СТАТИСТИЧКИ ИЗВЕШТАЈ

ЗА ПОШТЕНСКИТЕ АКТИВНОСТИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ВО 2020 ГОДИНА

Скопје, јуни, 2021 година

Агенција за пошти

С О Д Р Ж И Н А

ВОВЕД

МЕТОДОЛОГИЈА..4
1. Даватели на поштенски услуги 5
1.1 Давател на универзална услуга..5
1.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар..........6

2. Податоци за вработените во поштенскиот сектор.......................................9

3. Вкупен обем на поштенскиот пазар..12
4. Пошта на Северна Македонија..14

4.1 Анализа на обем на поштенски пратки кај Пошта на Северна Македонија...14
4.1.1. Анализа на пратки за коресподенција кај Пошта на Северна Македонија 17
4.1.2 Анализа на пакети кај Пошта на Северна Македонија...23
5. Анализа на обемот на поштенските пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 25

6. Поштенски пратки по глава на жител...31

7. Точки за пристап до поштенските услуги...32
7.1 Точки за пристап кај Пошта на Северна Македонија...............................32
7.2 Точки за пристап кај Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар..35

8. Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги...................................37

9. Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки..............................39

В О В Е Д

Агенцијата за пошти е независно регулаторно тело кој го регулира пазарот на поштенските услуги во Република Северна Македонија основана како самостојно и непрофитно правно лице врши јавни овластувања утврдени со Законот за поштенските услуги (Службен весник на Република Македонија бр.9 од 18.01.2008).

Со Законот за поштенските услуги се дефинирани условите, начинот и постапките за обезбедување на поштенските услуги во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај, правата и обврските на давателите и корисниците на поштенските услуги, се утврдува правната положба, надлежностите, организацијата и работењето на Агенцијата за пошти и се уредени и други прашања во врска со поштенската дејност.

Законот за поштенските услуги од 2010 година предвидува Агенцијата за пошти да ги извршува своите надлежности за регулирање на пазарот на начин да го осигура обезбедувањето на универзалната услуга имајќи ја предвид нејзината финансиска одржливост и ефикасност.

МЕТОДОЛОГИЈА

Во рамки на своите надлежности Агенцијата за пошти редовно изготвува анализи и извештаи на пазарот на поштенските услуги. Статистичкиот извештај е извештај кој еднаш годишно го изготвува Агенцијата за пошти и дава селектирани податоци добиени од даватели на поштенски услуги во врска со обезбедување на поштенските услуги. Целта на овој извештај е преку изготвување на табеларни и графички прикази да се прикаже развојот на пазарот во однос на обемот на пазарот и развој на конкуренцијата.

Агенцијата за пошти од своето постоење изготвува вакви извештаи и поседува база на податоци кои прикажани во рамки на статистичкиот извештај дава слика на трендот на движење на овој сектор врз основа на кој идентификуваат трендовите на движење во иднина и се креираат понатамошните одлуки.

За изготвување на статистичкиот извештај користени се податоци кои давателите на поштенските услуги ги доставуваат до Агенцијата за пошти пополнувајќи обрасци во форма на Извештај во кој ги внесуваат податоците за услугите кои ги обезбедуваат.

1. ДАВАТЕЛИ НА ПОШТЕНСКИ УДЛУГИ

1.1 Давател на универзална услуга

Обезбедувањето на универзалната услуга е дефинирано согласно Законот за поштенските услуги [1]како услуга која треба да се гарантира за сите корисници по пристапни цени на целата територија на Република Северна Македонија. Основните карактеристики на универзалната услуга се дефинирани со законот за поштенските услуги и предвидуваат обезбедување на услуги по пристапни цени, и собирање и достава на поштенски пратки на целата територија на Република Северна Македонија, секој ден, но не помалку од пет пати неделно во стан или во простории на секое правно или физичко лице.

АД „Пошта на Северна Македонија“ врз основа на Индивидуална дозвола издадена од страна на Агенцијата за пошти во 2008 година, и продолжена во 2014 година со неограничено времетраење е давател на универзалната услуга во Република Северна Македонија со право да обезбедува и резервирани поштенски услуги. Резервирани поштенски услуги се прием, сортирање, пренос и дистрибуција на пратки за кореспонденција во внатрешниот поштенски сообраќај и на пратки за кореспонденција кои пристигнуваат во Република Северна Македонија од меѓународен поштенски сообраќај, со тежина до 50 гр. Во резервирани поштенски услуга спаѓа и директната пошта во рамките на истото ограничување за тежина. Со Законот за поштенските услуги е дефинирано давателот на поштенски услуги кој ќе ја обезбедува универзалната услуга да има

[1] http://www.ap.mk/index.php/mk/zakon-postenski-uslugi

ексклузивно право да ја обезбедува резервираната услуга со тежина до 50 грама до 31 декември 2020 година.

1.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

Законот за поштенските услуги создава услови поштенските услуги да се обезбедуваат од страна на секое заинтересирано правно или физичко лице кое ќе достави нотификација до Агенцијата, а кое ги исполнува минималните услови предвидени со законската регулатива. Врз основа на поднесената нотификација во форма и содржина пропишана од страна на Агенцијата за пошти, Агенцијата издава Општо овластување во кое се наведени правата и обврските со кое се стекнува давателот на поштенските услуги.

Во услови на зголемена конкуренција бројот на давателите на слободниот поштенски пазар постојано се менува, се појавуваат нови даватели на пазарот, но и одредени даватели го напуштаат пазарот.[2]

Табела 1 Даватели на поштенски услуги (2017-2020)

	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Давател на универзална услуга	1	1	1	1
Даватели на поштенски услуги на слободниот пазар	34	35	44	46

[2] http://www.ap.mk/mk/registar-licenci

Заклучно со 2020 година на пазарот на поштенските услуги работеле вкупно 47 даватели на поштенски услуги.[3] На шест од нив им е укината лиценцата за обезбедување на поштенски услуги.

1. АД Пошта на Северна Македонија
2. ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје
3. *ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ СКОПЈЕ*
4. *ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје*
5. *Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола*
6. *РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ увоз-извоз Скопје*
7. АНФИЛЕНД ДООЕЛ увоз извоз Скопје
8. *ЈОКАМ пошта 2011 ДООЕЛ с. Оровник Дебарца*
9. *Брза пратка ДООЕЛ Скопје*
10. *ДелЦо ДООЕЛ Скопје*
11. *ГЛОБАЛ МЕССАГЕ СКОПЈЕ*
12. *Бате Пере Експрес ДООЕЛ Скопје*
13. *ДРД Курир ДОО Скопје*
14. *Блек Партнер ДОО Скопје*
15. *Премиум деливери*
16. *Прологис ДОО Скопје*
17. *Екстра 03 ДООЕЛ*
18. *АБЦ Пост*
19. *Мерџаноски ТП Гостивар*
20. *Сити пошта ДООЕЛ Скопје*
21. *НОВА ПОШТА ДОО Скопје*
22. *БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС*
23. ТПЛ Тотал Логистик ДООЕЛ Скопје
24. ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ИНТЕРНЕШЕНЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ
25. ПОСТ ЕСКПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје
26. ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје

[3] http://www.ap.mk/mk/registar-licenci

27. ЕКСПРЕС ПОШТА ДОО Струмица
28. БРЗА ПРАТКА ПОСТ-М ЛОГИСТИК ДООЕЛ експорт импорт Тетово
29. ДМ Јосифоски ДООЕЛ Прилеп
30. Интернешенел меил деливери-ИМД ДООЕЛ Скопје
31. М-Достава ДООЕЛ Скопје
32. Цикло Пошта ДООЕЛ Скопје
33. Еко Пошта ДООЕЛ Скопје
34. Еко Логистик Сервис ДООЕЛ Скопје
35. Вип пошта ДООЕЛ Скопје
36. Ин Тајм Пост ДООЕЛ Скопје
37. Мекс пошта доо Скопје
38. Фалкон Логистик ДОО
39. План Експрес ДОО
40. Балкан Пост ДОО Скопје
41. ГПС –Глобал Постал Сервис ДООЕЛ Скопје
42. Омни деливери ДОО Скопје
43. БЕ-ДА ГРОУП ДООЕЛ Скопје
44. МГС Деливери ДООЕЛ Скопје
45. УРБАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ДООЕЛ Скопје
46. БИЗНИС ДЕЛИВЕРИ 10 ДООЕЛ Скопје
47. ЕУРО-ЕНЕРЦИ ДООЕЛ- Подружница ЕУРО КАРГО Тетово

Согласно Правилникот за видовите на финансиски податоци и информации[4] поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги и начинот на нивното доставување до агенцијата донесен во 2016 година, давателите на поштенските услуги имаат законска обврска за доставување до Агенцијата за пошти пополнет Извештај на секои шест месеци односно два пати во годината.

[4] http://www.ap.mk/mk/formulari-analiza

Пополнетиот извештај за првата половина од календарската година (1 јануари – 30 јуни) се доставува до 1 септември во тековната година, а за втората половина од календарската година (1 јули – 31 декември) до 1 март наредната година. Од 47 даватели на поштенски услуги кои работеле во 2020 година, пополнети извештаи до Агенцијата за пошти имаат доставено 34 даватели на поштенски услуги, извештаи кои се анализирани во овој статистички извештај.

2. *Податоци за вработените во поштенскиот сектор*

Бројот на вработени во поштенскиот сектор во 2020 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 3,458 лица, од кои 2,275 се вработени во Пошта на Северна Македонија, а останатите 1,183 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 1) и тоа е зголемување за 17,7% во однос на 2019 година.

Табела 1: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор

	2020 година
А.Д. Пошта на Северна Македонија	2,275
Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар	1,183
Вкупно	3,458

Бројот на вработени во Пошта на Северна Македонија во 2020 година е зголемен во однос на претходната година за 7 %, а исто така бројот на вработени кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар во однос на 2019 година. Вкупниот број на вработени лица кај давателите на поштенски услуги на слободниот пазар е зголемен за околу 42% во 2020 година. Условите предизвикани од пандемијата и потребата за он лине нарачи достава до дома ја зголеми потребата од вработени лица во поштенскиот сектор, поточно во фазата на доставата со цел потребата да се излезе во пресрет на потребите на корисниците.

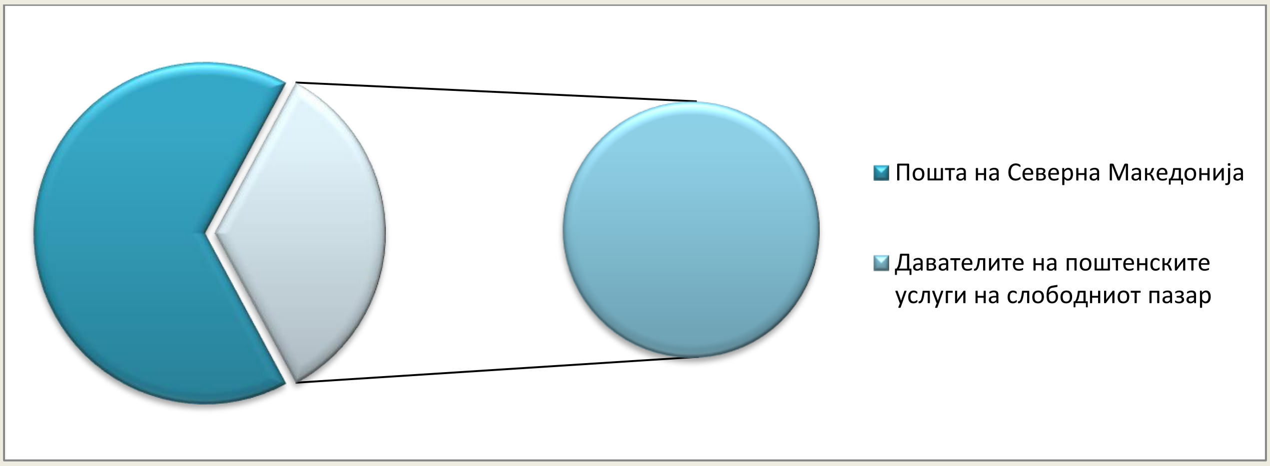
Табела 2: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор (2014-2020)

Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
А.Д. Пошта на Северна Македонија	2,265	2,343	2,244	2,141	2,107	2,275
Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар	534	495	711	836	830	1,183

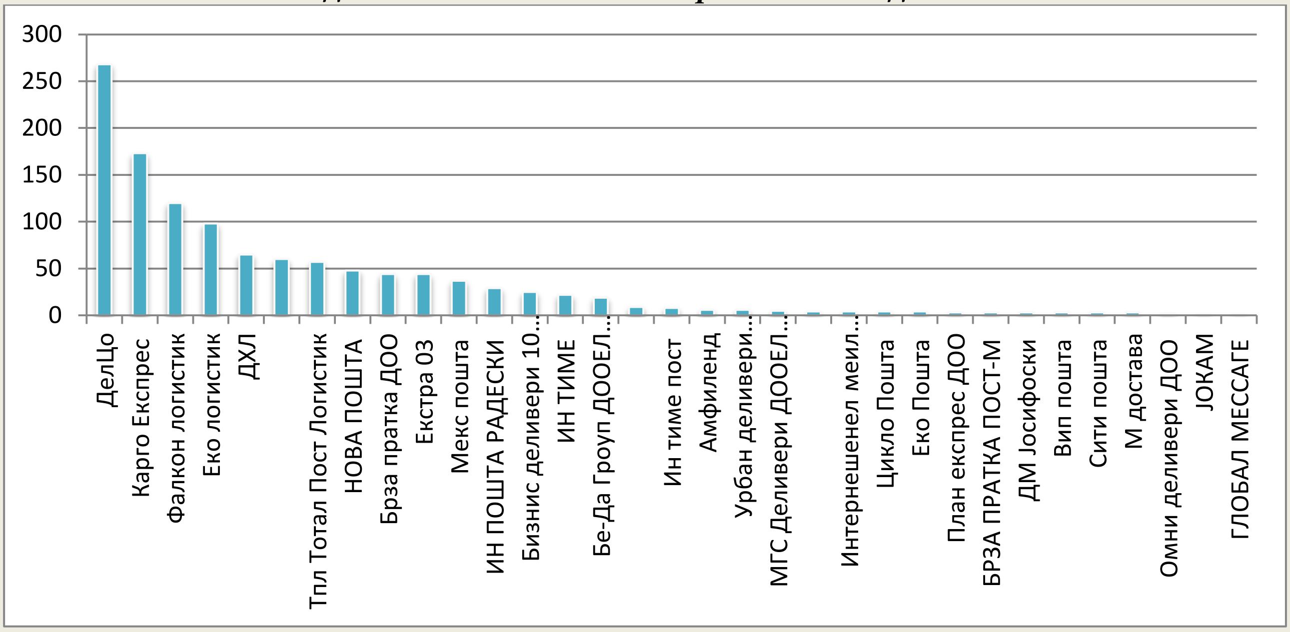
Графикон 1: Движење на број на вработени лица на пазарот на поштенските услуги (2014-2020 година)

Во Пошта на Северна Македонија вработени се околу 65,8% од вкупниот број на вработени лица во овој сектор. Давателите на поштенски услуги на слободниот пазар имаат континуиран раст на бројот на вработени.

Графикон 2: Број на вработени лица во Пошта на Северна Македонија и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар во 2020 година



Графикон 3: Број на вработени кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2020 година



Графиконот број 3 го прикажува бројот на вработени кај Давателите на поштенски услуги на слободен пазар. Од истиот се забележува дека кај четворица даватели на поштенски услуги бројот на вработени е значително поголем во однос на останатите. Ова е исто така показател дека поштенскиот сектор е уште еден добар избор во однос на работната сила и покачување на вработеноста во земјава.

Бројот на вработените во поштенскиот сектор изнесува вкупно 0.39 *% од вкупниот број на вработени лица во Република Северна Македонија во 2020 година.*

3. Вкупен обем на поштенскиот пазар

Обемот на поштенскиот пазар е остварен од обезбедување на поштенски услуги кои вклучуваат прием, пренос, сортирање и достава на поштенски пратки од страна на даватели на поштенски услуги во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај. Основна функција на поштенските

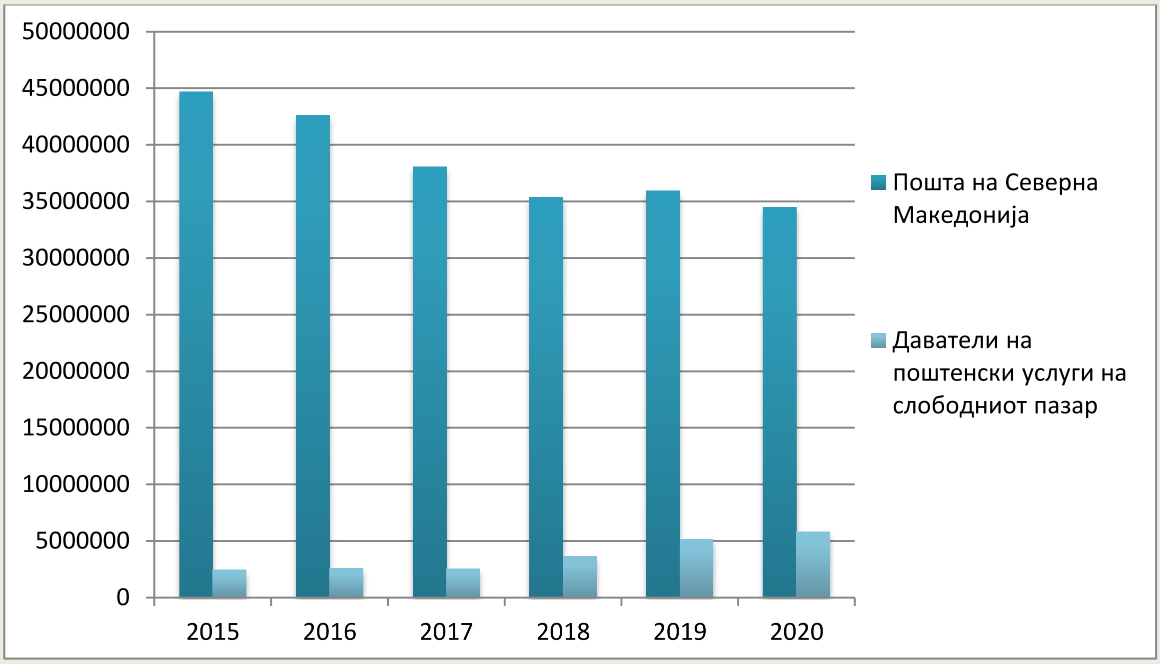
услуги е пренос на поштенски пратки помеѓу испраќач и примач. Во поштенски пратки спаѓаат пратки за кореспонденција, пратки за слепи лица, директна пошта, книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети кои содржат стока со или без означена вредност. Обемот на поштенскиот пазар во Република Северна Македонија во 2020 година изнесувал 40,271,181 милиони поштенски пратки и покажува намалување од 1,4% во споредба со 2019 година. Процентот на намалување на вкупниот обем е резултат на пандемијата /ковид-19 која го зафати и наметна нови услови и работа во сите области во целиот свет изминатата 2020 година која се карактеризираше зголеменото користење на он- лине нарачките и достава до дом.

Табела 3: Вкупен обем на поштенскиот пазар 2015/2020 година [5]

	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Пошта на Северна Македонија	44,700,920	42,627,144	38,061,355	35,374,684	35,945,788	34,462,011
Даватели на поштенски услуги на слободниот пазар	2,438,407	2,571,484	2,533,241	3,650,629	5,142,443	5,809,170
Вкупен обем	**47,139,327**	**45,188,628**	**40,594,596**	**39,025,313**	**41,088,231**	**40,271,181**

[5] http://www.ap.mk/mk/statisticki-izvestai-postenski-uslugi

Графикон 4: Вкупен обем кај Пошта на Северна Македонија и кај другите даватели на поштенски услуги 2015-2020 година



4. Пошта на Северна Македонија

4,1 Анализа на обем на поштенски пратки кај Пошта на Северна Македонија

Во текот на 2020 година Пошта на Северна Македонија остварила вкупен обем од над 34 милиони поштенски пратки, што означува намалување од 4,12 % во однос на 2019 година.

Графикон 5: Вкупен обем -Пошта на Северна Македонија 2015/2020 година

Во 2020 година Пошта на Северна Македонија имаше ексклузивно право да обезбедува пратки за кореспонденција во внатрешниот поштенски сообраќај и пратки за кореспонденција кои пристигнуваат во Република Северна Македонија од меѓународен поштенски сообраќај, со тежина до 50 гр. Во резервирани поштенски услуга спаѓа и директната пошта во рамките на истото ограничување за тежина. Од 01.01.2021 година е укинато ексклузивното право, односно монополот за обезбедување на овие услуги и е воведена целосна либерализација на поштенскиот пазар овозможувајќи еднакви услови за обезбедување на поштенски услуги за сите даватели на поштенски услуги

Табела 4: Вкупен обем на поштенски пратки кај Пошта на Северна Македонија 2016/2020 година

	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
ВКУПЕН ОБЕМ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ	42,627,144	38,061,355	35,374,684	35,945,788	34,462,011
Вкупен обем остварен од услугите во рамките на универзална услуга	42,254,502	37,783,638	35,110,492	5,654,670	34,191,957
Пратки за коресподенција	39,905,018	35,895,950	33,357,187	33,509,674	32,300,552
Мали пакети	0	0	0	0	0
Директна пошта	460,243	179,216	68,940	47,862	56,512
Пакети	112,229	110,488	88,481	111,886	90,662
Печатени работи	1,777,012	1,616,565	1,595,884	1,985,248	2,460,327
Вкупен обем остварен од услугите надвор од универзална услуга	372,642	278,117	264,192	291,118	270,054

Во рамките на универзалната услуга спаѓаат поштенски пратки со тежина до 2 кг, пакетите со тежина до 10 кг, како и препорачани поштенски пратки и пратки со означена вредност и поштенски пратки за слепи лица и за

лица со делумно оштетен вид. Во рамки на универзалната услуга отпаѓаат 34,191,957 пратки односно 99 % од вкупниот остварен обем.

Доколку се анализираат поединечно видовите на услугите кои ги обезбедува Пошта на Северна Македонија за 2020 година се воочува зголемен обем на директната пошта и печатените работи.

4,1,1 Анализа на пратки за кореcподенција кај Пошта на Северна Македонија

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.

Табела 5: Обем на пратки за кореcподенција–Пошта на Северна Македонија 2015-2020 год

	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Вкупен обем на пратки за кореcподенција	42,497,406	39,905,018	35,895,950	33,357,187	33,509,674	32,300,552

Споредбено со неколку години наназад се забележува опаѓање на пратките за кореcподенција, што се должеше на промена на побарувачката и користењето на традиционалната поштенска услуга-писмото.

Табела 6: Пратки за коресподенција – Пошта на Северна Македонија во 2020 година

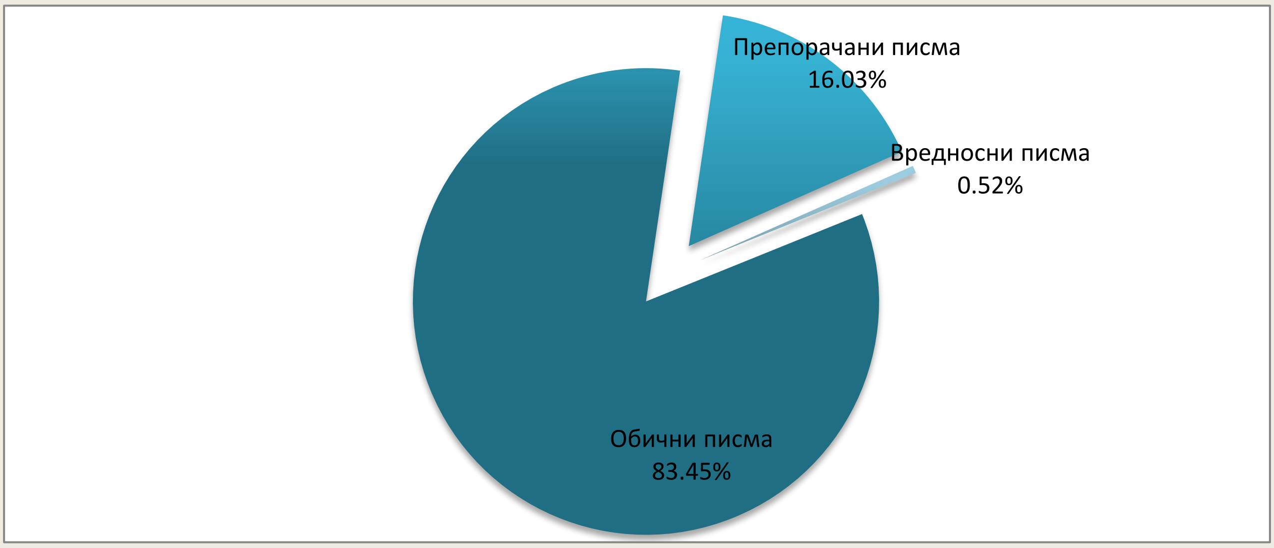
Пратки за коресподенција	**32,300,552**
1. *Писма*	32,270,772
1.1 Обични писма	26,931,099
- Обични писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	24,233,619
1.2 Препорачани писма	5,172,061
- Препорачани писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	3,124,016
1.3 Вредносни писма	167,612
- Вредносни писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	168
2. *Поштенски картички*	64,742

Од вкупно остварениот поштенски сообраќај во Пошта на Северна Македонија во 2020 година, најголем процент 93,6 % се остварени од услуги

од обезбедување на пратките за коресподенција, а од нив 83,5 % обичните писма.

Во рамки на универзалната услуга 78,8 % отпаѓаат на обични писма во рамки на резервираната услуга, услуга која е монопол за давателот на универзалната услуга.

Графикон 6: Анализа на писма – Пошта на Северна Македонија 2020 година



Табела 7: Обем на пратки за коресподенција –писма кај Пошта на Северна Македонија (2016-2020 година)

	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Вкупен обем остварен од услугите во рамките на универзална услуга	42,254,502	37,783,638	35,110,492	35,654,670	34,191,957
1. Писма	39,814,249	35,809,522	33,262,315	33,413,939	32,270,772
1.1 Пратки за коресподенција	39,905,018	35,895,950	33,357,187	33,509,674	32,300,552
1.1.1 Обични писма	34,916,319	31,157,263	27,683,036	27,605,542	26,931,099
1.1.2 Препорачани писма	4,728,462	4,445,212	5,353,904	5,609,983	5,172,061
1.1.3 Вредносни писма	169,468	207,046	287,987	198,414	167,612

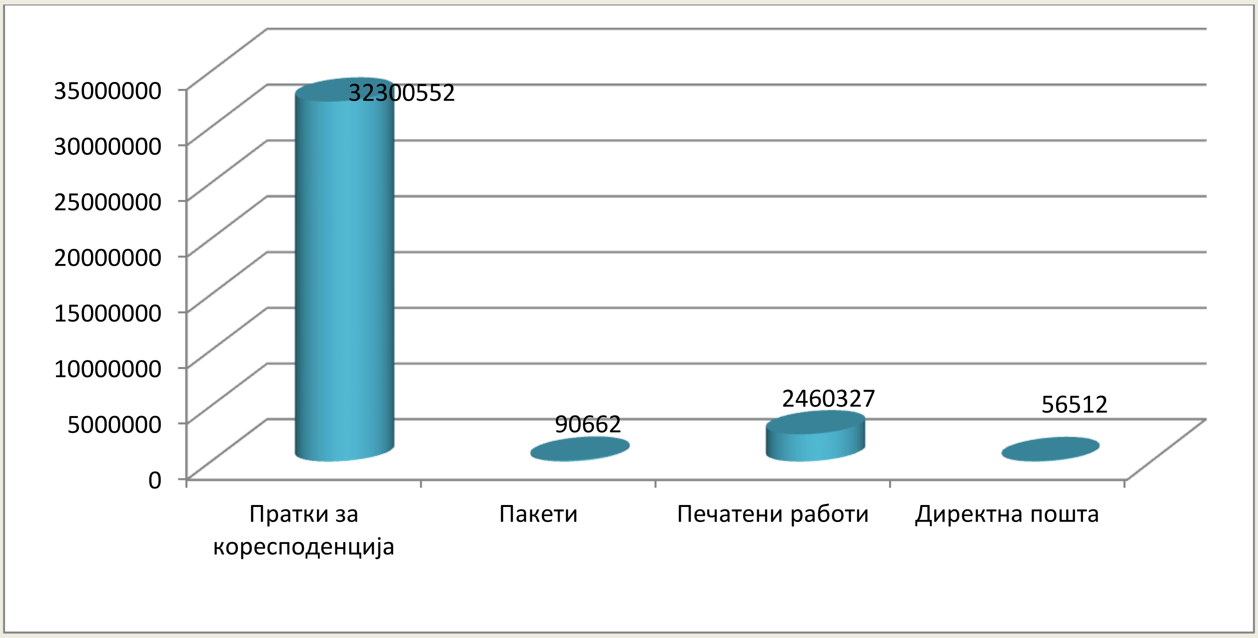
Структурата на писмата во рамки на универзалната услуга е прикажана во табела 7 која покажува дека **стандардното писмо односно обичното писмо има најголем остварен обем во рамките на универзалната услуга и овој податок не се менува со текот на годините.** Можеме да заклучиме

дека стандардното писмо до 50 грама е најчестиот достапен начин на деловна комуникација, банкарски известувања и извештаи, пратки со фактури и сл.

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.

Графикон 7: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга кај Пошта на Северна Македонија 2020 година



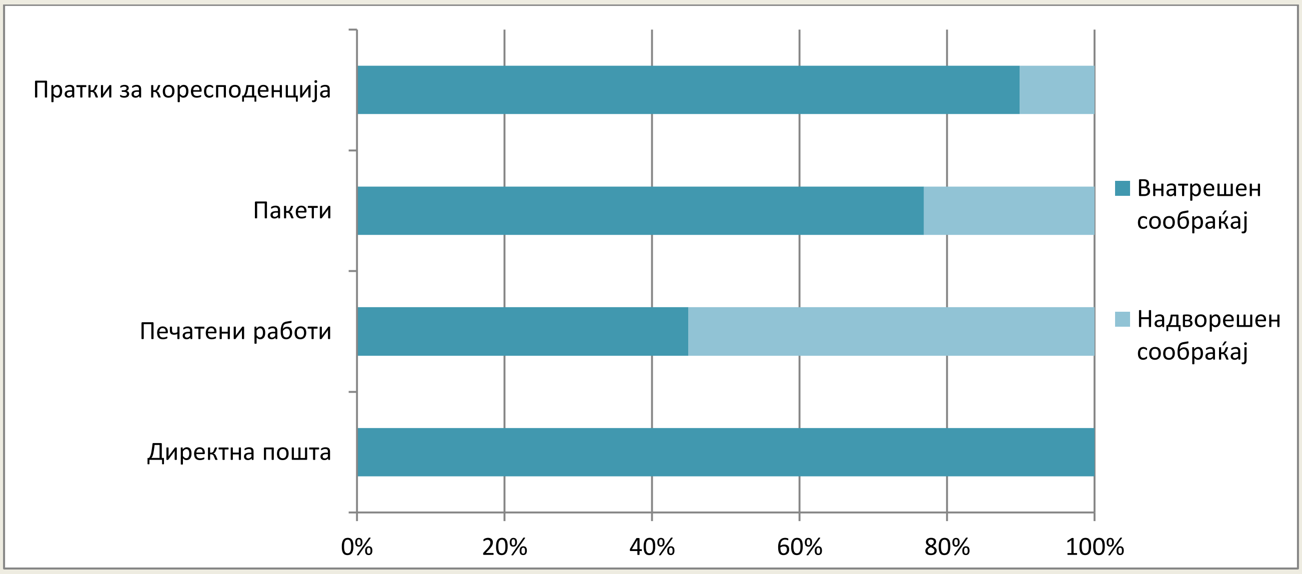
Директна пошта е комуникација која се состои само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака која се испраќа на поголем број лица и се доставува на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не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

Табела 8: Поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај – Пошта на Северна Македонија 2020 год.

Пошта на Северна Македонија		
Вид на пратка	**Внатрешен сообраќај**	**Меѓународен сообраќај**
Пратки за кореснподенција	29,049,983	3,285,531
Пакети	69,682	20,980
Печатени работи	768,218	941,051
Директна пошта	56,512	0

Пошта на Северна Македонија остварениот обем на поштенските услуги најмногу го генерира од обезбедување на услугите во внатрешен поштенски сообраќај и тоа значителни 86,9 % од остварениот сообраќај е од пратки за кореснподенција во внатрешен сообраќај.

Графикон 8: Сообраќај по вид на пратки кај Пошта на Северна Македонија во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2020 година



Во внатрешниот поштенски сообраќај обезбедувањето на пратките за коресподенција е повеќе од 97 %, додека за обезбедувањето на останатите услуги отпаѓа помалку од 4 %.

4.1.2 Анализа на пакети кај Пошта на Северна Македонија

Пакет е поштенска услуга која се состои од прием, пренос и достава на пакети. Основна функција на оваа услуга е пренос на стока со или без означена вредност. Пакетот во рамките на универзалната услуга не може да има тежина поголема од 10 кг во внатрешниот сообраќај и 20 кг во меѓународниот сообраќај.

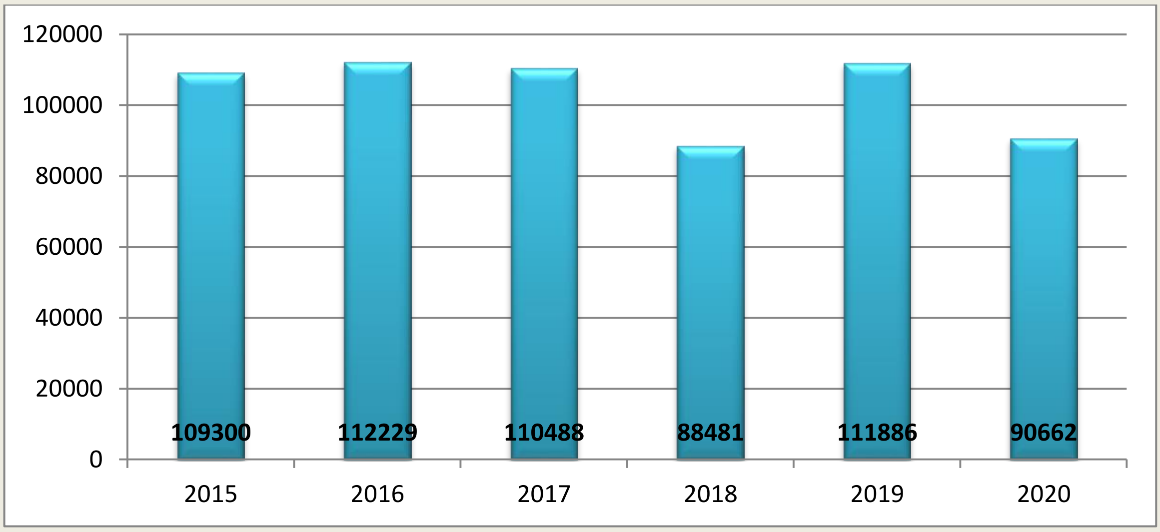
Во 2020 година се забележува намалување на обемот на пакетите кај Пошта на Северна Македонија во однос на 2019 година и тоа за 18,97 %. Опаѓањето на обемот на пакетите се должи и на затворање на

меѓународниот сообраќај во услови на пандемија, поточно одреден период Пошта на Северна Македонија не обезбедуваше меѓународни пратки. Давателот на универзалната услуга постојано бележеше опаѓање на оваа услуга и покрај трендовите на зголемување на потребата од оваа услуга. Од овие причини важно е да се укаже на тоа и можното менување на портфолиото на работењето и согледувањето на можностите и предностите на оваа услуга.

Табела 9: Број на пакети – Пошта на Северна Македонија 2015 -2020 год.

Пошта на Северна Македонија	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Пакети	109,300	112,229	110,488	88,481	111,886	90,662

Графикон 9: Анализа на пакети – Пошта на Северна Македонија 2015-2020 год.



5. Анализа на обемот на поштенски пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

Со формирањето на Агенцијата за пошти во 2008 година започнува и процесот на лиценцирање на правни и физички лица кои обезбедуваат поштенски услуги на пазарот, како и одредување на давател на универзална услуга на целата територија на Република Северна Македонија.

Табела 10: Вкупен поштенски сообраќај кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2020 година

ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ	2020 година
Вкупен обем на поштенски пратки	5,809,170
1. **Пратки за коресподенција**	1,413,844
2. **Мали пакети**	169,331
3. **Директна пошта**	299,627
4. **Пакети**	3,391,864
5. **Печатени работи**	5,000

Од 2008 година до 2020 година имаме динамичен поштенски пазар, односно континуирана промена на бројот на даватели на поштенски

услуги. Во период од 2008 година до 2020 година, Агенцијата за пошти има издадено вкупно 75 лиценци за обезбедување на поштенски услуги, а до крајот на 2020 година пазарот работеле 47 даватели на поштенски услуги. Одредени даватели го имаат самоиницијативно напуштено пазарот, додека одредени даватели останале без лиценци по постапување на Агенцијата за пошти.

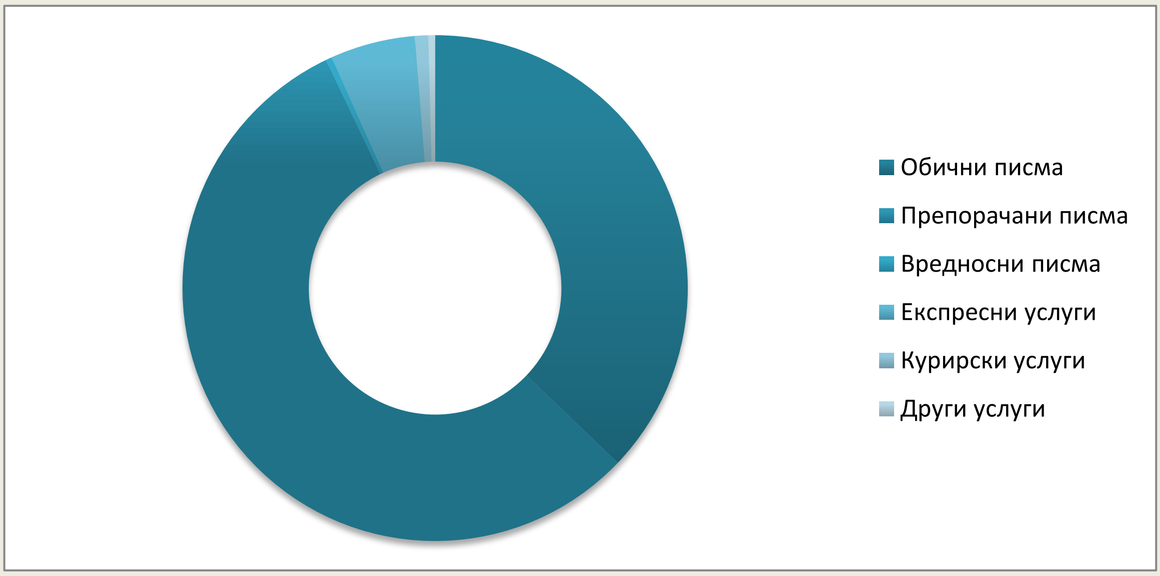
Графикон 10: Обем на пратки за коресподенција и пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар - (2015/2020 година)

Табела 11: Обем на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2015-2020 год.

	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Пратки за коресподенција	922,561	934,703	616,288	1,379,730	2,357,633	1,413,844

Во 2020 година се бележи голем пад на обемот на пратките за коресподенција кај давателите на слободниот пазар. Намалувањето на пратките за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен пазар е речиси 40% помалку во однос на 2019 година. Намалување на обичните писма се должи на потребата од користење пратки обезбедени од ризици на кражба, оштетување и сл.

Графикон 11: Анализа на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар - вкупно 2020 година



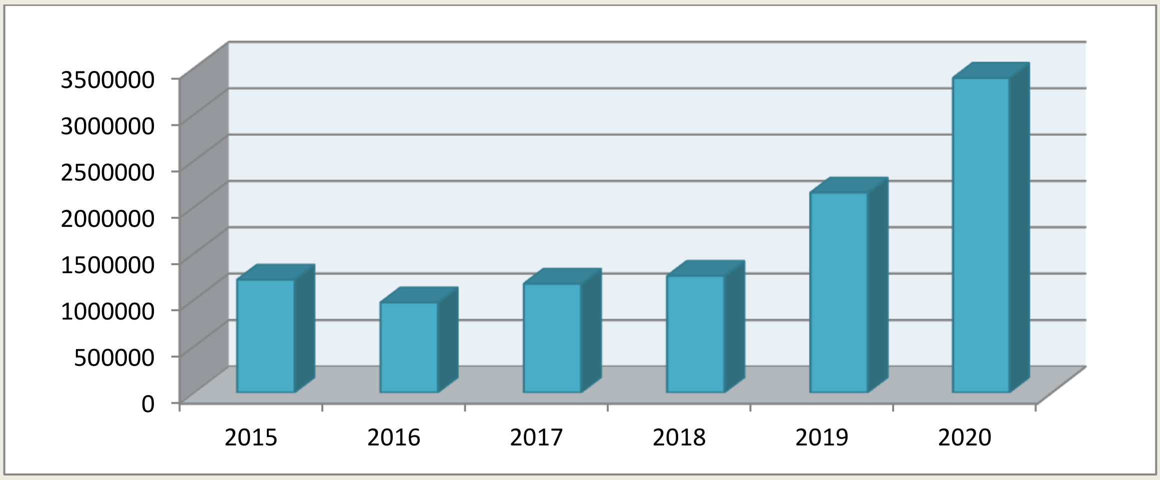
Табела 12: Обезбедување на услугата –пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2015/2020 година

	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Пакети	1,214,329	968,383	1,170,554	1,254,526	2,153,277	3,391,864

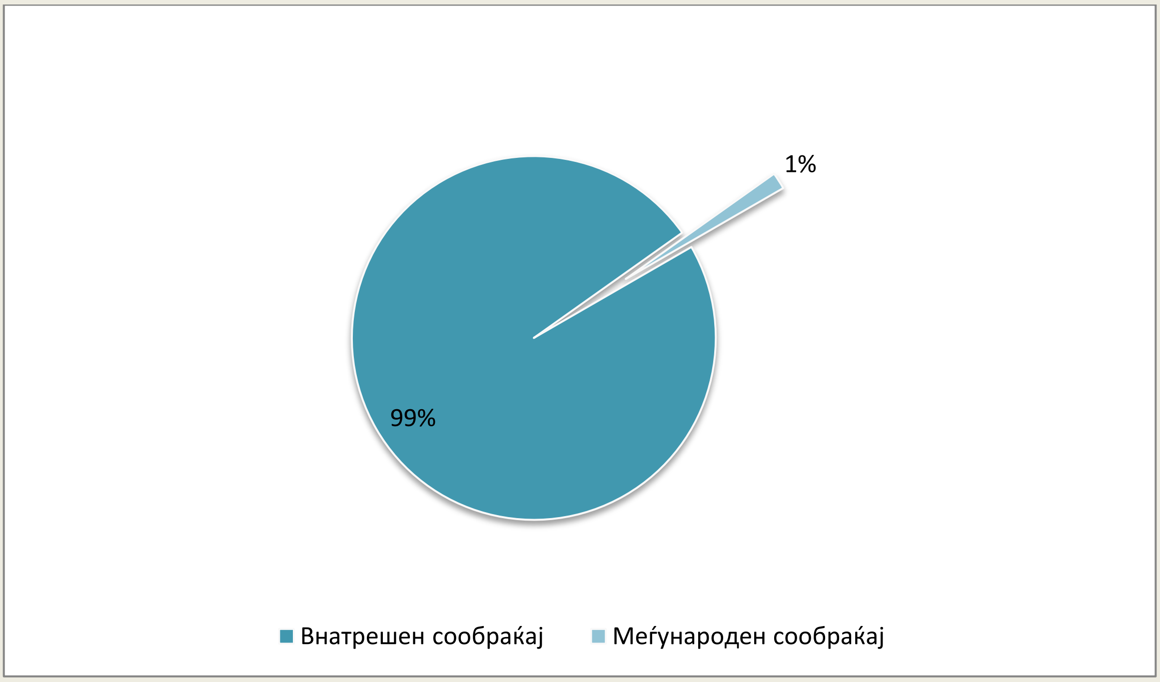
Во 2020 година зголемување кај давателите на поштенските услуги бележи услугата пакети, но очекуван е ваков раст имајќи ги предвид трендовите на развој на поштенскиот сектор и потребите на корисниците за он-лине достава на пратки посебно во услови на пандемијата кога доставата на он лине нарачките и достават на пратките до дом беше една од можностите предвидени при затворање на останатите субјекти.. Поштенскиот сектор се повеќе се темели на оваа услуга од причина што е трговијата како можна алатка за задоволување на потребите на корисниците се користи се повеќе од страна и на физичките и од страна на бизнис корисниците.

Обемот на пакетите кај давателите на поштенските услуги во 2020 бележи 57 % зголемување во однос на 2019 година.

Графикон 12: Обезбедување на услугата –пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2015/2020година



Графикон 13: Обезбедување на поштенските услуги по вид на сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2020 година

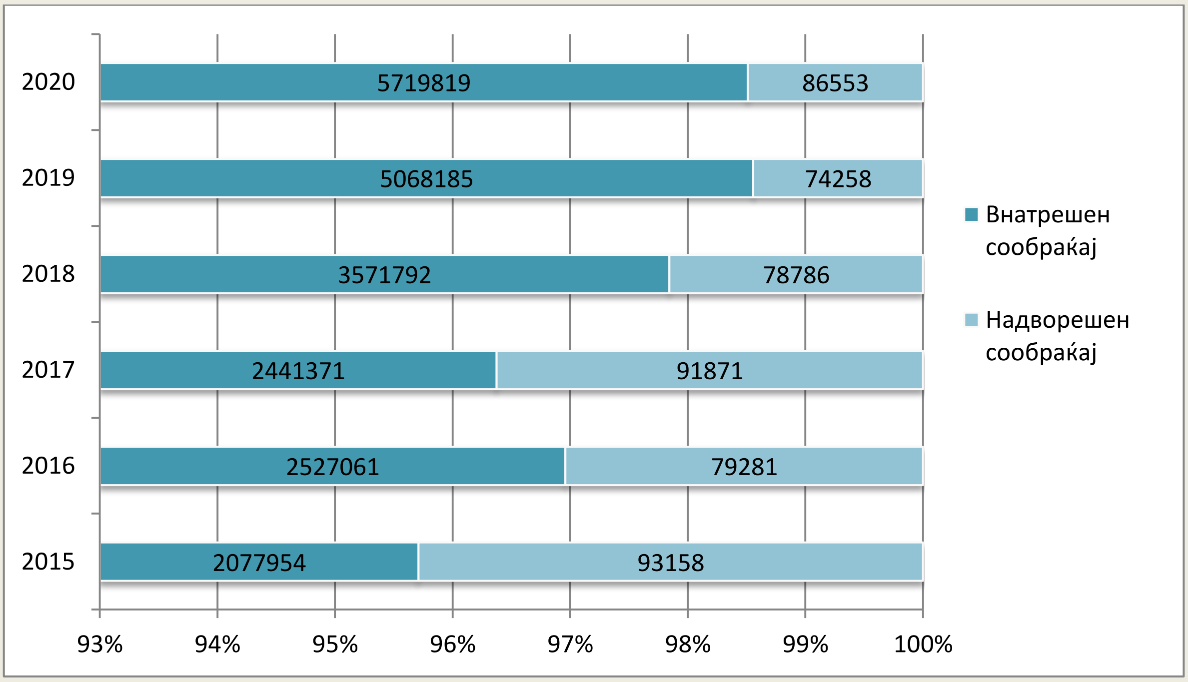


Од активните даватели на поштенски услуги на слободниот пазар во 2020 година **само 7 даватели обезбедувале услуги во меѓународниот поштенски сообраќај**.

Табела 13: Обем по вид на пратка обезбедени во внатрешен и меѓународен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2020 година

Вид на пратка	Внатрешен сообраќај	Меѓународен сообраќај
Пратки за коресподенција	1,386,448	29,482
Пакети	3,361,311	30,553

Графикон 14: Остварен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2015 – 2020 година



Давателите на слободниот пазар околу 99 % од обемот го остваруваат во внатрешен сообраќај. Вкупниот обем е остварен од пратките за коресподенција 29% и од услугата пакети 70,8%.

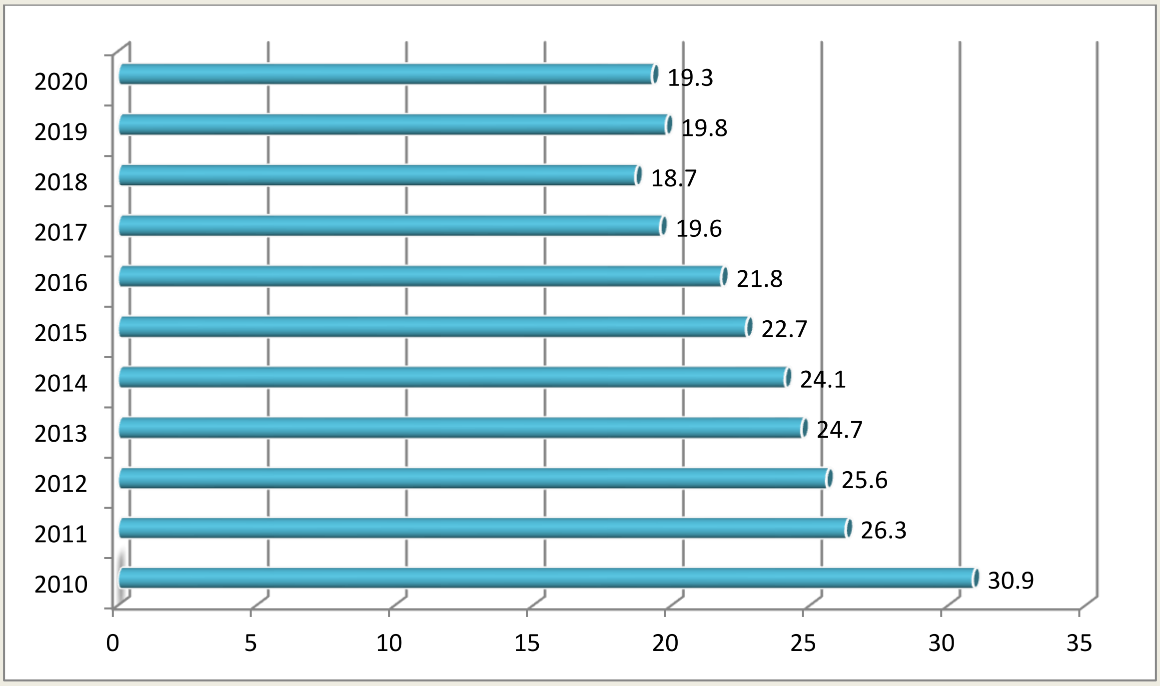
6. Поштенски пратки по глава на жител

Во 2020 година, има намалување на пратките по глава на жител во однос на бројот на пратки во 2019 година кој изнесувал 19,8. Во 2020 е намален на 19,3 пратки по глава на жител.

Табела 14: Остварени поштенски пратки во Република Северна Македонија по глава на жител 2015 – 2020 година

	2015 год.	*2016 год.*	*2017 год.*	*2018 год.*	*2019 год.*	*2020 год.*
Број на пратки по глава на жител	*22,7*	*21,8*	*19,6*	*18,7*	*19,8*	*19,3*

Графикон 15: Број на пратки по глава на жител споредбено – 2010/2020година



7. Точки за пристап до поштенските услуги

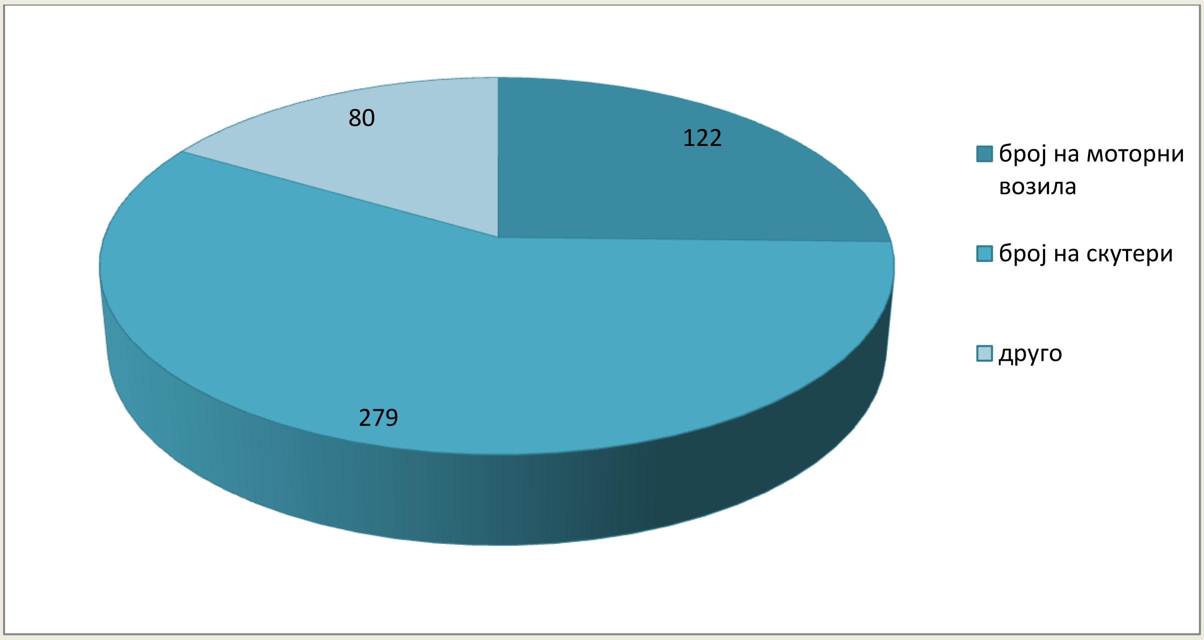
7.1 Точки за пристап кај Пошта на Северна Македонија

Давателите на поштенски услуги за прием и дистрибуција на поштенски пратки до назначената адреса имаат потреба од средства, како и точки за пристап за извршување на нивната работа, како и за контакт со корисниците. Давателот на универзална услуга има точно дефиниран број на точките за пристап кои е должен да ги одржува. За секоја промена на бројот на точките за пристап давателот е должен да ја извести Агенцијата за пошти и да добие одобрение за планираните измени.

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 преградоци, лоцирани во поголемите поштенски единици во населените места во Република Северна Македонија. Доставата на поштенските пратки се обезбедува преку 734 пошторазнесувачи и 35 договорни поштари на 918 доставни реони кои ја покриваат цела територија на Република Северна Македонија од кои 44,7 % се во урбано подрачје а 55,3% во рурално подрачје. Испораката на поштенски пратки во поштенските единици се врши преку 6,539 поштенски преградоци.

Табела 15: Техничко – технолошки средства за обезбедување на поштенски пратки – Пошта на Северна Македонија 2020 година



Во 2020 година Пошта на Северна Македонија поседувала 7251 различни точки за прием:

- Поштенски единици 338
    - *Пошти 215*
    - *Шалтерски пошти....................76*
    - *Сезонски пошти............................2*
    - Договорни пошти........................ 35
    - *Истурени шалтери........................6*
- Поштенски сандачиња.......................... 374
- Поштенски преградоци 6539

Табела 16: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – Пошта на Северна Македонија 2016/2020 година

Точки за пристап	*2016 година*	*2017 година*	*2018 година*	*2019 година*	*2020 година*
Поштенски единици за прием на поштенски пратки	326	334	333	334	338
Поштенски сандачиња	374	374	374	374	374
Поштенски преградоци	6539	6539	6539	6539	6539
Вкупно	7239	7247	7246	7247	7251

Квалитетот на универзалната услуга во согласност со законските одредби вклучува обезбедување на:

1. Најмалку едно собирање и достава на поштенски пратки во стан или во простории на секое правно или физичко лице пет пати во неделата;
2. Соодветен број на точки за пристап;
3. Работно време на поштенските единици;
4. Соодветен број на поштенски сандачиња;
5. Соодветни рокови за решавање на рекламации и поплаки;
6. Соодветни постапки за решавање на рекламации и приговори

Давателот на универзалната услуга во внатрешен поштенски сообраќај е должен месечно 85% од пратките за коресподенција да ги пренесе во рок од еден работен ден (D+1), 905% од пратките за коресподенција да ги пренесе во рок од два работни дена (D+2) и 95% од пратките за коресподенција во рок од три работни дена (D+3).

Давателот на универзална услуга во меѓународен поштенски сообраќај месечно е должен 85% пратки за коресподенција да ги пренесе во најмногу

три работни денови (D+3) и 97% од пратките за коресподенција да бидат пренесени во рок од пет работни дена (D+5).

Давателот на универзалната услуга во внатрешен поштенски сообраќај е должен месечно 70 % од пакетите во рок од два работни дена (D+2), 75% од пакетите во рок од три работни дена (D+3) и 80% од пакетите во рок од пет дена (D+5).

7.2 Точки за пристап кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

Давателите на поштенски услуги на слободниот пазар имаат свои единици, сортинг центри, и точки за пристап, 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. Давателите на поштенските услуги имаат слобода во утврдување на бројот на точките за пристап и истите сами одлучуваат согласно нивните потреби и можности.

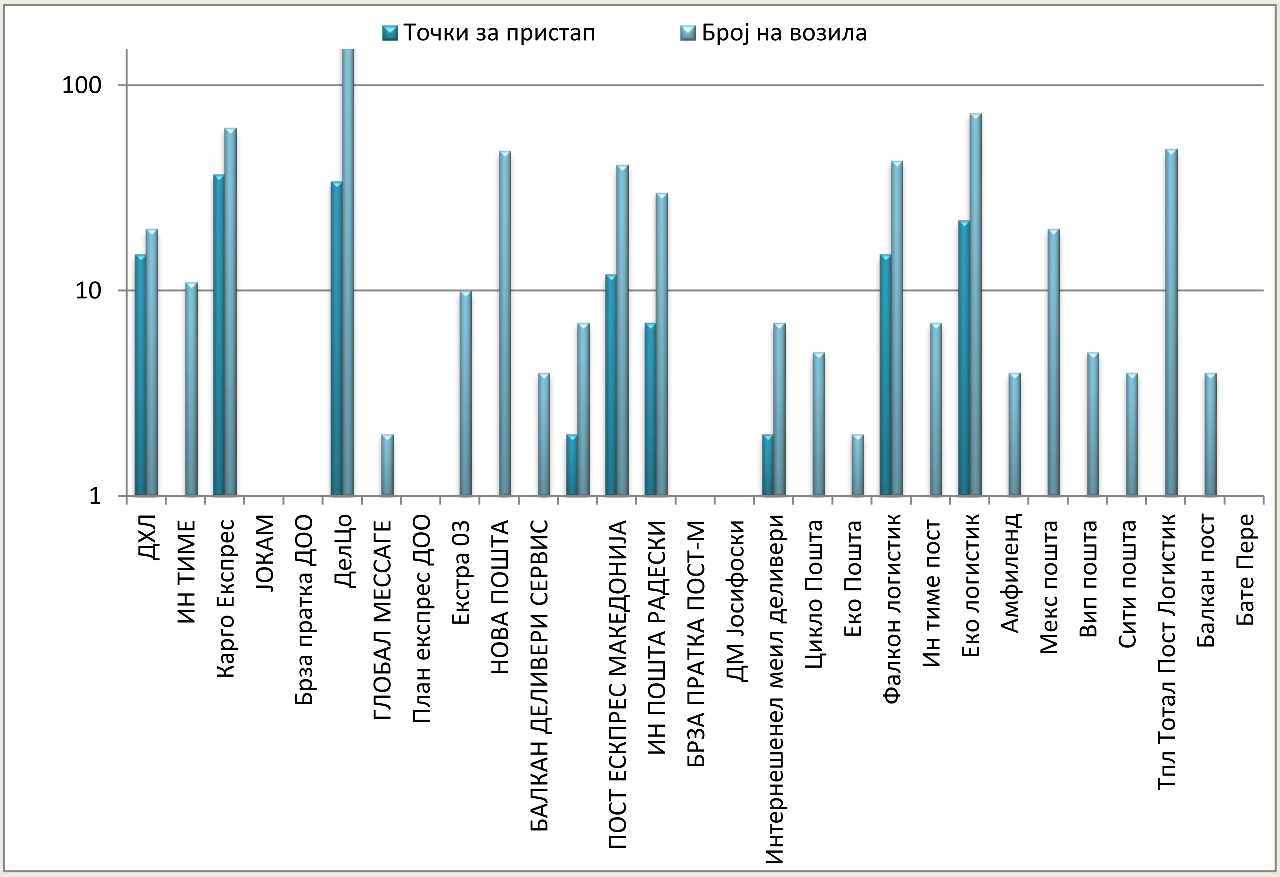
Табела 17: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2016/2020 година

Точки за пристап	2016 година	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година
Поштенски единици за прием на поштенски пратки	99	126	135	191	212
Број на вработени ангажирани во обезбедување на услугите	711	836	776	1131	1183
Број на “call” центри	41	58	60	67	83
Број на возила за обезбедување на услугите	315	371	374	643	763

Поштенските единици за прием на поштенски пратки е постојано во пораст што е и очекувано со оглед дека и број на вработени лица е во пораст.

Од сите давателите на поштенските услуги на слободниот пазар 7 даватели обезбедуваат услуги и во меѓународен сообраќај, 20 даватели на целата територија на Република Северна Македонија и останатите на одредено подрачје во државата.

Графикон 16: Број на точки за пристап и возила кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2020 година

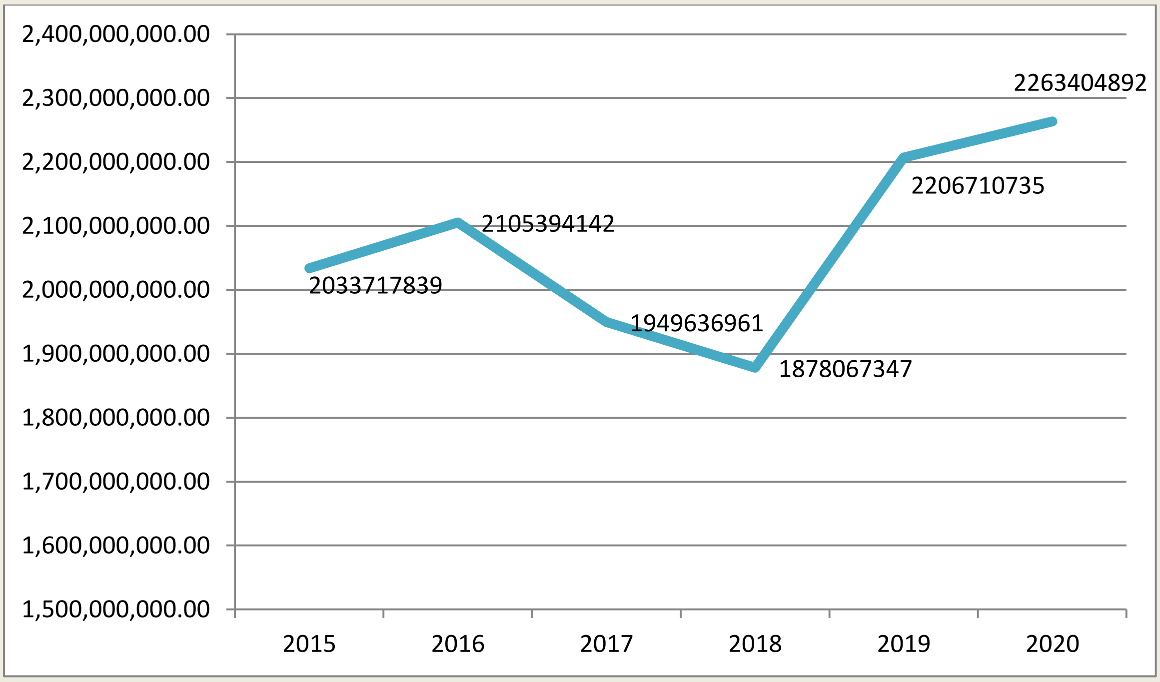


Согласно графиконот се забележува дека посебно 9 даватели на поштенски услуги се истакнуваат во бројот на точките за пристап и во број на даватели.

8 .Остварени приходи од обезбедување на поштенските услуги

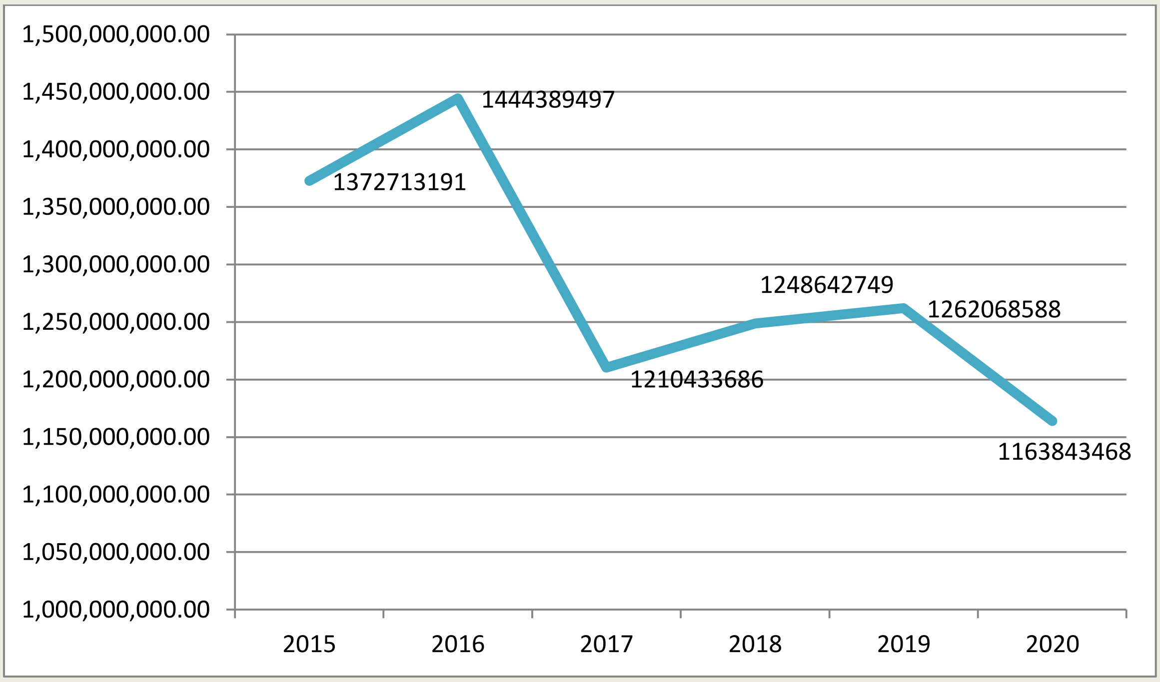
Вкупниот приход кај сите даватели на поштенски услуги во 2020 година во однос на 2019 година е зголемен за околу 11%.

Графикон 17: Движење на приходите кај давателите на поштенските услуги 2015/2020 година (изразено во денари)

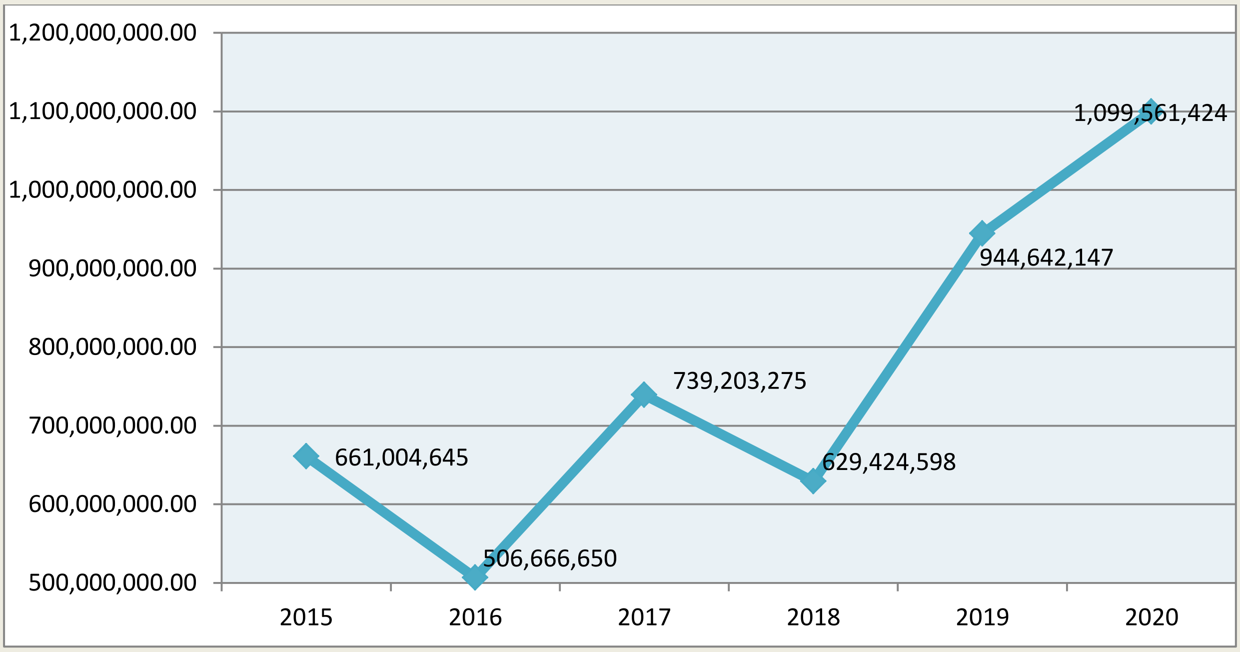


Процент на вкупните остварени приходи од поштенскиот сектор во однос на вкупните приходи во Република Северна Македонија изнесува 0,3 % во однос на вкупниот остварен БДП во 2020 година

Графикон 18: Движење на приходите кај Пошта на Северна Македонија 2015/2020 година



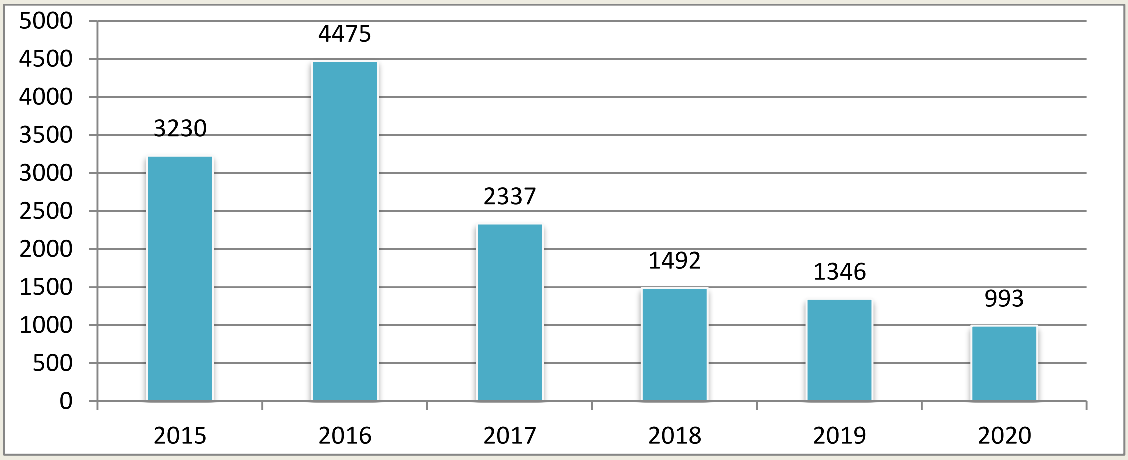
Графикон 19: *Движење на приходите кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2015/2020 година*



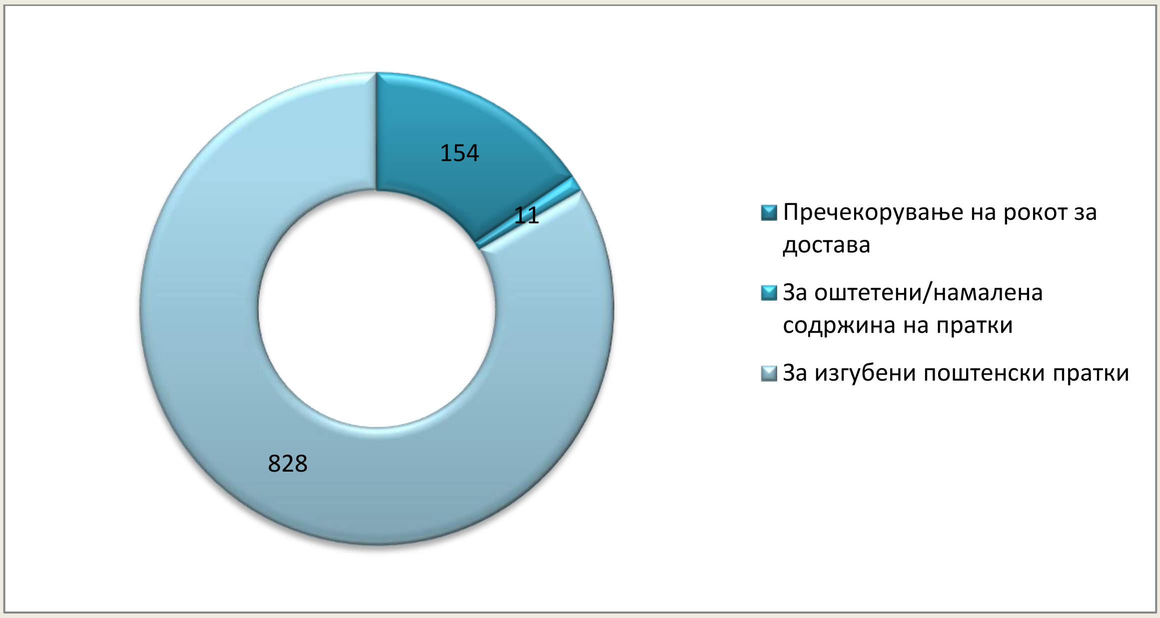
9.Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки

Во 2020 година кај давателот на универзалната услуга има поднесено 993 рекламации и има намалување на овој број за околу 26% во однос на 2019 година.

Графикон 20: Вкупен број на рекламации (2015- 2020 година) Пошта на Северна Македонија



Графикон 21: Вкупен број на рекламации по основ на поднесување - Пошта на Северна Македонија



Најголем процент на поднесени рекламации се однесуваат за изгубени поштенски пратки и тоа над 83 4%.

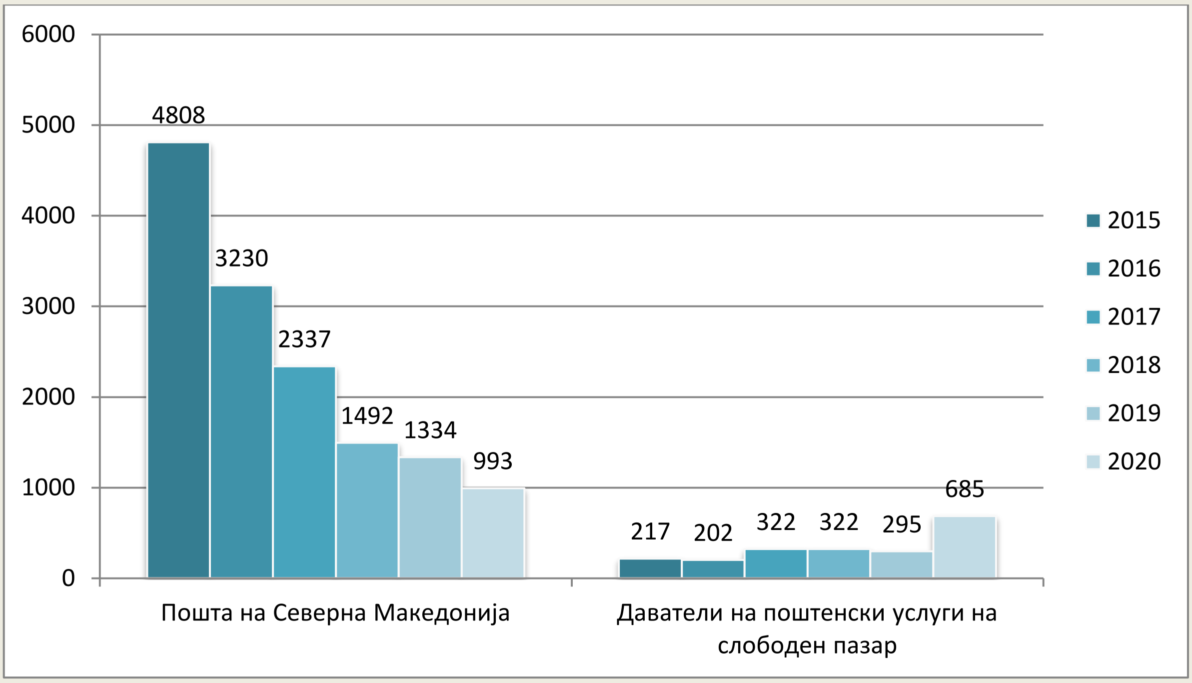
Графикон 22: Вкупен број на рекламации позитивни и негативни (2015-2020 година) Пошта на Северна Македонија

Рекламации- Пошта на Северна Македонија	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно
Обични писма	0	0	18	0	0	6	0	0	0	3	0	0
Препорачани писма	289 9	194	2812	89	2899	112	858	37	81 4	209	546	118
Вредносни писма	36	1	1	1	0	0	4	0	5	0	0	0
Пакети	63	0	0	0	9	5	1	0	5	2	2	8

Вредносни пакети	28	9	0	9	17	3	7	1	0	0	0	0

Давателот на универзалната услуга на вкупниот број на поднесени рекламации 81% има позитивно одговорено односно дека услугата е извршена и рекламацијата е неоправдана.

Графикон 23: Рекламации кај Пошта на Северна Македонија и кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар



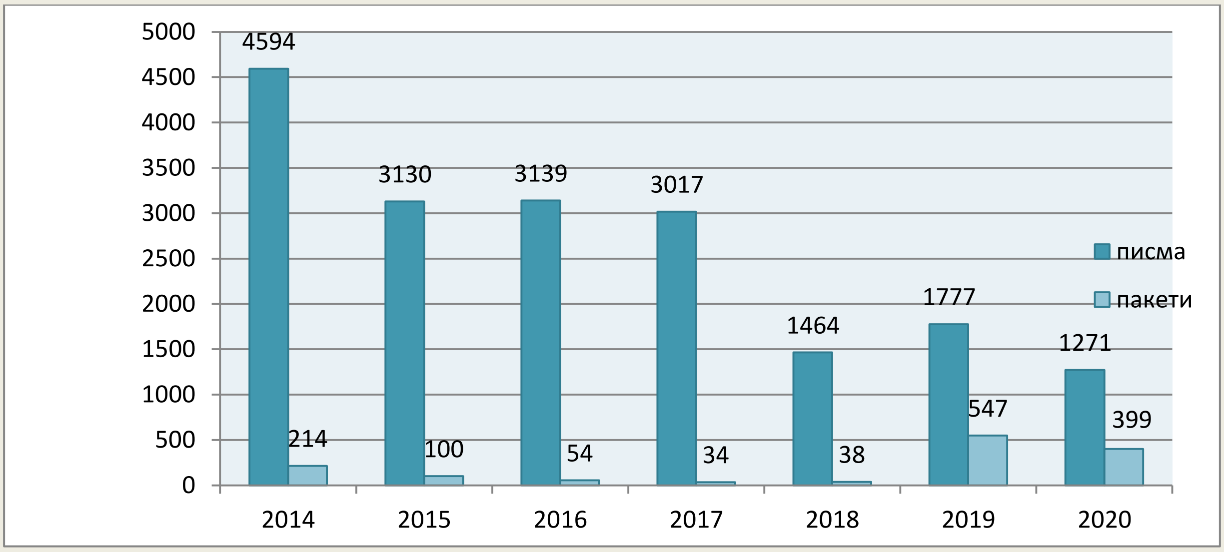
Во 2020 година бројот на рекламации кај давателите на поштенски услуги слободниот пазар бројот на рекламации е зголемен и тоа за над 132%.

Причините за ваквото зголемување на рекламациите се должи на зголемената он –лине побарувачка на услуги и се потешкото справување со давањето навремено и квалитетно на оваа услуга. 80 % од овие рекламации се однесуваат за пречекорување на рокот за достава.

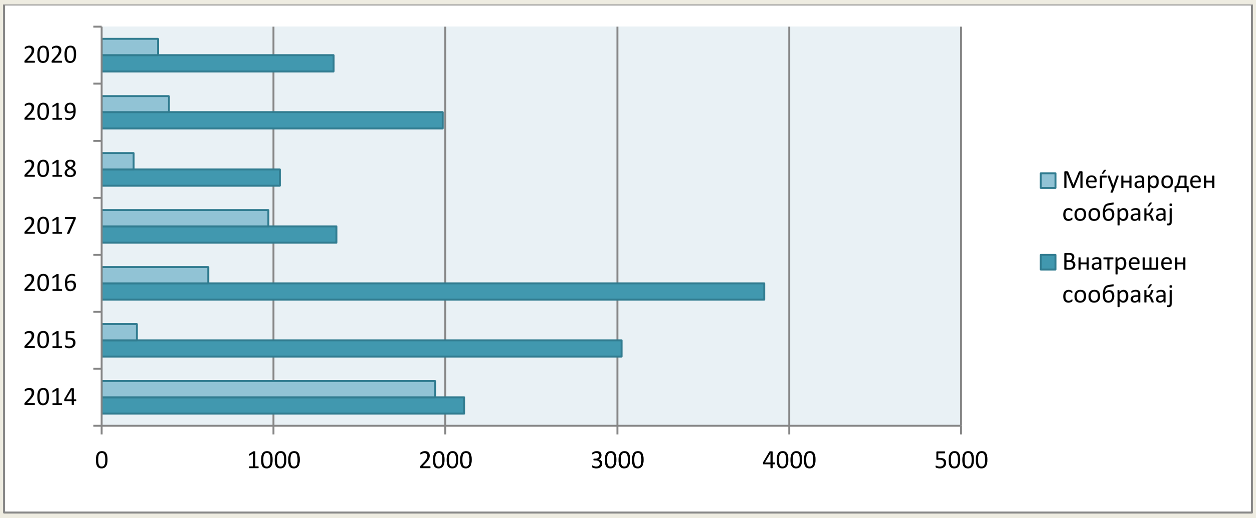
Секој корисник на поштенски услуги има право на приговор на одлука или на постапка преземена од давателот на поштенски услуги во врска со пристапот до услугите и обезбедувањето на услуги. Корисникот може да даде приговор до давателот на поштенските услуги во рок од 30 дена од денот кога ќе дознае за одлуката или постапката на давателот на поштенските услуги.

Давателот на поштенски услуги е должен да прими и да одговори на приговор од корисник во рок од 30 дена од приемот, а ако не го стори тоа, корисникот кој ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенски услуги, може да поднесе управен приговор до Агенцијата во дополнителен рок од 15 дена, доколку се уште траат основот и причините поради кои бил поднесен приговорот до давателот на поштенски услуги. Агенцијата решава по управниот приговор во рок од 30 дена од денот на приемот на управниот приговор.

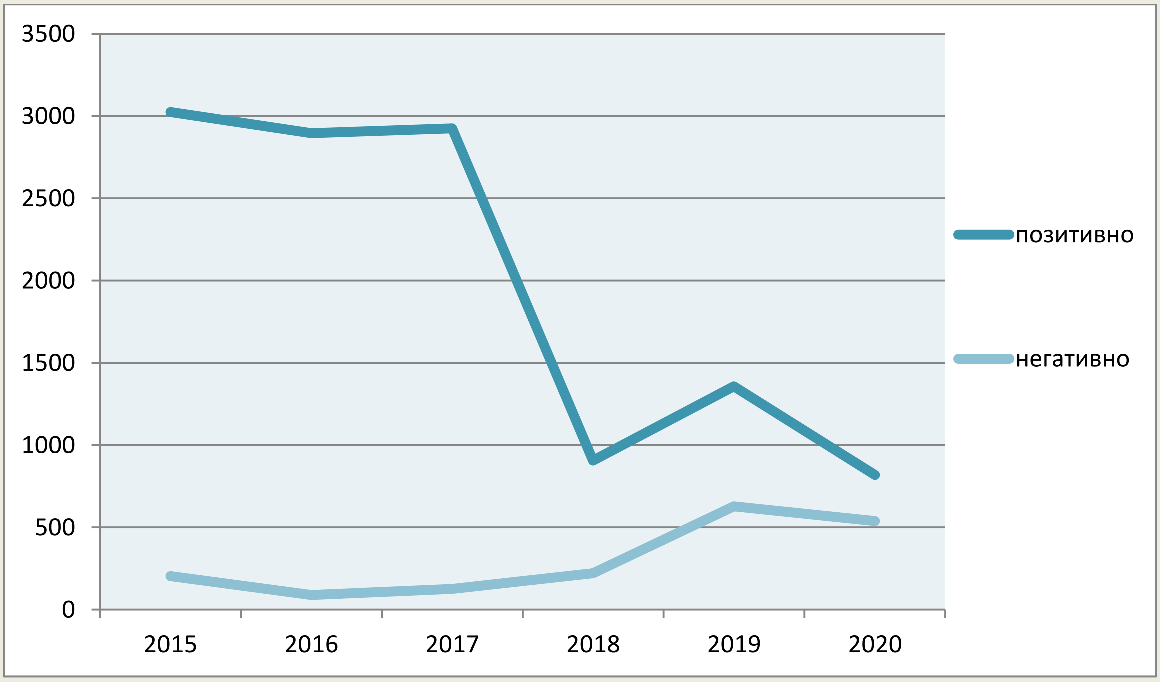
Графикон 24: Број на рекламации за писма во однос на пакети кај даватели на поштенски услуги



Графикон 25: Број на национални рекламации во однос на меѓународни рекламации кај даватели на поштенски услуги



Графикон 26: Број на решени во однос на отфрлени рекламации кај даватели на поштенски услуги



- Рекламации решени во рок (процент) и исплатени отштети / надомест на штета (процент)

Од вкупниот број на рекламации во 2020 година, исплатените оштети кои давателот на универзалната услуга ги исплатил на корисниците изнесува 55.848денари.