

DECLARATIA NEFINANCIARA
A ADMINISTRATORILOR CNPR PENTRU ANUL 2017

COMPANIA NATIONALA POSTA ROMANA SA cu sediul in Bucuresti, Bd. Dacia nr.140, sector 2, a fost infiintata in baza Hotararii Guvernului nr. 371/ 03.07.1998, data la care activele si pasivele Regiei Autonome Posta Romana au fost transferate Companiei Nationale Posta Romana S.A. Incepand cu data de 01.09.1998, C.N. Posta Romana S.A. functioneaza ca societate comerciala pe actiuni, fiind inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/8636/1998, cod unic de inregistrare RO 427410, platitor de TVA.

Compania Națională Poșta Română S.A. ("CNPR") este operatorul national de servicii postale si liderul pietei din România, actionarii CNPR fiind Statul Român prin Ministerul pentru Societatea Informațională ("MSI") care detine 75% din pachetul total de actiuni ale CNPR si Fondul Proprietatea S.A. care detine 25% din pachetul total de actiuni.

C.N. Posta Romana S.A. isi desfasoara activitatea in domeniul serviciilor postale, in conformitate cu prevederile Legii Serviciilor Postale nr. 187/2013 pentru aprobarea OUG nr. 13/2013 privind serviciile postale, avand ca obiect principal de activitate administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de posta si colaborarea cu organizatii similare straine in realizarea acestor servicii pe plan international.

C.N. Posta Romana S.A participa pe piata libera a serviciilor postale in calitate de concurent desfasurand si alte activitati colaterale, necesare realizarii in conditii de rentabilitate a obiectului sau principal de activitate, respectiv comert exterior, aprovizionare, cercetare si proiectare tehnologica si informationala, invatamant, social-culturale etc.

In sectorul serviciilor postale, MCSI este responsabil cu stabilirea politicilor referitoare la sectorul serviciilor postale iar ANCOM, in calitatea sa de autoritate nationala de reglementare, este responsabila cu implementarea politicilor nationale stabilite de catre MSI.

MCSI se organizeaza si functioneaza ca organ de specialitate al administratiei publice centrale, cu personalitate juridica, In subordinea Guvernului, avand rolul de a realiza politica Guvernului In domeniul serviciilor postale. In acest sens, MCSI stabileste politica si strategia privind implementarea serviciului universal In sectorul serviciilor postale, cu respectarea principiilor transparentei, obiectivitatii, proportionalitatii si nediscriminarii. In stabilirea acestei politici si strategii, MCSI actioneaza In vederea limitarii posibilelor efecte negative asupra concurentei, determinate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum si a asigurarii protectiei interesului public.

ANCOM este institutia care are rolul de a pune in aplicare politica nationala in domeniul serviciilor postale.

ANCOM stabileste conditiile si procedura pe care le aplica pentru desemnarea furnizorului/furnizorilor de serviciu universal, desemneaza furnizorul/furnizorii de serviciu

universal din domeniul serviciilor postale si stabileste conditiile pe care acesta/acestia trebuie sa le respecte pentru furnizarea serviciilor postale din sfera serviciului universal. In activitatea sa, ANCOM urmareste ca obiective: protectia intereselor utilizatorilor finali, stimularea investitiilor precum si promovarea concurentei.

Legea-cadru in materia serviciilor postale este reprezentata de Ordonanta de Urgenta a Guvernului 13/2013 privind serviciile postale, ale carei prevederi au transpus in legislatia nationala dispozitiile Directivei CE 2008/6, ca ultim pas in deschiderea pietei si liberalizarea serviciilor postale.

CNPR a fost desemnata din oficiu de catre ANCOM furnizor de serviciu universal in domeniul serviciilor postale in Romania pentru perioada 1 ianuarie 2014 – 31 decembrie 2018. CNPR, in calitate de furnizor de serviciu universal, beneficiaza de drepturi si obligatii specifice in conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1158/2013.

Cadrul de reglementare constituie un element cheie, cu rol definitoriu asupra deciziilor strategice adoptate de managementul CNPR precum si asupra rezultatelor sale economico-financiare.

I. Aspecte privind politica de afaceri a C.N. Posta Romana S.A.

Politicile adoptate de C.N. Posta Romana S.A. in anul 2017 au avut ca obiective fundamentale:

- ^ Realizarea de profit anual cel putin la nivelele prevazute in Bugetul de Venituri si Cheltuieli al CNPR;*
 - ^ Modernizarea informatica, informationala si organizatorica a CNPR;*
 - ^ Consolidarea functiunii comerciale si orientarea activitatii comerciale a CNPR catre piata si clienti;*
 - ^ Promovarea initiativelor de imbunatatire a cadrului legislativ aferent serviciilor postale;*
 - ^ Cresterea satisfactiei clientilor;*
 - ^ Modernizarea imaginii CNPR si a perceptiei asupra serviciilor sale;*
 - ^ Diversificarea gamei de servicii si intrarea pe noi piete (financiar-bancare, curierat rapid etc.)*
 - ^ Dezvoltarea resursei umane catre o productivitate superioara si a functiunii aferente;*
 - ^ Asigurarea dezvoltarii durabile a companiei, prin reducerea impactului activitatii logistice asupra mediului inconjurator.*
- ^ Politicile adoptate in scopul realizarii obiectivelor fundamentale au inclus urmatoarele actiuni:*

1. Propuneri legislative

1.1. Proiecte de decizii ale Presedintelui ANCOM supuse consultarii publice in anul 2017, revenirea cu argumente suplimentare la punctele de vedere transmise si sustinerea lor in Consiliile Consultative (Decizia nr. 313/2017; Decizie nr. 314/2017; Decizia nr. 327/2017; Decizia nr. 1098/2017; Decizia nr. 1099/2017; Decizia nr. 1101/2017.

Ca rezultat, CNPR a obtinut schimbarea legislatiei secundare in sensul modificarii cerintelor de calitate pentru traficul intern prioritar de corespondenta, respectiv relaxarea de la 85% in z+1, respectiv 97% in z+2 la 85% in z+2, respectiv 97% in z+4, cu impact major in diminuarea penalitatilor la calcularea taxelor terminale pentru traficul import de posta de scrisori.

1.2. Consultare publica privind metodologia de identificare a punctelor in care este fezabila acordarea accesului la reseaua postala publica operata de CN Posta Romana SA si conditiile tehnice si economice asociate accesului la retea, servicii si elemente de infrastructura.

Principalele institutii din Romania cu atributii in reglementarea sectorului postal sunt MCSI si Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare In Comunicatii ("ANCOM").

2. Noi servicii si optimizarea fluxurilor si procedurilor operationale

- ▲ Proiectarea si implementarea unui serviciu nou de vanzare carti postale ilustrate personalizate My Postalcard;
- ▲ Implementarea programului de informatizare a fluxului de executare a serviciului de mandate postale interne prezentate bucata cu bucata;
- ▲ Eliminarea completarii manuale a formularelor pentru transferurile de bani (mandat postal intern, mandat electronic si mandat on-line), prezentate bucata cu bucata;
- ▲ Modificarea fluxurilor de prelucrare si distribuire a pachetelor mici extracomunitare din serviciul standard si recomandate sosite din import ai caror destinatari sunt persoane fizice cu domiciliul in intreaga tara, si care sunt scutite de taxe vamale si TVA la import conform legislatiei in vigoare (valoarea bunurilor este de maximum 10 euro);
- ▲ Implementarea transportului containerizat pentru trimerile PostCollect eMAG;
- ▲ Extinderea serviciului Easy Return Solution (ERS);
- ▲ Extinderea facilitatii de utilizare a aplicatiei informatice AWB;
- ▲ Majorarea plafonului valoric prevazut in instructiuni pentru trimerile mesagerii interne cu serviciul suplimentar valoare declarata/asigurata, pentru care este obligatorie sigilarea, de la 500 lei la 2.000 lei;
- ▲ Simplificarea procedurilor de predare a trimiterilor postale interne si internationale (posta de scrisori si colete postale);
- ▲ Extinderea retelei de subunitati postale cu activitate de livrare a trimiterilor PostCollect cu un numar de 328 subunitati postale;

3. Optimizarea politicii tarifare

Modificarea tarifelor aferente pentru colete postale în greutate de până la 10 kg (inclusiv) expediate „în număr mare” pe bază de contract (≥ 50 trimiteri/lună) și pentru colete postale externe cu greutatea > 10 kg (TVA inclus)

Modificarea tarifelor aferente serviciilor de publicitate prin poștă neadresate prestate de către CNPR (postmesager, postmesager plus).

4. Calitatea serviciilor

- Măsurile operaționale pentru asigurarea calității serviciilor postale;
- Gestionarea sistemelor de monitorizare a timpilor de circulație pentru traficul postal intern și internațional;
- Elaborarea documentelor necesare procedurilor de achiziționare a:
 - serviciilor de derulare a studiului de flux real pentru traficul intern și internațional de corespondență prioritara din categoria standard;
 - serviciilor de monitorizare a timpilor de circulație aferenți trimiterilor de corespondență din traficul intern prioritar în anul 2018;
- Analiza calității privind numărul de reclamații înregistrate/solucționate la nivel național, pe fiecare tip de prestație, pe fiecare OJP, CRT/SSE/BSI/Fabrica de Timbre;
- Analiza calității privind numărul Rapoartelor de Neconformitate întocmite la nivelul subunităților postale în funcție de segmentul tehnologic unde s-a produs neregula;
- Gestionarea relației cu ANPC (reclamații, sesizări, analize trimestriale la nivelul întregii rețele a CNPR).
- Proiectarea de fișe de analiză pentru:
 - dezvoltarea aplicației informatice CAUTARI TT/INFOTRIM în sensul urmăririi pe flux a trimiterilor de corespondență cu AR prestate în baza contractelor importante (ANAF, Electrica etc).
 - dezvoltarea sistemului informatic integrat privind gestionarea on line a reclamațiilor interne și internaționale.

5. Domeniul traficului postal internațional

În anul 2017 au fost întreprinse o serie de activități, conform obligațiilor și competențelor specifice, astfel:

- S-au încheiat acorduri internaționale:

- ▲ „Acord Multilateral” privind schimbul electronic de date vamale ;
- ▲ Acord privind schimbul electronic de date vamale cu Operatorul din Marea Britanie (Royal Mail)

S-a semnat:

- ▲ Contractul UNEX 2016-2017 cu International Post Corporation-Belgia;
- ▲ Contractul UNEX 2018-2022 cu International Post Corporation- Belgia;

S-au implementat:

- ^ Noi versiuni a aplicatiei IPS si instruirea personalului;
- ^ Programul CDS (Custom Declaration System) pentru transmiterea informatiilor (declaratii vamale CN22, CN23) intre operatorii postali;

S-au stabilit:

- ^ Detaliile si conditiile de derularea a studiului de flux real la nivelul BSI Bucuresti si Oradea, in colaborare cu Departamentul Analize si Prognoze de Dezvoltare;
- ^ Normele de distribuire pentru coletele UPU si demararea activitatii de validare la nivelul Uniunii Postale Universale in vederea obtinerii bonusului la cotele parti de sosire aferente coletelor postale import;

S-au actualizat normele nr. 137/1.882 din 07.09.1987 referitoare la formalitatile vamale efectuate atat la nivelul oficiilor postale cu asistenta vamala cat si la nivelul BSI Bucuresti;

S-au finalizat aplicatiile informatice pentru trimiterile postale extracomunitare avand valoare sub 10 Euro;

S-au ratificat Actele UPU semnate la Congresul de la Istanbul 2016;

S-a pregatit si depus dosarul de cerere pentru autorizarea in calitate de comisionar vamal pe langa biroul vamal Aeroport Otopeni

S-au desfasurat activitati operationale pentru traficul postal international, precum:

- ^ Intocmirea si aprobarea variantelor de expediere internationala pentru traficul postal international pentru sezonul iarna 2017-2018;
- ^ Semnarea Contractului subsecvent 4 cu Compania Tarom pentru indrumarea depeselor postale internationale;
- ^ Continuarea colaborarii cu Compania Lufthansa pentru serviciul de transport aerian a unor saci postali ce sosesc la Bucuresti din Republica Moldova;
- ^ Intocmirea formalitatilor pentru perioada 2018-2021 pentru a continua colaborarea cu Ambasada SUA la Bucuresti pentru procedurile de handling/prelucrare a Postei Diplomatice.

Sub aspectul politicilor se remarca urmatoarele riscuri in calea implementarii cu succes:

- ^ *Legislatie restrictiva in ceea ce priveste tarifele serviciilor din sfera serviciului postal universal;*
- ^ *Respingerea cererii de compensare a costului net pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal*

- ▲ *Lipsa investițiilor pentru anumite componente ale politicii comerciale (IT, logistica, echipamente pentru tracking in timp real, aplicații informatice);*
- ▲ *Calitatea serviciilor postale și disponibilitatea redusă a serviciilor door to door.*

Serviciile din portofoliul C.N.P.R. oferite în cursul anului 2017 au fost:

a. Servicii postale incluse în sfera serviciului universal

- ▲ trimiteri de corespondență și imprimări, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg
- ▲ colete postale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg
- ▲ distribuirea coletelor postale în greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- ▲ serviciul de trimitere recomandată
- ▲ serviciul de trimitere cu valoare declarată

b. Servicii postale neincluse în sfera serviciului universal:

- ▲ trimiteri de corespondență și imprimări, interne și internaționale, în număr mare, în greutate de până la 2 kg
- ▲ colete postale interne și internaționale, în număr mare, în greutate de până la 10 kg
- ▲ corespondență internă răspuns și corespondență internațională răspuns, în număr mare
- ▲ serviciul ramburs
- ▲ serviciul schimbare destinație
- ▲ serviciul livrare specială
- ▲ serviciul confirmare de primire
- ▲ serviciul express

c. Servicii financiare

- ▲ servicii financiar-postale (mandate postale, e-mandate, mandate on-line, transfer de bani);
- ▲ servicii de cash collection
- ▲ alte servicii pe baza de convenții (distribuție drepturi sociale, roviniete, consignatie etc)

- ▲ produse de asigurare

d. Servicii non postale

- ▲ vanzare prin posta
- ▲ activitatea de contractare si difuzare presa
- ▲ servicii de publicitate indoor si marketing direct
- ▲ vanzare produse comerciale (retail)
- ▲ servicii postale electronice
- ▲ declararea, depozitarea si vamuirea trimiterilor postale, in calitate de comisionar in vama etc

Aceste servicii sunt oferite clientilor persoane fizice sau juridice prin intermediul subunitatilor postale sau in baza contractelor incheiate cu diversi clienti persoane juridice la nivel central de Directia Strategii si Politici de Dezvoltare sau la nivel local prin intermediul Oficiilor Judetene de Posta aflate in subordinea Directiei Regionaliza-Centre de Profit. De asemenea, prin intermediul Directiei Imobiliare se ofera servicii de inchiriere spatii diversilor clienti.

Contractele comerciale aflate in derulare acopera toate linile de business oferite de CNPR:

- achitare pensii si distribuire taloane pensii;
- servicii de posta de scrisori;
- servicii de livrare a coletelor postale;
- servicii de livrare speciala;
- servicii expres;
- servicii de marketing direct;
- servicii financiar-postale;
- servicii de incasari facturi, rate bancare si prime de asigurare;
- activitate de contractare si distribuire abonamente presa;
- vanzare marfuri in consignatie;
- altele: vanzare bilete spectacole, roviniete etc.

Colaborarile pe baza de contracte au reprezentat o pondere de 74% din totalul veniturilor de exploatare. Principalii zece clienti pe baza de contracte reprezinta 56% din totalul veniturilor din exploatare ale CNPR.

Portofoliul de contracte al CNPR este segmentat in functie de categoriile de servicii oferite, precum si de veniturile generate, avand 9.232 de contracte la nivel central si local (31 decembrie 2017).

Tabel: Venituri pe categorii de clienti

2013		2014		2015		2016		2017*	
Mil euro	%	Mil euro	%	Mil euro	%	Mil euro	%	Mil euro	%

Clienti pe baza de contracte	188,02	71	184,39	69	177,89	72	186,5	73	193,5	74
Clienti retail	75,92	29	82,3	31	69,72	28	69,1	27	68,1	26
Total venituri din exploatare	263,94		266,69		247,61		255,6		261,6	

Serviciile accesate de clientii retail sunt in principal servicii postale traditionale (posta de scrisori, colete), servicii financiar postale (transferuri de bani) si plati diverse (facturi utilitati, rate credite, taxe/impozite). Distributia de trimeri din categoria serviciilor postale (posta de scrisori si colete/express) reprezinta activitatea core-business care genereaza 40% din veniturile operationale din contracte, iar principalii clienti pe acest segment sunt marii generatori de corespondenta comerciala (institutii de stat, furnizorii de utilitati, telefonie, banci etc), precum si integratorii de trimeri postale.

Contracte pe categorii de servicii :

Tip Serviciu	Numar de contracte	Pondere numar contracte in total contracte (%)	Pondere trafic din contracte in total trafic (%)	Pondere venit din contracte in total venit (fara TVA) (%)
Servicii postale	7.186	78	94	83,77
Servicii Express	1.674	18	2	7,15
Presa	231	2,5	1	5,31
Servicii financiare locale	122	1,5	2	2,33

Segmentul principal de clienti este reprezentat de companii de stat sau private, care achizitioneaza pachete de servicii echilibrate calitate/preț și care generează cele mai mari volume și venituri.

Alături de clienții mari, portofoliul de clienți este completat de companiile medii și mici din mediul privat, dar și de persoane fizice care accesează serviciile oferite de Posta Română.

Repartizarea contractelor pe tranșe de venituri 2017:

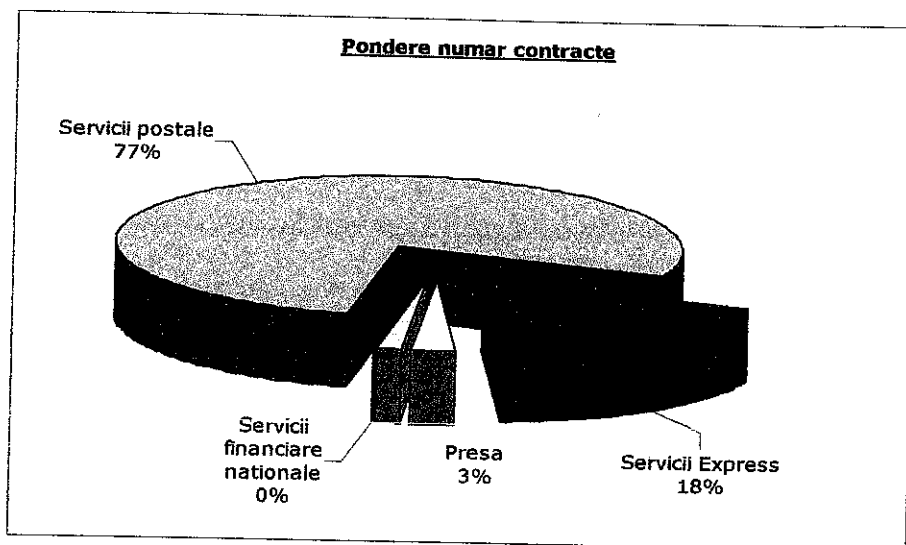
<i>Tranșe venituri pe contract - lei -</i>	<i>Servicii postale</i>	<i>Servicii Express</i>	<i>Servicii financiare nationale</i>	<i>Presa</i>
Pana in 10.000	6.553	1.620	12	166
10.001-50.000	524	39	3	47
50.001-100.000	57	8	4	7
100.001-500.000	37	6	2	10
500.001-1.000.000	8	0	0	1
1.000.001-5.000.000	4	1	0	0
5.000.001-13.000.000	1	0	0	0
Peste 13.000.000	2	0	0	0
Total	7.186	1.674	19	231

Din analiza comparativă a aceleiași perioade a anului 2016, contractele până la 10.000 lei au scăzut cu 9,5%, contractele între 10.001-50.000 au crescut cu 16%, iar un client a migrat de la palierul 5-13 milioane la peste 13 milioane.

Evoluția veniturilor este în legătură direct proporțională cu dimensiunea investițiilor, fiecare categorie de servicii fiind influențată diferit.

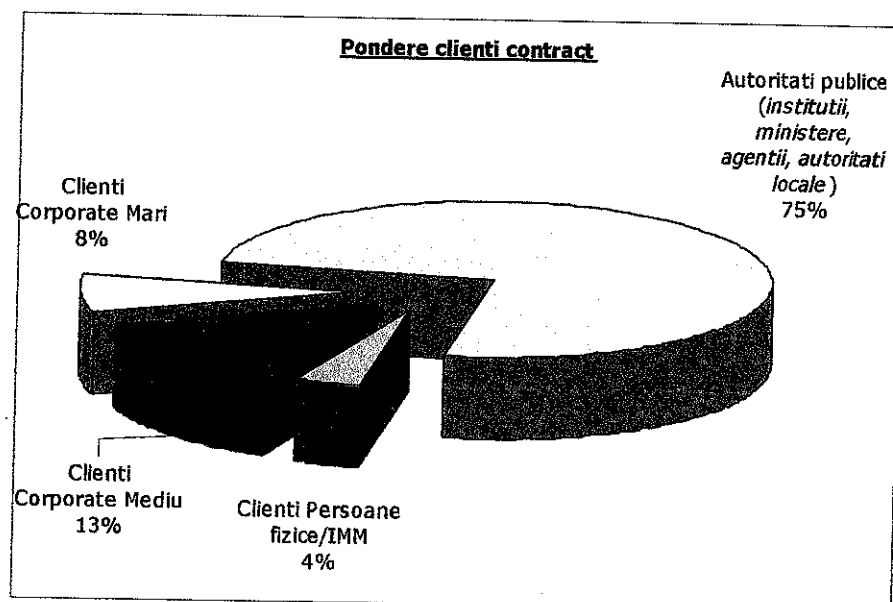
Segmentul de coletare a înregistrat o evoluție anuală pozitivă de peste 130%, datorată în principal dezvoltării comerțului on-line, iar trendul se menține crescător.

Prin automatizarea celor 2 centre regionale de tranzit București și Cluj – sector colete și pachete mici, prin dezvoltarea rețelei de transport (aeriană și rutieră - introducerea unor curse postale auto dedicate) și prin utilizarea informatizării atât la nivel de oficiu postal (introducerea în sistemul track&trace) cât și la nivelul factorului postal distribuitor (dotare PDA), se creează premisele respectării cerințelor de calitate solicitate atât de către clienții interni, cât și de către



Dupa ponderea clientilor cu contract, portofoliul CNPR este compus din:

1. Clienti Persoane fizice/IMM: 4%
2. Clienti Corporate Mediu: 13% (inclusiv clienti birouri notariale, executori judecatoresti)
3. Clienti Corporate Mari: 8%
4. Autoritati publice (institutii, ministere, agentii, autoritati locale): 75%



Pe baza celor două principii fundamentale mai sus menționate în cadrul Politicii de mediu aplicate la nivel CNPR, în anul 2017, sunt promovate următoarele principii:

- ▲ Cunoașterea, înțelegerea și satisfacerea cerințelor clienților privind calitatea serviciilor;
- ▲ Reducerea costurilor datorate non-calității;

Comunicarea în cadrul companiei, a importanței respectării principiilor asumate și dispunerea de măsuri în consecință, corelat cu controlul tuturor aspectelor legate de impactul activităților sale curente și serviciilor prestate, asupra mediului;

- ▲ Respectarea cerințelor legale și de reglementare atât în domeniul calității, cât și al mediului;
- ▲ Conservarea, protecția și îmbunătățirea calității mediului, un mediu sănătos fiind esențial pentru asigurarea calității vieții;
- ▲ Obținerea unei îmbunătățiri continue prin dezvoltarea procedurilor de evaluare a performanțelor de mediu și a indicatorilor asociați.

În scopul îndeplinirii acestor principii, toți salariații sunt instruiți în mod planificat, privind politica și obiectivele referitoare la mediu și sunt conștienți de angajamentul ce li se cere pentru atingerea acestora.

C.N.P.R. inițiază programe de acțiune pentru mediu anuale, care stabilesc viitoarele obiective pentru politica de mediu:

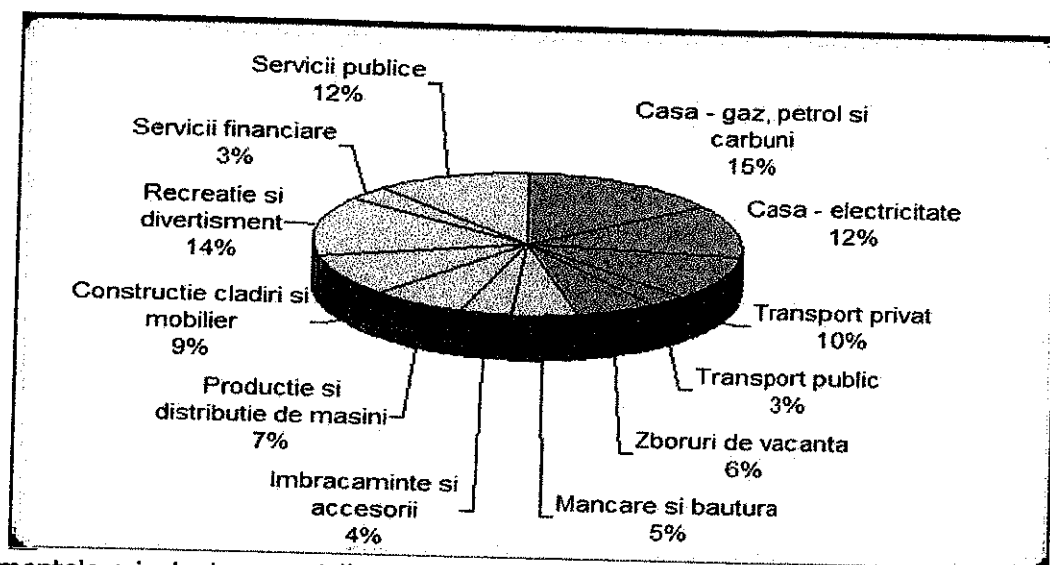
a) Dezvoltarea durabilă este un obiectiv fundamental în îmbunătățirea continuă a calității vieții și a bunăstării generațiilor prezente și viitoare, printr-o abordare integrată între dezvoltarea economică, protecția mediului și societate.

b) Integrarea în comunitate, în mod natural, prin:

- ▲ Promovarea și protecția drepturilor fundamentale ale omului;
- ▲ Solidaritatea în interiorul generațiilor și între generații;
- ▲ Cultivarea unei societăți deschise și democratice;
- ▲ Informarea și implicarea activă a oamenilor în procesul decizional;
- ▲ Implicarea mediului de afaceri și a partenerilor sociali;
- ▲ Integrarea politicilor economice, sociale și de mediu prin evaluări de impact și consultarea factorilor interesați;
- ▲ Utilizarea cunoștințelor moderne pentru asigurarea eficienței economice și investiționale.

c) Reducerea „amprente de carbon” prin dobândirea unor obiceiuri noi (gesturi simple):

- ▲ Ori de câte ori este posibil să se utilizeze materiale cu impact minim asupra mediului, recuperabile sau reciclabile;
- ▲ Reducerea de energie electrică;
- ▲ Utilizarea rațională a apei;
- ▲ Reducerea consumului de hârtie și carton;
- ▲ Reducerea activităților de transport, etc.



Elementele principale care alcătuiesc amprenta de carbon a unei persoane dintr-o țară dezvoltată

- ▲ Dezvoltarea potențialului și performanței resurselor umane.
- ▲ Implicarea directă și responsabilă a managementului de vârf, prin asigurarea resurselor necesare financiare și umane pentru îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management de Mediu și pentru diminuarea impacturilor de mediu.
- ▲ Instruirea continuă a salariaților cu privire la importanța respectării și protejării mediului.
- ▲ Creșterea gradului de utilizare IT&C, la nivelul întregii activități.
- ▲ Monitorizarea satisfacției clienților și a altor părți interesate, în scopul îmbunătățirii continue a calității produselor și serviciilor oferite pentru a putea anticipa și depăși așteptările lor, în condiții de respectare strictă a cerințelor legale de mediu și de reglementare aplicabile în cadrul companiei în scopul prevenirii poluării, impunând respectarea acestor cerințe de către întregul personal.

C.N.P.R. menține sub control activitățile cu impact asupra mediului printr-o serie de instrumente de implementare prezentate în cele ce urmează:

- ▲ Instrumente tehnice
- ▲ Planul de acțiune pentru mediu reprezintă un instrument de sprijin al comunității în stabilirea priorităților privind problemele de mediu și soluționarea acestora la nivel național/regional/local. Acesta presupune dezvoltarea unei viziuni colective, prin evaluarea calității mediului la un moment dat, identificarea problemelor de mediu existente, stabilirea celor mai adecvate strategii pentru rezolvarea lor și alocarea unor acțiuni de implementare care să conducă la obținerea unei îmbunătățiri reale a mediului.
- ▲ Monitorizarea și verificarea respectării contractelor de salubritate și colectare selectivă a deșeurilor;
- ▲ Externalizarea contractelor de mentenanță și service pentru preluarea lichidelor (uleiuri etc.) și a anvelopelor uzate; încadrarea în normele privind noxele pentru fiecare autovehicul, în parte;

- ▲ Reducerea amprente de carbon, prin instruirea și conștientizarea fiecărui salariat C.N.P.R. care, prin activitatea curentă, poate controla și reduce propriul consum de hârtie, de energie electrică și de apă, precum și autocontrol asupra modului de utilizare al autovehiculului de serviciu, după caz;
- ▲ Menținerea principiilor de colectare selectivă a deșeurilor la nivelul tuturor sediilor administrative și operative ale C.N.P.R.;
- ▲ Evaluarea modului în care resursele sunt folosite în conformitate cu reglementările în vigoare, cu regulamentele sau procedurile companiei, se efectuează prin misiuni de audit intern și extern, cât și prin implicarea șefilor locurilor de muncă.
- ▲ Monitorizarea performanțelor de mediu față de aspectele de mediu semnificative și cerințele reglementărilor identificate la nivel CNPR;
- ▲ Instruirea și evaluarea angajaților din cadrul tuturor structurilor, pe linie de SMM se efectuează conform Programului anual de instruire, în scopul conștientizării și responsabilizării acestora.
- ▲ Modalități de recunoaștere și răsplătire nonfinanciare a angajaților.
- ▲ Actualizarea în fișa postului a atribuțiilor din domeniul mediului (Atribuții comune tuturor salariaților).

▲

În anul 2017 C.N.Posta Romana S.A a întreprins eforturi în direcția reducerii impactului asupra mediului înconjurător datorat activității logistice desfășurate. Astfel, s-au rationalizat consumurile de carburant pentru flota auto atât la nivelul rețelei de retail cât și flotei de posta express și flotei administrației, s-au redus consumurile de hârtie pentru activitatea curentă, s-au îmbunătățit performanțele Fabricii de Timbre privind calitatea tipăriturilor și utilizarea ratională a substanțelor chimice necesare activității de producție. A fost rationalizat consumul de lemn pentru

Resurse naturale consumate în cadrul C.N.P.R.	2016		2017		Comparativ 2017/2016		Tendință de creștere □ / scădere □
	Consum 2016	Consum 2016/pers.	Consum 2017	Consum 2017/pers.	Consum	Consum/pers.	
Energie electrică (KWH)	16.692.868,12	649,02	14.339.790,00	579,97	-2.353.078,12	-69,05	□ -14,10%
Energie termică – agent termic (Gcal)	7.873,97	0,31	8.815,19	0,36	941,22	0,05	□ 11,95%
Gaze naturale (KWH)	30.432.786,15	1.183,23	32.833.702,28	1.327,96	2.400.916,13	144,72	□ 7,89%
Gaze petroliere – GPL (tone)	27,28	0,0011	32,51	0,00131	5,23	0,0002541325	□ 19,16%
Consum apă (mc)	141.217,35	5,49	139.848,21	5,66	-1.369,14	0,16558	□ -0,97%
Motorină* (tone)	124,43	0,00484	104,68	0,00423	-19,75	-0,00060	□ -15,87%
Lemne de foc (tone)	7.465,50	0,29	7.465,50	0,30	0,00	0,01	menținere

Notă: - în anul 2016 = 25.720 angajați

- în anul 2017 = 24.725 angajați

încalzire la nivelul rețelei de retail.

C.N. Posta Romana S.A. își propune continuarea optimizării consumurilor de materii prime, materiale, energie, consumabile etc. care afectează mediul înconjurător și implementarea de proceduri și practici axate pe reducerea impactului activității logistice și de producție în comunitățile în care compania își desfășoară activitatea.

- dezvoltarea flotei auto a CNPR pentru a asigura valorificarea oportunitatilor din sectorul CPE (Courier/Parcel/Express) national si transfrontalier.
- dezvoltarea IT&C a CNPR prin extinderea retelei VPN, optimizarea cheltuielilor de comunicatii si a echipamentelor de front si back office;
- achizitia de echipamente moderne si alte resurse logistice pentru asigurarea livrarii de servicii competitive (ex. Scanere fixe/mobile, cantare electronice, masini de numarat bancnote, etc);
- diversificarea produselor si serviciilor oferite si migrarea catre mediul on-line;
- intrarea pe noi domenii de business, inclusiv prin incheierea de parteneriate (ex. servicii financiar-bancare);
- imbunatatirea politicii tarifare a CNPR astfel incat sa fie asigurata competitivitatea pe piata;
- optimizarea retelei de retail a CNPR cu respectarea cerintelor legale si urmarirea permanenta a oportunitatilor de afaceri in mod economic viabil.
- dotarea Sucursalei Servicii Express cu resursele logistice necesare astfel incat activitatea sa se deruleze in conditii competitive, conform cerintelor de calitate impuse de piata de curierat;
- revizuirea proceselor si procedurilor interne de lucru existente, introducerea altora noi, inclusiv executia lor informatica;
- revizuirea, eliminarea sau simplificarea formularelor necesare a fi completate in vederea diminuarii timpilor de asteptare la ghiseu;
- introducerea de aplicatii informatice moderne pentru a asigura informarea prompta a clientilor.

II. Aspecte de mediu

În conformitate cu Directiva 2008/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 noiembrie 2008, C.N.P.R. acționează pentru protecția mediului și a sănătății populației prin prevenirea sau reducerea efectelor adverse provocate de generarea și gestionarea deșeurilor, și prin reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor și creșterea eficienței folosirii acestora.

Politica de mediu a CN Poșta Română SA abordează două principii fundamentale:

- Principiul precauției, prevenirii și corectării poluării la sursă prin gestionarea riscurilor care pot fi invocate în cazul în care există o incertitudine cu privire la un posibil risc la adresa sănătății umane sau a mediului, provenit dintr-o anumită acțiune sau politică;
- Principiul responsabilității (numit și „poluatorul plătește”) are în vedere suportarea, de către poluator, a cheltuielilor legate de măsurile de combatere a poluării stabilite de autorități - altfel spus, costul acestor măsuri va fi reflectat de costul de producție al bunurilor și serviciilor ce cauzează poluarea;

partenerii internationali, respectiv a perfectarii negocierilor si in final obtinerea unei cresteri substantiale a volumelor pe acest segment.

Introducerea de servicii postale noi – livrare la punct fix POSTCOLLECT (cu posibilitatea de verificare a continutului de catre destinatar inaintea livrarii), coroborata cu dezvoltarea de aplicatii IT destinate platformelor magazinelor online (Prestashop, Magento, OpenCart etc), cu dezvoltarea aplicatiei AWB si informatizarea tuturor punctelor de acces si contact, au impact in diminuarea timpilor de asteptare in oficii si in reducerea costurilor de operare ale serviciului – ambele solicitate de catre clientii potentiali.

Astfel, se asigura cresterea volumelor accesate de Posta Romana, in principal de la magazinele online - trafic domestic si international – si se creaza premisele pentru respectarea cerintelor de calitate din ce in ce mai exigente pe acest sector, respectiv: colectare/livrare de la sediu, timpi de circulatie redusi, transmiterea on line a informatiilor cu posibilitatea urmaririi pe site-ul CNPR, scanarea semnaturii de primire etc.

Evolutia de venituri pentru serviciul Ramburs este in directa legatura cu traficul de coletele postale, iar dezvoltarea rambursului cu colectare in cont client depinde de gradul de informatizare a punctelor de acces si contact si de dotarea tehnica a factorilor postali (PDA-uri).

Trimiterile Express interne vor inregistra cresteri anuale pozitive datorate dezvoltarii comertului on-line.

Cresterile vor fi determinate si de extinderea numarului de localitati in care serviciul va fi disponibil prin extinderea retelei de transport rutiere (noi curse postale auto), prin marirea punctelor de accesare/servire a serviciului (sedii/domicilii clienti si oficii postale), prin dotarea curierilor cu PDA-uri pentru incasarea rambursului, eliberarea de factura fiscala si transmiterea online atat a semnaturii scanate a destinatarului, cat si a informatiilor in baza de date track & trace.

Previziunile de evolutie a serviciilor financiare sunt influentate de:

- proiectarea in colaborare cu Ministerul de Finante a unui mandat electronic de incasare a diferitelor sume pentru bugetul de stat (taxe, impozite, amenzi etc)
- cresterea gradului de informatizare a retelei de subunitati postale si implicit a gradului de accesibilitate la intregul portofoliu de servicii financiare;
- substitutia electronica tot mai pregnanta asupra operatiunilor de plata – card si mobile;
- cresterea gradului de bancarizare a populatiei, inclusiv in mediul rural;
- legislatie tot mai restrictiva cu privire la transferul de bani;
- diversificarea canalelor pentru transferul de bani – transferuri prin retea de telefonie mobila.

Strategia operationala si de logistica pentru urmasorii ani are in vedere :

- investitii in automatizarea sortarii si modernizarea proceselor operationale, respectiv construirea (inclusiv dotare) unui Centru de Tranzit in Bucuresti si dotarea cu echipamente de sortare a Centrului de Tranzit Cluj-Napoca.

III. Aspecte sociale

Cu privire la aspectele sociale, subliniem importanta acordata factorului uman al resurselor CNPR. Cu un nivel al personalului de cca. 24.72500 salariatii cu dispersie la nivel national, au fost intreprinse eforturi pentru imbunatatirea conditiilor de munca, pentru crearea de sanse egale de munca si promovare si o comunicare corespunzatoare atat centrala cat si teritoriala cu aparatul managerial al CNPR.

Drepturile si obligatiile salariatilor C.N.P.R. au fost stabilite urmare negocierii intre partenerii sociali, respectiv C.N. Posta Romana S.A. si organizatia sindicala reprezentativa la nivel de unitate respectiv Sindicatul Lucratorilor din Posta Romana. In acest sens, Contractul Colectiv de Munca valabil pentru perioada 2008-2018 prevede, la art. 20 drepturile salariatilor CNPR, dupa cum urmeaza:

- ▲ *dreptul la salarizare pentru muncă depusă;*
- ▲ *dreptul la repaus zilnic și săptămânal;*
- ▲ *dreptul la concediu de odihnă anual;*
- ▲ *dreptul la egalitate de șanse și de tratament;*
- ▲ *dreptul la demnitate în muncă;*
- ▲ *dreptul la securitate și sănătate în muncă;*
- ▲ *dreptul la acces la formarea profesională;*
- ▲ *dreptul la informare și consultare;*
- ▲ *dreptul de a lua parte la determinarea și ameliorarea condițiilor de muncă și a mediului de muncă;*
- ▲ *dreptul la protecție în caz de concediere;*
- ▲ *dreptul la negociere colectivă;*
- ▲ *dreptul de a participa la acțiuni colective;*
- ▲ *dreptul de a constitui sau de a adera la un sindicat;*
- ▲ *dreptul la protecția datelor cu caracter personal;*
- ▲ *dreptul de a munci în baza unor contracte individuale de muncă, beneficiind de salariul corespunzător pentru fiecare dintre acestea.*

In functie de pozitiile din organigrama si de personal existent, repartitia pe functii si pe indicator de gen se prezinta astfel:

1. numar total de salariatii - 24725, din care:

- ▲ 8.761 barbati,
- ▲ 15.964 femei.

2. numar total salariati cu functii de conducere - 118, din care

- ▲ 54 barbati,
- ▲ 64 femei.

Cu privire la etica in afaceri, subliniem faptul ca CNPR a continuat in anul 2017 eforturile de transparentizare a procesului decizional, de corectitudine si etica profesionala in relatiile de munca, in activitatea desfasurata precum si de imbunatatire permanenta a dialogului cu reprezentantii Sindicatului Lucratorilor Postali din Romania, ca organism reprezentativ in identificarea celor mai bune modalitati de imbunatatire a conditiilor de munca si calitatii vietii pentru salariatii C.N.P.R..

CNPR a continuat cu succes in anul 2017 politica de comunicare cu detinatorii de interese privind activitatea sa (actionari, salariati, syndicate, finantatori, clienti, parteneri de afaceri, publicul larg) privind performantele activitatii sale, provocarile cu care se confrunta pe piata serviciilor postale pe care activeaza precum si initiativele si eforturile de inovare si dezvoltare.

Conducerea CNPR ramane ferm angajata in eforturile de crestere a performantelor economice in paralel cu imbunatatirea conditiilor de munca, a calitatii serviciilor prestate si a deservirii continue si profesioniste a clientilor nationali si internationali, persoane fizice si juridice.

CONSILIUL DE ADMINISTRATIE

PRESEDINTE,

Adrian Daniel GAVRUTA

