

******

***Декември 2017 година***

***Квалитетот на прикажаните податоците за работењето е од големо значење за една компанија***

**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..........................................................................................................................4**

1. **Даватели на поштенски услуги ………………........................................................................5**
	1. **Давател на универзална услуга..............................................................................5**
	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**
	1. ***Македонска пошта* ............................................................................................12**
		1. ***Анализа на обем на поштенски пратки кај Македонска пошта*............12**
			1. ***Анализа на пратки за коресподенција кај Македонска пошта ..*..........13**
			2. ***Анализа на пакети кај Македонска пошта* ...........................................17**
	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.....................................................................24**
	1. ***Македонска пошта*...........................................................................................24**
	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.........28***

1. **Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки.....................................29**
2. **Квалитет .........................................................................................................................33**

***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**,* *158/2010**,* *27/2014**,* *42/2014**,* *187/2014**,* *146/2015**,* *31/2016**,* *190/2016* *во понатамошен текст: Закон за поштенските услуги), Агенцијата за пошти изготви Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2016 година.*

1. ***Даватели на поштенски услуги***
	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, 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.

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 2018 година.

* 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 2016 година на пазарот на поштенските услуги работеле вкупно 30 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. *Деливери Филип ДООЕЛ*
5. *НОВА ПОШТА ДОО Скопје*
6. *БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС*
7. ТПЛ Тотал Логистик ДООЕЛ Скопје
8. ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ИНТЕРНЕШЕНЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ
9. ПОСТ ЕСКПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје
10. ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје
11. ЈДМ ПОСТ ЛОГИСТИКС Тетово
12. ЕКСПРЕС ПОШТА ДОО Струмица
13. БРЗА ПРАТКА ПОСТ-М ЛОГИСТИК ДООЕЛ експорт импорт Тетово
14. МАКРОШПЕД ЛОГИСТИК ДООЕЛ Прилеп
 |

1. ***Методологија***

 Во Статистички извештај за поштенските активности во Република Македонија за 2016 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;***
* ***Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки; и***
* ***Квалитет на обезбедување на поштенските услуги***

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 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 30 даватели на поштенски услуги кои работеле во 2016 година, пополнети извештаи до Агенцијата за пошти имаат доставено 27 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 2016 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 3054 лица, од кои 2,343 се вработени во Македонска пошта, а останатите 711 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 1).

Бројот на вработени во Македонска пошта во 2016 година е зголемен во однос на претходната година за 3,5 %. Исто така, бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги е зголемен за цели 44 %.

Зголемувањето на бројот на вработени лица во поштенскиот сектор укажува дека поштенскиот сектор се развива односно со развојот на е - трговијата и со потребата од доставување од врата до врата на пратките за се пократок временски рок се појавува потреба од ангажирање на повеќе вработени лица со цел постигнување на бараните параметри за квалитет.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор*** | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** | **2016 година** |
| ***А.Д. Македонска пошта*** | 2,217 | 2,306 | 2,265 | 2,343 |
| ***Даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар*** | 466 | 534 | 495 | 711 |

*Графикон 1: Број на вработени во поштенскиот сектор во Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар во 2016 год.*

*Бројот на вработените во поштенскиот сектор изнесува вкупно 0.41 % од вкупниот број на вработени лица во Република Македонија.*

*Графикон 2: Број на вработени кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар во 2016 година*

Од графикон 2 може да се заклучи дека посебно 3 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***

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 2016 година изнесувал 45,188,628милиони поштенски пратки податок кој сметајќи на ниво на вкупниот пазар изнесува намалување од 4,1 % во споредба со 2015 година. Процентот на намалување на вкупниот обем е резултат на намалувањето на обемот кај Македонска пошта за 4,6 %, додека обемот кај давателите на слободниот пазар се забележува зголемуње од 5,5 % на вкупниот обем на поштенски пратки.

*Табела 2: Вкупен обем на поштенскиот пазар 2013/2016 година*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  **2013 година** |  **2014 година** | **2015 година** | **2016 година** |
| ***Македонска пошта*** | 48,523,908 |  46,843,550 | 44,700,920 | 42,627,144 |
| ***Даватели на поштенски услуги на слободниот пазар*** | 2,565,984 | 3,063,236 | 2,438,407 | 2,571,484 |
| ***Вкупен обем*** | ***51,089,892*** | ***49,906,786*** | ***47,139,327*** | ***45,188,628*** |

*Графикон 3: Вкупен обем кај Македонска пошта и кај другите даватели на поштенски услуги 2013-2016*

* 1. **Македонска пошта**
		1. ***Анализа на обем на поштенски пратки кај Македонска пошта***

Во текот на 2016 година Македонска пошта остварила вкупен обем од 42,627,144 милиони поштенски пратки, при што може да се забележи намалување од 4,6 % во однос на 2015 година. Од истиот графикон забележително е дека Македонска пошта има намалување на вкупниот обем и во однос на 2013 година за 12%.

*Графикон 4: Вкупен обем -Македонска пошта (2013/2016 година)*

Согласно Законот за поштенските услуги, универзалната услуга како пакет од определни 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 42,254,502 пратки односно 99 % од вкупниот остварен обем.

***Македонска пошта има екслузивно 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*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2015 | 2016 |
| ***ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ*** | **44,700,920** | **42,627,144** |
| 1. Пратки за коресподенција
 | 42,497,406 | 39,905,018 |
| 1. Мали пакети
 | 0 | 0 |
| 1. Директна пошта
 | 307,321 | 460,243 |
| 1. Пакети
 | 109,300 | 112,229 |
| 1. Печатени работи
 | 1,786,893 | 1,777,012 |

Доколку се анализираат поединечно видовите на услугите кои ги обезбедува Македонска пошта за 2016 година се воочува намален обем на сите видови поштенски услуги поединечно споредбено со 2015 година.

* + 1. ***Анализа на пратки за коресподенција 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 коресподенција – Македонска пошта 2013-2016*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** | **2016 година** |
| **Вкупен обем на пратки за коресподенција** | 45,010,631 | 44,373,114 | 42,497,406 | 39,905,018 |

Од вкупно остварениот поштенски сообраќај во Македонска пошта во 2016 година, најголем процент 89.3 % заземаат услуги остварени од обезбедување на пратките за коресподенција, и тоа 87.5 % обичните писма.

*Табела 5: Обем на пратки за коресподенција – Македонска пошта во 2016 година*

|  |  |
| --- | --- |
| **Пратки за коресподенција** | **39,905,018** |
| 1. *Писма*
 | 39,814,249 |
| * 1. Обични писма
 | 34,916,319 |
| * Обични писма во рамки на резрвираната услуга (до 50 гр)
 | 32,066,818 |
| * 1. Препорачани писма
 | 4,728,462 |
| * Препорачани писма во рамки на резрвираната услуга (до 50 гр)
 | 3,547,020 |
| * 1. Вредносни писма
 | 169,468 |
| * Вредносни писма во рамки на резрвираната услуга (до 50 гр)
 | 104 |
| 1. *Поштенски картички*
 | 90,769 |

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 6,1 % во однос на 2015 година, односно за 11,3 % во однос на 2013 година.

Од вкупниот обем на пратките за коресподенцијаво групата на обични писма отпаѓа 87,5 %. Во рамки на универзалната услуга 75,9 % 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 2016 година*

*Графикон 6: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга кај Македонска пошта 2016 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 2016 год.*

|  |
| --- |
| ***Македонска пошта*** |
| **Вид на пратка** | **Внатрешен сообраќај** | **Меѓународен сообраќај** |
| **Пратки за коресподенција**  | 37463422 | 2441596 |
| **Пакети** | 76431 | 35798 |
| **Печатени работи** | 1429309 | 347703 |
| **Директна пошта**  | 460243 | / |

Македонска пошта остварениот обем на поштенските услуги најмногу го генерира од обезбедување на услугите во внатрешен поштенски сообраќај и тоа значителни 93,3 % од остварениот сообраќај е од пратки во внатрешен сообраќај.

*Графикон 7: Сообраќај по вид на пратки кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2016 година*

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

* + 1. ***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 2016 година се забележува благ пораст на обемот на пакетите кај Македонска пошта во однос на 2015 година и тоа за 2.7%. Порастот на обемот на пакетите се претпоставува дека се должи на зголемената побаручка од он -лине нарачките.

*Табела 7: Број на пакети – Македонска пошта 2013 -2016 год.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Македонска пошта** | 2013 година | 2014 година | 2015 година | 2016 година |
| ***Пакети*** | *134.234* | *116.012* | *109.300* | *112.229* |

*Графикон 8: Анализа на пакети – Македонска пошта 2013-2016 год.*

* 1. ***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 2016 година*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2016 година** |
| ***ВКУПНО ПОШТЕНСКИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ*** | 2,571,484 |
| 1. Пратки за коресподенција
 | 934,703 |
| * обични писма
 | 594,236 |
| * експресни услуги
 | 52,109 |
| * курирски услуги
 | 60,067 |
| * препорачани услуги
 | 197,091 |
| * вредносни услуги
 | 4,654 |
| * други услуги
 | 26,546 |
| 1. Нотарски писма
 | 157,188 |
| 1. Мали пакети
 | 481 |
| 1. Директна пошта
 | 78,828 |
| * адресирани пратки
 | 15959 |
| * неадресирани пратки
 | 62869 |
| 1. Пакети
 | 968,383 |
| 1. Печатени работи
 | 6 |
| 1. Други поштенски пратки
 | 292,547 |
| 1. Масовна пошта
 | 48,734 |

Од 2008 година до 2015 година имаме динамичен пазар, односно континуирана промена на бројот на даватели на поштенски услуги. Во период од 2008 година до 2016 година, Агенцијата за пошти има издадено вкупно 54 лиценци за обезбедување на поштенски услуги, а до крајот на 2016 година пазарот работеле 30 даватели на поштенски услуги. Во табела 8 дадени се податоци од даватели на поштенски услуги за 2016 година.

*Графикон 9: Обем на поштенски услуги кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар -(2013/2016)*

*Табела 9: Обем на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2013-2016 год.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** | **2016 година** |
| **Пратки за коресподенција** | 683,511 | 905,518 | 922,561 | 934,703 |

Трендот на пораст на обемот на пратките за коресподенција кај давателите на слободниот пазар продолжува и во 2016 година. Во однос на 2015 година се бележи пораст од 1,3 %.

*Графикон 10: Анализа на пратки за коресподенција кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар - вкупно 2016 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 58%, што укажува дека корисниците се повеќе бараат услуги со кои се гарантира нивната безбедност искажана преку можноста што ја нудат ваквите услуги.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 година** | **2014 година** | **2015 година** | **2016 година** |
| **Пакети** | 762,290 | 966,183 | 1.214,329 | 968,383 |

*Табела 10: Обезбедување на услугата -пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2013/2016 година*

Обемот на пакетите кај давателите на поштенските услуги во 2016 бележи благ пад во однос на 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.

Графикон 11: Обезбедување на услугата -пакети кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2013/2016 година

*Графикон 12: Обезбедување на поштенските услуги по вид на сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2016 година*

Од активните даватели на поштенски услуги на слободниот пазар во 2016 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 – 2016 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид на пратка** | Внатрешен сообраќај | Меѓународен сообраќај |
| **Пратки за коресподенција** | 882981 | 51722 |
| **Пакети** | 929227 | 39156 |
| **Нотарски писма** | 292547 |  |
| **Други поштенски пратки** | 47978 |  |

*Графикон 13: Остварен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар 2013 - 2016 година*

Давателите на слободниот пазар 96,5 % од обемот го остваруваат во внатрешен сообраќај. И тоа најмногу обезбедуваат пратки за коресподенција во процент од 33,6 % и пакети во процент од 35,4 % пакети.

1. ***Поштенски пратки по глава на жител***

И во оваа, 2016 година, трендот на опаѓање на пратките по глава на жител се намалуваат. Така, ако бројот на пратки лани изнесуваше 22,7 додека во 2016 година е намален на 21,8 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 29,5 % помалку.

*Табела 12:* Остварени поштенски пратки во Република Македонија *по глава на жител 2013 - 2016 година*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013****год.** | **2014 год.** | **2015 год.** | **2016** **год.** |
| **Број на пратки по глава на жител** | 24,7 | 24,1 | 22,7 | 21,8 |

*Графикон 14: Број на пратки по глава на жител споредбено - 2010/2016 година*

1. ***Точки за пристап до поштенските услуги***
	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 603 пошторазнесувачи на 918 реони кои ја покриваат цела територија на Република Македонија од кои 44,7 % се во урбано подраќје а 55,3 во рурално подрачје. Испораката на поштенски пратки се врши преку 6539 поштенски фахови.

*Табела 13: Техничко – технолошки средства за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2016 година*

Во 2016 година Македонска пошта поседувала 7239 различни точки за прием:

* Поштенски единици ......................... 326
* Поштенски сандачиња...................... 374
* Поштенски фахови .......................... 6539
* Број на договорни пошти.................... 18

*Табела14: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – Македонска пошта 2013/2016 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Точки за пристап** | **2013 година** | **2016 година** |
| 1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки
 | 329 | 326 |
| 1. Поштенски сандачиња
 | 359 | 374 |
| 1. Поштенски фахови
 | 6,485 | 6,539 |
| Вкупно | 7,173 | 7,239 |

* 1. ***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 2015/2016 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Точки за пристап** | **2015 година** | **2016 година** |
| 1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки
 | 79 | 99 |
| 1. Број на вработени ангажирани во обезбедување на услугите
 | 527 | 711 |
| 1. Број на "call" центри
 | 35 | 41 |
| 1. Број на возила за обезбедување на услугите
 | 251 | 315 |

Графикон 15: Број на точки за пристап и возила кај *даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар - 2016 година*

1. ***Остварени приходи од обезбедување на поштенските услуги***
	1. ***Вкупни приходи кај даватели на поштенските услуги во 2016 година***

Вкупниот приход кај сите даватели на поштенски услуги во 2016 година во однос на 2015 година е зголемен за 3,5 %.

*Графикон 16: Движење на приходите кај давателите на поштенските услуги 2013/2016 година**(изразено во денари)*

***Процент на вкупните остварени приходи од поштенскиот сектор во однос на вкупните приходи во Република Македонија изнесува 0.35 % во однос на вкупниот остварен БДП во 2014 година* (приходи од поштенски услуги 2.105.394.142 денари, а вкупно во Република Македонија *598 881 милиони денари)*.**

*Графикон 17: Движење на приходите кај Македонска пошта 2013/2016 година*

Графикон 18: *Движење на приходите кај даватели на поштенски услуги на слободниот поштенски пазар – 2013/2016 година*

Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар продолжуваат со опаѓање на приходите и во 2016 година, и се забележува опаѓање на приходите во 2016 година, споредбено со 2015 година за забележителни 23 %.

*Графикон 19: Движење на приходите кај Македонска пошта и кај даватели на поштенски услуги на слободниот пазар 2013/2016 година*

* 1. ***Вкупни расходи кај даватели на поштенските услуги во 2016 година***

*Графикон 20: Движење на расходите кај давателите на поштенските услуги 2013/2016 година**(изразено во денари)*

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 на решавање на рекламациите, за оправданост на рекламациите 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 21: Вкупен број на рекламации кај Македонска пошта во 2016 година*

Во 2016 година најмногу рекламации има поднесено по основ на пречекорување на рокот за дострава на поштенски пратки и тоа 52,6 % од вкупниот број на рекламации.

*Графикон 22: Сооднос на број на рекламации кај Македонска пошта и кај давателите на поштенските услуги на слободниот пазар во 2016 година*

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 23: Вкупен број на рекламации кај Македонска пошта во внатрешен и меѓународен сообраќај во 2016 година*

*Табела 16: Вкупен број на рекламации позитивно и негативно решени кај Македонска пошта во во внатрешен сообраќај во 2016 година*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рекламации- М. пошта | Вкупно | Позитивно решени | Негативно решени | Во тек |
| Обични писма | **18** | 18 | 0 | 0 |
| Препорачани писма | **3095** | 2812 | 89 | 194 |
| Вредносни писма | **26** | **24** | **1** | 1 |
| Пакети | **9** | **9** | **0** | 0 |
| Вредносни пакети | **45** | **34** | **0** | 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 24: Рекламации по поштенски пратки во Македонска пошта во 2016 година*

*Графикон 25: Број на рекламации (Македонска пошта) – споредбено 2013/2016 година*

*Графикон 26: Број на рекламации кај Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар* *во 2016 година*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Број на рекламации** | **Позитивно решени** | **Негативно решени** |
| Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар | 192 | 87 |

*Графикон 27: Процент на позитивно и негативно решени рекламации кај Давателите на поштенските услуги на слободниот поштенски пазар* *во 2016 година*

1. ***Квалитет на обезбедување на поштенски услуги***

Агенцијата за пошти за 2016 година ангажира независна компанија да врши мерење на квалитетот на достава на единични поштенски пратки кај давателот на универзална услуга.

Согласно законската регулатива и прописите донесени во согласност со нив, пропишани се стандарди за квалитетот за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење според кои Давателот на универзална услуга во внатрешен поштенски сообраќај е должен 85% од пратките за коресподенција да ги пренесе во рок од еден работен ден (D+1), 90% од пратките за коресподенција во рок од два работни дена (D+2) и 95% од пратките за коресподенција во рок од три работни дена (D+3).

Во мерењето вршено согласно стандардот МКТИ EN 13850:2002+А1, опфатено е мерење на достава на пратки шест дена во неделата, со географска стратификација на урбано- урбано, урбано –рурално подрачје, рурално -рурално подрачје и рурално –урбано подрачје. Форматот на тест писмата се со формат од C6 со тежина помала од 20 грама, C6 со тежина до 20 грама, и C5, C6 и останато. Процентот на доставуваните тест пратки по определените карактеристики е одредено врз основа на реалната пошта.

Во текот на мерењето испратени се 10722 пратки од кои 9463 се валидни пратки а 1259 се невалидни пратки односно 88 % се валидни пратки кои го покажуваат квалитетот на достава на поединечни поштенски пратки.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | април | мај | јуни | Јули | Август | Септември | Октомври | Ноември | Декември |
| D+1 | 62,52% | 64,67% | 62,00% | 63,93% | 64,46% | 63,97% | 60,67% | 63,90% | 63,15% |
| D+2 | 71,42% | 71,88% | 71,82% | 72,12% | 73,44% | 73,08% | 70,34% | 72,07% | 72,47% |
| D+3 | 76,77% | 78,54% | 78,62% | 78,57% | 80,00% | 80,21% | 78,23% | 79,09% | 78,03% |
| D+4 | 86,22% | 86,33% | 86,71% | 85,81% | 86,24% | 85,60% | 86,06% | 86,10% | 85,62% |

***Просечно доставени пратки D+1 во текот на 2016 година е 63,25 %, за D+2 е 72,07%, за D+3 е 78.67%, додека за D+4 е 86,08%.***

*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.*