



Анализа на капацитетите на новите даватели на поштенски услуги 2021- 2023 година

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ

Вовед

Конкуренцијата е моторот на напредок на економијата и без исклучок претставува силен поттик за развој на пазарните услови во едно општество. Конкуренцијата во поштенскиот сектор секаде ги има истите атрибути на функционалност, истовремено е поддршка за бизнисите и за владите, а за граѓаните носи бројни социјални придобивки. Нашата домашна конкуренција не е исклучок.

Кога сакаме историски да се осврнеме на тоа што го одбележа македонскиот поштенскиот сектор во последните 15 години, мора да ги кажеме двете клучни тенденции:

- драстично намален вкупен обем на услуги за испорака, и
- раст на услугите за пакети воден од развојот на конкуренцијата.

Побарувачката за поштенски услуги за сегментот писма и весници нагло опадна поради нивната подложност на е-супституција.

Но од друга страна, сегментот на домашни B2C услуги за пакети особено доминантно го развија домашните лиценцирани даватели на поштенски услуги, кои имаат приближно 99% пазарен удел во вкупниот обем за пакети.

Оваа анализа има задача да „ги пронајде„ потенцијалите за дополнителен раст во поштенскиот сектор и компетитивните предности на новите 8 даватели на поштенски услуги кои добија Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги од Агенцијата во последните 3 години.

Експертизата на еден сублимиран начин покажува со кои капацитети правните субјекти ја започнале економската активност и колку во меѓувреме се развиле, вклучувајќи и некои индикатори за вкупните зафаќања на оваа група даватели на поштенски услуги на поштенскиот пазар.

Методологија

Анализата е направена врз основа на податоци за капацитетите на 8 нови даватели на поштенски услуги кои добиле Општо овластување за обезбедување на различен вид локални, национални и меѓународни поштенски услуги во 2021 година, 2022 година и 2023 година. Податоците се добиени од давателите, но истовремено се користени дополнителни податоци прибавени при вршење редовни и вонредни надзори кај некои од овие даватели. За капацитетите на давателите на почетоците, користени се податоци од службените списи на Агенцијата, прибавени во постапките за лиценцирање на давателите.

Анализирани се податоците за:

- 2 даватели со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги на одредено географско подрачје - **ПОШТА ПЕШТАН ДООЕЛ Охрид и СИТИ ЕКСПРЕС Битола;**
- 4 даватели кои обезбедуваат поштенски услуги на целата територија на државата- **КОЛПОРТЕР Скопје, МИК – МИК ДООЕЛ Скопје, ВИА ПОСТ ДООЕЛ Скопје и ТЕЛКО ИНВЕСТМЕНТ ГРУП ДООЕЛ Прилеп, и**
- 2 даватели **Б-ПОСТ ДООЕЛ Скопје подружница Б ПОСТ Скопје и ГЕНИКИ ТАХОДРОМИКИ СМ ДОО Скопје** кои имаат Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај.

За потреби на овој извештај се анализираше состојбата при започнување споредено со состојбата во октомври 2023 година, врз основа на податоците за капацитетот на поштенските мрежи изразен во простории, организација и опрема, возила и вработени.

Остварениот обем на услуги и приходи во 2022 и првото полугодие од 2023 година исто така се дел од индикаторите кои се анализираа.

Цели

Во анализата се нотирани состојбите кај новата конкуренција на почеток и сега, потенцијалот за нивен натамошен раст, додека за регулаторни потреби на Агенцијата се проверуваше и функционалноста на издадените Општи овластувања.

Анализата како дополнителна задача, ја провери премисата дека за „успешен мрежен бизнис е потребна добро организирана поштенска мрежа од капацитети и организација на давателот на услуги“.

Постојаната проверка на овие премиси има двојна намена, дава потребни информации за инвестициони одлуки на давателите и му служи на регулаторот за поставување стандарди во секторот.

Податоците за резултати и постигнувањата во обем и во приходи на давателите на услуги, служат само за потврда на наодите за улогата на организирани капацитети.

КАПАЦИТЕТИ НА ПОШТЕНСКАТА МРЕЖА

1. Почетоци и развој

Во постапката за лиценцирање, 7 од 8-те даватели на поштенски услуги својот бизнис модел планирале да го започнат само со по еден главен сортинг центар и единица за прием и достава, а само 1 давател- Колпортер започна со дополнителни 10 сортинг бази по градовите.

За Пошта Пештан Експрес Охрид и Сити Експрес пошта Битола кои обезбедуваат поштенски услуги локално на ограничено географско подрачје во местото на седиштето со околните општини, поштенска мрежа со 1 точка за пристап е доволна.

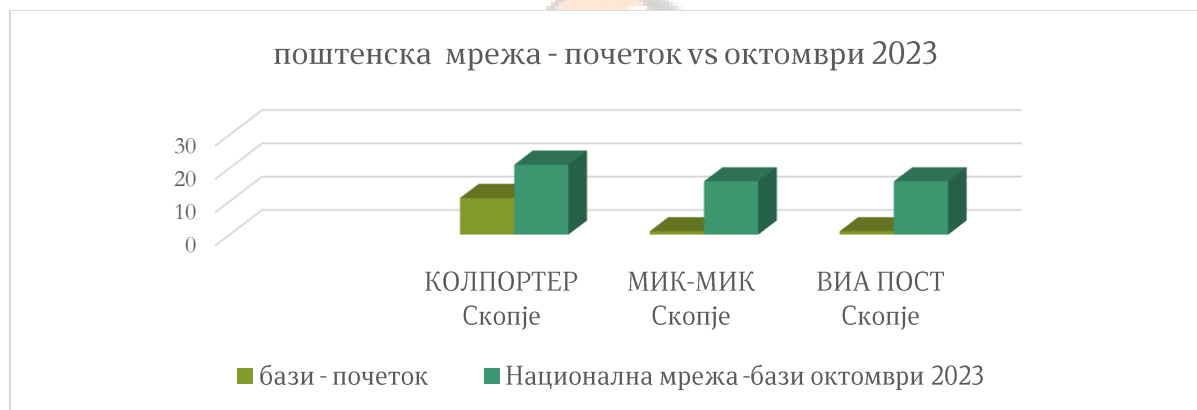
Давателите кои добија Општо овластување за обезбедување поштенски услуги на целата територија на државата, аплицираа со централизиран

бизнис модел со еден главен сортинг центар во Скопје и планирани рути за дистрибуција и достава со возила кои поаѓаат од Скопје.

Од нив само давателот на поштенски услуги Колпортер започна со 10 подизведувачи-физички лица за прием и достава по градовите, а давателот Геники имаше 1 објект плус во друг град.

Возилата на давателите, вкупно 62 на почеток, беа планирани и за дистрибуција по рути и за сортинг бази по градовите и како возила за прием /достава по адреси.

Во меѓувреме 3-ца од давателите се проширија и развија нова мрежа од вкупно 53 сортинг бази по градовите.



Давателот на поштенски услуги Б Пост трета година по ред остана да го одржува истиот модел со еден главен сортинг центар во Скопје и возила за прием и достава, без објекти и без подизведувачи по градовите.

Давателот на поштенски услуги Геники Тахидромики СМ исто така не ја прошири мрежата, задржувајќи го почетниот модел за обезбедување поштенски услуги со пристап во мрежа на друг лиценциран давател, но е без значителни резултати во обем на услуги.

Давателот на поштенски услуги Телко Инвестмент Груп се стекна со Општо овластување на почетокот на 2023 година и до сега нема проширување на мрежата.¹

2. Проширување на мрежата

За следење на растот на мрежите на сите 8 даватели како почетен податок² збирно се анализирани податоците за годината кога им е издадено Општо овластување- 2021 година, 2022 година или 2023 година.

Поштенските мрежи во октомври оваа година покажуваат раст за 32,2% во однос на почетоците.



Најголемо проширување на поштенската мрежа од 1 главна база на почетокот до 16 сортинг бази во октомври 2023 година, имаат давателите Мик Мик и Виа Пост³.

3. Сопствени пошти vs договорни пошти со подизведувачи

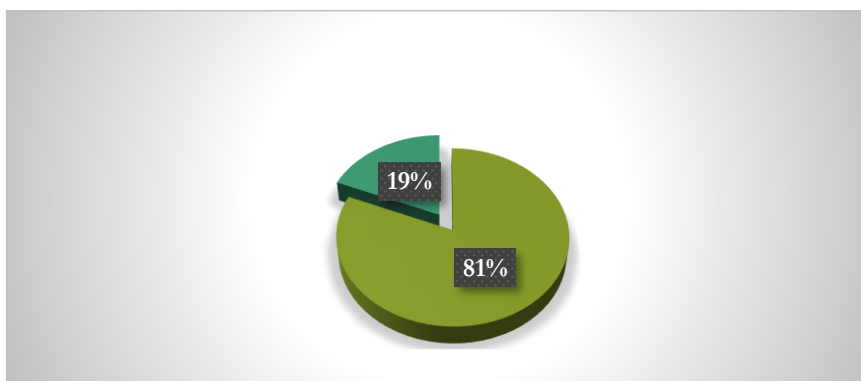
Вкупната бројка на главни сортинг центри и бази за прием и достава по градовите, во поштенските мрежи на 8-те даватели изнесува 59.

¹ Телко Инвестмент Груп се уште не започнал да обезбедува поштенски услуги и неговата дозвола ќе биде предмет на преиспитување следната година

² Не се сите даватели присутни на поштенскиот пазар полни три години

³ До изготвувањето на овој извештај Виа пост затвори 2 од базите во 2 града.

За подобра организација, поголема продуктивност и ефикасност давателите на поштенски услуги преферираат да воспостават сопствена мрежа со сопствени вработени и возила. За таа цел инвестираат во развој на мрежата и освен главниот сортинг центар во Скопје, во процесот организираат и сортинг бази сместени по градовите низ државата.



Сопствени сортинг центри и бази по градовите се 48 или 81% , но не секоја база се користи исклучиво за поштенски услуги (такви се 9 бази).

19% или 11 од сортинг базите на давателите се организирани во договор со надворешни соработници по градовите. Физички лица –договорни поштари се 10 и сите се подизведувачи на давателот Колпортер, а само давателот Мик-Мик за подизведувач има ангажирано 1 правен субјект како договорна пошта.



Сортинг базите се распоредени во поголемите градови низ државата, а во 14 од градовите Тетово, Гостивар, Кичево, Струга, Охрид, Битола, Прилеп, Куманово, Велес, Штип, Кочани, Струмица, Кавадарци и Гевгелија, бази имаат сите даватели.

4. Локални и национални мрежи

Од вкупно 8 даватели на поштенски услуги, 2-ца даватели обезбедуваат поштенски услуги локално во Охрид и во Битола со околните населени места и 2-та користат по еден објект како база за прием, сортинг и достава.

6 даватели, имаат национални мрежи низ целата територија на Република Северна Македонија и освен во Скопје обезбедуваат поштенски услуги во 17 други градови со околните населени места. Нивните национални мрежи се разликуваат.

Најголемиот број од базите - 53 се воспоставени од 3-ца даватели⁴.



Останатите 3 давател⁵ со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги низ целата територија на Република Северна Македонија користат 4 бази.

⁴ Колпортер, Мик-Мик и Виа пост

⁵ Б-Пост има 1 главен сортинг центар во Скопје; Геники има 2 бази и пристап во мрежа на друг поштенски оператор, а Телко се уште не започнал со работа.

Од нив давателот Б-Пост се уште работи со почетниот бизнис модел - без објекти и без бази по градовите. Доставата низ државата ја врши со 20 возила.

5.Објекти за сортирање vs сортинг база во возило

За целите на ова поглавје беа разгледани 5 даватели на поштенски услуги со Општо овластување за цела територија на Република Северна Македонија и тоа: Б Пост, Колпортер, Геники Тахидромики, Виа Пост и Мик Мик.

Телко Инвестмент Груп кој доби Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги во март 2023 година не е предмет на разгледување од причина што се уште не започнал со работа.

Пет давателите на поштенски услуги користат вкупно 23⁶ објекти за главни сортинг центри, единици за прием и достава или сортинг објекти кои што претежно се изнајмени⁷. Споредбата со почетокот кога вкупно биле 6 објекти, покажува извонреден пораст од скоро 3 пати на објектите кои се користат при обезбедувањето на поштенски услуги.

Останатата мрежа на овие 5⁸ даватели на поштенски услуги ја сочинуваат 33⁹ сортинг бази без објекти. Во нив работат локални курири кои таму живеат, а се вработени или на друг начин работно ангажирани од давателот на поштенски услуги. Сите се опремени со службени возила¹⁰ од давателот на поштенски услуги.

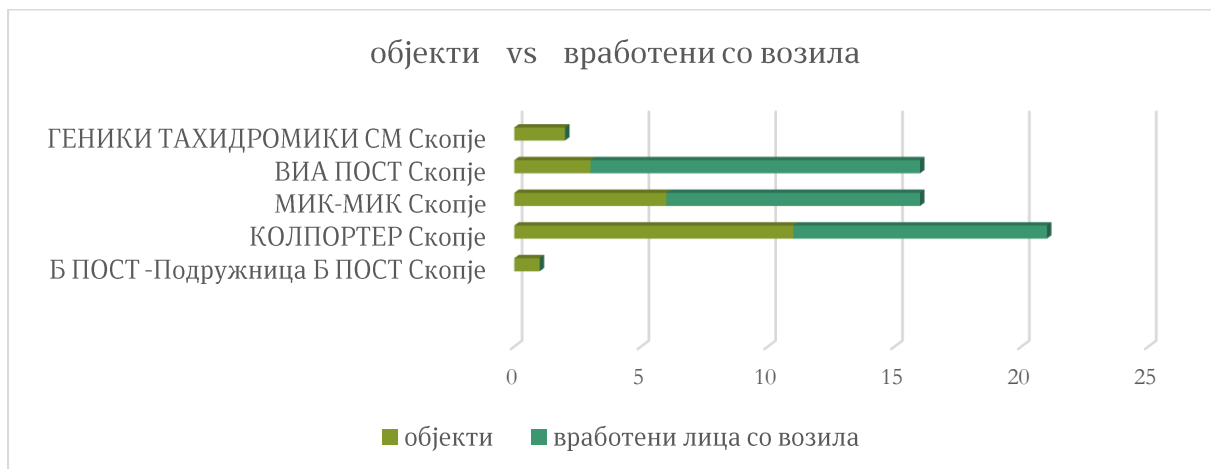
⁶ До изготвување на овој извештај, Виа Пост затвори 2 сортинг објекти и бројката се намали на 21.

⁷ Мик Мик користи објект на друг правен субјект како договорна пошта во еден град.

⁸ Од нив само Б Пост нема сортинг бази по градовите

⁹ До изготвување на овој извештај, бројката на бази без објекти се зголеми за 2 бази на Виа Пост.

¹⁰ Во 1 своја база Колпортер има ангажирано физичко лице курир кој користи сопствено возило.



Заради оптимизирање на трошоците и заради поштенските текови кои се воглавно во правец од Скопје кон градовите во внатрешноста, давателите во голем дел се уште одржуваат поштенска мрежа без објекти по градовите, со свои вработени и возила.

Овие 5 даватели на поштенски услуги обезбедуваат воглавно услуги за пакети и нивниот вкупен пазарен удел во сегментот пакети на слободниот пазар во 2022 година по остварен обем изнесува 4,5 %.

Прогнозите за 2023 година базирани на резултатите од првите 6 месеци од годината се дека истите, со сигурност ќе го дуплираат обемот на остварени услуги.

6.Електронски систем за деловна евиденција на поштенски услуги и пратки

Еден од законските услови за добивање Општо овластување е апликантот за Општо оластување да докаже дека располага со минимум капацитети по однос на техничка опременост и оспособеност на правниот субјект.

Воспоставен систем за деловна евиденција на поштенски услуги и пратки е клучниот елемент за оценка на техничката опременост за обезбедување поштенски услуги. Од страна на Агенцијата за пошти се бара од давателот да биде вака опремен заради неопходноста од регистрирање на услугите за писма (кај препорачани и услуги со означена вредност) и услугите за пратки кои содржат стоки и предмети (поштенски пакети) при што пратката добива уникатен број, бар код или QR код. Со помош на кодот се следат фазите и

операциите од почеток до крај, се врши внатрешна контрола на процесите и истиот содржи важни податоци за регулаторен надзор.

Следствено, потребна е и минимум професионална оспособеност на кадарот за работа во системот за деловна евиденција, заради бележење и следење на оперативните процеси од прием до достава.

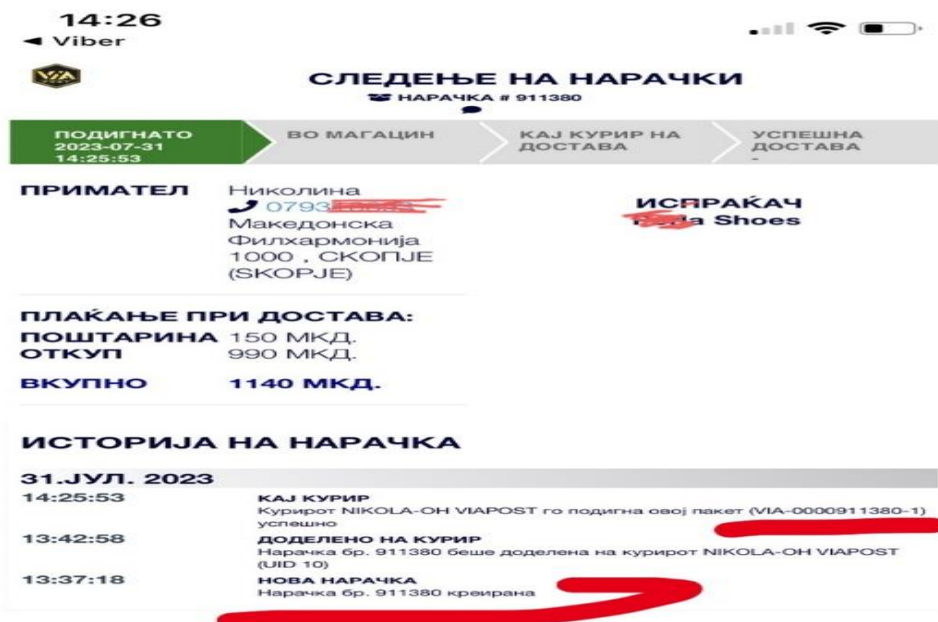
Сите даватели започнуваат со воспоставен систем за деловна евиденција на услугите и пратките со физички и електронски пристап, опремени со фиксни и мобилни уреди за вработените. Функционалностите на системите се разликуваат зависно од бизнис моделот и услугите за кои добиле Општо овластување.

Како што добиваат нови клиенти, давателите го развиваат и системот за евиденција и неговите функционалности, согласно потреби на клиентите за динамични и флексибилни услуги. Со поголемите испраќачи на пратки од е-трговијата се прави поврзување на двата системи со API, ИТ алатка за интеграција и размена на податоци за нарачките и поштенските пратки меѓу е-трговецот и поштата.

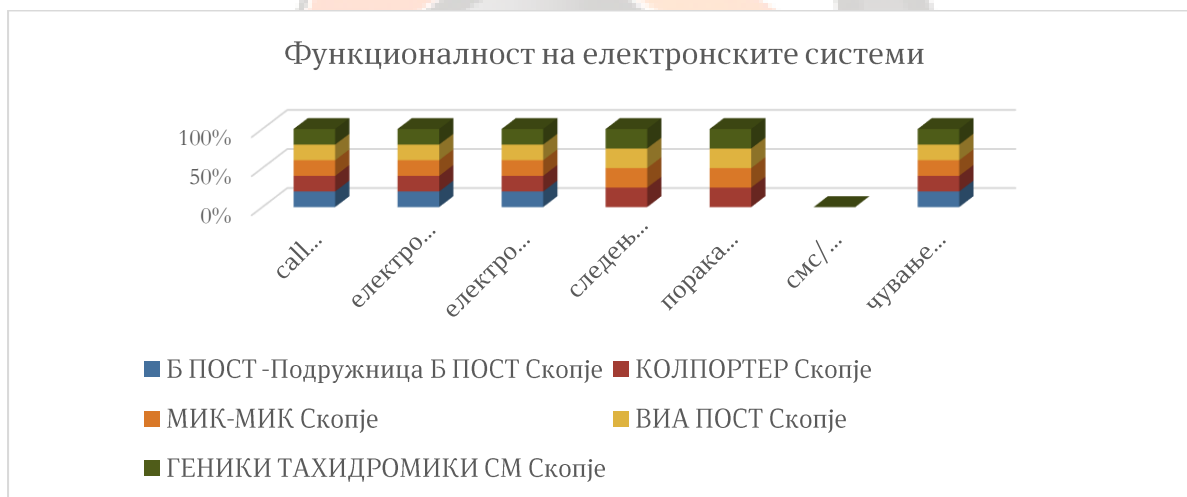
Информациските системи кои се клучен оперативен капацитет на давателите на поштенски услуги им овозможуваат на испраќачите/клиенти:

- да креираат свој кориснички профил на апликацијата;
- сами да ја направат нарачката за поштенска услуга преку профилот или можат нарачката на поштенската услуга да ја направат преку call центарот на давателот;
- сами да креираат електронска адресница со пополнување на адресни и сите други податоци за пратката преку корисничкиот профил и да ја отпечатаат адресницата;
- да ја следат нарачката и да се договорат за времето кога да го очекуваат курирот за превземање на нивната пратка;
- да го следат текот на поштенската услуга од часот на физичко предавање на пратката на курир низ најмалку 3 фази – прием во магацин, доделување на курир за достава и достава на примач/враќање на испраќач,

- да побараат промена на адресатата за достава или да ја откажат услугата.



Кај 5 даватели кои се активни и обезбедуваат поштенски услуги на целата територија на Република Северна Македонија системите овозможуваат користење на повеќе функционалности.



Давателите не ги известуваат примачите за датумот и часот кога ќе им се достави пратката преку смс или вибер пораки иако системите имаат такви функционалности.

Наместо тоа, куририте кои ја вршат доставата најчесто ги контактираат примачите со телефонско јавување час или два пред да дојдат на нивната адреса. Поради недостапност на примачите на телефонскиот број кој го оставиле за контакт, од 12 до 20 % од пратките во просек не стасуваат до примачите во првиот обид. За нив следат проверки и можност за повторување на доставата, а не е занемарлив и бројот на неврачливи пратки кои се враќаат назад на испраќачот.

Контролите од регулаторот скоро без исклучок откриваат недоследности во бележењето и тоа најчесто нецелосни адресни податоци за примач и испраќач, податок за видот на поштенската услуга и за содржината на пакетите.

Електронскиот систем за евиденција на давателите на поштенски услуги е важна алатка за организација на оперативните процеси, за внатрешна контрола, за корсничка поддршка, за сметководството, како и за потреби на менаџментот кај давателот.

Архивираните податоци за извршените поштенски услуги во системот за евиденција се користат и за регулаторни потреби, особено за статистички цели, за постапки по приговори од корисници, за контрола и за надзор.

ВОЗИЛА

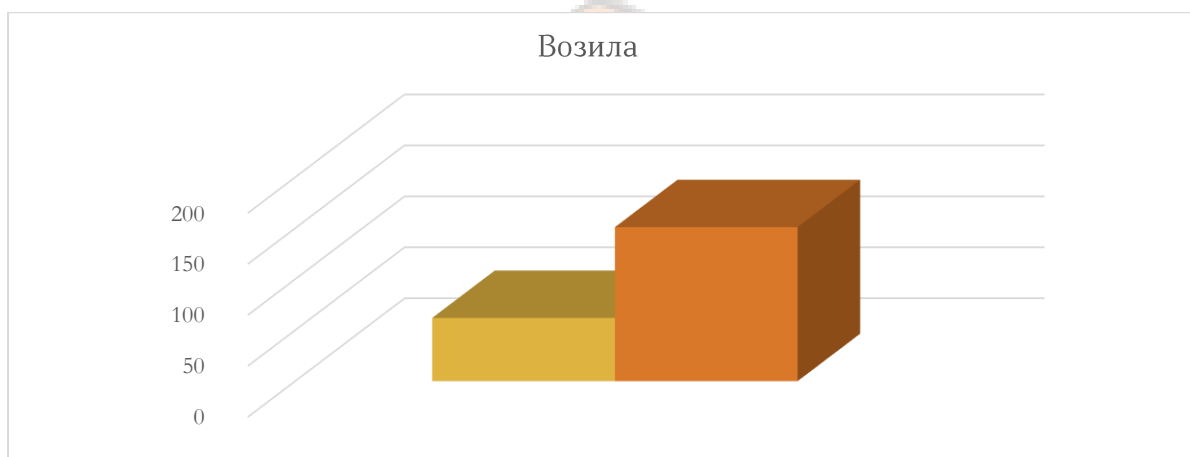
Давателите најмногу инвестирале во набавка и изнајмување на возила. Нивниот возни парк е зголемен збирно за 140 % споредено со почетоците.

Дистрибуцијата на пратките од сортинг центар до сортинг базите во доставните реони се одвива со товарни возила најчесто од типот на pick-up возила. Кај 6-те даватели со национална мрежа не се забележани товарни возила со поголема носивост од 3,5 тони, а нема ни електрични ни хибридни возила.

Возилата се неопходен дел од техничките капацитети на секој давател без оглед дали се користат за дистрибуција од главен сортинг центар до базите по градовите или за достава во последната фаза од услугата- достава до адреса на примач.

Кога се сумираат податоците за возила на почеток со работа, 6-те даватели¹¹ прикажале вкупно 62 возила од кои десетина се патнички возила ¹².

За поштенската дејност во октомври 2023 година овие даватели употребувале 151 возило, од кои 72 возила се користат за достава во градовите. Останатите 79 возила дел се т.н. кружни возила - за дистрибуција, а голем дел се за достава во Скопје.



Растот во капацитетите со товарни возила се должи на инвестирање во возила од страна на 4 даватели на поштенски услуги кои сега користат 139 возила за дистрибуција и достава. Давателот Виа пост има најголем пораст од 10 возила на почеток на 58 товарни возила сега, а давателите Мик-Мик, Колпортер и Б Пост ја дуплирале бројката.

Од аспект на влијанието врз животната средина моторните возила кои користат фосилни горива се и најголем загадувач.

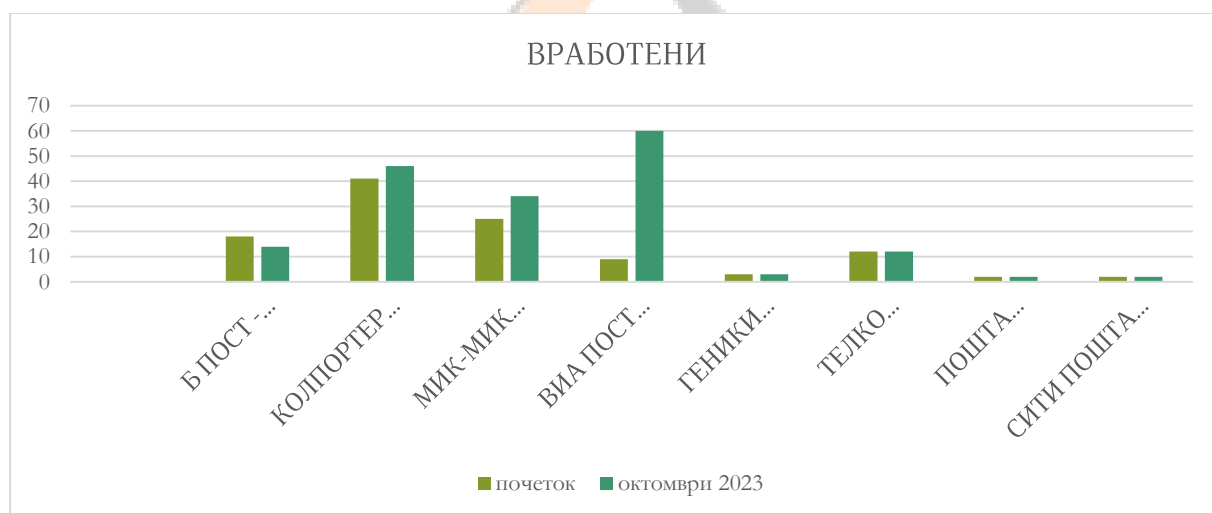
¹¹ Б Пост, Колпортер, Геники Тахидромики, Виа Пост, Мик Мик и Телко инвестмент груп.

¹² Најголем број патнички возила се на Телко инвестмент груп

ВРАБОТЕНИ

Вкупниот раст на бројот на вработени изнесува 54,4% кај сите 8 даватели на поштенски услуги. Динамиката на пораст е различна зависно од потребите на давателите како одговор на побарувачката за поштенски услуги¹³. Сите 8 даватели заедно започнале со 112 лица со различен работен статус и ангажман во компанијата.

Во октомври 2023 вкупната бројка на ангажирани лица и вработени во сите 8 даватели изнесува 173. Од нив 73 поштенски работници живеат и работат во градовите низ државата. Давателот Виа Пост има најголем број нови вработувања, а давателот Мик Мик освен нови вработени има и трансформација на работниот статус од ангажирани во вработени лица.



Недостатокот на квалификувана работна сила е генерален проблем во поштенскиот сектор со кој се соочуваат и овие 8 даватели на поштенски услуги.

¹³ Само Б-пост има намалување на бројката на вработени

ЗАКЛУЧОЦИ

Развиена организација и добри капацитети на поштенската мрежа се неопходен предуслов за добра продуктивност и ефикасност при обезбедувањето поштенски услуги.

Давателите на поштенски услуги недоволно подготвени влегуваат на пазарот, а само оние даватели кои инвестираат во развој на одржливи мрежи растат и постигнуваат резултати и во остварен обем на услуги и во приходи.

Давателите на поштенски услуги се посветени на градење на сопствена мрежа која ги зголемува шансите за нивен натамошен раст.

Динамиката на инвестиции во капацитетите на давателот на поштенски услуги кај сите е различна, во зависност од потребите на давателот како одговор на побарувачката за поштенски услуги.

Во првите три години најмногу се инвестира во товарни возила. Употребата на патнички и необележани возила во доставата до адреса на примачот упатува на недостаток на професионализам кај компанијата од гледна точка на корисниците. Нема вложување во електрични и хибридни возила кај новите даватели.

Интероперабилност помеѓу мрежите на различни даватели скоро и да не се забележува. Досега не се воведени ни алтернативни начини за достава преку инфраструктура на јавно достапни објекти -пакетомати.

Клучен предизвик пред кој се наоѓа новата конкуренција која работи поштенски услуги за пакети во внатрешниот поштенски сообраќај е вложување во сортинг објекти и во обучен кадар, особено по градовите низ државата.

Растот на бројката на вработени е над 54 % кај сите 8 даватели на поштенски услуги. Нешто помалку од половина од сите 173 поштенските работници се во внатрешноста по градовите низ државата, а нивниот работно правен статус и права од работен однос не се секогаш контролирани од надлежните институции.

Пет од давателите на поштенски услуги обезбедуваат воглавно поштенски услуги за пакети во внатрешен поштенски сообраќај и нивниот вкупен пазарен удел во сегментот пакети на слободниот пазар во 2022 година по остварен обем изнесува 4,5%. Базирано на резултатите прикажани за првите 6 месеци од годината, предвидувањата за 2023 година се дека истите ќе го дуплираат вкупниот обем на услуги. Три даватели со национални мрежи се клучни и генерираат најголем обем. Пратките со откупнина во кеш се доминантно присутни.

Давателите на поштенски услуги во целост ја разбираат неопходноста од воведување и одржување сигурен и безбеден систем за деловна евиденција како клучен дел од капацитетите уште при добивање на Општо овластување. Начинот на негово користење е секогаш под лупа на регулаторот.

Во вкупните приходи за 2022 година на давателите на поштенски услуги на слободен пазар 7-те нови даватели на поштенски услуги имаат удел од 3,3%.

Изготвиле:

Христина Трајчевска

Олга Манчевска

