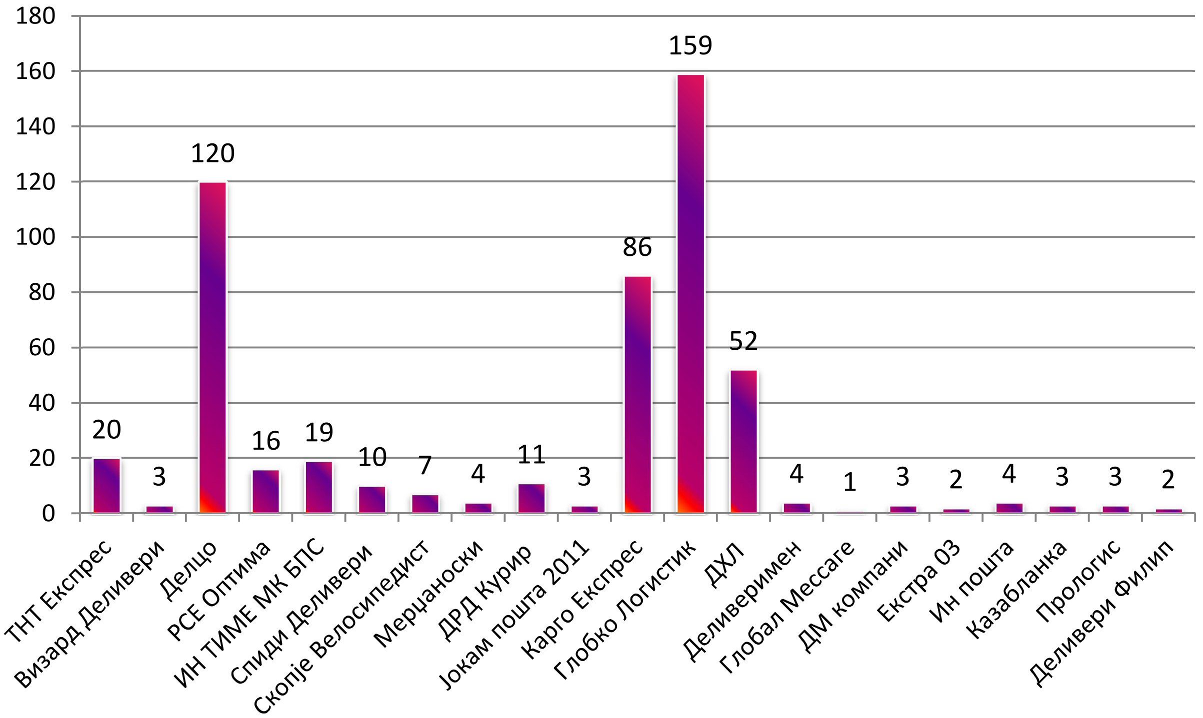


Бројот на вработените во поштенскиот сектор изнесува вкупно 0.4 % од вкупниот број на вработени лица во Република Македонија.

Слика 3: Број на вработени во Македонска пошта - 2004/2014 година



Слика 4: Број на вработени кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар



5. Вкупен обем на поштенскиот пазар

Обемот на поштенскиот пазар во Република Македонија во 2014 година изнесува 49,906,786 милиони поштенски пратки податок кој сметајќи на ниво на вкупниот пазар изнесува намалување од 2,3 % во споредба со 2013 година. Но, забележително е дека ова процентот на намалување на вкупниот обем е резултат на намалувањето на обемот кај Македонска пошта, додека кај давателите на слободниот пазар се забележува зголемување од 19,3 % на вкупниот обем на поштенски пратки.

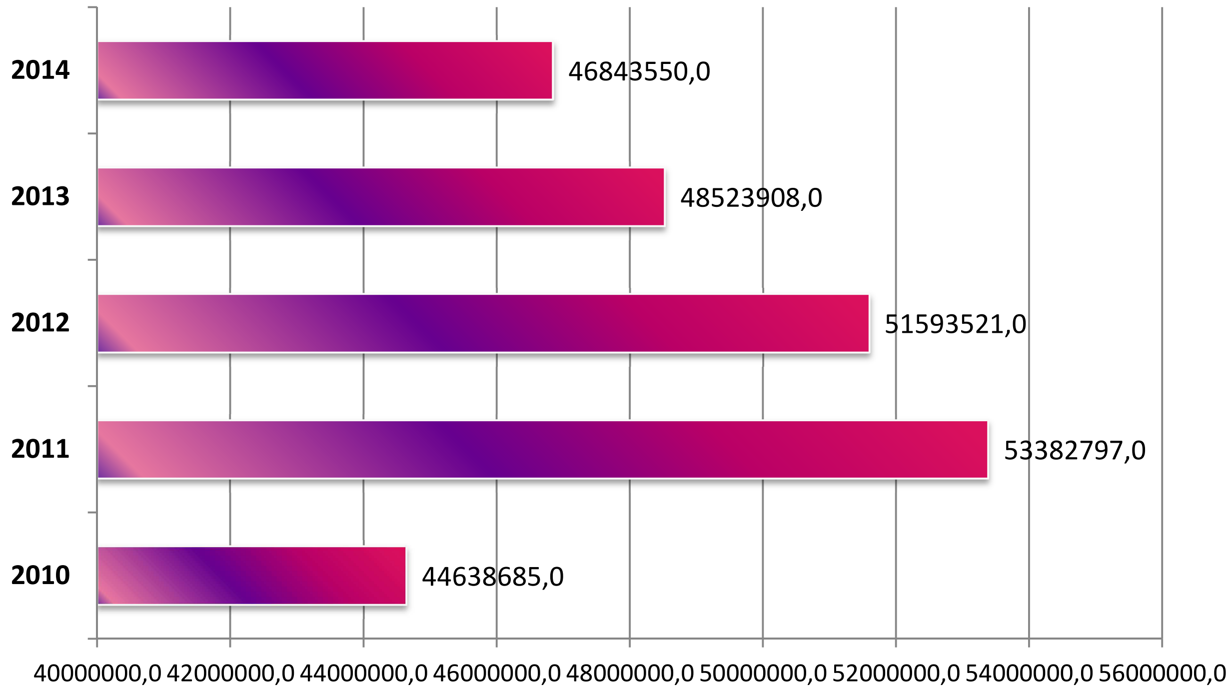
Слика 5: Вкупен обем на поштенскиот пазар 2014/2013 година

	2013 година	2014 година
Македонска пошта	48,523,908	46,843,550
Даватели на поштенски услуги на слободниот пазар	2,565,984	3,063,236
Вкупен обем	**51,089,892**	**49,906,786**

5.1 Македонска пошта

Во текот на 2014 година Македонска пошта остварила вкупен обем од 46,843,550 милиони поштенски пратки, при што може да се забележи намалување од 3,5% во однос на 2013 година.

Слика 6: Вкупен обем -Македонска пошта (2008/2014 година)



5.1.1 Анализа на поштенскиот сообраќај кај Македонска пошта

Доколку се анализираат поединечно видовите на услугите кои ги обезбедува Македонска пошта се воочува намален обем на сите видови поштенски услуги поединечно споредбено со 2013 година.

Слика 7: Вкупен поштенски сообраќај кај Македонска пошта

	2013 година	**2014 година**
ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ	48,523,988	46,843,550
а) Пратки за коресподенција	45,010,631	44,373,114
- обични писма	39,024,506	38,764,822
- препорачани писма	5,679,682	5,319,638

- вредносни писма	306,443	288,654
б) директна пошта	476,270	341,666
г) мали пакети	0	0
д) пакети	134,234	116,012
ѓ) печатени работи	2,902,853	2,032,758

5.1.2 Анализа на пратки за коресподенција кај Македонска пошта

Од вкупно оствареniot поштенски сообраќај во Македонска пошта во 2014 година, најголем процент 94.7% заземаат услуги остварени од обезбедување на пратките за коресподенција, и тоа 82.7 % обичните писма.

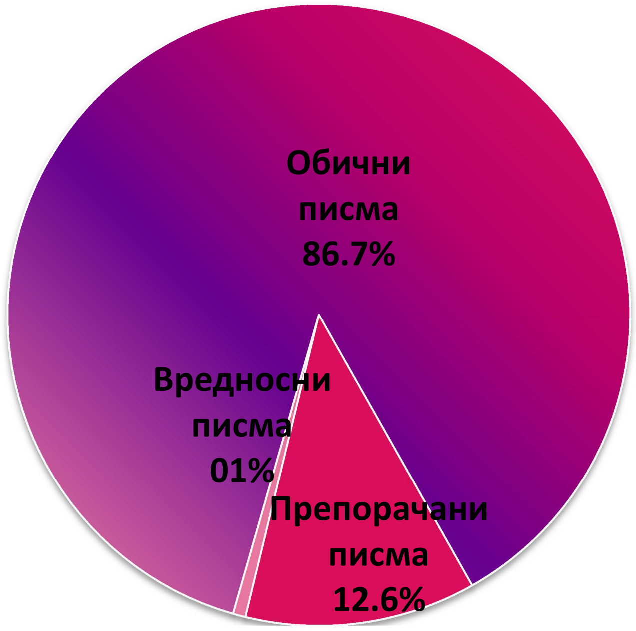
Слика 8 :Обем на пратки за коресподенција – Македонска пошта 2011-2014

	2011 година	2012 година	2013 година	2014 година
Вкупен обем на пратки за коресподенција	49,925,548	48,157,020	45,010,631	44,373,114

Следејќи ги податоците од табелата се гледа дека вкупниот обем на ***пратки за коресподенција*** наназад неколку години постојано опаѓа и тоа за значителни 7,9% во однос на 2012 година, односно за 11,2 % во однос на 2011 година.

Од вкупниот обем на пратките за коресподенција во групата на обични писма отпаѓа 86.7% (слика 9.). Анализата не може да покаже во кој процент овие обични писма потпаѓаат под резервираната услуга од причина што не постои евиденција за процентот на обезбедени писма со тежина до 50 грама.

Слика 9: Анализа на писма – Македонска пошта 2014 година



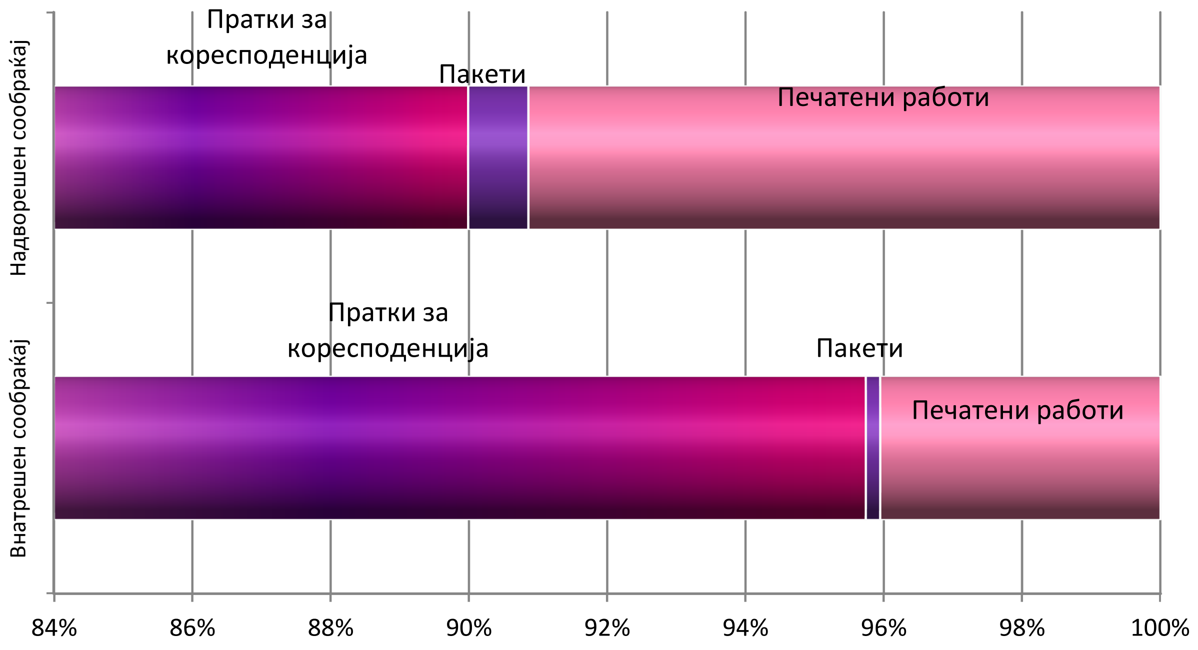
Слика 10: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга кај Македонска пошта 2014 година

Слика 11: Број на поштенски пратки пренесени во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај – Македонска пошта 2014 год.

Вид на пратка	Македонска пошта	
	Внатрешен сообраќај	Меѓународен сообраќај
Пратки за коресподенција	41,771,154	2,601,960
Пакети	90,828	25,184
Печатени работи	1,768,508	264,250

Македонска пошта остварениот обем на поштенските услуги најмногу го генерира од обезбедување на услугите во внатрешен поштенски сообраќај и тоа значителни 94 % од остварениот сообраќај е од пратки во внатрешен сообраќај.

Слика 12: Сообраќај по вид на пратки кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2014 година



Во внатрешниот поштенски сообраќај обезбедувањето на пратките за кореспонденција е повеќе од 96%, додека за обезбедувањето на останатите услуги отпаѓа помалку од 4%.

5.1.3 Анализа на пакети кај Македонска пошта

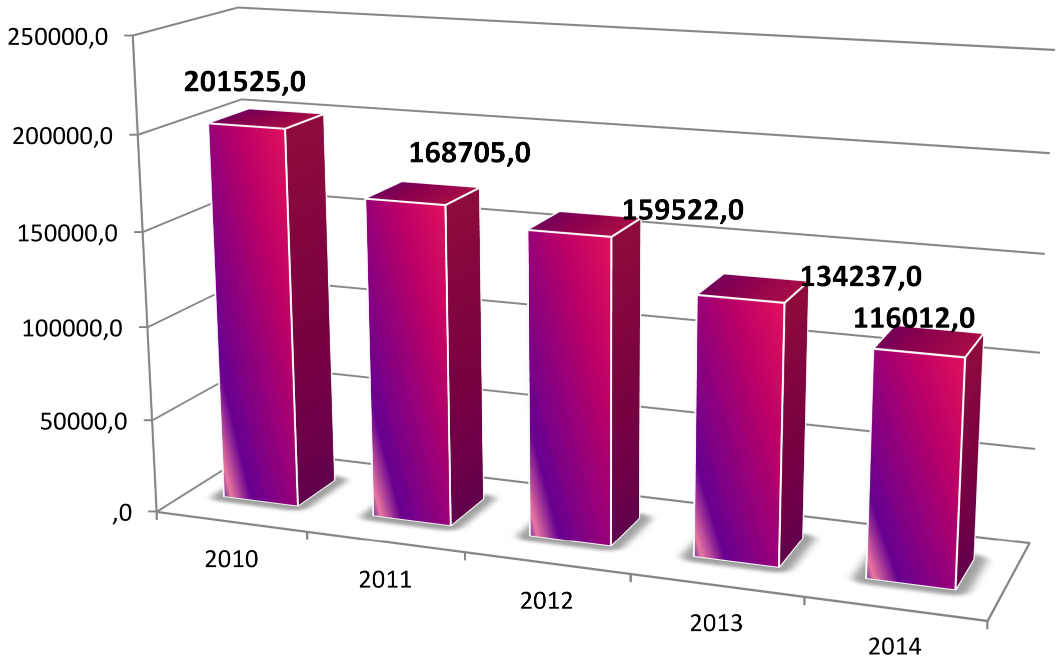
Негативниот тренд на опаѓање на обемот на поштенските пратки забележан во 2014 година кај Македонска пошта се отсликува посебно кај обезбедувањето на услугата – пакети.

Слика 14: Број на пакети – Македонска пошта 2010 -2014 год.

Македонска пошта	2010 година	2011 година	2012 година	2013 година	2014 година
Пакети	201.525	168.705	159.522	134.234	116.012

Анализата на обемот на пакети во Македонска пошта за 2014 година укажува на намалување на обемот дури 14% во однос на 2013 година. Овој тренд на намалување на обемот на пакети кај Македонска пошта е забележан последователно во неколку години наназад, па процентот на намалување во однос на 2010 година изнесува забележителни 43%.

Слика 15: Анализа на пакети – Македонска пошта 2010-2014 год.



5.2 Анализа на обемот на поштенските пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

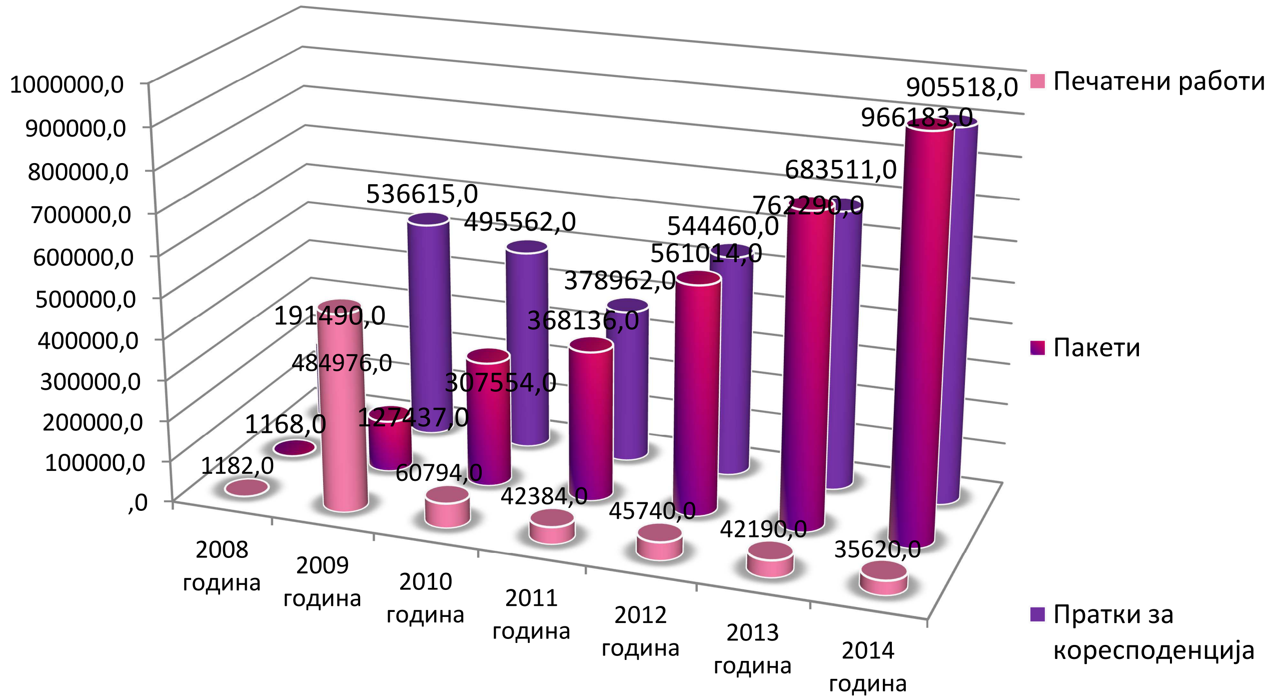
Со формирањето на Агенцијата за пошти и со отпочнување со регулацијата на пазарот на поштенските услуги, конкуренцијата во обезбедувањето на поштенските услуги во Република Македонија се повеќе се развива, што е поврзано со развојот и унапредувањето на транспарентните услови за обезбедување на поштенските услуги. Бројот на даватели на поштенски услуги на слободен пазар се зголемува од година во година. Конкуренцијата е голема, пазарот е исто така голем и разновсен, но место има само за најуспешните. Од година во година се појавуваат се повеќе нови даватели на поштенски услуги, некој од нив успеваат да се сврстат помеѓу најдобрите, некои пак недоволно храбри откако ќе сфатат дека ова не е така едноставен пазар, се откажуваат. Еве ги параметрите кои ги оствариле 23те вкупно даватели во 2014 година.

Слика 16: Вкупен поштенски сообраќај кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2014 година

	2014 година
ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ	3,063,236
1. Пратки за коресподенција	905,518
а) Писма	905,518
- експресни услуги	174,020
- курирски услуги	73,744
- препорачани услуги	609,599
- вредносни услуги	1,589
- други услуги	46,566
2. Мали пакети	4,218
3. Директна пошта	983,595

- адресирани пратки	72,209
- неадресирани пратки	911,386
4. Пакети	966,183
5. Печатени работи	35,620
6. Други поштенски пратки	164,486

Слика 17: Обем на поштенски услуги (2008/2014) – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар



Слика 18: Обем на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2011-2014 год.

	2011 година	2012 година	2013 година	2014 година
Пратки за коресподенција	240,591	447,204	683,511	905,518

Од сликата јасно се гледа движењето на обемот на пратките за коресподенција кај давателите на слободниот поштенски пазар, се бележи пораст од значителни **32 % во**

однос на 2013 година кај пратките за коресподенција или 276 % во однос на 2011 година. *Овој податок е јасен показател дека и понатаму конкуренцијата зазема добар дел од пазарот на пратките за коресподенција и компаниите кои работат на слободен пазар стануваат достоен конкурент на Давателот на универзална услуга.*

Слика 19: Анализа на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар - вкупно 2014 година

Обезбедувањето на пратките за коресподенција кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар е најконцентрирана во делот на препорачаните писма, кои опфаќаат процент од 68%, што укажува дека корисниците се повеќе бараат услуги со кои се гарантира нивната безбедност искажана преку можноста што ја нудат ваквите услуги.

Слика 20: Обезбедување на услугата -пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2010/2014 година

	2010 година	2011 година	2012 година	2013 година	2014 година
Пакети	307,554	368,136	561,014	762,290	966,183

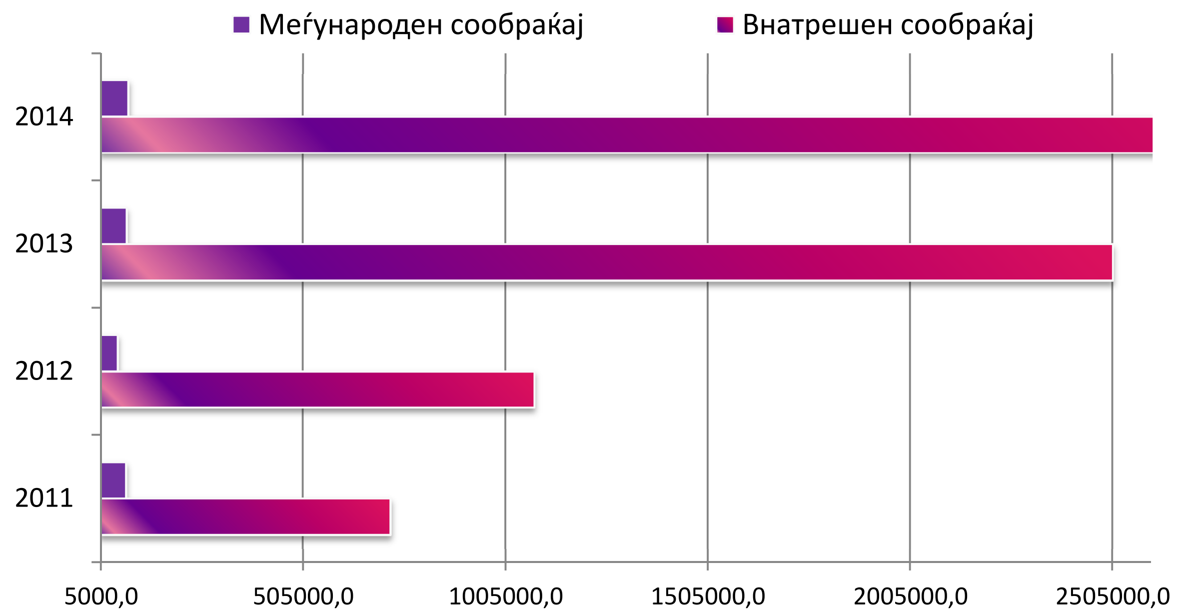
Наведените податоци за обезбедување на услугата – пакети укажуваат на зголемување на обемот на овие услуги и тоа од 2010 година за **214%, <u>а 26% зголемување на обемот на пакети во однос на 2013 год.</u>**

Слика 21: Обезбедување на поштенските услуги по вид на сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014 година

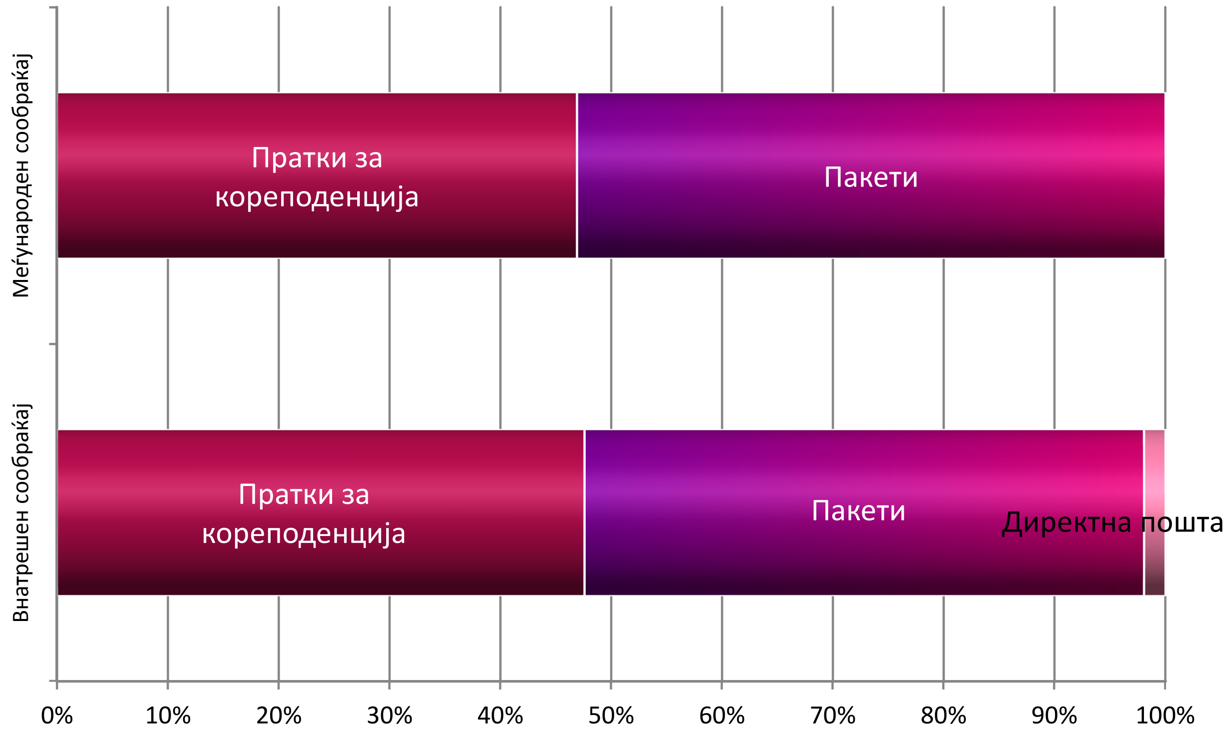
Слика 22: Обем по вид на пратка обезбедени во внатрешен и меѓународен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014 година

Вид на пратка	Внатрешен сообраќај	Меѓународен сообраќај
Пратки за коресподенција	874,112	34,676
Пакети	926,948	39,235
Печатени работи	35,620	0

Слика 23: Остварен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014 година



Слика 24: Сообраќај по вид на пратки во меѓународен и внатрешен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014 година

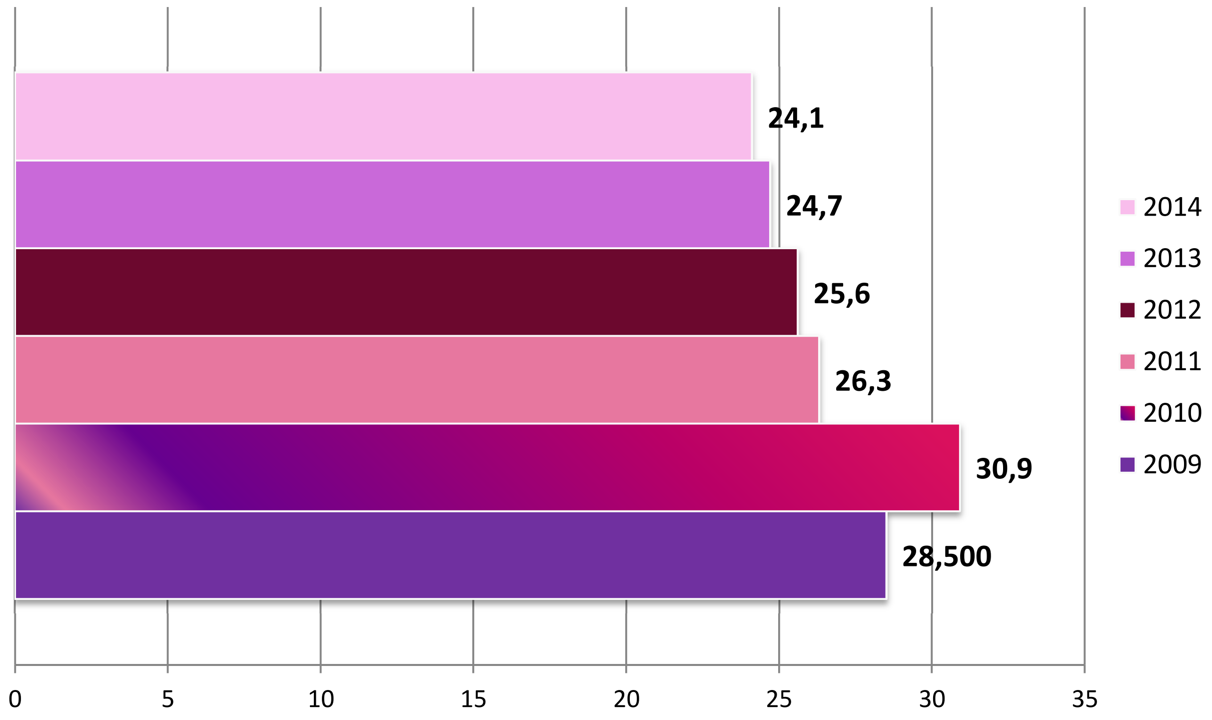


Во внатрешниот сообраќај давателите на слободниот пазар најмногу обезбедуваат пратки за коресподенција во процент од 48 %, пакети во процент од 50 % и директна пошта од 2 %.

Слика 25: Остварени поштенски пратки во Република Македонија *по глава на жител-2014 година*

	2009 год.	**2010 год.**	**2011 год.**	**2012 год.**	**2013 год.**	**2014 год.**
Број на пратки по глава на жител	28,5	30,9	26,3	25,6	24,7	24,1

Слика 26: Број на пратки по глава на жител споредбено - 2009/2014 година



И во оваа, 2014 година, трендот на опаѓање на пратките по глава на жител се намалуваат. Така, ако бројот на пратки лани изнесуваше 24,7 оваа година е намален на 24,1 пратка по глава на жител, додека намалувањето од рекордно високиот износ од дури 30 пратки по глава на жител во 2010 година, оваа година изнесува 23% помалку.

6. Точки за пристап до поштенските услуги

6.1 Македонска пошта

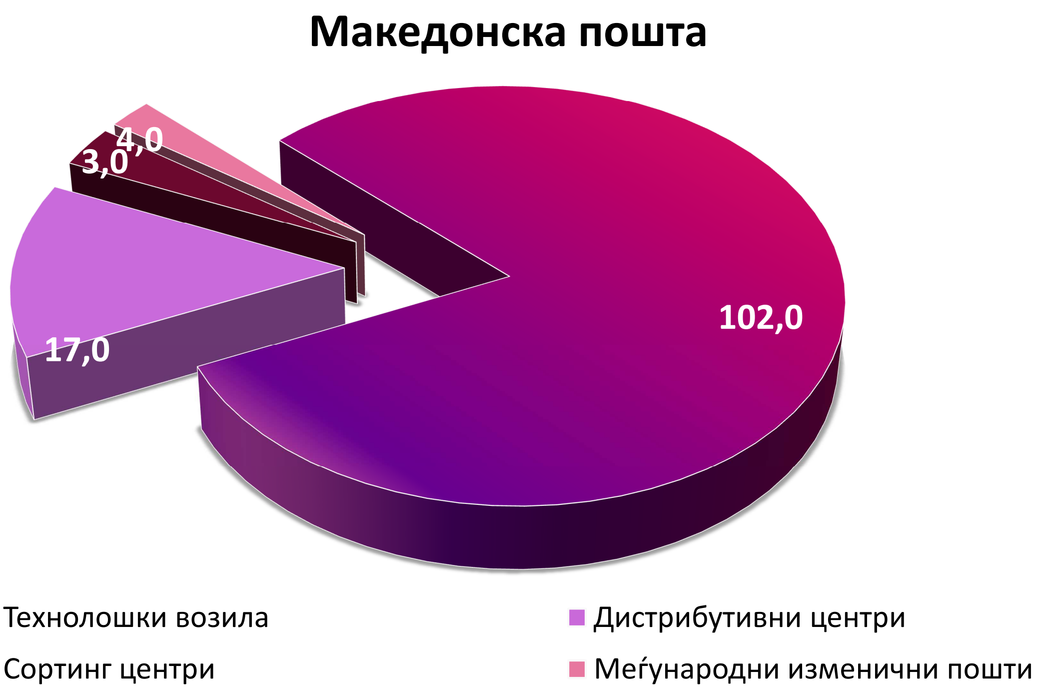
Поштенска мрежа претставува систем на организација и средства кои се употребуваат од давателите на поштенските услуги за прием и дистрибуција на поштенски пратки до назначената адреса.

Под поштенска мрежа се подразбираат, сите поштенски единици, поштенски центри за сортирање, дистрибутивни центри и други објекти, поштенска опрема и средства, меѓусебно поврзани во единствена техничка технолошка целина, која Македонска пошта ја користи за обезбедување на поштенски услуги на цела територија на Република Македонија.

Точки за пристап претставуваат сите видови на физички објекти на давателот на универзална услуга, вклучувајќи ги и поштенските преградоци каде се врши испорака на поштенските пратки примени во пристап.

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 6,485 поштенски фахови.

Слика 27: Техничко – технолошки средства за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2014 година



Во 2014 година Македонска пошта поседувала 7173 различни точки за прием:

- Поштенски единици 329
- Поштенски сандачиња...................... 359
- Поштенски фахови 6485

Слика 28: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2014/2012 година

Точки за пристап	2014 година	2012 година
1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки	329	328
2. Поштенски сандачиња	359	359
3. Поштенски фахови	6,485	6,485
Вкупно	7,173	7,172

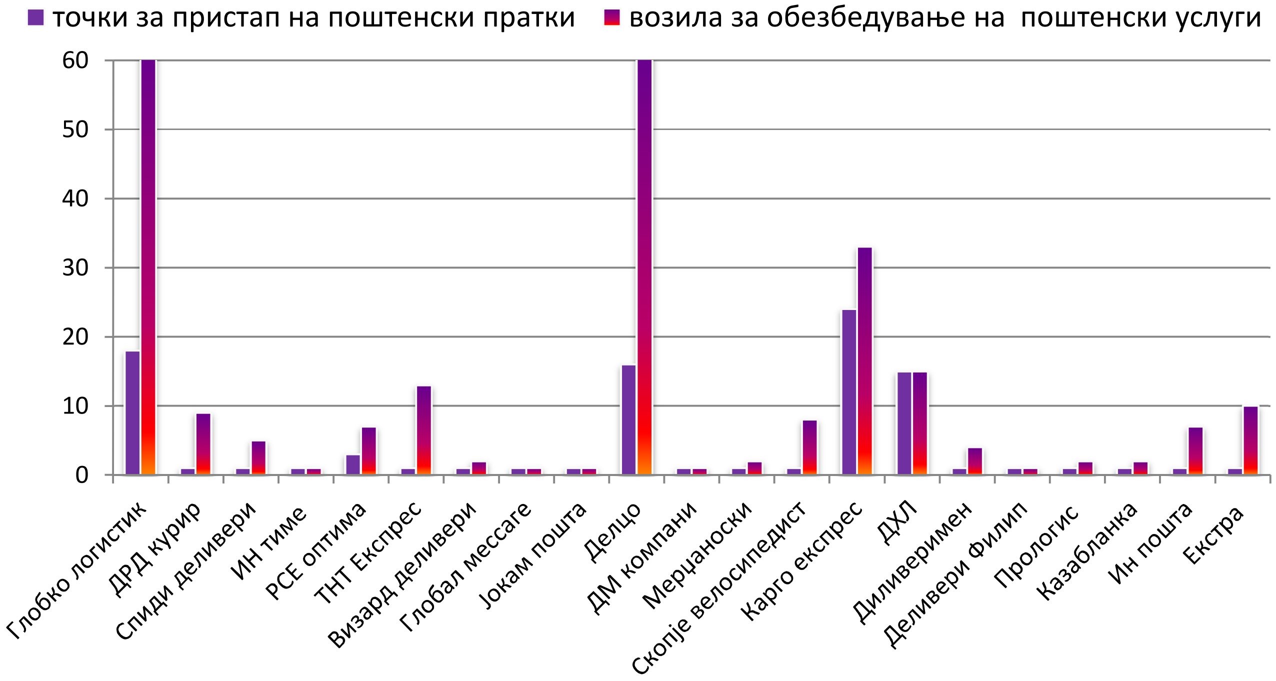
6.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

Свои единици, сортинг центри, и точки за пристап имаат и давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар, но секако прикажаните податоци треба да се земаат со одреден степен на претпазливост од причина што одредени даватели повеќе операции како што е сортирањето, магацин и сл. ги вршат во истите простории.

Слика 29: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2014/2013 година

Точки за пристап	2013 година	2014 година
1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки	107	94
2. Поштенски сандачиња	/	/
3. Поштенски фахови	/	/
4. Број на возила за обезбедување на услугите	202	193

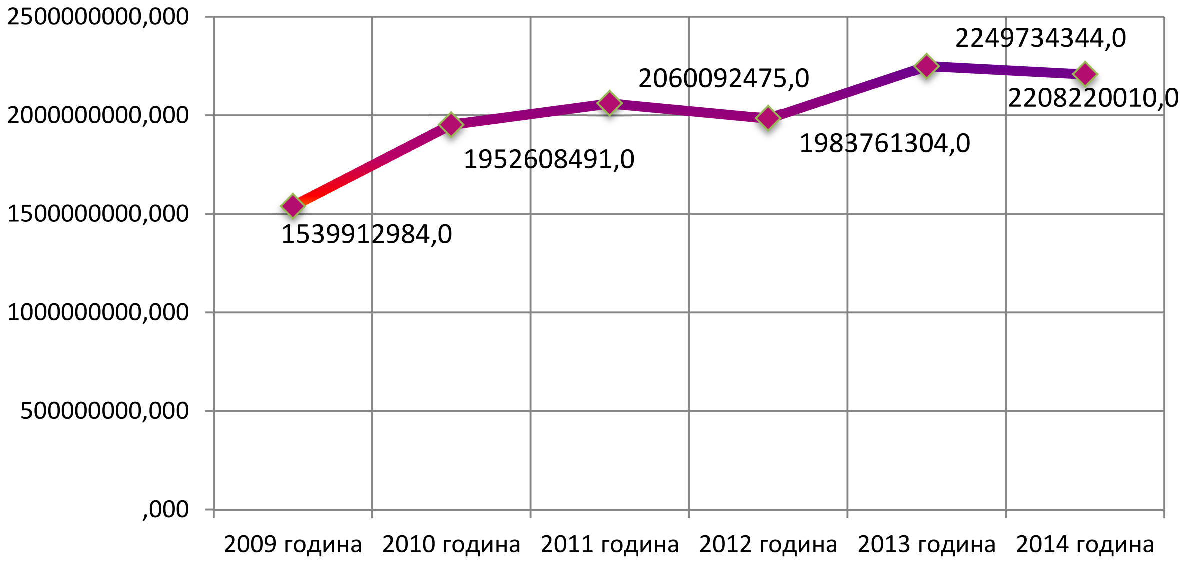
Слика 30: Број на точки за пристап и возила кај *даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014 година*



7. ***Остварени приходи од обезбедување на поштенските услуги***

7.1 Вкупни приходи кај даватели на поштенските услуги во 2014 година

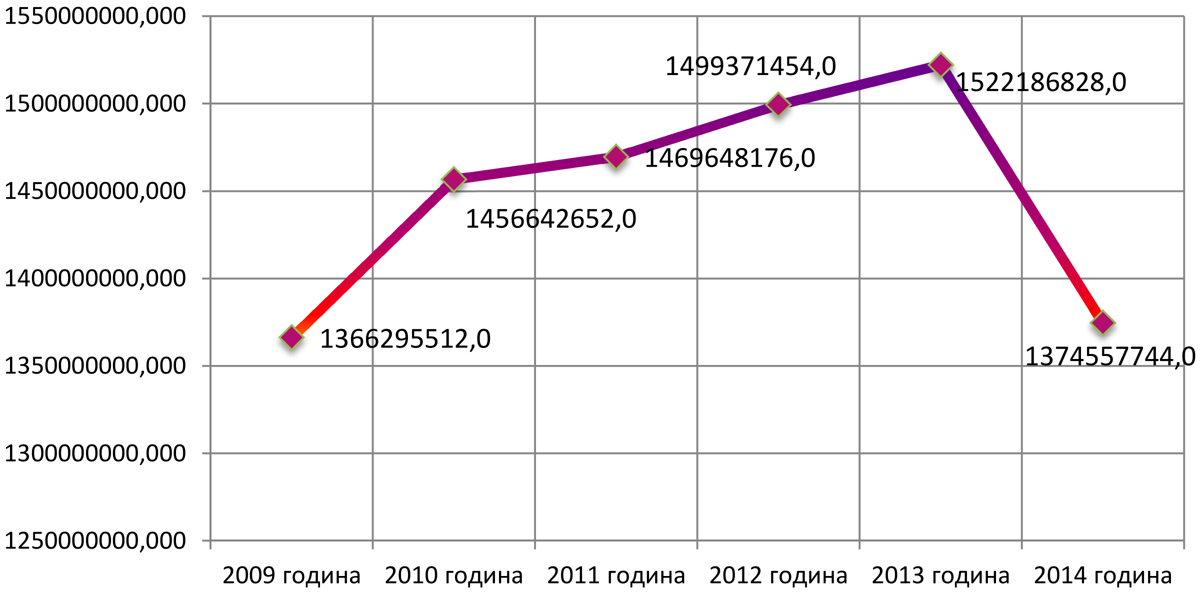
Слика 31: Движење на приходите кај давателите на поштенските услуги 2009/2014 година (изразено во денари)



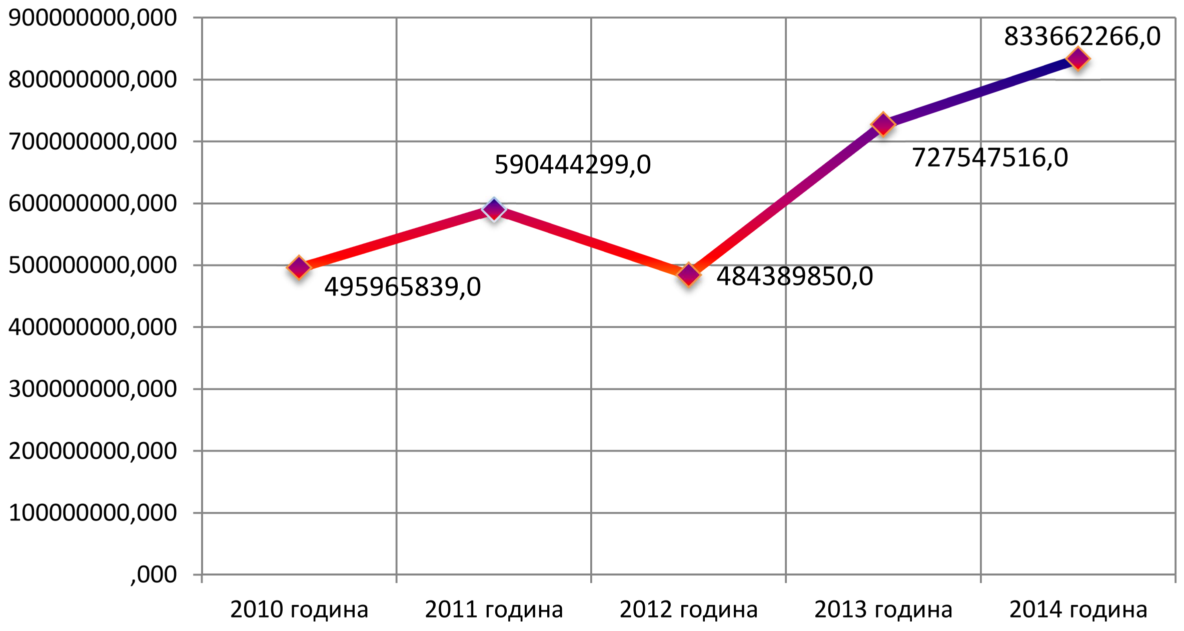
Вкупниот приход кај сите даватели на поштенски услуги во 2014 година во однос на 2013 година е намален за 1,85 %.

***Процент на вкупните остварени приходи од поштенскиот сектор во однос на вкупните приходи во Република Македонија изнесува 0.42% во однос на вкупниот остварен БДП во 2014 година* (приходи од поштенски услуги 2,208,220,010 денари, а вкупно во Република Македонија 525,620,000,000 денари).**

Слика 32: Движење на приходите кај Македонска пошта 2009/2014 година

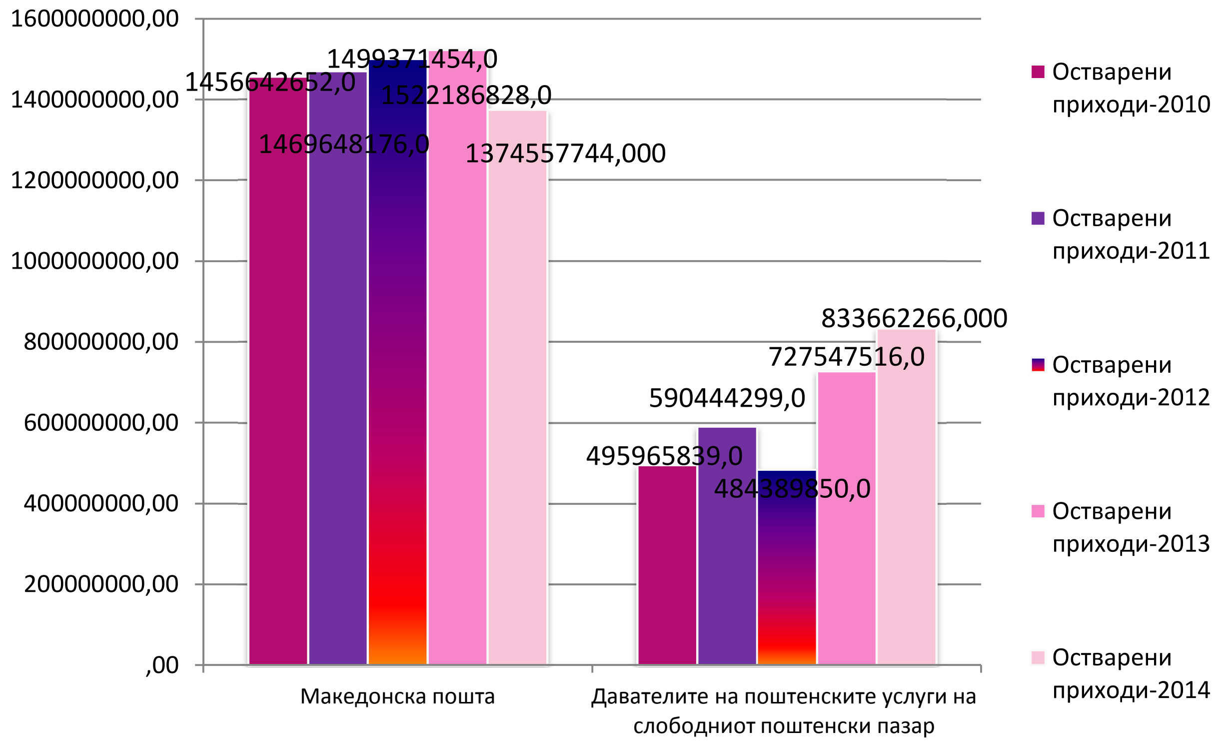


Слика 33: *Движење на приходите кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2010/2014 година*



Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар бележат значителен пораст на приходите во 2014 година, односно во однос на 2013 вкупниот приход е зголемен за 14%, додека во однос на 2012 за 72%, што уште еднаш се потврдува фактот дека конкуренцијата на пазарот на поштенските услуги зазема значително место на овој пазар.

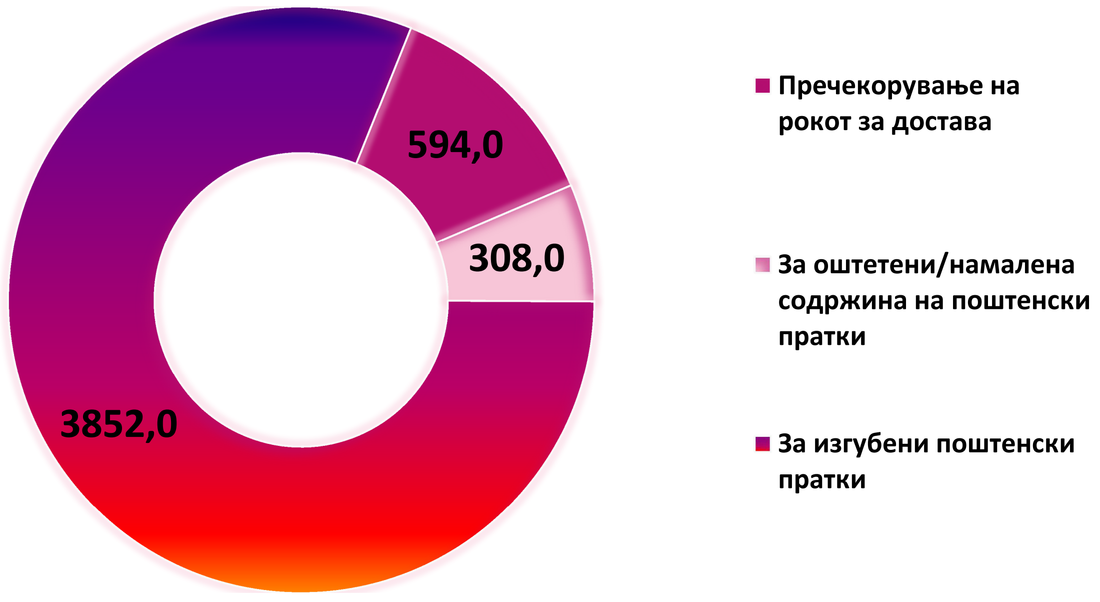
Слика 34: Движење на приходите кај Македонска пошта и кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2010/2014 година



8. *Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки*

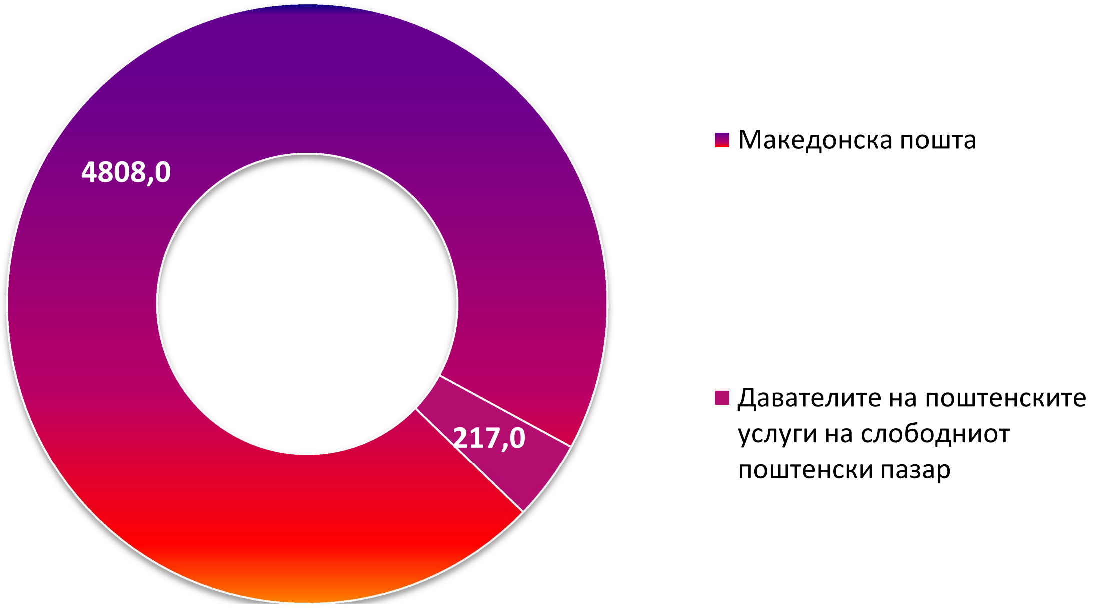
Согласно законските прописи, давателите на поштенските услуги имаат обврска да водат евиденција за поднесените рекламации и постапките за надомест на штета врз основа на пропишаните стандарди, и да доставуваат податоци до Агенцијата за поднесените рекламации, приговори и извршените постапки за надомест на штета при обезбедување на универзалната услуга.

Слика 33: Вкупен број на рекламации кај Македонска пошта во 2014 година



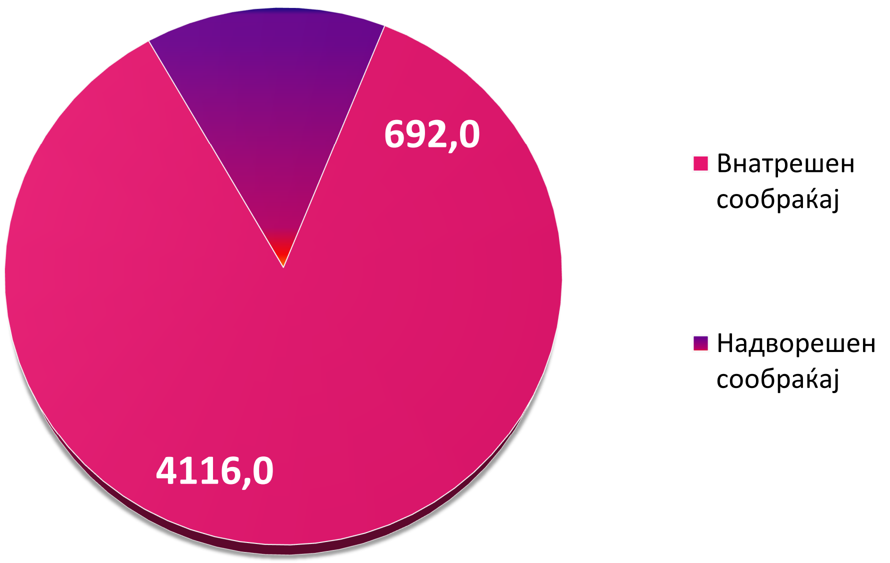
Во 2014 година најмногу рекламации има поднесено по основ на изгубени поштенски пратки и тоа 70% од вкупниот број на рекламации.

Слика 34: Сооднос на број на рекламации кај Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар во 2014 година



Бројот на рекламациите е сличен и за внатрешен и за меѓународен сообраќај, односно 52% од рекламациите се однесуваа за внатрешен сообраќај. Најголем процент на поднесени рекламации отпаѓа на препорачаните писма и тоа и во внатрешен и во меѓународен сообраќај. Од вкупниот број на рекламации 90% се однесува на рекламации за препорачани писма.

Слика 36: Вкупен број на рекламации кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај во 2014 година

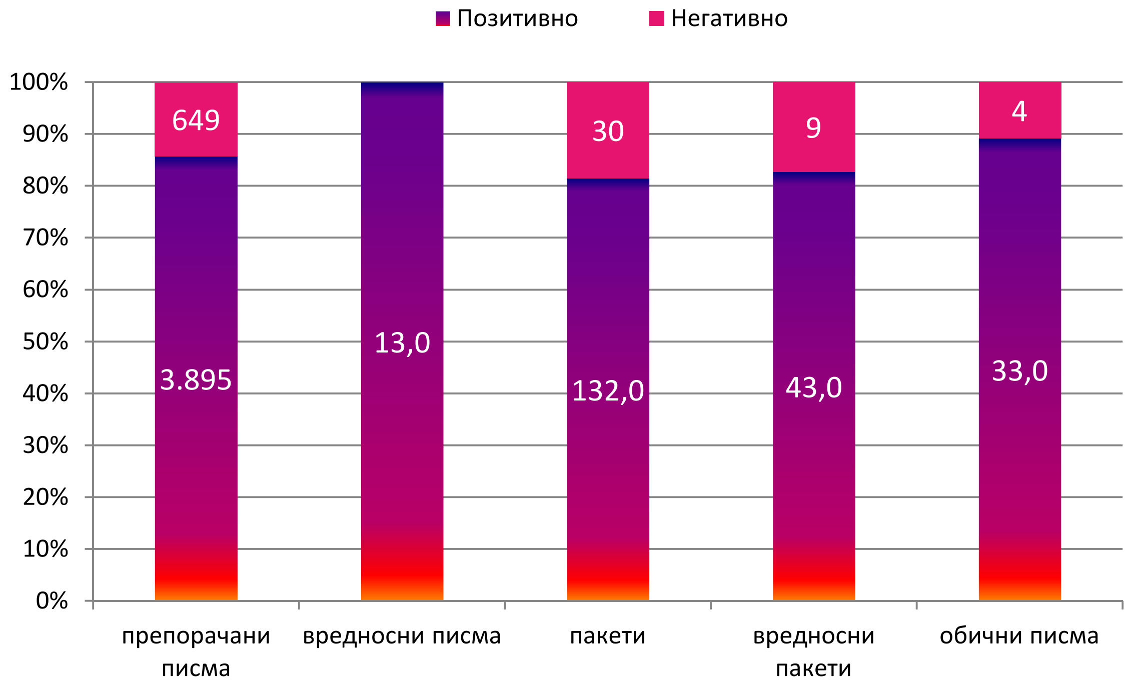


Слика 37: Вкупен број на рекламации позитивно и негативно решени кај Македонска пошта во 2014 година

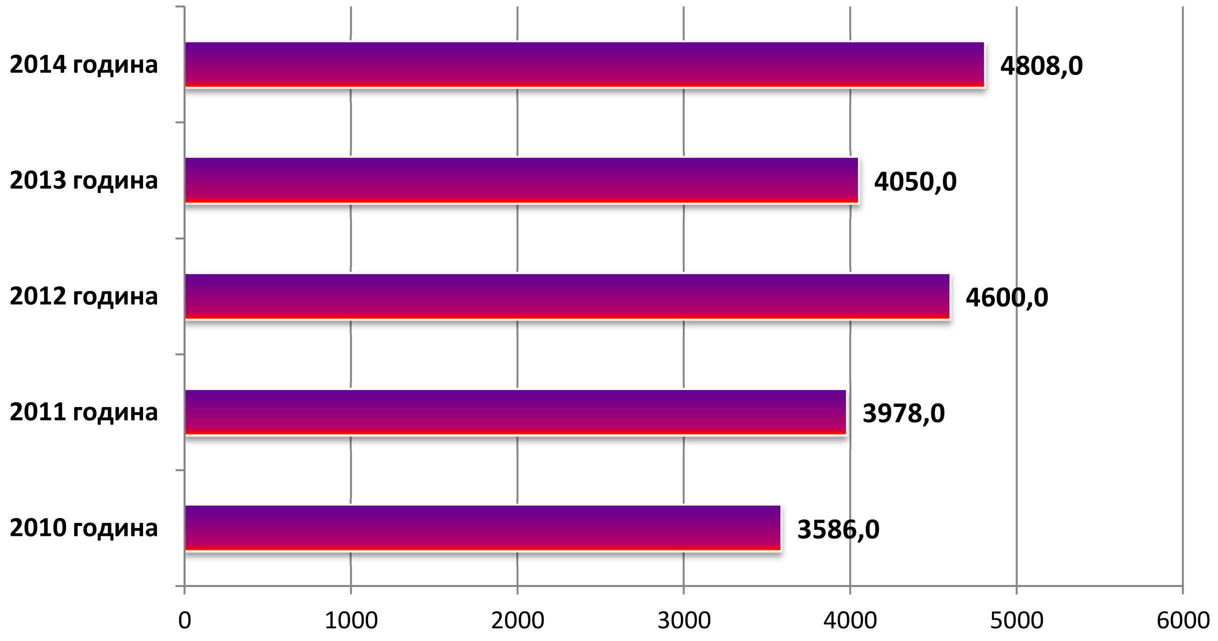
Рекламации- М. пошта	Позитивно решени	Негативно решени
Обични писма	33	4
Препорачани писма	3895	649
Вредносни писма	13	0
Пакети	132	30
Вредносни пакети	43	9

Доставените податоци по однос на поднесени рекламации покажуваат дека најмногу позитивно решени рекламации има за препорачаните пратки. Позитивно решена рекламација согласно Правилникот за вршење услуги во поштенскиот сообраќај на Македонска пошта значи рекаламација за поштенска пратка за која е утврдено дека е доставена, а негативно решена рекламација значи не доставена поштенска пратка.

Слика 38: Рекламации по услуги во Македонска пошта во 2014 година



Слика 39: Процент на рекламации (Македонска пошта) – споредбено 2010/2014 година

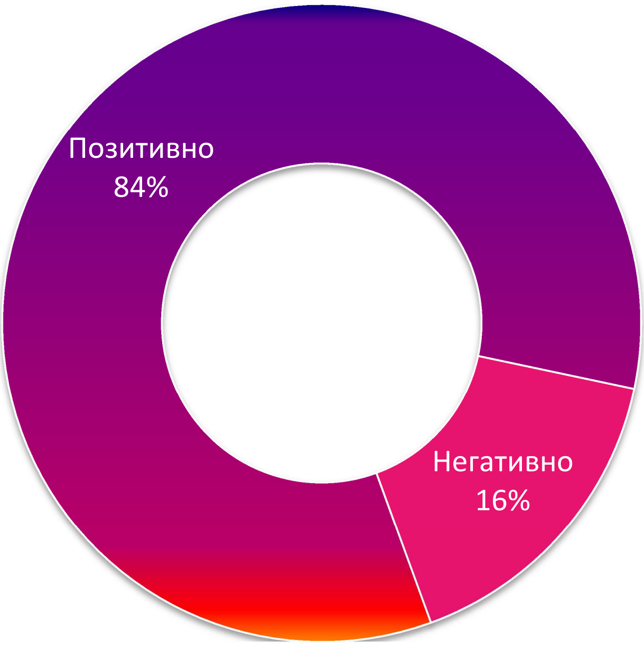


Бројот на рекламациите во однос на 2013 година е зголемен за 18 %, податок кој не е наведува на мислење дека корисниците се запознаени со своите права во однос на квалитетот на обезбедување на поштенските услуги, а во едно укажува и на намалување на квалитетот на обезбедување на услугите.

Слика 40: Број на рекламации кај Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар во 2014 година

Број на рекламации	Позитивно решени	Негативно решени
Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар	**182**	**35**

Слика 41: Процент на позитивно и негативно решени рекламации кај Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар во 2014 година



Поштенскиот сектор, а посебно писмоносните пратки во последните декади претрпуваат големи промени, како последица на развојот на новите технологии, информации и комуникации, дерегулацијата, глобализацијата, зголемената конкуренција и промената на побарувачката на корисниците кон електронската комуникација. Статистичкиот извештај со своите анализи и податоци ја дава целосно сликата за пазарот на поштенските услуги во Република Македонија, развојот и интересот за истиот, квалитетот на обезбедувањето на поштенските услуги и го прикажува низ бројки моменталната поштенска целина.