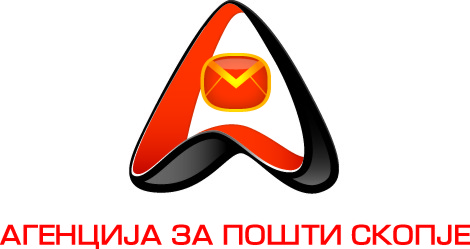
****

***СТАТИСТИЧКИ ИЗВЕШТАЈ ЗА ПОШТЕНСКИТЕ АКТИВНОСТИ***

***ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА ВО***

***2015 ГОДИНА***

***Квалитетот на прикажаните податоците на една компанија е добар индикатор за својот иден успех***

**Скопје, октомври 2016 година**

**Агенција за пошти**

Кеј „13 Ноември ”

ГТЦ втори кат, секција 6, локал 116

П. ФАХ 160 1000 Скопје

http://www.ap.mk

e-mail: info@ap.mk

тел/факс 02 3 212 107

С О Д Р Ж И Н А

**ВОВЕД.....................................................................................................................................3**

1. **Даватели на поштенски услуги ………………...................................................................3**
   1. **Давател на универзална услуга.............................................................................3**
   2. **Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар.......................................................................................................................4**
2. **Основни дефиниции....................................................................................................5**
3. **Методологија...............................................................................................................5**
4. **Податоци за вработените во поштенскиот сектор......................................................7**
5. **Вкупен обем на поштенскиот пазар..........................................................................10**
   1. ***Македонска пошта* .............................................................................................10**
      1. ***Анализа на поштенскиот сообраќај кај Македонска пошта*...................11**
         1. ***Анализа на пратки за коресподенција кај Македонска пошта .*........12**
         2. ***Анализа на пакети кај Македонска пошта* .........................................14**
   2. ***Анализа на обемот на поштенските пратки кај давателите на поштенски***

***услуги на слободниот поштенски пазар .*...............................................................15**

1. **Точки за пристап до поштенските услуги..................................................................21**

***6.1 Македонска пошта*.............................................................................................21**

* 1. ***Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар*................23**

1. **Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги...................................24**

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

1. **Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки..................................26**

***ВОВЕД***

*Агенцијата за пошти е независно регулаторно тело кој го регулира пазарот на поштенските услуги во Република Македонија. Агенцијата за пошти, 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).*

*Законот за поштенските услуги ги дефинира 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 уредуваат други прашања во врска со поштенската дејност.*

*Во согласност со своите цели и надлежности дефинирани во Законот за поштенските услуги („Служен весник на РМ“ бр.* [*158/2010*](javascript:createURL('LawChangeForm','SimpleLaw','52213-ejst','Закон%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*158/2010*](javascript:createURL('LawChangeForm','SimpleLaw','127732-ejst','Закон%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*27/2014*](javascript:createURL('LawChangeForm','LawChange','127569-ejst','Закон%20за%20изменување%20на%20Законот%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*42/2014*](javascript:createURL('LawChangeForm','LawAddChange','129147-ejst','Закон%20за%20изменување%20и%20дополнување%20на%20Законот%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*187/2014*](javascript:createURL('LawChangeForm','LawAddChange','147702-ejst','Закон%20за%20изменување%20и%20дополнување%20на%20Законот%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*146/2015*](javascript:createURL('LawChangeForm','LawAddChange','161112-ejst','Закон%20за%20изменување%20и%20дополнување%20на%20Законoт%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*31/2016*](javascript:createURL('LawChangeForm','LawAddChange','169551-ejst','Закон%20за%20изменување%20и%20дополнување%20на%20Законот%20за%20поштенските%20услуги'))*,* [*190/2016*](javascript:createURL('LawChangeForm','LawChange','178711-ejst','Закон%20за%20изменување%20на%20Законoт%20за%20поштенските%20услуги')) *во понатамошен текст: Закон за поштенските услуги), Агенцијата за пошти изготви Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2015 година.*

1. ***Даватели на поштенски услуги***

Со последните измени на 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 2018 година, измени со кои ексклузивното право за обезбедување на резервираната услуга се продолжува и за наредните две години.

* 1. ***Давател на универзална услуга***

Согласно Законот за поштенските услуги обезбедувањето на универзалната услуга и издавањето на поштенските марки и поштенските вредносници, како и изградбата, одржувањето, развојот и работата на поштенската мрежа и придружната инфраструктура се работи од јавен интерес. Универзалната услуга, како услуга од јавен интерес, 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 поштенските пратки во станот или во просториите на секое правно или физичко лице. АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ врз основа на Индивидуална дозвола издадена од страна на Агенцијата за пошти во 2008 година и продолжена во 2013 година, е давател на универзалната услуга во Република Македонија. Постојниот давател на универзална услуга 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.

* 1. ***Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар***

Со Законот за поштенските услуги се создадени услови поштенските услуги да се обезбедуваат од страна на секое заинтересирано правно 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.

Бројот на давателите на слободниот поштенски пазар постојано се менува, се појавуваат нови даватели на пазарот, но и одредени даватели го напуштаат пазарот во услови на зголемена конкуренција.

Заклучно со 2015 година на пазарот на поштенските услуги работат вкупно 27 даватели на поштенски услуги.

|  |
| --- |
| 1. *ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје* |
| 1. *ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ* |
| 1. *ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје* |
|  |
| 1. *Глобко логистик ДОО Скопје* |
| 1. *Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола* |
| 1. *РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ увоз-извоз Скопје* |
| 1. *ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ* |
| 1. *СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ* |
| 1. *ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје* |
| 1. *ВИЗАРД ДЕЛИВЕРИ ДОО Скопје* |
| 1. *ЈОКАМ пошта 2011 ДООЕЛ с. Оровник Дебарца* |
| 1. *Брза пратка ДООЕЛ Скопје* |
| 1. *ДелЦо ДООЕЛ Скопје* |
| 1. *МЕРЏАНОСКИ ТП – Тетово* |
| 1. *ДМ-Компани увоз-извоз ДООЕЛ Прилеп* |
| 1. *ГЛОБАЛ МЕССАГЕ СКОПЈЕ* |
| 1. *РИВАЛ ИНЖИНЕРИНГ –подружница ЕКСПРЕС Скопје* 2. *Прологис сервис ДООЕЛ* 3. *Екстра 03 ДООЕЛ* 4. *Казабланка Џокер ДООЕЛ* 5. *Деливери Филип ДООЕЛ* 6. *Курир експрес ДООЕЛ Прилеп* 7. *НОВА ПОШТА ДОО Скопје* 8. *БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС* |

1. ***Основни дефиниции***

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

* ***поштенски услуги*** се услуги кои вклучуваат прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај.
* ***поштенска пратка*** е пратка адресирана со полна адреса која треба да се пренесе од страна на давател на поштенски услуги. Во поштенски пратки спаѓаат пратки за кореспонденција, пратки за слепи лица, директна пошта, книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети кои содржат стока со или без означена вредност.
* ***универзална услуга*** е пакет од определени поштенски услуги кои постојано се обезбедуваат на целата територија на Република Македонија, со определен квалитет и по пристапни цени за корисниците на услугата.
* ***пратка за кореспонденција*** е комуникација во писмена форма на каков било физички медиум која треба да се пренесе и достави на адресата означена од испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка, од страна на давател на поштенски услуги. Книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети не се сметаат за пратки за кореспонденција.
* ***препорачана пратка*** е услуга со која паушално се гарантира против ризици од губење, ограбување или оштетување на пратката со која на испраќачот, на негово барање, му се обезбедува доказ за достава на пратката на примачот.
* ***пратка со означена вредност*** е услуга со која се осигурува поштенската пратка до вредноста која ја означил испраќачот во случај на губење, ограбување или оштетување на пратката.
* ***директна пошта*** е комуникација која се состои само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака која се испраќа на поголем број лица и се доставува на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не се сметаат за директна пошта. Комуникација која содржи комбинација од рекламен материјал и други пратки во иста обвивка не се смета како директна пошта.
* ***пакет*** е поштенска пратка со определена големина и тежина која содржи стока со или без означена вредност.

1. ***Методологија***

Во Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2015 година систематски ќе бидат прикажани следниве параметри:

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

Агенцијата за пошти тргнувајќи од потребите за спроведување на своите надлежности и вршење на мониторинг на пазарот, а во функција на изготвување на анализа на пазарот на поштенските услуги согласно член 25, став 1 од Законот за поштенските услуги, изготви Правилник за видовите на финансиски податоци и информации поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги и начинот на нивното доставување до агенцијата. Во состав на овој Правилник изготвени се и Извештаи за обезбедување на поштенски услуги, за давателот на универзална услуга и за останатите даватели на поштенските услуги. Согласно член 2 од Правилникот 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 27 даватели на поштенски услуги кои работат во 2015 година, пополнети извештаи до Агенцијата за пошти имаат доставено 24 даватели на поштенски услуги, а кои се анализирани во овој статистички извештај.

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

Бројот на вработени во поштенскиот сектор во 2015 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,760 лица, од кои 2,265 се вработени во Македонска пошта, а останатите 495 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 1).

Бројот на вработени во Македонска пошта во 2015 година е намален во однос на претходната година за 1,77 %. Исто така, бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги е намален за 7,3 %. До ваквиот показател кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар посебно допринесува намалувањето на бројот на вработените кај еден давател што целосно дава приказ на намалување, но со анализа на останатите даватели се заклучува дека има раст на бројот на вработени лица и дека овој сектор покажува големо значење за социјално - економски живот во државата.

*Табела 1: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор*** | **2010 година** | **2011 година** | **2012 година** | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** |
| ***А.Д. Македонска пошта*** | 2,151 | 2,361 | 2,288 | 2,217 | 2,306 | 2,265 |
| ***Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар*** | 239 | 314 | 381 | 466 | 534 | 495 |

*Графикон 1: Број на вработени во поштенскиот сектор во Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар – 2015 год.*

***Бројот на вработените во поштенскиот сектор изнесува вкупно 0.38 % од вкупниот број на вработени лица во Република Македонија.***

*Графикон 2: Број на вработени во Македонска пошта - 2004/2015 година*

*Графикон 3: Број на вработени кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар*

Од графикон 3 може да се заклучи дека посебно 4 даватели на поштенски услуги на слободниот пазар се истакнуваат во бројот на вработени лица што секако последователно ќе биде проследено и со остварениот обем.

1. ***Вкупен обем на поштенскиот пазар***

Обемот на поштенскиот пазар во Република Македонија во 2015 година изнесува 47,139,327милиони поштенски пратки податок кој сметајќи на ниво на вкупниот пазар изнесува намалување од 5,5 % во споредба со 2014 година. Процентот на намалување на вкупниот обем е резултат на намалувањето на обемот и кај Македонска пошта за 4,6 %, но и кај давателите на слободниот пазар се забележува намалување од 20 % на вкупниот обем на поштенски пратки.

*Табела 2: Вкупен обем на поштенскиот пазар 2015/2014 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2014 година** | **2015 година** |
| ***Македонска пошта*** | 46,843,550 | 44,700,920 |
| ***Даватели на поштенски услуги на слободниот пазар*** | 3,063,236 | 2,438,407 |
| ***Вкупен обем*** | ***49,906,786*** | ***47,139,327*** |

* 1. ***Анализа на поштенскиот сообраќај кај Македонска пошта***

Во текот на 2015 година Македонска пошта остварила вкупен обем од 44,700,920 милиони поштенски пратки, при што може да се забележи намалување од 4,57 % во однос на 2014 година.

*Графикон 4: Вкупен обем -Македонска пошта (2008/2015 година)*

Доколку се анализираат поединечно видовите на услугите кои ги обезбедува Македонска пошта се воочува намален обем на сите видови поштенски услуги поединечно споредбено со 2014 година.

*Табела 3:* *Вкупен поштенски сообраќај кај Македонска пошта*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2014 година** | **2015 година** |
| ***ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ*** | **46,843,550** | **44,700,920** |
| а) Пратки за коресподенција | 44,373,114 | 42,497,406 |
| * обични писма | 38,764,822 | 37,011,940 |
| * препорачани писма | 5,319,638 | 5,225,809 |
| * вредносни писма | 288,654 | 259,657 |
| б) директна пошта | 341,666 | 307,321 |
| г) мали пакети | 0 | 0 |
| д) пакети | 116,012 | 109,300 |
| ѓ) печатени работи | 2,032,758 | 1,786,893 |

***5.1.2 Анализа на пратки за коресподенција кај Македонска пошта***

Од вкупно остварениот поштенски сообраќај во Македонска пошта во 2015 година, најголем процент 95,1 % заземаат услуги остварени од обезбедување на пратките за коресподенција, и тоа 87 % обичните писма.

*Табела 4: Обем на пратки за коресподенција – Македонска пошта 2011-2015*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2011 година** | **2012 година** | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** |
| **Вкупен обем на пратки за коресподенција** | 49,925,548 | 48,157,020 | 45,010,631 | 44,373,114 | 42,497,406 |

Следејќи ги податоците од табелата се гледа дека вкупниот обем на ***пратки за коресподенција*** наназад неколку години постојано опаѓа и тоа за значителни 4.2 % во однос на 2014 година, односно за 14,9 % во однос на 2011 година.

Од вкупниот обем на пратките за коресподенцијаво групата на обични писма отпаѓа 86.7% (табела 4). Анализата не може да покаже во кој процент овие обични писма потпаѓаат под резервираната услуга од причина што не постои евиденција за процентот на обезбедени писма со тежина до 50 грама.

*Графикон 5: Анализа на писма – Македонска пошта 2014 година*

*Графикон 6: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга кај Македонска пошта 2015 година*

*Табела 5: Број на поштенски пратки пренесени во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај – Македонска пошта 2015 год.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Македонска пошта*** | | |
| **Вид на пратка** | **Внатрешен сообраќај** | **Меѓународен сообраќај** |
| **Пратки за коресподенција** | 40.125,694 | 2.371,712 |
| **Пакети** | 78.990 | 30.310 |
| **Печатени работи** | 1.786,893 | 315.091 |
| **Директна пошта** | 307.321 | / |

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

*Графикон 7: Сообраќај по вид на пратки кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2015 година*

Во внатрешниот поштенски сообраќај обезбедувањето на пратките за коресподенција е повеќе од 95%, додека за обезбедувањето на останатите услуги отпаѓа помалку од 5%.

***5.1.3 Анализа на пакети кај Македонска пошта***

Негативниот тренд на опаѓање на обемот на пакети продолжува и во 2015 година кај Македонска пошта.

*Табела 6: Број на пакети – Македонска пошта 2010 -2015 год.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Македонска пошта** | 2010 година | 2011 година | 2012 година | 2013 година | 2014 година | 2015 година |
| Пакети | 201.525 | 168.705 | 159.522 | 134.234 | 116.012 | 109.300 |

За намалување на обемот на пакети кај давателот на универзалната услуга имавме посочено и во претходните извештаи. Но, за 2015 година може да кажеме дека тоа намалување е многу помало во однос на претходните години, показател кој сигурно е заснован на одредени подобрувања на квалитетот на достава на пакетите. Анализата на обемот на пакети во Македонска пошта за 2015 година укажува на намалување на обемот за 5,8% во однос на 2014 година.

*Графикон 7: Анализа на пакети – Македонска пошта 2010-2015 год.*

***5.2 Анализа на обемот на поштенските 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. Од 2008 година до 2015 година имаме ситуација на динамичен пазар, односно континуирана промена на бројот на даватели на поштенски услуги. Во период од 2008 година до 2015 година или поточно до септември 2016 година, Агенцијата за пошти има издадено вкупно 54 лиценци за обезбедување на поштенски услуги, а во моментот пазарот работат 34 даватели на поштенски услуги. Во табела 8 дадени се податоци од даватели на поштенски услуги за 2015 година.

*Табела 8: Вкупен поштенски сообраќај кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2015 година*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2015 година** |
| ***ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ*** | 2.438,376 |
| 1. Пратки за коресподенција | 922,561 |
| а) Писма | 922,561 |
| * експресни услуги | 63,006 |
| * курирски услуги | 24,982 |
| * препорачани услуги | 551,920 |
| * вредносни услуги | 3,096 |
| * други услуги | 279,557 |
| 1. Мали пакети | 0 |
| 1. Директна пошта | 63,216 |
| * адресирани пратки | 54,913 |
| * неадресирани пратки | 8,303 |
| 1. Пакети | 1,214,329 |
| 1. Печатени работи | 20,344 |
| 1. Други поштенски пратки | 217,957 |

*Графикон 8: Обем на поштенски услуги (2008/2015) – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар*

*Табела 9: Обем на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2011-2015 год.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2011 година** | **2012 година** | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** |
| **Пратки за коресподенција** | 240,591 | 447,204 | 683,511 | 905,518 | 922,561 |

И во 2015 година продолжува трендот на пораст на обемот на пратките за коресподенција кај давателите на поштенските услуги. Во однос на 2014 година се бележи пораст од 2,2 %.

*Графикон 9: Анализа на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар - вкупно 2015 година*

Обезбедувањето на пратките за коресподенција кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар е најконцентрирана во делот на препорачаните писма, кои опфаќаат процент од 60%, што укажува дека корисниците се повеќе бараат услуги со кои се гарантира нивната безбедност искажана преку можноста што ја нудат ваквите услуги.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2010**  **година** | **2011 година** | **2012 година** | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** |
| **Пакети** | 307,554 | 368,136 | 561,014 | 762,290 | 966,183 | 1.214,329 |

*Табела 10: Обезбедување на услугата -пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2010/2015 година*

Обемот на пакетите кај давателите на поштенските услуги е во пораст и во 2015 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. Наведените податоци за обезбедување на услугата – пакети укажуваат на зголемување на обемот на овие услуги за 25% во однос на 2014 год.

*Графикон 10: Обезбедување на поштенските услуги по вид на сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2015 година*

*Табела 12: Обем по вид на пратка обезбедени во внатрешен и меѓународен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2015 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид на пратка** | Внатрешен сообраќај | Меѓународен сообраќај |
| **Пратки за коресподенција** | 882124 | 40437 |
| **Пакети** | 1175486 | 38843 |
| **Печатени работи** | 20344 | 0 |

*Графикон 11: Остварен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2015 година*

*Графикон 12: Сообраќај по вид на пратки во меѓународен и внатрешен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2015 година*

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

*Табела 13:* Остварени поштенски пратки во Република Македонија *по глава на жител- 2015 година*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009**  **год.** | **2010**  **год.** | **2011**  **год.** | **2012**  **год.** | **2013**  **год.** | **2014 год.** | **2015 год.** |
| **Број на пратки по глава на жител** | 28,5 | 30,9 | 26,3 | 25,6 | 24,7 | 24,1 | 22,7 |

*Графикон 13: Број на пратки по глава на жител споредбено - 2009/2015 година*

И во оваа, 2015 година, трендот на опаѓање на пратките по глава на жител се намалуваат. Така, ако бројот на пратки лани изнесуваше 24,1 оваа година е намален на 22.4 пратки по глава на жител, додека намалувањето од рекордно високиот износ од дури 30 пратки по глава на жител во 2010 година, оваа година изнесува 27,5 % помалку.

1. ***Точки за пристап до поштенските услуги***

***6.1 Македонска пошта***

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

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

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

Доставата на поштенските пратки се врши преку пошторазнесувачи и преку поштенски фахови, лоцирани во поголемите поштенски единици во населените места во Република Македонија. Доставата на поштенските пратки се обезбедува преку 620 пошторазнесувачи на 827 реони кои ја покриваат цела територија на Република Македонија. Испораката на поштенски пратки се врши преку 6,485 поштенски фахови.

*Табела 14: Техничко – технолошки средства за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2015 година*

Во 2015 година Македонска пошта поседувала 7172 различни точки за прием:

* Поштенски единици ......................... 328
* Поштенски сандачиња...................... 359
* Поштенски фахови .......................... 6485

*Табела15: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2012/2015 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Точки за пристап** | **2014 година** | **2015 година** |
| 1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки | 328 | 329 |
| 1. Поштенски сандачиња | 359 | 359 |
| 1. Поштенски фахови | 6,485 | 6,485 |
| Вкупно | 7,172 | 7,173 |

***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 16: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2015/2014 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Точки за пристап** | **2014 година** | **2015 година** |
| 1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки | 94 | 86 |
| 1. Поштенски сандачиња | 359 | 374 |
| 1. Поштенски фахови | 6485 | 6485 |
| 1. Број на возила за обезбедување на услугите | 103 | 102 |

Графикон 15: Број на точки за пристап и возила кај *даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2015 година*

1. ***Остварени приходи од обезбедување на поштенските услуги***
   1. ***Вкупни приходи кај даватели на поштенските услуги во 2015 година***

*Графикон 16: Движење на приходите кај давателите на поштенските услуги 2010/2015 година**(изразено во денари)*

Вкупниот приход кај сите даватели на поштенски услуги во 2015 година во однос на 2014 година е намален за 7.9 %.

***Процент на вкупните остварени приходи од поштенскиот сектор во однос на вкупните приходи во Република Македонија изнесува 0.36 % во однос на вкупниот остварен БДП во 2014 година* (приходи од поштенски услуги 2.033.717.836 денари, а вкупно во Република Македонија 560,148,000,000 денари).**

*Графикон 17: Движење на приходите кај Македонска пошта 2010/2015 година*

Графикон 18: *Движење на приходите кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2010/2015 година*

Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар бележат опаѓање на приходите во 2015 година, споредбено со 2014 година вкупниот приход е намален за 9,1%,.

*Графикон 19: Движење на приходите кај Македонска пошта и кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2010/2014 година*

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

Согласно пропишаните законски одредби сите давателите на поштенските услуги имаат обврска во своето работење да имаат евиденција за број на поднесените рекламации, за начинот и исходот на решавање на секоја рекламација, како и за постапките за надомест на штета врз основа на пропишаните стандарди. Врз основа на оваа евиденција давателите на поштенските услуги доставуваат податоци до Агенцијата за пошти за поднесените рекламации, приговори и извршените постапки за надомест на штета при обезбедување на поштенските услуги.

*Графикон 20: Вкупен број на рекламации кај Македонска пошта во 2015 година*

Во 2015 година најмногу рекламации има поднесено по основ на изгубени поштенски пратки и тоа 93 % од вкупниот број на рекламации.

*Графикон 21: Сооднос на број на рекламации кај Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар во 2015 година*

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

*Графикон 22: Вкупен број на рекламации кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај во 2015 година*

*Табела 17: Вкупен број на рекламации позитивно и негативно решени кај Македонска пошта во 2015 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рекламации- М. пошта | Позитивно решени | Негативно решени |
| Обични писма | 0 | 0 |
| Препорачани писма | 2899 | 194 |
| Вредносни писма | 36 | 1 |
| Пакети | 63 | 0 |
| Вредносни пакети | 28 | 9 |

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

*Графикон 23: Рекламации по услуги во Македонска пошта во 2015 година*

*Графикон 24: Број на рекламации (Македонска пошта) – споредбено 2010/2015година*

*Графикон 25: Број на рекламации кај Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар* *во 2015 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Број на рекламации** | **Позитивно решени** | **Негативно решени** |
| Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар | 155 | 47 |

*Графикон 26: Процент на позитивно и негативно решени рекламации кај Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар* *во 2015 година*

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