

**СТАTИСТИЧКИ ИЗВЕШТАЈ ЗА ПОШТЕНСКИТЕ АКТИВНОСТИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ВО 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 Пошта на Северна Македонија.......................................................................................................11

 4.1.1 Анализа на обем на поштенски пратки кај Пошта на Северна Македонија………………………………………………………………………………………………………………………………....11

 4.1.1.1 Анализа на пратки за коресподенција кај Пошта на Северна Македонија .......................................................................................................................................................................................13

 4.1.1.2 Анализа на пакети кај Пошта на Северна Македонија ..........................................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 Пошта на Северна Македонија...................................................................................................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, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016, 64/2018, 248/2018 и 27/2019 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 пoштенски услуги***

***1.1 Давател на универзална услуга***

Сoгласнo Закoнoт за пoштенските услуги oбезбедувањетo на универзалната услуга се работи од јавен интерес која треба да се обезбедува по пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Северна 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“ 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“ 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 Северна Македонија од меѓународен поштенски сообраќај, со тежина до 50 гр. Во резервирани поштенски услуга спаѓа и директната пошта во рамките на истото ограничување за тежина.

Со Законот за поштенските услуги е дефинирано давателот на поштенски услуги кој ќе ја обезбедува универзалната услуга да има 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

1. ***Методологија***

 Во Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија за 2018 година систематски ќе бидат прикажани следниве ***пазарни индикатори***:

* ***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 Северна 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.

1. ***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 Пошта на Северна Македонија, а останатите 830 во компаниите на останатите даватели на поштенски услуги (Табела 1).

Бројот на вработени во Пошта на Северна Македонија во 2018 година е намален во однос на претходната година за 4,6 %, додека бројот на вработени кај останатите даватели на поштенски услуги е намален за 0,7%.

***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. Пошта на Северна Македонија*** | **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 Пошта на Северна Македонија 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 Северна 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.

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 Северна Македонија во 2018 година изнесувал 39,025,313милиони 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 Пошта на Северна Македонија 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** |
| ***Пошта на Северна Македонија*** | 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 Пошта на Северна Македонија и кај другите даватели на поштенски услуги 2014-2018***

* 1. **Пошта на Северна Македонија**
		1. ***Анализа на обем на поштенски пратки кај Пошта на Северна Македонија***

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

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

*Графикон 4: Вкупен обем -Пошта на Северна Македонија (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 Северна 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.

***Пошта на Северна Македонија има ексклузивно право да обезбедува пратки за кореспонденција во внатрешниот поштенски сообраќај и пратки за кореспонденција кои пристигнуваат во Република Северна Македонија од меѓународен поштенски сообраќај, со тежина до 50 гр. Во резервирани поштенски услуга спаѓа и директната пошта во рамките на истото ограничување за тежина.***

***Табела 3: Вкупен обем на поштенски пратки кај Пошта на Северна Македонија***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  **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 |
| 1. Пратки за коресподенција
 | 39,905,018 | 35,895,950 | 33,357,187 |
| 1. Мали пакети
 | 0 | 0 | 0 |
| 1. Директна пошта
 | 460,243 |  179,216 | 68,940 |
| 1. Пакети
 | 112,229 |  110,488 | 88,481 |
| 1. 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 Пошта на Северна Македонија за 2018 година се воочува намален обем на сите видови поштенски услуги поединечно споредбено со 2017 година.

* + 1. ***Анализа на пратки за коресподенција кај Пошта на Северна Македонија***

***Пратка за кореспонденција*** е комуникација во писмена форма на каков било физички медиум која треба да се пренесе и достави на адресата означена од испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка, од страна на давател на поштенски услуги. Книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети не се сметаат за пратки за кореспонденција.

***Табела 4: Обем на пратки за коресподенција – Пошта на Северна Македонија 2014-2018***

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

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

***Табела 5: Пратки за коресподенција – Пошта на Северна Македонија во 2018 година***

|  |  |
| --- | --- |
| **Пратки за коресподенција** | **33,357,187** |
| 1. *Писма*
 | 33,262,315 |
| * 1. Обични писма
 | 27,683,036 |
| * Обични писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)
 | 24,943,974 |
| * 1. Препорачани писма
 | 5,353,904 |
| * Препорачани писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)
 | 3,194,029 |
| * 1. Вредносни писма
 | 287,987 |
| * Вредносни писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)
 | 117 |
| 1. *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 коресподенцијаобичните 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 – Пошта на Северна Македонија 2018 година***

***Графикон 6: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга кај Пошта на Северна Македонија 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 – Пошта на Северна Македонија 2018 год.***

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

Пошта на Северна Македонија 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 Пошта на Северна Македонија 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 %.

* + 1. ***Анализа на пакети кај Пошта на Северна Македонија***

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 Пошта на Северна Македонија во однос на 2017 година и тоа за 20 %.

***Табела 7: Број на пакети – Пошта на Северна Македонија 2014 -2018 год.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пошта на Северна Македонија** | **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 – Пошта на Северна Македонија 2014-2018 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 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 |
| 1. Нотарски писма
 | 59,534 | 68,310 |
| 1. Мали пакети
 | 25,310 | 10,740 |
| 1. Директна пошта
 | 48,649 | 172,744 |
| * адресирани пратки
 | 4,000 | 0 |
| * неадресирани пратки
 | 44,649 | 172,744 |
| 1. Пакети
 | 1,170,554 | 1,254,526 |
| 1. Печатени работи
 | 109,491 | 102 |
| 1. Други поштенски пратки
 | 404,307 | 526,621 |
| 1. 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 и здравата конкуренција која се случува на истиот. 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.

1. ***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 Северна 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*

1. ***Точки за пристап до поштенските услуги***
	1. ***Пошта на Северна Македонија***

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 Пошта на Северна Македонија ја користи за обезбедување на поштенски услуги на цела територија на Република Северна 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 Северна 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 Северна 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 – Пошта на Северна Македонија 2018 година*

Во 2018 година Пошта на Северна Македонија 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 – Пошта на Северна Македонија 2016/2018 година*

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

* 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 2016/2018 година*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Точки за пристап** | **2016 година** | **2017 година** | **2018 година** |
| 1. Поштенски единици за прием на поштенски пратки
 | 99 | 126 | 135 |
| 1. Број на вработени ангажирани во обезбедување на услугите
 | 711 | 836 | 776 |
| 1. Број на "call" центри
 | 41 | 58 | 60 |
| 1. 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.

1. ***Остварени приходи од обезбедување на поштенските услуги***
	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 Северна 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 Северна Македонија**  **658,053** ***милиони денари)*.**

*Графикон 17: Движење на приходите кај Пошта на Северна Македонија 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) Пошта на Северна Македонија

Графикон 20: Вкупен број на рекламации позитивни и негативни (2014- 2018 година) Пошта на Северна Македонија

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рекламации- Пошта на Северна Македонија** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| Обични писма | позитивно | негативно | позитивно | негативно | позитивно | негативно | позитивно | негативно | позитивно | негативно |
| 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) Пошта на Северна Македонија

Графикон 21: Рекламации кај Пошта на Северна Македонија 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

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.*