АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија во 2010 година

Скопје, декември 2011 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...17
7. Капацитет на поштенска мрежа...20
8. Финансиски резултати на давателите на поштенски услуги....................................24
9. Цени на поштенски услуги 26
10. Квалитет на обезбедување на универзална услуга 29
11. Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки 30

1. Вовед

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

Агенцијата за пошти на Република Македонија, во рамките на своите законски надлежности, за редовните активности за анализа на пазарот на поштенските услуги, а согласно член 22, став 1 од Законот за поштенските услуги, изготви Упатство за обезбедување на информации и финансиски податоци на кое следи Извештај за обезбедување на поштенски услуги. Согласно член 1 и 2 од Упатството за обезбедување на информации и финансиски податоци давателите на поштенски услуги имаат законска обврска да доставуваат до Агенцијата пополнет Извештај на секои шест месеци односно два пати во годината, 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) се доставува до 1 март наредната година.

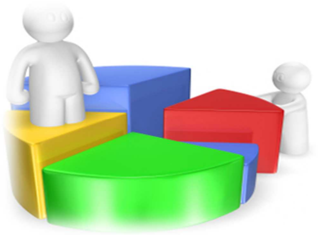
До давателот на универзална услуга АД Македонска Пошта, Агенцијата во текот на 2010 година достави и неколку дополнителни прашалници во однос на мрежата, во однос на обебзедување на услугите и сл. Податоците кои се добиени од страна на Давателите на поштенски услуги во форма на Извештај за обезбедување на поштенски услуги, претставуваат основа за подготовка на Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Македонија за годината на која се однесуваат податоците. Целта на Статистичкиот извештај е да се прикаже и визуелно да се долови целокупното работење на компаниите кои учествуваат на овој пазар, развојот на конкуренцијата, меѓусебното интегрирање на истите и варирањето на дејствувањето на поштенскиот пазар спордебено за одредени периоди.

Во Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2010 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 лиценци (индивидуална дозвола и стандардна дозвола) 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 за времетраење од пет години.

За обезбедување на дел од универзалната услуга, како и за обезбедување на поштенски услуги на слободниот пазар во текот на 2010 година поднесени се четири нови барања за добивање на Стандардна дозвола. Издадени се четири нови Стандардни дозволи (Табела 1.) додека во Табела 2. се прикажани давателите на поштенски услуги на кои во 2010 година им се укинати Стандардните 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.

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

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Табела 2.

Даватели на поштенски услуги	Вид на дозвола	Датум на издавање	Датум на укинување
1. Вертикал Солутионс ДООЕЛ Скопје	**Стардардна дозвола**	29.09.2009	31.12.2010
2. МУЛТИМЕДИА ДООЕЛ	**Стардардна дозвола**	30.06.2009	31.12.2010
3. ИНФОФАКС Тони ДООЕЛ експорт импорт	**Стардардна дозвола**	25.01.2010	31.12.2010

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

3. ***Поштенски услуги***

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

- ***универзална поштенска услуга*** е минимален обем на поштенски услуги кои постојано се обезбедуваат на целата територија на Република Македонија, со определен квалитет и по пристапни цени за корисниците на услугата.Универзалната поштенска услуга ги вклучува како минимум следниве поштенски услуги:
  - прием,пренос,сортирање и достава на писмоносни пратки со тежина до 2 кг;
  - прием,пренос,сортирање и достава на пакети со тежина до 20 кг;
  - поштенски и телематски парични упатници;
  - книжени услуги и услуги со означена вредност и
  - прием и дитрибуција на поштенски пратки за слепи лица и за лица со делумно оштетен вид.
- ***резервирани поштенски услуги*** се дел од универзалната поштенска услуга резервирани за давателот на универзалната поштенска услуга за определен период;

- ***поштенски услуги*** се услуги кои вклучуваат прием, сортирање,пренос и достава на поштенски пратки во внатрешниот или меѓународниот поштенски сообраќај;

- ***поштенска пратка*** е пратка адресирана со полна адреса која треба да се пренесе од страна на давател на универзалната поштенска услуга. Во поштенски пратки спаѓаат писмоносни пратки, книги, каталози, весници, списанија и поштенски пакети кои содржат стока со или без означена вредност;

- ***обични поштенски пратки*** се писма, поштенски картички, печатени работи, секограми, мали пакети и друго;
- ***книжени поштенски пратки*** се препорачани писмоносни поштенски пратки, вредносни поштенски пратки, пакети, поштенски парични упатници и телематски парични упатници;

- ***мал пакет*** е отворена поштенска пратка која не содржи писмено соопштение со тежина до 2 кг;

- ***<u>писмоносна пратка</u>*** е пратка која содржи писмена порака во затворен плик која треба да се пренесе и достави на адресата означена на самата пратка или на нејзината обвивка;

- ***<u>експресна услуга</u>*** е најбрза поштенска услуга која има предност над другите поштенски пратки и над ограничувањата во цените утврдени за резервираната област;

- ***<u>печатени работи</u>*** се целосно или делумно отворени поштенски пратки или пратки спакувани во провидна обвивка кои содржат книги, каталози, весници и периодични списанија;

- ***<u>директна пошта</u>*** се пратки кои се состојат само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака, со исклучок на името, адресата и другите податоци за идентификација на примачот, како и на други променливи елементи кои не ја менуваат природата на пораката, а се испраќа на поголем број лица и треба да се достави на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или врз нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи кои овозможуваат финансиска операција не се сметаат за директна пошта.

- ***<u>пакет</u>*** е поштенска пратка со определена големина и тежина;

4. Податоци за вработените во поштенскиот сектор

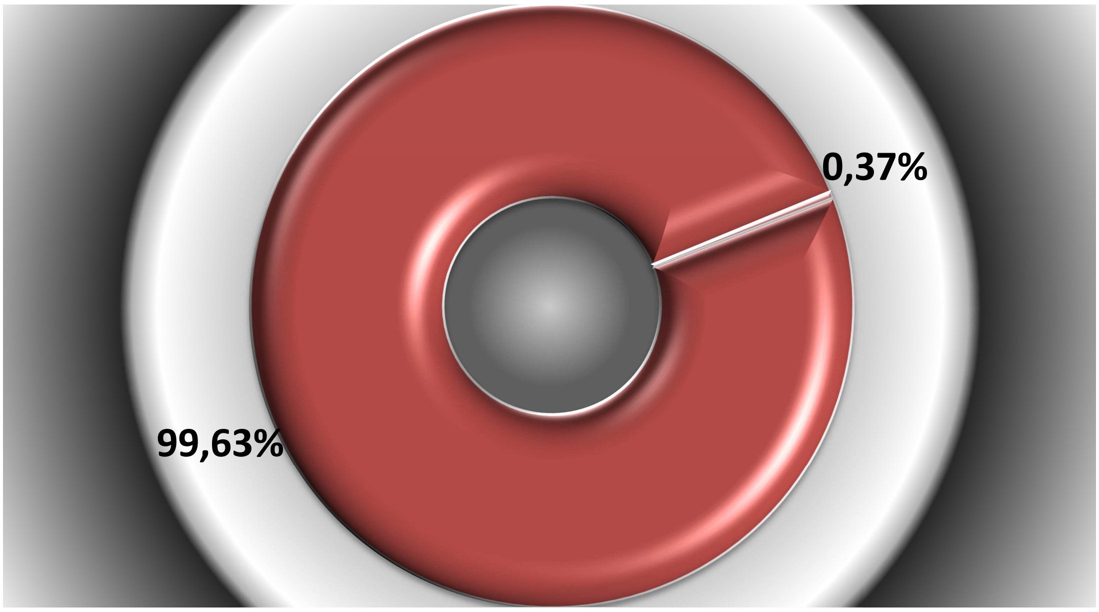
Вкупниот број на вработени во поштенскиот сектор во 2010 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,390 лица, од кои 2,151 се вработени во Македонска пошта а останатите 239 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 3.). Бројот на вработени во поштенскиот сектор во Македонска пошта во 2010 година е намален за разлика од претходната 2009 и 2008 година, додека бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги е намален само во однос на 2009 година , 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 – 2008/2010

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

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Вкупниот број на вработени во поштенскиот сектор во Република Македонија зафаќа вкупно 0,37% од вкупниот број на вработени во нашата земја, кој изнесува 642,809. Овие податоци се преземени од Државниот завод за статистика, а се однесуваат на почетокот на 2011 година.



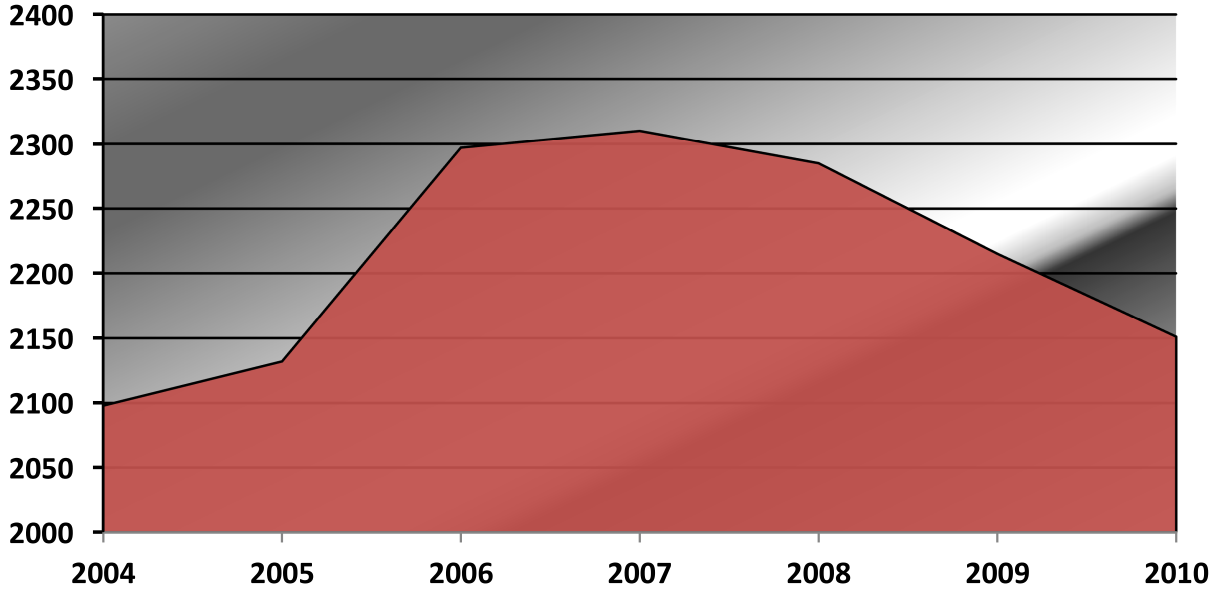
Графикон.1

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Графиконот 2. го претставува бројот на вработени во Македонска пошта во периодот 2004-2010 година каде јасно се забележува дека бројот во 2004 бил најнизок за да во 2007 го достигне својот максимум и од 2007 па до 2010 година има намалување на бројот на вработените, што секако не значи намалување на обемот на обезбедување на поштенските услуги што понатаму се потврдува со натамошните графикони.

Графикон.2

Број на вработени во Македонска пошта - 2004/2010 година.



5. *Обем на поштенски услуги*

Давателите на поштенски услуги во 2010 година, оствариле вкупно 63,632,456 поштенски и други поврзани услуги (Табела 4.). Бројот на остварени писмоносни услуги кај давателот на универзална услуга (во понатамошен текст: *Македонска пошта*) изнесува 59,213,326 пратки, додека бројот на остварени писмоносни услуги кај останатите даватели на поштенски услуги е 495,562. Бројот на обични пакети кои Македонска пошта ги остварила е 201,525, додека останатите Даватели на поштенски услуги во 2010 година оствариле 307,554 обични пакети што е двојно повеќе во однос на минатата година каде што бројот на остварени пакети беше двојно помал од Македонска пошта (Табела.4). Како и минатата година, така и оваа податокот за остварени резервирани пратки од страна на Македонска пошта нема. Исто така, кај Македонска пошта недостапни се податоците и за обемот на малите пратки и на неадресираните пратки. Обемот на другите поштенски и поврзани услуга што го остварила Македонска пошта во 2010 година изнесува 3,353,867 пратки, додека останатите даватели на поштенски услуги оствариле вкупно 60,794 други поштенски и поврзани пратки.

Табела 4.
Вкупен поштенски сообраќај – 2010 година

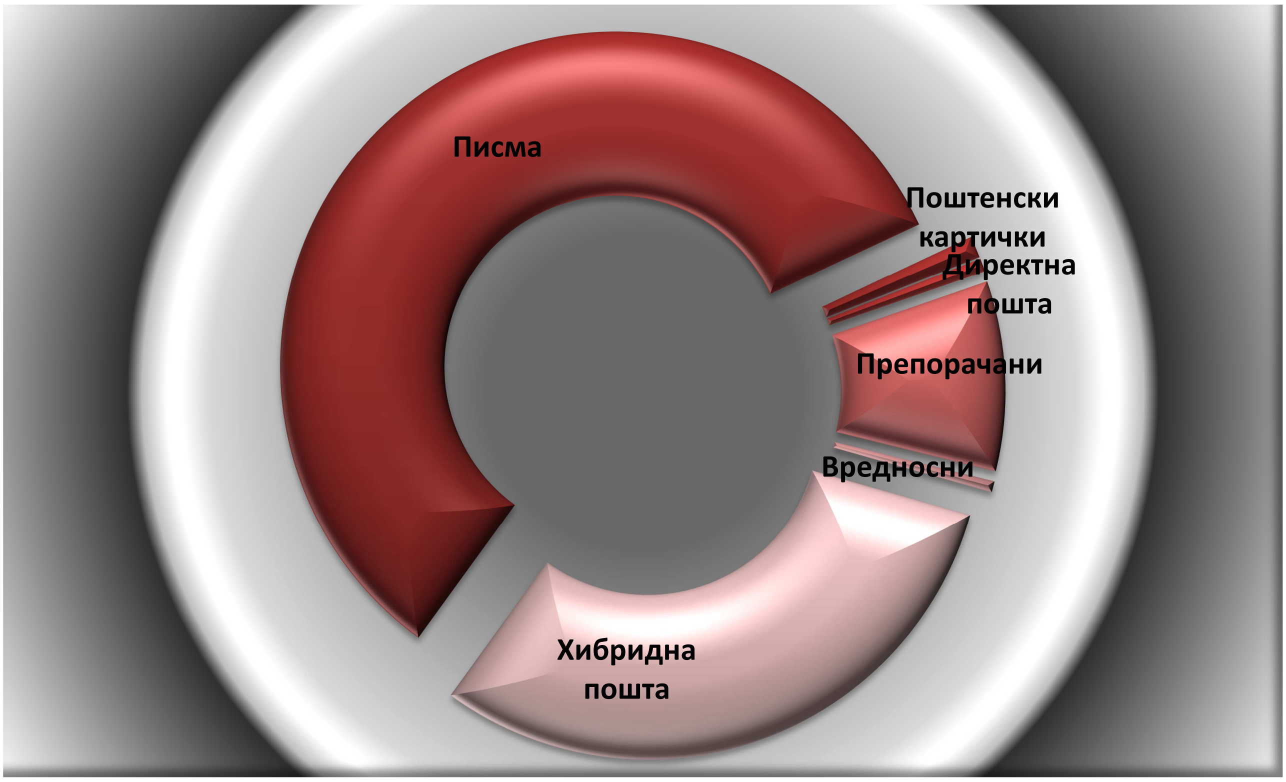
Вкупен поштенски сообраќај	Македонска пошта	Останати даватели на поштенски услуги	Вкупно 2010
ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ	62,768,673	863,783	**63,632,456**
1. Писмоносни услуги, вкупно	59,213,326	495,562	**59,708,888**
➢ од кои резервирана област	/	9,982	**9,982**
а) писма	34,359,743	112,769	**34,472,512**
б) поштенски картички	617,633	/	**617,633**
ц) директна пошта	378,813	24,892	**403,705**

д) препорачани писма	5,412,393	22,669	**5,435,062**
е) вредносни	314,711	5,260	**319,971**
ф) хибридна пошта	18,130,033	/	**18,130,033**
г) мали пакети	/	79,624	**79,624**
х) неадресирани пратки	/	271,025	**271,025**
2. Обични пакети	201,525	307,554	**509,079**
3. Други поштенски и поврзани услуги	3,353,867	60,794	**3,414,661**

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

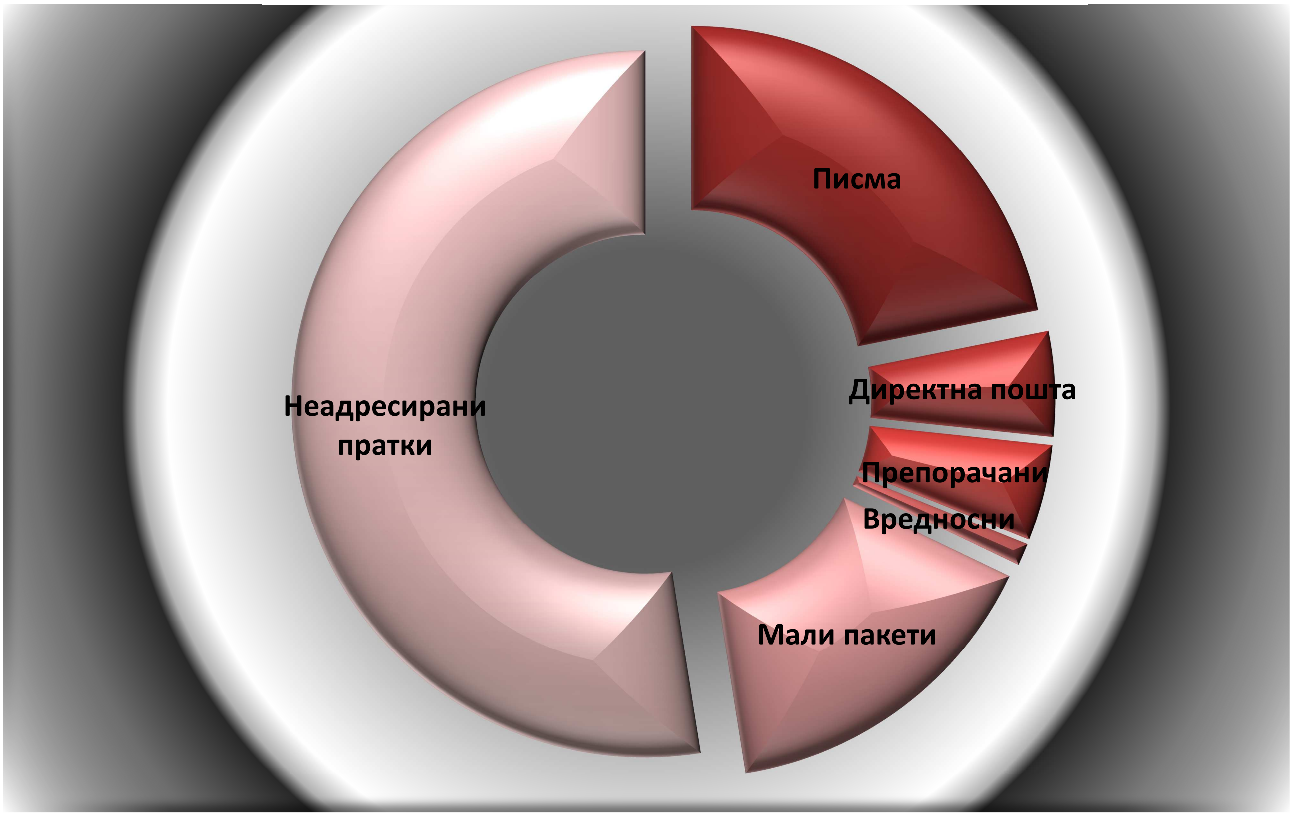
Вкупниот број на писмоносни услуги во 2010 година е зголемен за 20,507,553 пратки од минатата 2009 година каде вкупниот број на писмоносни услуги беше 39,201,335. Одделно гледано Македонска пошта го зголемила обемот на писмоносни услуги за 20,548,606 пратки, додека останатите даватели на поштенски услуги со 495,562 пратки оваа година го намалиле обемот за 41,053 помалку пратки отколку минатата каде оствариле 536,615 пратки.

Графикон 3.
Писмоносни услуги – Македонска пошта



Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

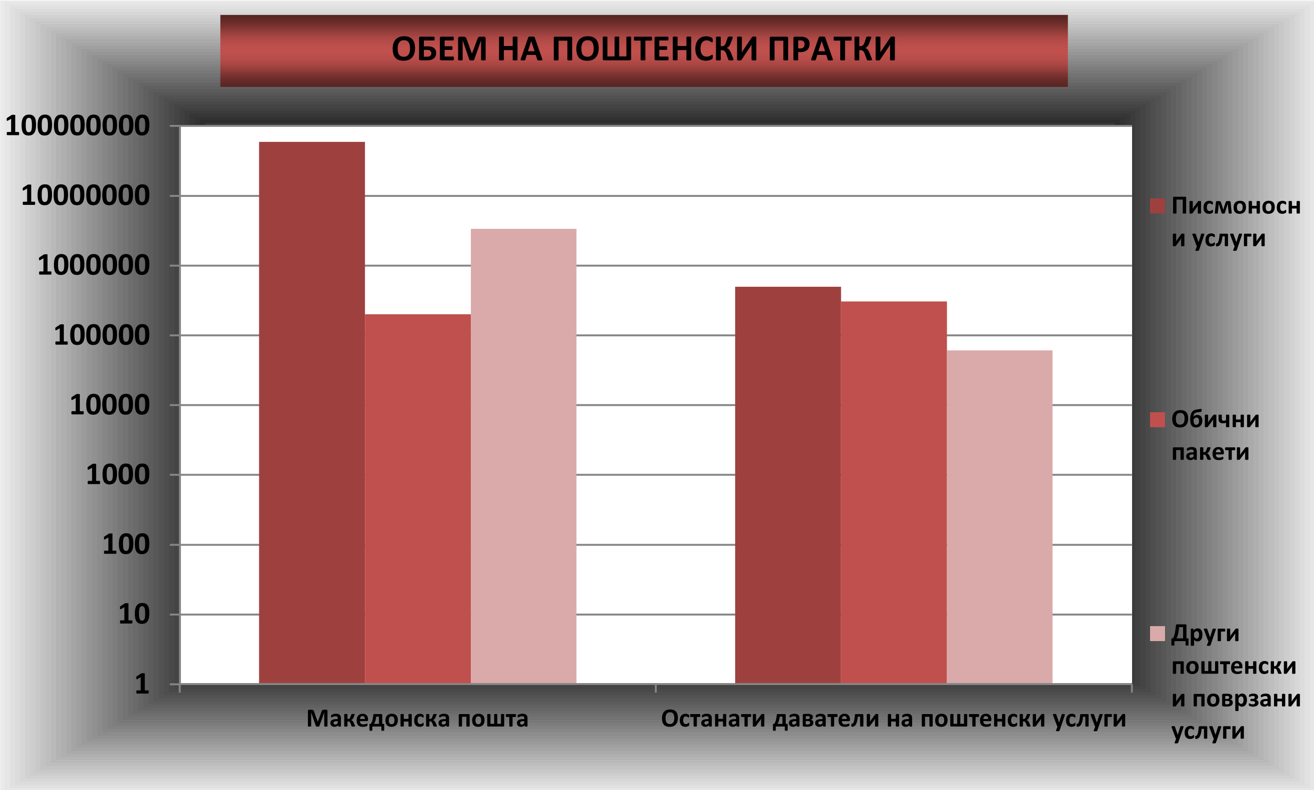
Графикон 4.
Писмоносни услуги – Останати даватели на поштенски услуги



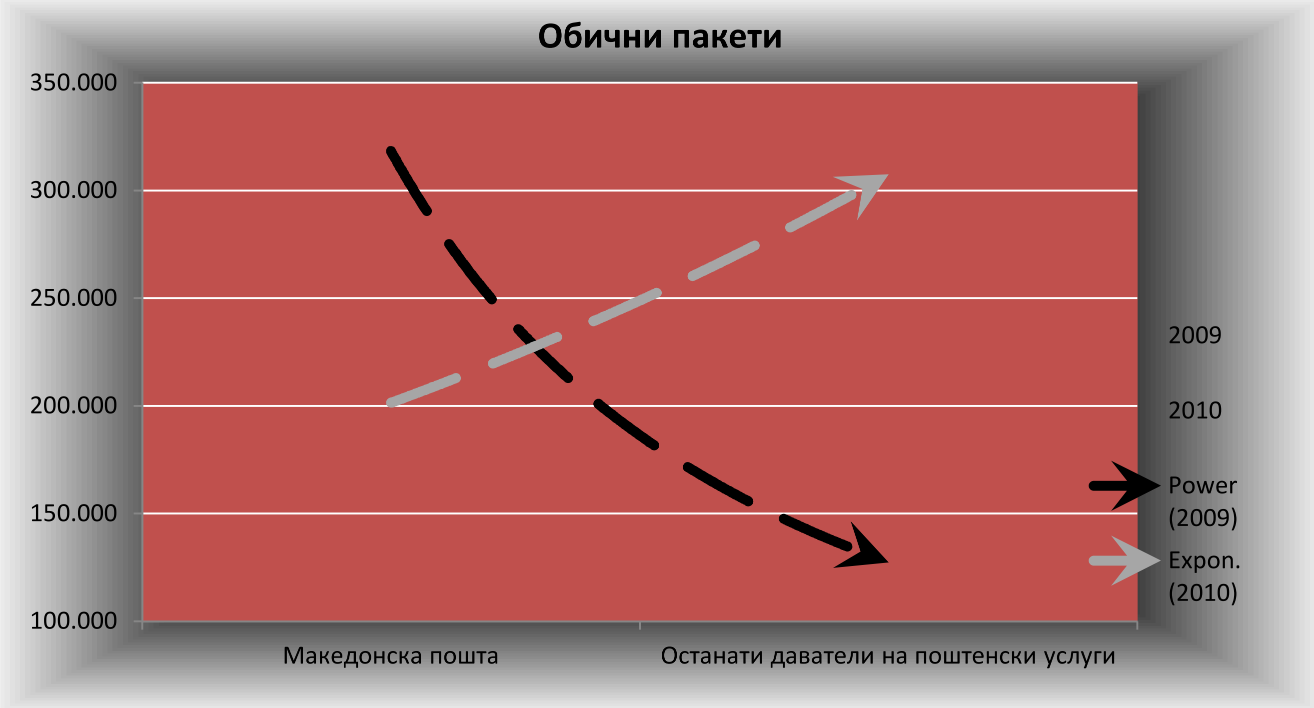
Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Одделно гледани писмоносните услуги во кои спаѓаат писмата, препорачаните пратки, малите пакети, вредносните и неадресираните пратки во 2010 година се застапени со следниов обем кај Давателите на поштенски услуги. Македонска пошта минатата година остварила најголем број на писма 34,359,743, потоа хибридна пошта 18,130,033 и препорачани писма 5,412,393 (Графикон 3.), додека останатите даватели на поштенски услуги оствариле најголем обем на неадресирани пратки 271,025, писма 112,769 и мали пакети 79,624 (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 93,8 % од вкупниот обем на поштенски услуги**.

Графикон 5.



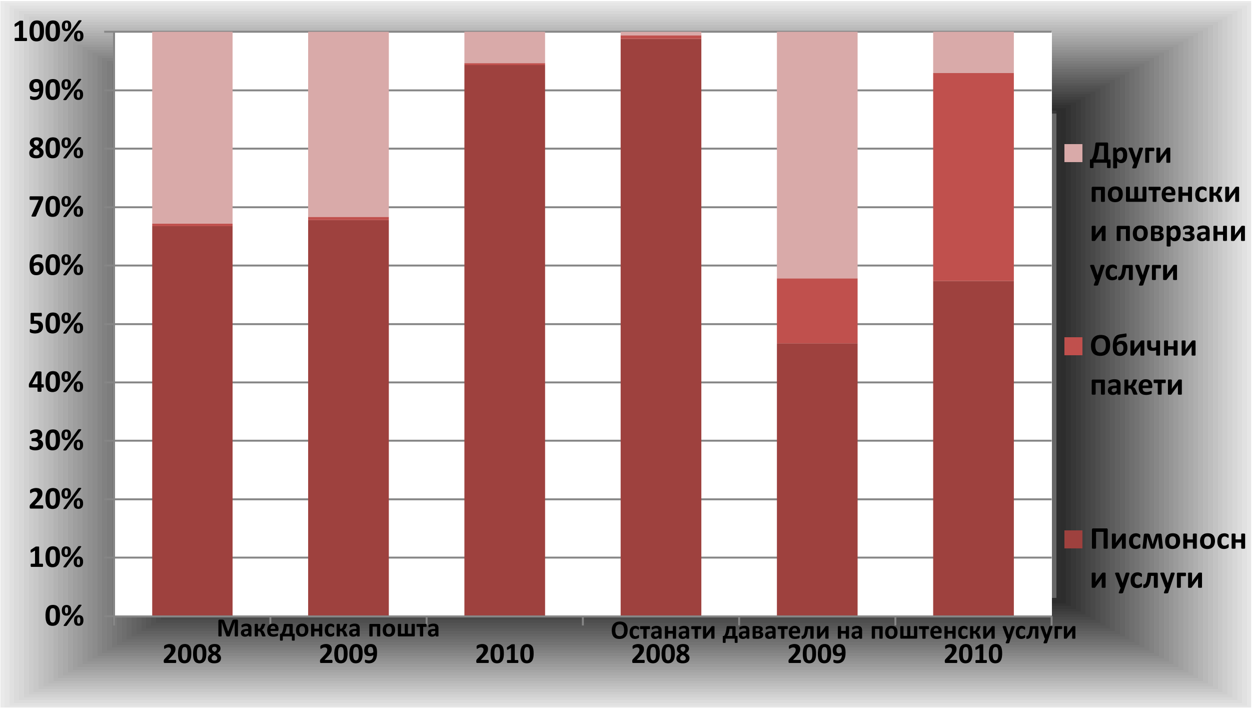
Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)



Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Во графикон 6 е прикажан обемот на сите поштенски и други поврзани услуги за период од 2008-2010 година. Обемот на писмоносните услуги кои ги остварила Македонска пошта има растечки индикации од 2008 до 2010 година, обичните пакети се застапени со неспоредливо помал обем од останатите, но сепак бележат пад од 2008 па се до 2010 година, како и другите останати поштенски и поврзани услуги. Кај останатите даватели најголем пораст се забележува токму кај обичните пакети кој е зголемен за повеќе од 50% во однос на изминатата 2009 година.

Графикон 6.

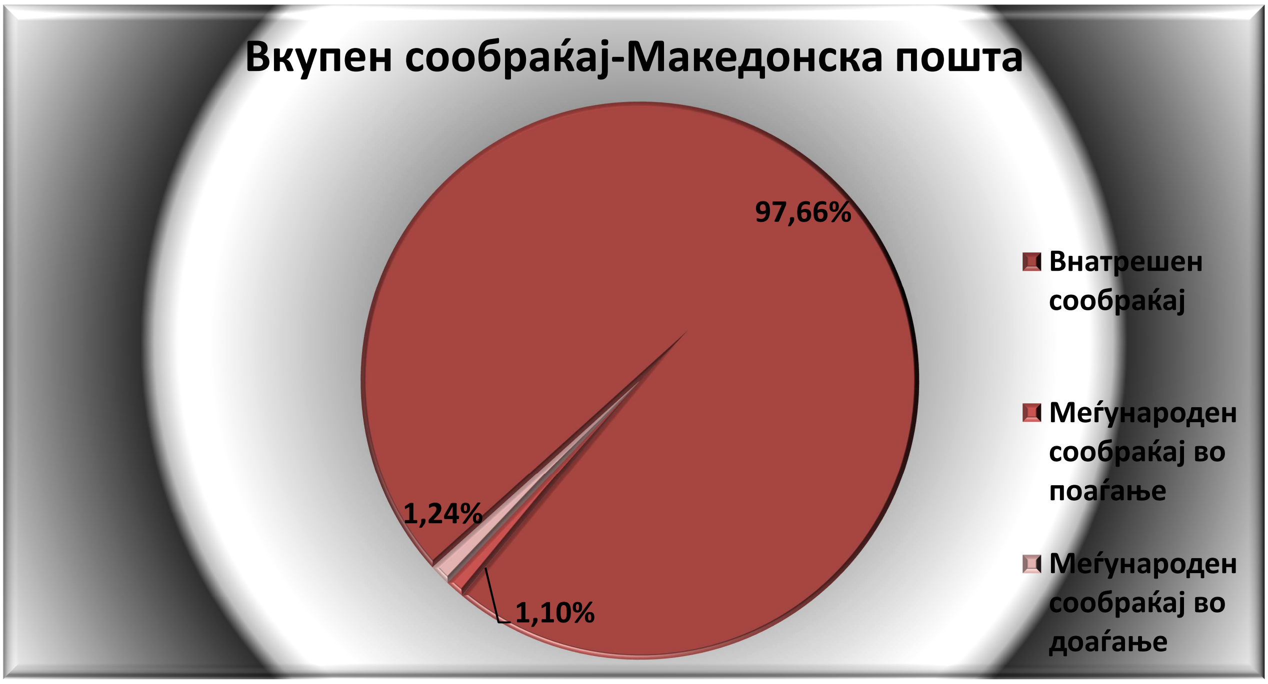


Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Податоците од Графикон 6 јасно покажуваат дека вкупниот обем на пазарот на поштенските услуги кај Македонска пошта од година в година се зголемува односно во 2010 година во однос на 2008 година обемот е зголемен за 11,8 % , а во однос на 2009 година за 9,9%.

Во продолжение на ова поглавје следи статистиката за движењето на поштенскиот сообраќај во рамките на нашата држава и надвор од неа. Графикон 7 го прикажува тоа движење каде јасно се воочува дека 97,66% е внатрешен поштенски сообраќај, додека помалку од 2,5 проценти изнесува вкупниот поштенски меѓународен сообраќај кој се реализира надвор од нашите граници.

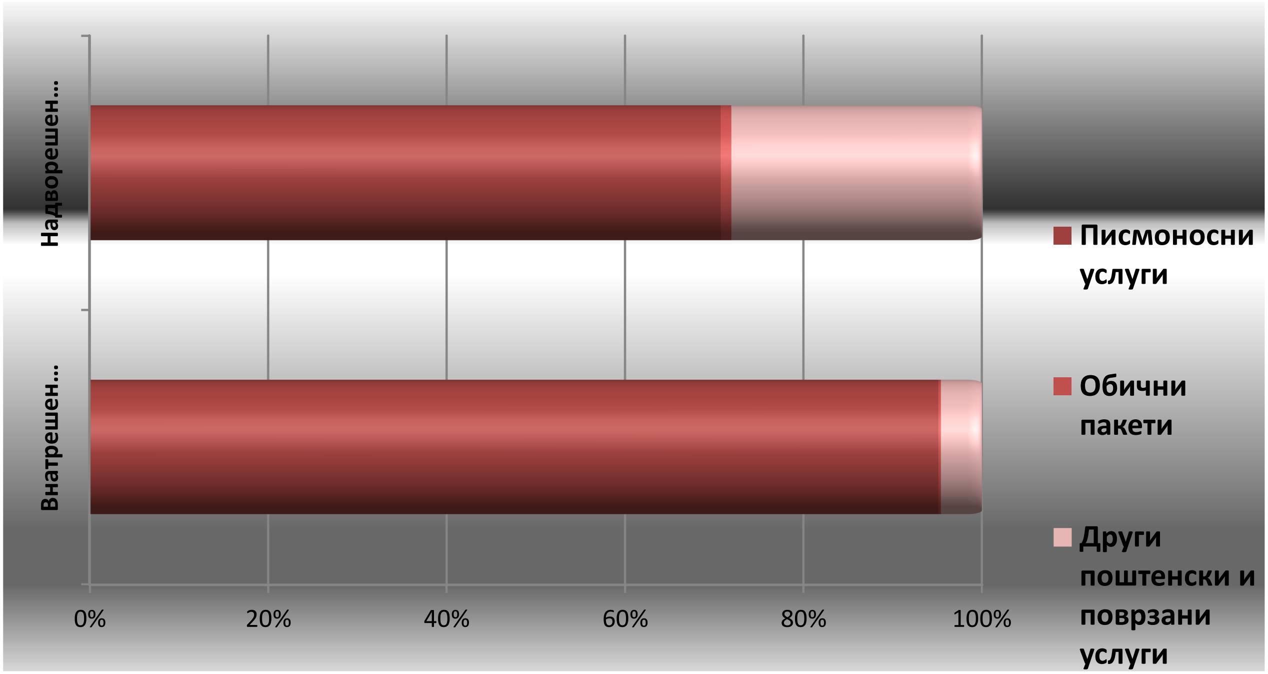
Графикон 7.



Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Од Графикон 8 се согледува дека обемот на писмоносните услуги е значајно позастапен односно зафаќа околу 99% од вкупно остварените поштенски услуги во домашниот и околу 70% во меѓународниот сообраќај остварени од страна на давателот на универзална поштенска услуга – Македонска пошта. Обичните пакети се со значително мал процент, додека обемот кај другите поштенски и поврзани услуги е околу пет пати поголем во надворешниот поштенски сообраќај.

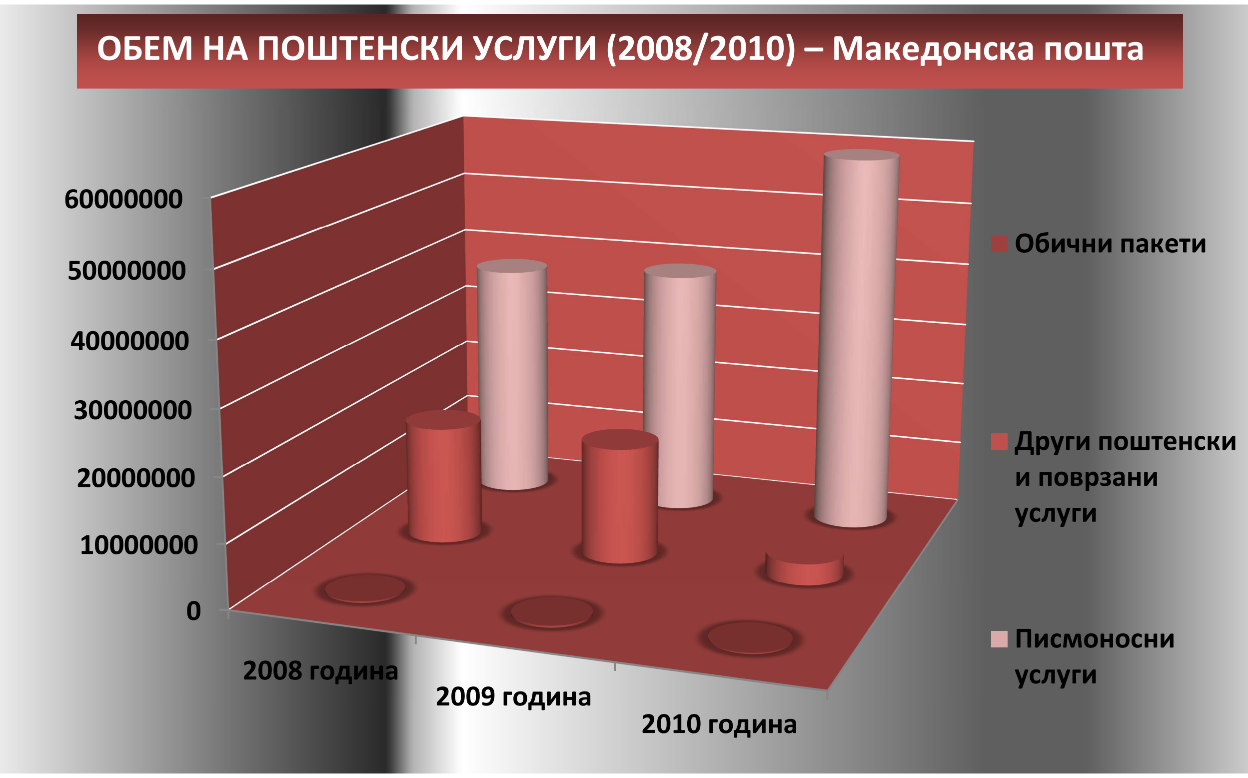
Графикон 8.



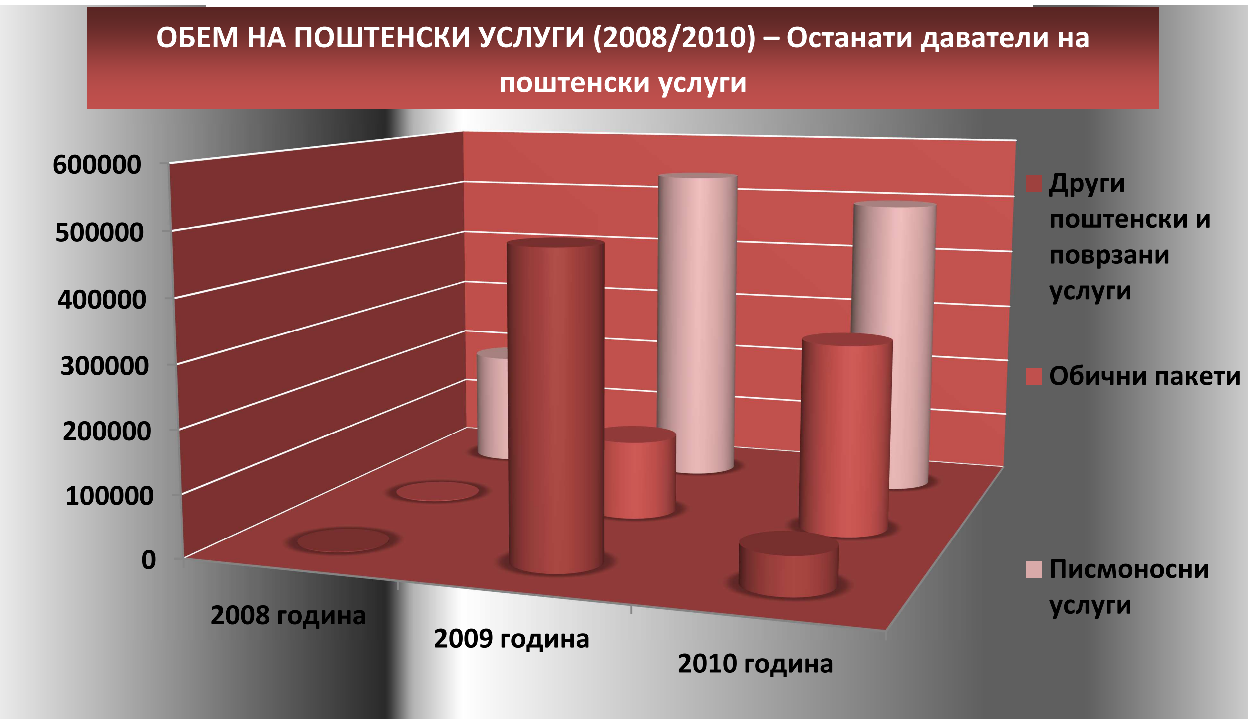
Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Обемот на поштенските услуги споредбено за изминатите три години 2008/2010 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 30% односно за вкупно 20,548,606 пратки за разлика од минатата 2009 година кога изнесувал 38,664,720 пратки (Графикон 9).

Графикон 9.



Графикон 10.



Другите поштенски и поврзани услуги се со драстично намалување за разлика од двете изминати години односно обемот на овие пратки е намален за речиси шест пати за разлика од минатата 2009 година. И кај обичните пакети се бележи намалување од околу 35% за разлика од минатата година. Кај останатите даватели на поштенски услуги воочлив е фактот дека најголемо зголемување има во обемот на обичните пакети односно бројот на истите е зголемен за дури 50% повеќе пакети отколку минатата година. Драстично намалување се бележи и кај другите поштенски и поврзани услуги за околу осум пати помалку пратки во однос на минатата 2009 година.

6. ***<u>Анализа на писмоносни услуги кај Македонска пошта</u>***

Во ова поглавје од Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Македонија во 2010 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.

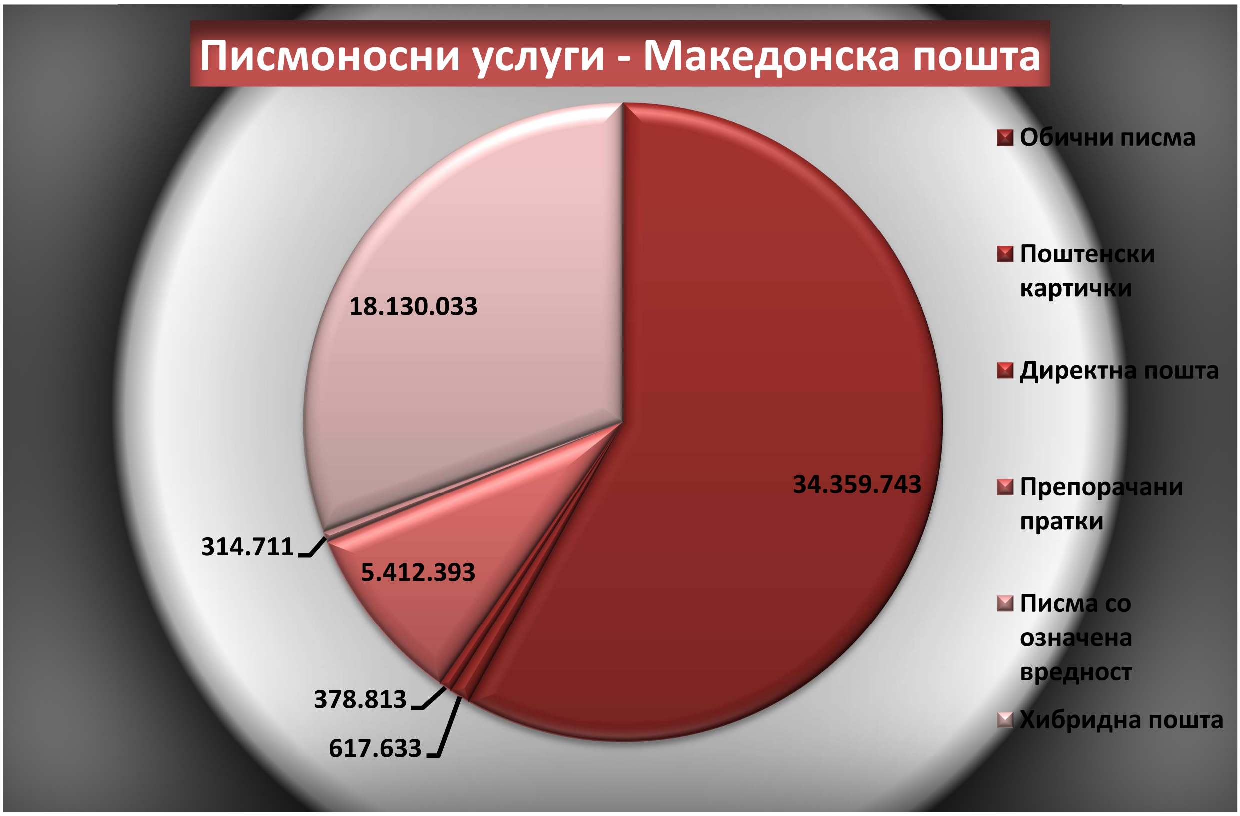
Табела 5.

Анализа на писмоносни услуги	Македонска пошта
<u>Вкупно писмоносни пратки</u>	59,213,326
1. Обични писма	34,359,743
2. Поштенски картички	617,633
3. Директна пошта	378,813
4. Препорачани пратки	5,412,393
5. Писма со означена вредност	314,711
6. Хибридна пошта	18,130,033

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Вкупниот број на писмоносни пратки кои ги остварила Македонска пошта во 2010 година изнесува 59,213,326 пратки, од кои 34,359,743 се обични писма, 5,412,393 препорачани пратки, 617,633 поштенски картички , 378,813 директна пошта, 314,711 писма со означена вредност и 18,130,033 хибридна пошта (Табела 5). Последователно на оваа анализа следи и табелата 5 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 хибридната пошта, 10% препорачаните пратки и со незначително мал процент се останатите поштенски картички, директна пошта и писма со означена вредност (Графикон 11).

Графикон 11.



Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

На следниот графикон 12 е претставена анализата на дел од писмоносните услуги за период од осум години односно од 2003 до 2010 година остварени од страна на Давателот на УПУ. Препорачаните пратки се со најголем обем и се во растечка линија од 2006 па се до 2010 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 12.

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

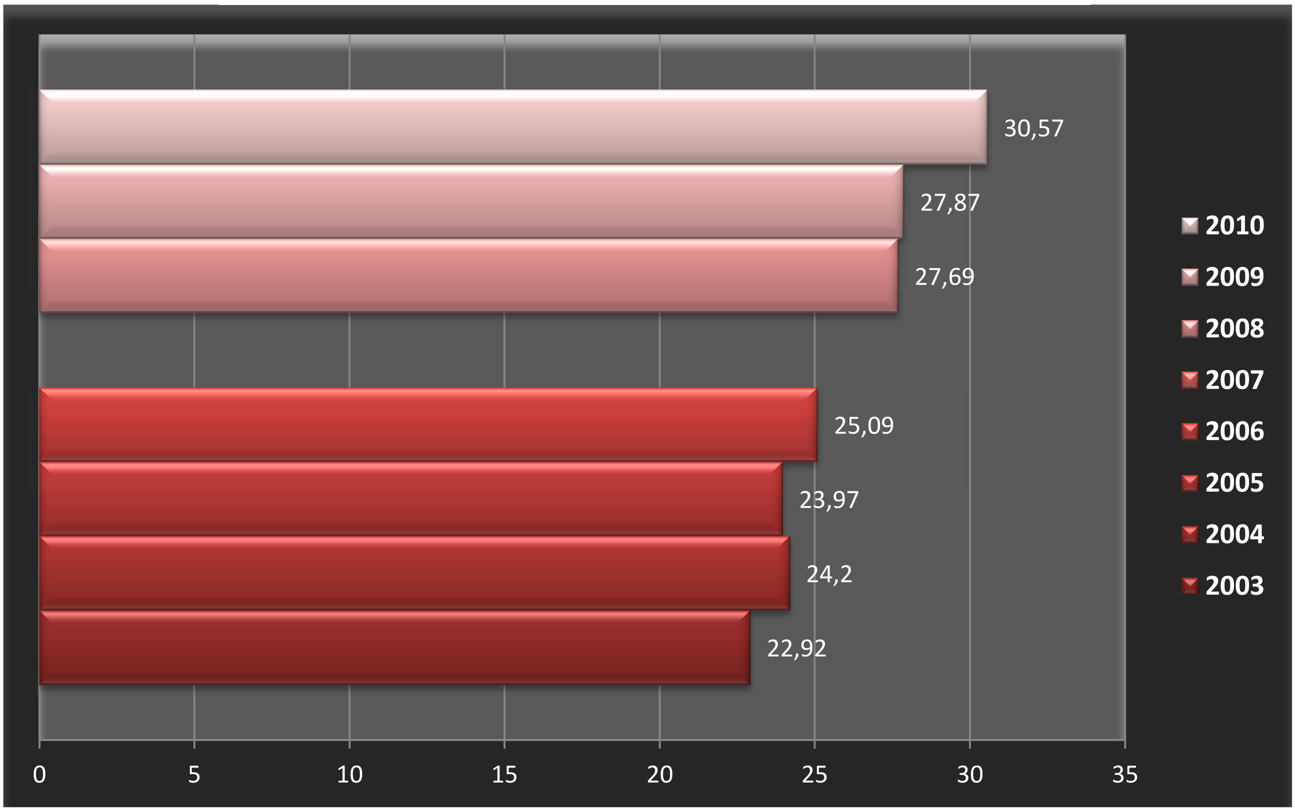
Во следната табела е прикажан бројот на пратки остварени во Република Македонија од страна на Македонска пошта по глава на жител. Во табелата 6 прикажан е бројот на пратки по глава на жител за период од 2003-2010 година, на која се гледа дека од година во година бројот на пратки по глава на жител се зголемува, освен во 2005 година каде има незначително намалување од 24.20 во 2004-та на 23.97 пратки во 2005-та. ***Бројот на пратки по глава на жител во 2010-та достигнува пораст од 30.57 пратки, тоа е речиси 3 пратки повеќе на секој жител во Република Македонија во однос на минатата 2009 година.***

Табела 6.

АД „Македонска пошта“	2003 год.	2004 год.	2005 год.	2006 год.	2007 год.	2008 год.	2009 год.	2010 год.
Број на пратки по глава на жител	22.92	24.20	23.97	25.09	/	27.69	27.87	30.57

Извор: Статистички податоци на Агенцијата за пошти (година 2011)

Графикон 13.
Број на пратки по глава на жител споредбено - 2003/2010 година



7. Капацитет на поштенска мрежа

Точките на пристап кои го покриваат капацитетот на поштенска мрежа на Давателите на УПУ 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 611 пошторазнесувач на 847 доставни реони кои ја покриваат цела територија на Република Македонија. Испораката на поштенски пратки се врши преку 8,173 поштенски фахови.

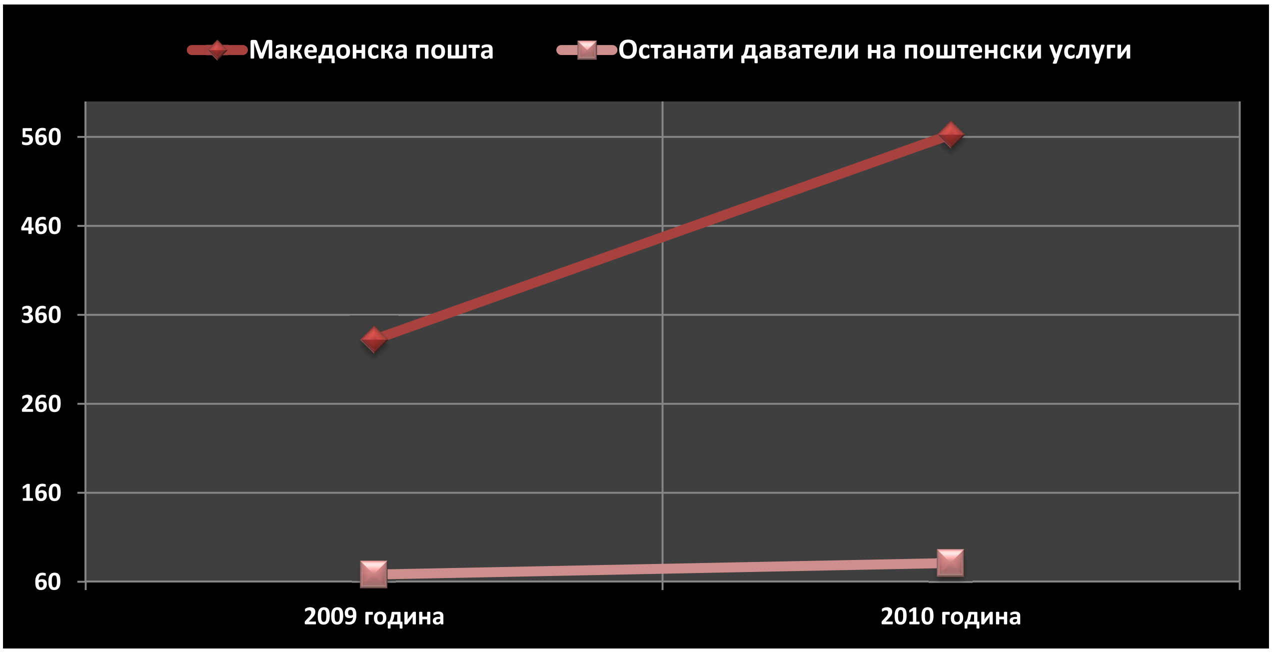
Во табелата 7 е искажан бројот на точки на пристап кај Давателот на УПУ и бројот на точки на пристап со кој располагаат останатите Даватели на поштенски услуги, каде се воочува дека бројот на точки на пристап е далеку поголем кај Давателот на УПУ, што е и очекувано заради обемот на распространетост кои го опфаќаат. Вкупниот број на точки на пристап кои ги покрива Давателот на УПУ изнесува 9,628 додека пак останатите Даватели располагаат со вкупно 81 точки

на пристап (Табела 7.). Вкупниот капацитет на поштенска мрежа во Република Македонија преку која се одвива целиот поштенски сообраќај изнесува 9,709 точки на пристап.

Табела 7.

Точки за пристап	**Македонска пошта**	**Останати даватели на поштенски услуги**	**Вкупно**
1.Единици на поштенска мрежа	563	81	644
а) **Поштенски единици за прием на поштенски пратки,**			
➢ *непрекинато работно време*	6	4	10
➢ *единици на поштенска мрежа со целосно раб.време*	91	42	133
➢ *единици на поштенска мрежа со скратено раб.време*	231	19	250
б) **Сезонска поштенска единица**	3	/	3
ц) **Договорни пошти**	4	13	17
д) **Поштенски единици за достава на поштенски пратки**	228	1	229
2.Поштенски сандачиња	475	/	475
3.Поштенски фахови	8,590	/	8,590
Вкупно точки за пристап	**9,628**	**81**	**9,709**

Графикон 14.



За разлика од минатата 2009 година единиците на поштенска мрежа како дел од капацитетот на поштенска мрежа во Република Македонија во 2010 година е зголемен и кај Давателот на универзалната поштенска услуга и кај останатите даватели на поштенски услуги. Бројот на единици на поштенска мрежа со кој располагала Македонска пошта е зголемен за 231 единица во однос на минатата 2009 година, додека останатите даватели на поштенски услуги го зголемиле својот капацитет за 13 единици на поштенска мрежа (Графикон 14).

Графикон 15.

Графикон 16.

Во Графикон 17 и 18 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 96 возила, 14 дистрибутивни и еден сортинг центар и една меѓународна изменична пошта. Останатите даватели располагаат вкупно со 63 возила, 14 дистрибутивни и 15 сортинг центри и една меѓународна изменична пошта.

Графикон 17.

Графикон 18.

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 2010 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 универзална поштенска услуга и кај останатите даватели е во позитива 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-2010	Вкупни расходи од обезбедување на поштенски и други поврзани услуги во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2010
А.Д МАКЕДОНСКА ПОШТА	1,456,642,652	1,378,860,977
Останати даватели на поштенски услуги	495,965,839	378,227,792
Вкупно остварени финансиски резултати	**1,952,608,491**	**1,757,088,769**

Графикон 19.

Во Графикон 20 е прикажана разликата односно растот на приходот гледано 2008-2010 година, каде што и Македонска пошта и останатите даватели постигнале зголемување на нивниот вкупен приход во 2010 година остварен од поштенски и други поврзани услуги. Вкупниот приход што го остварила Македонска пошта во 2010 година е зголемен за 0,93 % во однос на 2009 година. Процентот на зголемување на приходот во 2010 година кој пак го оствариле останатите даватели на поштенски услуги изнесува 0,35% во однос на минатата 2009 година.

Графикон 20.

9. Цени на поштенски услуги

Висината на цените на услугите што ги обезбедува давателот на универзалната поштенска услуга, треба да бидат базирани на трошоците за ефикасно обезбедување на услугите. Цените на поединечните услуги што се опфатени во универзалната пошта мора да бидат еднакви за сите корисници на целата територија на Република Македонија. Цените на УПУ треба да бидат утврдени на недискриминаторска основа и така одредени да не смеат да предизвикуваат ценовно фаворизирање или дефаворизирање на одредена услуга. Давателот на универзалната поштенска услуга е должен пред секоја промена на цените навреме, претходно да побара согласност од Агенцијата.

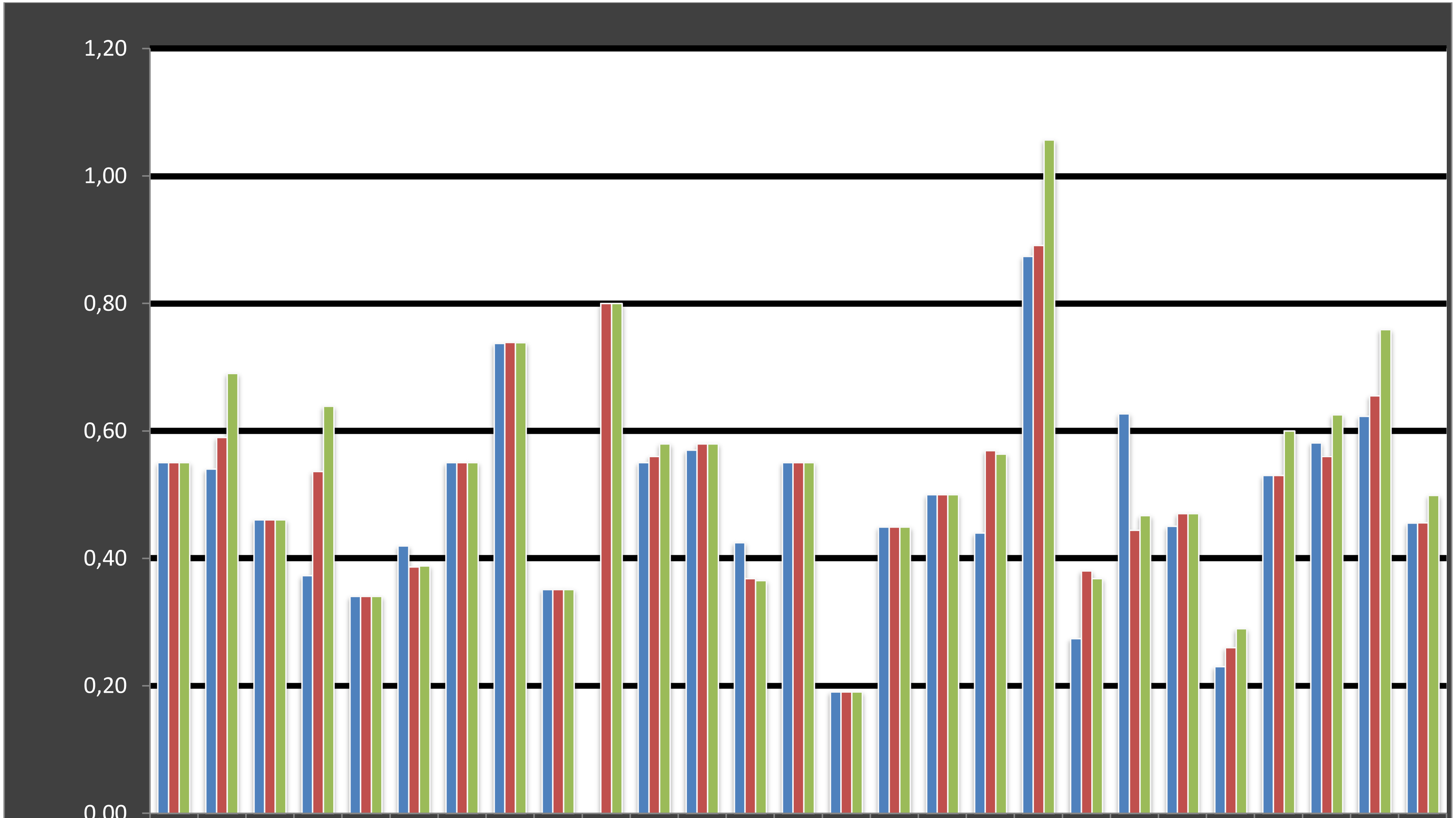
Табела 9.

Цени (20г, 1ва класа)	единица	2010	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

Во табела 9 се прикажани цените на поштенските услуги кои важат од 07.06.2009 година.

Тежина/ ограничување на цена за поштенски пратки во внатрешен сообраќај		2010
Тежина	кг	50гр
Ограничување на цена	Национална валута	32,00
Тежина/ ограничување на цена за директна пошта		2010
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

График 21.
Цени за внатрешен (прва класа) писма со тежина до 20 гр (во евра)



	AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DE	DK	EE	FI	FR	EL	HU	IE	MT	LT	LU	LV	NO	RO	PL	PT	SI	SK	SE	CH	UK
1 July 2008	0,55	0,54	0,46	0,37	0,34	0,42	0,55	0,74	0,35		0,55	0,57	0,42	0,55	0,19	0,45	0,50	0,44	0,87	0,27	0,63	0,45	0,23	0,53	0,58	0,62	0,46
1 July 2009	0,55	0,59	0,46	0,54	0,34	0,39	0,55	0,74	0,35	0,80	0,56	0,58	0,37	0,55	0,19	0,45	0,50	0,57	0,89	0,38	0,44	0,47	0,26	0,53	0,56	0,66	0,46
1 July 2010	0,55	0,69	0,46	0,64	0,34	0,39	0,55	0,74	0,35	0,80	0,58	0,58	0,37	0,55	0,19	0,45	0,50	0,56	1,06	0,37	0,47	0,47	0,29	0,60	0,62	0,76	0,50

Извор: Deutsche Post, Letter prices in Europe 2009;

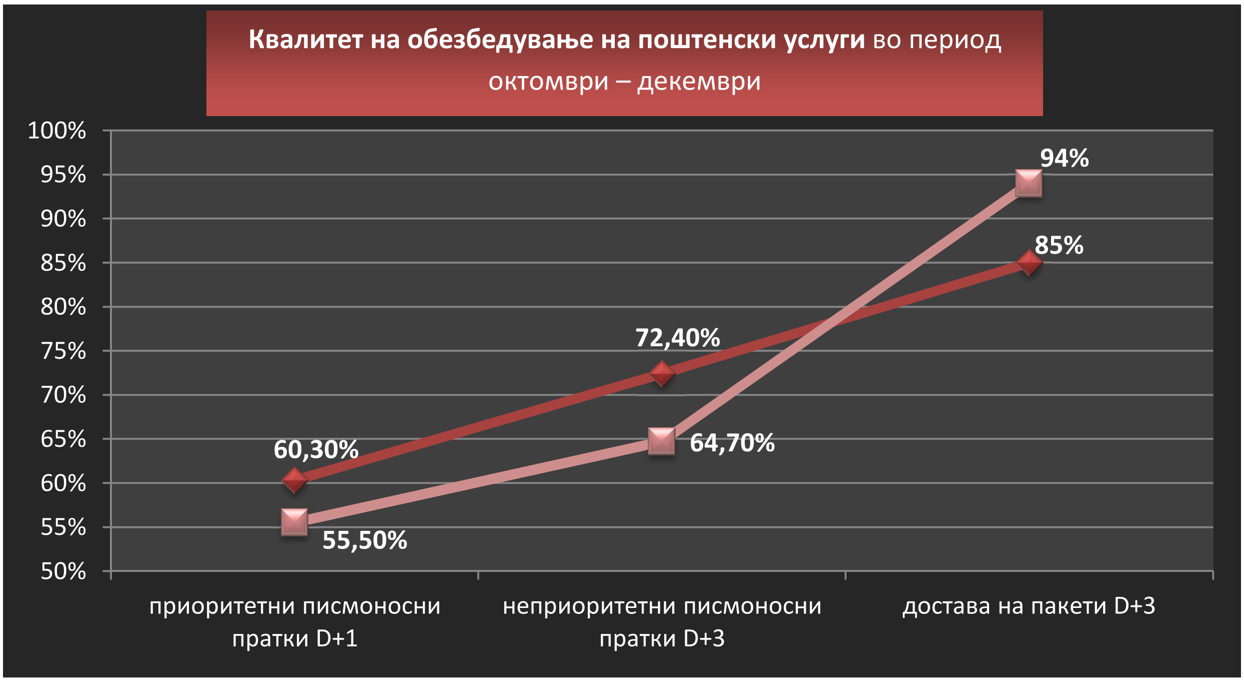
10. <u>*Квалитет на обезбедување на поштенски услуги*</u>

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 2010 година има вршено пробно мерење преку независна компанија во период октомври – декември.

Графикон 22.



Табела 10.
Таргети и резултати за 2009 и 2012 по земји

	EN 13850 D + 1	Targets 2009	Results 2009	Targets 2010 If available	Results 2010 If available
		D+1 = … %	D+1 = … %	D+1 = … %	D+1 = … %
AT	Austria	95.00%	confidential	95.00%	95,39%
BE	Belgium	90.00%	93.20%	90.00%	93.30%
BG	Bulgaria	80.00%	84.20%	80.00%	83.60%
HR	Croatia	85.00%	62.80%	85.00%	78.00%
CY	Cyprus	90.00%	86.40%	90.00%	89.60%
CZ	Czech Rep.	91.00%	92.09%	92.50%	93.19%
DK	Denmark	93.00%	95.70%	93.00%	93.30%
EE	Estonia	90.00%	93.80%	90.00%	92.70%
FI	Finland	85.00%	93.50%	85.00%	91.10%
FR	France	84.00%	84.70%	84.00%	83.40%
DE	Germany	80.00%	fulfilled	80.00%	fulfilled
GR	Greece	87.00%	81.50%	87.00%	87.70%
HU	Hungary	85.00%	93.05%	85.00%	93.68%
IE	Ireland	94.00%	84.00%	94.00%	85.00%
LV	Latvia	97.00%	96.30%	97.00%	97.30%
LT	Lithuania	85.00%	77.10%	85.00%	64.95%
LU	Luxembourg	95.00%	97.93%	95.00%	97.99%
MT	Malta	93.00%	95.10%	93.00%	95.10%
NL	Netherlands	95.00%	95.20%	95.00%	n.a.
NO	Norway	85.00%	88.30%	85.00%	83.50%

PL	Poland	82.00%	52.70%	82.00%	53.40%
PT	Portugal	94.50%	95.20%	94.50%	94.70%
FYROM	**Republic of Macedonia**	**85.00%**			
RO	Romania	85.00%	46.20%	85.00%	52.60%
SK	Slovakia	96.00%	96.01%	96.00%	96.82%
SI	Slovenia	95.00%	93.90%	95.00%	95.50%
ES	Spain				
SE	Sweden	85.00%	95.70%	85.00%	93.70%
CH	Switzerland	97.00%	97.70%	97.00%	97.20%
UK	United Kingdom	93.00%	87.90%		91.40%

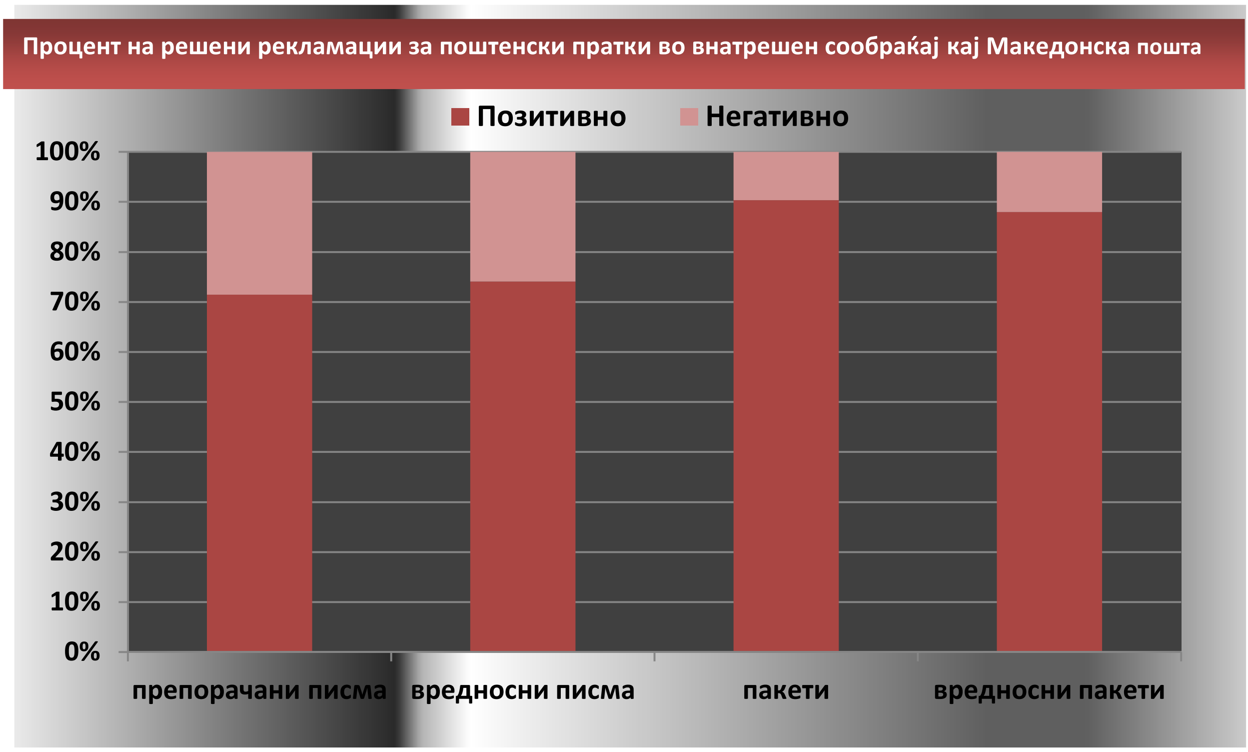
Извор:ERGP - report on the quality of service and end-user satisfaction 2011

11. Податоци за безбедност и рекламации на поштенски пратки

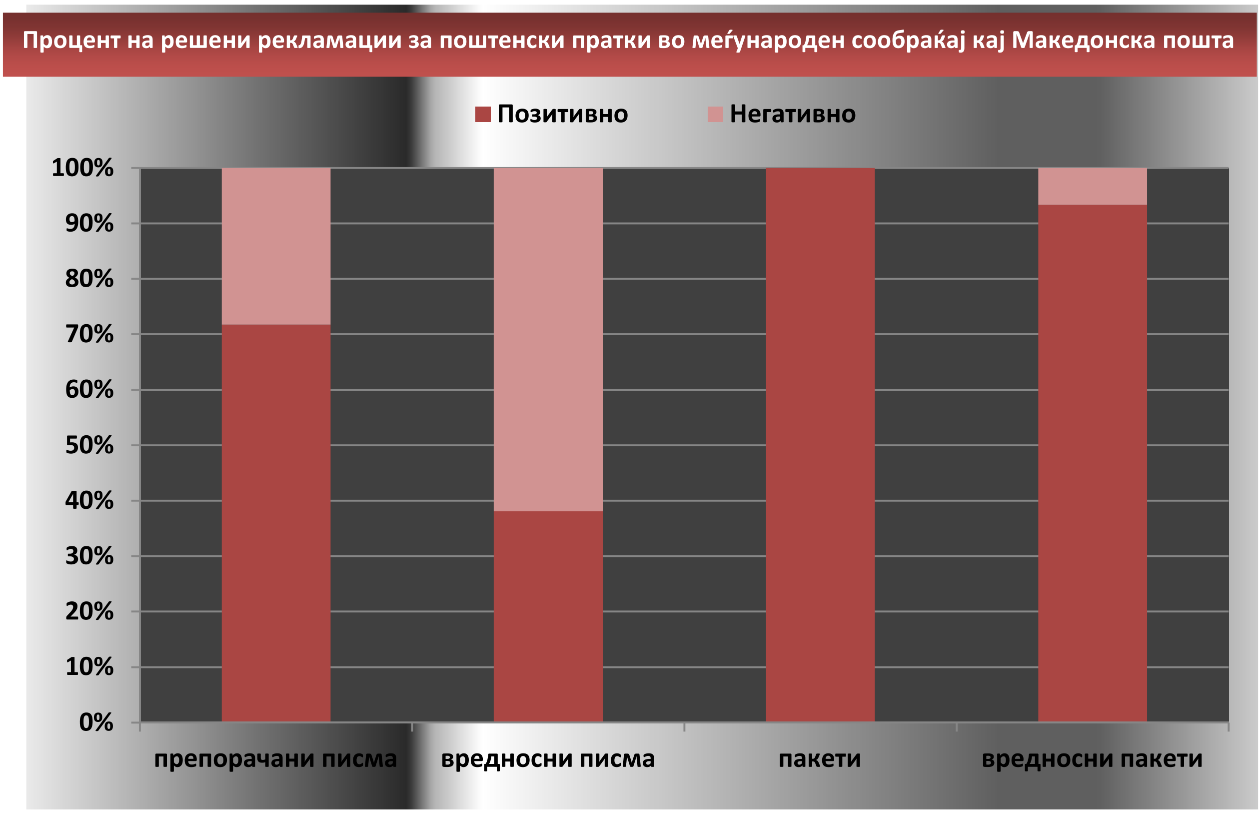
Во согласност со Законот за поштенските услуги секој корисник има право да по поднесе рекламација за поштенски пратки. Условите и начинот на поднесување на рекламација давателите на поштенски услуги се должни да ги објават на видно место во просториите за обезбедување на поштенски услуги.

Во доставените прашалници давателите на поштенските услуги ги внесуваат податоците и за поднесените рекламации. Македонска пошта во 2010 година има 3565 рекламации, од кои најмногу за препорачани писма кои изнесуваат 93% од вкупно поднесени рекламации.

Графикон 23.



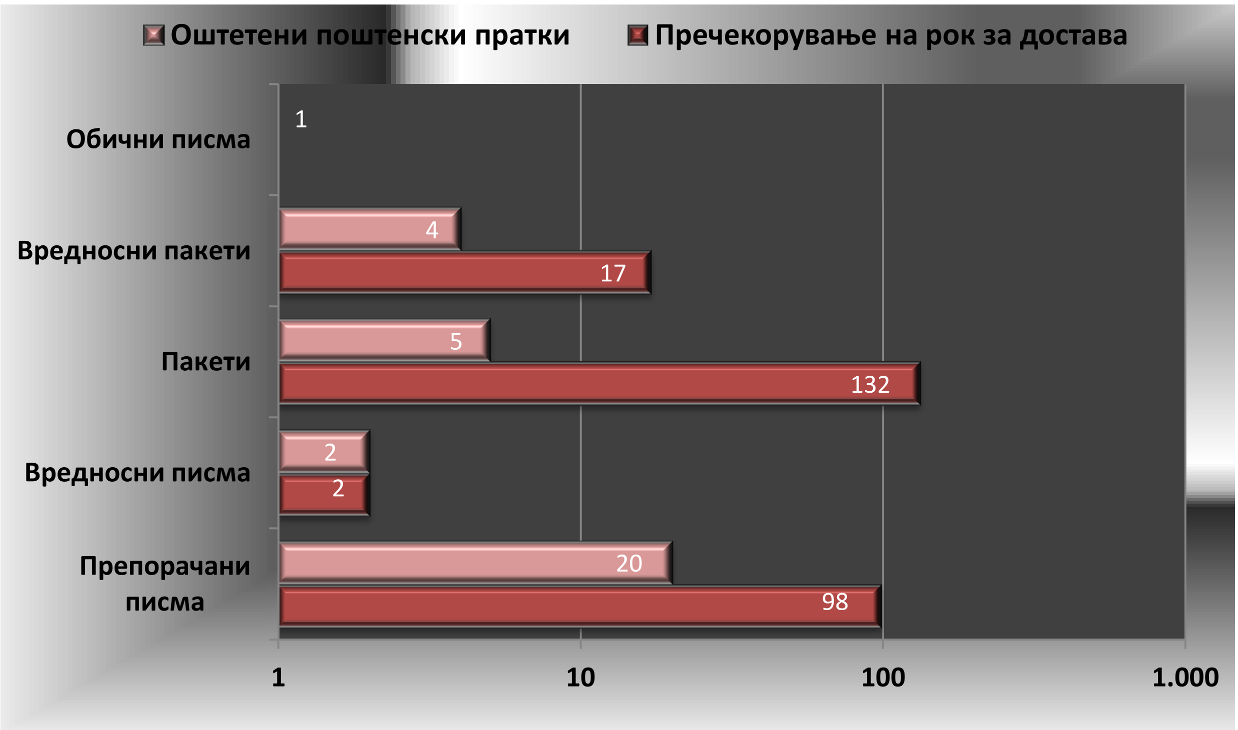
Графикон 24.



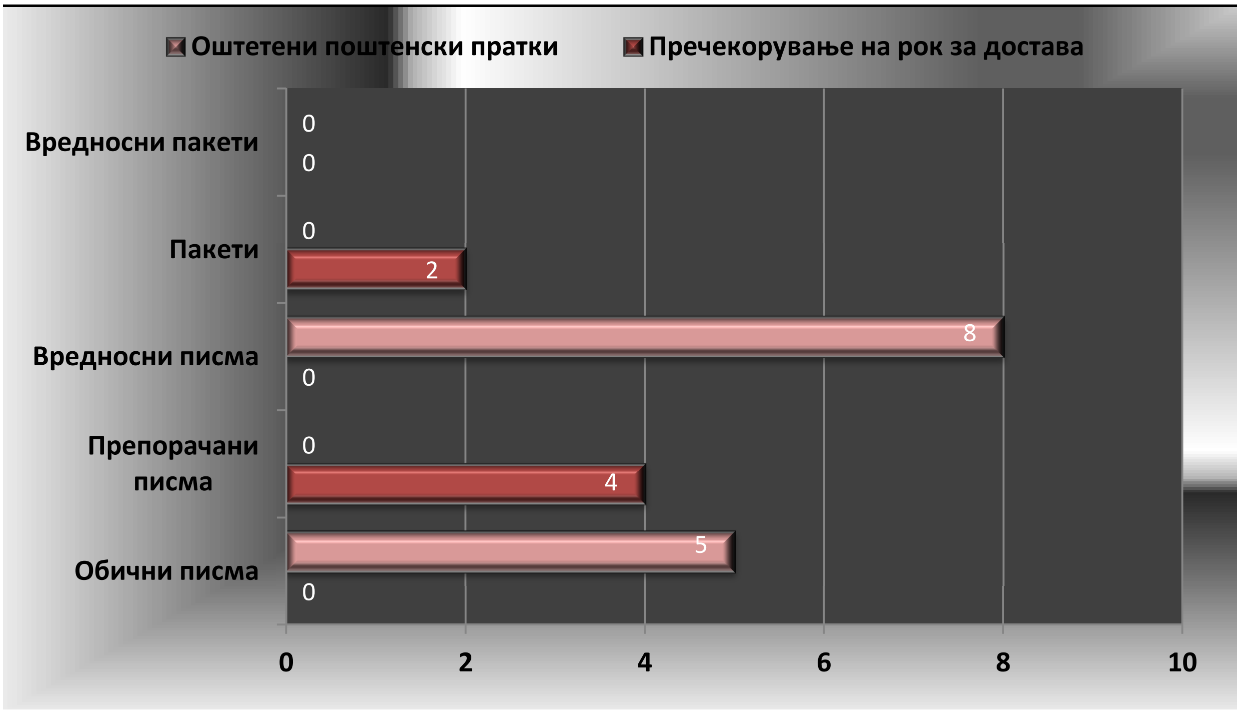
При анализа на графиконите по однос на поднесени рекламации кај Македонска пошта од вкупно поднесените рекламации и во внатрешен и во меѓународен поштенски сообраќај 2564 рекламации се решени позитивно односно 72% се позитивно решени за што е исплатена оштета во износ од 262,222 илјади денари.

Графикон 25.

Графикон 26.
Рекламации кај Македонска пошта за пречекорување на рокот за достава или за оштетување на поштенски пратки



Графикон 27.
Рекламации кај останати даватели на поштенски услуги за пречекорување/оштетување на поштенски пратки



По однос на бројот на рекламации кај Македонска пошта во поглед на обезбедување на универзалната услуга во споредба со 2009 година, во бројот на рекламации за 2010 година е зголемен за добри 55% за што посебно треба да се обрне внимание посебно ако се има во предвид дека бројот на поштенските пратки кај Македонска пошта постојано е во пораст и дека треба да се работи на подобрување на квалитетот за да ваквата динамика на зголемување на обемот продолжи и понатаму.