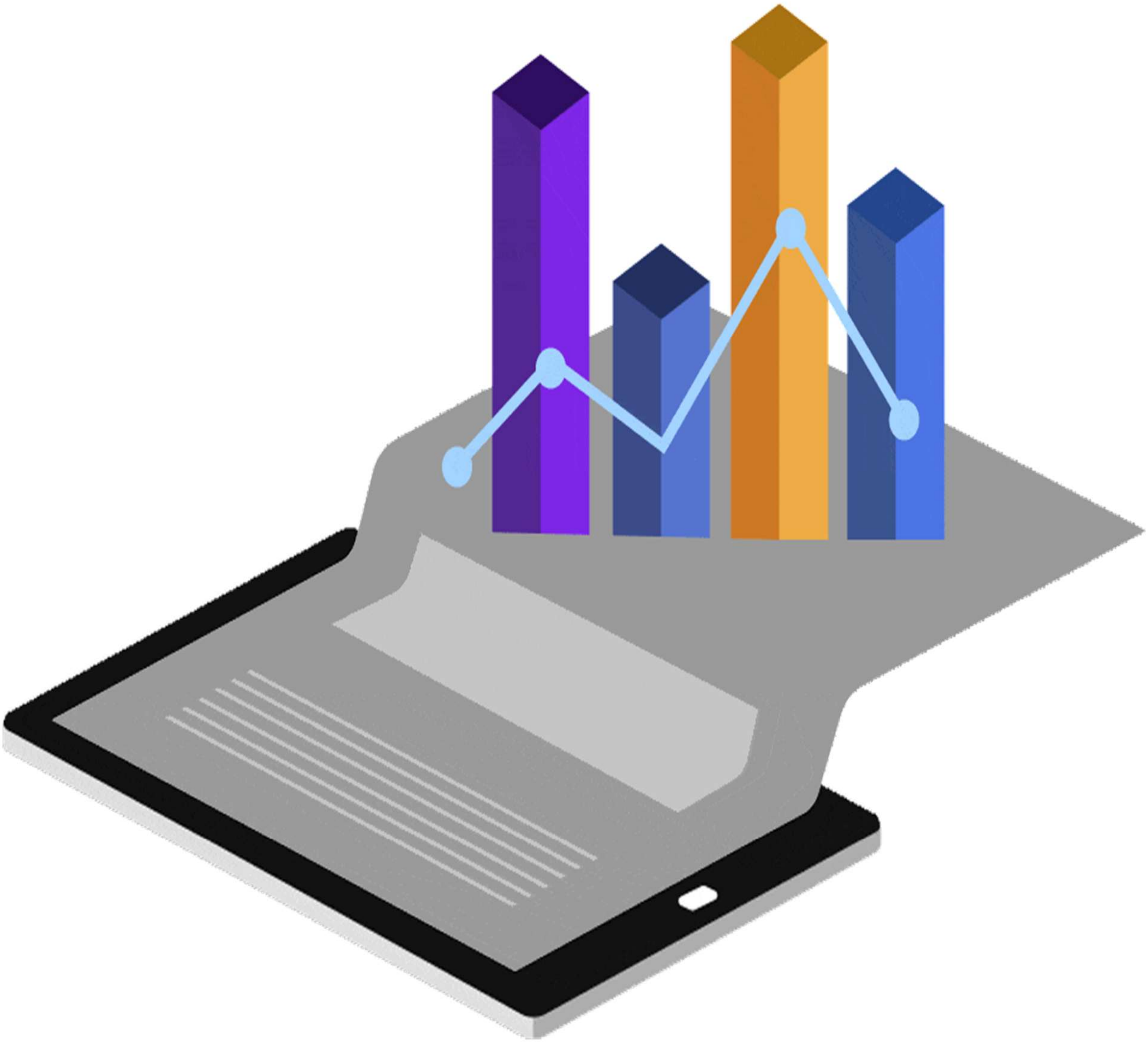
АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

АНАЛИЗА

НА ПАЗАР НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ВО 2023 ГОДИНА



Скопје, мај, 2024 година
Агенција за пошти

С О Д Р Ж И Н А

ВОВЕД

МЕТОДОЛОГИЈА....4

1. Даватели на поштенски услуги 5
   1.1 Давател на универзална услуга....5
   1.2 Даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар....6
2. Податоци за вработените во поштенскиот сектор....10
3. Вкупен обем на поштенскиот пазар....14
4. АД Пошта на Северна Македонија....15

4.1 Анализа на обем на поштенски пратки кај АД Пошта на Северна Македонија....15

4.1.1. Анализа на пратки за кореcподенција кај АД Пошта на Северна Македонија 17

4.1.2 Анализа на пакети кај АД Пошта на Северна Македонија....24

5. Анализа на обемот на поштенските пратки кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар 26

6. Поштенски пратки по глава на жител....34

7. Точки за пристап до поштенските услуги....35

7.1 Точки за пристап кај АД Пошта на Северна Македонија....35

7.2 Точки за пристап кај Даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар....38

8. Остварени приходи од обезбедување на поштенски услуги....40

9. Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки....43

ВОВЕД

Агенцијата за пошти е непрофитно правно лице и врши јавни овластувања утврдени со Законот за поштенските услуги (Службен весник на Република Македонија бр.9 од 18.01.2008).

Со Законот за поштенските услуги дефинирани се условите, начинот и постапките за обезбедување на поштенските услуги во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај.

Утврдени се правата и обврските на давателите и корисниците на поштенските услуги, правната положба и надлежностите на Агенцијата за пошти како и други прашања поврзани со поштенската дејност.

Со Законот за поштенските услуги од 2010 година предвидено е Агенцијата за пошти своите надлежности да ги извршува за регулирање на пазарот на начин кој ќе го осигура обезбедувањето на универзалната услуга а при тоа имајќи ја предвид нејзината финансиска одржливост и ефикасност.

МЕТОДОЛОГИЈА

Во рамки на своите надлежности Агенцијата за пошти редовно изготвува анализи и извештаи на пазарот на поштенските услуги. Статистичкиот извештај е извештај кој еднаш годишно го изготвува Агенцијата за пошти и дава селектирани податоци добиени од даватели на поштенски услуги во врска со обезбедување на поштенските услуги. Целта на овој извештај е преку изготвување на табеларни и графички прикази да се прикаже развојот на пазарот во однос на обемот на пазарот и развој на конкуренцијата.

Агенцијата за пошти од своето постоење изготвува вакви извештаи и поседува база на податоци кои прикажани во рамки на статистичкиот извештај даваат слика за трендот на движење на овој сектор врз основа на кој се идентификуваат трендовите на движење во иднина и се креираат понатамошните одлуки.

За изготвување на статистичкиот извештај користени се податоци кои давателите на поштенските услуги ги доставуваат до Агенцијата за пошти пополнувајќи обрасци во форма на Извештај во кој ги внесуваат податоците за услугите кои ги обезбедуваат.

1. ДАВАТЕЛИ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

1.1 Давател на универзална услуга

Со Законот за поштенските услуги[1] дефинирано е обезбедувањето на универзалната услуга која треба да гарантира пристапни цени за сите корисници на целата територија на Република Северна Македонија постојано и со утврден квалитет.

Според Законот за поштенските услуги, давателот на универзалната услуга е должен да ја обезбедува универзалната услуга секој работен ден, но не помалку од пет пати неделно во станот или во просториите на секое правно или физичко лице.

„АД Пошта на Северна Македонија“ е давател на универзална услуга во Република Северна Македонија со право да обезбедува и резервирани поштенски услуги врз основа на Индивидуална дозвола издадена од страна на Агенцијата за пошти во 2008 година, која е продолжена во 2012 година со неограничено времетраење.

Универзалната услуга опфаќа прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки односно универзалната услуга дефинирана со овој закон ги опфаќа поштенските услуги од внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај.

[1] http://www.ap.mk/index.php/mk/zakon-postenski-uslugi

Со Законот за поштенските услуги е дефинирано давателот на поштенски услуги кој ќе ја обезбедува универзалната услуга да има ексклузивно право да ја обезбедува резервираната услуга со тежина до 50 грама до 31 декември 2024 година.

1.2 Даватели на поштенски услуги на слободен пазар

„АД Пошта на Северна Македонија“ е давател на универзалната услуга во Република Северна Македонија со право да обезбедува и резервирани поштенски услуги.

Секое заинтересирано правно или физичко лице според Законот за поштенските услуги има можност да обезбедува поштенски услуги доколку достави нотификација до Агенцијата за пошти при што потребно е да ги исполнува минималните услови кои се предвидени со законската регулатива.

За обезбедување поштенски услуги потребно е да се добие Општо овластување од Агенцијата за пошти кое ги содржи правата и обврските на давателот на поштенските услуги.

Сликата за состојбата на бројот на даватели на слободниот поштенски пазар е од променлив карактер од причина што се појавуваат нови даватели на пазарот, но и поради тоа што некои од веќе лиценцираните даватели го напуштаат поштенскиот пазар. Сите промени кои се случуваат на слободниот поштенски пазар а се однесуваат на работата на давателите на

поштенски услуги се прикажани во Регистарот на лиценци на веб страната на Агенцијата за пошти.[2]

Табела 1 Даватели на поштенски услуги (2018-2023)

	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Давател на универзална услуга	1	1	1	1	1
Даватели на поштенски услуги на слободен пазар	44	46	42	44	37

Вкупно 38 даватели обезбедуваат поштенски услуги, од кои давателот на универзалната услуга „АД Пошта на Северна Македонија“ е со Индивидуална дозвола, а останатите 37 се правни лица со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги.

Од овие 38 даватели на поштенски услуги на целата територија на Република Северна Македонија беа овластени да работат 25 компании од кои 10 од нив и за и во меѓународниот поштенски сообраќај. Сите тие работеа на пазарот на поштенски услуги и за писма и пакети. На ограничено географско подрачје во една или неколку соседни општини работеа 13 даватели на поштенски услуги, а 6 од нив се само на територијата на град Скопје.

[2] http://www.ap.mk/mk/registar-licenci

Даватели на поштенски услуги кои работеле на поштенскиот пазар во текот на 2023 година:

1. *АД Пошта на Северна Македонија*
2. *Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола*
3. *ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје*
4. *ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје*
5. *ПНЛ ТРАНСЛОГ ДООЕЛ СКОПЈЕ*
6. *Брза Пратка ДОО Скопје*
7. *ЈОКАМ АД Пошта 2011 ДООЕЛ с. Оровник Дебарца*
8. *ГЛОБАЛ МЕССАГЕ ДООЕЛ увоз-извоз Скопје*
9. *ЕКСТРА 03 ДООЕЛ Кавадарци*
10. *БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ДОО Скопје*
11. *ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ИНТЕРНЕШЕНЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ*
12. *ТПЛ Тотал Логистик ДООЕЛ Скопје*
13. *ПОСТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДОО Скопје*
14. *ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје*
15. *БРЗА ПРАТКА ПОСТ-М ЛОГИСТИК ДООЕЛ експорт импорт Тетово*
16. *НОВА ПОШТА ДОО Скопје*
17. *Интернешенел меил деловери – ИМД ДООЕЛ Скопје*
18. *Еко Пошта ДООЕЛ Скопје*
19. *ДМ Јосифоски ДООЕЛ Прилеп*
20. *ЕКО ЛОГИСТИК Сервис ДОО Скопје*
21. *АНФИЛЕНД ДООЕЛ увоз извоз – за Подружница Брза Пошта број еден Скопје*
22. *ВИП ПОШТА ДООЕЛ Скопје*
23. *МЕКС ПОШТА ДОО Скопје*
24. *План Експрес ДООЕЛ Скопје*
25. *МИК - МИК ДООЕЛ Скопје*
26. *УРБАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС ДОО Скопје*
27. *ЕУРО-ЕНЕРЦИ ДОО Тетово- Подружница ЕУРО КАРГО Тетово*

28. *Сити Експрес ПоштаДООЕЛ Битола*
29. *Б ПОСТ ДООЕЛ Скопје – Подружница Б ПОСТ Скопје*
30. *Колпортер ДОО Скопје*
31. *ВИА ПОСТ ДООЕЛ Скопје*
32. *Пошта Пештан Експрес ДООЕЛ Охрид*
33. *ГЕНИКИ ТАХИДРОМИКИ СМ ДОО Скопје*
34. *Телко Инвестмент Груп ДООЕЛ Прилеп*
35. *Цикло Пошта ДООЕЛ Скопје*
36. *БОХ ПОСТ ДОО Скопје*
37. *Постбох увоз-извоз ДООЕЛ Прилеп*
38. *Фалкон Логистик ДОО Подружница Фалкон Логистик Курир (ФЛЦ) Скопје*

Даватели на поштенски услуги кои го имаат напуштено поштенскиот пазар во текот на 2023 година:

- Постбох извоз-увоз ДООЕЛ Прилеп
- Цикло Пошта ДООЕЛ Скопје и
- Фалкон Логистик ДОО Подружница Фалкон Логистик Курир (ФЛЦ) Скопје.

Согласно Правилникот за видовите на финансиски податоци и информации[3] поврзани со обезбедувањето на поштенските услуги и начинот на нивното доставување до агенцијата донесен во 2021 година (Службен весник на Република Северна Македонија бр. 150/2021), и измените на Извештајот за обезбедување на поштенски услуги, давателите на поштенските услуги имаат законска обврска да достават пополнет

[3] http://www.ap.mk/mk/formulari-analiza

Извештај до Агенцијата за пошти на секои шест месеци, односно два пати во годината.

Пополнетиот извештај за првата половина од календарската година (1 јануари – 30 јуни) се доставува до 1 септември во тековната година, а за втората половина од календарската година (1 јули – 31 декември) до 1 март наредната година.

Од 35 активни даватели на поштенски услуги кои работеле во 2023 година, пополнети извештаи до Агенцијата за пошти имаат доставено 34 даватели на поштенски услуги кои се дел од оваа анализа.

2. Податоци за вработените во поштенскиот сектор

Вкупниот број на вработени во поштенскиот секор во 2023 година кај сите даватели на поштенски услуги изнесува 2,894 при што 1,814 се вработени во АД „Пошта на Северна Македонија" додека пак 1,080 лица се вработени кај давателите на слободниот поштенски пазар (Табела 1) односно во однос на 2022 година има намалување за 7,27%.

Табела 1: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор

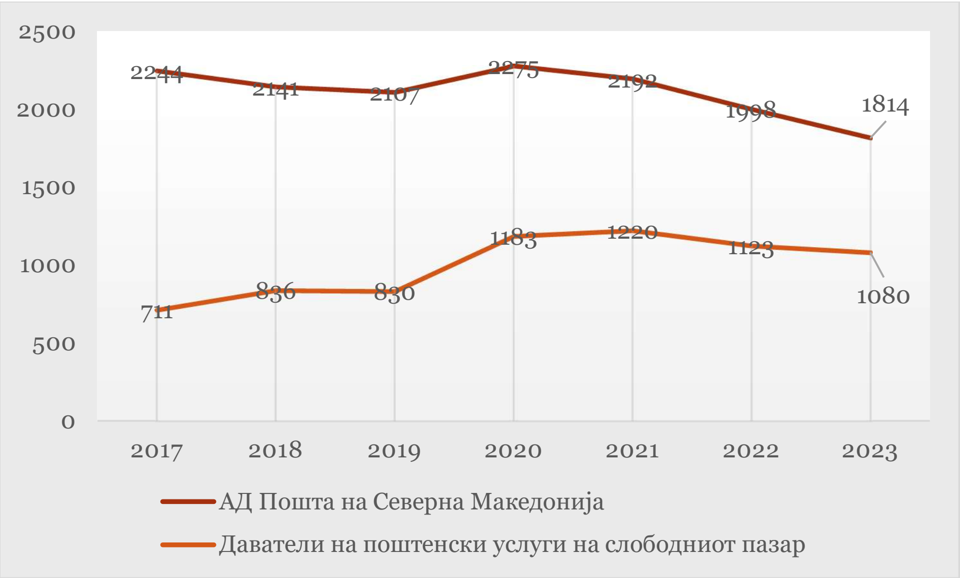
	2023 година
АД Пошта на Северна Македонија	1,814
Даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар	1,080
Вкупно	2,894

Табела 2: Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор (2019-2023)

Вкупен број на вработени во поштенскиот сектор	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
АД Пошта на Северна Македонија	2,107	2,275	2,192	1,998	1814
Даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар	830	1,183	1,220	1,123	1,080

Во 2023 година број на вработени лица кај давателот на универзалната услуга АД „Пошта на Северна Македонија" е намален споредбено со 2022 година за околку 9,2% додека пак бројот на вработени лица кај давателите на поштенски услуги на слободен пазар е намален за околу 3,8 % во однос на 2022 година.

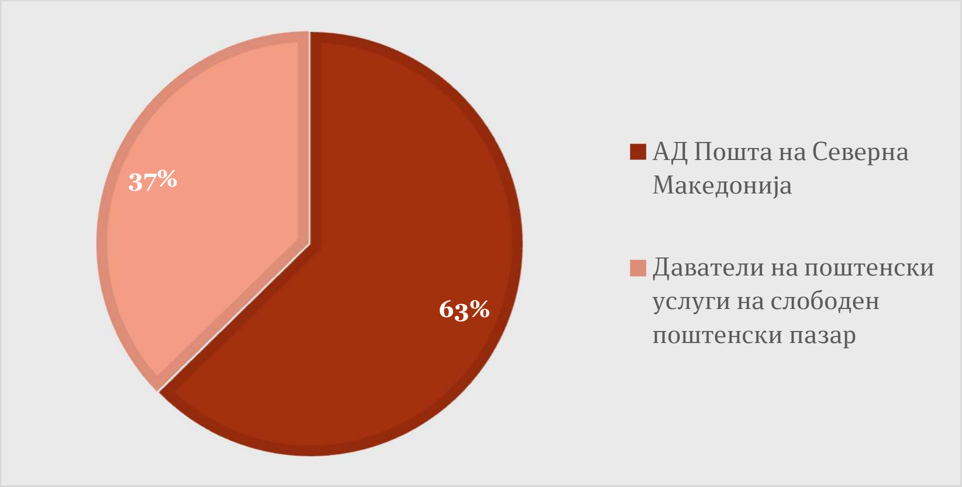
Графикон 1: Движење на број на вработени лица на пазарот на поштенските услуги (2017-2023 година)



АД „Пошта на Северна Македонија" важи за најголем работодавач на поштенскиот пазар со околу 62,7% вработени од вкупниот број на лица вработени во поштенскиот пазар иако бројот на вработени е намален во однос на 2022 година.

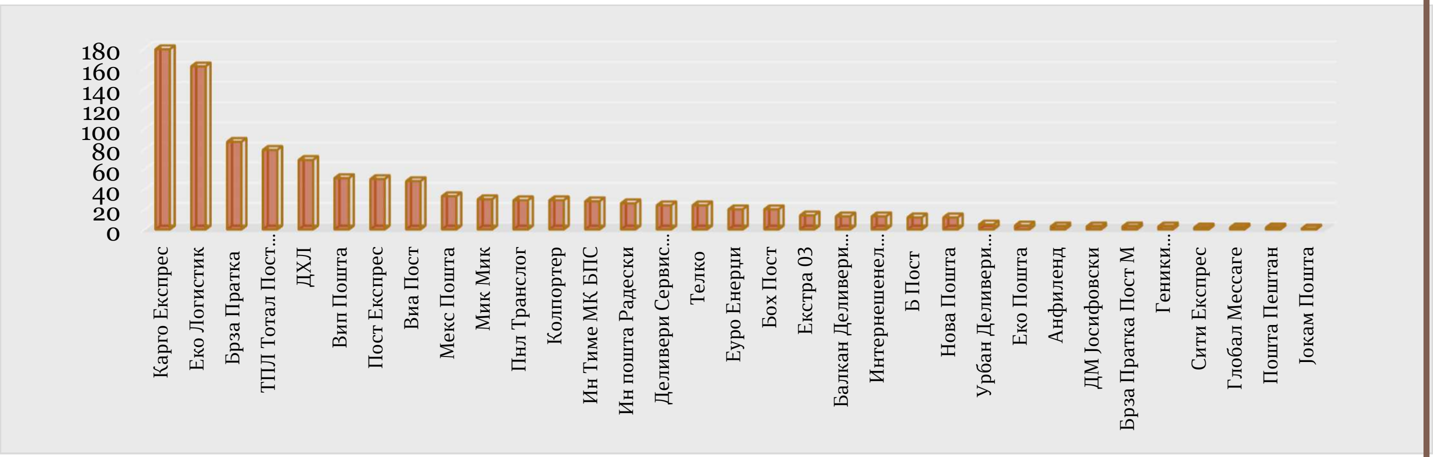
Останатиот дел од вработените во поштенскиот сектор се вработени кај давателите на поштенски услуги на слободен пазар.

Графикон 2: Број на вработени лица во АД Пошта на Северна Македонија и кај давателите на поштенските услуги на слободен пазар во 2023 година



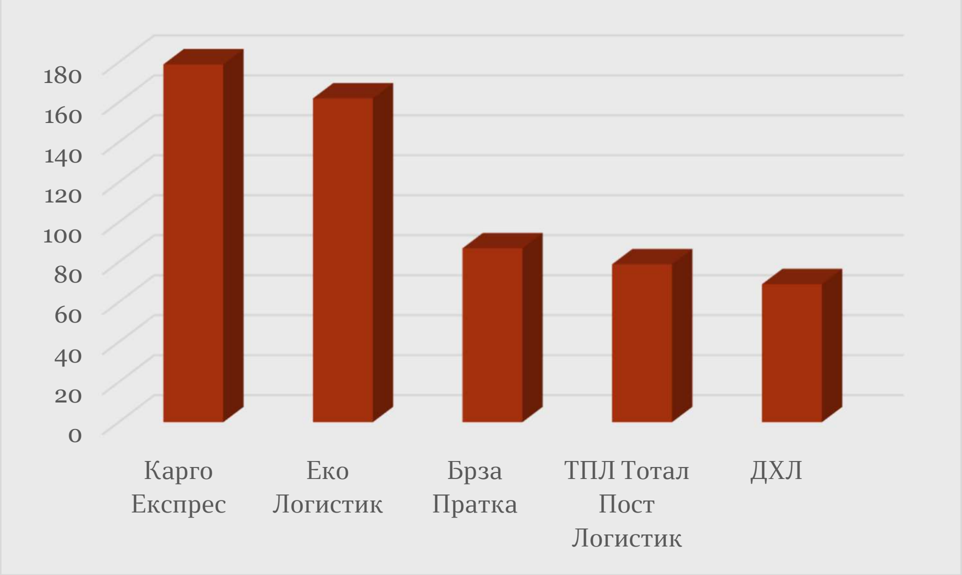
Во поштенскиот сектор бројот на вработени изнесува вкупно 0,45% од вкупниот број на вработени лица во Република Северна Македонија во 2023 година.

Графикон 3: Број на вработени кај даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар во 2023 година



Од графиконот број 3 може да се забележи дека кај 5 (пет) даватели на поштенски услуги, бројот на вработени е значително поголем во однос на останатите даватели и истиот изнесува 53,3% од вкупниот број на вработени лица на слободен пазар.

Табела 3: Број на вработени кај први пет даватели на поштенските услуги на слободен пазар



3. Вкупен обем на поштенскиот пазар

Приемот, преносот, сортирањето и доставата на поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај го формираат обемот на поштенскиот пазар.

Поштенските услуги имаат за цел да извршат пренос на поштенски пратки меѓу испраќач и примач. Во поштенски пратки спаѓаат пратки за кореспонденција, пратки за слепи лица, директна пошта, книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети кои содржат стока со или без означена вредност.

Во Република Северна Македонија во 2023 година, обемот на поштенскиот пазар изнесувал 38,107,225 милиони поштенски пратки и бележи раст од 6,37% во споредба со 2022 година.

Табела 3: Вкупен обем на поштенскиот пазар 2018/2023 година [4]

	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
АД Пошта на Северна Македонија	35,374,684	35,945,788	34,462,011	30,559,811	28,256,214	28,059,997
Даватели на поштенски услуги на слободен пазар	3,650,629	5,142,443	5,809,170	7,057,100	7,570,378	10,047,228
Вкупен обем	39,025,313	41,088,231	40,271,181	37,616,911	35,826,593	38,107,225

[4] http://www.ap.mk/mk/statisticki-izvestai-postenski-uslugi

Може да се забележи дека обемот кај давателот на поштенски услуги АД„ Пошта на Северна Македонија“ бележи намалување во последниве години и тоа за 0,7% во 2023 година во споредба со 2022 година, додека пак кај давателите на поштенските услуги на слободен пазар се забележува континуиран раст и во 2023 година и обемот е зголемен за 32,7% во однос на 2022 година.

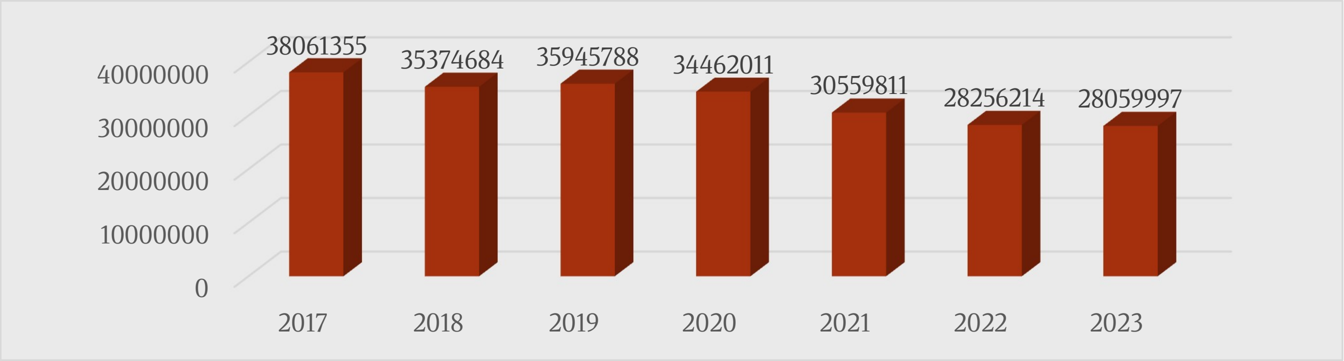
Графикон 4: Вкупен обем кај АД Пошта на Северна Македонија и кај другите даватели на поштенски услуги 2017-2023 година

4. АД Пошта на Северна Македонија

4.1 Анализа на обем на поштенски пратки кај АД Пошта на Северна Македонија

АД „Пошта на Северна Македонија“ во текот на 2023 година остварила вкупен обем од 28,059,997 поштенски пратки односно бележи пад од 0,7% во однос на 2022 година.

Графикон 5: Вкупен обем - АД Пошта на Северна Македонија 2017/2023 година



Табела 4: Вкупен обем на поштенски пратки кај АД Пошта на Северна Македонија 2017/2023 година

	Вкупен обем на поштенски пратки	Вкупен обем остварен од услугите во рамките на универзална услуга	Пратки за кореспонденција	Мали пакети	Директна пошта	Пакети	Печатени работи	Вкупен обем остварен од услугите надвор од универзална услуга
2017 година	38,061,355	37,783,638	35,895,950	0	179,216	110,488	1,616,565	278,117
2018 година	35,374,684	35,110,492	33,357,187	0	68,940	88,481	1,595,884	264,192
2019 година	35,945,788	5,654,670	33,509,674	0	47,862	111,886	1,985,248	291,118
2020 година	34,462,011	34,191,957	32,300,552	0	56,512	90,662	2,460,327	270,054
2021 година	30,559,811	30,286,075	27,507,749	0	35,765	129,840	2,612,721	246,346
2022 година	28,256,214	27,874,656	25,384,421	0	148,592	138,872	2,202,771	381,558
2023 година	28,059,997	26,948,045	24,637,300	0	188,683	158,431	1,963,631	972,220

Во рамките на универзалната услуга остварени се 26,948,045 пратки односно 96 % од вкупниот остварен обем и во неа спаѓаат поштенски пратки со тежина до 2 кг, пакетите со тежина до 10 кг, како и препорачани поштенски пратки, пратки со означена вредност и поштенски пратки за слепи лица и за лица со делумно оштетен вид.

4.1.1 Анализа на пратки за кореспонденција кај АД Пошта на Северна Македонија

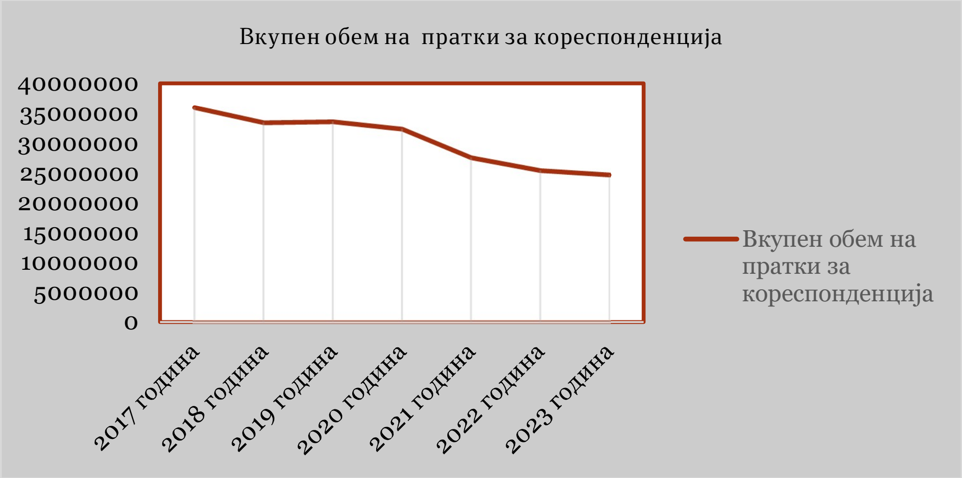
Пратка за кореспонденција е комуникација во писмена форма на каков било физички медиум која треба да се пренесе и достави на адресата означена од испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка, од страна на давател на поштенски услуги. Книги, каталози, весници, периодични списанија и пакети не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

Табела 5: Обем на пратки за кореспонденција–АД Пошта на Северна Македонија 2017-2023 год

	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Вкупен обем на пратки за кореспонденција	35,895,950	33,357,187	33,509,674	32,300,552	27,507,749	25,384,421	24,637,300

Во 2023 година се забележува опаѓање на бројот на пратките за кореспонденција (2,94% во однос на 2022), заради промена на потребите за начинот на користење на овој вид на поштенски пратки и поголемата употреба на електронската технологија.

Графикон 6: Движење на обем на пратки за кореспонденција - АД Пошта на Северна Македонија 2017/2023 година



Табела 6: Пратки за кореспонденција – АД Пошта на Северна Македонија во 2023 година

	Пратки за кореспонденција	24,637,300
1.	***Писма***	24,564,112
1.1	Обични писма	19,325,808
	- Обични писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	16,264,624
1.2	Препорачани писма	5,137,013
	- Препорачани писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	3,241,263
1.3	Вредносни писма	101,291
	- +Вредносни писма во рамки на резервираната услуга (до 50 гр.)	46
2.	*Поштенски картички*	73,188

Во рамки на универзалната услуга 99,7 % се пратки за кореспонденција од кои 78,4% се обични писма.

Во рамки на универзалната услуга 60 % отпаѓаат на обични писма во рамки на резервираната услуга, услуга која е монопол за давателот на универзалната услуга.

Графикон 7: Анализа на писма – АД Пошта на Северна Македонија 2023 година

Во 2023 година од вкупно остварениот обем во АД „Пошта на Северна Македонија" најмногу е остварен од обезбедување на пратките за кореспонденција односно 90,33% а од нив 78,67 % се обичните писма.

Структурата на писмата во рамки на универзалната услуга е прикажана во табела 7 и истата покажува дека **обичното писмо има најголем остварен обем во рамките на универзалната услуга.**

Табела 7: Обем на пратки за кореспонденција –писма кај АД Пошта на Северна Македонија (2017-2023 година)

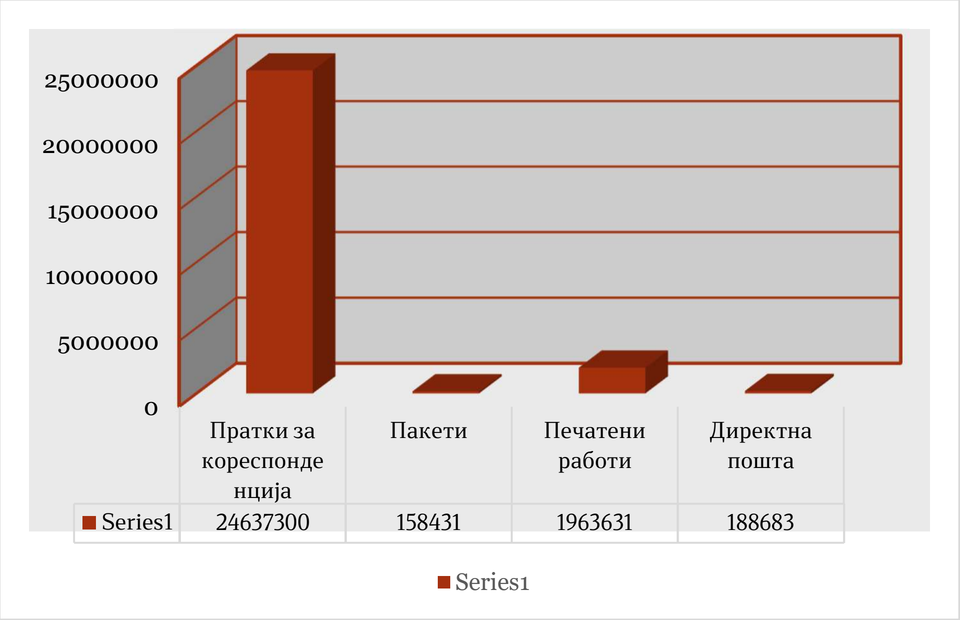
	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Вкупен обем остварен од услуги во рамки на универзална услуга	37,783,638	35,110,492	35,654,670	34,191,957	30,286,075	27,874,656	26,948,045
1. Пратки за кореспонденција	35,895,950	33,357,187	33,509,674	32,300,552	27,507,749	25,384,421	24,637,300
1.1 Писма	35,809,522	33,262,315	33,413,939	32,270,772	27,452,545	25,338,883	24,564,112
1.1.1 Обични писма	31,157,263	27,683,036	27,605,542	26,931,099	21,612,652	19,762,689	19,325,808
1.1.2 Препорачани писма	4,445,212	5,353,904	5,609,983	5,172,061	5,683,567	5,451,525	5,137,013
1.1.3 Вредносни писма	207,046	287,987	198,414	167,612	156,326	124,669	101,291

- *Препорачана пратка е услуга со која паушално се гарантира против ризици од губење, ограбување или оштетување на пратката со која на*

испраќачот, на негово барање, му се обезбедува доказ за достава на пратката на примачот.

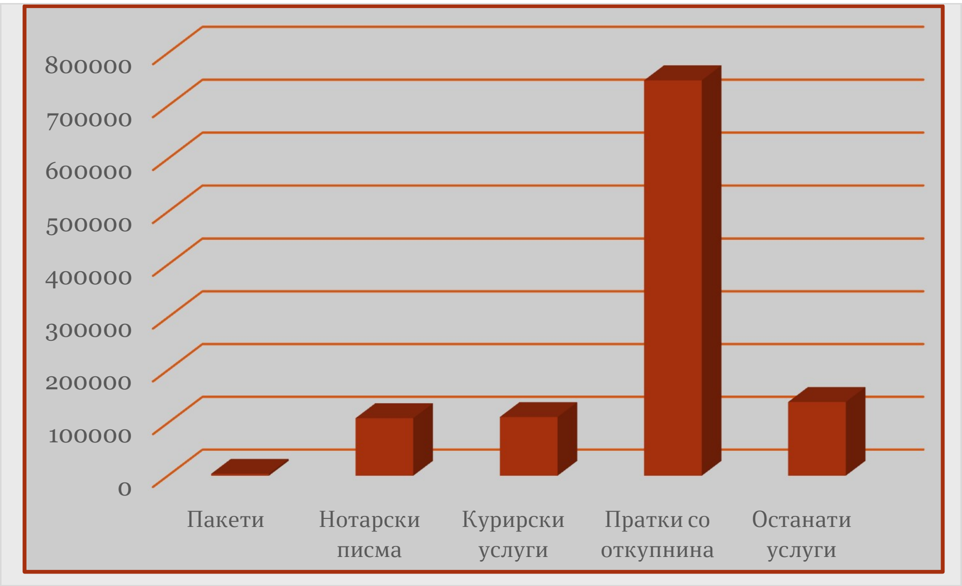
- *Пратка со означена вредност е услуга со која се осигурува поштенската пратка до вредноста која ја означил испраќачот во случај на губење, ограбување или оштетување на пратката.*

Графикон 8: Поштенски пратки во рамките на универзалната услуга -АД Пошта на Северна Македонија 2023 година

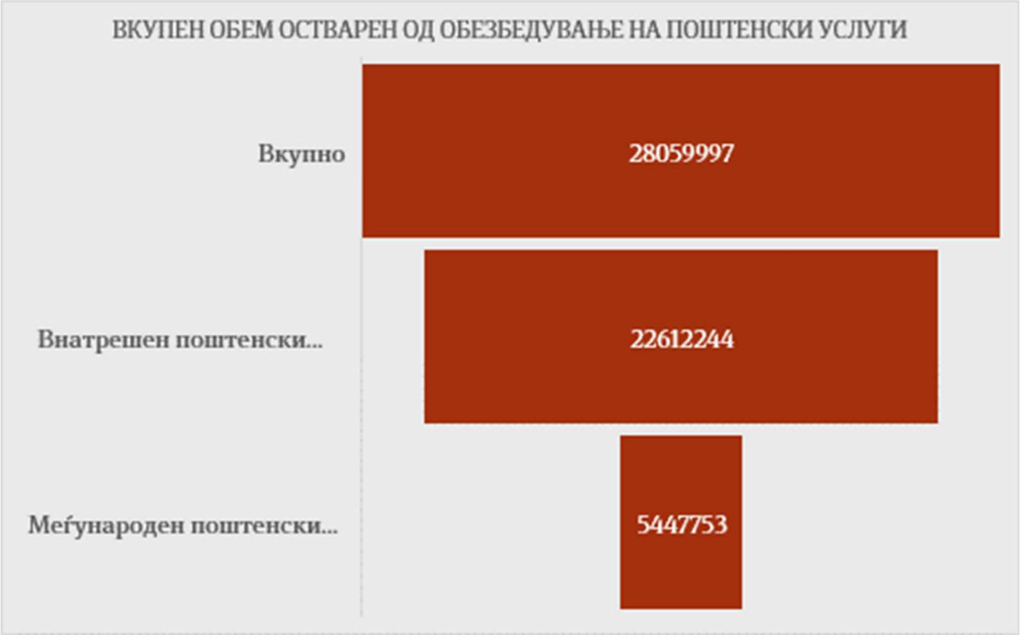


- *Директна пошта е комуникација која се состои само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака која се испраќа на поголем број лица и се доставува на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не се сметаат за директна пошта. Комуникација која содржи комбинација од рекламен материјал и други пратки во иста обвивка не се смета како директна пошта.*

Графикон 9: Поштенски пратки надвор од универзалната услуга -АД Пошта на Северна Македонија 2023 година



Графикон 10: АД Пошта на Северна Македонија

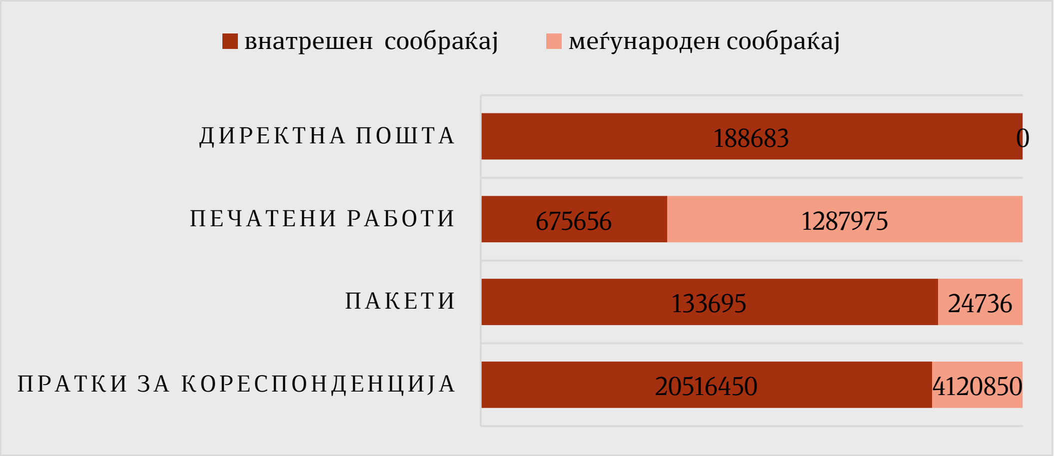


Табела 8: Поштенски пратки во внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај

АД Пошта на Северна Македонија *2023 год.*		
Вид на пратка	Внатрешен сообраќај 81 %	Меѓународен сообраќај
Пратки за кореспонденција	20,516,450	4,120,850
Пакети	133,695	24,736
Печатени работи	675,656	1,287,975
Директна АД Пошта	188,683	0

Околу 81% од остварениот обем на поштенските услуги, АД Пошта на Северна Македонија го генерира од обезбедување на услугите во внатрешен поштенски сообраќај, а 91 % од остварениот внатрешен сообраќај се од пратки за кореспонденција.

Графикон 11: Сообраќај по вид на пратки кај АД Пошта на Северна Македонија во внатрешен и меѓународен сообраќај - 2023 година



4.1.2 Анализа на пакети кај АД Пошта на Северна Македонија

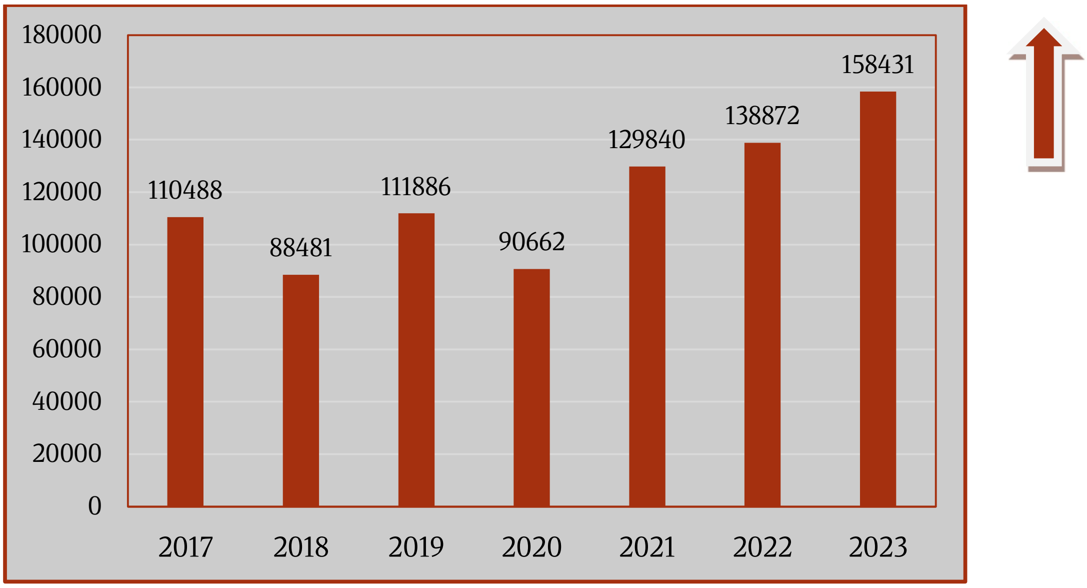
Пакет е поштенска услуга која се состои од прием, пренос и достава на пакети и има за цел да изврши пренос на стока со или без означена вредност. Пакетот во рамките на универзалната услуга не може да има тежина поголема од 10 кг во внатрешниот сообраќај и 20 кг во меѓународниот сообраќај.

Во 2023 година кај давателот АД „Пошта на Северна Македонија“ се забележува зголемување на обемот на пакетите за 14% во однос на 2022 година.

Табела 9: Број на пакети во рамки на универзалната услуга – АД Пошта на Северна Македонија 2017 -2023 год.

АД Пошта на Северна Македонија	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Пакети	110,488	88,481	111,886	90,662	129,840	138,872	158,431

Графикон 12: Анализа на пакети во рамки на универзалната услуга – АД Пошта на Северна Македонија 2017-2023 година

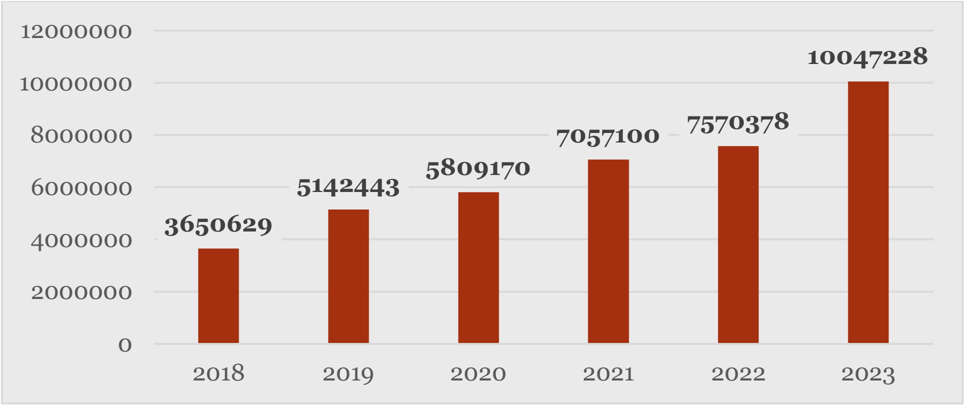


Графикон 13: Анализа на пакети – АД Пошта на Северна Македонија 2023 година

5. Анализа на обемот на поштенски пратки кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар

Агенцијата за пошти е формирана во 2008 година и со тоа започнува лиценцирањето на заинтересираните правни и физички субјекти за обезбедување на поштенски услуги но и одредувањето на давател кој ќе ја обезбедува универзална услуга на целата територија на Република Северна Македонија.

Графикон 14: Вкупен обем – Даватели на поштенски услуги на слободен пазар 2018/2023 година

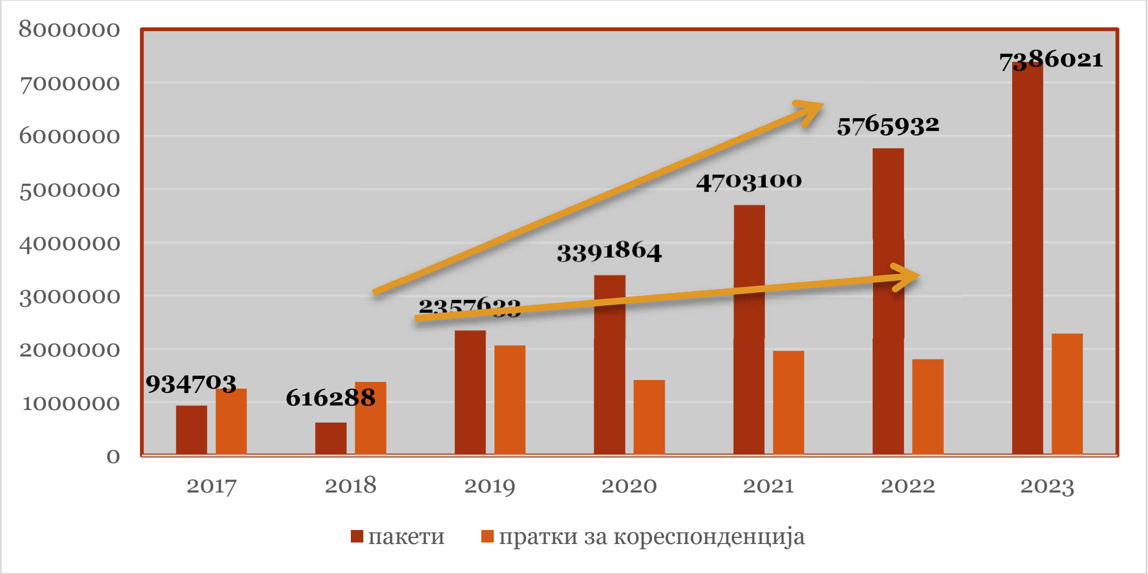


Во 2023 година, давателите на поштенски услуги на слободен пазар имаат зголемување на обемот за 32,7 % во однос на 2022 година.

Табела 10: Вкупен поштенски сообраќај кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар во 2023 година

ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ	2023 година
Вкупен обем на поштенски пратки	10,047,228
1. Пратки за кореспонденција	2,285,121
2. Директна АД Пошта	253,358
3. Пакети	7,386,021
4. Печатени работи	5,900

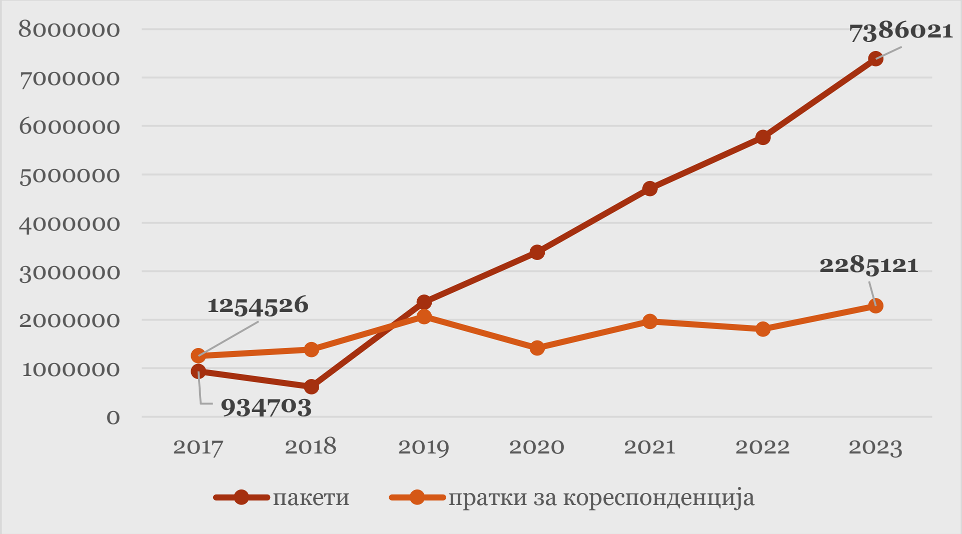
Графикон 15: Обем на пратки за кореспонденција и пакети кај даватели на поштенски услуги на слободен пазар - (2017/2023 година)



Бројот на даватели на поштенски услуги на слободниот пазар континуирано се менува зависно од интересот за работа на овој пазар од страна на правните субјекти.

Обемот на пратките за кореспонденција и обемот на пакетите на слободниот пазар во континуитет покажува зголемување

Графикон 16: Движење на обем на пратки за кореспонденција и пакети - даватели на поштенски услуги на слободен пазар - (2017/2023 година)



Од графиконот кој е прикажан се забележува дека давателите на поштенски услуги на слободен пазар низ годините ги менуваат видовите на поштенските услуги кои ги обезбедуваат односно на почетокот обемот на писмата и пакетите бил речиси еднаков, но во 2023 година најмногу обезбедуваат пакети.

Табела 11: Обем на пратки за кореспонденција - давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар 2017-2023 год.

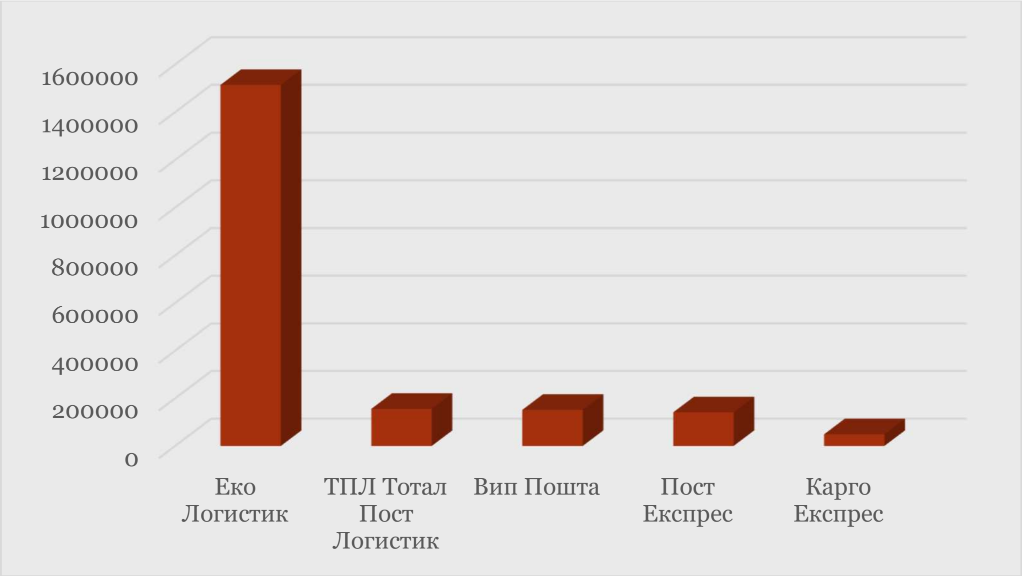
	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Пратки за кореспонденција	616,288	1,379,730	2,357,633	1,413,844	2,020,986	1,803,946	2,285,121

Се забележува дека пратките за коресподенција кај давателите на слободен пазар се зголемуваат во 2023 година и тоа за речиси 26.7% во однос на 2022 година.

Графикон 17: Анализа на обем кај давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар 2023 година

Графикон 18: Анализа на пратки за кореспонденција - давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар 2023 година

Графикон 19 Анализа на пратки за кореспонденција - давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар со најголем обем во 2023 година



Табела 12: Обезбедување на услугата пакети - даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар 2017/2023 година

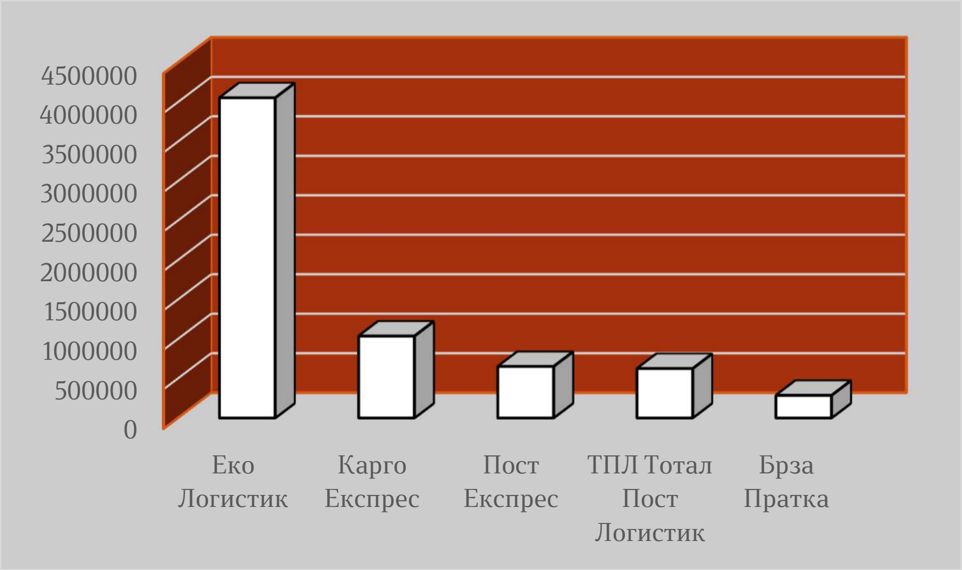
	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Пакети	1,170,554	1,254,526	2,153,277	3,391,864	4,703,100	5,765,932	7,386,021

Поради развојот на е-трговијата како и се поголемата побарувачка од страна на корисниците за онлајн услугите, услугата пакети бележи континуиран раст кај давателите на слободен пазар и тоа 28,1% за пакети во 2023 година.

Графикон 20: Обезбедување на услугата – пакети кај даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар – 2017/2023година

Графикон 21 Анализа на пакети

- *давателите на поштенски услуги на слободен поштенски пазар со најголем обем во 2023 година*



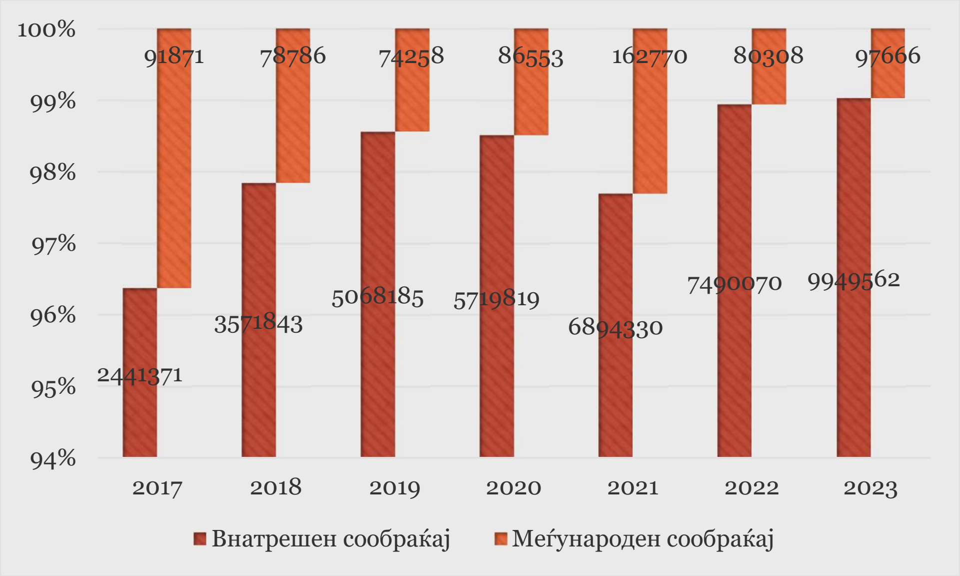
Графикон 22: Обезбедување на поштенските услуги по вид на сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар – 2023 година

Во 2023 година од лиценцираните даватели на поштенски услуги, 10 (десет) даватели обезбедувале услуги во меѓународниот поштенски сообраќај.

Табела 13: Обем по вид на пратка обезбедени во внатрешен и меѓународен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар – 2023 година

Вид на пратка	Внатрешен сообраќај	Меѓународен сообраќај
Пратки за кореспонденција	2,258,720	26,401
Пакети	7,315,946	70075

Графикон 23: Остварен сообраќај кај даватели на поштенски услуги на слободен пазар 2017 – 2023 година



Се забележува дека 99% од обемот, давателите на поштенски услуги на слободен пазар го остваруваат во внатрешниот сообраќај, така што остварениот обем во внатрешен сообраќај за пратките за коресподенција е околу околу 23 % а за услугата пакети 73%.

Табела 14: пратки со откупнина и е -commerce услуги

Пратки со откупнина	2488636	E commerce услуги	86120
а) Писма со откупнина	23172	Писма Е commerce	7198
б) Пакети со откупнина	2465796	ПакетиЕ commerce	78922

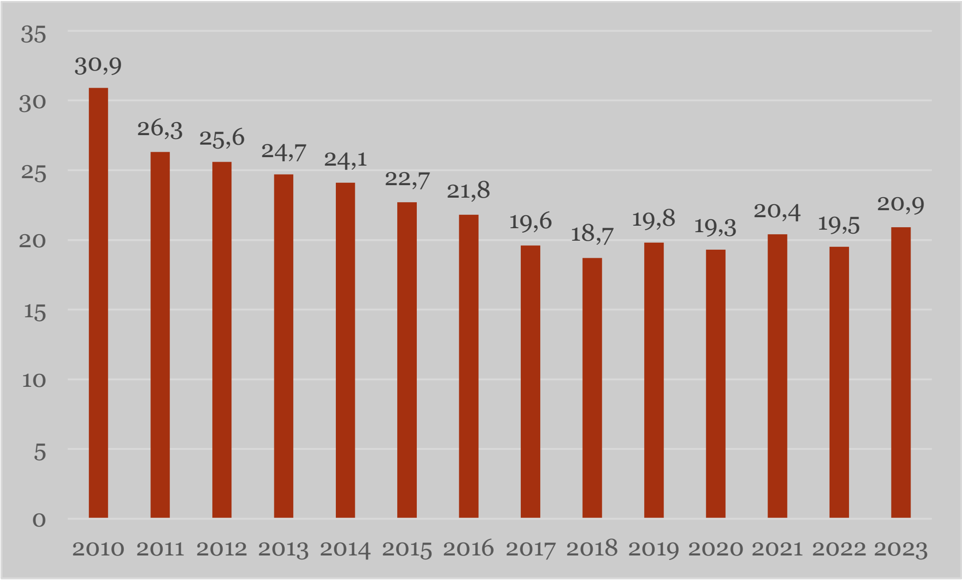
6. Поштенски пратки по глава на жител

Зголемување на пратките по глава на жител се забележува во 2023 година и истиот е зголемен на 20,9 пратки по глава на жител во однос на бројот на пратки во 2022 година кој изнесувал 19,5.

Табела 15: Остварени поштенски пратки во Република Северна Македонија по глава на жител 2017 – 2023 година

	2017 год.	2018 год.	2019 год.	2020 год.	2021 год.	2022 год.	2023 год.
Број на пратки по глава на жител	19,6	18,7	19,8	19,3	20,4	19,5	20,9

Графикон 24: Број на пратки по глава на жител споредбено – 2010/2023 година



7. Точки за пристап до поштенските услуги

7.1 Точки за пристап кај АД Пошта на Северна Македонија

Давателите на поштенски услуги со цел да го извршат приемот и дистрибуцијата на пратките имаат потеба од точки за пристап.
Точки за пристап претставуваат сите видови на физички објекти на давателот на универзална услуга, вклучувајќи ги и поштенските преградоци каде се врши испорака на поштенските пратки примени во пристап.

Давателот на универзална услуга има точно дефиниран број на точки за пристап и потребно е да ги одржува.

Секоја промена на бројот на точките за пристап која настанува, давателот е должен да ја извести Агенцијата за пошти и да добие одобрение за планираните измени.

Табела 16: Техничко – технолошки средства за обезбедување на поштенски пратки – АД Пошта на Северна Македонија 2023 година

Поштенските пратки се доставуваат со пошторазнесувачи и поштенски преградоци кои локациски се поставени во поголемите поштенски единици во населените места на Република Северна Македонија.

Доставата на поштенските пратки се врши преку пошторазнесувачи и преку поштенски преградоци, лоцирани во поголемите поштенски единици во населените места во Република Северна Македонија. Доставата на поштенските пратки се обезбедува преку 517 пошторазнесувачи и 207 договорни поштари на 765 доставни реони кои ја покриваат цела територија на Република Северна Македонија од кои 59,6% се во урбано подрачје а 46,4 % во рурално подрачје. Испораката на поштенски пратки во поштенските единици се врши преку 6,539 поштенски преградоци.

Во 2023 година АД Пошта на Северна Македонија поседувала 7245 различни точки за прием и тоа:

- Поштенски единици 332
    - *Пошти 222*
    - *Шалтерски пошти......................70*
    - *Договорни пошти...................... 33*
    - *Изменичнми пошти...................3*
- Поштенски сандачиња.......................... 374
- Поштенски преградоци 6539

Табела 17: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – АД Пошта на Северна Македонија 2017/2023 година

Точки за пристап	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Поштенски единици за прием на поштенски пратки	334	333	334	338	332	334	332
Поштенски сандачиња	374	374	374	374	374	374	374
Поштенски преградоци	6539	6539	6539	6539	6539	6539	6539
Вкупно	7247	7246	7247	7251	7235	7237	7245

Квалитетот на универзалната услуга во согласност со законските одредби вклучува обезбедување на:

1. Најмалку едно собирање и достава на поштенски пратки во стан или во простории на секое правно или физичко лице пет пати во неделата;
2. Соодветен број на точки за пристап;
3. Работно време на поштенските единици;
4. Соодветен број на поштенски сандачиња;
5. Соодветни рокови за решавање на рекламации и поплаки;
6. Соодветни постапки за решавање на рекламации и приговори

Давателот на универзалната услуга АД „Пошта на Северна Македонија" во внатрешен поштенски сообраќај е должен месечно 85% од пратките за кореспонденција да ги пренесе во рок од еден работен ден (D+1), 95% од

пратките за кореспонденција да ги пренесе во рок од два работни дена (D+2) и 95% од пратките за кореспонденција во рок од три работни дена (D+3).

Давателот на универзална услуга во меѓународен поштенски сообраќај месечно е должен 85% пратки за кореспонденција да ги пренесе во најмногу три работни денови (D+3) и 97% од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од пет работни дена (D+5).

Давателот на универзалната услуга во внатрешен поштенски сообраќај е должен месечно 70 % од пакетите во рок од два работни дена (D+2), 75% од пакетите во рок од три работни дена (D+3) и 80% од пакетите во рок од пет дена (D+5).

7.2 Точки за пристап кај даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар

Свои единици како и сортинг центри но и точки за пристап имаат давателите на поштенски услуги на слободен пазар, но сепак податоците кои се прикажани треба да бидат разгледувани со доза на претпазливост од причина што некои даватели сортирањето, магацинирањето и слични операции ги вршат во иста просторија.

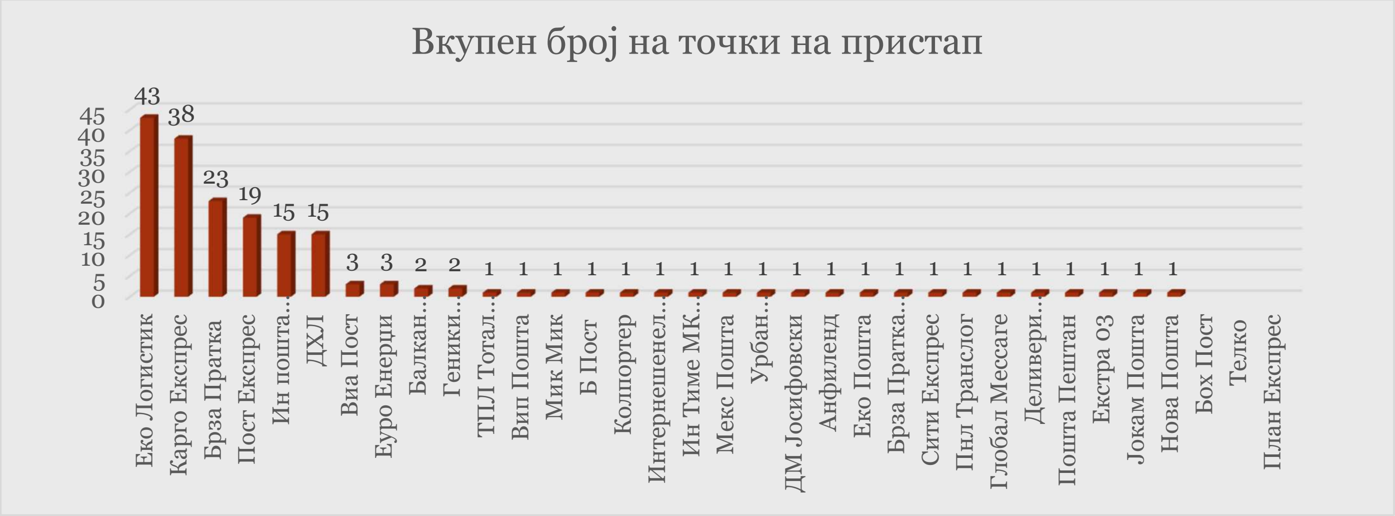
Давателите на поштенските услуги имаат слобода во утврдување на бројот на точките за пристап и истите сами одлучуваат согласно нивните потреби и можности.

Табела 18: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – даватели на поштенски услуги на слободен пазар 2017/2023 година

Точки за пристап	2017 година	2018 година	2019 година	2020 година	2021 година	2022 година	2023 година
Поштенски единици за прием на поштенски пратки	126	135	191	212	230	195	185
Број на вработени ангажирани во обезбедување на услугите	836	776	1131	1183	810	605	1080
Број на возила за обезбедување на услугите	371	374	643	763	1149	821	961

Графикон 25: Употреба на IT технологија кај даватели на поштенски услуги на слободен пазар

Графикон 26: Точки за пристап за обезбедување на поштенски пратки – даватели на поштенски услуги на слободен пазар 2023 година



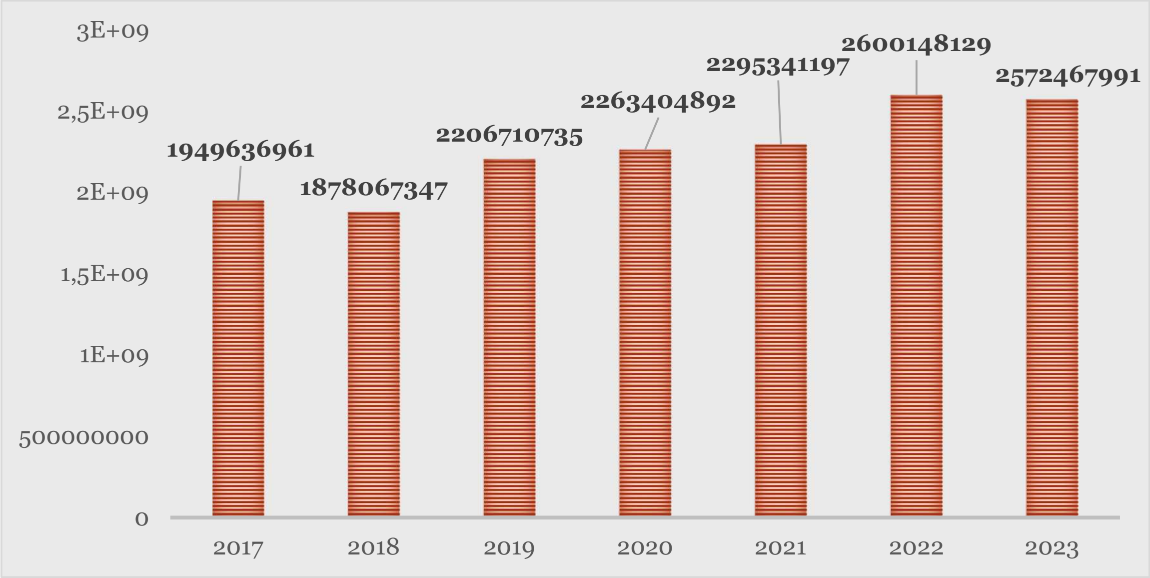
Бројот на поштенските единици за прием на поштенски пратки кај давателите на поштенски услуги на слободниот пазар е постојано во пораст.

8 Остварени приходи од обезбедување на поштенските услуги

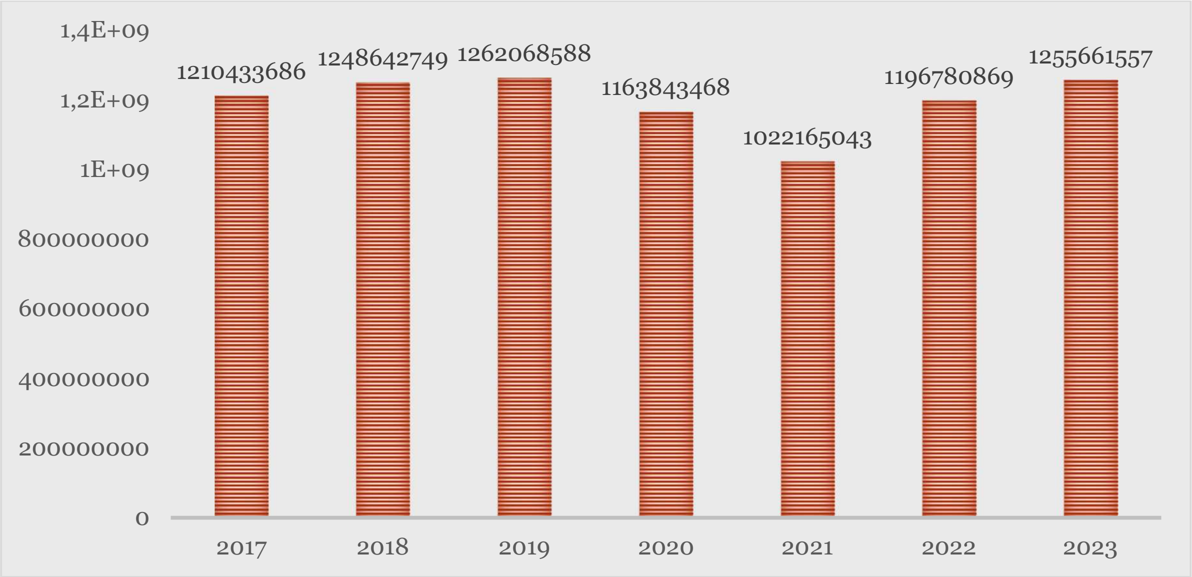
Вкупниот приход кај сите даватели на поштенски услуги во 2023 година е намален за околу 1,06% во однос на 2022 година.

Проценот на вкупните остварени приходи од поштенскиот сектор во однос на вкупните приходи во Република Северна Македонија изнесува 0,3% во однос на вкупниот остварен БДП во 2023 година.

Графикон 27: Движење на приходите кај давателите на поштенски услуги 2017/2023 година (изразено во денари)

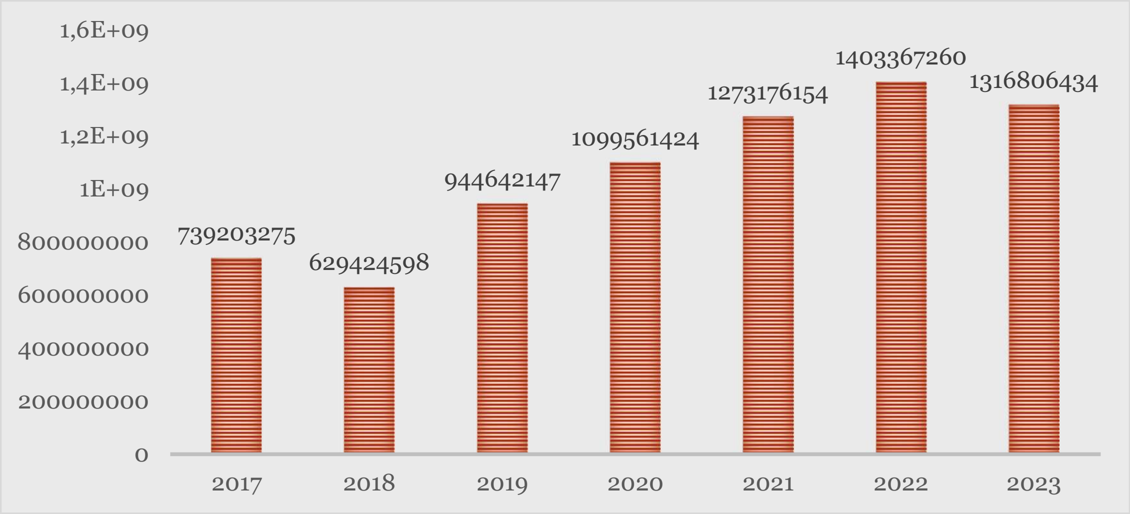


Графикон 28: Движење на приходите кај АД Пошта на Северна Македонија 2017/2023 година



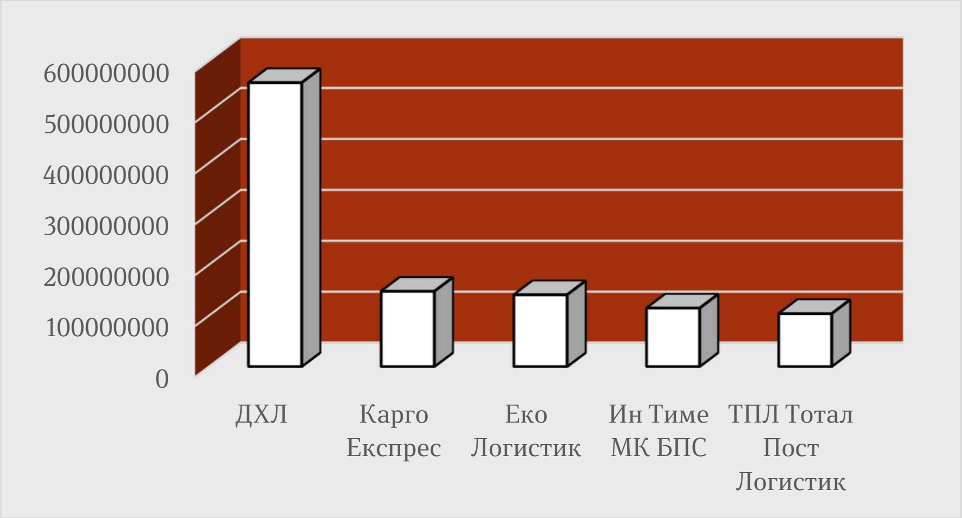
Давателот на универзалната услуга има зголемување на приходите во 2023 година во однос на 2022 година од околу 4,9%.

Графикон 29: ***Движење на приходите кај даватели на поштенски услуги на слободен поштенски пазар – 2017/2023 година***



Давателите на поштенските услуги на слободен пазар имаат намалување на приходите во 2023 година од околу 6,17% односно имаат зголемување на вкупниот обем на поштенски пратки за 32,7 % а намалување на приходите во однос на 2022 година.

Графикон 30: Даватели на поштенски услуги со најголем приход од обезбедување на поштенски услуги

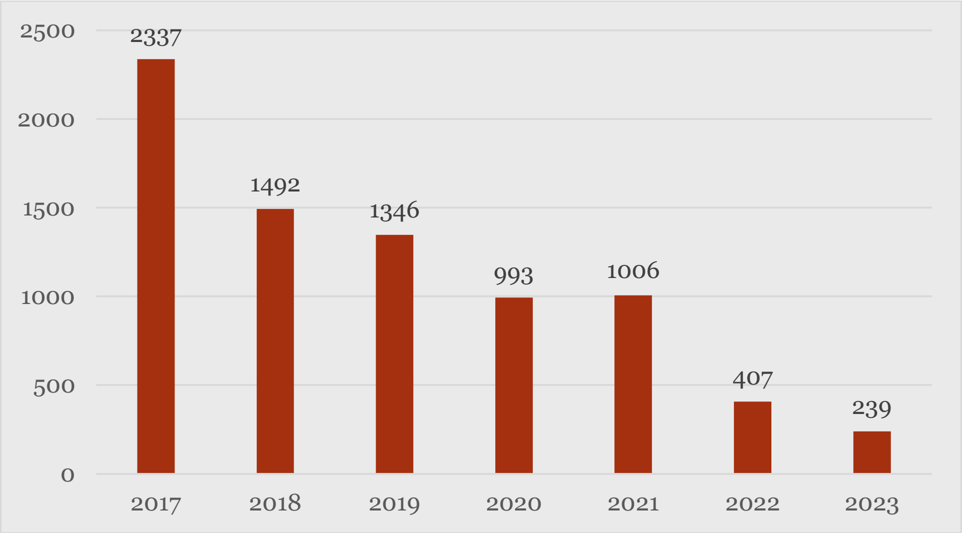


Првите пет даватели имаат остварено вкупно 79% од вкупно остварениот приход од давателите на поштенски услуги на слободен пазар

9.Податоци за безбедност и рекламации за поштенски пратки

Во текот на 2023 година кај давателот на универзалната услуга биле поднесени вкупно 239 рекламации од кои 95,8% се однесуваат за препорачани пратки.

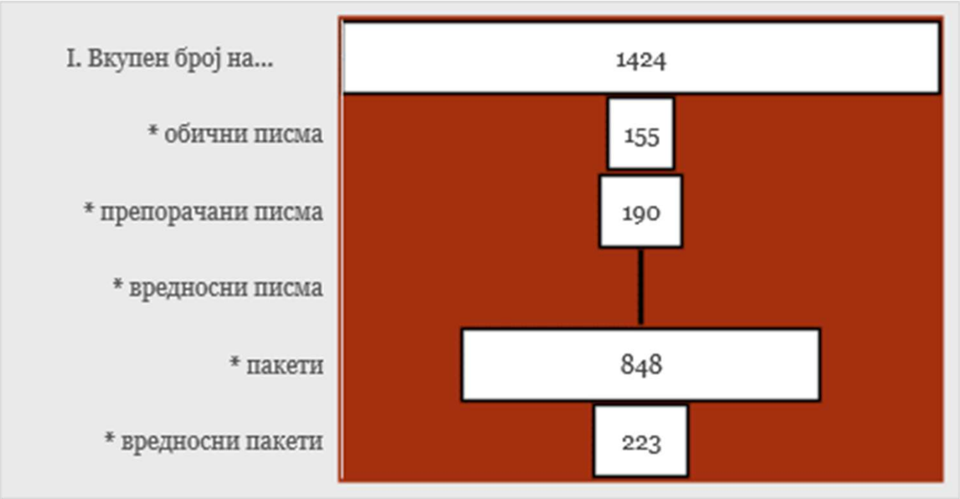
Графикон 31: Вкупен број на рекламации (2017- 2023 година)
АД Пошта на Северна Македонија



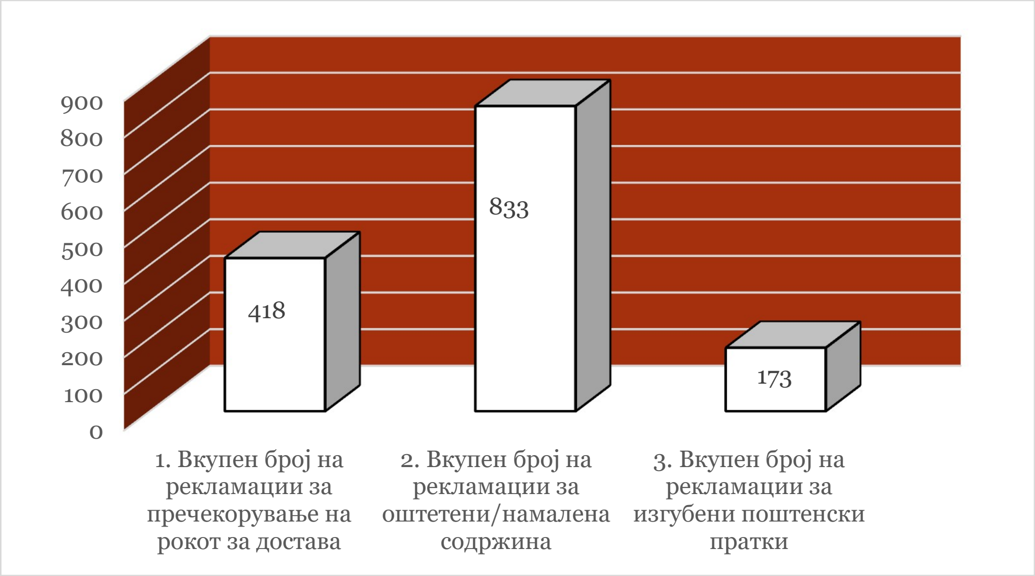
Бројот на рекламации кај давателот на универзална услуга е намален и во однос на 2022 година и во однос на 2021 година. Резултатите од Истражувањето кое го спроведе Агенцијата за пошти за потребите на корисниците[5] покажа дека корисниците не се доволно информирани во делот на поднесување на рекламации со цел да ги остварат своите кориснички права.

[5] https://ap.mk/mk/istrazuvanja-zadovolstvo

Графикон 32: Вкупен број на рекламации кај даватели на поштенски услуги во 2023 година

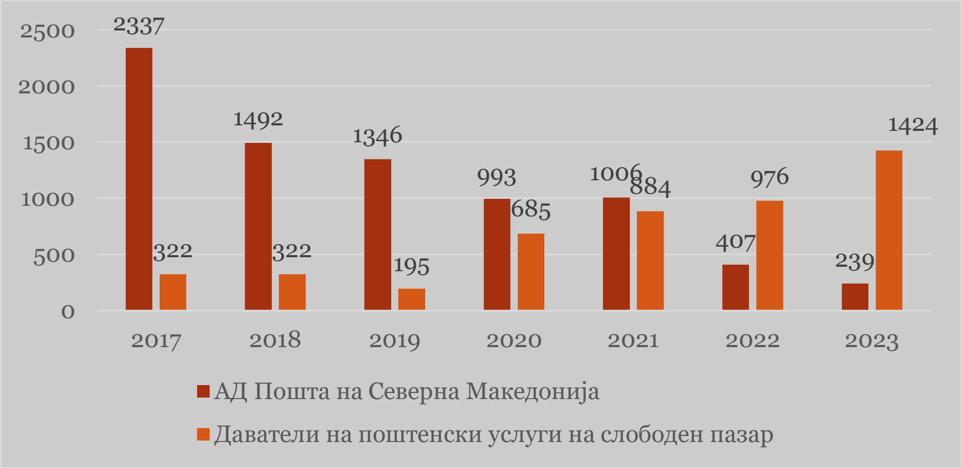


Графикон 32: Вкупен број на рекламации по основ на поднесување – даватели на поштенски услуги на слободниот пазар



Од дадениот приказ, се забележува дека најголем процент на поднесени рекламации се однесуваат за оштетени/намалена содржина на поштенски пратки и тоа околу 59%.

Графикон 33: Рекламации – АД Пошта на Северна Македонија и даватели на поштенски услуги на слободен пазар



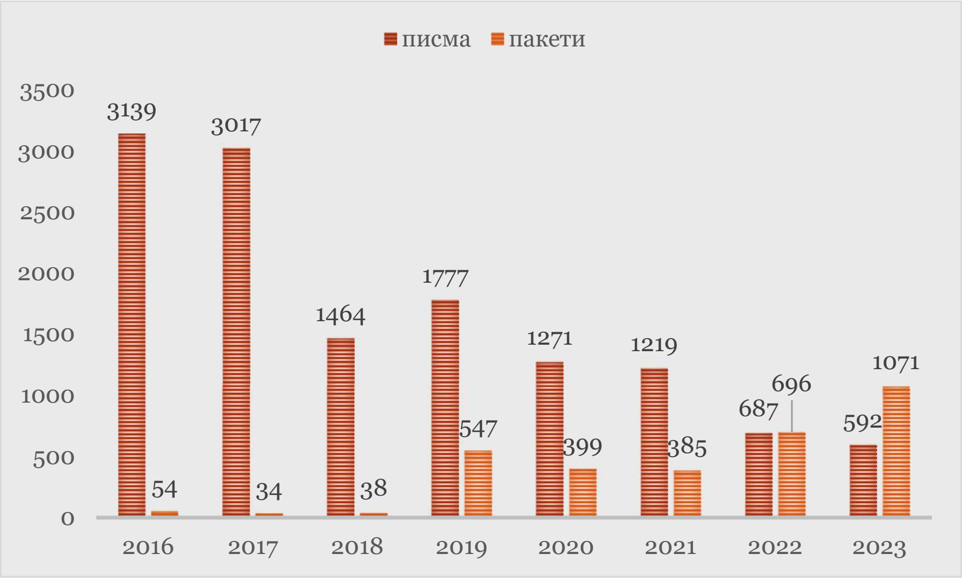
Бројот на рекламации кај давателите на поштенски услуги на слободен пазар е зголемен за 45,9%.

Секој корисник на поштенски услуги има право на приговор на одлука или на постапка преземена од давателот на поштенски услуги во врска со обезбедувањето на услугите.

Корисникот може да даде приговор до давателот на поштенските услуги во рок од 30 дена од денот кога ќе дознае за одлуката или постапката на давателот на поштенските услуги.

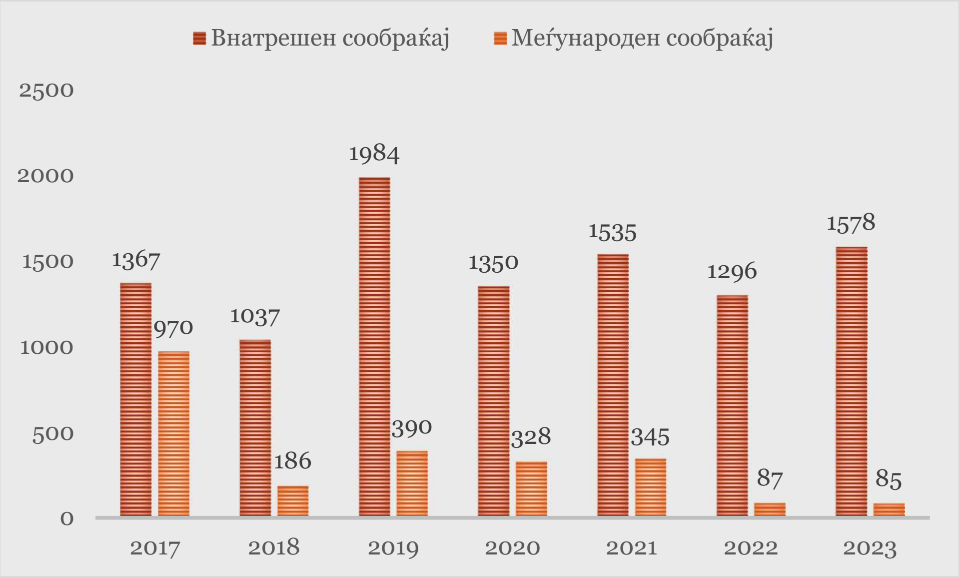
Давателот на поштенски услуги е должен да прими и да одговори на поднесениот приговор во рок од 30 дена од приемот, во спротивно корисникот кој ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенски услуги, може да поднесе управен приговор до Агенцијата за пошти во дополнителен рок од 15 дена, доколку сѐ уште траат основот и причините поради кои бил поднесен приговорот до давателот на поштенски услуги. Агенцијата решава по управниот приговор во рок од 30 дена од денот на приемот на управниот приговор.

Графикон 34: Број на рекламации за писма во однос на пакети кај даватели на поштенски услуги



Кај давателите на поштенски услуги на слободниот пазар рекламациите најмногу се поднесуваат за пакети 64,4 % и тоа 29% за оштетени/изгубени пакети и 22,3 % за пречекорување на рокот за достава на пакети.

Графикон 35: Број на рекламации во внатрешен сообраќај во однос на меѓународни рекламации кај даватели на поштенски услуги



Од вкупниот број на рекламации кои се поднесени во 2023 година, давателот на универзалната услуга на корисниците им исплатил надомест на штета во износ од 36,255 денари.