



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Обраќање на директорката Билјана Аврамоска Гореска – Рекапитулација 2021 година

Со задоволство можам да забележам дека извонредните заложби на Агенцијата и на Комисијата и вработените и секако мојот личен придонес резултираат со значителен степен на реализирани активности, значителен број на донесени стратешки документи, извештаи и анализи кои се однесуваат на регулација и развој на поштенскиот пазар.

Дозволете ми накратко да се осврнам на тоа што Агенцијата го работеше во годината што изминува.

Лиценцирање - Во насока на креирање амбиент за фер конкурентски натпревар во интерес на сите учесници, ги подигнавме стандардите за издавање на Општо овластување во насока на задолжително брендирање на возилата и поседување на службена легитимација т.е. идентификација која служи за докажување на службеното својство и за која има обврска да се покаже при доставата на поштенските пратки.

Агенцијата за пошти, со својата експертиза во постапките по нотификација им помагаше советодавно на барателите на лиценци, придонесувајќи на тој начин за нивно добро позиционирање уште на самиот старт на пазарната трка, меѓутоа и за потребата од почитување на законските прописи и регулаторни мерки.

Во текот на 2021 година Агенцијата за пошти постапуваше по 88 управни предмети од своја надлежност, од кои 86 се решени, што значи имаме реализација од 97 %, и тоа се предмети за утврдување на годишен надоместок за давателите на поштенски услуги, предметите поврзани со лиценцирање, предмети поведени по нотификација за издавање или промена на Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги, и предмети поведени по службена должност за одземање на дозволите на неактивните даватели.

Состојбата со лиценцирани даватели на поштенски услуги заклучно со денот на одржување на јавниот состанок е следна:

- 43 правни лица со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги, и
- АД Пошта на Северна Македонија – Скопје со индивидуална дозвола за обезбедување на универзална услуги.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Или вкупно 44 даватели на поштенски услуги

23 од давателите, поштенските услуги ги нудат низ целата територија на државата, од кои 9 имаат дозвола за работа и во меѓународен сообраќај, додека останатите 21 се на одредено географско подрачје (со локално значење).

Споредбено - Во 2019 година имавме 10 нови даватели на поштенски услуги, во 2020 - 6, додека во 2021 година 8 нови даватели на поштенски услуги.

Во 2021 година 5 даватели на поштенски услуги го изгубиле статусот и се избришани од регистарот, во 2020 година такви биле 6, а во 2019 година 3.

Регистарот на даватели на поштенски услуги кој го води Агенцијата редовно се ажурира и е лесно достапен на веб страницата и можат слободно да пристапат сите корисници со цел да добијат точна и целосна информација за тоа дали правниот субјект од кој добиле понуда за достава на поштенски пратки поседува дозвола за работа и следствено на тоа дали нивните пратки се сигурни.

Заштита на корисници - Во изминатиот период Агенцијата работеше на подготовка на повеќе пишани материјали кои на корисниците на поштенските услуги им го олеснуваат пристапот до информации, односно кои информации, податоци и писмени докази се неопходни и треба да ги достават и приложат при поднесување на претставката. За таа цел изработени се **Прирачник за поднесување на управен приговор до Агенцијата за пошти и Прирачник за поднесување на претставки и предлози до Агенцијата за пошти, кои се објавени на веб страницата на Агенцијата.**

Подготвена е кратка брошура ***“Е-трговија и сигурна достава на поштенски пратки”*** која ги содржи основните информации кои имаат за цел да ги информираат корисниците на поштенските услуги како до сигурна достава на нивните поштенски пратки.

Агенцијата за пошти во соработка со Организација на потрошувачите на Македонија преку Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје изработи брошура за ***“Правата и обврските на корисниците на поштенските услуги”***.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Завршиме две промотивни видеа – едното кое имаше за цел да информира, едуцира и да ја подигне свеста на корисниците т.е. граѓаните за остварување на нивните права - *“Дознај ги своите права“* (која ја промовиравме на почетокот на годинава) и промотивно видео *“Зошто треба да се користат лиценцирани даватели на поштенските услуги“*, кое ќе имате ексклузивна можност да го погледнете за кратко.

И ако изминатите години велевме дека причините за малиот број на преставки се лоцирани во ниската свесност за проблемот и недоволната информираност на корисниците на услугите, сега можеби нескромно но овој напредок, го препишеме на активностите и заложбите на Агенцијата за пошти кои беа во насока на подигање на јавната свест и информираност.

Само за илустрација во 2019 година поднесени се вкупно 31 преставки, во 2020 година – 34, додека во 2021 година поднесени се 48 преставки од кои 39 од физички лица, 9 од правни лица. Најголем дел од претставките (16) се однесуваат за услугите на националниот давател АД, Пошта на Северна Македонија. Во нив, корисниците се жалеа на доставата на пратките - конкретно за нередовна достава или за неуредна достава на пратки.

32 преставки се однесуваат на услугите на другите даватели на поштенски услуги. Тие се однесуваа за проблеми со доставата, повеќето за оштетување на пратки, за пречекорување на рокот на достава, за статусот на пратките кои не се доставени и сл. Исто така, граѓаните реагираше и за високите царински трошоци кои се наплатуваат од страна на давателите кои работат во меѓународниот сообраќај.

Либерализација - “Пазарот на поштенски услуги беше накратко отворен за целосна конкуренција на 1 јануари 2021 година, кога беше укинат поштенскиот монопол. Меѓутоа, на 14 јули 2021 година, беше воведена законска измена со која се уназади отворањето на пазарот и со која последователно се врати поштенскиот монопол. Новиот датум за целосно отворање на пазарот повторно е одложен за 1 јануари 2022 година. Уназадувањето на отворањето на пазарот и обновувањето на монополот не само што не е во согласност со обврски во Спогодбата за стабилизација и асоцијација која ја обврзува Северна Македонија да ги преземе неопходните чекори за прогресивно усогласување, а не уназадување, на националното законодавство со правото на ЕУ, туку



создава правна неизвесност за деловните субјекти, операторите и граѓаните“.¹

Агенцијата за пошти, во континуитет, дава мислења и укажува, со цел промовирање на конкуренцијата и отварање на пазарот на поштенски услуги, неопходно е укинување на резервираните поштенски услуги.

Следење и анализа - Го следевме развојот на поштенскиот пазар, обезбедувавме редовно ажурирани информации, совети и препораки и до давателите на поштенските услуги и до корисниците, насочени кон обезбедување на поштенски услуги.

Агенцијата за пошти како независно регулаторно тело од областа на поштенските услуги, во делот на следење и анализа на пазарот односно дефинирање на критериуми и спецификации при спроведување на истражувања од нејзина надлежност, во текот на 2020 година за прв пат преку независна компанија направи “Истражување за потребите на корисниците на универзалната услуга“. Резултатите од истражувањето беа презентирани и објавени на веб страницата на Агенцијата во првиот квартал од оваа година.

Агенцијата за пошти следејќи ги потребите на корисниците и на давателите на поштенски услуги, од оваа година започна со изготвување на Статистички извештај во јуни во тековната година за изминатата година, со цел согледување на резултатите од работењето на поштенскиот пазар и овозможување навремено планирање на идните активности на сите чинители на пазарот. Значи Статистичкиот извештај за 2020 година беше презентираан во јуни 2021 година, што претставува голем исчекор и во европски рамки, отстапувајќи од вообичаената практика тоа да го прави на крајот на година, се со цел а имајќи во предвид дека овие статистички податоци се клучни, да развиеме подобар систем на регулација и за да создаваме соодветни политики кои ќе бидат реални и ќе се базираат на вистинската слика за поштенскиот сектор.

Статистички податоци - Би сакала да дадам посебен акцент на следното: Да се има точни и споредливи информации за поштенскиот пазар и неговиот развој е од суштинско значење за нас како регулаторно тело, бидејќи така може да се осигура дека Агенцијата ефикасно ги извршува своите регулаторни должности и ја промовира конкуренција.

¹Извештај на Европската комисија за Северна Македонија за 2021 година
<https://www.sep.gov.mk/data/file/Pregovori/North-Macedonia-Report-2021-%D0%9C%D0%9A2.pdf>



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Поштенската директива утврдува дека националните регулаторни тела треба да ја следат еволуцијата на поштенскиот пазар преку собирање конкретни информации, со цел да ги извршуваат своите регулаторни задачи.

Поштенската директива и законот ни дава овластување да бараме информации од давателите на поштенски услуги. Оттаму инсистираме на навремено доставување на Извештаите, во спротивно ќе следи прекршок за давател на поштенски услуги, ако не дава на располагање информации и финансиски податоци на Агенцијата заради извршување на нејзините надлежности, што веќе беше случај со еден давател.

Донесен е нов Правилникот за видовите на финансиски податоци и информации поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги и начинот на нивното доставување до Агенцијата и Извештаи за обезбедување на поштенски услуги. Следејќи ги измените кои настануваат на пазарот на поштенските услуги како резултат на развој на ИТ технологијата, на потребите на корисниците и на променетите услови за работа на давателите на поштенски услуги, беше неопходно воведување на дополнителни категории на услуги во Извештаите, како што се пратките со откупнина, и пратки кои потекнуваат од е-трговијата.

Изготвивме Анализата за состојбата на пазарот за поштенски услуги која покажа кои **6 приватни даватели на поштенски услуги**, ја креираа понудата на поштенскиот пазар во 2020 година. т.е. имаа најголем удел на пазарот на поштенски пакети во внатрешниот поштенски сообраќај поштенскиот пазар.

Агенцијата ги анализараше посебните аспекти и критериуми пропишани за добивање попусти на единечните цени одобрени од регулаторот, кои се уредени со Правилник за посебни цени и попусти на поштенски услуги во рамки на универзална услуга донесен пролетта 2020 година. Се анализираа и измените на истиот Правилник, кои Управниот одбор на АД Пошта на Северна Македонија ги донел во текот на месец март 2021 година.

Надзор - Оваа година, Агенцијата согласно своите надлежности, изврши 9 надзори, од кои 3 редовни и 6 вонредни надзори.

За редовните надзори составени се записници со наоди и дадени се насоки за подобрување на работата на субјектите. При вонредните надзори, овластените лица за надзор кај 5 од субјектите констатирале



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

прекршоци и против сторителите правни лица и нивните управители се поведени прекршочни постапки пред Основниот кривичен суд во Скопје.

Со цел заштита на пазарниот интегритет и намалување на можните злоупотреби и измами на “дивите даватели на поштенски услуги“, Агенцијата го зајакна следењето на активностите на терен и на социјалните мрежи и навремено преку известувања до јавноста и до надлежните институции, реагираше на појавите на неовластено нудење на поштенски услуги од страна на нелиценцирани субјекти и најразлични интернет платформи.

Заради обидите на лиценцираните даватели на поштенски услуги да го намалат врз себе притисокот од нерегистрираните е-трговци, во годината која изминува Агенцијата бележи најголем број на т.н., „диви даватели“. Во борбата со сивата економија и нелојална конкуренција во поштенскиот сектор, Агенцијата успеа да открие и лоцира неколку од нив, а санкционираше 4 правни лица.

Донесувањето на значаен број на стратешки документи е една од придобивките, која Агенцијата ја постигна во своето работење.

Донесени документи - Донесена е *Стратегијата за спречување на корупција и судир на надлежности на Агенцијата за пошти за периодот 2022 -2024 година* и *Акциски План за нејзино имплементирање, објавени на веб страницата на Агенцијата.*

Стратегијата се очекува да генерира нови механизми, практики, капацитети и вештини во Агенцијата за имплементација на антикорупциските закони, етичкиот кодекс, релевантните политики и процедури кои овозможуваат заштита на институционалниот и интегритетот на вработените во поштенскиот сектор, генерално. Во тој контекст донесена е и интерна процедура за јавни набавки.

Основниот принцип на Агенцијата за пошти е **јакнење на интегритетот преку нулта толеранција** на кое било коруптивно однесување.

Во март 2021 година донесен е Годишен извештај за работата на Агенцијата за 2020 година.

Донесена Годишна програма за вршење на надзор во 2022 година.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Донесена Годишна програма за работата на Агенцијата за пошти за 2022 година.

Донесен Годишен план за вработување за 2022 година.

Изработени се три Квартални извештаи и истите се усвоени од страна на Комисијата на Агенцијата за пошти.

Во подготовка е Стратешкиот план на Агенцијата за пошти за периодот 2022-2024 година, кој ќе биде донесен во јануари, 2022 година.

Одржани 18 состаноци Комисијата на Агенцијата за пошти.

Во насока на зголемување на транспарентноста, се и 2 јавните состаноци кои ги организиравме, на кои Агенцијата информира за своите завршени и идни активности од делокругот на целокупното работење на Агенцијата.

На чекор сме до добивање на ISO 9001:2015 сертификат и одржување на системот за менаџмент со квалитет.

Завршени 16 јавни набавки од вкупно 22 - 72% реализација

Извршена е наплата на годишните надоместоци од 43 даватели или (91%), годишниот надоместок го нема во целост уплатено 1 давател (2%), а во постапка за присилна наплата пред извршител се 4 даватели (7%).

Агенцијата за пошти започна соработка со UNODC -Канцеларијата на Обединетите нации за дрога и криминал. Иницијативата за соработка дојде од страна на Програмската канцеларија во Северна Македонија за борба против дрога, корупција и огнено оружје, составен дел на мрежата на UNODC, со цел вклучување на дел од поштенскиот сектор во актуелниот проект на UNODC за откривање на илегална трговија преку поштенски пратки, пред се мало и лесно оружје, негови делови и компоненти, муниција и експлозиви.

Во 2021 година се работеше на активностите поврзани со TAIEХ проектот за подобрување на капацитетите на Агенцијата за пошти во делот на анализа на пазарот на поштенските услуги, во соработка со Секретаријатот за европски прашања при Владата на Република Северна Македонија и Делегацијата на Европска Унија во Скопје и очекуваме да го финализираме наредната година.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

На полето на меѓународната соработка, Агенцијата за пошти преку свои претставници континуирано виртуелно, со физичко присуство или во хибриден формат, учествуваше на состаноците на работните групи на Европскиот Комитет за поштенска регулација, ЦЕРП како и на редовниот конгрес на СПС каде меѓу другото се избра и нов Ген.директор и зам.ген.директор.

Спомнавме дека приватната конкуренцијата која го покрива со поштенски услуги подрачјето на целата држава, во 2021 година ја сочинуваат 23 компании, од кои девет со различен интензитет и обем работат и во меѓународен поштенски сообраќај.

Карактеристично за голем дел од конкуренцијата е дека главно е позиционирана на пазарите на поштенски пакети. Сите 23 имаат централизирани оперативни процеси, со сопствени логистички и сортинг центри во главно во Скопје, со употреба на



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

технологија за евиденција и можност за следење на пратките. Дванаесет од компаниите располагаат со вкупна мрежа од над 210 канцеларии за прием и достава низ градовите од републиката. Останатите единаесет немаат сопствена мрежа, но или работат по мрежни модели на принцип на соработка со други фирми -агенти (т.н. договорни пошти) или со пристап во мрежите на другите даватели. Од нив ретки се и обично помалку ефикасни во првите години од пробивот на пазарите, оние кои работат исклучиво со возила и без мрежа за достава во т.н. „ последна милја“.

За разлика од приватната конкуренција, пазарниот удел во услугите за домашни пакети на националниот оператор и по вредност и по обем е далеку под потребните 10% за регулаторни анализи од аспект на релевантни пазари и конкуренција. За соодветно позиционирање на пакетските услуги како растечки и профитабилен сегмент од поштенскиот бизнис, нашите препораки се во насока на брза и неопходна модернизација, иновации и технолошки развој во процесите, услугите и дистрибутивните системи кај АД Пошта на Северна Македонија.
