

***Обраќање на директорката Билјана Аврамоска Ѓореска –  
Рекапитулација на активностите во 2023 година***

*Почитувани членови на Комисијата на Агенцијата за пошти,*

*Почитуван заменик на Народниот правобранител,*

*Почитувани претставници на Министерството за транспорт и врски,*

*Почитувани членови на УО на АД „Пошта на Северна Македонија,*

*Почитувани претставници на давателите на поштенски услуги,*

*Почитувани соработници, претставници на медиумите, колеги,*

*Драги пријатели,*

Имам чест да Ве поздравам од име на Агенцијата за пошти и од мое лично име и искрено да ви посакам добредојде на нашиот 21-ви јавен состанок.

Сумирајќи ги активностите во јубилејната година за Агенцијата за пошти може да констатирам дека на најдобар можен начин, посветено и одговорно, Агенцијата ги извршува своите законски функции и надлежности. Доказ за успешноста е скоро целосно реализација на Годишната програма за работа за 2023 година што подразбира висок степен на реализирани активности, значителен број на донесени стратешки документи, извештаи и анализи кои се однесуваат на регулирање и развој на поштенскиот пазар.

Во таа насока, дозволете ми накратко да Ви ги презентирам позначајните активности кои Агенцијата ги реализираше во тековната година.

Направивме измени во Законот за поштенските услуги во кој ја вградивме и европската регулатива која се однесува на меѓународна достава на пакети. Очекуваме веќе наредната недела да биде во владина процедура.



Бевме максимално посветени на транспарентноста, ги споделувавме сите значајни информации од важност за корисниците, давателите и сите чинители на поштенскиот пазар. Транспарентноста и отчетноста се еден од темелите на коишто ја поставивме Агенцијата и ќе продолжиме и во иднина да работиме фокусирано за европски квалитет на поштенските услуги во нашата држава. Во насока на почитување и примена на принципот на транспарентност и активна комуникација одржани се 2 јавни состаноци, 17 состаноци на Комисијата на Агенцијата за пошти, одбележавме 15 години од основањето на Агенцијата.

Вредно е да се истакне и проактивниот пристап на Агенцијата во остварување на својата надзорна функција. Оваа година целосно е имплементирана Годишната програма за вршење на надзор, односно спроведени се вкупно 18 надзори, најмногу до сега од основањето на Агенцијата, од кои 8 редовни и 10 вонредни надзори. Од 10-те вонредни надзори, кај 9 правни субјекти се констатирани прекршоци и за правните лица и за одговорните лица.

Дел од вонредните надзори Агенцијата за пошти ги спроведе во заедничка акција со Министерство за внатрешни работи, Царинската управа, Управата за јавни приходи, Државниот Инспекторат за Труд и Државниот Пазарен Инспекторат.

Споредбено: Во 2021 година беа извршени 10 надзори, 2022 година - 13 надзори.

Со ефектиурање на надзорната функција дадовме максимален придонес во спречување на одредени злоупотреби во обезбедување на поштенските услуги од страна на лиценцираните даватели како и заштита на пазарниот интегритет и намалување на можните злоупотреби и измами од страна на т.н. “дивите даватели на поштенски услуги“, односно субјекти кои немаат добиено Општо овластување за обезбедување поштенски услуги од страна на Агенцијата.



Агенцијата ја следеше работата на давателите на поштенски услуги и преку своите контролни функции и на систематски начин го анализираше развојот на конкуренцијата во поштенскиот сектор.

Агенцијата за пошти преку увиди спроведе проверки на капацитетите (оперативни и на поштенската мрежа) на релативно новите даватели вкупно 8 кои имаат добиено Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги во последните три години.

Спроведовме увиди и проверки на обемот на евидентирани поштенски услуги во појдовен и дојдовен меѓународен сообраќај за 2022 година на 5 даватели на поштенски услуги кои имаат Општо овластување за обезбедување поштенски услуги и во меѓународен поштенски сообраќај.

Агенцијата за пошти спроведе увиди и контроли на 5 даватели на поштенски услуги кои се соочуваа со потешкотии во обезбедување на поштенски услуги, или беа недостапни подолго време (иселени), не пријавуваа или пријавуваа незначителен обем на услуги и сл.

Во однос на бројот на даватели на поштенски услуги состојбата е следна: **35 даватели на поштенски услуги од кои:**

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

Во однос на подрачјето на обезбедување на поштенски услуги:

- 12 даватели обезбедуваат поштенски услуги на одредено географско подрачје, и
- 23 даватели обезбедуваат поштенски услуги на целата територија на Република Северна Македонија.
  - 10 од нив обезбедуваат поштенски услуги и во меѓународен поштенски сообраќај.

Ако направиме споредба во последните три години: 2021 година ја завршивме со 43 даватели на поштенски услуги, 2022 со 36 даватели, додека 2023 година како што напоменав вкупно 35 даватели.



Врз основа на податоците, направените анализи дојдовме до констатација дека интересот за влез на поштенскиот пазар се намалува, но тоа не се одразува на конкуренцијата и на квалитетот на поштенските услуги. Ако направиме паралела во последните три години:

- Во 2021 година - 8 нови даватели на поштенски услуги;
- Во 2022 година издадени се 3 Општи овластувања за обезбедување на поштенски услуги на нови даватели, и
- во 2023 година лиценцирани се 2 нови даватели.

Споредбено со досегашното работење, 2011 и 2023 се години кои бележат најмал број односно, само 2 нови правни субјекти кои започнаа со обезбедување на поштенски услуги.

По однос на губење на статусот на даватели на поштенски услуги:

- Во 2021 година вкупно 6 правни субјекти го изгубија статусот на даватели и се избришани од регистарот,
- во 2022 година 10 даватели го изгубија статусот и се избришани од регистарот на лиценци,
- додека во 2023 година по службена должност на 3 даватели им беше укинато Општото Овластување.

Она што ја одбележа 2023 година во однос на лиценцирањето е една константа во бројот на лиценцирани даватели од 35 со исклучок на првиот квартал кога имавме 36 даватели.

На последниот јавен состанок се осврнав на бројната конкуренција во поштенскиот сектор која наметна сериозен предизвик за давателите да ги следат современите техничко – технолошки трендови и постепено да воведуваат автоматизацијата и дигитализацијата во поштенскиот сектор и да обезбедуваат поквалитетна услуга за корисниците.

Анализата на капацитетите на новите даватели на поштенски услуги 2021-2023 година која ја изработивме и веќе ја имате достапна на бар кодовите, потврди дека развиената организација и добри капацитети на поштенската мрежа на давателите се неопходен предуслов за добра продуктивност и ефикасност при обезбедувањето поштенски услуги.



Од самата анализа произлезе констатацијата дека 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.

Ке ми дозволите да отворам едно прашање за кое посериозно и погласно треба да се говори во периодот што следи. Освен со конкуренцијата и со барањата на корисниците, поштенскиот сектор се соочува со уште поголем предизвик на модерното време, а тоа е недостатокот на работна сила кое пред се се должи на повеќе фактори, како што се демографските транзиции, воведувањето нови технологии, како и работните услови. Поради тоа неопходни се поголеми инвестици за подобри работни услови и задржување и привлекување на нова работна сила и трошоци. Овој тренд е присутен и на европскиот пазар, нотран и во извештаите на Европската Комисија, Групата за европски регулатори за поштенски услуги

Во однос на заштитата на корисници (која е секогаш во приоритетите на Агенцијата), во текот на 2023 година поднесени се **16 претставки**, од кои 11 се поднесени од физички лица, а останатите 5 од правни лица.

Во 7 од претставките корисниците не беа задоволни од доставата на пратки која се обезбедува од страна на АД Пошта на Северна Македонија, додека 9 претставки се однесуваат за начинот на обезбедување на услугите од страна на останатите даватели.

Пред Агенцијата за пошти се водеше една постапка за спогодбено решавање на спор, на барање поднесено од физичко лице која се однесува на вршење на доставата од страна на АД Пошта на Северна Македонија, кое се водеше по пропишаниот начин за постапување при водење на спорови.

Оваа година во Агенцијата се поднесени 5 управни приговори од кои 3 се однесуваат за услугите на Карго Експрес ДООЕЛ Битола, еден за Брза Пратка и останатиот за АД „Пошта на Северна Македонија“. По истите се донесени 4 решенија, а по еден сеуште се постапува.

Само за илустрација: во 2022 година постапувавме по 29 претставки и 2 управни приговори, оваа година бележиме намалување на бројот на поднесени претставки, што значи барањата, прашањата и настанатите



проблеми се решаваат во прва инстанца – во рекламационата постапка помеѓу корисниците и давателите на поштенски услуги, со што се докажува дека тие успешно соработуваат во духот на добрите деловни обичаи.

Иако корисниците кои се обраќаат до Агенцијата за пошти не секогаш го исполнуваат законскиот основ за остварување на своите права, но поради нашата корисничка ориентираност во секој случај им овозможуваме барањето да биде разгледано и на соодветен начин одговорено. Во тој контекст остварени се **96 писмени комуникации** во кои се дадени насоки и препораки на корисниците.

Очекуваме конечно да се отвори пазарот на поштенски услуги за целосна конкуренција од 01.01.2024 година а со самото тоа и укинување на резервираните поштенски услуги.

Веќе 4-та година во континуитет преку независна компанија спроведуваме “Истражување за потребите на корисниците на универзалната услуга“. Резултатите од истражувањето наскоро ќе бидат објавени на веб страницата на Агенцијата.

Доследни на праксата изработивме 2 статистички извештаи односно анализи на поштенските активности за 2022 година и првото полугодие за 2023 година, со што даваме приказ на развојот на поштенскиот пазар како во однос на обемот така и однос на развојот на конкуренцијата. Анализите ни овозможуваат да креираме соодветни регулаторни политики и мерки кои ќе соодејствуваат на реалната слика за поштенскиот сектор.

Донесувањето на значаен број на стратешки документи е една од придобивките, која Агенцијата ја постигна во своето работење во 2023 година.

Донесен е Годишен извештај за работата на Агенцијата за пошти за 2022 година;

Изработен е Годишен Извештај за вршење на надзор на Агенцијата за пошти за 2023 година;

Изработен е Извештај за спроведени јавни набавки во 2023 година;



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Изготвен Статистички извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија за 2022 година и истиот беше презентираан во мај 2023 на 20-от јавен состанок на Агенцијата за пошти;

Донесен Годишен план за проценка на ризици од корупција во Агенцијата за пошти за 2023 година;

Донесена Годишна програма за работата на Агенцијата за пошти за 2024 година;

Годишна Програма за генерички и специјализирани обуки на вработените за 2024 година;

Донесена Годишна програма за вршење на надзор во 2024 година;

Донесен Годишен план за вработување за 2024 година;

Донесена Стратегија за управување со ризици;

Агенцијата за пошти ја усвои Политиката на интегритет и во согласност во неа донесени се Правилник за управување со судир на интереси и Правилник за постапување со подароци, погодности и гостопримства.

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

Достапни на веб страницата се и неколку брошурите кои ги изработивме во 2023 година и истите ги промовиравме на соодветен начин и се достапни на веб страницата на Агенцијата.

Ќе дозволиме само накратко да ви ја претставам и последната брошура која се однесува на користење на ИТ технологијата на македонскиот поштенски сектор. Само за ваш интерес сегмент од содржината:

**Track & trace систем**, го имаат интегрирано 53% од вкупниот број на регистрирани даватели на поштенски услуги, 36% од нив се изјасниле дека не



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

нудат услуга која овозможува следење на статусот на пратките, а 11% од давателите не доставиле податоци.

56% од вкупниот број на регистрирани даватели на поштенски услуги доставиле податок дека користат **бар код или QR кодови**, додека 33% од нив не користат ваква технологија, а 11% од давателите не доставиле податоци.

За себе имаме и 10 е-билтени кои ги доставуваме на електронските адреси на давателите со што информираме за активностите во поштенскиот сектор и Агенцијата.

На нашата веб страницата може да ја најдете и новата поштенска мапа на која се прикажани локациите на поштенските единици и подружници на лиценцираните даватели на поштенски услуги, со кликање на одбраниот давател од левата страна се појавува прозорец во кој се приложени податоци за населеното место, целосниот назив на давателот, адреса како и работно време.

Во делот на меѓуинституционалната соработка склучивме Меморандум за соработка со Народниот Правобранител и Институтот за стандардизација на Република Северна Македонија.

Во делот на меѓународната соработка ја продолживме соработката со ЦЕФТА и ГИЗ. Активно учествувавме на состаноците на работните групи и пленарни сесии на ЕРГП, ЦЕРП, како и на Светскиот Поштенски Сојуз.

Успешно ја завршивме ТАИЕХ Експертска мисија за транспонирање и имплементација на ЕУ Регулативата 2018/644 за услуги за меѓународна достава на пакети во македонското законодавство.

Го заокруживме и Твининг Проектот „Зајакнување на капацитетите на Агенцијата за пошти“ со Завршна мисија за оцена.

Склучивме меморандум за соработка со ХАКОМ – регулаторното тело за поштенски услуги на Република Хрватска

Признание за успешното работење на Агенцијата за пошти дојде со високата оценка на билатералните скринзи за Поглавје 3 и Поглавје 8 од Кластер 2 –





АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Внатрешен пазар, каде Агенцијата за пошти како институција е активно вклучена. Европската регулаторна агенда е целта кон која сме свртени!!!

Во сегментот на соработката со давателот на универзалната услуга: Одобривме Промена на цените за поштенски услуги во меѓународниот поштенски сообраќај кои АД Пошта на Северна Македонија ги обезбедува во опсегот на универзалната услуга, како и нова цена на поштенската услуга за пратките за кореспонденција од стандарната категорија во првата тежинска стапка до 50 грама

Го донесовме Правилникот за критериумите за пристап до универзалната услуга, со утврдување на подрачјата на единиците на мрежата, на растојание меѓу поштенските единици и број на поштенски сандачиња, кој произлезе од работата на работната група со претставници на давателот на универзална услуга која како параметри за измените во делот на бројот на поштенските единици ги зема во предвид резултатите од последниот попис на населението од 2021 година. Истиот е објавен во Службен Весник и на нашата веб страница.

Завршени 13 набавки од вкупно 15, што значи 87 % реализација на Планот на јавни набавки за 2023 година.

Завршени 73 предмети во управна постапка.

Како општествено одговорна институција учествувавме во активностите кои беа спроведени во рамки на „Европската недела на мобилност“, која оваа година се одбележа под мотото **Заштедете енергија!**

Вработените на Агенција за пошти несебично ја покажаа нивната хуманост на дело со дарување крв, се со цел подигање на свеста за доброволното дарување крв, а со тоа и спасување на животи и градење на солидарноста во нашето општество.

И следната недела финишираме со хуманитарна акција за да ја покажеме на дело нашата заложба за промовирање солидарност и пружање помош на најранливите категории граѓани. Акцијата ќе ја спроведеме со поддршка на граѓанската иницијатива Ретвитни оброк.



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

На самиот крај сакам да се заблагодарам на членовите на Комисијата и вработените за посветеноста, ангажирањето и постигнатите резултати и за подготвеноста заедно да ги зацврстуваме нашите капацитети.

Ви благодарам на вниманието!