АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

СТАТИСТИЧКИ ИЗВЕШТАЈ ЗА ПОШТЕНСКИТЕ АКТИВНОСТИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ЗА 2018 ГОДИНА

Декември, 2019 година

С О Д Р Ж И Н А

ВОВЕД..4

1. Даватели на поштенски услуги 5

1.1 Давател на универзална услуга..5

1.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар.......................5

2. Методологија..7

3. Податоци за вработените во поштенскиот сектор...8

4. Вкупен обем на поштенскиот пазар...10

4.1 Македонска пошта 11

4.1.1 Анализа на обем на поштенски пратки кај Македонска пошта..........................11

4.1.1.1 Анализа на пратки за коресподенција кај Македонска пошта 13

4.1.1.2 Анализа на пакети кај Македонска пошта 17

4.2 Анализа на обемот на поштенските пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 18

5. Поштенски пратки по глава на жител...23

6. Точки за пристап до поштенските услуги..23

6.1 Македонска пошта..23

6.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар.......................25

7. Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги..............................26

7.1 Вкупни приходи кај даватели на поштенските услуги во 2016 година...26

7.2 Вкупни расходи кај даватели на поштенските услуги во 2016 година...29

8. Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки..29

ВОВЕД

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. Заради исполнување на надлежностите дефинирани во Законот за поштенските услуги („Служен весник на РМ“ бр. 158/2010, 158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016, /2018 во понатамошен текст: Закон за поштенските услуги), Агенцијата за пошти изготви Статистички извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија за 2018 година.

1. Даватели на поштенски услуги

1.1 Давател на универзална услуга

Согласно Законот за поштенските услуги обезбедувањето на универзалната услуга се работи од јавен интерес која треба да се обезбедува по пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Македонија, но не помалку од пет пати неделно, најмалку едно собирање и една достава на поштенски пратки во стан или во простории на секое правно или физичко

лице. АД „Пошта на Северна Македонија Македонска пошта“ 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. АД „Пошта на Северна Македонија Македонска пошта“ со правото за обезбедување на универзалната услуга се стекнува и со правото да обезбедува 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 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 ексклузивно право да ја обезбедува резервираната услуга со тежина до 50 грама до 31 декември 2019 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.

Заклучно со 2018 година на пазарот на поштенските услуги работеле вкупно 35 даватели на поштенски услуги.

1. ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје

2. ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ

3. *ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје*

4. Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола

5. РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ увоз-извоз Скопје

6. ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ

7. СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ

8. *ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје*

10. ЈОКАМ пошта 2011 ДООЕЛ с. Оровник Дебарца

11. Брза пратка ДООЕЛ Скопје

12. ДелЦо ДООЕЛ Скопје

13. МЕРЏАНОСКИ ТП – Тетово

14. ГЛОБАЛ МЕССАГЕ СКОПЈЕ

15. РИВАЛ ИНЖИНЕРИНГ –подружница ЕКСПРЕС Скопје

16. Прологис сервис ДООЕЛ

17. Екстра 03 ДООЕЛ

18. Деливери Филип ДООЕЛ

19. НОВА ПОШТА ДОО Скопје

20. БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС

21. ТПЛ Тотал Логистик ДООЕЛ Скопје

22. ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ИНТЕРНЕШЕНЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ

23. ПОСТ ЕСКПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје

24. ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје

25. ЈДМ ПОСТ ЛОГИСТИКС Тетово

26. ЕКСПРЕС ПОШТА ДОО Струмица

27. БРЗА ПРАТКА ПОСТ-М ЛОГИСТИК ДООЕЛ експорт импорт Тетово

28. Ваш Курир Плус ДООЕЛ Прилеп

29. ДМ Јосифоски ДООЕЛ Прилеп

30. АБЦ Пост ТП Гостивар

31. Интернешенел меил деливери-ИМД ДООЕЛ Скопје

32. Блек Партнер Деливери ДОО увоз-извоз Скопје

33. М-Достава ДООЕЛ Скопје

34. Цикло Пошта ДООЕЛ Скопје

35. Еко Пошта ДООЕЛ Скопје

2. *Методологија*

Во Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија за 2018 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;***
- ***Поштенски пратки по глава на жител;***
- ***Точки за пристап до поштенските услуги;***
- ***Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги; и***
- ***Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки***

Агенцијата за пошти во 2016 година направи измени на Правилникот за видовите на финансиски податоци и информации поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги и начинот на нивното доставување до агенцијата како и на Извештаите како составен дел на Правилникот дефинирајќи потреба од доставување дополнителни податоци поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги со цел прибирање и анализирање на повеќе податоци и имање податоци за одредени услуги кои се обезбедуваат.

Согласно Правилникот за видовите на финансиски податоци и информации 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.

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.

Согласно законската регулатива, регулаторот има право да побара и дополнителни информации и податоци заради успешно извршување на своите надлежности. 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 35 даватели на поштенски услуги кои работеле во 2018 година, пополнети извештаи до Агенцијата за пошти имаат доставено 30 даватели на поштенски услуги, извештаи кои се анализирани во овој статистички извештај.

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

Бројот на вработени во поштенскиот сектор во 2018 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,971 лица, од кои 2,141 се вработени во Македонска пошта, а останатите 830 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 1).

Бројот на вработени во Македонска пошта во 2018 година е намален во однос на претходната година за 4,2 %, додека бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги е намален за 0,8%.

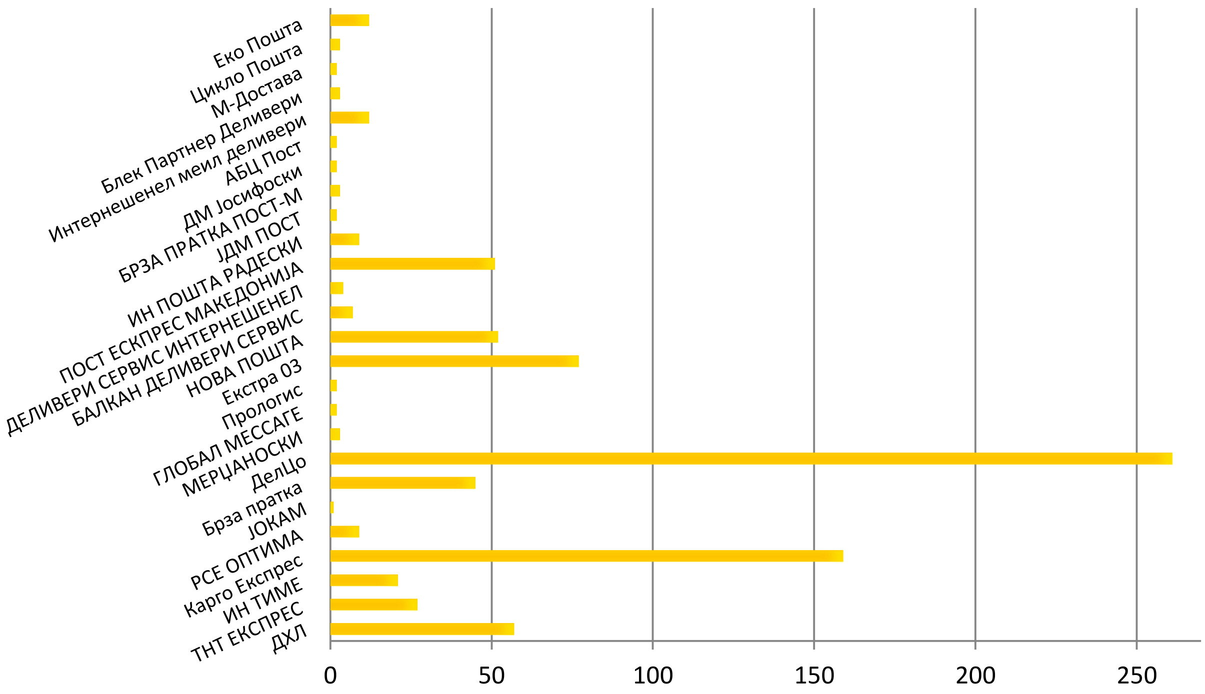
Табела 1: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор

Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор	2014 година	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година
А.Д. Македонска пошта	2,306	2,265	2,343	2,244	2,141
Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар	534	495	711	836	830

Графикон 1: Број на вработени во поштенскиот сектор во Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар во 2018 год.

Бројот на вработените во поштенскиот сектор изнесува вкупно 0.37 % од вкупниот број на вработени лица во Република Македонија во 2018 година.

Графикон 2: Број на вработени кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2018 година



Графиконот број 2 го прикажува бројот на вработени кај Давателите на поштенски услуги на слободен пазар. Од истиот се забележува дека кај седуммина од нив 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.

4. <u>Вкупен обем на поштенскиот пазар</u>

Поштенски услуги се услуги кои вклучуваат прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки 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.

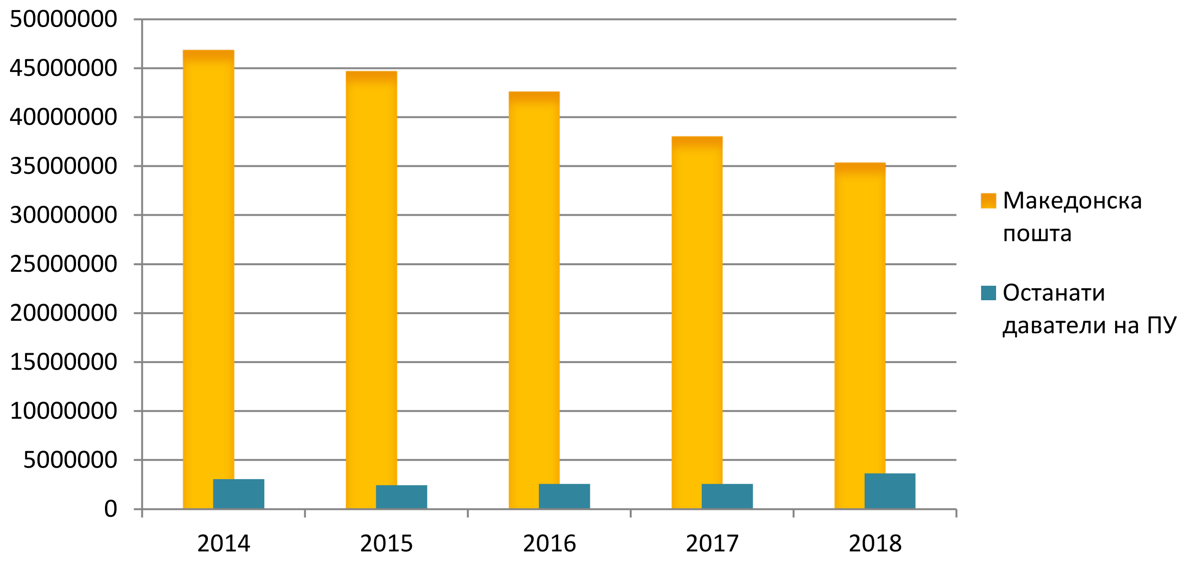
Обемот на поштенскиот пазар во Република Македонија во 2018 година изнесувал 39,025,313 милиони поштенски пратки податок кој сметајќи на ниво на вкупниот пазар изнесува намалување од 3,87 % во споредба со 2017 година. Процентот на намалување на вкупниот обем е резултат на намалувањето на обемот кај Македонска пошта за 7%, додека обемот кај давателите на слободниот пазар се забележува значително зголемување од 44% на вкупниот обем на поштенски пратки.

Табела 2: Вкупен обем на поштенскиот пазар 2014/2018 година

	2014 **година**	2015 **година**	2016 **година**	2017 **година**	2018 **година**
Македонска пошта	46,843,550	44,700,920	42,627,144	38,061,355	35,374,684
Даватели на поштенски услуги на слободниот пазар	3,063,236	2,438,407	2,571,484	2,533,241	3,650,629
Вкупен обем	***49,906,786***	***47,139,327***	***45,188,628***	***40,594,596***	***39,025,313***

Давателот на универзалната услуга од година во година има намалување на обемот на поштенски пратки и покрај монополот кој го има во рамки на обезбедување на универзалната услуга.

Графикон 3: Вкупен обем кај Македонска пошта и кај другите даватели на поштенски услуги 2014-2018



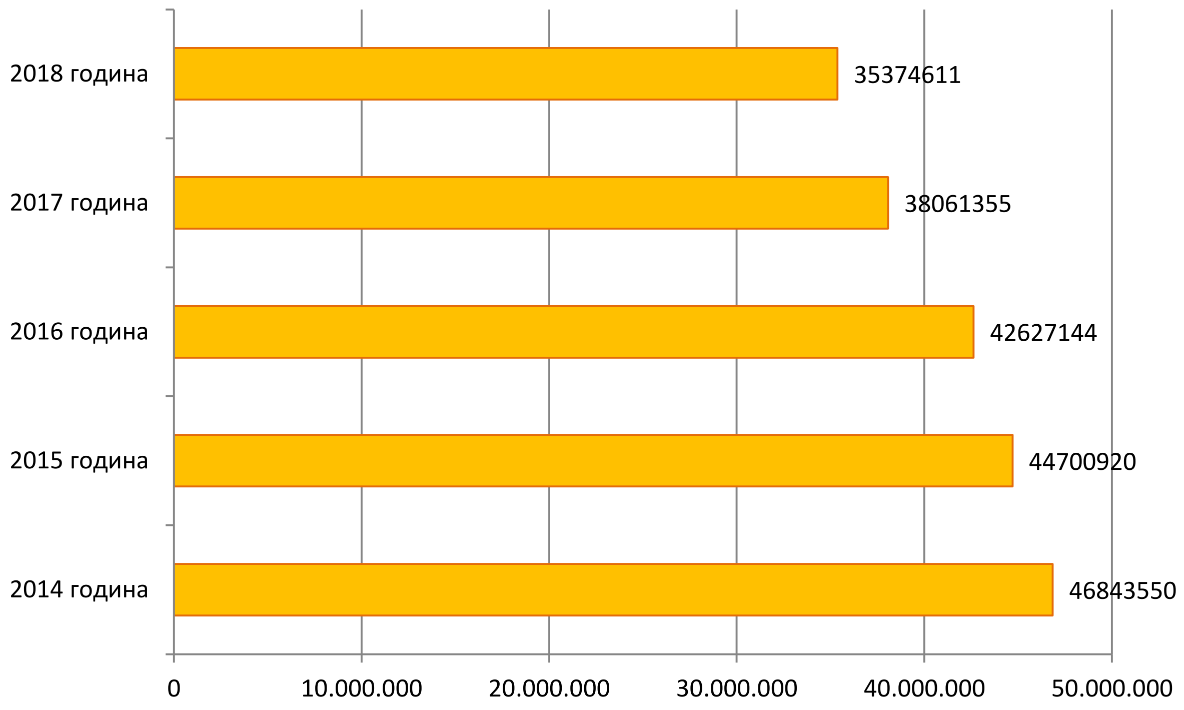
4.1 Македонска пошта

4.1.1 Анализа на обем на поштенски пратки кај Македонска пошта

Во текот на 2018 година Македонска пошта остварила вкупен обем од 35 милиони поштенски пратки, при што може да се забележи намалување од во однос на 2017 година.

Од истиот графикон забележително е дека Македонска пошта има намалување на вкупниот обем и во однос на 2014 година за околу 24,5%.

Графикон 4: Вкупен обем -Македонска пошта (2014/2018 година)



Согласно Законот за поштенските услуги, универзалната услуга како пакет од определени поштенски услуги е услуга која треба постојано да се обезбедува на целата територија на Република Македонија, со определен квалитет и по пристапни цени за корисниците на услугата. 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 35,110,492 пратки односно 99 % од вкупниот остварен обем.

Македонска пошта има ексклузивно право да обезбедува пратки за кореспонденција во внатрешниот поштенски сообраќај и пратки за кореспонденција кои пристигнуваат во Република 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.

Табела 3: Вкупен обем на поштенски пратки кај Македонска пошта

	2016 година	**2017 година**	**2018 година**
ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ	**42,627,144**	**38,061,355**	**35,374,684**
Вкупен обем остварен од услугите во рамките на универзална услуга	42,254,502	37,783,638	35,110,492
Пратки за коресподенција	39,905,018	35,895,950	33,357,187
Мали пакети	0	0	0
Директна пошта	460,243	179,216	68,940
Пакети	112,229	110,488	88,481
Печатени работи	1,777,012	1,616,565	1,595,884
Вкупен обем остварен од услугите надвор од универзална услуга	372,642	278,117	264,192

Доколку се анализираат поединечно видовите на услугите кои ги обезбедува Македонска пошта за 2018 година се воочува намален обем на сите видови поштенски услуги поединечно споредбено со 2017 година.

4.1.2 Анализа на пратки за кореcподенција кај Македонска пошта

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 4: Обем на пратки за кореcподенција – Македонска пошта 2014-2018

	2014 година	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година
Вкупен обем на пратки за кореcподенција	44,373,114	42,497,406	39,905,018	35,895,950	33,357,187

Од вкупно остварениот поштенски сообраќај во Македонска пошта во 2018 година, најголем процент 94,3 % заземаат услуги остварени од обезбедување на пратките за кореcподенција, и тоа 83 % обичните писма.

Табела 5: Обем на пратки за коресподенција – Македонска пошта во 2018 година

Пратки за коресподенција	**33,262,315**
1. *Писма*	33,262,315
1.1 Обични писма	27,683,036
- Обични писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	24,943,974
1.2 Препорачани писма	5,353,904
- Препорачани писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	3,194,029
1.3 Вредносни писма	287,987
- Вредносни писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	117
2. *Поштенски картички*	94,872

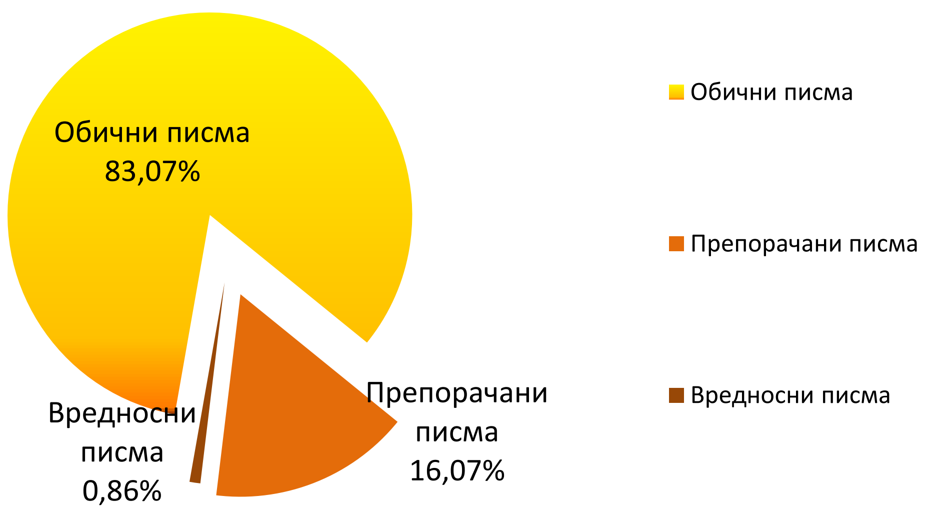
Препорачана пратка е услуга со која паушално се гарантира против ризици од губење, ограбување или оштетување на пратката со која на испраќачот, на негово барање, му се обезбедува доказ за достава на пратката на примачот.

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.

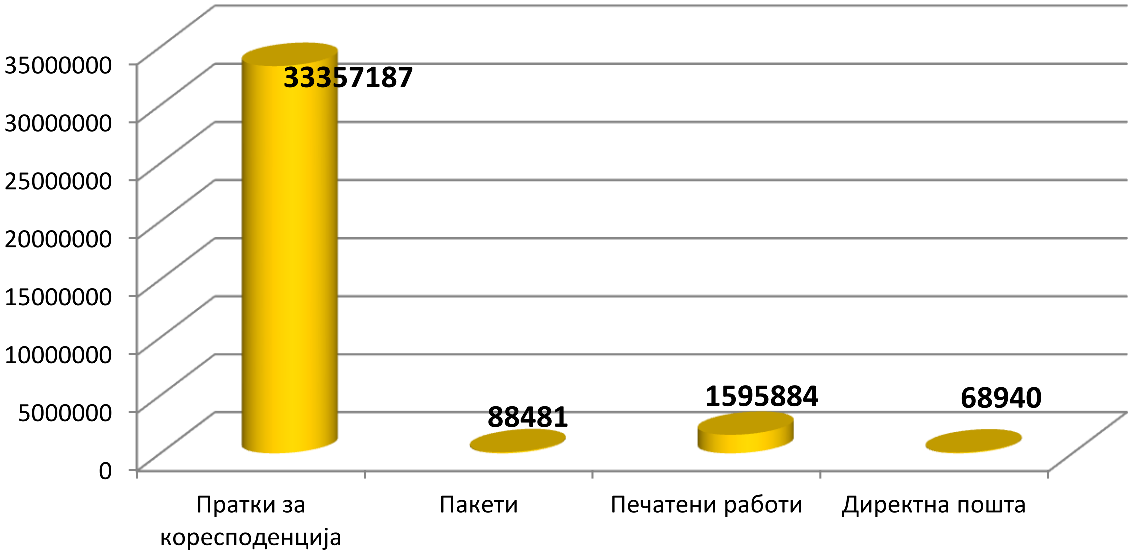
Следејќи ги податоците од табелата се гледа дека вкупниот обем на ***пратки за коресподенција*** наназад неколку години постојано опаѓа и тоа за значителни 7 % во однос на 2017 година, односно за 25 % во однос на 2014 година.

Од вкупниот обем на пратките за коресподенција обичните писма изнесуваат 83 %. Во рамки на универзалната услуга 75 % отпаѓаат на обични писма во рамки на резервираната услуга, услуга која е монопол за давателот на универзалната услуга.

Графикон 5: Анализа на писма – Македонска пошта 2018 година



Графикон 6: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга кај Македонска пошта 2018 година



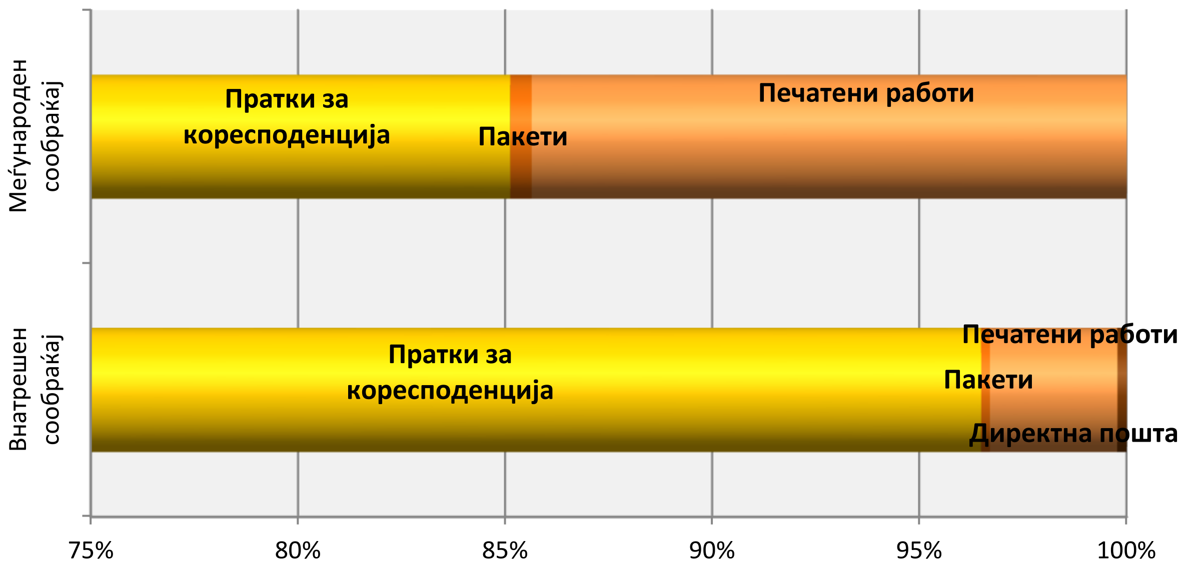
Директна пошта е комуникација која се состои само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака која се испраќа на поголем број лица и се доставува на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не 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 6: Поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај – Македонска пошта 2018 год.

Македонска пошта		
Вид на пратка	**Внатрешен сообраќај**	**Меѓународен сообраќај**
Пратки за кореcподенција	29,451,768	3,905,419
Пакети	64,718	23,763
Печатени работи	937,073	658,811
Директна пошта	68,940	0

Македонска пошта остварениот обем на поштенските услуги најмногу го генерира од обезбедување на услугите во внатрешен поштенски сообраќај и тоа значителни 87 % од остварениот сообраќај е од пратки во внатрешен сообраќај.

Графикон 7: Сообраќај по вид на пратки кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2018 година



Во внатрешниот поштенски сообраќај обезбедувањето на пратките за коресподенција е повеќе од 95,7 %, додека за обезбедувањето на останатите услуги отпаѓа помалку од 4,3 %.

4.1.3 Анализа на пакети кај Македонска пошта

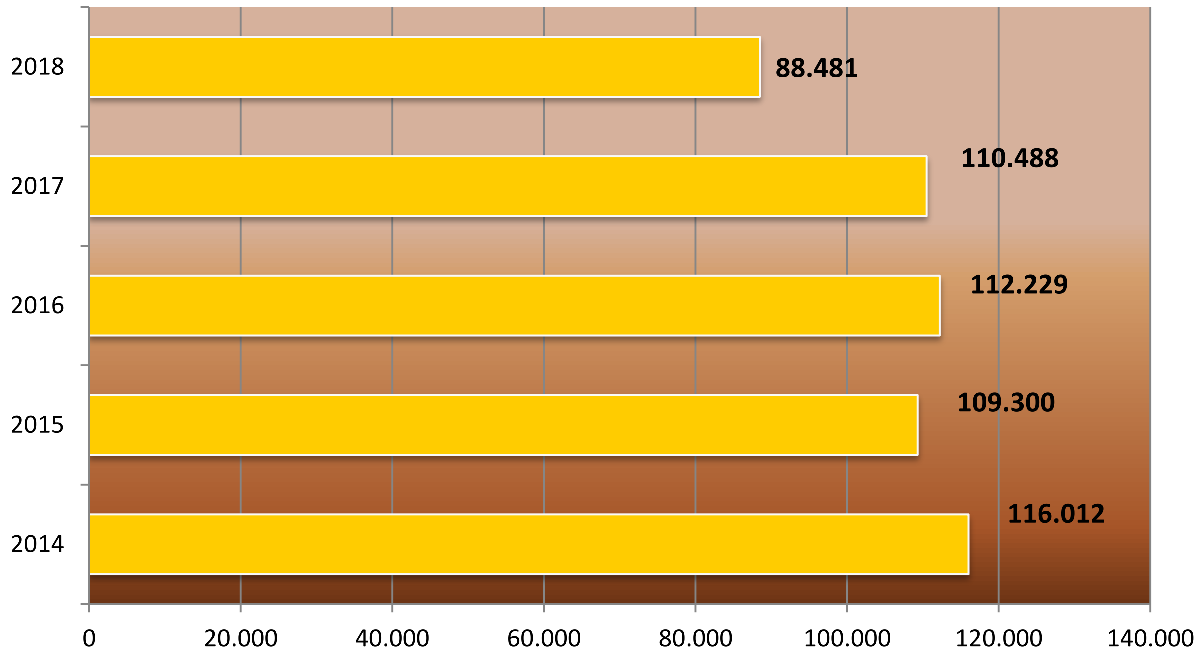
Услугата пакети е сегмент од поштенски пратки која се состои од прием, пренос и достава на пакети. Основна функција на оваа услуга е пренос на стока со или без означена вредност. Пакетот во рамките на универзалната услуга не може да има тежина поголема од 10 кг во внатрешниот сообраќај и 20 кг во меѓународниот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

Во 2018 година се забележува големо опаѓање на обемот на пакетите кај Македонска пошта во однос на 2017 година и тоа за 20 %.

Табела 7: Број на пакети – Македонска пошта 2014 -2018 год.

Македонска пошта	2014 година	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година
Пакети	116,012	109,300	112,229	110,488	88,481

Графикон 8: Анализа на пакети – Македонска пошта 2014-2018 год.



4.2 Анализа на обемот на поштенски пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

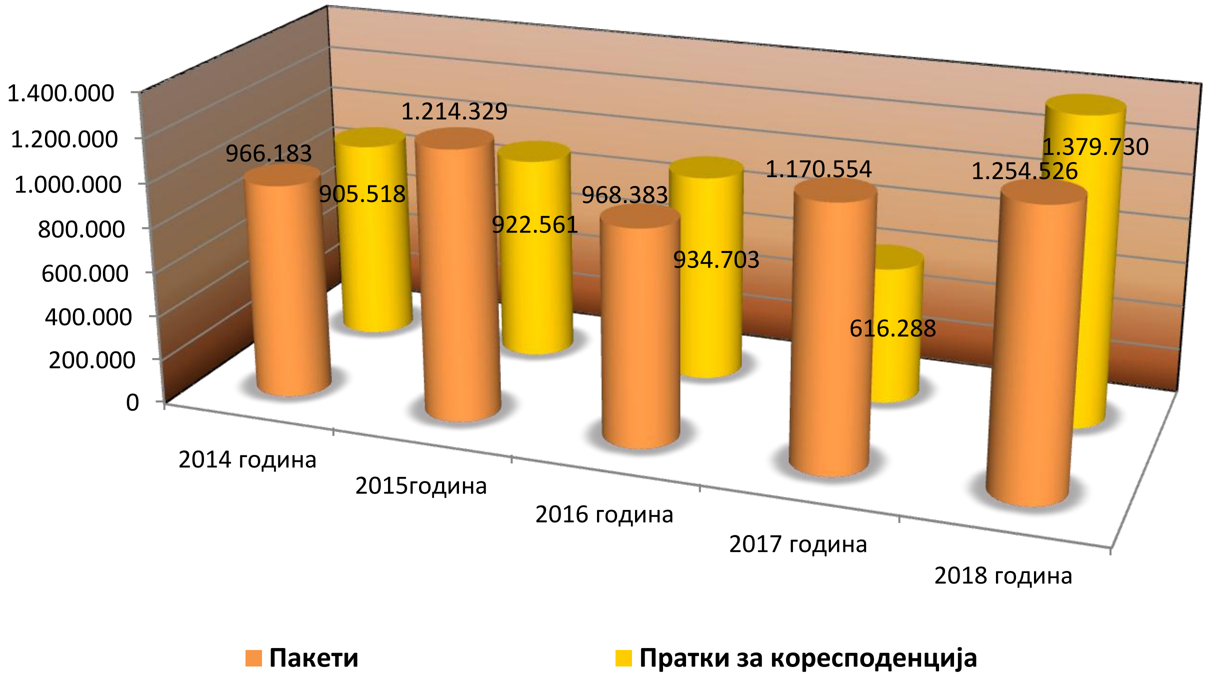
Со формирањето на Агенцијата за пошти во 2008 година започнува и процесот на лиценцирање на правни и физички лица кои обезбедуваат поштенски услуги на пазарот, како и одредување на давател на универзална услуга на целата територија на РМ.

Табела 8: Вкупен поштенски сообраќај кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2018 година

	2017 година	2018 година
ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ	2,533241	3,650,629
1. Пратки за коресподенција	616,288	1,379,730
- обични писма	406,993	1,338,670
- експресни услуги	67,739	34,697
- курирски услуги	85,162	279,702
- препорачани услуги	34,453	385,497
- вредносни услуги	11,322	696,748
- други услуги	10,619	23,924
2. Нотарски писма	59,534	68,310
3. Мали пакети	25,310	10,740
4. Директна пошта	48,649	172,744
- адресирани пратки	4,000	0
- неадресирани пратки	44,649	172,744
5. Пакети	1,170,554	1,254,526
6. Печатени работи	109,491	102
7. Други поштенски пратки	404,307	526,621
8. Масовна пошта	99,108	50,212

Од 2008 година до 2018 година имаме динамичен поштенски пазар, односно континуирана промена на бројот на даватели на поштенски услуги. Во период од 2008 година до 2018 година, Агенцијата за пошти има издадено вкупно 68 лиценци за обезбедување на поштенски услуги, а до крајот на 2018 година пазарот работеле 35 даватели на поштенски услуги. Во табела 8 дадени се податоци од даватели на поштенски услуги за 2018 година за обемот кој во однос на 2017 година има пораст од 44%.

Графикон 9: Поштенски услуги кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар -(2014/2018 година)

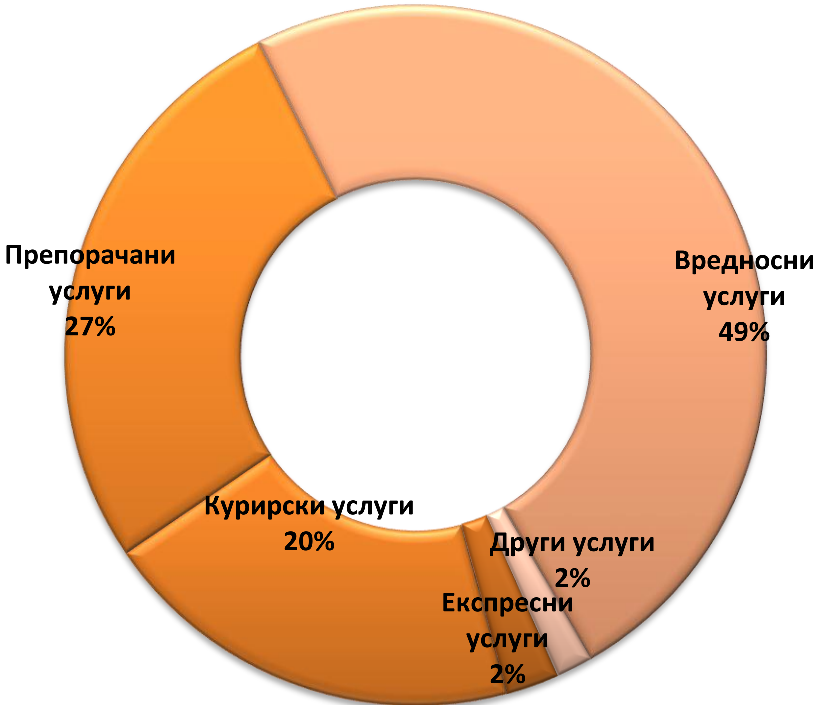


Табела 9: Обем на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2014-2018 год.

	2014 година	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година
Пратки за коресподенција	905,518	922,561	934,703	616,288	1,379,730

Во 2018 година се бележи голем пораст на обемот на пратките за коресподенција кај давателите на слободниот пазар. Ова укажува на развивањето на пазарот на поштенски пратки, а зголемувањето на пратките за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен пазар е речиси 124% повеќе за од 2017 година.

Графикон 10: Анализа на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар - вкупно 2018 година

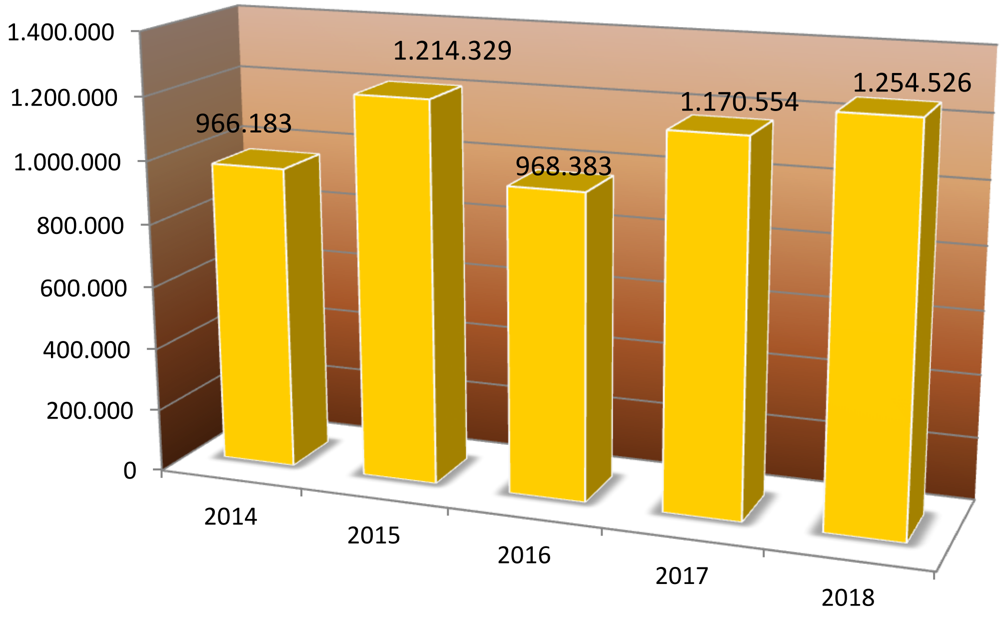


Табела 10: Обезбедување на услугата -пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014/2018 година

	2014 година	2015 година	2016 година	2017 година	2018 година
Пакети	966,183	1,214,329	968,383	1,170,554	1,254,526

Обемот на пакетите кај давателите на поштенските услуги во 2018 бележи 7% зголемување во однос на 2017 година. Давателите на поштенските услуги на слободниот пазар забележително својата работа ја концентрираат во делот на обезбедување на услугата пакети што е и очекувано со оглед на трендот на зголемување на обемот на оваа услуга и на другите пазари на поштенските услуги под влијание на развојот на електронската трговија.

Графикон 11: Обезбедување на услугата -пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2014/2018 година



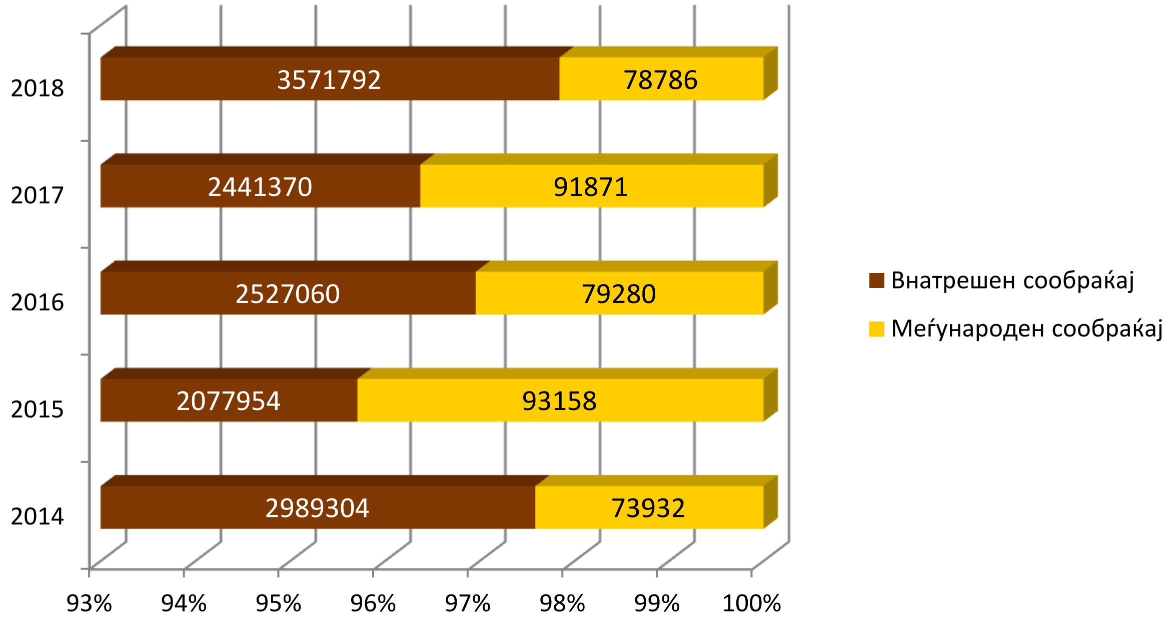
Графикон 12: Обезбедување на поштенските услуги по вид на сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2018 година

Од активните даватели на поштенски услуги на слободниот пазар во 2018 година само 6 даватели обезбедувале услуги во меѓународниот поштенски сообраќај.

Табела 11: Обем по вид на пратка обезбедени во внатрешен и меѓународен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2018 година

Вид на пратка	Внатрешен сообраќај	Меѓународен сообраќај
Пратки за коресподенција	1,340,803	38,927
Пакети	1,225,848	28,678
Нотарски писма	68,310	0
Други поштенски пратки	526,621	0

Графикон 13: Остварен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2014 - 2018 година



Давателите на слободниот пазар 98% од обемот го остваруваат во внатрешен сообраќај. И тоа пратки за коресподенција во внатрешен сообраќај во процент од 37,5 % и пакети во процент од 34 % пакети. Останатите услуги значителен процент потпаѓаат под други услуги.

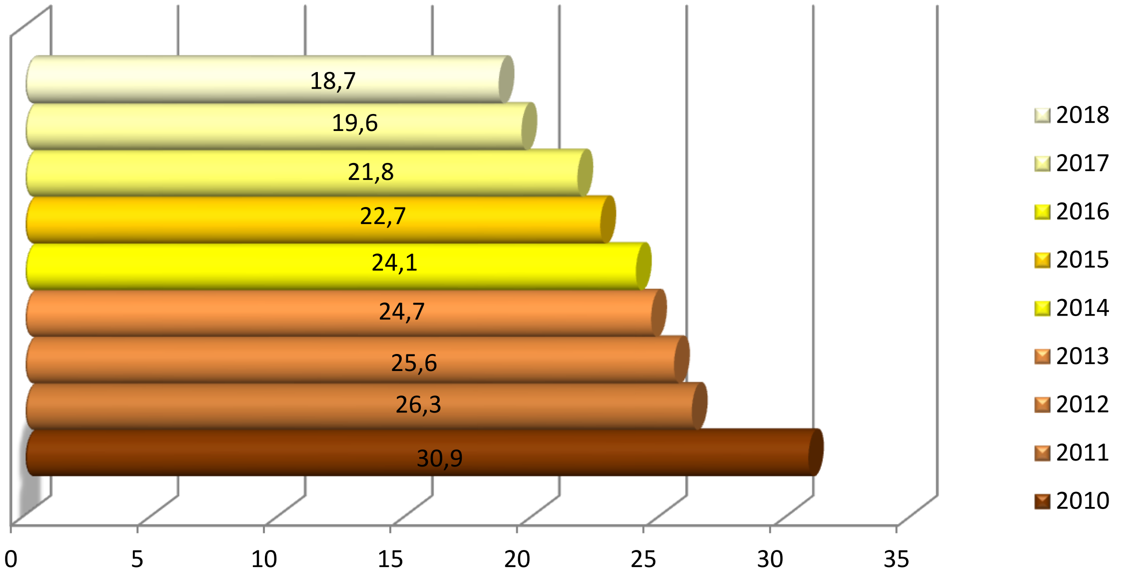
5. Поштенски пратки по глава на жител

И во оваа, 2018 година, има на опаѓање на пратките по глава на жител. Така, ако бројот на пратки во 2017 година изнесуваше 19,6 во 2018 е намален на 18,7 пратки по глава на жител.

Табела 12: Остварени поштенски пратки во Република Македонија *по глава на жител 2014 - 2018 година*

	2014 год.	**2015 год.**	**2016 год.**	**2017 год.**	**2018 година**
Број на пратки по глава на жител	24,1	22,7	21,8	19,6	18,7

Графикон 14: Број на пратки по глава на жител споредбено - 2010/2018 година



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.

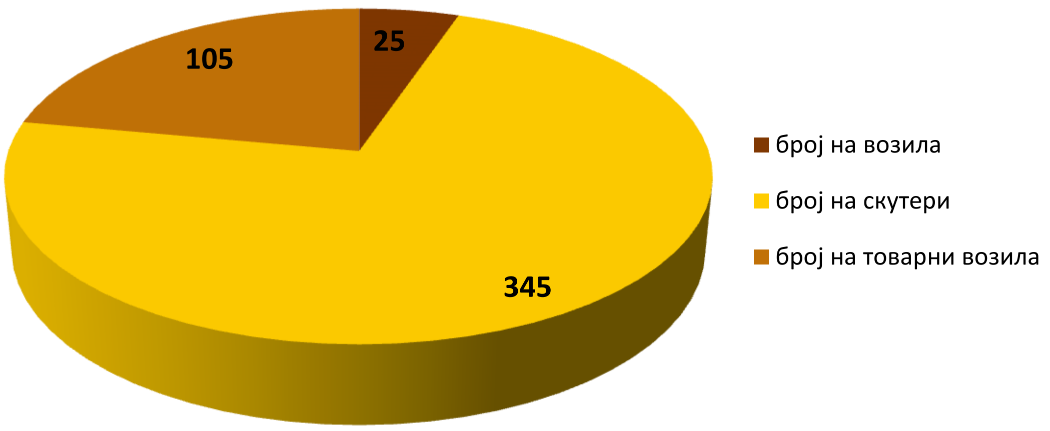
Под поштенска мрежа се подразбираат, сите поштенски единици, поштенски центри за сортирање, дистрибутивни центри и други објекти, поштенска опрема и средства, меѓусебно поврзани во единствена техничка технолошка целина, која Македонска пошта ја користи за обезбедување на поштенски услуги на цела територија 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 531 пошторазнесувачи и 220 договорни поштари на 846 доставни реони кои ја покриваат цела територија на Република Македонија од кои 44,7 % се во урбано подрачје а 55,3% во рурално подрачје. Испораката на поштенски пратки се врши преку 6,539 поштенски фахови.

Табела 13: Техничко – технолошки средства за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2018 година



Во 2018 година Македонска пошта поседувала 7246 различни точки за прием:

- Поштенски единици 333
    - *Пошти 219*
    - *Шалтерски пошти.....................79*
    - *Сезонски пошти............................3*
    - Договорни пошти........................ 28
    - *Истурени шалтери......................4*
- Поштенски сандачиња........................ 374
- Поштенски фахови 6539

Табела14: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2016/2018 година

Точки за пристап	**2016 година**	**2017 година**	**2018 година**
1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки	326	334	333
2. Поштенски сандачиња	374	374	374
3. Поштенски фахови	6539	6539	6539
Вкупно	7239	7247	7246

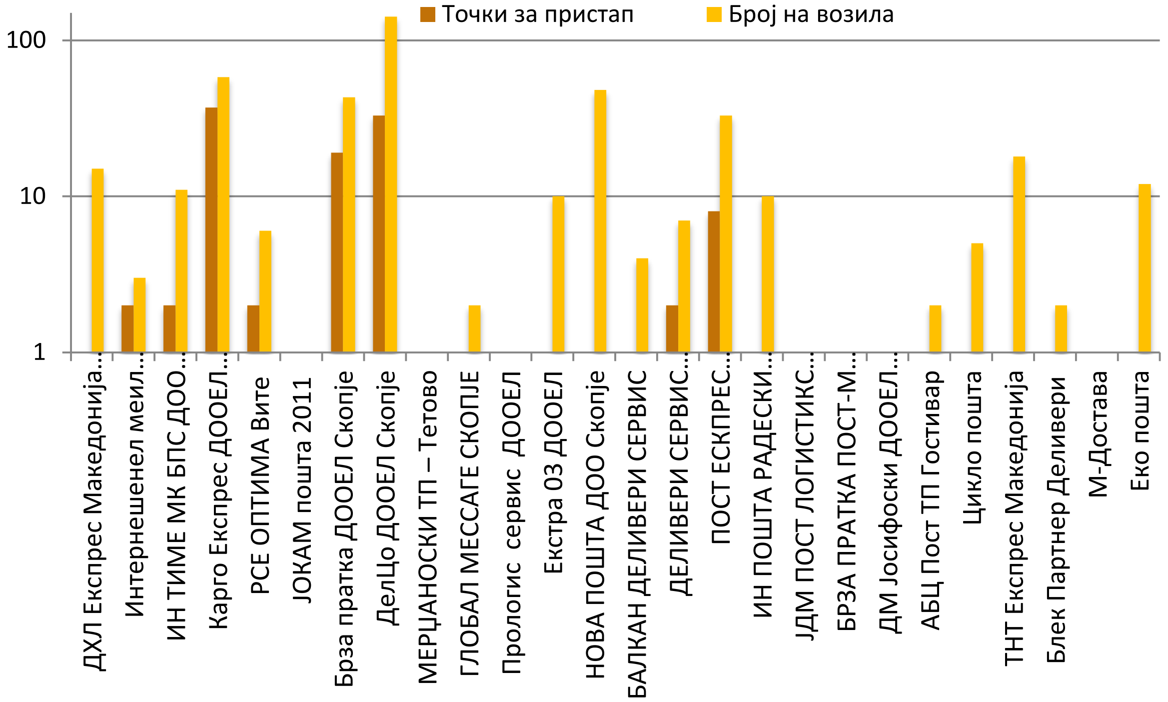
6.2 Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар

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.

Табела 15: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2016/2018 година

Точки за пристап	**2016 година**	**2017 година**	**2018 година**
1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки	99	126	135
2. Број на вработени ангажирани во обезбедување на услугите	711	836	776
3. Број на "call" центри	41	58	60
4. Број на возила за обезбедување на услугите	315	371	374

Графикон 15: Број на точки за пристап и возила кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2018 година



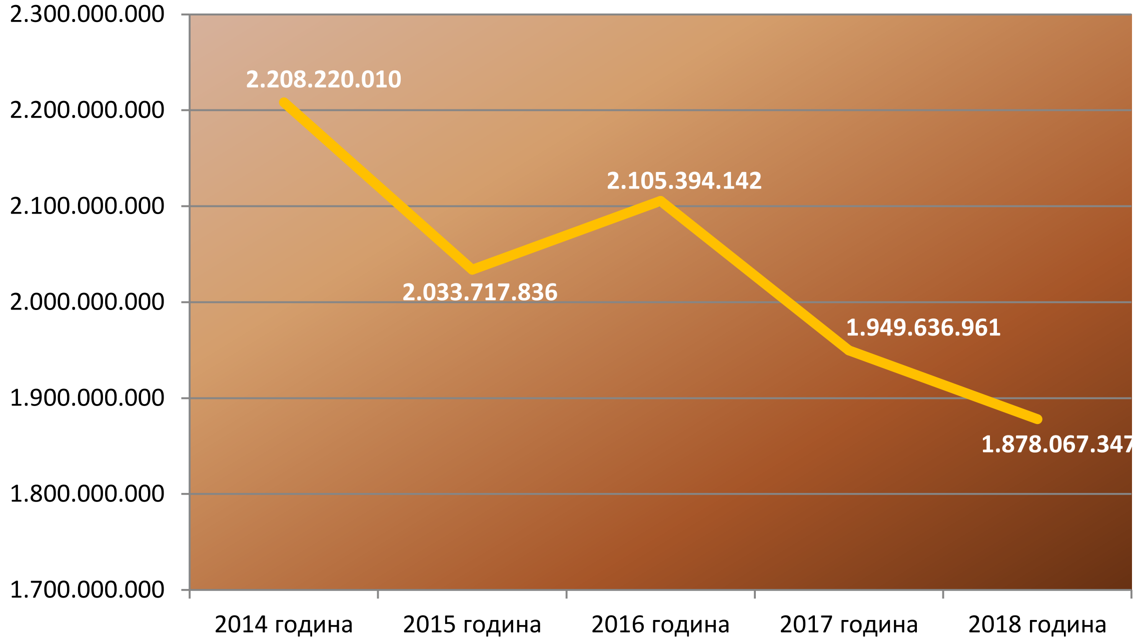
Согласно графиконот се забележува дека посебно 4 даватели на поштенски услуги се истакнуваат во бројот на точките за пристап и во број на даватели.

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

7.1 Вкупни приходи кај даватели на поштенските услуги во 2018 година

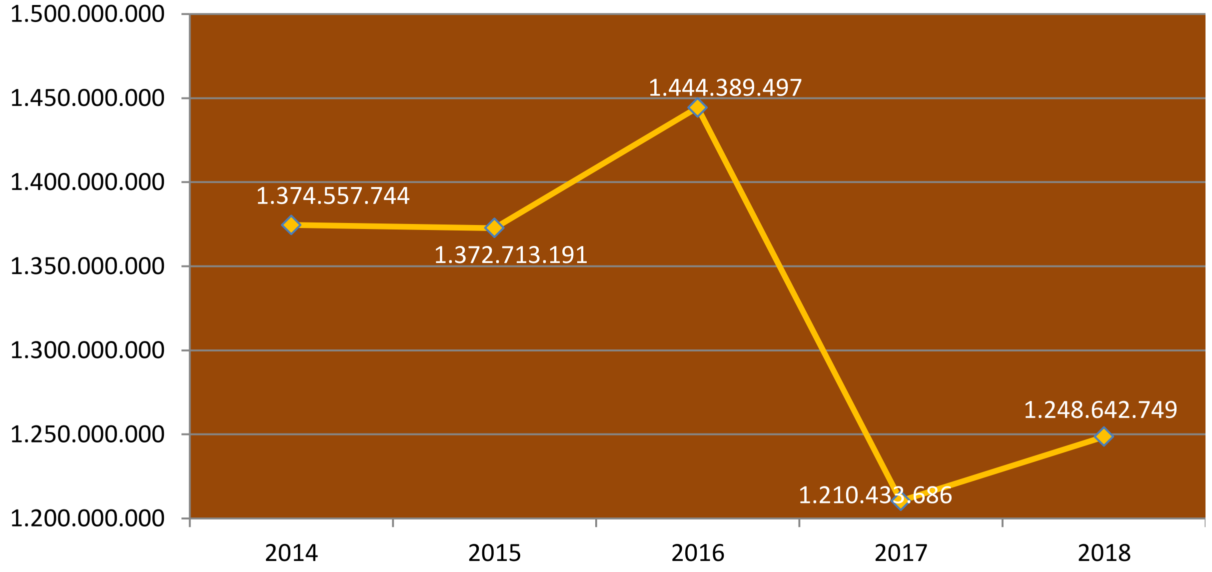
Вкупниот приход кај сите даватели на поштенски услуги во 2018 година во однос на 2017 година е намален за 3,7 %.

Графикон 16: Движење на приходите кај давателите на поштенските услуги 2014/2018 година (изразено во денари)

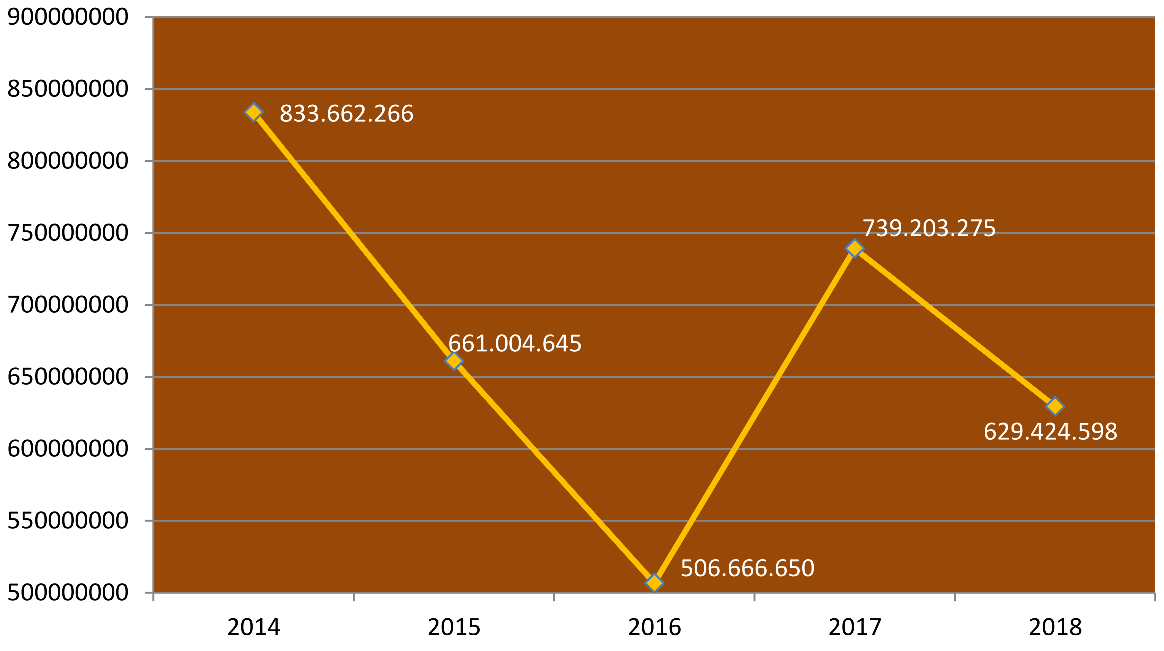


Процент на вкупните остварени приходи од поштенскиот сектор во однос на вкупните приходи во Република Македонија изнесува 03 % во однос на вкупниот остварен БДП во 2018 година **(приходи од поштенски услуги 1,878,067,347 денари, а вкупно во Република Македонија 658,053** ***милиони денари).***

Графикон 17: Движење на приходите кај Македонска пошта 2014/2018 година

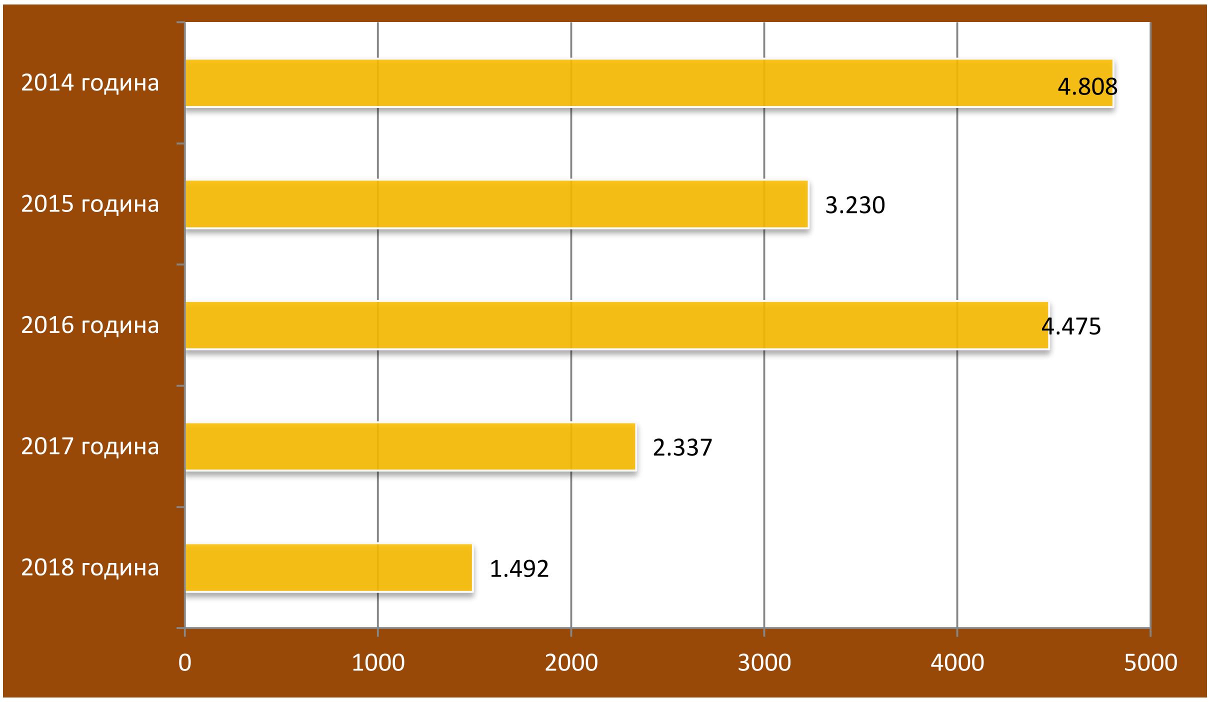


Графикон 18: *Движење на приходите кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2014/2018 година*



8. Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки

Графикон 19: Вкупен број на рекламации (2014- 2018 година) Македонска пошта

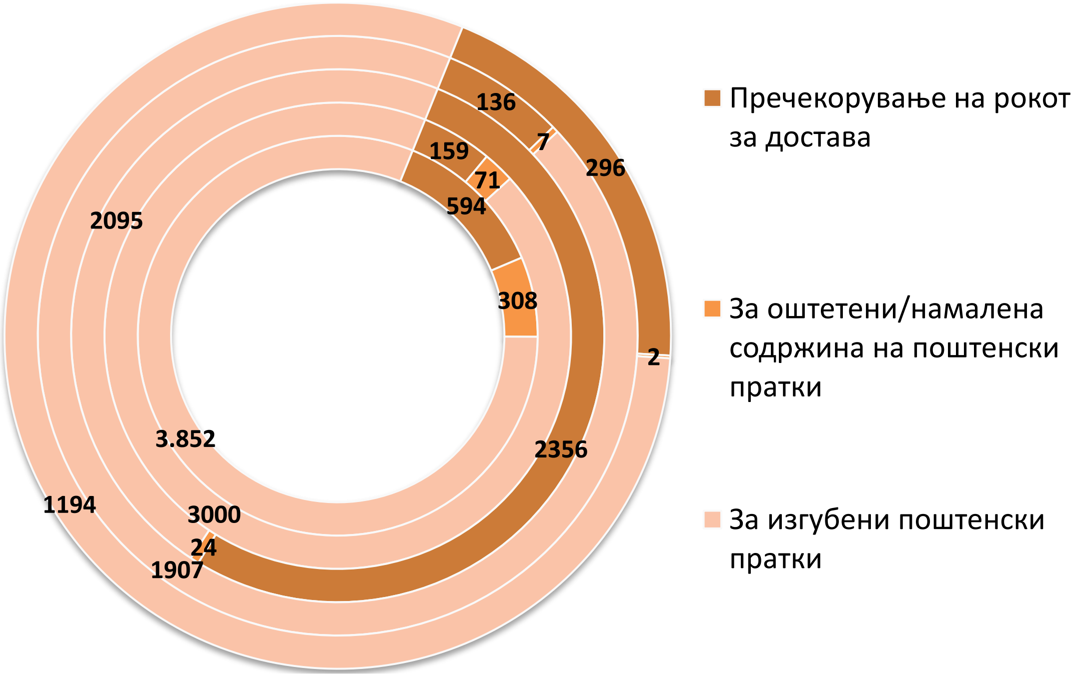


Графикон 20: Вкупен број на рекламации позитивни и негативни (2014- 2018 година) Македонска пошта

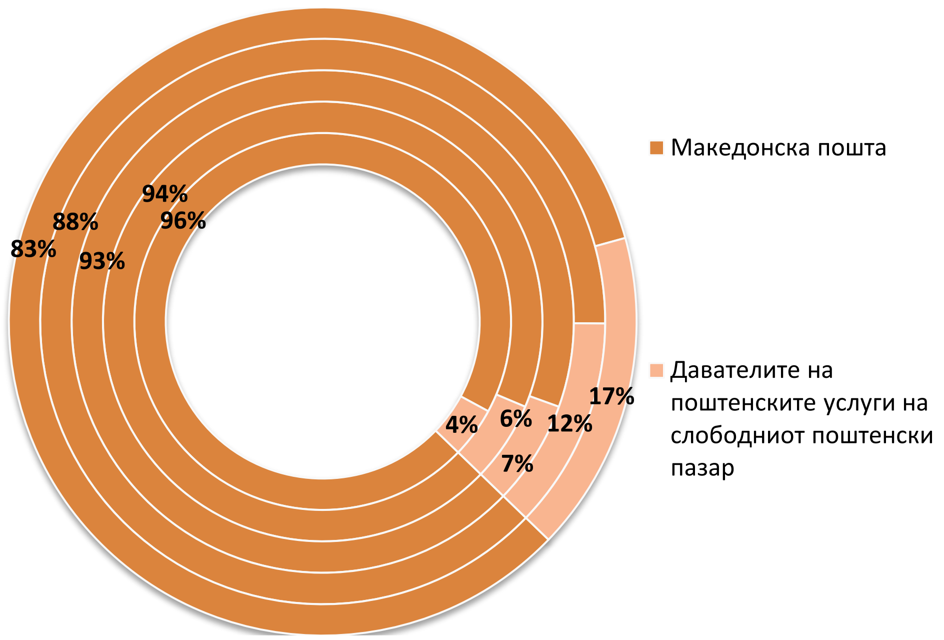
Рекламации - М. пошта	2014		2015		2016		2017		2018	
	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно	позитивно	негативно
Обични писма	33	4	0	0	18	0	0	6	0	0
Препорачани писма	3895	649	2899	194	2812	89	2899	112	858	37
Вредносни писма	13	0	36	1	1	1	0	0	4	0
Пакети	132	30	63	0	0	0	9	5	1	0
Вредносни пакети	43	9	28	9	0	9	17	3	7	1

Графикон 21: Вкупен број на рекламации по основ на поднесување

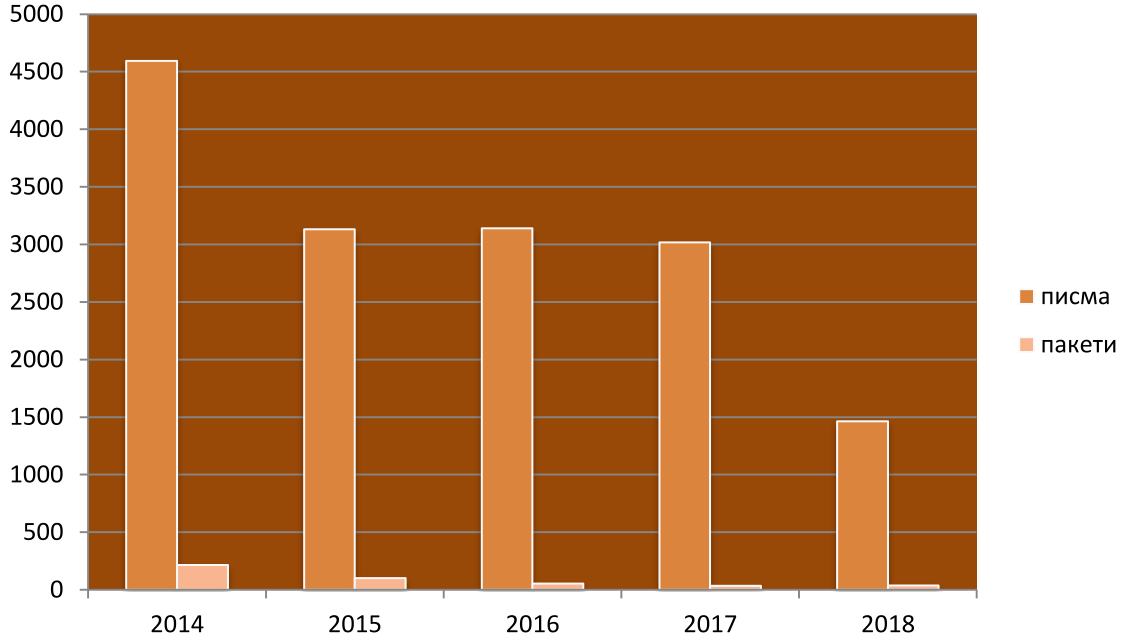
(2014- 2018 година) Македонска пошта



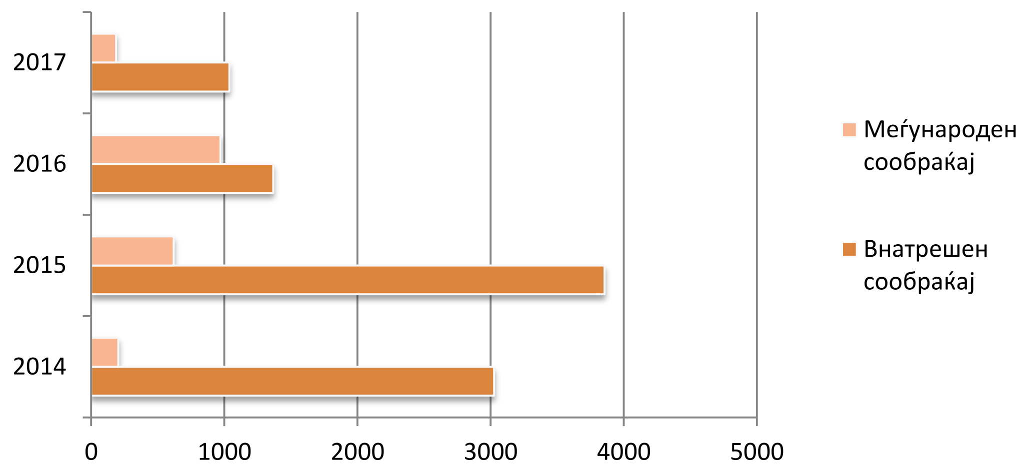
Графикон 21: Процент на рекламации и приговори кај Македонска пошта и кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар



Графикон 22: Процент на рекламации за писма наспроти пакети кај даватели на поштенски услуги

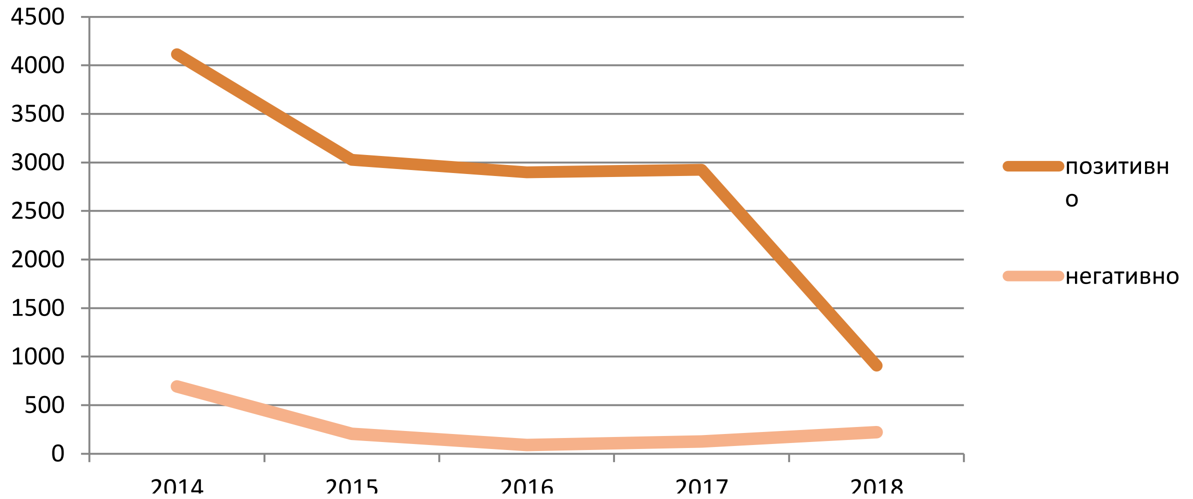


Графикон 23: Процент на национални рекламации наспроти меѓународни кај даватели на поштенски услуги



- кај даватели на поштенски услуги

Графикон 24: Број на решени наспроти 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 2018 година, 1.492, за кои немаме информација колку и дали од нив се решени во рок, исплатените оштети кои јавниот оператор ги исплатил на корисниците изнесува 267,889 денари.