



# **RAPORT ANUAL 2014**

[www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro)



# CUPRINS

Cuvântul Președintelui

2

150 de ani de istorie

3

Misiune, viziune, valori

4

Poșta Română pe piața serviciilor poștale

5

Indicatori financiari

8

Activitatea comercială - Produse și servicii

11

Management integrat

18

Evoluția rețelei poștale

24

Activitatea internațională a CNPR ca membru UPU

25

Fonduri europene

33

Activitatea logistică

34

Resurse umane

40

Evenimente / Campanii CNPR 2014

41

Perspective 2015

45

# 150 de ani de istorie

3

De la înființarea sa cu 150 de ani în urmă și până în prezent, Poșta Română s-a dezvoltat ca o instituție demnă de încredere și respect. Este unul dintre cei 22 de membri fondatori ai Uniunii Poștale Universale, organizație fondată la Berna în 1874 și care include, astăzi, administrații poștale din 192 de țări.

De la diligența trasă de cai adinioară, la era biților informatici, cei aflați în slujba serviciilor poștale au vegheat continuu pentru ca gândurile noastre transformate în rânduri să își găsească aceeași rezonanță în sufletele celor dragi, indiferent de prefacerile timpului.

Fie că este vorba despre viața personală sau profesională, Poșta Română a contribuit la menținerea unor permanente legături între oameni, prin intermediul mesagerilor poștali, cei care au fost și rămân profund atașați de valorile societății în slujba căreia se află secundă de secundă.

Încă mai circulau poștalioanele când anumite mașinării utilizate și astăzi în sistemul poștal românesc au fost construite. De aici și până la sistemele informatice care încep să pătrundă masiv se întinde un veac de istorie a tehnologiei poștale, o istorie funcțională. Mașina de scris și, mai târziu, computerul, au detronat scrisul de mână, dar l-au făcut să fie mai valoros. În același fel, scrisoarea tradițională a fost înlocuită cu e-mailul, dar este puțin probabil ca, peste ani, să existe colecționari de e-mailuri.

De-a lungul timpului, istoria administrației poștale românești a cunoscut un întreg proces de dezvoltare, fiind primul organism care a legiferat unificarea administrațiilor poștale din cele două principate, organism fondat în 1862, la București, sub denumirea „Direcția Generală Unificată a Poștei”. Ca operator național în domeniul serviciilor poștale, Poșta Română va rămâne o instituție bazată pe seriozitate, tradiție și încredere, având un rol primordial în rețeaua mondială de comunicare.



*Poștalion  
din perioada anilor 1700 - 1800*



*Flota auto a companiei  
în prezent*



### Scop

Oferim servicii performante în orice moment: de la simpla expediere a unei scrisori, până la furnizarea unor servicii moderne, bazate pe cele mai noi tehnologii.



### Viziune

Considerăm că viziunea noastră, de a participa activ la tranziția societății românești spre societatea bazată pe cunoștințe și pe progres tehnologic, este unul din fundamentele succesului.



### Misiune

Suntem alături de oameni de peste 150 de ani și construim legături între ei, indiferent de locul în care aceștia trăiesc, lucrează sau spre care călătoresc. Misiunea noastră este aceea de a rămâne liderul pieței serviciilor poștale din România.



### Valori

Fundamentale: încredere, tradiție, siguranță,  
: performanță  
Reprezentare: acoperire națională,  
: diversitatea serviciilor

### Integritate:

acționăm în spiritul integrității și onestității în tot ceea ce facem și respectăm promisiunile făcute către noi înșine și către clienții noștri.

### Experiență:

prin experiența acțiunilor trecute învățăm să ne cunoaștem mai bine; activitatea noastră ne recomandă ca o companie de încredere și întotdeauna aproape de clienți.

### Respect:

respectul pentru clienți, colegi, parteneri, legislație și mediu înconjurător reprezintă temeiul dezvoltării noastre.

### Promptitudine:

suntem mereu preocupați să devenim eficienți, rapizi și punctuali.

### Rezultate:

calitatea serviciilor noastre este garantată prin cele peste 5.500 de puncte de acces și peste 26.700 de salariați poștali.



# Poșta Română pe piața serviciilor poștale

5

CN Poșta Română SA este operatorul național din domeniul serviciilor poștale furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor și la standarde ridicate de calitate. CN Poșta Română SA se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul pentru Societatea Informațională (75% din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietate (25% din pachetul de acțiuni).

Poșta Română își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu dispozițiile Legii nr.31/1990, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G. nr.371/1998 și cu prevederile Ordonanței nr. 13/2013 aprobată prin Legea nr. 642/2002 privind serviciile poștale și a licențelor ori autorizațiilor acordate.

CNPR este entitatea desemnată ca furnizor național de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, fiind de asemenea și organismul responsabil de îndeplinirea obligațiilor rezultate din calitatea României de membru fondator la Uniunea Poștală Universală (UPU), calitate în care CNPR trebuie să asigure condițiile necesare integrării serviciilor poștale naționale în sistemul celor internaționale.

CNPR a beneficiat, până la data de 31 decembrie 2012, de dreptul exclusiv de a presta servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență, indiferent dacă livrarea acestora este accelerată sau nu, a căror greutate este mai mică de 50 g și al căror tarif este mai mic de 2 lei, constând în:

- a) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență interne
- b) distribuirea trimiterilor de corespondență expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia

Oferta de servicii a Poștei Române se adresează sub aceeași formă, atât persoanelor fizice, cât și persoanelor juridice, fiind uneori personalizată pentru persoanele juridice în funcție de cerințele specifice fiecărui client, existând însă constrângeri în negociere, impuse de cadrul legislativ deosebit de restrictiv.

Având în vedere reglementările în vigoare cu privire la activitatea de furnizare de servicii poștale (Decizia ANRCTI nr. 2858/2007 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale cu completările și modificările ulterioare, Decizia ANCOM nr.1158/20.12.2013 privind desemnarea Companiei Naționale „Poșta Română” - S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale și Decizia ANCOM nr. 668/2014 pentru modificarea și completarea Deciziei Președintelui Autorității Naționale pentru Administrare



# Poșta Română pe piața serviciilor poștale

6

și Reglementare în Comunicații nr.541/2013 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, decizie care reglementează inclusiv mecanismul de finanțare a costului net determinat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, exista trei segmente majore de piață identificate și folosite în analize asupra piețelor relevante pentru CNPR:

a. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal - acoperă toate serviciile poștale incluse de către ANCOM în definiția serviciului universal:

- trimiteri de corespondență și imprimare, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg;
- colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg;
- distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- serviciul de trimitere recomandată, indiferent dacă trimiterea este internă sau internațională;
- serviciul de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă trimiterea este internă sau internațională.

b. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal:

- serviciul ramburs
- serviciul schimbare destinație
- serviciul livrare specială
- serviciul confirmare de primire
- serviciul express

c. Servicii financiare

- servicii financiar-poștale (mandate poștale, e-mandate, mandate on-line, transfer de bani - în parteneriate sau în sistem propriu (Western Union, Eurogiro, MoneyPost);
- servicii de cash collection
- alte servicii pe baza de convenții (distribuie drepturi sociale, roviniete, conșignație, produse loteristice etc)
- produse asigurare

d. Servicii non poștale

- servicii integrate (pachete de servicii):
  - tipar, livrare și încasare facturi, facultativ publicitate-servicii in-house
  - poșta hibridă (servicii în asociere)
  - vânzare prin poștă
- servicii de publicitate indoor (postafiș)
- vânzare produse comerciale (retail)
- activitate de contractare și difuzare presă
- servicii de marketing direct (Postmesager, Postmesager Plus, Postcatalog);
- servicii poștale electronice (E-post, Postfax, Postscan)

# Poșta Română pe piața serviciilor poștale

7

Poșta Română participă pe piața liberă a serviciilor de poștă și presă cu valoare adăugată în calitate de concurent și desfășoară și alte activități colaterale, necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului său principal de activitate, respectiv comerț exterior, aprovizionare, cercetare și proiectare tehnologică și informațională, servicii medicale, învățământ, social-culturale etc.

La nivelul anului 2013, Compania a fost organizată în 41 de oficii județene de poștă și un Oficiu Poștal Municipal (București) și două sucursale, respectiv: Fabrica de Timbre și Sucursala Servicii Express. La nivelul întregii țări există șapte centre regionale de tranzit.

Poșta Română deține în prezent o rețea de peste 5.500 de subunități poștale la nivel național, efectuând săptămânal, peste 10,6 milioane de prestații poștale. Peste 750 de oficii poștale din totalul de 950 subunități poștale informatizate sunt incluse în VPN (Virtual Private Network). Rețeaua informatizată permite efectuarea de operațiuni în condiții optime de siguranță, fiind utilizate sisteme informatice securizate și rețele private de comunicații.



*Sediul central  
din Bulevardul Dacia 140, București*



## Indicatori financiari

8

*mii lei*

| Indicatori                      | 2013      | 2014      | +/-     | %     |
|---------------------------------|-----------|-----------|---------|-------|
| Cifra de afaceri                | 1.152.970 | 1.125.503 | -27.467 | 97,6  |
| Venituri totale                 | 1.184.907 | 1.196.113 | +11.206 | 100,9 |
| Cheltuieli totale               | 1.214.341 | 1.158.572 | -55.769 | 95,4  |
| Rezultat brut (profit/pierdere) | -29.434   | +37.541   | +66.975 | *     |

Rezultatele raportate la nivelul anului 2014 au reușit să schimbe trendul descrescător înregistrat de CNPR în ultimii ani. În 2014 vs 2013, în ciuda raportării unei CA mai mici cu aprox. 2%, veniturile totale generate au crescut ușor cu aprox 1%, în timp ce cheltuielile au fost diminuate cu peste 4,5%. Astfel Poșta Română a raportat pentru anul 2014 un rezultat brut pozitiv, în creștere față de anul anterior cu aprox.228%.

Principalele influențe care au acționat asupra rezultatelor înregistrate de CNPR în 2014:

- cedarea patrimoniului Muzeului Național Filatelic către Banca Națională a României în luna iulie 2014;
- distribuirea cardurilor de sănătate către populație, începând cu luna septembrie 2014;
- distribuirea cupoanelor pentru ajutoare alimentare acordate de Uniunea Europeană;
- disponibilizarea în anul 2013 a unui număr de 3.655 salariați, cu influență în scăderea cheltuielilor cu personalul, în condițiile aplicării prevederilor OUG 36/2013;
- încheierea, în data de 29.10.2014, a unui nou act adițional la contractul colectiv de muncă 2008-2018, cu acordarea unei majorări salariale în sumă de 100 lei/salariat, totodată realizându-se și reșezarea grilei de salarizare;
- scăderea cu 5% a cotei de CAS începând cu luna octombrie 2014.

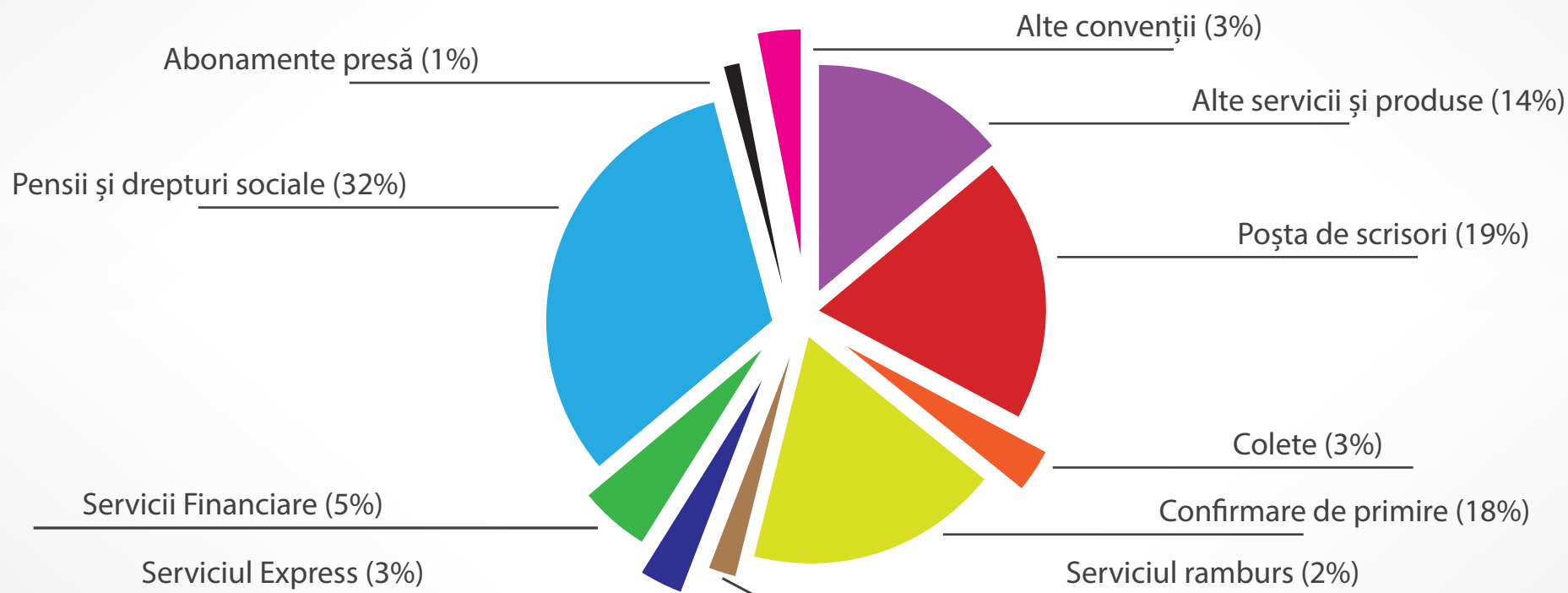
# Indicatori financiari

9

*mii lei*

| Nr.Crt | Indicatori economico-financiari                         | 2012                | 2013                | 2014               |
|--------|---------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 1      | VENITURI DIN EXPLOATARE                                 | <b>1.230.115,01</b> | <b>1.166.348,47</b> | <b>1.185.275,9</b> |
| 2      | Poșta de scrisori                                       | 317.734,47          | 257.508,59          | 230.088,59         |
| 3      | Colete                                                  | 30.061,4            | 28.289,31           | 29.188,72          |
| 4      | Serviciul Confirmare de primire (AR)                    | 161.419,81          | 163.355,13          | 208.883,89         |
| 5      | Serviciul Ramburs                                       | 30.478,78           | 32.377,81           | 28.074,90          |
| 6      | Serviciul Livrare specială                              | 3.224,12            | 6.461,41            | 6.260,80           |
| 7      | Serviciul Express                                       | 35.164,47           | 33.499,21           | 30.499,87          |
| 8      | Reclamă și Marketing direct                             | 1.652,99            | 1.220,64            | 1.660,59           |
| 9      | Abonamente căsuțe poștale                               | 1.317,03            | 1.286,56            | 2.444,55           |
| 10     | Curier electronic                                       | 1.151,86            | 818,83              | 441,71             |
| 11     | Abonamente presă                                        | 15.595,3            | 14.921,68           | 13.851,29          |
| 12     | Servicii financiare                                     | 57.019,88           | 57.543,83           | 59.115,37          |
| 13     | Pensii și drepturi sociale                              | 408.732,34          | 398.839,12          | 384.353,96         |
| 14     | Comerciale                                              | 3.797,31            | 3.560,77            | 3.163,02           |
| 15     | Alte convenții                                          | 54.369,8            | 45.445,82           | 33.859,62          |
| 16     | Vânzări mărfuri                                         | 22.252,11           | 23.177,65           | 21.247,20          |
| 17     | Diverse venituri                                        | 42.459,96           | 30.299,21           | 77.071,51          |
| 18     | Venituri din decontări cu administrații poștale străine | 43.474,34           | 41.302,53           | 55.037,80          |

## Venituri 2014 - Principalele grupe de servicii exprimate în procente



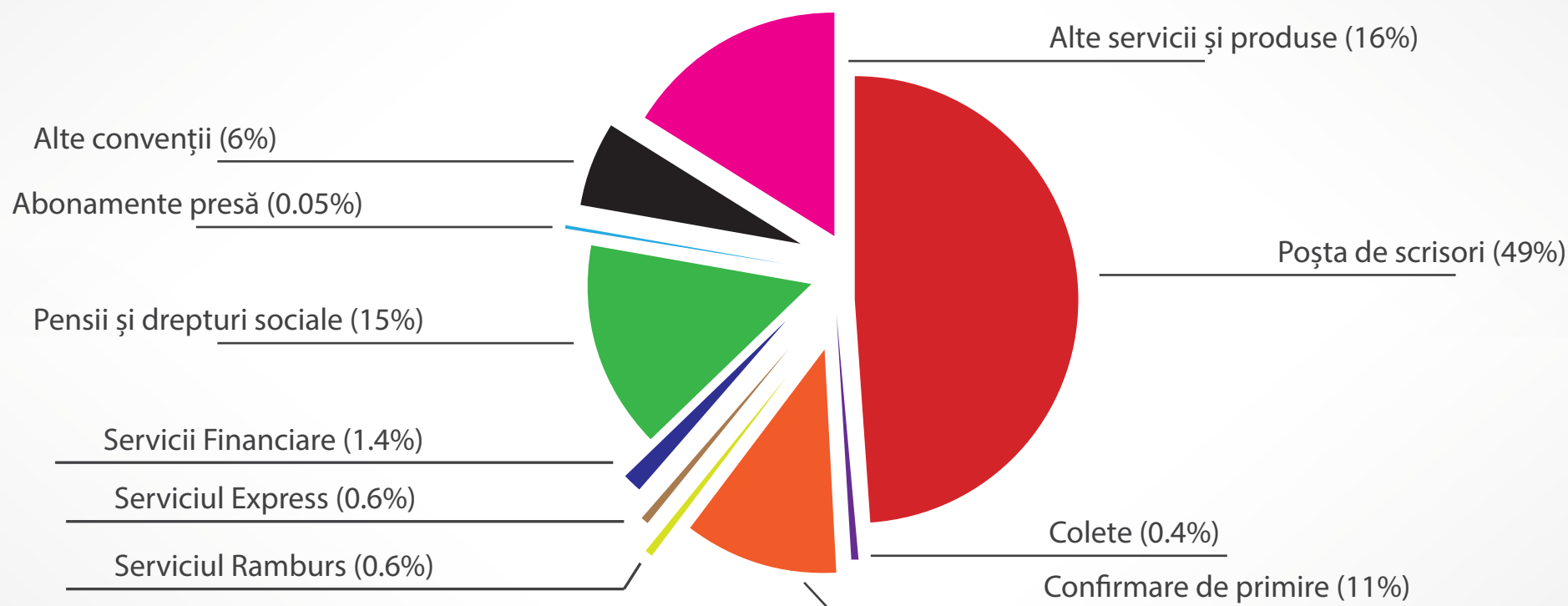
Și în 2014 ponderea cea mai mare în total venituri CNPR o dețin în continuare serviciile: "Pensii și drepturi sociale", urmate la mare distanță de "Poșta de scrisori", "Confirmare de Primire (AR)" și "Alte servicii și produse" (Livrare specială, Reclamă și Marketing Direct, Abonamente căsuțe poștale, Vânzări mărfuri, etc)

Singurele servicii performante în 2014 au fost: "Alte servicii și produse" cu o creștere de +55%, "Confirmare de Primire (AR)" cu o creștere de +28%, urmate la mare distanță de "Colete" cu o creștere de +3,2% și "Servicii financiare" cu o creștere de +2,7%.

# Activitatea comercială – Produse și Servicii

11

## Prestatii 2014 - Principalele grupe de servicii exprimate în procente



La finele anului, CNPR a realizat un trafic total de 366.849.865 prestații păstrându-și poziția de lider pe piața serviciilor poștale din România, cu o cotă de piață de 58,86 %.

Și din punct de vedere volum serviciile cu ponderi semnificative în total prestații rămân: "Poșta de scrisori", urmată la mare distanță de: "Alte servicii și produse", "Pensii și drepturi sociale" și Confirmare de primire (AR)- singurul serviciu în creștere din punct de vedere prestații, cu + 34.5%.

### Poșta de Scrisori - trafic

Cu un trafic de peste 348.5 milioane de trimiteri CNPR a înregistrat în 2014 vs 2013 o scădere în volum de -7.51 %, ceea ce reprezintă o diminuare a ponderii CNPR cu - 7.54 ppt în piața totală a Poștei de Scrisori.

| An                            | 2013*       | 2014**      |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| CNPR - Poșta de Scrisori      | 376.893.727 | 348.587.386 |
| Total piață Poșta de Scrisori | 522.927.587 | 540.193.857 |
| Pondere CNPR (%)              | 72.07%      | 64.53%      |

\*\*2014 Conform ANCOM

\*2013 Conform ANCOM



Scăderea volumului trimiterilor din cadrul serviciului Poșta de scrisori a fost determinată pe de-o parte de:

- Migrarea clienților către competitori și pe de altă parte de:
- Fenomenul de canibalizare apărut în urma lansării IPOST, serviciu care beneficiază de aceleași tarife preferențiale încă de la lansare.

## Colete Poștale - trafic

Cu un număr de peste 6 milioane de colete, CNPR a înregistrat în 2014 vs 2013 o creștere spectaculoasă de +108.35% (care din păcate nu a stopat trend-ul negativ al ponderii CNPR în piața totală a Coletelor Poștale, care a înregistrat o diminuare de -1.11 ppt).

| An                 | 2013*      | 2014**     |
|--------------------|------------|------------|
| CNPR - Colete      | 3.066.919  | 6.390.029  |
| Total piață Colete | 26.868.229 | 62.014.543 |
| Pondere CNPR (%)   | 11.41 %    | 10.30 %    |

\*\*2014 Conform ANCOM

\*2013 Conform ANCOM



Fenomenul a fost cauzat de faptul că CNPR nu a avut același ritm de creștere cu al pieței, care a înregistrat în 2014 (conform ANCOM) vs 2013 un +130.81% și demonstrează încă o dată faptul că factorul determinant al scăderii cotei de piață a CNPR este „preferința clienței pentru mediul privat”. Mult mai sensibil la nevoile pieței - având reacții prompte și rapide la cerințele acesteia.

# Activitatea comercială – Produse și Servicii

14

## Servicii EXPRESS - trafic

Cu un număr de peste 3,5 milioane de prestații, CNPR a înregistrat în 2014 vs 2013 o scădere de -17.5%, scădere care a fost cauzată în principal de scăderea pieței serviciilor express cu peste - 40%. Cea mai mare scădere pe acest tip de serviciu a înregistrat-o însă mediul privat și anume de – 49% față de anul trecut.

| An                             | 2013*      | 2014**    |
|--------------------------------|------------|-----------|
| CNPR - Servicii Express        | 4.269.317  | 3.520.063 |
| Total piață - Servicii Express | 14.463.118 | 8.720.319 |
| Pondere CNPR (%)               | 29.52 %    | 40.37 %   |

\*\*2014 Conform ANCOM

\*2013 Conform ANCOM



**PrioriPost**

**UltraPost**



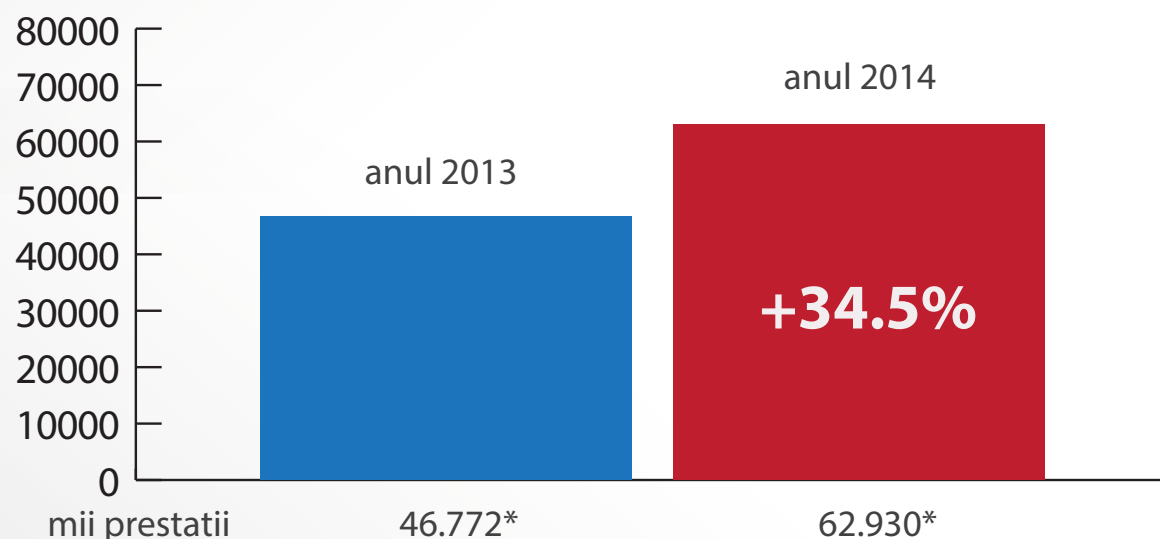
**EMS**

## Serviciul Confirmare de Primire (AR) - trafic

Expeditorului i se confirmă predarea trimiterii destinatarului prin formularul de Confirmare poștală de primire (A.R.) semnat de destinatar, împuternicit sau delegat.

La prezentare se încasează un tarif suplimentar pentru fiecare trimitere.

Formularul circulă atașat la trimitere și se evidențiază pe ambalaj trimiterii interne prin înscrierea mențiunii "A.R."



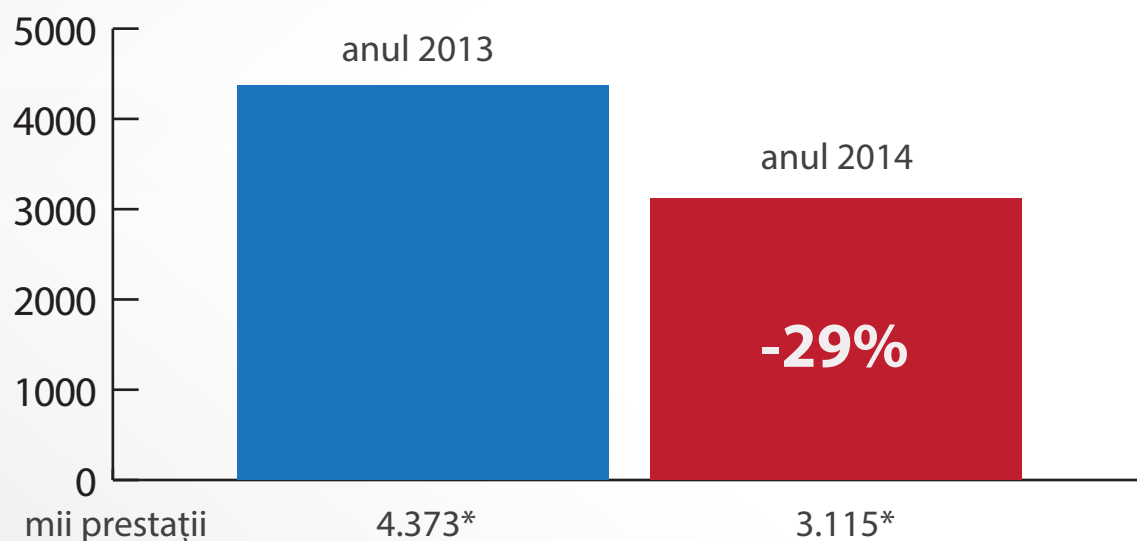
\*Conform date statistice PP 2013 si 2014



În anul 2014 serviciul Confirmare de Primire (AR)\* a crescut cu +34.5%, reprezentând un plus de peste 16 mil. de trimiteri în 2014 vs 2013. Acest trend ascendent s-a înregistrat încă din 2013, lucru care ne arată ca expeditorii, în majoritate persoane juridice, aleg acest serviciu suplimentar, deja principal mediului de afaceri.

### Serviciul Ramburs - trafic

Serviciul Ramburs condiționează predarea unei trimiteri la destinatar de achitarea de către acesta, în favoarea expeditorului, a contravalorii bunului ce face obiectul trimiterii poștale și de remiterea sumei de ramburs către expeditor, prin intermediul rețelei poștale.

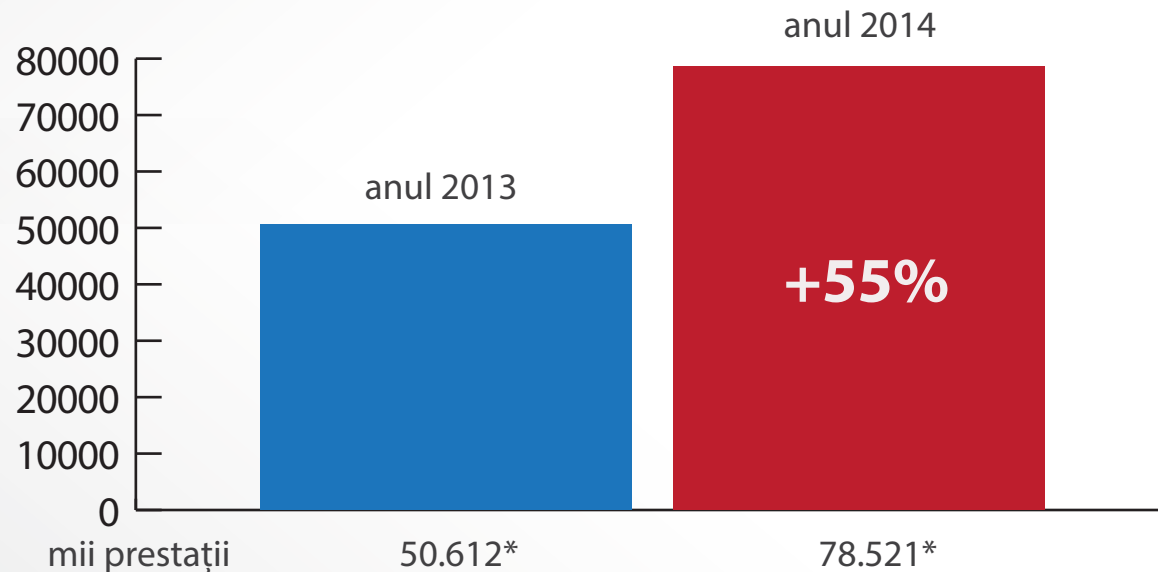


\*Conform date statistice PP 2013 și 2014



Serviciul Ramburs\* la nivel de prestații a scăzut semnificativ în 2014 cu – 29%, scăderea fiind generată de modificarea tarifelor în funcție de treptele specifice.

## Serviciul Reclamă și Marketing Direct - trafic



\*Conform date statistice PP 2013 și 2014



În 2014 Serviciul Reclamă și Marketing Direct a cunoscut o creștere semnificativă de +55%. Creșterea prestațiilor s-a datorat în cea mai mare parte perioadei electorale (alegerile prezidențiale) din toamna anului trecut.

Pentru anul 2014 Departamentul Management Integrat și-a propus un număr de 4 planuri de acțiune, în acord cu strategia generală și care să contribuie la îmbunătățirea activității CNPR, după cum urmează:

- menținerea certificărilor sistemelor de management conform standardelor ISO de calitate, mediu și securitate a informației;
- implementarea conceptelor: BPM - business process management și BPR – business process reengineering;
- implementarea conceptului de risk management;
- menținerea sub control a activităților cu impact asupra mediului.

Totodată, a fost monitorizată evoluția implementării unui număr de 4 indicatori cheie de performanță (KPI's), la nivelul rețelei poștale, urmărindu-se îmbunătățirea performanțelor economice și calitatea serviciilor.

De asemenea, a fost monitorizată implementarea sistemului de monitorizare GPS pentru parcul auto operativ al CNPR, un fapt extrem de important cu efect asupra: reducerii cheltuielilor, creșterea eficienței exploatarei flotei auto, îmbunătățirea calității (timpul de circulație al trimerilor) și reducerea consumurilor de carburant (reducerea impactului de mediu).

Putem spune că toate cele 4 planuri de acțiune au fost încheiate cu atingerea obiectivelor propuse, așa cum va rezulta în continuare din prezentul raport.



## Importanța menținerii certificărilor ISO

CNPR beneficiază de un capital solid de imagine prin colaborarea cu un organism de certificare de talie internațională (Intertek) și de sisteme de management certificate sub marca UKAS (Marea Britanie). Acestea conferă încredere utilizatorilor serviciilor în constanța calității serviciilor furnizate, devenind un factor decisiv de creștere a competitivității și a credibilității companiei. Un client este mulțumit în momentul în care primește servicii de calitate și sigure din partea organizației cu care intră în contact.

Într-un plan și mai concret, deținerea certificărilor sistemelor de management facilitează participarea CNPR la licitațiile publice (inclusiv SEAP) și oferă un plus de credibilitate în procesul de privatizare.

Certificarea sistemului de securitate a informației a ajutat CNPR să-și diminueze vulnerabilitățile, să-și comensureze obiectiv riscurile și să-și securizeze resursele informaționale – element vital în mediul de afaceri actual, în condițiile în care numărul și complexitatea atacurilor cibernetice sunt în creștere.

## Evoluție indicatori de calitate – 2013 vs 2014

Legenda:  

| Nr.crt | Indicator de calitate         | Anul 2013  | Anul 2014  | 2013 vs 2014 |
|--------|-------------------------------|------------|------------|--------------|
| 1      | Număr RN*-uri înregistrate    | 36.505     | 30.937     | ↓ 15,25%     |
| 2      | Număr reclamații înregistrate | 17.182     | 15.266     | ↓ 11,15%     |
| 3      | Reclamații întemeiate         | 3.827      | 3.432      | ↓ 10,32%     |
| 4      | Despăgubiri acordate (lei)    | 184.566,33 | 263.306,02 | ↑ 42,66%     |

\*rapoarte de neconformitate

Sursa: CNPR

Rapoartele de neconformitate reprezintă un indicator intern privind calitatea serviciilor, care a înregistrat o scădere de 15,25% în anul 2014 față de anul precedent. Acest indicator nu este vizibil pentru clientul extern și constă în întocmirea de către structurile operative de documente pentru expedițiile/ trimerile neconforme - cele care nu respectă normele și procedurile interne de lucru.

Reclamațiile înregistrate reprezintă numărul total de sesizări depuse de clienții retail și clienții corporate ai CNPR. Și acest indicator a înregistrat o scădere în anul 2014, de 11,15%, față de anul precedent.

Reclamațiile întemeiate în scădere în anul 2014 față de anul precedent cu 10,32%, reprezintă acele situații semnalate de clienți care, în urma cercetărilor interne, au fost confirmate.

Aparent paradoxal, quantumul despăgubirilor a crescut în anul 2014 cu 42,66% față de anul 2013 (deși numărul de reclamații a scăzut). Mare parte din această creștere a quantumului despăgubirilor este datorată aplicării penalităților de întârziere în prelucrarea și distribuția trimiterilor, atât în relațiile interne cât și în cele externe.

Dintre cauzele care au generat reclamațiile întemeiate putem aminti:

- trimiteri predate deteriorate;
- trimiteri predate cu întârziere;
- perfectarea eronată sau neperfectarea formularului "AR"- confirmare de primire;
- neavizare trimiteri sau reavizarea fără a fi efectuată avizarea;
- înapoierea nejustificată a trimiterilor;
- distribuția eronată a trimiterilor.

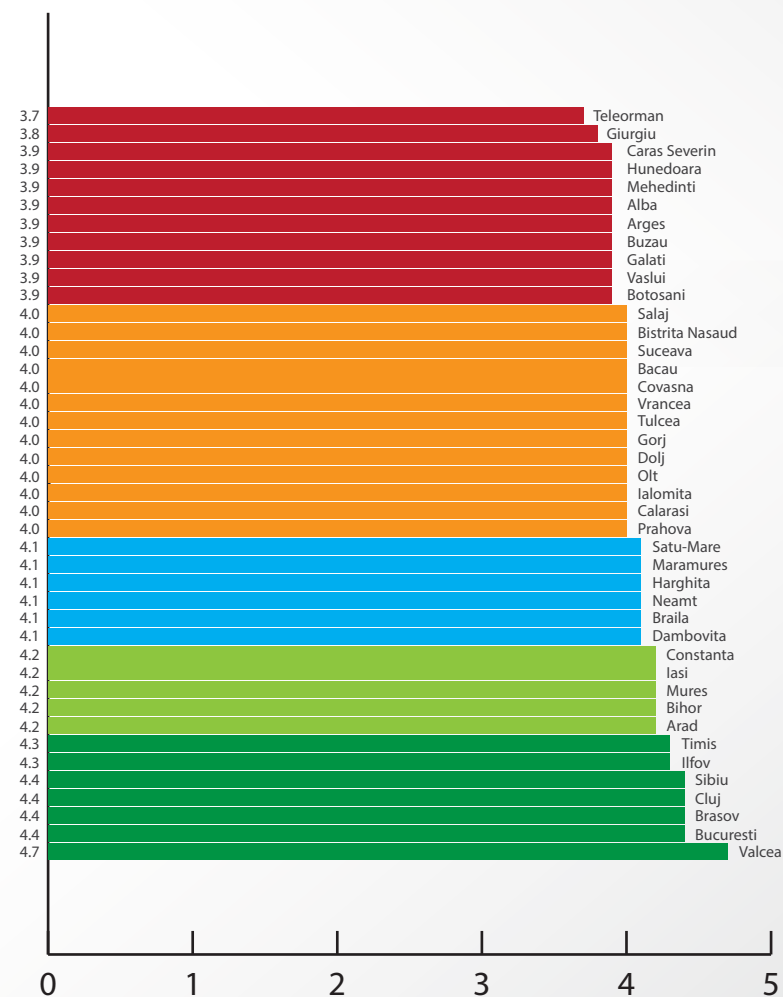


Indicatorul reclamații este reglementat de ANCOM astfel: numărul anual de reclamații întemeiate privind prestarea necorespunzătoare a serviciilor incluse în sfera serviciului universal prestate de un furnizor, trebuie să fie mai mic de 2 reclamații la 1.000 trimiteri preluate (prezentate).

CNPR a îndeplinit această cerință în anul 2014 înregistrând 0,011 reclamații la 1000 de trimiteri prezentate din sfera serviciului poștal universal (promila – 0,011‰).

## Implementare KPI's (monitorizare)

### Performanța OJP/ OPMB 2014



Precizări: punctajul maxim este 5.

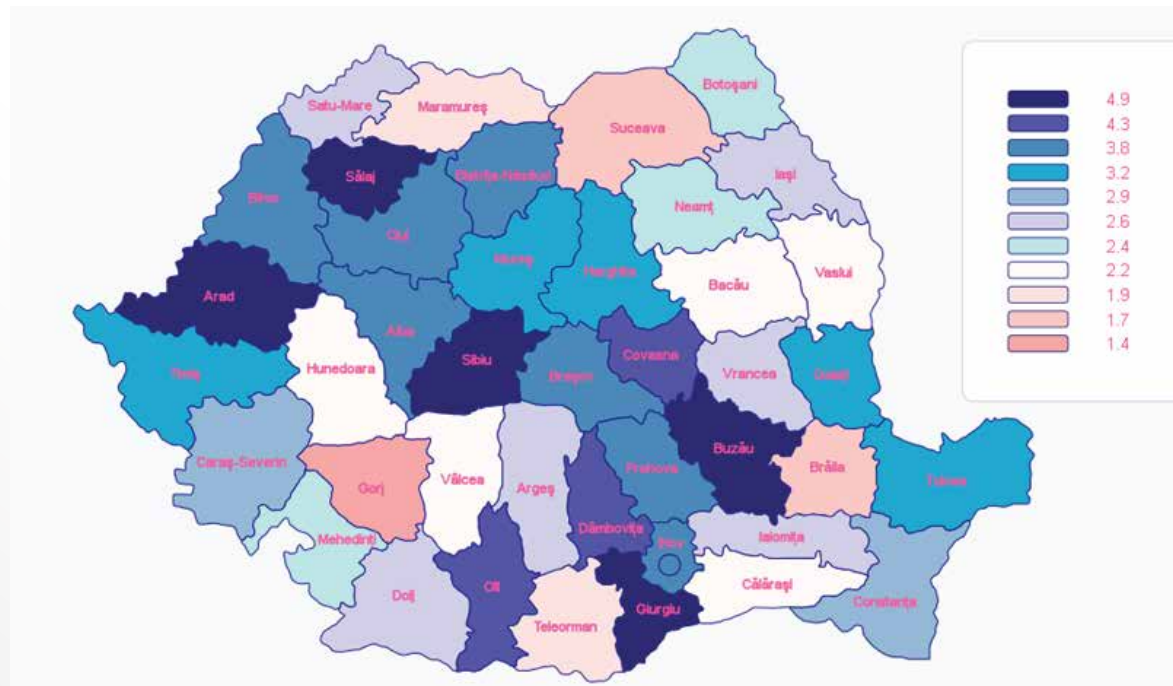
OJP marcate cu roșu se află în zona critică de performanță, iar culoarea oranj marchează OJP aflate în zona de alertă; culoarea albastră arată OJP cu potențial de îmbunătățire, iar culoarea verde arată OJP cu rezultate bune; culoarea verde închis marchează OJP cu cea mai bună performanță (OJP Vâlcea, cu un punctaj de 4,7).

OPM București a înregistrat în anul 2014 un punctaj de 4,4.

OJP Giurgiu a înregistrat cel mai scăzut punctaj, 3,7.

Diferența dintre primul și ultimul clasat este de 1 punct KPI.

## Performanța Sucursala Servicii Express 2014



## Optimizare procesuală

În anul 2014 a fost derulată colaborarea contractuală cu firma Ensign Consulting Management care a avut drept obiect:

1. prezentarea managementului CNPR, la nivel central, a conceptului BPR – business process reengineering și a conceptului BPM - business process management, precum și a beneficiilor implementării acestora;
2. instruirea șefilor de compartimente din centralul CNPR și a șefilor OJP/ OPMB și CRTz cu privire la conceptul și principiile BPR și BPM;
3. identificarea și cartografierea (harta) proceselor CNPR;
4. identificare situație “as is” și proiectare situație “to be” pentru procesele de afaceri și procesele interne CNPR;
5. realizarea transferului de competențe către un nucleu de 10 salariați CNPR care să implementeze BPM și BPR, ulterior încetării colaborării cu consultantul extern;
6. 2 proiecte pilot analiză funcțională – ghișeu poștal și forța de vânzări.
7. finalizarea a 2 analize funcționale conform conceptului BPM - business process management.

## Risk management

Pentru CNPR implementarea managementului riscurilor este o practică relativ recentă, demarată în anul 2012 într-un mod sistemic. Anul 2014 a reprezentat perioada de cristalizare a conceptului, tehnicilor și metodelor utilizate.

Temeiul implementării acestui concept îl constituie:

OMFP\* nr. 946/ 2005 cu modificări și completări care la rândul său are la bază sistemul COSO - The Internal Control Framework/ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission;  
standardele ISO 31000, respectiv 31010 referitoare la sistemele de management al riscului.

\*OMFP – ordinul ministrului finanțelor publice.

Managementul riscurilor exclude expectativa și promovează acțiunea și previziunea, fiind strâns legat de atingerea obiectivelor unei organizații. Ca mod de abordare este demn de precizat că, în managementul riscurilor, nu modelele și tehnicile sunt cele mai importante, ci atitudinea față de risc, iar aceasta este, în primul rând, un aspect al culturii organizaționale ce se formează în timp, și nu un rezultat al unor norme imperative.

## Evoluția rețelei poștale

24

Și în 2014 prin desființarea/înființarea, relocarea și/sau schimbarea statului subunităților poștale CNPR, reușește să își mărească rețeaua cu aproximativ 2 %, consolidându-și poziția de lider.

| Subunitate poștală | Nr. Total 2013 | Nr. Total 2014 | Pondere |
|--------------------|----------------|----------------|---------|
| oficiu             | 943            | 1010           | +6,6%   |
| ghişeu             | 1084           | 1101           | +1,5%   |
| agenție            | 3390           | 3421           | +0,9%   |
| OZP                | 76             | 77             | +1,3%   |
| CPR                | 158            | 158            | 0%      |
| OPD                | 42             | 39             | -7,7%   |
| CRT                | 7              | 7              | 0%      |
| BSI                | 1              | 1              | 0%      |



Structura rețelei poștale în anul 2014

## Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

25

În anul 2014, C.N. Poșta Română S.A. a avut o participare activă pe plan internațional, iar Serviciul Cooperare Internațională a reprezentat cu succes C.N. Poșta Română S.A. în cadrul grupurilor de lucru ce funcționează în cadrul organizațiilor internaționale poștale sau cu activitate în domeniul poștal la care C.N. Poșta Română S.A. este parte.

În cadrul activității de reprezentare a companiei pe plan internațional, Serviciul Cooperare Internațională elaborează în colaborare cu direcțiile și compartimentele implicate documentele de poziție față de materialele supuse dezbaterii în cadrul organizațiilor internaționale poștale sau cu activitate în domeniul poștal la care CN Poșta Română SA este parte (propuneri legislative, acorduri, convenții, memorandumuri, reglementări, standarde, protocoale, înțelegeri, etc.).

Serviciul Cooperare Internațională este singurul abilitat să inițieze și să organizeze întâlniri bi-sau multilaterale cu reprezentanții conducerii companiilor în domeniul poștal din alte țări, ai firmelor străine cu activitate în domeniul poștal precum și ai instituțiilor internaționale.

### **Relația CN Poșta Română SA - Uniunea Poștală Universală**

În ceea ce privește relația CN Poșta Română SA cu Uniunea Poștală Universală, reprezentanții CN Poșta Română SA au participat în mod activ la sesiunile de lucru ale acestui for internațional prin prisma necesității dezvoltării sectorului poștal și adaptării legislației privind serviciile poștale în acord cu evoluția tehnologică și cu cerințele utilizatorilor, permțând totodată implicarea activă a țării noastre în domeniul de elaborare a strategiilor de dezvoltare la nivel global în domeniul poștal.

Astfel, în scopul de a diversifica și întări conlucrarea specifică între structurile operative ale Consiliului de Administrație al Uniunii Poștale Universale, C.N. Poșta Română S.A. a organizat la București, în perioada 25-27 februarie 2014, o sesiune de lucru la care au participat membrii următoarelor grupe de lucru: „P&B Prioritization & Allocation”, „Monitoring and Evaluation project Group” și „Future Strategy Project Group” din cadrul



## Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

26

De asemenea, în data de 10 aprilie 2014 s-a desfășurat, la Berna, sedința comună Strategy day – Joint meeting of the “Programme and Budget Prioritization and Allocation”, “Monitoring and Evaluation”, and “Future Strategy” Project Groups, la care România a fost reprezentată de domnul Ciprian Boloș (Presedinte Programme and Budget Prioritization and Allocation Project Group), a cărui prezentare a reliefat scopul și mecanismul «lowest prioritization», acela de a oferi Congresului posibilitatea de a găsi soluții de îndrumare pentru Consiliul de Administrație în ceea ce privește eliminarea deficiențelor bugetare referitoare la prioritizarea activităților.

Poșta Română a primit în data de 5 noiembrie 2014, la Berna, în cadrul sesiunii Consiliului de Administrație al UPU, când a avut loc ceremonia de premiere a proiectelor QSF, premiul pentru buna implementare a proiectului „Oficii poștale mobile”. Proiectul CNPR a constatat în achiziția unor autoutilitare, cu dotări care să permită oferirea serviciilor poștale în zonele cu acces dificil, cu o densitate redusă a adreselor și, în general, acolo unde utilizarea convențională a mijloacelor de livrare nu este nici posibilă nici eficientă. Serviciul Cooperare Internațională a depus și depune în permanență eforturi susținute pentru ca necesitățile operaționale ale Poștei Române să ducă la îndeplinirea cerințelor clienților săi, prin urmărirea oportunităților de finanțare prin sistemul QSF.

Între 13 și 14 noiembrie 2014, din partea României, domnul Ciprian Boloș a participat la Plenara Consiliului de Administrație, de la Berna, Elveția. Agenda evenimentului a cuprins: raportul Comitetului de Management, raportul Comitetului de Coordonare pentru Organismele Permanente ale Uniunii, raportul Consiliului de Exploatare Poștală, raportul Comitetului Consultativ și diverse prezentări pe teme poștale de actualitate.

De asemenea, Biroul Internațional l-a desemnat pe domnul Ciprian Boloș ca și consultant UPU să efectueze, în perioada 18-19 noiembrie 2014, o misiune la Moscova în cadrul proiectului „First regional forum on e-commerce and MSME business development”. A fost o ocazie deosebită de a face schimb de experiență extrem de util cu cele mai avizate personalități din industria poștală.



# Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

27

## Relația CN Poșta Română SA – PostEurop

Având în vedere implicarea la nivel executiv în cadrul PostEurop, CN Poșta Română SA a beneficiat de o vizibilitate mărită și de o participare activă în dezvoltarea relațiilor bilaterale, proiectelor și programelor ce au ca scop accesarea de fonduri europene nerambursabile, dezvoltarea de relații comerciale, aducerea contribuției la promovarea intereselor administrațiilor poștale vis-à-vis de politica și inițiativele de reglementare ale Comisiei Europene.

În acest sens, dl. Ciprian Boloș a reprezentat interesele CN Poșta Română SA în cadrul celor patru întruniri anuale ale Management Board-ului PostEurop la Berna: pe 28 martie 2014, la cea de a 94-a întrunire s-a pus accent pe stadiul implementării proiectului eCIP. În ceea ce privește cea de a 95-a întrunire, din data de 20 iunie 2014, participarea a fost prin conference call. Pe data de 28 august 2014, a avut loc cea de-a 96-a întâlnire a Management Board-ului PostEurop, cu prilejul căreia s-a discutat despre inițiativa e-commerce și despre revizuirea Strategiei pe termen mediu, iar pe 4 decembrie 2014 s-a desfășurat cea de-a 97 întâlnire, la care s-a stabilit înființarea unui grup de lucru pe strategie de comunicare și lobby a PostEurop.

Sub aceeași umbrelă a PostEurop au avut loc și reuniunile „eCIP Wave 3 Programme Directors”. În perioada 15-16 ianuarie 2014, C.N. Poșta Română S.A. a fost reprezentată de domnul Ciprian Boloș la reuniunea „eCIP Wave 3 Programme Directors”, la Bruxelles. International Post Corporation împreună cu operatorii poștali din Europa au dezvoltat Programul de Interconectare e-Commerce (eCIP), un program ce vizează stabilirea unei rețele pe deplin interconectate pentru livrările de comerț internațional on-line, această inițiativă fiind sprijinită de PostEurop.

De asemenea, dl. Ciprian Boloș a avut întâlniri de lucru cu reprezentanții DG Enlargement din cadrul Comisiei Europene, care asigură asistență pentru îmbunătățirea calității, eficacității și coerenței modului în care sunt utilizate fondurile europene și cum sunt puse în aplicare programele.



## Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

28

La întâlnirea „eCIP Wave 3 Programme Directors” din data de 9 mai 2014, la care dl. Ciprian Boloș a reprezentat CNPR ca parte a acestui proiect, s-a făcut o expunere a „Planului de 100 de zile” al programului. 10 din cei 11 operatori poștali din valul 3 al proiectului eCIP, printre care și CNPR, și-au exprimat dorința de a participa la programul eCIP. Aceștia au încheiat etapa "100 Day plan", care a debutat în luna februarie 2014, și-au analizat serviciile existente și le-au comparat cu descrierea detaliată a specificațiilor eCIP, în vederea elaborării planului de țară („Country plan”) specific țării lor, anticipand implementarea rezultatelor în etapa de desfășurare de la începutul anului 2015.

Pe 10 septembrie 2014 a avut loc o altă întâlnire „eCIP Wave 3 Programme Directors”, prilej cu care operatorii participanți au aflat stadiul activităților și pașilor majori întreprinși pentru fiecare angajament în parte și au purtat discuții despre Inițiativa Poștală. Lucrările Wave 3 CEO Forum s-au bucurat de reprezentare din partea Comisiei Europene, prin domnul Werner Stengg, Head of Unit "Online and postal services", DG Internal Market and Services, responsabil cu serviciile poștale, serviciile online și e-commerce. Acesta a salutat în cadrul discuțiilor disponibilitatea Poștei Române de a adera la Inițiativa Industriei Poștale, activitatea acestuia fiind apreciată pentru îndeplinirea obligațiilor asumate.

Întâlnirea din 10 septembrie 2014 a avut și scopul de a pregăti Întâlnirea din data de 11 septembrie 2014 de la Parlamentul European cu domnul Michel Barnier, Comisar European pentru Piața Internă și Servicii, directori generali ai operatorilor poștali și reprezentanți ai IPC, pe tema implementării angajamentelor partenerilor din industria poștală și a sustenabilității cadrului de reglementare poștal în condițiile unei piețe în continua schimbare. A fost remarcat cu interes angajamentul C.N. Poșta Română S.A., dar și a celorlalți operatori, de a oferi furnizorilor de e-commerce informații complete, soluții de retur mai eficiente pentru coletele mici și ușoare, sistem de etichetare eficace, o mai bună interconectare (cu opțiuni track & trace), modalități rapide de soluționare și răspuns la sesizările clienților. Întâlnirea a fost una tehnică, Comisarul Michel Barnier dorind să afle stadiul implementării programului, ce initiative s-au identificat, dar și progresele înregistrate până la acel moment.



## Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

29

În perioada 23 - 25 septembrie 2014, s-a desfășurat Adunarea Plenară de la San Marino, ocazie cu care membrii PostEurop au putut lua decizii strategice cu privire la statutul și regulamentul asociației. Tema forumului a fost „Innovating Today for Tomorrow”, iar prezentările și discuțiile s-au referit la tendințele de inovare din industria poștală și la noile tehnologii care afectează sectorul clienți. CNPR a fost reprezentată de membri ai top managementului, respectiv domnul Alexandru Petrescu – Director General și de domnul Ciprian Boloș, Director Strategie, Cooperare și Management Integrat.

În perioada 1-4 decembrie 2014, o delegație a CNPR a participat la o serie de evenimente organizate de către PostEurop la Bruxelles.

În data de 2 decembrie 2014 a avut loc Plenara Comitetului de Afaceri Europene din cadrul PostEurop, unde discuțiile s-au axat pe ultimile evoluții și planuri ale PostEurop, cu input adus de EAC la revizuirea strategiei PostEurop, dar și pe rapoartele grupurilor de lucru și monitorizare permanentă ale EAC, în special pe raportul privind reglementarea dronelor și cel referitor la impactul noii structuri a Comisiei Europene asupra procesului legislativ de interes pentru PostEurop.

Pe 3 decembrie 2014, s-a desfășurat întâlnirea Grupului de Lucru Directivă Poștală, întâlnire dominată de un round-table comprehensiv, prin care operatorii poștali desemnați au prezentat principalele modificări și evoluții din domeniul poștal din țările lor și au beneficiat de participarea domnului Werner Stengg (Comisia Europeană), care a atins teme precum consultarea ERGP privind necesitatea unor amendamente la Directiva Poștală, consultările CE pe această temă pentru anul 2015.

Tot în data de 3 decembrie 2014, a avut loc întâlnirea dintre CNPR și PostEurop cu tema „Poșta de azi și mâine - contribuind la economia și societatea europeană”. Evenimentul a reprezentat un succes notabil, fiind prezenți 19 Membri ai Parlamentului European. De remarcat este implicarea reprezentanților CNPR în coordonarea acestui efort de lobby al PostEurop, care reprezintă în mare parte inițiativa domnului Ciprian Boloș, a cărui misiune este de a face lobby direct la Bruxelles, în rândul membrilor Comisiei Europene și printre europarlamentari, în așa fel încât legislația poștală primară, cea de la nivel european - care apoi se transpune și la nivel secundar – național, să fie una cât mai convenabilă intereselor membrilor PostEurop.



## Relația CN Poșta Română SA - alți operatori poștali

Serviciul Cooperare Internațională este singurul abilitat să inițieze și să organizeze întâlniri bilaterale sau multilaterale cu reprezentanții conducerii companiilor în domeniul poștal din alte țări, ai firmelor străine cu activitate în domeniul poștal precum și ai instituțiilor internaționale. De asemenea, Serviciul Cooperare Internațională coordonează dezvoltarea de relații bilaterale cu impact asupra dezvoltării companiei (schimbul de know-how, suport, consultanță, etc.), propune încheierea de noi convenții, acorduri internaționale, contracte externe, participare la proiecte și alte activități specifice din domeniul serviciilor poștale, în vederea implicării active în realizarea politicii strategice a companiei.

În data de 9 septembrie 2014, o delegație CNPR a participat la reuniunea Comitetului de Conducere EPG, organizată la Bruxelles, unde s-a obținut o majorare a taxei de distribuire de la 4 la 5 Euro per colet, aplicabilă de la 1 ianuarie 2015. Solicitarea a fost făcută ca urmare a creșterii costurilor de distribuire a coletelor, obținerea majorării obligând CNPR să-și mențină performanțele de calitate.

În perioada 12-14 septembrie 2014, dl Alexandru Petrescu, Directorul General al CNPR, a participat în Turcia, la Istanbul, la Forumul „Erste Group Executive”, obiectivele fiind: schimbul de experiență privind serviciile poștal-bancare, discuții privind încheierea unor posibile acorduri bilaterale de acces direct, stabilirea unei relații economice și prospectarea posibilității colaborării în contextul strategiei de modernizare la nivelul C.N. Poșta Română SA. Participarea la această acțiune a oferit Poștei Române posibilitatea de a descoperi oportunități de inițiere a unor proiecte care îi pot aduce beneficii, de a identifica cele mai bune practici și soluții de business pentru CNPR.

În același registru al serviciilor financiar bancare, se înscrie și participarea de la Budapesta, Ungaria, a domnului Alexandru Petrescu la forumul „2014 MasterCard Europe Prepaid Conference”, din perioada 16-18 septembrie 2014. Conferința a fost deosebit de utilă din punctul de vedere al serviciilor bancare pe care poșta le poate oferi, prin intermediul prezentărilor susținute pe tema statutului preplăților în Europa și modalitățile de evoluție pe viitor, a discuțiilor purtate și a schimbului de opinii, viziuni și noi soluții ce pot fi aplicate și în folosul Poștei Române.



## Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

31

În perioada 01-04 octombrie 2014, o delegație a CN Poșta Română a participat la Budva, în Muntenegru la conferința IV Regional Postal Counselling – „Digital Postal Area”, care se desfășoară anual ca un program special în cadrul Festivalului Tehnologiei Informaționale INFOFEST 2014.

În cursul acestui eveniment a avut loc și prezentarea Poștei Române a Draftului de Memorandum pentru crearea Grupului Strategic al Operatorilor Poștali din Sud-Estul Europei, prezentare care a fost foarte bine primită. Reprezentanții operatorii poștali din Croația, Macedonia și Serbia, prezenți la Budva, au susținut inițiativa CN Poșta Română S.A., împreună cu ceilalți potențiali membri care nu au putut fi prezenți la eveniment. Inițiativele acestui grup vor atrage fonduri europene care să contribuie la dezvoltarea unor produse poștale noi, menite să dezvolte comerțul transfrontalier regional. Această colaborare va contribui la dezvoltarea substanțială a fluxului de trimiteri poștale, în special pe segmentul de coletărie externă, între România și aceste state.

Tot în luna octombrie, între 8 – 12 octombrie 2014, în Turcia la Karaman, s-a desfășurat cea de-a 43-a ediție a Balcaniadei “Marșul Factorilor Poștali”, unde delegația CNPR a obținut rezultate valoroase: locul întâi la proba pe echipe – fete, iar la individual feminin, locul doi - Arsine Andreea și locul trei - Acatrinei Mihaela.

În perioada 2-5 noiembrie 2014, în urma invitației lansate de I.S. Poșta Moldovei, o delegație a C.N. Poșta Română a întreprins o vizită în Republica Moldova. Cu această ocazie, Directorul General al Poștei Române, Alexandru Petrescu, și Directorul General al Poștei Moldovei, Serghei Nastas, au discutat pe marginea unor proiecte comune, printre care și constituirea Grupului Strategic al Operatorilor Poștali din Sud-Estul Europei.

Tot cu acest prilej, s-a încheiat «Acordul de principiu pentru schimbul de mandate poștale internaționale prin mijloace electronice între Republica Moldova și România» prin care s-a convenit ca părțile să utilizeze infrastructurile informatice (rețeaua Eurogiro, rețeaua International Financial System (IFS) ale Uniunii Poștale Universale și interconexiunea existentă între rețeaua Eurogiro și rețeaua International Financial System (IFS) a Uniunii Postale Universale, în vederea realizării schimbului de mandate poștale internaționale prin mijloace electronice. Astfel, cetățenii României și ai Moldovei vor putea, începând cu anul 2015, să transfere bani mult mai rapid pe relația România – Republica Moldova, printr-un nou produs financiar lansat de Compania Națională Poșta Română și Întreprinderea de Stat Poșta Moldovei.



## Activitatea Internațională a CNPR, ca membru al UPU

32

În perioada 10-11 noiembrie 2014 a avut loc la Londra, Marea Britanie, conferința Global Money Transfer, la care a participat domnul Ciprian Boloș, fapt ce a constituit o oportunitate de a cunoaște evoluția acestui sector la scară internațională. Caracterul de tip inbound al României privind transferul de bani, precum și necesitatea de a cunoaște cele mai recente tendințe în aria tehnologică, comercială și operațională a acestei activități, a recomandat prezența CN Poșta Română SA la eveniment.

Acțiunile astfel întreprinse de Serviciul Cooperare Internațională sunt în concordanță cu obiectivele fundamentale ale strategiei de relații internaționale a CN Poșta Română SA. aprobate de către Consiliul de Administrație și se subsumează obiectivelor strategice pe termen mediu și lung.



În anul 2014, Departamentul Fonduri Europene a facilitat instruirea și certificarea a aproximativ 230 angajați în cadrul proiectelor cu fonduri nerambursabile în diferite domenii precum: pază și protecție, management și achiziții publice, realizând astfel o economie din bugetul companiei de aproximativ 115.000 Ron, reprezentând contravaloarea înscrierii la aceste cursuri.

În urma activităților întreprinse de către Departamentul Fonduri Europene, C.N. Poșta Română a dobândit statutul de partener în cadrul proiectului SAFEPOST, proiect câștigat de către PostEurop, bugetul acestuia de aprox 10 mil Euro fiind finanțat de către Comisia Europeană - Enterprise and Industry DG. Proiectul Safepost urmărește creșterea nivelului de securitate poștală prin integrarea unor soluții inovative de scanare a trimerilor în cadrul procesului operațional poștal. Prin participarea în acest proiect, C.N. Poșta Română urmează să organizeze în 2015 conferința anuală, asigurarea unei demonstrații a soluției identificate în acest proiect în centrul de sortare și și-a consolidat totodată relațiile cu operatorii poștali externi.





Strategia investițională a C.N. Poșta Română S.A. pe termen mediu și lung este orientată în principal pe scăderea costurilor de exploatare ale Companiei ce se vor reflecta în creșterea veniturilor din exploatare.

Prin realizarea obiectivelor de investiții și lucrări de intervenții, se urmărește cu precădere îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru salariați, realizarea unei imagini mai bune a Poștei Române, precum și tehnologizarea serviciilor poștale la standarde europene.

Prin activitatea de investiții se urmărește realizarea următoarelor obiective generale:

- Informatizarea oficiilor poștale prin achiziția de tehnică de calcul, echipamente de comunicații necesare realizării rețelilor de calculatoare, precum și conectarea la mediul de comunicații, aplicații software utile activității specifice.

- Dotarea cu utilaje și echipamente de sortare automată a CRTz-urilor, retehnologizarea și modernizarea liniilor tehnologice de lucru din cadrul acestora. Aceste echipamente moderne și eficiente vor duce la creșterea productivității muncii, permițând totodată reducerea ponderii costurilor salariale în cheltuielile de exploatare.

- Retehnologizarea oficiilor poștale prin dotarea cu utilaje și echipamente poștale (mașini de numărat bancnote, cântare electronice, mașini de legat și mașini de ștampilat). Acestea vor permite armonizarea serviciilor poștale la standarde europene și va conduce implicit la atragerea de noi clienți prin diversificarea ofertei serviciilor către populație.

- Reconfigurarea și reutilizarea parcului auto, precum și segmentarea acestuia în parc auto destinat transportului de valori, parc auto destinat poștei rapide și parc auto structurat nivelurilor și nevoilor de transport al trimiterilor poștale. Prin achiziționarea autovehiculelor necesare parcului propriu se va realiza scurtarea duratei de transport a trimiterilor poștale și reducerea cheltuielilor de întreținere.

- Modernizarea și amenajarea oficiilor poștale existente, aducerea lor la un standard de funcționare cât mai ridicat, asigurând o imagine standardizată, specifică Poștei Române. Prin implementarea proiectului CENTRE BUSINESS, actualmente la nivelul Bucureștiului, se dorește trecerea de la proiectul pe termen lung, la cel pe termen mediu, precum și crearea spațiului adecvat deschiderii unor noi produse.

## Plan investiții și lucrări de intervenții

În cadrul Departamentului Investiții, se realizează obiective de investiții având în vedere direcții strategice investiționale ale CNPR, care urmăresc cu precădere:

- Încadrarea într-un program de dezvoltare prioritar;
- Încadrarea în resursele de finanțare existente.

Astfel, pentru anul 2014 s-a aprobat derularea unui fond investițional de 60.058.000 lei, având ca surse estimate de finanțare:

- Amortizări pentru 2014 – 39.627.000 lei.
- Sursa atrasă (leasing-uri financiare) – 20.431.000 lei.

Urmare obiectivelor propuse de Direcțiile – CNPR, Sucursalele Specializate și OJP-uri, valoarea totală propusă pentru anul 2014 este de 54.763.477,23 lei.

În cursul anului 2014, au fost planificate o serie de obiective de investiții, grupate în următoarele categorii:

- Lucrări de investiții în continuare
- Lucrări de investiții noi
- Procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2014 în continuare – leasing-uri contractate (auto)
- Procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2014 în continuare – leasing-uri ce urmează a fi contractate (auto)
- Procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri





### **Lucrări de investiții în continuare**

Această categorie de lucrări de investiții, are un caracter prioritar, cuprinzând obiectivele la care lucrările de construcții montaj au demarat în anul precedent și trebuiesc terminate. De asemenea, în această categorie sunt cuprinse și obiectivele la care a fost elaborată documentația de proiectare și/sau au fost încheiate contracte de execuție în anul 2013.

Planificarea și eșalonarea volumului de investiții rămas s-a făcut în conformitate cu graficele de execuție a lucrărilor.

Datele execuției planului de investiții, secțiunea investiții în continuare sunt următoarele:

- planificat: 6.815.590,38 lei;
- realizat: 2.221.249,29 lei;
- procent de realizare: 32,59 %;

Dintre aceste obiective amintim: "Lucrări de montaj tâmplărie – ușă acces la OP 77 și 38 București", "Lucrări de modernizare spațiu în care a funcționat Rodipet în cadrul OP 39 București", "Lucrări de montaj tâmplărie – ușă acces la OP 28 București", "Fațadă și tâmplărie PVC cu geam termopan, execuția de lucrări necesare pt. asigurarea unei imagini de brand și realizare lucrări de decorare, semnalizare și utilare la OP Pitești 1", "Bransament gaze și CT la OP 1 Alexandria", "Bransament gaze și CT la OP 4 Alexandria", "Bransament gaze și CT la OP 1 Roșiori de Vede", "Centrală termică pe gaze naturale la OP Mătășari", "CT + instalație termică interioară la sediul OPRM Târgu Jiu", "Racord gaz metan și CT pe gaz cu instalațiile aferente la OPRM Deva (unde funcționează și OP 4 Deva, Prioripost, CRTz)", "Bransament la rețeaua de apă și canalizare publică la OPRM + OPDC Zalău", "Bransament gaze și centrală termică la 5 apartamente spații de cazare situate în Iași, str. Banu, nr. 8, inclusiv proiectare", "Bransament la rețeaua de distribuție a energiei electrice la OP Podoleni", "CT + racord gaze + rețea termică interior la OPDC Focșani", "Racord gaze + CT murala + rețea termică de interior la OP Odobești", "Înlocuit centrale termice gaze (2 buc.) + reavizare la Punct Tranzit și OPRM Focșani", "Modernizare sediu OP 1 Galați (execuția de lucrări necesare pentru asigurarea unei imagini de brand și realizare lucrări de decorare, semnalizare și utilare)", "Modernizare sediu OP 6 Galați (execuția de lucrări necesare pt. asigurarea unei imagini de brand și realizare lucrări de decorare, semnalizare și utilare)";

## Lucrări de investiții noi

Lucrările noi de investiții, au avut în vedere necesitatea asigurării condițiilor optime de lucru, prioritar în oficiile județene poștale și în oficiile reprezentative ce deservește un număr mare de clienți și cu venituri importante.

Datele execuției planului de investiții, secțiunea investiții noi sunt următoarele:

- planificat: 11.113.402,52 lei;
- realizat: 1.814.916,18 lei;
- procent de realizare: 16,33 %

Dintre aceste obiective amintim: "Lucrări de modernizare la OP Alexandria 1 – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP 10 Ploiești – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP GH 1 – OP Slobozia 1 – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP 1 Târgoviște – Gh 1 – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP 7 Buzău – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP 9 Constanța – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP Alba Iulia 1 – CENTRU BUSINESS", "Lucrări de modernizare la OP Miercurea Ciuc 1 – Gh 1 – CENTRU BUSINESS", "Reexpertizare tehnică pentru CRTz Corp A", "Bransament energie electrică la OP 66 București", "Bransament gaze și CT OP Târgoviște 4", "Lucrări modernizare OP Potigrafu", "Bransament energie electrică la OZP Zalău", "Racord gaz metan la OP Ineu și montare injector pe gaz la CT existentă", "Înlocuire tâmplărie existentă cu tâmplărie PVC cu geam tip termopan la obiectiv spații de cazare Neptun - ap 12, județul Constanța", "Bransament propriu energie electrică spații cazare Neptun (8 apartamente)", "Înlocuire tâmplărie metalică existentă cu tâmplărie PVC cu geam tip termopan – sediu OJP Vrancea", "Recompartimentare Hala producție Fabrica de Timbre", "Lucrări de înlocuire agent termic și tevi apă caldă menajeră la rețelele termice exterioare pentru clădiri C6 și C3 și înlocuire conductă apă rece pentru clădire C6 la Fabrica de Timbre", "Ușă metalică ce urmează a fi înglobată în ușa industrială – Fabrica de Timbre";



## **Procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2014 în continuare – leasing-uri contractate (auto)**

Datele execuției Planului de investiții și lucrări de intervenții, secțiunea leasing-uri contractate sunt următoarele:

- planificat: 9.408.208,00 lei;
- realizat: 9.142.193,40 lei;
- procent de realizare: 97,17 %

Dintre aceste obiective amintim: “Achiziție autovehicule SH-înlocuire flota PORSCHE (leasing financiar)”, “Achiziție autovehicule înlocuire parcul propriu prin leasing financiar în cadrul Programului RABLA”, “Achiziție autovehicule noi pentru înlocuire parcul propriu prin leasing financiar”;

## **Procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2014 în continuare – leasing-uri ce urmează a fi contractate (auto)**

Datele execuției Planului de investiții și lucrări de intervenții, secțiunea leasing-uri ce urmează a fi contractate sunt următoarele:

- planificat: 10.443.820,42 lei;
- realizat: 0,00 lei;
- procent de realizare: 0,00 %

## **Procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri**

Calitate, viteză sporită, fiabilitate și randament ridicat, sunt doar câteva dintre caracteristicile noilor echipamente achiziționate în ultima perioadă. Astfel, s-a avut în vedere tehnologizarea serviciilor poștale la standarde europene care va conduce implicit la atragerea de noi clienți și va conduce la diversificarea ofertei serviciilor către populație.

Datele execuției Planului de procurari utilaje, echipamente poștale și soft-uri, secțiunea investiții în continuare sunt următoarele:

- planificat: 16.982.455,91 lei;
- realizat: 510.029,82 lei;
- procent de realizare: 3,00 %



Dintre aceste obiective amintim: "Reînnoire licență de utilizare pentru software Devize online ", "Instalație automatizare echipament climatizare – Data Center – sediu CNPR", "Achiziție aer condiționat casetat 4 direcții 30.000 BTU", "Achiziție licență Microsoft Office – 100 buc.", "Laptop – 50 buc.", "Concentrator VPN mare", "Concentrator VPN mic", "CorelDRAW Graphics Suite X6", "Mașini de legat – 50 buc.", "MIDA SOFT Business-echipamente IT vamă";

În concluzie, execuția Planului de investiții și lucrări de intervenții a înregistrat un grad de realizare scăzut (25,00 %) datorită procedurilor repetate de achiziție, precum și a lipsei în multe cazuri a documentelor prezentate de ofertanți.

De asemenea, s-au înregistrat întârzieri datorită neobținerii avizelor de la companiile de distribuire a gazelor, ENEL, a avizelor de la furnizori, Primării și a Autorizațiilor de construire, etc.

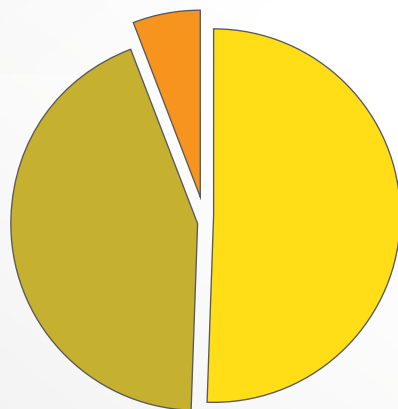
În cadrul activității Departamentului Investiții, pentru obiectivele aprobate în Planul de investiții și lucrări de intervenții, s-au întocmit documentațiile necesare (sau după caz au fost avizate), în vederea organizării de proceduri de achiziție de servicii/lucrări.

O altă direcție primordială a activității Departamentului Investiții a fost implementarea noului concept de BUSINESS operațional și crearea unei imagini de brand a CNPR. În acest sens luând în considerare propunerile Direcției Rețea CNPR SA, au fost selecționate oficii reprezentative în care s-au executat lucrări de modernizare, amenajare și rebrenduire. Dintre acestea, în cursul anului 2014 s-au finalizat 10 oficii: OP1 și OP6 Galați, OP1 Alexandria, OP10 Ploiești, Gh1-OP1 Slobozia, Gh1-OP1 Târgoviște, OP7 Buzău, OP9 Constanța, OP1 Alba Iulia, Gh1-OP1 Miercurea Ciuc. Noul concept de BUSINESS operațional are drept scop asigurarea unui mediu profesional și operativ de consultanță, vânzări și servicii operaționale adresate cu preponderență clienților persoane juridice, respectiv transformarea unor subunități operative care să asigure managementul clienților din categoria persoanelor juridice.

În anul 2014, Departamentul Investiții a elaborat și transmis reprezentanților dispersiei teritoriale, fișe de urmărire cu exactitate a derulării serviciilor/lucrărilor. Aceste fișe permit cunoasterea în timp real a situației fiecărui obiectiv cu privire la stadiul/etapa derulării obiectivului și lucrările ce au fost executate. În acest sens, Departamentul investiții a elaborat și transmis în teritoriu "Fișa obiectiv", un document de urmărire sintetică a obiectivului și "Fișa de urmărire", care are menirea de a identifica datele și detaliile fiecărui contract încheiat pentru obiectivele aprobate.

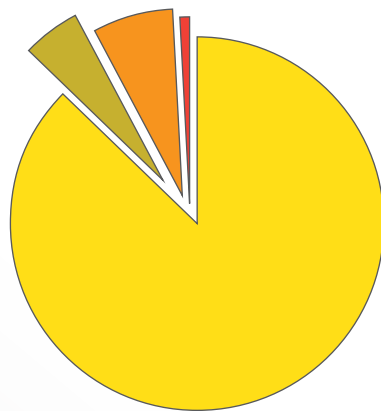
CNPR este principalul angajator pe piața serviciilor poștale având un număr total de salariați la sfârșitul lui 2014 de 26 784 de salariați (reprezentând 72,8% din totalul personalului angajat în domeniul serviciilor poștale) structurați după cum urmează:

- Factori - 8695
- Oficiați - 7478
- Diriginți - 962



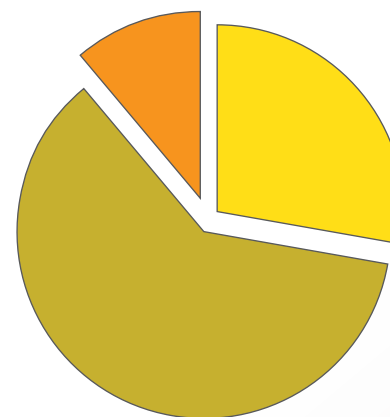
Structura angajati  
- Operational

- Operațional - 88%
- Auxiliar - 5%
- Funcțional - 7%
- Management - 0.66%



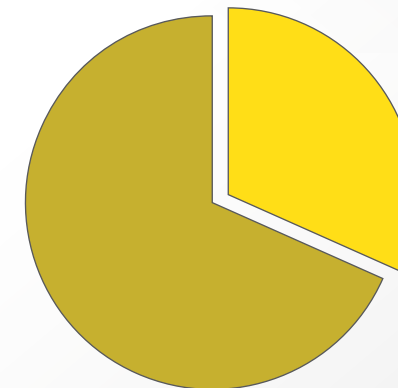
Structura angajati  
- Atributii

- Studii Primare - 27.86%
- Studii Medii - 61.23%
- Studii Superioare - 10.91%



Structura angajati  
- Educatie

- Rural - 31.75%
- Urban - 68.25%



Structura angajati  
- Mediu

### Iunie

- Poșta Română a lansat concursul național "Cărțile poștale îți arată lumea". Concursul a presupus colecționarea a cât mai multe cărți poștale primite de către copii în timpul vacanței de vară (cu data poștei cuprinsă în perioada 1 iunie – 14 septembrie 2014) și s-a încheiat la data de 9 octombrie 2014 – Ziua Mondială a Poștei. Competiția a avut ca obiectiv stimularea copiilor de a utiliza, ca mijloc de comunicare, corespondența clasică și de a-i ajuta pe aceștia să cunoască lumea prin intermediul imaginilor de pe cărțile poștale. (concurs național inițiat de Departamentul de Comunicare)
- editarea și publicarea revistei Poștașul. (Departamentul de Comunicare)

### Iulie

- Departamentul de Comunicare al Poștei Române a lansat un proiect CSR (Responsabilitate Socială), prin care a pus la dispoziția populației afectate de inundațiile din județele Timiș, Caraș-Severin, Argeș, Vâlcea, Mehedinți, Dolj, Gorj, Olt și Teleorman, spațiile de cazare dedicate angajaților, aflate în proximitatea zonelor sinistrate. În plus, operatorul național de poștă a oferit autorităților județene sprijin logistic, constând în transportul și distribuția ajutoarelor colectate la nivel local. (campanie inițiată de Departamentul de Comunicare)
- comunicare către presă
- editarea și publicarea revistei Poștașul. (Departamentul de Comunicare)

### August

- Ghișeul Poștal Gara de Nord primul cu orar prelungit, în Capitală. Programul noului Ghișeu Poștal este de 17 ore pe zi, șapte zile din șapte. Aici, Poșta Română oferă servicii complete, de la transfer de bani până la vânzări de timbre. (comunicat de presă)
- Poșta Română a deschis primul oficiu poștal în franciză din București. Noul punct de lucru este amplasat pe strada Maica Domnului, nr. 61, în cadrul Centrului Comercial Domino Plaza din sectorul 2 al Capitalei. (comunicat de presă)
- editarea și publicarea revistei Poștașul. (Departamentul de Comunicare)

### Septembrie

- Toamna a venit la Poșta Română cu reduceri semnificative de comisioane și tarife, atât la serviciile financiare de transfer valută pentru persoane fizice, cât și la produsele corporative, de tip direct mail - servicii de distribuire trimiteri de publicitate. (comunicat de presă)
- Poșta Română și Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) au semnat acordul-cadru pentru distribuirea cardurilor de sănătate la nivel național. Valoarea totală a contractului este de 37,5 milioane de lei și are o durată de patru ani. (comunicat de presă), suport pentru lansarea proiectului la sediul Guvernului, comunicare publică
- Poșta Română și PrioriPay au lansat serviciul "Bani Direct Acasă". Românii din străinătate au posibilitatea de a trimite bani în țară, direct la ușa destinatarului. Începând cu luna septembrie, Poșta Română și PrioriPay au pus la dispoziția clienților din afara României o platformă rapidă care să elimine drumul la ghișeu și alte cheltuieli suplimentare. (comunicat de presă)
- bpost a depus o ofertă neangajantă pentru Poșta Română. Operatorul belgian de servicii poștale bpost a avansat o ofertă neangajantă pentru achiziționarea pachetului de 51% din acțiunile Companiei Naționale Poșta Română. (comunicat de presă)
- editarea și publicarea revistei Poștașul. (Departamentul de Comunicare).

### Octombrie

- Poșta Română și-a răsplătit angajații cu merite deosebite, marcând astfel Ziua Mondială a Poștei. Operatorul național a aniversat 140 de ani de apartenență la una dintre cele mai vechi și mai extinse familii profesionale, cea a poștașilor de pretutindeni. (comunicat de presă)
- Poșta Română a lansat propriul broker de asigurări – Poșta Română Broker de Asigurare. Noua entitate intermediază asigurări generale, de la RCA la polițe de sănătate. (conferință de presă + comunicat de presă)
- editarea și publicarea revistei Poștașul. (Departamentul de Comunicare)

**Noiembrie**

- Poșta Romană a inaugurat, la Cluj-Napoca, primul birou teritorial de asigurări. Astfel, la Oficiul Poștal Cluj Napoca 1, clienții operatorului național de servicii poștale pot să încheie polițe generale, de la RCA la cele de sănătate sau de călătorie. (comunicat de presă)

- Poșta Română și Poșta Moldovei facilitează transferul rapid de bani. Românii și moldovenii de peste Prut pot să transfere bani mult mai rapid pe relația România – Republica Moldova, printr-un nou produs financiar lansat de Compania Națională Poșta Română și Întreprinderea de Stat Poșta Moldovei. Este vorba despre mandatul poștal internațional prin mijloace electronice, implementat, din 1 ianuarie 2015, printr-un acord bilateral semnat de reprezentanții celor doi operatori naționali de servicii poștale. (comunicat de presă).

**Decembrie**

- Decembrie a adus promoții consistente la Poșta Română. Clienții Poștei Române au putut trimite, pe tot parcursul lunii decembrie, bani și cadouri la costuri mult mai mici decât în restul anului. Operatorul național de servicii poștale a lansat promoții consistente pentru persoanele fizice, care au beneficiat de discount-uri între 5% și 50%. A fost vorba despre reduceri de tarife la cele mai accesate servicii în perioada sărbătorilor: transferul în lei (mandatul online), transferul în valută (MoneyPost), curieratul rapid intern (Prioripost) și căsuțele poștale. (comunicat de presă)

- Sucursala Servicii Express (SSE), divizia de curierat a Poștei Române, a înregistrat o creștere de 13,4% în primele unsprezece luni ale anului 2014, comparativ cu perioada similară a anului 2013. Până la finalul lui 2014 a fost estimat un avans al veniturilor de 14%, datorat în special serviciului Prioripost. În același interval, cheltuielile SSE au scăzut cu 11%. (comunicat de presă)

- Poșta Română a realizat, printr-un contract încheiat în luna decembrie 2014, o economie de 2,54 milioane de lei (560.000 de euro), cumpărând pentru prima dată energie electrică de pe Bursa Română de Mărfuri. Operatorul național de servicii poștale a achiziționat o cantitate de 14.840 MWh/an, la un preț de 5,73 milioane de lei (1,28 milioane de euro). (comunicat de presă)

- Poșta Română are, începând cu 1 ianuarie 2015, echipamente de monitorizare GPS pe toată flota auto. Aproape 800 de mașini au fost echipate cu astfel de module, în urma unei investiții de aproximativ 400.000 de euro. (comunicat de presă)
- Revista "Poștașul" a decis să premieze, la sfârșit de an, o parte din colegii care au apărut în paginile revistei. Cu câteva zile înaintea Crăciunului eroii rubricilor "Oamenii Poștei", "Oficiul Lunii", "Colectivul Lunii", "Bucătar de Poștă" și "Călător de Poștă" au primit colete cu câte un brăduț împodobit cu globuri, conuri și instalație luminoasă, plus un calendar de perete "Poștașul 2015" (campanie internă inițiată de Departamentul de Comunicare)
- Editarea și publicarea revistei Poștașul. (Departamentul de Comunicare)

Obiectivul strategic al Companiei Naționale Poșta Română pentru 2015 este menținerea poziției de lider pe piața din România prin continuarea alocării de resurse necesare segmentelor care înregistrează o tendință de creștere și prin continuarea implementării măsurilor de îmbunătățire a performanței.

Astfel ca și principale obiective calitative și cantitative trasate pentru 2015 menționăm:

- Relansarea procesului de privatizare și continuarea procesului de modernizare a infrastructurii constituie cadrul ideal pentru CNPR de a beneficia de creșterile viitoare estimate (România fiind în continuare sub media europeană a livrărilor poștale/cap locuitor);
- Dezvoltarea infrastructurii de transport, inclusiv a transportului pentru door-to-door;
- Continuarea optimizării costurilor prin restructurare și investiții în distribuție și logistică;
- Continuarea exploatării la maximum, în special în București, a serviciilor deținute în portofoliu și prea puțin mediatizate: Servicii express, Serviciul livrare specială, Drop mail, Curierat electronic, Servicii financiare și Cash collection, Retail, Poșta hibridă și Poșta electronică directă, etc
- Instituirea unui cadru de reglementare favorabil implementării unui mecanism de finanțare pentru a compensa serviciul universal obligatoriu;
- Creșterea prin parteneriate din mediul de afaceri dezvoltat (companii multinaționale, bănci)
- Creșterea prin parteneriate noi pe piețele financiar-bancare și de asigurări, CNPR fiind un furnizor adecvat ce oferă servicii complementare acestei piețe;
- Dezvoltarea forței de vânzări în sectorul B2B și implicit a unor strategii de trade personalizate;
- Dezvoltarea unor strategii pentru sectorul B2C și implicit a unor oferte proprii de servicii integrate: pachete speciale (cu gratuități/discounturi), promoții de sezon etc.



[www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro)