АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ
Бр. 01-298/7
20.11.2019 год.
СКОПЈЕ

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ

ГОДИШНА ПРОГРАМА ЗА РАБОТА ЗА 2020 ГОДИНА

Заедно да создадеме подобри поштенски услуги

Ноември 2019 година

ЗА ПРОГРАМАТА

Целта на Агенцијата за пошти е да создаде подобри поштенски услуги. За да се постигне ова имаме три предизвици: промовирање на конкуренцијата и обезбедување на фер пазарни услови во секторот, обезбедување на стандарди и подобрување на квалитетот и заштита на интересите на крајните корисници на поштенските услуги.

Агенцијата има законска обврска секоја година до основачот Собранието на Република Северна Македонија да достави Годишна програма за работа во точно утврдени рокови во тековната за наредната календарска година. За реализација на планираните активности потребна е Одлука за одобрување на Програмата, која Собранието на Република Северна Македонија ја донесува непосредно пред започнување на календарската година на која се однесува истата.

Голема благодарност до членовите на Комисијата и
вработените во стручната служба на Агенција за пошти
за нивниот ангажман и посветеност
при изготвување на Годишната Програма за работа за 2020 година.

Со почит,
Борче Груевски
Претседател на Комисија

СОДРЖИНА:

ШТО ПРЕТСТАВУВА АГЕНЦИЈАТА.....4
НАШИТЕ ЗАКОНСКИ ОБВРСКИ ЈА ДЕФИНИРААТ НАСОКАТА НА НАШЕТО РАБОТЕЊЕ.....4
РЕГУЛАЦИЈА НА ПОШТЕНСКИОТ ПАЗАР.....6
ЛИБЕРАЛИЗАЦИЈА.....6

ОСИГУРУВАЊЕ НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА.....8

УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА.....8

Определување давател на универзална услуга.....8

Континуирано следење на обезбедувањето на универзалната услуга.....9

Цени и финансирање на универзалната услуга.....9

СТАНДАРДИЗАЦИЈА И МОДЕРНИЗАЦИЈА НА ПОШТЕНСКАТА МРЕЖА НА НАЦИОНАЛНИОТ ОПЕРАТОР.....10

СУЗБИВАЊЕ НА СИВАТА ЕКОНОМИЈА ВО ПОШТЕНСКИОТ СЕКТОР.....10

НПАА АКТИВНОСТИ.....12

ТВИНИНГ ПРОЕКТ „ЈАКНЕЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ ВО СОГЛАСНОСТ СО ПОШТЕНСКАТА ДИРЕКТИВА НА ЕУ“ 12

ЛЕГИСЛАТИВА.....14

ЛИЦЕНЦИРАЊЕ.....15

СЛЕДЕЊЕ И КОНТРОЛА НА ПРОЦЕСОТ НА ВОВЕДУВАЊЕ НА СИСТЕМ НА ПОСЕБНО СМЕТКОВОДСТВО И АЛОКАЦИЈА НА ТРОШОЦИТЕ И ПРИХОДИТЕ НА ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА 16

НАДЗОР И КОНТРОЛА НАД ДАВАТЕЛИТЕ НАД ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ.....18

АНАЛИЗА НА ПАЗАРОТ.....18
ИСТРАЖУВАЊА.....22

Истражување на потребите на корисници на поштенските услуги.....22

Статистички извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија 22

ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КОРИСНИЦИТЕ.....23
Гарантирани права на корисниците.....23

Агенцијата со поддршка на граѓаните кои имаат одреден вид и степен на попреченост.......24

Веб -кампања на Агенцијата за пошти.......25

МЕЃУНАРОДНА СОРАБОТКА 26

Соработка со Европската група на поштенски регулатори (ERGP).......27

Соработка со Светскиот поштенски сојуз (UPU).......27

Соработка со Европскиот комитет за поштенски регулации (CERP).......28

Учество на меѓународни конференции и настани од областа на регулација на пазарот на поштенски услуги.......28

Билатерални односи со други национални регулаторни тела.......29

СОРАБОТКА СО ДАВАТЕЛИТЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ 30

СОРАБОТКА СО МЕДИУМИ 30

ЈАКНЕЊЕ НА ИНСТИТУЦИОНАЛНИТЕ КАПАЦИТЕТИ НА АГЕНЦИЈАТА.......31

ФУНКЦИОНАЛНА АНАЛИЗА.......32

СТРУЧНО ОСПОСОБУВАЊЕ И УСОВРШУВАЊЕ.......33

ТРАНСПАРЕНТНОСТ И ИНФОРМИРАЊЕ.......34

ИЗГОТВУВАЊЕ НА ИНТЕГРИРАНА КОМУНИКАЦИСКА СТРАТЕГИЈА.......34

ФИНАНСИСКИ ПЛАН НА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ ЗА 2019 ГОДИНА.......36

ГОДИШНА ПРОГРАМА ЗА ВРШЕЊЕ НАДЗОР.......53

ШТО ПРЕТСТАВУВА АГЕНЦИЈАТА

1.1. Агенцијата за пошти има правен статус на независно регулаторно тело во областа на поштенските услуги, правно лице основано со закон, со јавни овластувања и надлежности пропишани со Законот за поштенските услуги („Службен Весник на Република Македонија"бр.158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016 и 64/2018). Агенцијата за пошти започна со работа во јули 2008 година. Основач на Агенцијата за пошти е Собранието на Република Северна Македонија. Имотот и средствата за работа на Агенцијата се сопственост на Република Северна Македонија, а ги користи и со нив управува Агенцијата.

1.2. Агенцијата е основана како самостојно и непрофитно правно лице, кое врши јавни овластувања утврдени со закон.

1.3. Агенцијата во својата работа и при донесување на одлуки во рамките на своите овластувања е независна од друг државен орган или друго јавно правно лице или трговско друштво што врши дејност од областа на поштенските услуги и е непристрасна кон нив. Работата на Агенцијата е јавна. Агенцијата стекнува статус на правно лице со запишување во Централниот регистар на Република Северна Македонија. Седиштето на Агенцијата е во Скопје.

НАШИТЕ ЗАКОНСКИ ОБВРСКИ ЈА ДЕФИНИРААТ НАСОКАТА НА НАШЕТО РАБОТЕЊЕ

1.1. Донесување и спроведување подзаконски акти врз основа на Законот за поштенски услуги;

1.2. Осигурување на обезбедувањето на универзалната услуга;

1.3. Обезбедување на услови за пристап на корисниците до универзалната услуга;

1.4. Спроведување постапка за определување на давател на универзална услуга;

1.5. Донесување одлука за определување на давател на универзална услуга;

1.6. Издавање општо овластување за обезбедување на поштенски услуги по поднесена нотификација;

1.7. Овозможување и обезбедување услови за еднаков пристап до поштенската мрежа;

1.8. Следење на обезбедувањето на универзалната услуга;

1.9. Одобрување и контролирање на трошоците за обезбедување на универзалната услуга;

1.10. Следење на работењето на давателите на поштенските услуги во согласност со Законот за поштенските услуги и прописите донесени врз основа на законот;

1.11. Следење на развојот на пазарот на поштенските услуги и промовирање на конкуренцијата на пазарот на поштенски услуги;

1.12. Контролирање и надзор на работењето на давателите на поштенските услуги и преземање мерки согласно со закон против давателите на поштенските услуги во случаи кога е утврдено непочитување на одредбите од Законот за поштенските услуги и прописите донесени врз основа на истиот закон;

1.13. Водење управни постапки и донесување одлуки во управна постапка согласно со одредбите од законот за поштенски услуги и Законот за општата управна постапка;

1.14. Водење постапки за решавање на спор меѓу давателите на поштенски услуги и нивните корисници, меѓу давател на универзална услуга и другите даватели на поштенски услуги;

1.15. Прибирање на податоци и информации од давателите на поштенски услуги;

1.16. Воспоставување, одржување и ажурирање електронска база на податоци;

1.17. Давање мислење и учествување при подготвувањето на закони, прописи и други акти што се однесуваат на поштенските услуги, како и при склучувањето, односно пристапувањето на Република Македонија кон меѓународни договори од областа на поштенските услуги и да го обезбедува нивното спроведување;

1.18. Соработка со други државни органи и институции;

1.19. Обезбедување информации за корисниците и давателите на поштенски услуги и меѓународните организации и тела,

1.20. Спроведување на примена на националните и меѓународните стандарди и технички прописи во областа на поштенските услуги.

РЕГУЛАЦИЈА НА ПОШТЕНСКИОТ ПАЗАР

Потребата од регулација се појавува со зголемувањето на степенот на конкуренција на поштенскиот пазар. Регулацијата и активностите во насока на уредување на секторските односи се однесуваат на целиот поштенски пазар, при што поимот регулација, Агенцијата го прифаќа во поширок концепт кој налага и хоризонтално усогласување на државните политики.

Во оваа смисла, активностите на Агенцијата за пошти ќе бидат насочени кон:

- Целосна либерализација на пазарот на поштенски услуги;
- Осигурување на обезбедување на универзалната услуга;
- Стандардизација и модернизација на поштенската мрежа на давателот на универзалната услуга во Република Северна Македонија;
- Сузбивање на „сивата" економија во поштенскиот сектор

I. ЛИБЕРАЛИЗАЦИЈА

Либерализација на пазарот на поштенските услуги во Република Северна Македонија се однесува исклучиво на укинување на ексклузивното право на давателот на универзална поштенска услуга- АД Пошта на Северна Македонија - Скопје, односно правото за обезбедување на резервирани поштенски услуги, т.е. прием, сортирање, пренос и дистрибуција на 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 грама, како индиректната пошта во рамките на истото ограничување за тежина.

Вакви услуги дозволено е да вршат и сите останати лиценцирани поштенски оператори, но под услов да применат цена која е два и пол пати пати повисока од соодветно регулираната цена на давателот на универзалната услуга.

Либерализацијата на пазарот се одвива етапно уште од 2002 година, а по последната етапа која настапи на 01.01.2009 година, монополот требаше да биде укинат уште во декември 2012 година[1], но до сега три пати се одлага. Прво одлагање имаше во 2010 година[2] кога датумот за укинување на резервираната област се одложи за јануари 2015 година. Со измената во 2014 година[3]

[1]член 31 став 5 од Законот за поштенските услуги (Сл.в. на РМ бр.8/2008).
[2]член 92 став 1 од Законот за поштенските услуги (Сл.в. на РМ бр.158/2010)
[3]Закон за поштенските услуги (Сл.в. на РМ бр.27/2014)

либерализацијата е одложена за јануари 2017 година, а со измената од Декември 2018 година[4] датумот за либерализација е одложен за 31.12.2019 година.

Според мислењето на Агенцијата за пошти, земајќи го предвид и интересот на корисниците за квалитетни поштенски услуги во услови на конкурентен поштенски сектор, датумот 31.12.2019 година утврден за либерализација не треба да се менува повеќе[5].

Со цел искористување на потенцијалот на пазарот на поштенски услуги, отворањето на пазарот за конкуренција и укинувањето на резервираните услуги е соодветна легислативна мерка која ќе придонесе и за диверзификација на приходното портфолио на давателот на универзалната поштенска услуга и ќе го прошири изборот на услуги за крајните корисници, истовремено отворајќи ги можностите за прифаќање и имплементација на современите дигитални услуги во поштенскиот сектор.

Укинувањето на резервираните поштенски услуги ќе значи зголемена конкурентност на пазарот, а поттикот кој доаѓа од технолошкиот напредок и дерегулацијата ќе резултираат со попристапни цени за крајните корисници, што во услови на глобален поштенски пазар ќе претставува мерка со која крајните корисници нема да бидат изолирани од придобивките на рапидните промени кои се одвиваат на светско ниво.

Во такви променети услови на либерализиран пазар, започнувајќи уште во 2020 година, *Агенцијата* ***ќе ја фокусира својата работа на практикување на надлежностите во делот на финансирање на универзалната услуга според механизмите за регулација на цени за услугите од тој опфат, за компензација на нето трошоците за универзалната и за пристап во мрежата на националниот оператор и инсистирање на квалитетот на истите, како основни барања на европската регулаторна правна рамка.***

Во вториот важен сегмент на надлежностите на регулаторот ќе бидат ***интересите на корисниците, но и создавање и поттикнување амбиент за фер конкурентен натпревар во поштенската дејност.***

[4]Закон за поштенските услуги (Сл.в. на РМ бр.190/2018)

[5]Со Предлог на Законот за изменување и дополнување на Законот за поштенски услуги објавен на 31.10.2019 година на ЕНЕР се продолжува ексклузивното право на давателот на универзалната услуга да обезбедува резервирани поштенски услуги до 31.12.2020 година

II. ОСИГУРУВАЊЕ НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Поимот на универзална услуга не е нов во поштенската дејност, а како правила и понуда на поштенски услуги од меѓународниот поштенски сообраќај пропишана со актите на Светскиот Поштенски Сојуз се задолжителни, како за давателот на универзална услуга, така и за Република Северна Македонија како земја членка на оваа светска организација од нејзиното осамостојување.

За да се обезбеди исполнување на принципот за гарантиран минимум на поштенска комуникација во интерес на корисниците, уште во 2002 година е креирана и домашната правна рамка за универзалната услуга инспирирана од Првата Европска Поштенска Директива од 1997 година.

УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Со измените на Законот за поштенските услуги во 2010 година, Република Северна Македонија конечно го уреди сетот на обврски и легислативни мерки за универзалната услуга како јавен интерес на државата, односно правилата според кои мора да се извршува и во внатрешниот и во меѓународниот поштенски сообраќај. Во истата правна форма каква и денес се применува, креирана е според правилата на заедничкиот европски пазар и во целост (со исклучок на ценовниот монопол) е усогласена со трите Европски Поштенски Директиви. Целосното усогласување со европскиот пазар во поглед на инструментите за финансирање на универзалната и во однос на квалитетот на услугите од опфатот на универзалната, бара не само конзистентни државни политики, туку и посветеност на реформите, процес кој кај давателот на универзалната услуга неоправдано долго трае.

Со цел да се одржи територијалната и социјална кохезија во државата, законски се регулирани правилата, принципите, барањата и обврските по кои функционира универзалната услуга и воспоставен е инструментот преку кој државата им го гарантира правото на своите граѓани и правни субјекти, дека истата ќе се обезбедува непречено.

- **Определување давател на универзална услуга**

Универзалната услуга и во 2020 година ќе ја обезбедува назначениот оператор АД Пошта на Северна Македонија - Скопје, која Агенцијата за пошти со Одлука за определување давател на универзалната услуга од 14.05.2014година, ја определи (тогаш АД за поштенски сообраќај Македонска пошта Скопје), за давател на универзалната услуга во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај и ѝ издаде Индивидуална дозвола со неограничено времетраење.

- **Континуирано следење на обезбедувањето на универзалната услуга**

Агенцијата за пошти континуирано и во претстојната година ќе ја практикува една од своите клучни надлежности, следејќи ја работата на назначениот оператор при обезбедувањето на универзалната услуга и степенот на имплементација на сите зададени обврски. Ова особено преку следење на исполнување на принципите во поглед на условите за достапноста, зачестеност и континуитет, на усогласеноста со целите за квалитет на услугите, на правата на корисниците, рекламации и приговори од корисници, понатаму ex post регулација на цените на услугите од опфатот на универзалната, како и надзор над спроведување на законот и прописите кои произлегуваат од истиот.

- **Цени и финансирање на универзалната услуга**

Системот на регулација на цени за универзалната услуга креиран да соодејствува со јавниот интерес (единствени цени на цела територија, висока – или цена заснована на трошоци која обезбедува ефикасност за т.н. единечни писмоносни пратки и попусти за големи корисници формирани на недискриминаторска основа), секако дека е далеку од принципот дека цените се одраз на нормалните пазарни услови.

По примерот на добрите европски практики, за одржување на финансиската стабилност на универзалната услуга, но и *според експертизите на Агенцијата за пошти* ***покажуваат дека е неопходно de lege ferenda да се применува системот на државна помош, како инструмент за компензација на нето трошоците за обезбедување на универзалната услуга наспроти концептот на компензациски фонд предвиден во законот.***

Сепак, особено е важно да се каже дека универзалната услуга е една конкурентска предност со позитивен ефект за нејзиниот давател, за која сè уште, дури ни во услови на поразвиени и либерализирани пазари од нашиот не се има докажано дека претставува нефер товар за компанијата назначена да ја обезбедува. Од друга страна пак, на европско и на светско ниво, евидентни се и докажани и финансиските и не-финансиските придобивки од нејзиното обезбедување. И под овие околности, по иницијатива на Европската Комисија, во земјите членки неколку години наназад веќе се анализираат можностите за намалување на обврските на назначените оператори по однос на универзалната услуга, според потребите на корисниците.

Во оваа насока, Агенцијата за пошти започна со подготвителни активности со цел во 2020 година да го спроведе и *истражувањето за потребите на корисниците на поштенските услуги, во насока на утврдување на нивните*

вистински потреби по однос на зачестеност на прием и достава и местото на достава.

III. СТАНДАРДИЗАЦИЈА И МОДЕРНИЗАЦИЈА НА ПОШТЕНСКАТА МРЕЖА НА НАЦИОНАЛНИОТ ОПЕРАТОР

Во однос на изградбата, одржувањето, развојот и работата на поштенската мрежа и придружната инфраструктура како работи од јавен интерес, а со цел обезбедување на универзалната поштенска услуга со квалитет кој е определен во Законот и по пристапни цени на целата територијата на Република Северна Македонија, Агенцијата за пошти ќе ги насочи своите активности кон:

- Собирање и анализа и на податоци за состојбата на поштенската мрежа на давателот на универзалната услуга како систем на организација и средства;
- Анализа на условите и цените под кои давателот на универзална услуга овозможува пристап;
- Утврдување на потребите од поголема густина на поштенската мрежа од аспект на очекуваната либерализација на пазарот на поштенски услуги.

IV. СУЗБИВАЊЕ НА СИВАТА ЕКОНОМИЈА ВО ПОШТЕНСКИОТ СЕКТОР

Следејќи го развојот на поштенскиот пазар, потребите на корисниците и предизвиците со кои се соочуваат учесниците во оваа област од економскиот сегмент на државата во услови на раст на Е- трговија, но и на стартап компании во делот на услуги за т.н. нотарски пратки, Агенцијата за пошти во 2019 година превзема регулаторни мерки за воедначување на обврските на поштенските оператори, со цел создавање услови за фер конкуренција во поштенскиот сектор и намалување на просторот на сивата економија.

Во таа насока, започнувајќи од ноември 2019 година сите лиценцирани оператори кои работат во домашниот и меѓународниот поштенски сообраќај, се задолжени за прецизно и ажурно евидентирање и документирање на поштенските услуги кои ги обезбедуваат со сите фази од почеток до крај, на дневна основа, на начин со кој ќе се обезбеди интегритет на записите. Евиденцијата вклучува внесување адресни податоци за испраќач и примач во потврдите (адресниците) за услугите за препорачаните и пратки со означена вредност, во моментот на прием на пратките, задолжително евидентирање на податоци за идентификација на испраќачот по име/назив и адреса, за услугите за поштенски пратки со откупнина.

Понатаму, задолжително документирање на препорачани услуги, вредносни услуги, експресни, како и на услугите за пратки со лична достава, како и чување на поштенската документација (адресници, доставни книги, дневни задолжувања на курири и слично) за тие услуги најмалку една година сметано од завршување на доставата (скенирани во електронска или во хартиена форма).

Во текот на 2020 година, Агенцијата за пошти ќе изврши проверки и увиди кај сите даватели за тоа како се спроведуваат спомнатите регулаторни задолженија, а за евентуалните неправилности ќе преземе соодветни мерки.

Агенцијата за пошти има свои членови во работната група за адресирање и на сивата економија, која е формирана на иницијатива на Министерството за финансии и која има за цел сузбивање на даночната евазија во Е-трговијата. Задача на работната група ќе биде да ги сублимира активностите во постоечките стратегии и акциски планови за борба против неформалната економија во државата и да идентификува и предложи дополнителни мерки кои би можеле да се реализираат на краток и среден рок, а истата ќе формира и веб платформа за борба против сивата економија со сите законски регулативи, документи и едукативни содржини и други мерки за придонес кон адресирање на сивата економија во Е-трговијата. Оваа работна група ќе започне со работа на крајот на 2019 година, но најголем дел од активностите ќе се реализираат во 2020 година, а членови на истата се Министерства, државни институции, асоцијации и здруженија кои имаат директно влијание врз регулацијата и надзорот над учесниците во Е-трговијата, но членови се и директните учесници во Е-трговијата.

Агенцијата за пошти ќе придонесе во работата со сопствени анализи и извештаи поврзани со сивиот поштенски пазар, пред сè за доставата на пратките со откупнина како услуга која е директно поврзана со Е-трговијата, но и за доставата на пратки со автобуски, такси превоз и сл.

Агенцијата за пошти иницираше соработка и со Управата за јавни приходи, со цел сеопфатна и делотворна регулација на работењето на давателите на поштенските услуги во делот на услугите за т.н. поштенски пратки со откупнина. Конкретните чекори кои треба да произлезат од соработката се изнаоѓање на решенија за унапредување на регулативата согласно новите трендови во насока на креирање посоодветна и сигурна деловна клима за раст на пазарите на поштенски услуги за пакети, особено за услугите кај кои цената за стоката која се доставува, поштенскиот оператор ја наплатува во готови пари (кеш) од примачите, односно услуги за т.н. пратки со откупнина.

Креирањето на специфична правна рамка за потребите на овој растечки пазарен сегмент на услуги, ќе ја зајакне правната сигурност и на испраќачите и примачите на поштенски пакети, но и воопшто сигурноста и довербата во

поштенскиот сектор како нераскинлив дел од ланецот на купувањето на далечина. Исто така, со сигурност очекуваме дека поволниот бизнис амбиент за лојален пазарен натпревар меѓу лиценцираните поштенски компании, ќе ги стесни и намали можностите и на сивата економија во е-трговијата, што е на линија на политиките на државата во делот на зајакнување на даночната дисциплина, на борбата против сивата економија, како и спречувањето перење пари и приноси од недозволени активности.

НПАА АКТИВНОСТИ

Еден од приоритетите на Агенцијата за пошти ќе биде продолжување на процесот на реформи во поштенската област со вградување и имплементирање на забелешките нотирани во Извештајот на Европската Комисија за напредокот на Република Северна Македонија во процесот на пристапување во ЕУ. Процесот на воведување на целосна либерализација и создавање на фер пазарни услови за работа за сите чинители во поштенскиот сектор ќе биде една од клучните цели и активности на Агенцијата за пошти, во овој сегмент. Сразмерно на активностите за воведување на либерализација ќе се работи и на понатамошно усогласување на домашното законодавство со европското законодавство, со примена на последната регулатива на Европскиот парламент и Советот на ЕУ за прекугранична достава на пакети.

ТВИНИНГ ПРОЕКТ „ЈАКНЕЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ ВО СОГЛАСНОСТ СО ПОШТЕНСКАТА ДИРЕКТИВА НА ЕУ“ –

Главна цел на проектот е јакнење на капацитетите на Агенцијата во согласност со барањата кои произлегуваат од домашното законодавство, како и од Поштенската директива на ЕУ. Во таа насока проектот ќе придонесе за подобар квалитет на поштенските услуги кои ги обезбедуваат поштенските оператори.

Со целосна реализација на проектот се очекува подобрување на капацитетите на Агенцијата за пошти, во насока на изготвување на процедури и стратешки документи, воспоставување на адекватен систем за посебно сметководство и алокација на трошоци на давателот на универзалната услуга, како и модел за пресметка на нето трошоците на универзалната услуга и модел за регулација на цените на универзалната услуга,зајакнување на инспекцискиот надзор, воспоставување на критериуми и законски одредби за стандардизирани приватни поштенски сандачиња според стандардот EN 13724, како и подобрени капацитети за специфични анализи на пазарот. Проектот има пет компоненти:

- **Компонента 1**: Креирање на документи за политики и процедури;
- **Компонента 2:** Утврдување на соодветен систем за посебно сметководство и распределба на трошоци, модел за пресметка на нето трошоци на универзалната услуга и ценовна политика;
- **Компонента 3:** Зајакнување на улогата на инспекцискиот надзор на Агенцијата за пошти;
- **Компонента 4:** Воспоставување критериуми и законски одредби за EN 13724 стандардизираните приватни поштенски сандачиња;
- **Компонента 5:** Подобрување на капацитетите за специфична пазарна анализа.

Воедно напомнуваме дека во изминатиот период реализирани се Компонентата 1 и Компонента 3, додека Компонентата 4 до донесување на Годишната Програма ќе биде реализирана.

Активностите и работните задачи, на Агенцијата во следната година,како и нивната динамика, во голем дел ќе бидат концентрирани кон имплементација на Твининг проектот, односно во реализација на двете преостанати компоненти и тоа:Компонента 2: Утврдување на соодветен систем за посебно сметководство и алокација на трошоците, модел за пресметка на нето трошоци на универзалната услуга и ценовна политика со цел зајакнување на капацитетите во услови на либерализиран пазар.

Очекувани резултати:

- ✓ Анализа на тековната ситуација во врска со посебното сметководство и алокација на трошоци, модел за пресметка на нето трошоците и методологија за регулирање на цените, вклучувајќи анализа на законската рамка и препораки;
- ✓ Обука на вработените во Агенцијата во областа посебното сметководтсво, пресметка на нето трошоците и регулирање на цените;
- ✓ Студиска посета;
- ✓ Предлози за измена во легислативата за имплементација на соодветен систем за посебно сметководство и за алокација на трошоци, модел за пресметка на нето трошоци и методологија за регулација на цени;
- ✓ Препораки за соодветен софтвер на давателот на универзална услуга за посебно сметководство и алокација на трошоци.

Компонента 5: Подобрување на капацитетите за специфична пазарна анализа

Очекувани резултати:

- ✓ Анализа на сообразност на пазарот со подзаконските акти;
- ✓ Анализа на процесот на усогласување и имплементација со законодавството на ЕУ;
- ✓ Зајакнување на капацитетите за собирање на статистички податоци;
- ✓ Анализа на постоечките документи за мерење на квалитетот на поштенски услуги;
- ✓ Прирачник за мерење на обезбедувањето на поштенски услуги, со дефинирање на фазите за вршење мерење и контрола на процесот;
- ✓ Обука на вработените во Агенцијата во областа на анализа на пазарот и собирање статистички податоци од поштенските оператори;
- ✓ Упатство кое ќе ја дефинира неопходната рамка за собирање податоци во согласност со законодавството на ЕУ и во насока на исполнување на европските оперативни стандарди во поштенскиот сектор;
- ✓ Студиска посета;
- ✓ Препораки за измена на законската рамка;
- ✓ Препораки за подобрување на постојните процедури, како и предлози за нови методи.

ЛЕГИСЛАТИВА

Заради промените на поштенскиот економски амбиент, а поаѓајќи од сознанијата и резултатите од работата на Агенцијата, некои прашања се актуелизираат или значително се менуваат заради што е потребно подобрување и прецизирање на регулаторната рамка во делот кој е во директна надлежност на регулаторот.

- ***Иницирање на измени и дополнувања на Законот за поштенските услуги до надлежното Министерство за транспорт и врски.***

Со иницијативата ќе се бараат измени во насока на создавање неопходна правна рамка со цел воспоставување услови за непречено функционирање на регулаторот, како и во делот на материјалните одредби од поштенската дејност, а за кои прашања во постојниот Закон за поштенски услуги или не постојат одредби или постојните се недоволно прецизни. Врз основа на законските измени ќе следи и усогласување на подзаконските акти на Агенцијата со материјалниот закон.

Агенцијата ќе соработува со надлежното Министерство за транспорт и врски и ќе инсистира на имплементација на овие одредби кои се од суштинско значење за непречена работа на регулаторот.

ЛИЦЕНЦИРАЊЕ

Лиценцирањето на давателите на поштенските услуги од страна на Агенцијата за пошти е усогласено со одредбите на Третата поштенска директива. Постапката за добивање Општо овластување за отпочнување со обезбедување на поштенски услуги започнува со поднесување Нотификација до Агенцијата од страна на заинтересирани правни субјекти. Регулаторот по проверката дали се исполнети барањата за минимум технички услови за обезбедување на бараните поштенски услуги, одлучува врз основа на приложените докази, и издава Општо овластување или донесува Решение со кое се одбива Нотификацијата.

Податоците илустрираат динамичен поштенски пазар, со потенцијал за натамошен развој во поглед на бројот на лиценцирани оператори, на вкупниот обем на поштенски пратки во промет и на различните услуги според потребите на потрошувачите. Со еволуцијата на пазарот, корисниците сѐ повеќе имаат потреба од прилагодени, предвидливи, доверливи и брзи услуги кои одговараат на ново настанатата состојба која, пак се менува речиси на дневна основа. Овој тренд е прифатен од поштенските оператори во изминатите неколку години.

Агенцијата за пошти во текот на 2020 година планира континуирано постапување по поднесени Нотификации за издавање Општо овластување, од нови правни субјекти заинтересирани за работа на пазарот во делот на пакетските и писмоносните услуги.

Воедно, се планира да биде изработен ***посебен каталог на даватели на поштенски услуги,*** кој би се ажурирал на годишно ниво или почесто, во кој ќе бидат изготвени профили со основни информации за лиценцираните оператори по повеќе клучни параметри како:

1.Подрачје на кое обезбедува услуги;
2.Видови услуги и видови пратки кои ги обезбедува;
3.Ценовник
4.Начин на поднесување на рекламации;
5.Одговорно лице и контакти за корисници.

На овој начин ќе се овозможи со споредливи показатели да се изготват потребните анализи за регулаторните цели, со цел изготвување на објективизирана оценка од страна на регулаторот и можност за рангирање на поштенските оператори по различни основи.

СЛЕДЕЊЕ И КОНТРОЛА НА ПРОЦЕСОТ НА ВОВЕДУВАЊЕ НА СИСТЕМ НА ПОСЕБНО СМЕТКОВОДСТВО И АЛОКАЦИЈА НА ТРОШОЦИТЕ И ПРИХОДИТЕ НА ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА

Едни од надлежностите на Агенцијата за пошти, помеѓу останатите, се и регулацијата на цените на поштенските услуги, регулацијата на цените за пристап до поштенската мрежа, пресметувањето на нето трошоци за универзалната услуга и утврдување и санкционирање на евентуалното внатрешно субвенционирање на другите услуги кои ги обезбедува давателот на универзалната услуга со приходите остварени од обезбедување на универзалната услуга. Реализацијата на овие надлежности на Агенцијата се во директна корелација со имплементацијата на системот за посебно сметководство и алокација на трошоците и приходите на давателот на универзалната услуга.

Агенцијата за пошти, во фокусот на своето работење има низа активности кои се поврзани со следењето и контролата на процесот на воведување на систем за посебно сметководство и алокација на трошоците и приходите на давателот на универзалната услуга и тоа:

- Следење на европските искуства и пракси при имплементацијата на овој систем, проблемите кои може да ги предизвика и изнаоѓање на предлози и решенија за истите;
- Активно учество во Твининг проектот за Јакнење на капацитетите на Агенцијата за пошти во согласност со Поштенската директива на ЕУ во делот кој се однесува на утврдување на адекватен систем за посебно сметководство и алокација на трошоци на давателот на универзалната услуга, како и модел за пресметка на нето трошоците на универзалната услуга и модел за регулација на цените на универзалната услуга;
- Соработка со давателот на универзалната услуга и пренесување на знаењата и искуствата;
- Изработка на анализи и извештаи врз основа на расположливите податоци за трошоците и приходите на давателот на универзалната услуга, како и за бенефитите за сите учесници на поштенскиот пазар од воведувањето на овој систем;
- Ангажирање на надворешна и независна ревизорска куќа која ќе треба да изврши ревизија на усогласеноста на предложениот систем за посебно сметководство со законските барањата, доколку од страна на давателот на универзалната услуги има доставено предлог систем до Агенцијата.

Целта на овие активности е имплементација на систем за посебно сметководство и алокација на трошоци од страна на давателот на универзалната

услуга кој реално ќе ги прикаже структурата на трошоци, технолошкиот процес и цената на чинење на поштенските услуги апо претходна добиена согласност од Агенцијата, врз основа на позитивната оценка на надворешна и независна ревизорска куќа која треба да изврши ревизија на усогласеноста на предложениот систем за посебно сметководство со барањата на Законот за поштенските услуги, Правилникот за начинот на водење на посебно сметководство на давателот на универзалната услуга како и препораките на Европската директива за поштенски услуги.

Од големо значење за остварување на гореспоменатите надлежности и цели на Агенцијата, ќе биде и Твининг проектот за Јакнење на капацитетите на Агенцијата за пошти во согласност со Поштенската директива на ЕУ. Имено, една од компонентите од Твининг проектот предвидува утврдување на адекватен систем за посебно сметководство и алокација на трошоци на давателот на универзалната услуга, како и модел за пресметка на нето трошоците на универзалната услуга и модел за регулација на цените на универзалната услуга. Притоа, во соработка со експертите ангажирани во Твининг проектот, ќе се изврши анализа на моменталната состојба во оваа област и ќе се добијат препораки кои ќе бидат адекватни на специфичните карактеристики на домашниот поштенски пазар, а истовремено ќе одговорат на барањата на Законот за поштенските услуги, Правилникот за начинот на водење на посебно сметководство на давателот на универзалната услуга и препораките на Европската директива за поштенски услуги.

Како дел од оваа компонента предвидено е и анализа на потребата од дополнителни обуки за вработените во Агенцијата, кои би ги унапределе стручните познавања и вештини во областа, и нивна реализација преку размена на искуства и предлози, како и работна посета на земјата на Твининг партнерот, со цел одблиску запознавање со легислативата и начинот на работа на Твининг партнерот во областа на посебното сметководство и алокација на трошоците кај давателот на универзалната услуга, регулација на цените на универзалната услуга и пресметката на нето трошоците за универзалната услуга. Активностите во рамките на оваа компонента од Твининг проектот започнаа кон крајот на 2019 година, а нивната целосна реализација е планирана во текот на 2020 година.

Вредно е да се напомене и дека процесот на имплементација на системот за посебно сметководство е веќе започнат со доставување на предлог систем за посебно сметководство од давателот на универзалната услуга (Елаборат за утврдување на критериумите за алокација на вкупните трошоци и вкупните приходи), кој беше предмет на евалуација и за кој Агенцијата изготви мислење со кое укажа на недостатоците и слабостите кои треба да се корегираат и отстранат пред системот да биде подложен на ревизија од страна на независна ревизорска куќа. Притоа, предлог системот за посебно сметководство на давателот на универзалната услуга и евалуацијата и мислењето на Агенцијата повторно ќе се

разгледаат во соработка со надворешните експерти ангажирани во Твининг проектот, со цел размена на искуства и знаења како и евентуални препораки кои би резултирале со систем за посебно сметководство и алокација на трошоците и приходите на давателот на универзалната услуга кој ќе одговори на барањата на Законот, Правилникот и препораките на Европската директива за поштенски услуги и кој треба да добие позитивно мислење од независна ревизорска куќа.

Врз основа на сето горенаведеното, Агенцијата за пошти смета дека целосната имплементација на системот за посебно сметководство и алокација на трошоците и приходите на давателот на универзалната услуга би можела да се реализира до крајот на 2020 година и за таа цел во Финансискиот план за 2020 година има предвидено и средства за консултантски услуги, односно за ангажирање на надворешна и независна ревизорска куќа која треба да ја оцени и одобри имплементацијата на системот.

НАДЗОР И КОНТРОЛА НАД ДАВАТЕЛИТЕ НАД ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ

Врз основа на член 73 став 3 од Законот за поштенските услуги, директорот на Агенцијата за пошти донесува Годишна Програма за вршење надзор[6] и поднесува годишен извештај за спроведен надзор како составен дел на годишниот извештај за работа за претходната година на Агенцијата за пошти.

Агенцијата за пошти врши надзор над спроведување на Законот на поштенските услуги и прописите донесени врз основа на овој закон преку овластени раководни и стручни лица од Агенцијата, овластени со решение на директорот на Агенцијата. Во Агенцијата има 4 овластени лица за вршење на надзор - раководители на Директорати.

АНАЛИЗА НА ПАЗАРОТ

Со изготвувањето на анализи и извештаи за пазарот на поштенските услуги кои, меѓу другото, се однесуваат и на движењето на обемот на поштенските услуги, работењето на давателите на поштенските услуги, развој на конкуренција, и други показатели, се креира јасна слика за поштенскиот сектор кој е од општ економски интерес за сите граѓани во Република Северна Македонија.

Полугодишни извештаи кои ги доставуваат давателите на поштенски услуги како законска обврска, а кои ги содржат податоци од работењето за 2018

[6]Годишна Програма за вршење надзор за 2020 година е составен дел на Годишната Програма за работа за 2020 на Агенцијата за пошти

година, се анализираа и врз основа на овие податоци се констатирани следните заклучоци, од кои ќе произлезат одредени активности за Агенцијата:

- Податоците укажуваат дека вкупниот обем од година во година опаѓа. Процентуално може да се каже дека овој обем во 2018 има намалување од 2,1% во однос на 2017 година. Ако се гледа на глобално ниво ќе се каже дека ова намалување и не е големо, но доколку се анализираат посебно податоците од давателот на универзалната услуга (АД Пошта на Северна Македонија) ќе се воочи дека ова намалување кај истиот изнесува 7 проценти;
- Намалување на обемот кај давателот на универзалната услуга особено во делот на пратките за коресподенција во 2018 е 7.3 % во споредба со 2017 година, а за обичното писмо намалувањето е 11%. Вистина дека обемот на овие пратки опаѓа и е тренд и во земјите во регионот, па и во земјите на ЕУ. Но, во нашиот случај имаме и законски даден монопол во рамките на овие услуги, па од таа причина ваквиот тренд на опаѓање кој е забележан повеќе од 5 години station наназад, наметнува потреба од поагресивна и прогресивна програма, односно планирање на активности кои ќе го забават овој тренд на опаѓање кај давателот на универзалната услуга или наметнат поинакви законски решенија во делот на обезбедување на универзалната услуга;
- Бројот на рекламациите поднесени од корисниците по однос на изгубени, оштетени пратки или за пречекорување на рокот за достава на пратките во 2018 година е многу мал, односно само околу 1450 рекламации кај давателот на универзалната услуга;
- Кај давателите на слободниот пазар се бележи зголемување од 72 % на вкупниот обем на поштенски пратки, и тоа над 200% кај пратките за коресподенција и кај обичните писма, кои се во рамки на резервираните услуги, додека има намалување кај давателот на универзална услуга. Посебно забележително е дека препорачаните услуги имаат големо зголемување.
- Услугата пакети, како услуга во рамки на универзалната услуга е услуга која бележи големо раздвижување на целиот поштенски пазар, како резултат на развој на е - трговијата посебно на малите пакети. Доколку се земе во предвид ваквиот раст очекувани се и презентираните податоци во овој сегмент. Анализата на Агенцијата за пошти покажува исто така зголемување на овие услуги, но зголемувањето е остварено од страна на давателите на слободниот пазар, додека давателот на универзалната услуга и во овој дел бележи пад и тоа од 20% во споредба со 2017 година.

Доколку се следат податоците и во првото полугодие од 2019 година се забележуваат исти вакви показатели, односно се доаѓа до заклучок дека

обезбедувањето на универзалната услуга како услуга за која гарантира државата, сè повеќе ја обезбедуваат давателите на слободниот поштенски пазар, а особено услугата пакети.

Причините за губењето на обемот на универзалната услуга кај давателот на универзалната услуга мора да се бараат во начинот на обезбедување на услугите, што ќе се утврди преку исполнување на обврските на давателот на универзалната услуга одредени согласно законските прописи. Со исполнување на законските обврски добиените показатели точно ќе ги утврдат постојните гапови во обезбедување на услугите и причините за нивното намалување.

Потребно е да се направи воспоставување на систем на мерење на квалитетот на обезбедување на услугите. Давателот на универзалната услуга согласно закот и подзаконските акти е обврзан да врши мерење на пренос на единични поштенски пратки и оваа обврска треба на годишно ниво да се спроведува преку независна компанија.

Квалитетот на обезбедување на поштенските услуги е еден од предусловите за задоволство на корисниците. Стандардизација на поштенските услуги и подобрување на квалитетот на услугите се стратешки приоритет на Унијата, а исто и кај нас.

За одредување на квалитетот на обезбедување на услугите постојат повеќе параметри (мерење на брзина на пренос на единични поштенски пратки, рекламации, кои ја даваат вкупната слика на остварениот квалитет на обезбедување на услугите. Квалитетот на обезбедување на услугите е една од основните причини која може негативно да се рефлектира на остварениот обем. Корисниците првенствено би платиле поголема цена за одредена услуга, но да го добијат точно дефинираниот квалитет на обезбедување.

Пакетите како услуга која е во опсегот на универзалната услуга и е загарантирана за сите граѓани на Република Северна Македонија, и од таа причина посебно загрижува фактот дека обемот на овие услуги е во опаѓање и тоа во континуитет. Причините за ваквиот пад на услугите кај давателот на универзалната услуга мора да се бараат во начинот, квалитетот и цената на обезбедување. Како една од надлежностите на Агенцијата за пошти е вршење надзор над спроведување на законот, па следствено надлежноста како една активност која ќе биде предвидена во Годишната програма е најмалку секое тромесечје да се изврши надзор кај давателот на универзалната услуга во различни поштенски единици за утврдување на начинот на достава на пакетите. Законската регулатива предвидува доставување на пакети на адресата наведена на самата пратка. Развојот на е - трговијата најмногу се гледа и во он лине нарачки кои во главно се мали пакети. Како задолжителна активност на давателот на

универзалната услуга ќе биде евиденција на истите нарачки и начинот на нивното обезбедување до крајниот корисник. Надзорот ќе покаже дали оваа обврска се исполнува од страна на давателот на универзалната услуга како што е и пропишано. Давателот на универзалната услуга е обврзан согласно пропишаните рокови месечно да ги пренесе 70% од пратките во рок од два дена, 75% во рок од три работни дена и 80 % во рок од 5 работни дена, а за утврдување на квалитетот на обезбедување на оваа услуга потребно е да го применува европскиот технички стандард TR15472. Со оглед дека оваа обврска не се спроведува, а со цел имање реална слика за состојбите на пазарот и причините зошто оваа услуга е во опаѓање кај давателот на универзалната услуга, Агенцијата за пошти ќе има активности кои ќе треба да резултираат со спроведување на законските обврски. Со оглед дека доставата на пакети се врши преку системот за следење (track and trace) утврдување на роковите за достава на пакети ќе биде проследено преку овој систем.

Посебно загрижува податокот за поднесени рекламации кој бележи опаѓање за повеќе од 36% во однос на минатата година. Доколку се анализира опаѓањето на обемот на сите услуги, а пропорционално на тоа опаѓа и бројот на рекламациите, навистина загрижува овој факт бидејќи корисниците или се многу малку информирани за можноста за поднесување на рекламации или постапката за поднесување е недоволно пристапна за корисниците. Со цел олеснување на постапките и приближување до корисниците со цел овозможување на правото за поднесување рекламација, но и приговор по одредени ситуации поврзано со поштенските услуги, Агенцијата за пошти ќе работи со давателот на универзалната услуга на утврдување дали постапката за поднесување на рекламации и приговори е соодветна. Примената на стандардот за мерење на рекламации и надомест на штета е задолжителен за давателот и истиот треба да биде во функција со цел врз основа на добиените податоци да се планираат преземаат активности во делот на оние услуги каде најмногу има рекламации.

Посебното сметководство кое давателот на универзалната услуга е должен да го воведе, на кое претходно е дадено образложение за потребата за воведување, со анализа на цените на услугите ќе се дојде до одредени податоци дали цената е една од причините за намалување на обемот на услугите кај давателот на универзалната услуга. Податоците ќе дадат реална слика дали цената е сразмерна на понудената услуга, на квалитетот или истата треба да претрпи одредени промени.

ИСТРАЖУВАЊА

Истражување на потребите на корисници на поштенските услуги

Истражување на потребите на корисниците на поштенски услуги, истражување кое е во подготовка на спроведување, а кое ќе биде спроведено и во 2020 година ќе покаже дали потребите на корисниците соодветствуваат со услугите кои ги нуди давателот на универзалната услуга во поглед на достапноста, цената, квалитетот, опфатот и други прашања. Во постапка е подготовка на измена на Законот за поштенските услуги и при изготвување на истата ќе бидат земени во предвид и резултатите добиени до ова истражување. Со оглед на постојаните промени во делот на понудата на поштенските услуги и потребите на корисниците, истражувањето на потребите на корисниците ќе биде активност која секоја година ќе се спроведува од страна на Агенцијата за пошти.

Статистички извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија

Од податоците кои се анализирани во делот на обезбедување на пратките до 2 кг кај давателите на слободниот пазар, се воочува зголемување. Развојот на конкуренцијата секако дека овозможува и поширок избор на даватели на поштенски услуги, на начини на користење на услугите што секако пропорционално е следено и со подобар квалитет, цена и поголемо задоволство.

Заради континуирано следење, анализирање и преземање на активности во насока на подобрување на квалитетот на поштенските услуги и заштита на интересите на корисниците на поштенските услуги, Агенцијата и во 2020 година врз основа на доставени податоци од давателите на поштенските услуги ќе изготви Статистички извештај за поштенските активности. Овој извештај по изготвување на транспарентен начин се презентира на јавна седница пред сите заинтересираните страни во овој сектор. Годишните статистички извештаи се јавно достапни на веб страната на Агенцијата за пошти хттп://њњњ.ап.мк/ап.мк/инфо/известаи.

Давателите на поштенски услуги имаат законска обврска да доставуваат два пати годишно податоци за обезбедувањето на услугите во форма на шест месечни извештаи. Статистичкиот извештај за поштенските активности содржи податоци кои систематизирани во една целина претставуваат основа за согледување на пазарот во поглед на вкупниот обем и по вид на пратки, колку е вкупниот број на точки на пристап на кои се вршат овие услуги, бројот на рекламации преку кој се воочува ефективноста на самата компанија преку

задоволството на корисниците на овие услуги, како и профитабилноста од вршењето на оваа дејност за самите компании.

Заради квалитетно обезбедување на универзалната услуга од страна на давателот на универзална услуга, во рамки на активностите на Агенцијата за пошти ќе се предвидат активности за оценка на достапноста на поштенските услуги на давателот на универзалната услуга. Оваа активност треба да покаже дали постојната мрежа на давателот е доволно достапна до корисниците во смила на растојание до секој корисник, работно време, број на доставувачи, економската исплатливост, кои директно се поврзани со квалитетот на услугите и дали истата претставува основа за опаѓање на обемот на услугите кај давателот на универзалната услуга.

Со оглед дека давателот на универзалната не постапува согласно законските обврски и не доставува податоци за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга, не може да се утврдат реално причините за намалување на обемот на услугите и од таа причина во 2020 година овластените лица од Агенцијата за пошти ќе ги насочат своите активности кон надзор и контрола над исполнување на обврските на давателот на универзалната услуга со цел реализација на целите на своето работење.

ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КОРИСНИЦИТЕ

Гарантирани права на корисниците

Еден од приоритетите на Агенцијата за пошти е и заштита на правата на корисниците на поштенските услуги, преку постапките поведени од корисниците кои се незадоволни од услугите или работата на поштенските оператори.

Постапките кои се водат пред Агенцијата за пошти се административни постапки уредени со Законот за поштенските услуги, Законот за општата управна постапка и Законот за постапување по претставки и предлози.

Согласно Законот за поштенските услуги, корисниците кои ги исцрпеле своите права во постапките кои во прв степен по приговор или рекламација се водат пред давателите на поштенски услуги, имаат право да поднесат управен приговор до Агенцијата за пошти. Агенцијата одлучува по овие приговори од корисници врз основа на претходно спроведена постапка, која треба да заврши во рок од 30 дена.

Агенцијата постапува и по претставки од корисници испитувајќи ги причините за нивното незадоволство од работата на операторите, па обезбедува информации за начинот на функционирање на поштенскиот сообраќај и укажува

на нивните законски права и обврски, насочувајќи ги за нивно полесно остварување.

Агенцијата со поддршка на граѓаните кои имаат одреден вид и степен на попреченост

Националната легислатива опфаќа бројни закони, прописи и правилници кои ги регулираат правата на лицата со попреченост. Преку Уставот на Република Северна Македонија се креираат основните принципи на државната политика кон лицата со попреченост, преку промовирање на темелните вредности на еднаквоста на граѓаните во правата и слободите без разлика на нивната здравствена припадност и социјално потекло, перманентна грижа за социјална заштита и сигурност на лицата со попреченост и услови за нивно вклучување во општествениот живот.

Во таа насока, Агенцијата за пошти ја искажува својата поддршка на граѓаните кои имаат одреден вид и степен на попреченост и во 2020 година преку своите работни активности акцентот ќе го стави на помагање на лицата со посебни потреби, а сѐ со цел да имаат по достоен и квалитетен живот.

Агенцијата преку соодветни активности кои ќе ги преземе, ќе се залага на лицата со попреченост да им го олесни информирањето за поштенските услуги, пристапот до физичките објекти на давателите на поштенски услуги, вклучувајќи ги и поштенските сандачиња кои што се поставени на јавни места или во просториите на давателот на универзалната услуга.

1. Агенцијата за пошти ќе воспостави комуникација со надлежните институции, со националните сојузи, како и со соодветни организации кои се залагаат за остварување на правата на граѓаните кои имаат одреден вид и степен на попреченост, сѐ со цел да ги осознае нивните можности и нивните потреби кои се однесуваат на користење на поштенските услуги. Во тој правец, врз основа на добиените информации, Агенцијата во 2020 година ќе изработи ***Акционен план*** на активности преку кои ќе се обиде да им го олесни користењето на поштенски услуги како и да го им подобри корисничкото искуство.

2. Изработка на ***видео*** кое ќе содржи информации за Агенцијата за пошти и нејзините надлежностите, за начинот на лиценцирање на поштенските даватели, за корисничките права и обврски, како и основни податоци за лиценцираните даватели и сл.

Информациите во ова видео ќе бидат презентирани од страна на сертифициран толкувач на знаковен јазик, а истовремено за истите информации ќе се користи и аудио поддршка, односно синхронизација која ќе биде извршена од страна на спикер. Видеото ќе биде комплетирано со испишан текст на телопот.

Истото ќе биде прикачено на веб- страницата на Агенцијата (www.ap.mk) и ќе придонесе во информирањето на лицата со оштетен вид и на лицата со оштетен слух. Видеото ќе им овозможи на лицата со попреченост во видот да ја слушнат содржината на македонски, албански и англиски јазик.

Веб -кампања на Агенцијата за пошти

Агенцијата континуирано во своите анализи и статистички извештаи укажува на релативно малиот број на поплаки и приговори. Основан е аргументот дека нивниот апсолутен број, односно нивниот релативен број во однос на извршениот вкупен обем на поштенски услуги не дава реална слика за проблемите во поштенскиот сектор. Причините за тоа се ниската свесност за проблемот и недоволната информираност на корисниците на услугите.

За да се подигне јавната свест на корисниците на поштенските услуги за правата кои законски им се загарантирани, односно им укаже кои правни средства ги имаат на располагање и како да ги процесуираат, како и да се подобри визуелниот идентитет на Агенцијата за пошти, во 2020 година Агенцијата ќе промовира веб- кампања за информирање на корисниците.

Во контекст на ова, преку веб –кампањата на економичен и високо ефективен начин ќе се обезбеди присутност, видливост и препознатливост на односните активности на Агенцијата за пошти кај јавноста.

За таа цел, Агенцијата за пошти ќе креира идејно решение кое ќе ја содржи информацијата која ќе треба да се пласира пред јавноста. Идејното решение ќе биде изработено соодветно како графички дизајн -илустрација (векторски формат или др.) и истото ќе биде искористено за подготвување на веб - банер кој ќе биде поставен на повеќе национални интернет портали. Порталите ќе бидат селектирани врз основа на нивниот статус, посетеност и позиционирање на медиумскиот пазар. Заради обезбедување на континуитет во информирањето на јавноста, Агенцијата за пошти во 2020 година два пати ќе пласира банер – кампањи.

На овој начин ќе се изгради слика за Агенцијата како кориснички ориентирана институција, а не како бирократски орган на државната регулација.

МЕЃУНАРОДНА СОРАБОТКА

Меѓународната соработка за Агенцијата за пошти е од особено значење, и истата ќе биде со зголемен интензитет, имајќи ја во предвид динамиката во регулацијата на светскиот и европскиот пазар на поштенски услуги.

Целта на меѓународните активности на Агенцијата за пошти во областа на регулација на пазарот на поштенските услуги е преку размена на искуства и најдобри европски пракси, како и преку примена на националното законодавство од областа на поштенските услуги, да придонесе за поголема заштита на правата на корисниците на поштенски услуги, осигурување на услови за постојано, редовно и непречено обезбедување на универзалната услуга на цела територија на Република Северна Македонија.

Во тој контекст, активностите ќе се одвиваат во насока на размена на искуства и стекнување на знаења, учество во работењето во меѓународни организации, билатерални односи со други национални регулаторни тела од областа на поштенските услуги и други меѓународни настани како конференции, форуми и саеми поврзани со поштенските услуги, во однос на следните теми од значење за остварување на надлежностите од делокругот на работа на Агенцијата:

- Евалуација на постоечката регулатива во однос на развојот на прекуграничната електронска трговија (е-трговија) преку доставата на пакети во смисла на усогласување со новите одредби за сегментот опфатени со Третата ЕУ Директива;
- Трансформација на поштенските услуги во услови на рапиден технолошки развој и променети потреби на корисниците на поштенски услуги;
- Анализа и утврдување на потребата од усогласување на легислативата со другите органи чии законски или подзаконски акти имаат влијание врз меѓународната достава на пакети со акцент на B2C сегментот (комерцијални пратки кои содржат стоки за лична употреба за корисниците на поштенски услуги);
- Анализа на ефектите на дигитализацијата врз поштенските услуги;
- Влијанието на е-субституцијата врз обемот на услугите од опфатот на традиционалните поштенски услуги за прием, сортирање, пренос и достава на пратки за кореспонденција и директна пошта;

Активностите на Агенцијата во овој сегмент пред сѐ, се однесуваат на активности во рамките на Европската група на поштенски регулатори, Светскиот поштенски сојуз и Европскиот комитет за поштенска регулација.

Соработка со Европската група на поштенски регулатори (ERGP)

ERGP е формирана во 2010 година од страна на Европската Комисија и работи како советодавно тело за поштенски услуги за Европската Комисија. Воедно, има за цел да ја олесни соработката помеѓу земјите членки на ЕУ и Комисијата. Во тие рамки, Република Северна Македонија во својство на кандидат за влез во Европската унија, активно учествува во активностите на работните групи на ERGP, како неформален член.

Агенцијата за пошти и во 2020 година континуирано во рамките на институционалните можности, ќе партиципира со свое учество на работните групи - ERGP и тоа:

- ERGP Regulatory Framework WG/Работна група за **регулаторна легислатива**
- ERGP Cross-border parcel delivery WG/Работна група за **прекугранична достава на пакети**
- ERGP Regulatory Accounting WG/Работна група за **регулаторно сметководство**
- ERGP Market Indicators WG / Работна група за **пазарни индикатори**.
- ERGP Access WG / Работна група за **пристап**.
- ERGP Strategy WG / Работна група за **стратегија**.

Целта на учеството во ERGP работните групи е понатамошна хармонизација на националната регулатива во делот на поштенските услуги преку стекнување на искуства и знаења, како и компаративни анализи од најдобрите европски пракси во делот на примена на посебно сметководство и регулација на цени на универзалната услуга, методологија за пресметување на нето трошоци на универзалната услуга, подобрување на задоволството на корисниците и методологијата за мониторинг на пазарот, регулација на пристапот до поштенската мрежа и развојот на доставата на пакети и електронската трговија.

Соработка со Светскиот поштенски сојуз (UPU)

Светскиот поштенски сојуз (UPU) во кој членуваат 192 земји од светот, формиран е во 1874 година и претставува меѓународна организација во рамките на Обединетите нации која ги координира активностите на учесниците во поштенскиот сектор и обезбедува единствена поштенска мрежа за обезбедување на поштенски услуги на светско ниво.

Имајќи во предвид дека во согласност со Законот за поштенските услуги, за поштенските услуги во меѓународниот поштенски сообраќај се применуваат актите донесени од страна на Светскиот поштенски сојуз, активностите на

Агенцијата за пошти ќе бидат насочени кон анализирање и имплементирање на актите донесени од страна на Сојузот,со особен осврт на Светската поштенска конвенција и Правилниците за писмоносни услуги и пакети донесени врз основа на истата.

Соработка со Европскиот комитет за поштенски регулации (CERP)

Агенцијата за пошти и во 2020 година активно ќе учествува во работните активности на Европскиот комитет за поштенска регулација (CERP). Активностите во CERP како едно од работните тела на Европската конференција за пошти и телекомуникации (CEPT), пред сѐ, се насочени кон регулаторните прашања од областа на поштенските услуги и воспоставување на неопходна соработка со Европската унија, како и воспоставување на односи со релевантни тела од областа на поштенските услуги.

Агенцијата за пошти учествува во активности на:

- Работната група за поштенска политика и
- Работната група од прашања за UPU.

Целта на учеството во работните групи е координација на европските ставови во поштенската политика во правец со либерализирање на пазарот на поштенски услуги преку дискусии и одлуки во доменот на легислативните прашања поврзани со европската директива, анализи на поштенската политика за понатамошен развој на регулаторната рамка и имплементирање на поштенската директива, како и координацијата помеѓу земјите членки на CERP и UPU во насока на активностите на UPU во изготвување на меѓународната поштенска регулатива.

Учество на меѓународни конференции и настани од областа на регулација на пазарот на поштенски услуги

Организирање и учество на меѓународни конференции и настани од областа на регулација на пазарот на поштенски услуги претставува можност преку дискусии и стручни трудови да се стекнат искуства и да се осознаат нови тенденции на развојот на пазарот на комуникациите на регионално и светско ниво.

Целта на овие активности ќе бидат стекнување на знаења и размена на искуства и најдобри пракси од регионот во областа на имплементирање на интегрираните реформи во поштенскиот сектор во Република Северна Македонија.

Билатерални односи со други национални регулаторни тела

Воспоставување на билатерални односи на Агенцијата за пошти со други национални регулаторни тела претставува можност за стекнување на нови знаења, искуства и предизвици од областа на регулацијата на поштенските услуги, преку поблиска соработка со други национални регулаторни тела од регионот и Европа. Соработката ќе се оствари и со потпишување на Меморандуми со соработка со институции и тела кои се сродни со надлежности на Агенцијата за пошти.

СОРАБОТКА СО ДАВАТЕЛИТЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Во насока на промоција и јакнење на конкуренцијата во оваа економска област, Агенцијата за пошти е отворена за соработка, координација и консултации со давателите на поштенските услуги и на субјектите заинтересирани за влез на поштенскиот пазар.

Информативни и работни состаноци со заинтересирани правни и физички лица, со цел на субјектите да им се приближат правните и оперативните аспекти на поштенскиот бизнис, обврските и правата на лиценцираните даватели и на корисниците на поштенските услуги, и следната 2020 година ќе бидат редовна активност на Агенцијата за пошти. Информативните работни средби кои ги одржува Агенцијата пред и во текот на постапката за издавање Општи овластувања во просек траат вообичаено од два до три часа по субјект, зависно од степенот на нивна претходна подготовка, и најмалку уште дополнително толку време се посветува за работни средби и едукативни обуки за неопходните претпоставки за обезбедување поштенски услуги, во текот на постапката за лиценцирање на подносителите на нотификации.

Агенцијата и во 2020 година ќе одржува и тематски редовни состаноци со поштенските компании за регулаторни барања, за карактеристиките на одредени видови поштенски услуги и други прашања од интерес за работата на конкуренцијата во секторот.

Агенцијата ќе презема активности за презентација и афирмација на работата на поштенските оператори и поштенските професионалци со цел доближување на поштенската работа на поширокаta јавност преку презентирање на добрите практики и примери на успешно работење.

СОРАБОТКА СО МЕДИУМИ

Соработката со медиумите е неопходна со цел да се обезбеди целосна информираност за надлежностите и активностите на Агенцијата, како и подетално запознавање со работата на Агенцијата и нејзините натамошни планови.

Активностите кои ќе ги превземе Агенцијата во оваа насока се:

- Редовно информирање на медиумите за тековните активности, лансирање нови услуги на македонскиот пазар, растот и пролиферацијата на корисниците на услугите, други новини во дејноста.

ЈАКНЕЊЕ НА ИНСТИТУЦИОНАЛНИТЕ КАПАЦИТЕТИ НА АГЕНЦИЈАТА

Успехот на организацијата тесно е поврзан со соодветните инфраструктурни, технички и работни услови. Праксата покажува дека просторните услови и техничко технолошката опременост се главен предуслов за непречено извршување на работните задачи и за успешно функционирање на организацијата.

Просторните и инфраструктурните услови на Агенцијата се отежнувачки фактор во извршувањето на секојдневните работни задачи, посебно во делот на раководењето, контролата, координацијата и надзорот. Поради тоа потребно е обезбедување на посоодветни инфраструктурни услови кои ќе придонесат за поефикасно и поефективно извршување на работните задачи од страна на вработените. Работните простории ќе бидат опремени и со современа информатичка и друга технолошка опрема неопходна за нормално извршување на работните задачи.

Во контекст на наведеното, Агенцијата за пошти во 2020 година планира промена на деловните простории, односно промена на седиштето на Агенцијата. Имено, поради фактот што деловните простории во кои моментално е сместена Агенцијата не можат во целост да одговорат на потребите за нормално деловно работење (од повеќе причини[7]), Агенцијата поднесе Понуда за закуп на деловен простор до Градскиот Трговски Центар. Понудата се однесува за деловен простор на истиот кат, на истиот дел од трговскиот центар, кој е за 15м2 поголем од постојниот (214 м2).

Новиот деловен простор во голема мера ќе придонесе и за подобрување на деловниот имиџ на Агенцијата како независно регулаторно тело основано од државата, имајќи го во предвид фактот дека истиот ќе биде подостапен и порепрезентативен.[8]

Забелешките за моменталните простории на Агенцијата се наведени и во извештаите од Твининг проектот каде е нотирано дека истите се неадекватни, недостасува просторија за состаноци, сопствен тоалет и вработените се поделени во три одделни деловни простории при што се препорачува Агенцијата во рамките на своите можности да изнајде посоодветен деловен простор кој би и дал на институцијата подобар деловен имиџ.

[7]зголемен број на вработени, несоодветни хигиенски услови

[8]Моментално влезот е во пасаж во кој е сместена и кафетерија која работи со полно работно време и продуцира гласна музика

Агенцијата за пошти располага со две службени возила и тоа:

- БМВ 318и од 1992 година кое не е во функција и не е регистрирано поради економската неисплатливост за негово сервисирање и одржување, и
- Цитроен Ц1 од 2012 година кое е во одлична состојба, меѓутоа не ги задоволува во целост потребите на Агенцијата во делот на надзор над давателите на поштенските услуги како и службените патувања во земјата и странство.

Поради тоа, за 2020 година предвидена е набавка на ново службено возило кое би се обезбедило во рамките на проект за донација или преку финансирани проекти на ЕУ.

За извршувањето на активностите од надлежност на Агенцијата за пошти планирани за 2020 година, потребно е соодветно ниво на материјална и техничка опременост на институцијата. Во годината која претстои, Агенцијата ќе се доопремува врз основа на реалните потреби за секојдневно нормално одвивање на работата.

ФУНКЦИОНАЛНА АНАЛИЗА

Во насока на јакнење на капацитетите, Агенцијата ќе ги решава меѓу другото и структурните и функционални предизвици во согласност со принципите и алатките на прописите кои го регулираат јавниот сектор. Стручната служба на Агенција за пошти ќе ги подобрува своите капацитети за работа во либерализиран пазар. Новото пазарното окружување очекувано ќе ги промени приоритетите во практикувањето на надлежности на регулаторот, кои неминовно носат и организациски предизвици.

Од тука, евентуалните промени и усогласувања на актите за внатрешна организација и за систематизација, ќе се спроведат по претходно спроведена функционална анализа.

Целта на процесот на спроведување на функционална анализа е:

- Идентификување на предизвиците од организациски и функционален аспект во Агенцијата, кои можат потенцијално да го отежнат или попречат остварувањето на актуелните надлежности и задачи на институцијата, и
- Предлагање и превземање на конкретни мерки за подобрување на исполнување на целите и задачите на Агенцијата, насочени кон остварување на очекуваните резултати.

Функционалната анализа има за цел да даде реална и целосна слика на подготвеноста на Агенцијата на краток и среден рок да ги спроведе неопходните

подобрувања за подобро вршење на нејзините основни функции во регулација на поштенскиот пазар. Спроведениот процес треба да биде преточен во документ кој ќе даде осврт на ефикасноста и ефективноста на извршувањето на работите и работните задачи во рамки на внатрешната поставеност, како и за дистрибуцијата на расположливите ресурси (кадровски, просторни, ИТ, технички и др.), од кои најзначаен секако е човечкиот капитал. Имено, наодите и препораките од функционалната анализа ќе претставуваат солидна основа за редефинирање на приоритетите, редизајнирање на структурата и насочување на административниот капацитет кон остварување на подобри резултати. Документот ќе претставува рамка на сите понатамошни потребни процеси на развој на капацитетите и на управувањето на Агенцијата.

Финансиските средства за изработка на функционалната анализа за 2020 година би се обезбедиле во рамките на проект за донација или преку финансирани проекти на ЕУ.

СТРУЧНО ОСПОСОБУВАЊЕ И УСОВРШУВАЊЕ

Стручното оспособување и усовршување на вработените се клучен сегмент за успехот на Агенцијата за пошти. Инвестирањето во обуката и образованието е континуиран процес на инвестирање во самата иднина на Агенцијата. Тоа треба да биде димензионирано согласно искуствата, научените лекции и институционалните потреби, односно, потребите за стручно оспособување и усовршување на вработените ,како едни од значајните приоритети на Агенцијата за пошти, се насочени кон:

- развивање на неопходни капацитети и способности за извршување на задачи кои произлегуваат од мисиите на Агенцијата;
- со високо мотивиран, професионален, квалификуван, образован и обучен персонал, ќе биде можно да се одговори не само на сегашните динамични побарувања од мисијата на поштенскиот сектор , туку и на идните предизвици во регулацијата на поштенскиот економски простор во државата;

Агенцијата за пошти планира генерички и специјализирани обуки во рамки на Годишниот план за обуки за 2020 година на административните службеници во стручната служба на Агенцијата за пошти, согласно Годишната програма за генерички обуки на административните службеници за 2020 година на Министерството за информатичко општество и администрација. Генеричките обуки се спроведуваат за стекнување на знаења и/или вештини за развој на секоја општа компетенција пропишана во Рамката на општи работни компетенции за административните службеници.

Од друга страна, во рамки на Твининг проектот за зајакнување на капацитетите, вработените преку стручни обуки и работилници се обучуваат за поефикасно и поквалитетно извршување на своите работни задачи. Текот и резултатите од работата на проектот очекуваме дека ќе дадат реална и целосна слика на подготвеноста на институцијата да ги спроведе неопходните подобрувања за подобро вршење на нејзините основни функции. Сето тоа, во иднина ќе го подобри и процесот на планирање на областите во кои ќе се обучуваат вработените од стручната служба на Агенцијата за пошти.

За 2020 година се планира кадровско доекипирање, согласно Планот за вработување кој го одобрува Министерството за информатичко општество и администрација.

ТРАНСПАРЕНТНОСТ И ИНФОРМИРАЊЕ

Транспарентноста на Агенцијата за пошти, не само што е законска обврска, туку претставува и еден од приоритетите на Агенцијата.

Агенцијата за пошти во претстојната 2020 година ќе ја подобри својата присутност и видливост и препознатливост во дејноста помеѓу општата и деловната јавност како и помеѓу целните групи на корисници на услугите.

На тој начин, Агенцијата како регулаторно тело ќе ја постави, одржува и развива континуираната двосмерна комуникација со јавноста. Информирањето и комуницирањето ќе се спроведува на начин кој ќе го поттикнува активното учество на корисниците на услугите и јавноста. Тоа го овозможува новата редизајнирана веб страна која е надградена со елементи на интерактивност со корисниците на услугите.

Во таа насока, и Комисијата на Агенцијата за пошти во претстојната 2020 година ќе одржи јавни седници на кои ќе информира за своите завршени и идни активности кои се во насока на промовирање на правата на корисниците, потоа за квалитетот на универзалната услуга, како и за дејностите кои се од делокругот на целокупното работење на Агенцијата.

ИЗГОТВУВАЊЕ НА ИНТЕГРИРАНА КОМУНИКАЦИСКА СТРАТЕГИЈА

Интегрираната комуникациска стратегија ќе се однесува на период од 2020 до 2023 година. Со Стратегијата ќе се дефинираат, постават и разработат основните принципи на комуницирање на Агенцијата со клучни субјекти, во функција на остварување на стратегиските цели на Агенцијата и нејзиното успешно долгорочно работење. Со комуникациската Стратегија ќе се дефинираат и димензионираат:

1. Целите на комуницирањето,
2. Клучните пораки,
3. Активностите кои ќе се превземаат,
4. Соодветните комуникациски канали и алатки.

Комуникациската Стратегија ќе биде дизајнирана на начин да овозможи промоција на темелните вредности и цели на Агенцијата, здобивање поддршка од страна на различните целни групи и остварување на присутност, транспарентност, видливост и препознатливост на Агенцијата за пошти.

ФИНАНСИСКИ ПЛАН НА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ ЗА 2019 ГОДИНА

Агенцијата за пошти тргнувајќи од планираните активности и задачи предвидени во Програмата за работа за 2020 година, изготви Финансиски план за 2020 година во кој е извршена проценка на расходите и приходите потребни за реализација на истите, а во насока на извршување на надлежностите утврдени со Законот за поштенските услуги.

Финансискиот план за 2020 година е изготвен согласно член 23 од Законот за поштенските услуги во кој се содржани детални податоци (по аналитички конта) за предвидените приходи и трошоци за 2020 година и споредбени показатели на предвидените приходи и расходи за 2020 и 2019 година.

Во прилог Ви ги презентираме:

- Финансискиот план за 2020 година,
- Споредбени показатели за планираните приходи и расходи за 2020 и 2019 година и
- Образложение за Финансискиот план и Споредбените показатели.

ФИНАНСИСКИ ПЛАН ЗА 2020 година

1. ПРИХОДИ

Конто	Опис на Конто	Планиран износ 2020
72	**Приходи од камати и позитивни курсни разлики**	**2.500.000,00**
720	**Приходи од камати**	**2.495.000,00**
72000	Приходи од камати-жиро сметка	5.000,00
72002	Приходи од камати-даватели на поштенски услуги	2.490.000,00
721	**Приходи од позитивни курсни разлики**	**5.000,00**
72101	Приходи од позитивни курсни разлики	5.000,00
75	**Сопствени приходи**	**24.000.000,00**
750	**Сопствени приходи - приходи од годишен надоместок од давателите на поштенските услуги**	**24.000.000,00**
75001	Сопствени приходи од годишен надоместок од давателите на поштенски услуги	24.000.000,00
76	**Други приходи**	**1.800.000,00**
760	**Други приходи**	**1.800.000,00**
7600	Други приходи	1.800.000,00
77	**Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година**	**3.700.000,00**
770	**Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година**	**3.700.000,00**
77001	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	3.700.000,00
7	ВКУПНО ПРИХОДИ	32.000.000,00

2. РАСХОДИ

Конто	Опис на Конто	Планиран износ 2020
40	МАТЕРИЈАЛНИ РАСХОДИ, УСЛУГИ И АМОРТИЗАЦИЈА	2.958.000,00
400	**Потрошени материјали**	**422.000,00**
40000	Потрошено гориво	72.000,00
40001	Потрошени канцелариски материјали	120.000,00
40003	Други административни материјали	30.000,00
40004	Други потрошени материјали	30.000,00
40010	Потрошена вода	40.000,00
40011	Други комунални услуги-ѓубретарина	20.000,00
40012	Весници и списанија	10.000,00
40013	Стручна литература	50.000,00
40021	Ситен инвентар	50.000,00
401	**Потрошена енергија**	**480.000,00**
40100	Кондиционирање (греење, ладење)	350.000,00
40102	Електрична енергија	130.000,00
403	**Други услуги**	**613.000,00**

40301	Пошта	60.000,00
40304	Регистрација и испитување на возило	15.000,00
40305	Телефон и телефакс	42.000,00
40306	Услуги за копирање, печатење и издавање	72.000,00
40307	Службен весник	20.000,00
40308	Надомест за паркинг простор	41.000,00
40313	Други услуги (чистење, изнајмување и сл.)	140.000,00
40310	Поправка и одржување на компјутерска опрема	36.000,00
40314	Поправка и сервисирање на возила	36.000,00
40315	Поправка и одржување на останата опрема	36.000,00
40317	Поправка и одржување на веб страна	72.000,00
40318	Поправка и одржување на софтвер за сметководство	43.000,00
404	**Превозни-транспортни услуги**	**30.000,00**
40401	Превозни-транспортни услуги	30.000,00
405	**Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација**	**470.000,00**
40501	Издатоци за репрезентација	240.000,00
40502	Расходи за реклама, пропаганда	230.000,00
408	**Наемнини**	**943.000,00**
40801	Наемнини за канцелариски простор	920.000,00
40802	Наемнини за рекламен простор	23.000,00
41	ДРУГИ РАСХОДИ	9.508.000,00
410	**Провизија за платен промет**	**59.000,00**
41000	Провизија за платен промет	48.000,00
41001	Провизија за купопродажба на девизи	11.000,00
412	**Премии за осигурување**	**60.000,00**
413	**Дневници за службени патувања и патни трошоци**	**2.300.000,00**
414	**Надоместоци на трошоци на работници**	**800.000,00**
415	**Негативни курсни разлики**	**8.000,00**
416	**Членарини**	**5.000,00**
417	**Интелектуални и други услуги**	**5.970.000,00**
41701	Други услуги-хост за интернет страна	30.000,00
41790	Други услуги (фотограф, монтажа и сл.)	60.000,00
41791	Други услуги - превод	72.000,00
41709	Други услуги - систематски преглед	6.000,00
41710	Надомест за Комисија - тековна година	2.520.000,00
41712	Надомест по договор	155.000,00
41716	Надомест на трошоци на членови на Комисијата - тековна година	144.000,00
41721	Ревизија на финансиски извештаи	177.000,00
41722	Консултантски услуги	980.000,00
41723	Услуги за истражување на пазарот	181.000,00
41734	Обуки за стручно усовршување	320.000,00
41735	Услуги за привремени вработувања	1.325.000,00
418	**Останати други расходи**	**306.000,00**

41801	Други расходи (огласи, стандарди, извршители и сл.)	300.000,00
41820	Камата за придонеси и даноци од плата	5.000,00
41826	Камата за задоцнето плаќање	1.000,00
44	КАПИТАЛНИ И ДРУГИ СРЕДСТВА	1.824.000,00
440	**Средства за градежни објекти-уредување и адаптација**	**560.000,00**
441	**Средства за опрема**	**1.264.000,00**
4410	Средства за мебел	140.000,00
4410	Средства за компјутерска опрема	100.000,00
4410	Средства за компјутерски софтвер	30.000,00
4410	Средства за патничко возило	922.000,00
4410	Средства за останата опрема	72.000,00
46	ПЛАТИ И НАДОМЕСТИ НА ПЛАТИ	17.235.000,00
460	**Вкалкулирани плати**	**17.235.000,00**
4600	Основни плати	11.358.000,00
4600	Придонеси од плати	5.877.000,00
47	ДАНОЦИ И ПРИДОНЕСИ КОИ НЕ ЗАВИСАТ ОД РЕЗУЛТАТОТ	475.000,00
470	**Даноци и придонеси кои не зависат од резултатот**	**475.000,00**
47001	Персонален данок - Надомест за Комисија - тековна година	280.000,00
47003	Персонален данок - Комисија (надомест на трошоци) - тековна година	16.000,00
47004	Персонален данок - Договор	17.000,00
47006	Персонален данок - други исплати	162.000,00
4	ВКУПНО РАСХОДИ	32.000.000,00

останати расположливи средства	**0,00**

Споредбени показатели на планиран финансиски план за 2020 и 2019 година

1. ПРИХОДИ

Конто	Опис на Конто	Планиран износ 2020	Планиран износ 2019	споредбен показател на планирани приходи (%)
1	2	3	4	5=3/4*100
72	Приходи од камати и позитивни курсни разлики	2.500.000,00	2.400.000,00	104,17%
720	Приходи од камати	2.495.000,00	2.395.000,00	104,18%
721	Приходи од позитивни курсни разлики	5.000,00	5.000,00	100,00%
75	Сопствени приходи	24.000.000,00	23.200.000,00	103,45%
750	Сопствени приходи - приходи од годишен надоместок од давателите на поштенските услуги	24.000.000,00	23.200.000,00	103,45%
76	Други приходи	1.800.000,00	100.000,00	1800,00%
760	Други приходи	1.800.000,00	100.000,00	1800,00%
77	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	3.700.000,00	3.800.000,00	97,37%
770	Пренесен дел од вишокот на приходи од претходната година	3.700.000,00	3.800.000,00	97,37%
7	ВКУПНО ПРИХОДИ	32.000.000,00	29.500.000,00	108,47%

2. РАСХОДИ

Конто	Опис на Конто	Планиран износ 2020	Планиран износ 2019	споредбен показател на планирани расходи (%)
1	2	3	4	5=3/4*100
40	МАТЕРИЈАЛНИ РАСХОДИ, УСЛУГИ И АМОРТИЗАЦИЈА	2.958.000,00	2.644.000,00	111,88%
400	Потрошени материјали	422.000,00	650.000,00	64,92%
401	Потрошена енергија	480.000,00	480.000,00	100,00%
403	Други услуги	613.000,00	988.000,00	62,04%
404	Превозни-транспортни услуги	30.000,00	35.000,00	85,71%
405	Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација	470.000,00	398.000,00	118,09%
408	Наемнини	943.000,00	93.000,00	1013,98%

41	ДРУГИ РАСХОДИ	9.508.000,00	9.315.000,00	102,07%
410	Провизија за платен промет	59.000,00	59.000,00	100,00%
412	Премии за осигурување	60.000,00	60.000,00	100,00%
413	Дневници за службени патувања и патни трошоци	2.300.000,00	1.300.000,00	176,92%
414	Надоместоци на трошоци на работници	800.000,00	880.000,00	90,91%
415	Негативни курсни разлики	8.000,00	5.000,00	160,00%
416	Членарини	5.000,00		
417	Интелектуални и други услуги	5.970.000,00	6.641.000,00	89,90%
418	Останати други расходи	306.000,00	370.000,00	82,70%
44	КАПИТАЛНИ И ДРУГИ СРЕДСТВА	1.824.000,00	939.000,00	194,25%
440	Средства за градежни објекти-уредување и адаптација	560.000,00	220.000,00	254,55%
441	Средства за опрема	1.264.000,00	719.000,00	175,80%
46	ПЛАТИ И НАДОМЕСТИ НА ПЛАТИ	17.235.000,00	16.127.000,00	106,87%
460	Вкалкулирани плати	17.235.000,00	16.127.000,00	106,87%
47	ДАНОЦИ И ПРИДОНЕСИ КОИ НЕ ЗАВИСАТ ОД РЕЗУЛТАТОТ	475.000,00	475.000,00	100,00%
470	Даноци и придонеси кои не зависат од резултатот	475.000,00	475.000,00	100,00%
4	ВКУПНО РАСХОДИ	32.000.000,00	29.500.000,00	108,47%

останати расположливи средства	0,00	0,00

Во врска со доставениот Финансиски план на Агенцијата за пошти за 2020 година и Споредбените показатели во однос на 2019 година, го даваме следното

ОБРАЗЛОЖЕНИЕ

1. ПРИХОДИ

- **Приходите од камати (конто 720)** се приходи од камати кои произлегуваат од средствата на жиро - сметките на Агенцијата за пошти, како и камати за ненавремено плаќање на давателите на поштенски услуги и истите се планирани во износ од 2.495.000 денари. Планираниот износ на оваа приходна ставка е поголем во однос на планираниот износ за 2019 година за 4,2 %, поради фактот што при планирањето на оваа приходна ставка земени се во предвид пресметаните планирани побарувања за камати за ненавремено плаќање на давателите на поштенски услуги од тековната 2019 година како и за следната 2020 година, имајќи го во предвид искуството и праксата при начинот на плаќање на надоместоците од давателите на поштенски услуги низ годините station наназад.

- **Приходите од позитивни курсни разлики (конто 721)** се приходи кои се јавуваат при девизни приливи и одливи и истите се планирани во износ од 5.000 денари, износ кој е еднаков со планираниот во 2019 година.

- **Сопствени приходи - приходи од годишен надоместок од давателите на поштенските услуги (конто 750)** се приходи од надоместоците кои давателите на поштенски услуги се должни да ги платат на Агенцијата на годишно ниво согласно Законот за поштенските услуги, а кои се пресметуваат како производ од бројот на поени на секој давател на поштенски услуги и вредноста на поенот. За 2020 година на ова конто се планирани 24.000.000 денари, кои е планирано да се обезбедат од еден давател на поштенски услуги со Индивидуална дозвола и триесет и осум даватели на поштенски услуги со Општо овластување. Планираниот износ на оваа приходна ставка е поголем во однос на планираниот износ за 2019 година за 3,5%, поради фактот што во Годишната програма за 2020 година Агенцијата има планирано низа активности (закуп на деловен простор, уредување и адаптација на деловниот простор, опрема за новиот деловен простор, веб банер кампања, поголемо учество на претставници на Агенцијата на меѓународни состаноци и средби и доекипирање на стручната служба на Агенцијата) кои ќе предизвикаат поголеми расходи во однос на 2019 година, а кои детално се објаснети подолу во образложението.

- **Други приходи (конто 760)** се планирани во износ од 1.800.000 денари и истите вклучуваат приходи од надоместоци за службени патувања (кога службените патувања се на товар на организаторот), приходи од меѓународна помош и поддршка во одредени сегменти во функционирањето на Агенцијата и други видови на приходи кои не се опфатени со останатите приходни ставки. Планираниот износ на оваа приходна ставка е поголем во однос на планираниот износ за 2019 година како резултат на фактот што во текот на 2020 година Агенцијата за пошти очекува да добие финансиска помош за набавка на службено возило и за изработка на функционална анализа, како еден од начините на финансирање на Агенцијата согласно Законот, а исто така очекува реализација на проекти со користење на меѓународните инструменти за помош и поддршка.

- На **конто 770** е евидентиран **вишокот на приходи од претходната 2019 година** во износ од 3.700.000 денари кој се утврдува со Годишната сметка на Агенцијата за 2019 година и истиот се пренесува во Финансискиот план за 2020 година согласно член 23 став 3 од Законот за поштенските услуги. Овие средства се користат за потребите на редовното работење на Агенцијата во првите месеци од годината, додека не се реализираат побарувањата од давателите на поштенски услуги врз основа на Решенијата за годишен надомест. Планираниот износ на оваа приходна ставка е помал во однос на планираниот износ за 2019 година за 2,6%, согласно проценките за износот кој би се пренел во 2020 како вишок на приходи утврден врз основа на Годишната сметка за 2019 година. Износот на оваа приходна ставка е резултат на ненавременото плаќање на надоместоците кон Агенцијата од давателите на поштенските услуги, пред се од Пошта на Северна Македонија АД Скопје, што ја оневозможува целосната реализација на планираните активности во Годишната програма и води кон голем износ на нереализирани финансиски средства, односно кон голем вишок на приходи за пренос во следната година.

2. РАСХОДИ

- **Потрошените материјали (конто 400)** се планирани во износ од 422.000 денари и истите вклучуваат: трошоци за гориво за службените возила кои се користат за вршење на надлежностите за надзор над давателите на поштенски услуги и за останати службени потреби, трошоци за канцелариски материјали за потребите кои произлегуваат од редовното работење на Агенцијата, расходи за вода и други комунални услуги поврзани со деловните простории, расходи за ситен инвентар и други административни материјали утврдени според трошоците за истите во претходната година и расходи за весници, списанија и стручна литература за потребите на вработените во Агенцијата за пошти.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е помал од планираниот износ во 2019 година за 35,1% како резултат на помалиот износ на планирани трошоци за гориво и канцелариски материјал.

- **Потрошената енергија (конто 401)** вклучува расходи за електрична енергија и кондиционирање (греење/ладење) за деловните простории на Агенцијата. Оваа расходна ставка е планирана во износ од 480.000 денари кој е утврден врз основа на добиените фактури за 2019 година и очекувањата за движење на цените во 2020 година.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е еднаков со планираниот износ во 2019 година.

- **Расходите за други услуги (конто 403)** се планирани во износ од 613.000 денари и истите вклучуваат: расходи за пошта, телефон и интернет, расходи за паркинг простор, регистрација и испитување на службените возила на Агенцијата, расходи за поправка, сервисирање и одржување на опремата и софтверот на Агенцијата, трошоци за копирање, печатење и издавање за потребите на Агенцијата, расходи за Службен весник на Република Северна Македонија и други расходи (изнајмување, чистење на деловни простории и сл.).

Планираниот износ на оваа расходна ставка е помал во однос на планираниот износ во 2019 година за 38%, како резултат на помалиот планиран износ на расходните ставки за телефон (во Агенцијата не се користат службени мобилни телефони), за услуги за копирање, печатење и издавање и други услуги (изнајмување, чистење на деловни простории и сл.).

- **Расходите за превозни-транспортни услуги (конто 404)** се планирани во износ од 30.000 денари и истите опфаќаат трошоци за транспортни услуги за потребите на Агенцијата за пошти, поврзани со активностите предвидени во програмата за работа за 2020 година, а посебно за активностите за надзор и контрола над давателите на поштенски услуги и меѓународната соработка.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е помал во однос на планираниот износ во 2019 година за 14,3% како резултат на направените проценки

за потребите од овој вид на расходи како и како резултат на планираната набавка на ново службено возило.

- **Издатоците за реклама, пропаганда и репрезентација (конто 405)** се планирани во износ од 470.000 денари и истите вклучуваат трошоци за репрезентација (храна и пијалаци, угостителски услуги и набавка на репрезентативен материјал) и трошоци за реклама и пропаганда.

Овие расходи се во функција на претставување на Агенцијата пред учесниците во поштенскиот сектор, како и презентирање и информирање на јавноста за работата и надлежностите на Агенцијата во насока на подигнување на јавната свест за поштенските услуги. Во годишната програма за работа на Агенцијата предвидени се низа активности кои наметнуваат потреба од расходи за реклама, пропаганда и репрезентација како што се активностите за реализација на Твининг Проектот за јакнење на капацитетите на Агенцијата за пошти, како и активностите за организирање на јавни седници и презентирање на работењето, односно презентирање на разни извештаи и анализи изготвени од страна на Агенцијата во насока на јакнење на транспарентноста на Агенцијата, организирање на состаноци со тела кои се вклучени во поштенската проблематика и организирање на билатерални средби со регулатори од поштенската област.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 18,1%, како резултат на поголемите планирани расходи за реклама. Имено, во 2020 година Агенцијата за пошти планира веб кампања за подигнување на јавната свест на корисниците на поштенските услуги за правата кои законски им се загарантирани, како и за подобрување на визуелниот идентитет на Агенцијата за пошти. Веб кампањата ќе се реализира преку подготвување на веб-банер кој ќе биде поставен на повеќе национални интернет портали, два пати во текот на годината.

- **Расходите за наемнини (конто 408)** се планирани во износ од 943.000 денари и истите вклучуваат трошоци за наемнини за користење на рекламен простор на Агенцијата за пошти со локација во ГТЦ 2спрат/секција 6 Скопје, трошоци за наем на деловни простории согласно обврските од Твининг проектот за Јакнење на капацитетите на Агенцијата за пошти во согласност со Поштенската директива на ЕУ и трошоци за закуп на нови деловни простории за седиштето на Агенцијата. Во рамките на Твининг проектот, надворешни експерти престојуваат во Република Северна Македонија за време на неговата реализација и за истите Агенцијата е должна да обезбеди основни услови за работа како канцелариски простории, просторија за состаноци и опрема за работа, согласно Договорот.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 850.000 денари, односно за планираниот износ за закуп на деловен простор за промена на седиштето на Агенцијата. Имено, поради фактот што деловните простории во кои моментално е сместена

Агенцијата не можат во целост да одговорат на потребите за нормално деловно работење, на зголемениот број на вработени, како и на основните хигиенски потреби (тоалет и вода), Агенцијата планира закуп на нов деловен простор во Градскиот Трговски Центар кој би бил поголем, со основни хигиенски услови (вода и тоалет) и кој ќе придонесе и за подобрување на деловниот имиџ на Агенцијата како независно регулаторно тело основано од државата, имајќи го во предвид фактот дека во сегашните деловни простории се влегува низ кафетерија. Забелешките и недостатоците за моменталните деловните простории на Агенцијата се истакнати од страна на голем број на гости, претставници на Европската Унија и даватели на поштенски услуги кои имале средби и состаноци со претставници на Агенцијата, а се наведени и во извештаите од Твининг проектот во кои се истакнува дека деловните простории се неадекватни, недостасува просторија за состаноци, сопствен тоалет и вработените се поделени во три одделни деловни простории, при што се препорачува Агенцијата во рамките на своите можности да изнајде посоодветен деловен простор кој би и дал на институцијата подобар деловен имиџ. Оттука, иако во моментов Агенцијата е со седиште во три одделни деловни простории за кои не плаќа закуп согласно договорот со Градскиот Трговски Центар, за 2020 година е планиран закуп на друг деловен простор за кој би се плаќала закупнина, но со кој би се надминале горенаведените недостатоци.

- **Провизијата за платен промет (конто 410)** е планирана во износ од 59.000 денари согласно тарифите за провизии за платен промет на банките депоненти на Агенцијата за пошти и провизиите кои се плаќаат при откуп на девизи за службените патувања во странство и при финансиските трансакции со коминтенти од странство.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е еднаков со планираниот износ во 2019 година.

- **Расходите за осигурување (конто 412)** се планирани во износ од 60.000 денари и истите вклучуваат осигурување на службените возила, опремата и деловните простории на Агенцијата за пошти, како и колективно осигурување од незгода на вработените во Агенцијата. Износот на расходите за осигурување е пресметан врз основа на цените на осигурителните компании за овие видови на осигурување и истиот е планиран во ист износ во однос на 2019 година.

- **Трошоците за службени патувања (конто 413)** вклучуваат трошоци за дневници, сместување, превоз и останати трошоци поврзани со службените патувања во земјата и странство. Овие трошоци се планирани во износ од 2.300.000 денари и се во согласност со активностите предвидени во програмата за работа за 2020 година. Имено, оваа ставка вклучува расходи за планираните службени патувања во земјата како и службените патувања во странство на Директорот и вработените во Агенцијата за пошти и тоа пленарни седници и работни групи организирани од Европскиот комитет за поштенска регулација (CERP), тематско

учество во работните активности на Европската група на поштенски регулатори (ERGP), соработка со Светскиот поштенски сојуз (UPU), учество на работни состаноци на Европската Комисија, учество на други меѓународни конференции и настани од областа на регулацијата на пазарот на поштенските услуги, билатерални посети на други национални регулаторни тела од областа на поштенските услуги, соработка со Министерството за јавни работи и транспорт на Шпанија во рамките на Твиниг проектот, како и учество на обуки, работилници и семинари во насока на јакнење на институционалните капацитети на Агенцијата за пошти.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 76,9%, како резултат на фактот што Агенцијата во 2020 година планира многу поактивно, со повеќе претставници, да учествува во работата на меѓународните организации, да ги зајакнува билатералните односи со други регулаторни тела од областа на поштенските услуги и да учествува и на други меѓународни настани, конференции, форуми и саеми поврзани со поштенските услуги. Исто така, за 2020 година планирано е и учеството на членови на Комисијата во меѓународните активности на Агенцијата, како и зајакнување на надзорот и контролата над давателите на поштенските услуги согласно Годишната програма за надзор.

- **Надоместоците на трошоци на работници (конто 414)** се планирани во износ од 800.000 денари согласно предвидените надоместоци во колективниот договор на Агенцијата за пошти. Оваа расходна ставка опфаќа исплата на парична помош во случај на смрт на вработен, смрт на член на семејно домаќинство, елементарни непогоди, регрес за годишен одмор и други надоместоци на вработените предвидени во Колективниот договор.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е помал во однос на планираниот износ во 2019 година за 9,1%.

- **Негативните курсни разлики (конто 415)** се планирани во износ од 8.000 денари и истите се јавуваат при приливи и одливи на девизни средства.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 3.000 денари, како резултат на поголемиот број на службени патувања во странство планирани во 2020 година.

- **Расходите за членарини (конто 416)** се планирани во износ од 5.000 денари и истите се однесуваат на трошоците за членарини на Агенцијата во Институтот за стандардизација на Република Северна Македонија. На оваа расходна ставка немаше планиран износ во 2019 година поради фактот што Агенцијата аплицираше за членство во Институтот на крајот од истата.

- **Расходите за интелектуални и други услуги (конто 417)** се планирани во износ од 5.970.000 денари и тие вклучуваат: расходи за хост за веб страната на Агенцијата, расходи за ревизија на финансиските извештаи за 2019 година од страна на независен ревизор, расходи за консултантски услуги за следење и

контрола на процесот на воведување на систем за посебно сметководство и алокација на трошоците на давателот на универзална услуга и за изработка на функционална анализа на Агенцијата, расходи за месечните надоместоци и надоместоците на трошоците на членовите на Комисијата на Агенцијата за пошти, кои вклучуваат патни трошоци и трошоци за користење на сопствено возило за службени цели, за 2020 година, пресметани во согласност со "Правилникот за плати и други надоместоци" и „Одлуката за определување на месечниот надоместок и надоместокот на другите трошоци на членовите на Комисијата", расходи за надоместоци врз основа на склучени договори за дело за потребите на Агенцијата, трошоци за истражување на потребите на корисниците на универзалната услуга, расходи за медицински прегледи, расходи за обуки за стручно усовршување, расходи за превод, расходи за ангажирање на работници преку Агенција за привремени вработувања и расходи за други услуги (фотографирање, монтажа и сл.).

Планираниот износ на оваа расходна ставка е помал во однос на планираниот износ во 2019 година за 10,1%, во најголем дел како резултат на фактот што во 2020 година не се планирани расходи за мерење на квалитетот на пренос на поштенски пратки кај давателот на универзалната услуга, обврска која ќе ја извршува давателот на универзалната услуга.

- **Останатите (други) расходи (конто 418)** се планирани во износ од 306.000 денари и со нив се опфатени: расходите за објавување на огласи, одлуки и информации за работењето на Агенцијата во дневните весници, расходи за набавка на стандарди од областа на поштенските услуги, трошоци за извршител при присилна наплата на доспеаните побарувања и расходи по основ на камати за задоцнето плаќање на обврските. Овие расходи се планирани во помал износ во однос на 2019 година за 17,3%.

- **Средствата за градежни објекти – уредување и адаптација (конто 440)** се планирани во износ од 560.000 денари согласно планираните потреби за одржување, уредување и адаптација на планираниот нов деловен простор на Агенцијата, како и на деловениот простор за потребите на надворешните експерти ангажирани во Твиниг проектот за јакнење на капацитетите на Агенцијата за пошти.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 340.000 денари или 154,6% како резултат на потребата за уредување и адаптација на новиот деловен простор планиран во Годишната програма за работа за 2020 година, во кој би било новото седиште на Агенцијата. Имено, во претходните години на оваа расходна ставка беа планирани расходи за одржување на постоечките деловни простории на Агенцијата, додека во 2020 година се планира уредување и адаптација на деловен простор кој Агенцијата би го закупила на почетокот на 2020 година.

- **Средствата за опрема (конто 441)** се планирани во износ од 1.264.000 денари и тие вклучуваат: опремување на деловните простории на Агенцијата со мебел, компјутерска опрема, компјутерски софтвер, службено возило, како и останата опрема за потребите на редовното работење за извршување на надлежностите и остварување на целите предвидени со Законот за поштенски услуги и Годишната програма за работа во 2020 година, а во насока на јакнење на институционалните капацитети на Агенцијата за пошти.

Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 75,8% поради фактот што во 2020 година Агенцијата планира набавка на ново службено возило за активностите за надзор и контрола над давателите на поштенски услуги, како една од најзначајните надлежности на Агенцијата, како и за службените патувања во земјата и странство. Имено, Агенцијата за пошти во моментов располага со две службени возила и тоа БМВ 318и од 1992 година кое не е во функција и не е регистрирано поради економската неисплатливост за негово сервисирање и одржувањеи Цитроен Ц1 од 2012 година кое е во одлична состојба, меѓутоа не ги задоволува во целост потребите на Агенцијата во делот на надзор над давателите на поштенските услуги како и службените патувања во земјата и странство. Набавката на новото службено возило е планирано да се реализира преку финансиска помош (донација), како еден од начините на финансирање на Агенцијата согласно Законот или преку меѓународните инструменти за помош и поддршка.

- **Расходите за плати (конто 460)** се планирани во износ од 17.235.000 денари. Расходите за плати ги вклучуваат платите на Директорот и 16 вработени во стручната служба на Агенцијата за пошти. Планираниот износ на оваа расходна ставка е поголем во однос на планираниот износ во 2019 година за 6,9%, поради фактот што во текот на 2019 година е зголемен бројот на вработени во Агенцијата за едно лице, а во текот на 2020 година, согласно Годишниот план за вработување планирани се и нови вработувања, унапредувања во рамките на Агенцијата и награда за вработените кои се оценети со оцена „особено се истакнува" согласно Колективниот договор на Агенцијата за пошти. Притоа не се менува Одлуката за утврдување на висината на вредноста на бодот за пресметување на основната плата на вработените во Агенцијата за пошти, која е одобрена од страна на Собранието на Република Македонија со Одлука бр. 08-1338/1 од 18.03.2015.

- **Расходите за даноци и придонеси кои не зависат од резултатот (конто 470)** се планирани во износ од 475.000 денари и истите вклучуваат расходи по основ на персонален данок за надоместоците кои се исплаќаат на Комисијата на Агенцијата за пошти, расходи по основ на персонален данок за надоместоците кои се исплаќаат на вработените согласно Колективниот договор и расходи за

персонален данок по основ на договори за дело и други исплати. Планираниот износ на оваа расходна ставка е еднаков со планираниот износ во 2019 година.

Врз основа на Споредбените показатели за планираните приходи и расходи може да се констатира дека за 2020 година Агенцијата за пошти со Финансискиот план предвидува реализација на вкупни приходи и вкупни трошоци во износ од 32.000.000 денари, износ кој е поголем во однос на планираниот износ за 2019 година за 8,5%. Ова поради фактот што во Годишната програма за 2020 година Агенцијата има планирано низа активности (закуп на деловен простор, уредување и адаптација на деловниот простор, опрема за новиот деловен простор, веб банер кампања, поголемо учество на претставници на Агенцијата на меѓународни состаноци и средби и доекипирање на стручната служба на Агенцијата) кои ќе предизвикаат поголеми расходи во однос на 2019 година, како и поради фактот што во 2020 година е планирана набавка на ново службено возило и услуги за изработка на функционална анализа, при што истите би се реализирале преку финансиска помош (донација) или преку меѓународните инструменти за помош и поддршка.

На страната на трошоците во Финансискиот план за 2020 година, во однос на планираните износи во Финансискиот план за 2019 година, може да се нотифицираат намалувања на следниве расходните ставки:

- Конто 400 – Потрошени материјали за 35,1%,
- Конто 403 – Други услуги за 38%,
- Конто 404 – Превозни – транспортни услуги за 14,3%,
- Конто 414 – Надоместоци на трошоци на работници за 9,1%,
- Конто 417 – Интелектуални и други услуги за 10,1% и
- Конто 418 – Останати други расходи за 17,3%.

Во Финансискиот план за 2020 година, во однос на Финансискиот план за 2019 година, еднаков износ на страната на трошоците е планиран на следните расходните ставки и тоа:

- Конто 401 – Потрошена енергија,
- Конто 410 – Провизија за платен промет,
- Конто 412 – Премии за осигурување и
- Конто 470 – Даноци и придонеси кои не зависат од резултатот.

Во Финансискиот план за 2020 година, во однос на Финансискиот план за 2019 година, поголем износ на страната на трошоците е планиран на следните расходни ставки:

- Конто 405 – Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација за 18,1%, како резултат на поголемите планирани расходи за реклама. Имено, во

2020 година Агенцијата за пошти планира веб кампања за подигнување на јавната свест на корисниците на поштенските услуги за правата кои законски им се загарантирани, како и за подобрување на визуелниот идентитет на Агенцијата за пошти. Веб кампањата ќе се реализира преку подготвување на веб-банер кој ќе биде поставен на повеќе национални интернет портали, два пати во текот на годината.

- Конто 408 – Наемнини за 850.000 денари, односно за планираниот износ за закуп на деловен простор за промена на седиштето на Агенцијата. Имено, поради фактот што деловните простории во кои моментално е сместена Агенцијата не можат во целост да одговорат на потребите за нормално деловно работење, на зголемениот број на вработени, како и на основните хигиенски потреби (тоалет и вода), Агенцијата планира закуп на нов деловен простор во Градскиот Трговски Центар кој би бил поголем, со основни хигиенски услови (вода и тоалет) и кој ќе придонесе и за подобрување на деловниот имиџ на Агенцијата како независно регулаторно тело основано од државата.Забелешките и недостатоците за моменталните деловните простории на Агенцијата се истакнати од страна на голем број на гости, претставници на Европската Унија и даватели на поштенски услуги кои имале средби и состаноци со претставници на Агенцијата, а се наведени и во извештаите од Твининг проектот во кои се истакнува дека деловните простории се неадекватни, недостасува просторија за состаноци, сопствен тоалет и вработените се поделени во три одделни деловни простории, при што се препорачува Агенцијата во рамките на своите можности да изнајде пососодветен деловен простор кој би и дал на институцијата подобар деловен имиџ. Оттука, иако во моментов Агенцијата е со седиште во три одделни деловни простории за кои не плаќа закуп согласно договорот со Градскиот Трговски Центар, за 2020 година е планиран закуп на друг деловен простор за кој би се плаќала закупнина, но со кој би се надминале горенаведените недостатоци.
- Конто 413 – Дневници за службени патувања и патни трошоци за 76,9%, како резултат на фактот што Агенцијата во 2020 година планира многу поактивно, со повеќе претставници, да учествува во работата на меѓународните организации, да ги зајакнува билатералните односи со други регулаторни тела од областа на поштенските услуги и да учествува и на други меѓународни настани, конференции, форуми и саеми поврзани со поштенските услуги. Исто така, за 2020 година планирано е и учеството на членови на Комисијата во меѓународните активности на Агенцијата, како и зајакнување на надзорот и контролата над давателите на поштенските услуги согласно Годишната програма за надзор.

- Конто 415 – Негативни курсни разлики за 3.000 денари, како резултат на поголемиот број на службени патувања во странство планирани во 2020 година.
- Конто 440 – Средства за градежни објекти – уредување и адаптација за 340.000 денари или 154,6% како резултат на потребата за уредување и адаптација на новиот деловен простор планиран во Годишната програма за работа за 2020 година, во кој би било новото седиште на Агенцијата. Имено, во претходните години на оваа расходна ставка беа планирани расходи за одржување на постоечките деловни простории на Агенцијата, додека во 2020 година се планира уредување и адаптација на деловен простор кој Агенцијата би го закупила на почетокот на 2020 година.
- Конто 441 – Средства за опрема за 75,8% поради фактот што во 2020 година Агенцијата планира набавка на ново службено возило за активностите за надзор и контрола над давателите на поштенски услуги, како една од најзначајните надлежности на Агенцијата, како и за службените патувања во земјата и странство. Имено, Агенцијата за пошти во моментов располага со две службени возила и тоа БМВ 318и од 1992 година кое не е во функција и не е регистрирано поради економската неисплатливост за негово сервисирање и одржувањеи Цитроен Ц1 од 2012 година кое е во одлична состојба, меѓутоа не ги задоволува во целост потребите на Агенцијата во делот на надзор над давателите на поштенските услуги како и службените патувања во земјата и странство. Набавката на новото службено возило е планирано да се реализира преку финансиска помош (донација), како еден од начините на финансирање на Агенцијата согласно Законот или преку меѓународните инструменти за помош и поддршка.
- Конто 460 – Вкалкулирани плати за 6,9%, поради фактот што во текот на 2019 година е зголемен бројот на вработени во Агенцијата за едно лице, а во текот на 2020 година, согласно Годишниот план за вработување планирани се инови вработувања, унапредувања во рамките на Агенцијата и награда за вработените кои се оценети со оцена „особено се истакнува“ согласно Колективниот договор на Агенцијата за пошти. Притоа не се менува Одлуката за утврдување на висината на вредноста на бодот за пресметување на основната плата на вработените во Агенцијата за пошти, која е одобрена од страна на Собранието на Република Македонија со Одлука бр. 08-1338/1 од 18.03.2015 и
- Контото 416 – Членарини не беше планирано во Финансискиот план за 2019 година.

Врз основа на член 73 став 3 од Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ број 158/2010, 27/2014, 42/2014, 187/2014, 146/2015, 31/2016, 190/2016, 64/2018, 248/2018 и 27/2019), Директорот на Агенцијата за пошти донесе

ГОДИШНА ПРОГРАМА ЗА ВРШЕЊЕ НАДЗОР

Агенцијата за пошти врши надзор над спроведување на Законот на поштенските услуги и прописите донесени врз основа на овој закон преку овластени раководни и стручни лица од Агенцијата, овластени со решение на директорот на Агенцијата. Во Агенцијата има 4 овластени лица за вршење на надзор- раководителите на Директорати.

Целта на надзорот над давателите на поштенски услуги е да се утврди евентуално постоење на неправилности во работењето на поштенските оператори, да се преземат мерки за нивно отстранување со што би се остварила крајната цел - подобрување на квалитетот на поштенските услуги, полесен пристап на корисниците до услугите, како и целосно спроведување на Законот за поштенските услуги.

Овластените лица се должни да ги известат давателите на поштенски услуги во кои ќе се врши надзорот за денот, времето и содржината на надзорот согласно оваа Програма.

Согласно член 76 од законот, надзорот ќе се спроведува како:

1) <u>редовен надзор</u> кој опфаќа надзор над спроведувањето на овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон врз основа на годишната програма за вршење надзор;

2) <u>вонреден надзор</u> кој по правило се врши ненајавено, врз основа на поднесена иницијатива од корисници или даватели на поштенски услуги, како и во случај на сомневање на овластеното лице (по службена должност) и

3) <u>контролен надзор</u> кој се врши по истекот на рокот определен во решението донесено од страна на директорот на Агенцијата, при што овластеното лице при утврдување на фактичката состојба ќе констатира дека субјектот на надзорот:

- постапил по решението во целост;
- делумно постапил по решението, или
- не постапил по решението.

РЕДОВЕН НАДЗОР

Предмет на редовен надзор во 2020 година ќе бидат давателите на поштенски услуги кои по хронолошки ред од формирањето на Агенцијата, имаат добиено Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги.

Реден број	Назив	Давател на поштенски услуги од	Време на спроведување на надзорот
1.	КАРГО ЕКСПРЕС ДООЕЛ БИТОЛА	12.12.2008 година	Прв квартал (февруари, март)
2.	ДХЛ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ	12.12.2008 година	Прв квартал (февруари, март)
3.	ИН ТИМЕ МК БПС ДОО СКОПЈЕ	12.12.2008 година	Втор квартал (април, мај, јуни)
4.	ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ (поранешен назив ТНТ Експрес Македонија)	12.12.2008 година	Втор квартал (април, мај, јуни)
5.	РСЕ ОПТИМА Вите ДООЕЛ СКОПЈЕ	12.12.2008 година	Втор квартал (април, мај, јуни)
6.	ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ	26.05.2009 година	Втор квартал (април, мај, јуни)
7.	БРЗА ПРАТКА	30.04.2010 година	Трет квартал (јули, август, септември)
8.	ДЕЛЦО ДООЕЛ СКОПЈЕ	24.08.2011 година	Трет квартал (јули, август, септември)
9.	ЈОКАМ ПОШТА 2011 СКОПЈЕ	23.01.2012 година	Трет квартал (јули, август, септември)
10.	МЕРЏАНОСКИ ТП ТЕТОВО	30.06.2012 година	Четврти квартал (октомври)
11.	АД ПОШТА НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА - СКОПЈЕ	14.05.2014 година	Четврти квартал (ноември)

Агенцијата за пошти со Одлука за определување давател на универзалната услуга во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај од 14.05.2014 година, на АД Пошта на Северна Македонија – Скопје (тогаш АД за поштенски сообраќај Македонска пошта Скопје) и ја продолжи Индивидуална дозвола со неограничено времетраење.

Воедно, ќе се анализира кои даватели на поштенски услуги ***не доставуваат редовно податоци и информациии*** и врз таа основа кај истите ќе се направи надзор и увид, со цел да се утврдат и отстранат проблемите за нивно доставување. До 1 март 2020 година треба да бидат доставени податоци од даватели на поштенски услуги за период од 1 јули до 31 декември 2019 година. По тој основ, Агенцијата ќе ги потсети сите даватели на поштенски услуги во јануари 2020

година за исполнување на обврската за доставување на податоци и запазување на рокот за доставување.

Воедно, се планира во текот на 2020 година да се изврши увид кај давателите на поштенски услуги за начинот на водење евиденција за пратките и услугите како и исполнување на обврските за давање на податоци и информации.

Евиденцијата вклучува внесување адресни податоци за испраќач и примач во потврдите (адресниците) за услугите за препорачаните и пратки со означена вредност, во моментот на прием на пратките, задолжително евидентирање на податоци за идентификација на испраќачот по име/назив и адреса, за услугите за поштенски пратки со откупнина.

ВОНРЕДЕН НАДЗОР

Вонредниот надзор ќе биде вршен ***согласно укажаната потреба, односно по поднесена иницијатива од корисници или даватели на поштенски услуги.***