



Compania Națională Poșta Română SA

Raport Anual

2010

Cuprins

- 1. Repere ale istoriei poștale**
- 2. Misiunea, valorile companiei, resursele umane**
- 3. Cuvântul președintelui**
- 4. Piața serviciilor poștale**
- 5. Indicatori financiari**
- 6. Reorganizare și modernizare**
- 7. Sucursalele specializate ale CNPR**
- 8. Activitatea comercială**
- 9. Investiții și dezvoltare**
- 10. Sistemul de certificare a calității**
- 11. Campanii și evenimente în anul 2010**
- 12. Obiective strategice, proiecte, perspective**

1. Repere ale istoriei poștale

1399 – "Hrisovul" emis de domnitorul Mircea cel Bătrân.

La Giurgiu apare primul document privind existența serviciilor poștale pe teritoriul României.



1858 – "Capul de bour"

Pe teritoriul Moldovei se introduc timbrele poștale, fiind tipărite cu o presă manuală, bucată cu bucată, patru valori ale primei emisiuni.

1864 – Înființarea poștei moderne

Domnitorul Alexandru Ioan Cuza a unit serviciul poștal cu cel telegrafic, iar în 1893 a fost adăugat și serviciul telefonic.

1865 – "Legea telegrafo-poștală"

Prima lege de organizare a ramurii de comunicații.

1874 – Uniunea Poștală Universală (UPU)

La Berna se desfășoară primul Congres Poștal în cadrul căruia se creează Uniunea Poștală Universală, România fiind unul dintre cei 22 de membri fondatori ai organizației.

1991 – Regia Autonomă Poșta Română

În iunie, prin Hotărârea de Guvern nr. 448/27 a fost înființată Regia Autonomă Poșta Română iar serviciile poștale au devenit astfel autonome din punct de vedere financiar.

1992 – Programul de regionalizare

Primul pas spre descentralizare a fost susținut pe patru principii: al structurii organizaționale, al calității, economic și internațional.

27 iunie 1996 – Legea serviciilor poștale

Poșta Română devine operator public național.

1998 – CN Poșta Română SA

Regia Autonomă Poșta Română a fost transformată în societate pe acțiuni, statut care este în vigoare și în prezent.

2004 – Desemnarea ca furnizor de serviciu universal

CN Poșta Română a fost desemnată, pentru o perioadă de 5 ani, ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.

2009 – A fost prelungită, până la data de 31 decembrie 2012, perioada de desemnare a CN Poșta Română SA ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, compania beneficiind de dreptul exclusiv de a presta servicii poștale având ca obiect trimitere 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.

2. Misiune, valori, resurse umane

Misiune: Suntem alături de oameni de peste 150 de ani și le 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.

Valori fundamentale:

- Încredere
- Tradiție
- Siguranță
- Performanță

Valori de reprezentare:

- Acoperire națională
- Diversitatea serviciilor
- Profesionalism



Principiile care guvernează activitatea companiei:

Integritate: acționăm în spiritul integrității și onestității în tot ceea ce facem, suntem solidari cu acțiunile de creștere a valorilor companiei și respectăm promisiunile făcute către noi însine 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 mediul înconjurător reprezintă temeiul dezvoltării noastre.

Promptitudine: atuurile performanțelor noastre constau în preocuparea constantă de a deveni mai eficienți, mai rapizi și mai punctuali.

Rezultate: căutăm în permanență să ridicăm calitatea serviciilor noastre la nivelul valorii celor peste 35000 de salariați poștali și al rețelei de peste 6000 de unități de care dispunem.

Resurse umane

Resursele umane au constituit - în mod tradițional - activul cel mai important al Poștei Române. Investițiile care vizează dezvoltarea forței de muncă reprezintă astfel o preocupare permanentă.

Comunicarea deschisă este asigurată printr-un climat de lucru în care opiniile și inițiativa sunt încurajate și apreciate.

Standardele profesionale sunt păstrate și îmbunătățite prin perfecționarea profesională permanentă a angajaților.

În anul 2010 structura personalului a fost următoarea:

- Număr efectiv de personal la 31-ianuarie-2010: 38 379
- Număr efectiv de personal la 31-decembrie-2010: 36 539
- Număr factori poștali la 31-decembrie-2010: 11 587

3. Cuvântul președintelui

Serviciile poștale reprezintă un mijloc de integrare socială prin comunicare și de facilitare a accesului la informație și comerț. De-a lungul timpului, Poșta Română a căutat în permanență eficientizarea serviciilor sale, dar și introducerea de noi servicii care să răspundă cererilor existente pe piață și care să lărgească portofoliul său de clienți. În acest demers, înaltele standarde profesionale, respectul și orientarea către client, rigurozitatea muncii, tradiția și experiența constituie principalele valori care ghidează activitățile din cadrul C.N. Poșta Română S.A.

Anul 2010 a reprezentat pentru C.N. Poșta Română S.A. aprobarea strategiei de restructurare a companiei, printr-o Hotărâre de Guvern, și începerea demersurilor în acest sens, măsurile de restructurare vizând optimizarea structurii regionale dar și restructurarea strategică.

Deși anul 2010 a fost un an marcat de decizii și măsuri de austерitate luate pe plan național, ca urmare a întregului declin economic la nivel mondial, conducerea companiei nu a abandonat ambițiile și proiecțiile de dezvoltare și redresare a Poștei. Astfel, am urmărit optimizarea cheltuielilor, prin reducerea substanțială a acestora și selectarea atenta a investițiilor rentabile, prin extinderea de o manieră riguroasă a rețelei de oficii poștale. În tot acest timp, am ținut cont de standardele calitative cerute pe piața serviciilor poștale internaționale și am căutat să atingem rezultate pozitive prin respectarea lor. În acest sens, eforturile de eficientizare a activității companiei au urmărit piața serviciilor poștale în ansamblu, în contextul în care lupta pentru păstrarea clienților și pentru câștigarea de noi clienți a devenit din ce în ce mai puternică. Astfel, în momentul de față, rețeaua poștală este capabilă să asigure în totalitate cerințele de comunicare, livrarea de colete poștale, transferurile de fonduri bănești, precum și servicii care îmbină serviciile poștale tradiționale cu viteza mediilor de comunicare electronică.

Pe viitor, C.N. Poșta Română S.A. își propune să rămână aceeași companie sigură, aproape de oameni și dedicată serviciului public, care caută în permanență să vină în întâmpinarea nevoilor și așteptărilor clientilor săi.

În ceea ce privește managementul companiei, vom rămâne fideli priorităților strategice în dezvoltarea activității noastre, priorități precum orientarea către client, dezvoltarea de servicii integrate și servicii finanțier-bancare, de proiecte de new business, precum și îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor prestate, toate în contextul general al operării de profit, în mod consecvent și pregătirii companiei pentru liberalizarea serviciilor poștale programată pentru ianuarie 2013.

Dumitru Daniel Neagoe Președinte CA. și Director General C.N.P.R.

4. Piața serviciilor poștale

Piața românească a serviciilor poștale a manifestat în ultimii ani o scădere pe segmentele principale de activitate (poșta de scrisori, colete poștale, curierat rapid), rata medie anuală de scădere fiind de cca. 15% față de anul 2009. Serviciile poștei de scrisori, precum și celei de colete poștale au fost principalele cauze pentru această tendință descendentală.



Principalii factori care au influențat scăderea volumelor poștei de scrisori (corespondență, direct mail) sunt caracterizați în continuare:

- factorii tehnologici asociați cu factorii socio-culturali (modele de comportament pe piața serviciilor poștale) au creat în ultimul timp noi moduri de satisfacere a nevoilor clientilor. Astfel, substituția electronică și internetul înlocuiesc din ce în ce mai mult expedierea unei scrisori tradiționale, iar cardurile și bancomatele au devenit mult mai comode pentru utilizatori. Deși aparent factorii tehnologici reduc cererea de servicii poștale, aceștia favorizează în același timp dezvoltarea de noi produse și servicii și atragerea de noi consumatori (comunicare digitală, e-commerce, poșta hibridă).
- factorii economici, specifici contextului economic general, au determinat marii emitenți de corespondență comercială și firmele de marketing direct să recurgă la politici de optimizare a costurilor, prin abordarea de modalități alternative de livrare și reorientarea bugetelor de marketing către medii on line (sms marketing, e-mail marketing etc.), în detrimentul serviciilor de poștă tradiționale.

În ciuda acestor dificultăți, CN Poșta Română a rămas cel mai important operator din România pe piața serviciilor din categoria poștei de scrisori, având în vedere și calitatea sa de furnizor de prestații din sfera serviciului universal. În acest context, CNPR beneficiază 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.

În ceea ce privește coletele poștale, CNPR este singurul furnizor din România din domeniul serviciului universal, aflat însă în competiție, pe diferite palieri, cu ceilalți furnizori de servicii de curierat rapid.

În raport cu anul 2009, piața serviciilor de curierat rapid din România a scăzut în 2010 cu cca. 25-30%, până la o valoare globală cifrată în jurul a 200 milioane Euro, similar volumului anilor 2007-2008, iar pentru 2011 previziunile arată o piață în stagnare.

Evoluția și poziția CNPR pe piața serviciilor de curierat rapid a continuat să fie influențată de o serie de condiții nefavorabile:

- concurența puternică manifestată în ultimii ani (au fost autorizați 889 de furnizori de servicii poștale, înregistrându-se o creștere cu peste 1000 % față de anul 2002);
- preluările unor firme românești de curierat de către mari jucători internaționali (DHL a preluat Cargus, UPS a preluat Transcourier, Geopost a preluat Pegasus)
- limitarea investițiilor în infrastructura de transport și IT, condiționate de restricțiile bugetare din ultimii ani.

Serviciul universal în domeniul serviciilor poștale

Compania Națională Poșta Română SA are obligația de a furniza pe întreg teritoriul României următoarele servicii poștale din sfera serviciului universal, pentru o perioadă prevăzută a se încheia la 31 decembrie 2012:

1. colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență, a imprimatelor interne și internaționale și a trimiterilor interne de publicitate prin poștă, în greutate de până la 2 kg (inclusiv);
2. colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale, interne și internaționale, în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
3. distribuirea coletelor poștale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
4. serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiterile poștale menționate la pct. 1, 2 și 3;
5. serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiterile poștale menționate la pct. 1, 2 și 3.

De asemenea, CN Poșta Română beneficiază, până la data de 31 decembrie 2012, de dreptul exclusiv de a presta următoarele servicii poștale:

- a. colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență interne a căror greutate nu depășește 50 g și al căror tarif este mai mic de 2 lei;
- b. distribuirea trimiterilor de corespondență a căror greutate nu depășește 50 g, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

5. Indicatori financiari

Situația principalilor indicatori economico - financiari pentru perioada 2008 - 2010:

	2008 [mii lei]	2009 [mii lei]	2010 [mii lei]
Rezultat Brut	4.559	(181.523)	(120.996)
Rezultat din exploatare	(11.319)	(210.987)	(128.257)
Venituri din exploatare	1.416.515	1.458.436	1.395.061
Cheltuieli de exploatare	1.427.834	1.669.423	1.523.318

Deși activitatea desfășurată de C.N. Poșta Română S.A. a continuat să marcheze pierderi și în anul 2010, pe ansamblu, acestea sunt diminuate față de valoarea înregistrată în anul 2009, în primul rând ca rezultat al măsurilor întreprinse pe segmentul reducerii cheltuielilor cu prestațiile externe:

1. renegocierea unor contracte de furnizare, în vederea obținerii unor tarife sau condiții mai avantajoase pentru C.N. Poșta Română S.A. (monitorizare intervenții; menenanță și întreținere clădiri, platformă aeriană, servicii de telecomunicații);
2. reducerea comisionului de ridicare a numerarului din bănci, în urma negocierilor cu băncile;
3. internalizarea serviciilor de procesare și transport de numerar, începând cu luna septembrie 2010;

4. scăderea, cu circa 60%, a cheltuielilor cu prestațiile de pază, în urma reducerii numărului de obiective asigurate cu pază umană, pe baza analizelor efectuate de specialiștii din Administrația Centrală, precum și ca efect al renegocierii de tarife, cu efect din ianuarie 2010.

Rezultate financiare pentru anul 2010:

INDICATORI 2010	[mii lei]
Venituri Totale 2010	1.429.773
Poșta de scrisori, din care:	356.583
- corespondență și imprimate	341.899
- infadres	13.629
Colete	26.581
Serviciul Confirmare de primire	164.578
Serviciul Ramburs	28.175
Serviciul Express	41.938
Reclamă și marketing direct	1.424
Serviciul copiere	139
Abonamente căsuțe poștale	1.486
Curier electronic	994
Servicii financiare	61.968
Pensii	520.838
Abonamente presă	18.716
Comerciale	4.675
Alte convenții	76.251
Vânzări mărfuri	9.072
Diverse venituri	38.757
Venituri din decontări cu adm. străine	42.652

6. Reorganizare și modernizare

Având în vedere contextul economic general marcat de efectele crizei economice și evoluția nefavorabilă a indicatorilor interni, la nivelul C.N. Poșta Română S.A. a fost decisă demararea în anul 2010 a unui proces de reorganizare și modernizare în domeniile principale ale activității companiei.

În acest sens a fost elaborată *Strategia de reorganizare și modernizare a CNPR* al cărei obiectiv general îl reprezintă transformarea Companiei într-o organizație profitabilă, competitivă, aliniată la standardele de calitate îndeplinite de către ceilalți operatori poștali din Uniunea Europeană și bine poziționată într-o piață de servicii poștale care urmează a fi integral liberalizată.

Principiile care au stat la baza procesului de reorganizare și modernizare au fost următoarele:

- alinierea reglementărilor și ofertei comerciale a CNPR la cerințele clientilor precum și la directivele și practicile din țările membre ale Uniunii Europene;
- creșterea flexibilității CNPR la cerințele piețelor pe care acționează;
- separarea competențelor, specializarea fiecărui centru de profit și suport și diversificarea activităților în domenii conexe;
- integrarea completă a unei activități într-un centru de suport și profit;
- evidențierea strictă a punctelor de interconectare între centrele de profit și suport;
- măsurarea performanțelor rețelei de retail;
- stabilirea costurilor pe produs și pe fiecare tip de activitate;
- optimizarea, specializarea și pregătirea personalului;
- optimizarea alocării resurselor;

-
-
- respectarea standardelor de calitate aferente serviciilor prestate;
 - identificarea clară a sarcinilor, competențelor și responsabilităților individuale în noile centre de profit și suport;
 - dezvoltarea de investiții prin atragerea fondurilor necesare finanțării unor obiective de investiții în infrastructura operațională.

Strategia a cuprins un plan de reorganizare al CNPR, care să permită sustenabilitatea financiară a companiei, bazat pe:

- un program preliminar, constând în reorganizarea structurii regionale;
- două linii directoare de reorganizare a CNPR: dezvoltarea a 10 sucursale specializate (5 sucursale de profit și 5 sucursale de suport);
- adoptarea unei game specifice de măsuri vizând restructurarea strategică .

7. Sucursalele specializede ale CNPR

Sucursala Rețea Poștală

Sucursala Rețea Poștală a fost creată pentru a asigura interfața cu clienții finali ai Companiei Naționale Poșta Română și pentru a organiza procesele de vânzare în relație cu aceștia. Sucursala Rețea Poștală a preluat în administrare funcționarea rețelei naționale de subunități poștale operaționale, în număr de peste 6.000, care acoperă întregul teritoriu național, 20% dintre acestea fiind situate în mediul urban.



Sucursala Rețea Poștală a fost dezvoltată într-o structură teritorială bazată pe 8 regiuni: București, Brașov, Constanța, Cluj, Craiova, Iași, Ploiești și Timișoara.

Principalele responsabilități:

- negocierea, încheierea, dezvoltarea și gestionarea contractelor locale având ca obiect de activitate comercializarea de mărfuri;
- negocierea, încheierea, dezvoltarea și gestionarea contractelor centrale și locale pentru activitatea de contractare și distribuire de abonamente de presă.
- negocierea, încheierea, dezvoltarea și gestionarea contractelor centrale și locale de publicitate indoor și colectare anunțuri de publicitate.
- gestionarea derulării parteneriatelor încheiate cu terți de către celelalte sucursale ale CNPR, în baza condițiilor contractuale negociate.

Sucursala Poșta Rapidă

Sucursala Poșta Rapidă a fost organizată ca centru de profit, cu control asupra unei importante rețele de puncte de lucru în teritoriu, parc auto și personal propriu.

Rolul principal atribuit a vizat facilitarea expediției, respectiv a receptiei trimiterilor de colete, într-un mod cât mai competitiv și - mai ales - la un raport calitate/preț bine apreciat pe piață.



Structura organizațională:

- 7 Centre Regionale de Poștă Rapidă
- 41 Puncte Județene de Poștă Rapidă, amplasate în reședințele de județ
- un Birou de Schimb Internațional, aflat în incinta Aeroportului Internațional București

Sucursala Servicii Financiare

Sucursala Servicii Financiare este o sucursală specializată, fără personalitate juridică, care își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor cu specific finanțier, asigurând contribuția acestei importante componente a activității la realizarea strategiei generale stabilite la nivel de CNPR.



Sucursala Servicii Financiare oferă clienților, persoane fizice și juridice, prin rețeaua oficiilor poștale, servicii de transfer de bani intern și internațional, servicii finanțări-bancare, precum și posibilitatea de a realiza diverse plăți în numerar, pentru facturi de utilități, telefonie, cablu, internet, rate pentru credite, impozite și taxe, etc.

Gama diversificată de servicii finanțări oferite de C.N Poșta Română S.A. sub gestiunea Sucursalei Servicii Financiare urmărește asigurarea într-un mod cât mai facil și operativ de prestații adaptate la nevoile clientelei.

Sucursala Servicii Poștale

Obiectul principal de activitate al Sucursalei Servicii Poștale a vizat încheierea de contracte cu partenerii strategici și monitorizarea derulării acestora pe segmentul serviciilor poștale: poșta de scrisori, mesagerie, mandate poștale interne și internaționale, mandate electronice, plăți pe bază de borderou (dividende, burse, ajutoare sociale, prime pentru agricultură, prime de lapte, etc.), achitarea lunară a drepturilor de protecție socială, servicii de marketing direct.



Sucursalei Servicii Poștale i-a fost atribuit un rol de bază în ceea ce privește identificarea și satisfacerea cerințelor pieței și, în mod special, ale clienților strategici, pentru facilitarea proceselor care vizează optimizarea și dezvoltarea continuă a prestațiilor specifice oferite de către Poșta Română.

Sucursala Servicii Integrate

Sucursala Servicii Integrate a fost organizată ca centru de profit cu un portofoliu specializat de servicii, proiectate pentru a se adresa unei categorii largi de clienți, persoane juridice și persoane fizice.



Obiectul de activitate al sucursalei vizează prestarea de servicii specifice următoarelor sectoare: poștă hibridă, comerț electronic, expedierea scrisorilor comerciale, facturilor, documentelor bancare și a altor documente cu caracter comercial, producție și execuție pentru acțiuni de marketing direct, servicii informatiche, management baze de date, marketing direct adresat și neadresat.

Fabrica de Timbre

Fabrica de Timbre este o tipografie cu vechi tradiții, înființată în anul 1872. Organizată ca centru de profit, Fabrica de Timbre este în măsură să execute o gamă diversificată de prestații, la un înalt nivel calitativ, îmbinând genurile principale de tipar: offset, tipar adânc, tipar înalt.

Sediul sucursalei este în București, sector 5, str. Fabrica de Chibrituri, nr. 28.

Tipografia este profilată în special pe tipărirea produselor cu regim special: timbre, efecte poștale, acțiuni, certificate bancare, cecuri, diplome, bilete destinate acțiunilor sportive și culturale etc.

Fabrica de Timbre funcționează ca unitate de producție, având și rolul de a asigura necesarul de materiale tipărite pentru CNPR și timbrele comandate de către Romfilatelia.

În anul 2004 a fost demarat un important proces de modernizare și retehnologizare, prin achiziționare de instalații și utilaje specifice de tipografie, noi și performante. Complet asistat de calculator, noul proces de imprimare asigură obținerea de produse tipografice la o calitate de nivel superior. Este asigurată totodată și programarea, standardizarea și menținerea în parametrii în cazul comenziilor repetabile (etichete, timbre poștale, timbre fiscale, imprimate etc.), în condiții de productivitate.

Adăugându-se noilor dotări, computerele performante pentru Desktop Publishing și Prepress și instalațiile automatizate pentru realizarea filmelor și a plăcilor din aluminiu necesare imprimării situează Fabrica de Timbre în grupul tipografiilor de înaltă performanță din România.

Muzeul Național Filatelic

Muzeul Național Filatelic este o sucursală fără personalitate juridică a Companiei Naționale Poșta Română S.A., fiind înființat în anul 2003.

Muzeul este organizat și funcționează potrivit Hotărârii Guvernului României nr. 287/2004 privind acordarea titulaturii de muzeu de importanță națională.

Situat în incinta Muzeului Național de Istorie a României, cu trei săli de expunere, muzeul prezintă o parte a celor peste 11 milioane de timbre de care dispune, care constituie aproximativ 3 milioane de serii filatelice, unele unicat la nivel mondial.

Vizitatorii muzeului pot viziona și mărtițele originale din oțel cu care s-au tipărit cele patru valori din prima emisiune "Cap de Bour" Moldova (1858), precum și probe, machete și diverse stadii de realizare a timbrelor din anul 1872 până astăzi. De asemenea, se pot admira diferite obiecte

poștale datând din a doua jumătate a secolului al XIX-lea și prima jumătate a secolului XX, ce ilustrează evoluția Poștei Române în această perioadă. Sunt prezentate tablouri vechi, tipărituri și efecte poștale, o trăsură de poștă, lăzi de valori, reconstituirea unui oficiu poștal din perioada interbelică și macheta unui vagon poștal.

Printre piesele reprezentative expuse se regăsesc și costume de surugii, o ladă de valori metalică cu emblema Principatului Moldovei, datând din anul 1840, hărți poștale vechi și o bibliografie cuprinzătoare (cărți, cataloage, articole etc.) despre istoria filatelică românească, precum și diplome și medalii obținute de Poșta Română de-a lungul anilor.

Sucursala Transport

Sucursala Transport s-a constituit ca unitate suport și centru de profit, în conformitate cu Strategia de restructurare și modernizare a CNPR.

Prin crearea Sucursalei Transport au fost vizate:

- optimizarea activității de transport; dezvoltarea și diversificarea serviciilor de transport oferite clienților interni și externi; gestionarea unitară a mijloacelor și rețelelor de transport; diminuarea cheltuielilor de mențenanță și reparații; optimizarea capacitaților de transport în funcție de necesarul diferitelor segmente de transport.

Sucursala Transport a fost structurată astfel:

- 9 compartimente în cadrul sediului central
- 7 centre regionale de transport
- 43 de secții județene

Sucursala IT&C

Sucursala IT&C și-a bazat strategia de funcționare pe realizarea unui proiect complex de analiză a infrastructurii informaticice și a necesităților de business bazat pe soluții IT&C ale companiei.

Totodată, în cadrul sucursalei, a fost inițiat procesul de implementare a unui nou sistem de management electronic de fluxuri și documente, a unei infrastructuri ERP, implementarea unui centru de date și a unui sistem de comunicații integrate.

Organizată în primul rând ca centru de suport, sucursala IT&C gestionează infrastructura informatică ce stă la baza funcționării CNPR și asigură dezvoltarea, întreținerea și adaptarea principalelor aplicații informaticice în baza cărora Poșta Română își derulează activitatea.

Centrul de Perfectionare

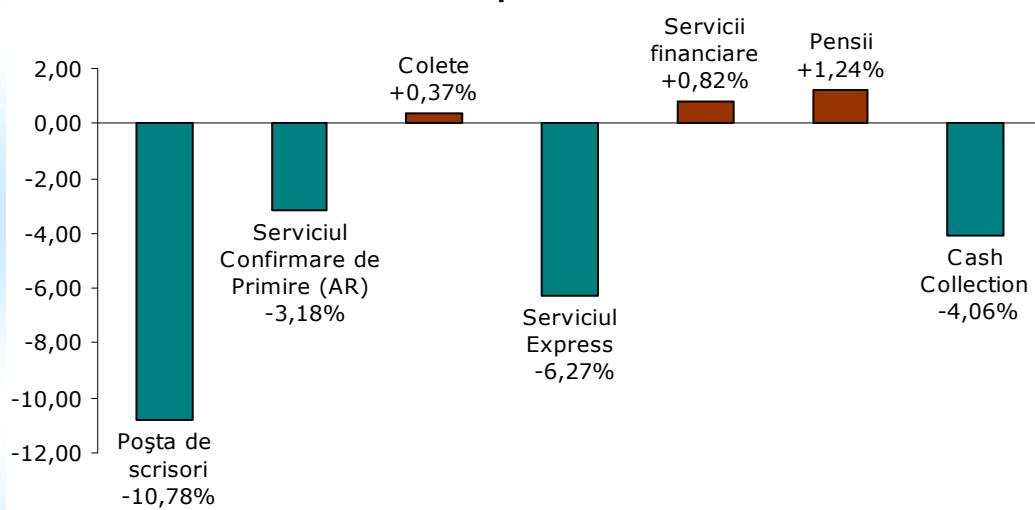
Centrul de Perfectionare a fost creat în scopul dezvoltării și menținerii unui sistem unitar de formare, care să poată asigura obținerea competențelor specifice pentru personalul companiei, ca bază a asigurării condițiilor necesare realizării obiectivelor de dezvoltare durabilă în cadrul CNPR.

8. Activitatea comercială

Evoluția veniturilor, pe categorii, în perioada 2008-2010:

INDICATORI	2008 [mii lei]	2009 [mii lei]	2010 [mii lei]	Ritmul de creștere			Pondere grupă în total venit CNPR 2010
				2010/ 2009 [%]	2010/ 2008 [%]	2009/ 2008 [%]	
TOTAL VENITURI din care:	1.459.665	1.500.147	1.429.773	-4,69	-2,05	1,03	
Poșta de scrisori	445.007	399.669	356.583	-10,78	-19,87	0,90	24,94
Serviciul Confirmare de Primire (AR)	144.786	169.988	164.578	-3,18	13,67	1,17	11,51
Colete	25.847	26.484	26.581	0,37	2,84	1,02	1,86
Serviciul Express	47.571	44.744	41.938	-6,27	-11,84	0,94	2,93
Servicii financiare	64.044	61.464	61.968	0,82	-3,24	0,96	4,33
Pensii	464.759	514.477	520.838	1,24	12,07	1,11	36,43
Cash Collection	84.929	79.474	76.251	-4,06	-10,22	0,94	5,33

Ritmul de creștere al veniturilor din principalele grupe de servicii în perioada 2009-2010



Principalele creșteri de venituri în anul 2010 comparativ cu anul precedent au fost înregistrate la nivelul următoarelor categorii de servicii:

- **Serviciul de distribuire pensii** (36,43% pondere în total venituri CNPR) a înregistrat un progres de **1,24%**
- **Serviciile financiare** (4,33% pondere în total venituri CNPR) au înregistrat o creștere de **0,82%**
 - din această categorie o creștere importantă a fost înregistrată de către Serviciul de transfer de bani Western Union – creștere de **27%** (pondere de 0,85% în total venituri CNPR).

Principalele scăderi de venituri în anul 2010 comparativ cu anul precedent au fost înregistrate la nivelul următoarelor categorii de servicii:

- **Poșta de scrisori** (24,94% pondere în total venituri CNPR) a scăzut cu **10,78%**
- **Serviciul confirmare de primire (AR)** (11,51% pondere în total venituri CNPR) a scăzut în medie cu **3,18%**
- **Serviciile express** (2,93% pondere în total venituri CNPR) au scăzut cu **6,27%**

Evoluția prestațiilor CNPR în perioada 2008-2010

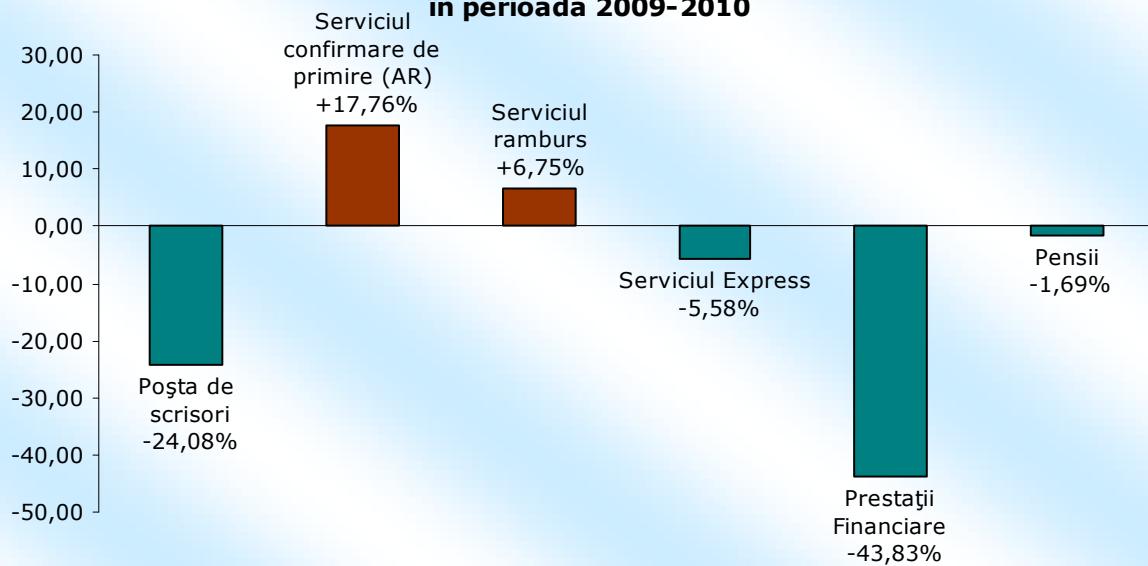
Creșterea, respectiv diminuarea veniturilor are corespondență și în evoluția volumului de prestații pentru diferitele categorii de servicii.

Astfel, creșteri mai importante ale numărului de prestații s-au înregistrat la pachetele de servicii **ramburs** (+6,75%), respectiv, **confirmare de primire** (+17,76%).

Evoluția prestațiilor în perioada 2008-2010

INDICATORI	2008	2009	2010	Ritmul de creștere 2010/2009	Ritmul de creștere 2010/2008	Ritmul de creștere 2009/2008
	[buc]	[buc]	[buc]	[%]	[%]	[%]
Poșta de scrisori	583.892.594	550.089.245	417.624.946	-24,08	-28,48	-5,79
Serviciul confirmare de primire (AR)	35.304.767	36.982.745	43.551.736	17,76	23,36	4,75
Serviciul ramburs	2.930.926	3.288.366	3.510.454	6,75	19,77	12,20
Serviciul Express	7.395.161	6.280.181	5.929.748	-5,58	-19,82	-15,08
Prestații Financiare	18.602.443	17.262.211	9.696.845	-43,83	-47,87	-7,20
Pensii	116.287.855	113.066.646	111.151.660	-1,69	-4,42	-2,77

Ritmul de creștere al prestațiilor pe principalele grupe de servicii în perioada 2009-2010



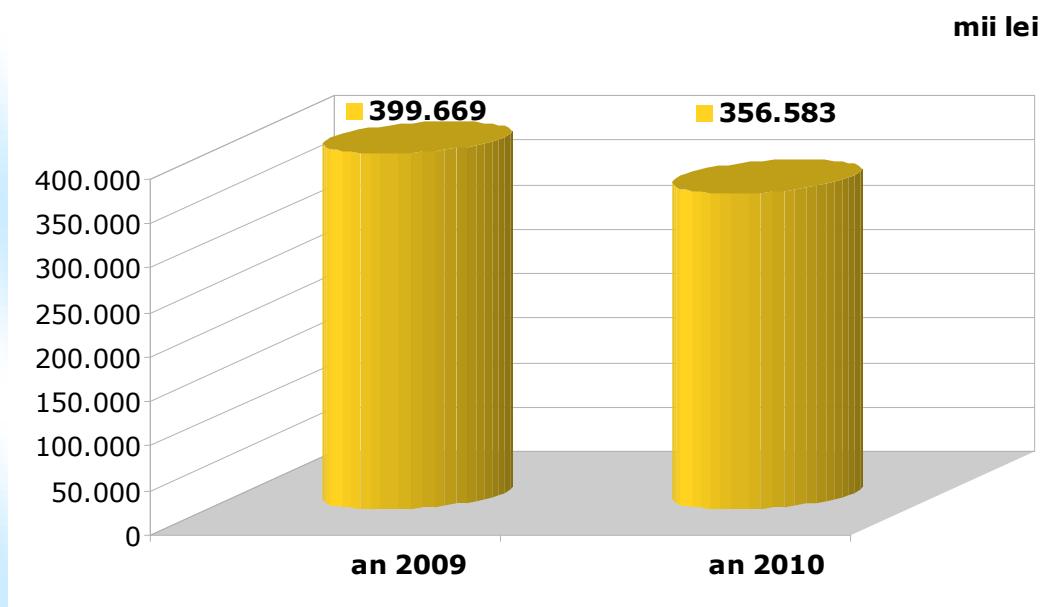
Portofoliul de servicii și produse al CNPR

CORESPONDENȚĂ INTERNĂ ȘI INTERNAȚIONALĂ

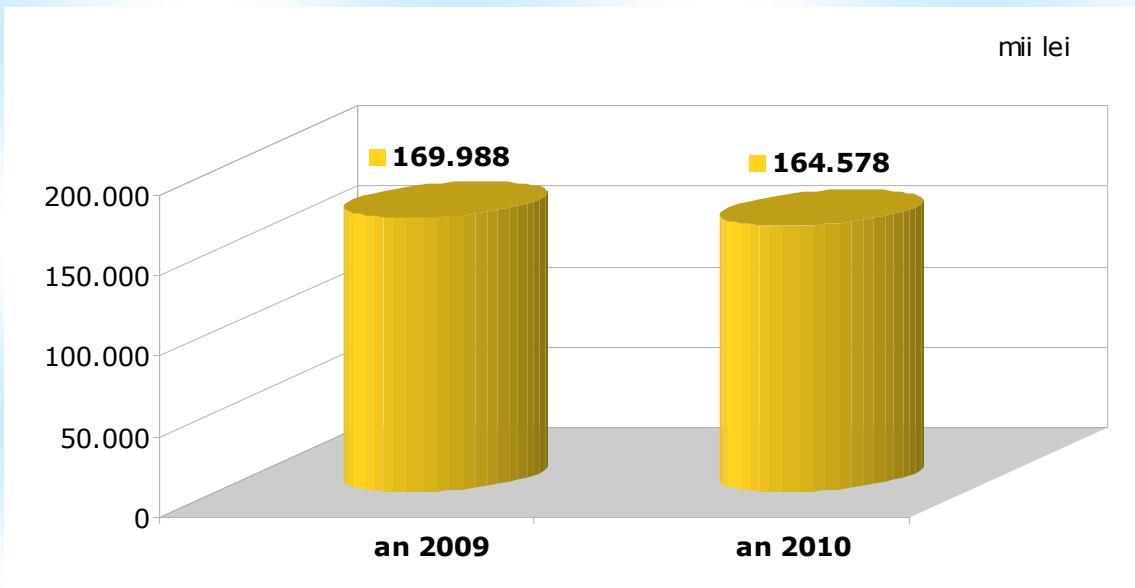
Comunicare scrisă tipărită, imprimată sau înregistrată pe suport material, care urmează să fie transportată și livrată - altfel decât electronic - la adresa indicată de expeditor pe acest suport sau pe ambalajul acestuia.

Din această categorie fac parte: scrisori, cărți poștale (simple, semiilustrate, ilustrate, felicitări), aerograme.

Evoluția veniturilor din Poșta de Scrisori în perioada 2009-2010



*Evoluția veniturilor din Serviciul Confirmare de primire (AR) în perioada
2009-2010*



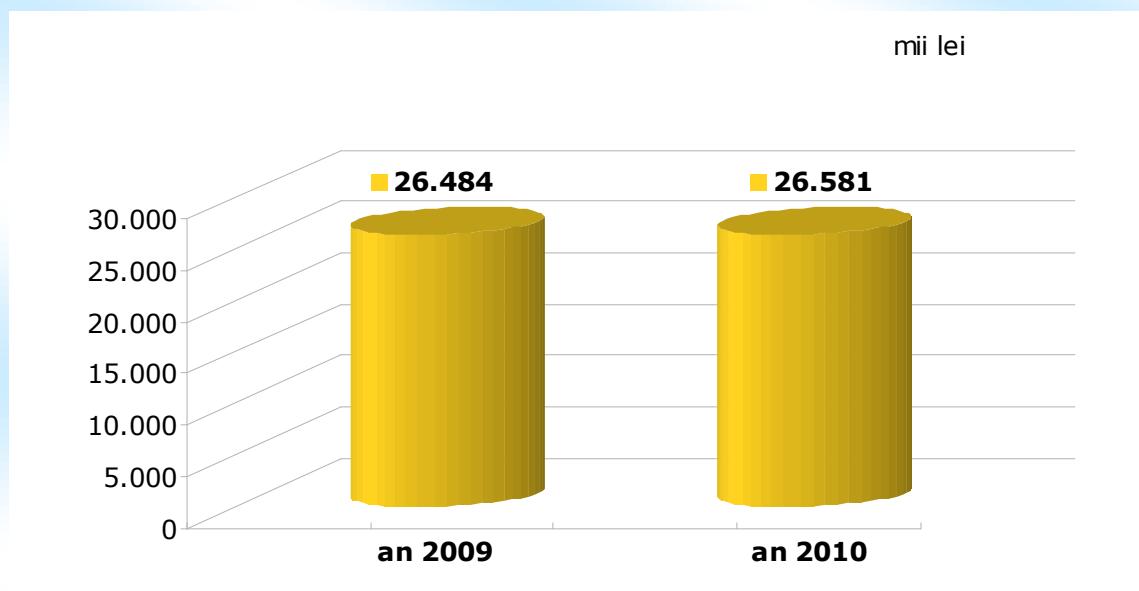
ABONAMENTE PRESĂ

Contractare de abonamente la ziară, reviste și livrare la domiciliu/sediu.

COLETE POȘTALE INTERNE ȘI INTERNAȚIONALE

Trimitere poștală care conține bunuri cu sau fără valoare comercială; coletele poștale nu trebuie să conțină alte trimiteri poștale.

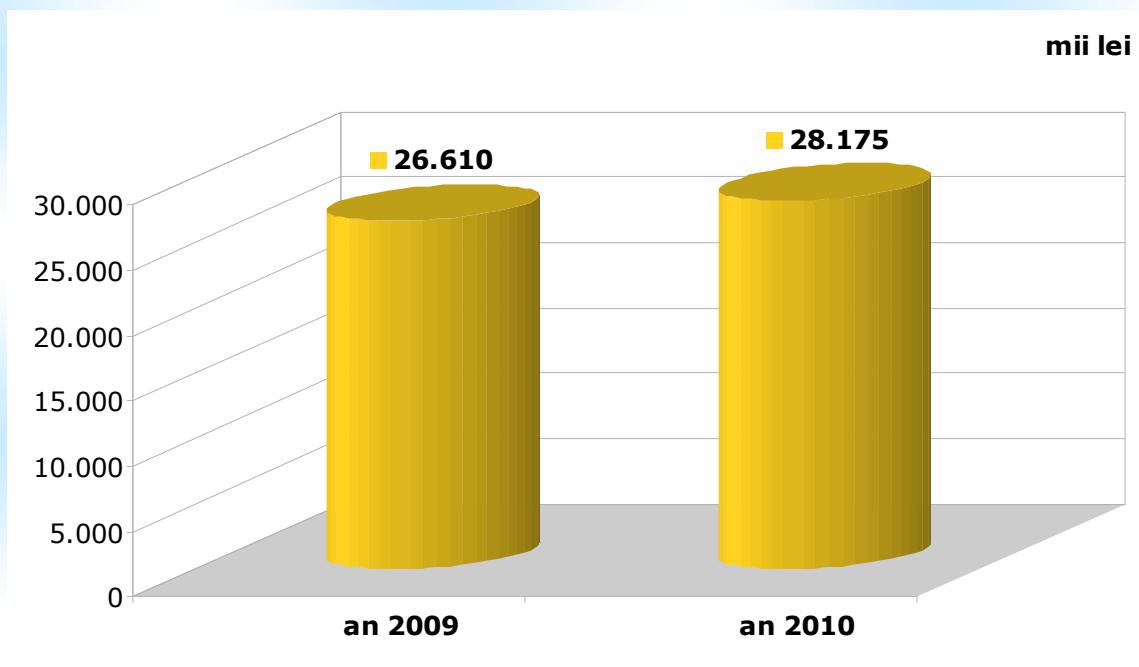
Evoluția veniturilor din colete poștale în perioada 2009-2010



COLETĂRIE ANUNȚATĂ

Trimitere poștală prin care se asigură transportul și distribuirea de bunuri cu sau fără valoare comercială, care pot circula necondiționate în ambalaje tip (genți, sacoșe); expeditorul are obligația să-i comunice destinatarului data și ora când se poate prezenta pentru ridicarea coletului anunțat.

Evoluția veniturilor din serviciul Ramburs în perioada 2009-2010



SERVICIIS EXPRESS INTERNE

Prioripost

Reprezintă serviciul express intern al Poștei Române pentru documente și marfă, pus la dispoziția clienților într-o rețea extinsă de aproximativ 1000 de localități.

Prioripost cu valoare declarată fixă

Trimiteri express de documente cu caracter financiar-contabil sau fiscal.

Ultrapost

Serviciu ultrarapid, intern, de preluare, transport și distribuire a trimiterilor poștale în și între aproximativ 18 orașe.

SERVICIIS EXPRESS INTERNAȚIONALE

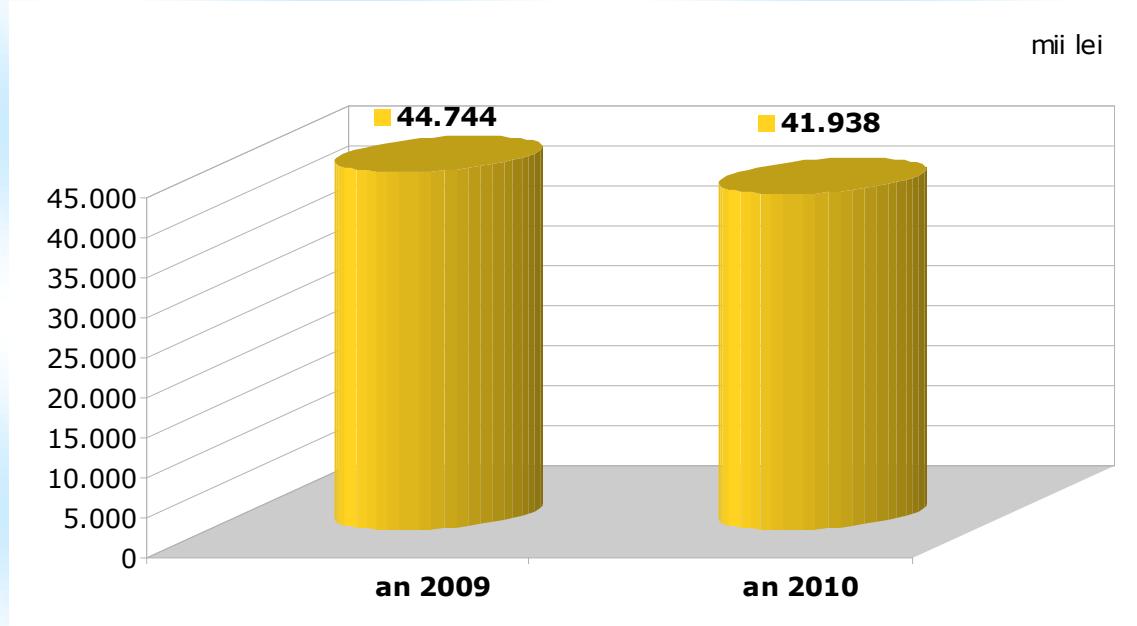
EMS

Express Mail Service presupune expedierea rapidă a documentelor și mărfurilor, către destinații internaționale, la tarife stabilite pe țări de destinație și trepte de greutate.

SKYPAK

Produs de curierat rapid internațional realizat pe bază de parteneriat între Compania Națională Poșta Română SA și TNT România, destinat expedierii de documente și de mărfuri în peste 231 de țări și teritorii.

Evoluția veniturilor din Serviciile Express în perioada 2009-2010



TRANSFER DE BANI INTERN

Mandat poștal intern

Trimitere înregistrată, prin care o subunitate poștală remite la destinație o sumă de bani (în lei) încredințată de expeditor. Plata se efectuează în numerar sau în cont bancar.

E-mandat

Serviciu care asigură remiterea pe cale electronică a unor sume de bani nelimitate, în lei, către destinatar, la orice adresă poștală sau direct în cont pentru persoane juridice.

Mandat on-line

Serviciu care asigură remiterea pe cale electronică a unei sume de bani nelimitate, în lei, în maximum o oră de la depunerea sumei, cu condiția ca destinatarul să fie prezent la sediul subunității poștale de destinație.

TRANSFER DE BANI INTERNAȚIONAL

Mandat poștal internațional

Serviciu finanțier care permite clienților să trimită și să primească sume de bani (EURO/USD), disponibil în relația cu țările pentru care există încheiate acorduri. Destinatarul este avizat de sosirea mandatului poștal internațional și invitat să se prezinte la sediul oficiului poștal desemnat să execute acest serviciu, care deservește domiciliul acestuia.

EUROGIRO

Serviciu finanțier specializat prin care se realizează transmiterea de bani (EURO/USD) - pentru țările cu care sunt încheiate acorduri - în sistem rapid și în condiții de siguranță, având ca suport un sistem electronic de transfer de sume. Destinatarul este avizat de sosirea mandatului EUROGIRO și invitat să se prezinte la sediul oficiului poștal care deservește domiciliul acestuia. Serviciul EUROGIRO Ramburs (denumit și EUROGIRO-COD) facilitează transferul sumelor de ramburs internațional încasate de la destinatarii unor trimiteri poștale însoțite de mandat ramburs internațional.

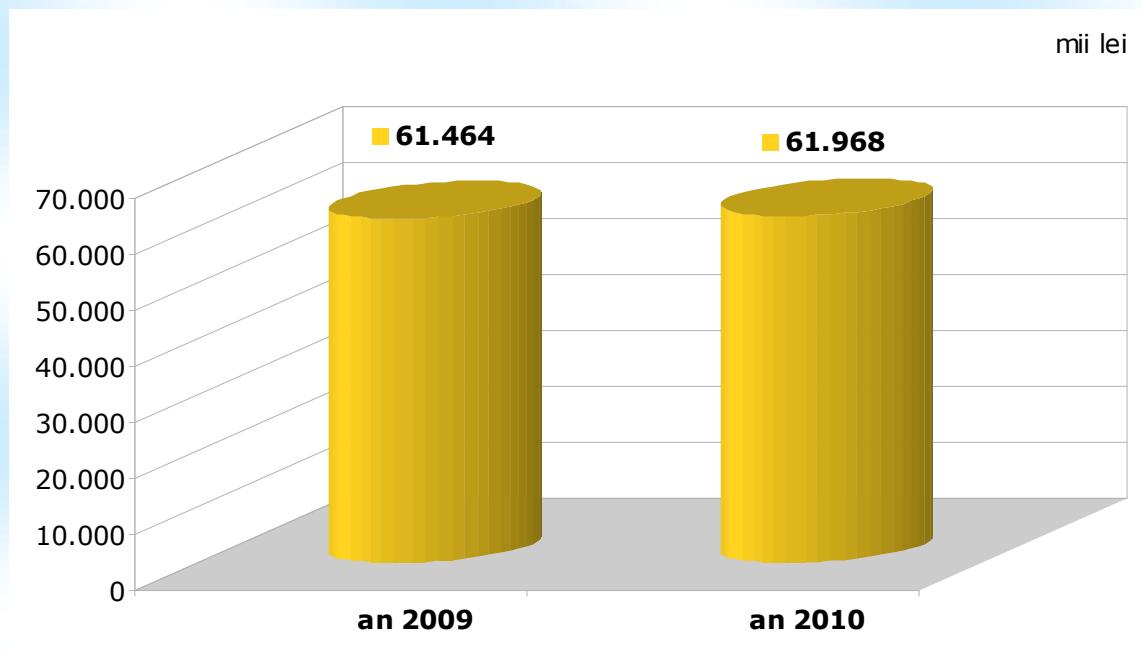
EUROGIRO Cash Internațional

EUROGIRO Cash Internațional (E.C.I.) reprezintă un serviciu finanțier specializat furnizat de Eurogiro și Uniunea Poștală Internațională prin rețeaua Eurogiro care permite clienților să trimită și să primească numerar (Euro) la ghișeul oficiului poștal. Transmiterea se realizează în sistem rapid și în condiții de siguranță, având ca suport un sistem electronic de transfer de sume, iar plata se poate efectua după 2 zile (și nu mai târziu de 30). Expeditorul trebuie să înștiințeze destinatarul despre transfer și să-i comunice detaliile operațiunii.

Western Union

Serviciu rapid și sigur de transfer de bani (poate fi disponibil într-un interval de 10 minute), accesibil printr-o rețea de peste 345.000 de locații din peste 200 de țări. Expeditorul trebuie să înștiințeze destinatarul despre transfer și să-i comunice detaliile operațiunii.

Evoluția veniturilor din Serviciile Financiare în perioada 2009-2010



CARD PREPLĂTIT

Poșta Română, în parteneriat cu APS (Advanced Payment Solutions), oferă cardul preplătit Cashplus MasterCard, un instrument ideal de administrare a banilor, de efectuat plăți și cumpărături la comercianți sau pe internet.

PLĂȚI FACTURI ȘI RATE

Poșta Română oferă clienților posibilitatea de a-și achita prin intermediul subunităților poștale contravaloarea facturilor emise de principalii furnizori de servicii și utilități (Romtelecom, Orange, Cosmote, Telemobil (Zapp), Electrica, GDF Suez, UPC, DTH Television (Boom TV), Akta, Atlas Telecom, Eufonika, Avon) precum și a ratelor plătite în baza unor contracte de credit de consum (BRD Finance, Citibank, Raiffeisen Bank SA, Credit Europe Bank, Garanti Bank International, Porsche Bank, Millennium Bank, RBS Bank, Cetelem, EFG Retail Services IFN SA, GE Money).

ROVINIETE

Subunitățile Poștei Române asigură clienților posibilitatea de achitare a tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale din România pentru perioade de 1 zi, 7 zile, 30 zile sau 12 luni și eliberarea rovinietelor.

CĂSUȚE POȘTALE

Poșta Română, în cadrul subunităților sale, oferă spre închiriere căsuțe poștale pentru clienții (persoane fizice sau juridice) care doresc să-și ridice personal, prin împuternicit sau delegat trimiterile din categoria următoarelor servicii: poșta de scrisori (corespondență, imprimate, Infadres, saci "M"), colete, Prioripost, mandate.

COMERCIALIZARE PRODUSE

Subunitățile Poștei Române oferă spre comercializare o gamă diversă de articole: timbre, timbre fiscale și judiciare, efecte poștale, cartele de telefonie și acces internet, ambalaje, produse de papetarie și birotică, consumabile și alte bunuri de consum.

SERVICII DE MARKETING DIRECT

Infadres (Publicitate prin poștă)

Trimiterele constau exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate, care conțin mesaje identice, cu excepția numelui, adresei și numărului de identificare al destinatarului, precum și a altor modificări care nu alterează natura mesajului.

Postmesager

Trimiteri interne, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate și care conțin mesaje identice, cu excepția unor modificări care nu alterează natura mesajului. Trimiterile sunt distribuite destinatarilor fără ca expeditorul să menționeze adresa (trimiteri neadresate).

Postmesager Plus

Trimiteri interne, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate și care conțin mesaje identice, cu excepția unor modificări care nu alterează natura mesajului. Trimiterile sunt distribuite unui anumit segment de piață, selectat de client sau oferit de către Compania Națională Poșta Română, posibil de aplicat (trimiteri semiadresate).

Postcatalog

Trimiteri interne, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate și care conțin mesaje identice, cu excepția unor modificări care nu alterează natura mesajului.

Postafiş

Exponere de afișe publicitare în locațiile Poștei Române.

Produse și servicii ale Fabricii de Timbre:

- Timbre (judiciare), blocuri, colițe, minicoli, efecte poștale, facturi
- Diverse: afișe, plicuri, diplome, mape, tichete, certificate, felicitări, calendare, broșuri, pliante, reviste, coperti, cataloge, volante, etichete, ambalaje ușoare, cărți broșate;
- Formulare cu regim normal (formularistică specifică poștală), formulare cu regim special (facturi fiscale, avize de însoțire a mărfuii, chitanțiere, certificate de depozit, cecuri, acțiuni, obligațiuni, ordine de plată, diplome);

9. Investiții și dezvoltare

Strategia investițională a CNPR în anul 2010 a urmărit cu precădere crearea unor condiții corespunzătoare pentru desfășurarea prestațiilor poștale, prin asigurarea unor spații cât mai bune de muncă pentru salariați. Aceasta a implicat investiții constând în realizarea de branșamente de gaz metan și montarea de centrale termice cu gaz sau alți combustibili. O altă necesitate a fost reprezentată de înlocuirea centralelor termice vechi, cu randament scăzut, cu altele moderne, cu un randament mult superior, care să permită și recuperarea investiției într-un timp cât mai scurt.



Principalele categorii de investiții realizate în anul 2010:

1. Lucrări de construcții

Modernizări și amenajări de clădiri (climatizare, gaz metan, centrale termice, branșamente apă, etc.).

2. Procurări utilaje și echipamente poștale

- Sisteme de management IT și securizare a sistemului informatic;
- Echipamente de tehnică de calcul;
- Soluții de monitorizare și management al bazelor de date;
- Aparat de control cu raze X.

10. Sistemul de certificare a calității

Compania Națională Poșta Română S.A. este operatorul național în domeniul serviciilor poștale, fiind entitatea responsabilă de îndeplinirea obligațiilor rezultate din aderarea României la Uniunea Poștală Universală. În această calitate, CNPR trebuie să asigure condițiile necesare integrării serviciilor poștale naționale în sistemul celor internaționale și să se alinieze la tehnologiile de ultimă oră din domeniu.

Pentru orice organizație, indiferent de mărime sau domeniu de activitate, certificarea unui Sistem de Management al Calității, este o dovadă a angajamentului pentru calitate.

Certificarea ISO 9001 obținută de CNPR reprezintă o confirmare că sistemul de management configurat în organizație este conform cu standardul internațional. Certificarea ISO 9001 este o consecință firească pentru managementul competitiv aplicat în organizație, reprezentând o confirmare a capabilității acestuia de a administra furnizarea de servicii care să aducă satisfacții directe și indirecte tuturor celor interesați.

Implementarea Sistemului de Management al Calității în cadrul Companiei Naționale Poșta Română S.A., în conformitate cu SR EN ISO 9001:2008, este de natură să crească încrederea clientilor în constanța calității serviciilor furnizate, devenind un factor important de creștere a competitivității și a credibilității companiei.

În afara plusului reputațional și de imagine adus de certificarea sistemului de management al calității implementat în cadrul CNPR, certificatul de calitate are și aplicații concrete. Acestea facilitează participarea Poștei Române la licitațiile care au ca obiect furnizarea de servicii poștale, certificarea ISO fiind, de multe ori, o condiție obligatorie.

Obiective relevante în domeniul calității care au fost atinse în 2010:

- Începând cu 1 februarie 2010, Compania Națională Poșta Română S.A. este certificată conform cerințelor standardului SR EN ISO

9001:2008 - Sisteme de Management al Calității, pentru domeniile de activitate: "Activități poștale executate sub obligativitatea serviciului universal. Alte activități poștale și de curierat".

- În luna septembrie 2010 Compania Națională "Poșta Română" S.A. a demarat proiectul intitulat "Implementarea și certificarea Sistemului de Management al Securității Informației în cadrul Companiei Naționale Poșta Română S.A.". În acest context a fost întocmită întreaga documentație a Sistemului de Management al Securității Informației conform cerințelor Standardului SR ISO/CEI 27001:2006, urmând ca în cursul anului 2011 să se obțină certificarea.
- La nivelul CNPR s-a demarat proiectarea Sistemului de Control Managerial Intern, conform prevederilor Ordinului nr. 946/04.07.2005 pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial, cu toate modificările și completările ulterioare, sub coordonarea și consilierea reprezentanților M.C.S.I. Toate procedurile de sistem și operaționale existente la nivelul întregii rețele poștale se întocmesc în conformitate cu cerințele Ordinului nr. 1389/22.08.2006 privind modificarea și completarea Ordinului MFP nr. 946/2005.
- Începând cu data de 30 noiembrie 2010, Sucursala Servicii Poștale a CNPR a implementat și certificat Sistemul de Management al Securității Informației conform cerințelor Standardului SR ISO/CEI 27001:2006, pentru domeniile de activitate "Activități poștale executate sub obligativitatea serviciului universal. Alte activități poștale și de curierat".
- Sucursalele Servicii Integrate și Poșta Rapidă, în cursul anului 2010, odată cu auditurile anuale de supraveghere au efectuat tranziția la SR EN ISO 9001:2008, menținând totodată certificarea Sistemului de Management al Calității.

-
- În același context, Sucursala Fabrica de Timbre a menținut certificările obținute atât pentru Sistemul de Management al Calității, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008, cât și pentru Sistemul de Management al Mediului, conform cerințelor standardului SR EN ISO 14001:2005.
 - În cursul anului 2010, Sucursala Servicii Financiare a implementat și a întocmit întreaga documentație pentru implementarea Sistemului de Management al Calității, conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2008, în vederea obținerii certificării.

În cadrul C.N. Poșta Română S.A. determinările statistice pentru trimiterile de corespondență din cea mai rapidă categorie standard se efectuează conform cerințelor standardului SR EN 13850:2007 – Servicii poștale. Calitatea serviciului se certifică de către un organism de monitorizare independent, atât pentru prestațiile internaționale intra-europene cât și pentru cele interne. Auditarea rezultatelor măsurătorilor necesare evaluării obiectivelor de calitate se realizează de specialiști independenți.

În perioada ianuarie – decembrie 2010, C.N. Poșta Română S.A. a obținut următoarele rezultate:

- Din totalul trimiterilor interne de corespondență din cea mai rapidă categorie standard, aproximativ 52% au fost livrate în z+1 și 80% au fost livrate în z+2 (Z fiind ziua depunerii trimiterii în rețeaua poștală). Față de anul 2008 s-a înregistrat o îmbunătățire de cca. 30% pentru trimiterile distribuite în z+1.
- Din totalul trimiterilor internaționale intra-europene de corespondență din cea mai rapidă categorie standard, sosite în România, 79,9% au fost livrate în z+3 și 94,9% au fost livrate în z+5, în timp ce 68,3% din totalul trimiterilor internaționale intra-europene de corespondență din cea mai rapidă categorie standard expediate din România au fost distribuite în z+3 și 87,7% au fost distribuite în z+5.

11. Campanii și evenimente în anul 2010

Proiectul COURIEL

În anul 2010 s-a finalizat proiectul COURIEL (Courier Routing through Innovative Emulation Learning Program). Poșta Română a participat la proiectul desfășurat sub egida Comisiei Europene în calitate de partener, alături de Poșta Elenă și Poșta Maghiară.

Proiectul a avut ca obiectiv evoluția și dezvoltarea competențelor angajaților operatorilor desemnați ce își desfășoară activitatea în serviciile de curierat prin intermediul unui cadru de formare inovativ ce utilizează un mediu de simulare interactivă. Programul a vizat instruirea personalului cu atribuții în distribuirea și livrarea trimitерilor poștale.

Proiectul "Social Partners Preparing For Change"

În data de 12.03.2010, managementul C.N. Poșta Română S.A a parafat un acord prin care compania a aderat la proiectul "Social partners preparing for change". Acest proiect a fost elaborat de către Comitetul de Dialog Social pentru Sectorul Poștal din cadrul PostEurope. Scopul proiectului "Social partners preparing for change" este acela de a pune la dispoziția partenerilor sociali, atât la nivel național cât și la nivel european, instrumentele necesare pentru anticiparea și gestionarea schimbărilor ce se preconizează a avea loc în sectorul poștal.

Marșul Factorilor Poștali

Ediția cu numărul 34 a tradiționalului Marș al Factorilor Poștali a avut programată faza finală la 12 iunie, pe aleile stațiunii bihorene Băile Felix. Câștigătorii au fost aceiași ca și la precedentele două ediții: Andreea Arsine (OPRM Botoșani) și Constantin Brânză (OPDC Onești).

Balcaniada Marșul Factorilor Poștali

În luna decembrie 2010, la Tirana (Albania), a avut loc cea de-a 39-a ediție a Balcaniadei Marșul Factorilor Poștali. Botoșăneanca Andreea Arsine a câștigat medalia de aur în proba feminină, pentru a treia oară consecutiv. În probele pe echipe, reprezentantele CNPR au câștigat argintul, iar băieții au câștigat medalia de bronz.

Expoziția „Sporturile de iarnă în timbre și imagini”

În perioada 11 februarie - 7 martie 2010, Muzeul Național Filatelic în colaborare cu Muzeul Sportului au organizat expoziția „Sporturile de iarnă în timbre și imagini”. Evenimentul a fost dedicat Jocurilor Olimpice de iarnă - Vancouver 2010 și a ilustrat tema propusă prin machete ale diferitelor mărci poștale românești emise cu ocazia Olimpiadelor de Iarnă.

La vernisaj au fost prezenți sportivi români medaliați la diverse ediții ale Jocurilor Olimpice, precum Ivan Patzaichin, Iolanda Balaș Soter, Doina Melinte, Laura Badea și Ionela Tărlea.

Conferințele „Prin muzeele lumii”

Muzeul Național de Istorie a României în colaborare cu Muzeul Național Filatelic au organizat în perioada februarie-iulie 2010, conferințele "Prin muzeele lumii". Aceste conferințe și-au propus prezentarea pe mai multe planuri (istorie, geografie, viață culturală și spirituală) a unor state ale lumii (Lituania, Grecia, Siria, Israel, Croația, Egipt) și a atracțiilor acestora.

"Noaptea muzeelor"

În noaptea de 15 spre 16 mai 2010, Muzeul Național Filatelic și-a deschis porțile pentru vizitatori în cadrul evenimentului "Noaptea Muzeelor".

Această manifestație, organizată simultan în mai multe metropole ale Europei, a ajuns în 2010 la cea de-a șasea ediție în țara noastră și a implicat participarea muzeelor de renume din București și din țară.

Muzeul Național Filatelic a înregistrat, cu această ocazie, un număr semnificativ de vizitatori.

Expoziția "Biodiversitatea în filatelie"

Muzeul Național Filatelic a organizat la sediul Ministerului Afacerilor Externe al României, în perioada 20 mai - 3 iunie 2010, expoziția "Biodiversitatea în filatelie". Au fost expuse cele mai reprezentative piese filatelice cu subiecte inspirate de faună și floră emise în România: câteva sute de timbre, plicuri și machete de mărci poștale.

Campania "O carte deschide o lume nouă"

Începând cu 1 iunie, Poșta Română a lansat campania "O carte deschide o lume nouă", acțiune de responsabilitate socială. Operatorul public poștal a propus tuturor celor interesați să doneze cărți în spații special amenajate în cadrul oficiilor poștale urbane din țară, pentru a fi donate unor biblioteci școlare din mediul rural.

La deschiderea anului școlar 2010-2011, reprezentanții Poștei Române au donat cele peste 52.000 de cărți astfel colectate în cadrul unor evenimente festive organizate în zeci de școli din mediul rural de pe cuprinsul țării.

Concurs de desen pentru copii

Cu ocazia Zilei Internaționale a Copilului, Poșta Română a premiat câștigătorii concursului de desen "Călătorie în lumea Poștei - Poșta din poveste". Juriul a desemnat următorii câștigători: Bianca Cristea din Galați (categoria de vîrstă până la 7 ani), Laura Ioana Popa din Piatra Neamț (categoria de vîrstă 8-11 ani) și Mihaela Ștefan din Albeștii de Argeș (categoria de vîrstă 12-15 ani).

Expoziția „Ferestre către Brazilia”

Muzeul Național Filatelic, în colaborare cu Ambasada Braziliei la București, a organizat în perioada iunie-iulie 2010 expoziția „Ferestre către Brazilia”.

Au fost prezentate timbre emise în Brazilia între anii 2005 și 2007 ilustrând sporturile, bogățiile naturii și ale vieții, valorile culturale și naturale ale Braziliei. La vernisajul din data de 10 iunie, au participat reprezentanți ai Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, conducerea Companiei Naționale Poșta Română S.A. și numeroși invitați din rândurile personalului diplomatic acreditat la București.

Expoziția "Aviația în România. 1910-2010"

Muzeul Național de Istorie a României, în colaborare cu Muzeul Național Filatelic, Muzeul Aviatic "Dumitru Prunariu" – Pucioasa, Asociația Piloților și Proprietarilor de Aeronave Ultrausoare Motorizate din România și Clubul Copiilor "Nicolae Mateescu", a organizat în perioada iunie-septembrie 2010 expoziția "Aviația în România. 1910-2010".

Expoziția a prezentat cele mai importante momente ale istoriei aviației românești, de la începuturi până în perioada contemporană.

Muzeul Național Filatelic a participat cu exponate specifice, având ca tematică aviația.

Campania "Furia apelor oprită cu suflet"

În luna iulie, CNPR a lansat campania "Furia apelor oprită cu suflet", o acțiune prin care s-a urmărit strângerea de bani și bunuri materiale pentru persoanele din zonele grav afectate de inundațiile din Moldova. Prin acest demers, compania și-a propus să participe la efortul făcut de întreaga societate pentru ajutorarea sinistraților din zonele afectate de inundații. Campania s-a adresat atât salariaților poștali cât și clienților Poștei Române.

În oficiile poștale s-au colectat 114 tone de bunuri materiale care au fost ulterior transportate și puse la dispoziția factorilor de răspundere din zonele calamitate.

Expoziția "Călătorie în lumea poștei"

În data de 7 octombrie 2010, Muzeul Național Filatelic a găzduit vernisajul expoziției "Călătorie în lumea poștei". Expoziția a prezentat desene realizate de copii care au participat de-a lungul timpului la diferite concursuri tematice organizate de C.N. Poșta Română S.A.

Ziua Mondială a Poștei (9 octombrie)

Ziua Mondială a Poștei a fost marcată, ca în fiecare an, atât prin manifestări dedicate poștașilor, cât și publicului larg. În șase orașe importante ale țării (București, Iași, Timișoara, Arad, Oradea și Sibiu), la data de 9 octombrie, au fost amplasate ghișee mobile prin intermediul cărora Poșta Română și-a promovat cele mai importante produse și servicii.

Cu acest prilej, Muzeul Național Filatelic a organizat manifestarea "Zilele porților deschise".

Tot pe 9 octombrie s-a lansat concursul de desen "Arta ca mijloc de comunicare - Pe urmele lui Joan Miro" și ediția cu numărul 40 a Concursului Epistolar, cu tema „Imaginați-vă că sunteți un copac ce trăiește în pădure. Scrieți o scrisoare către cineva explicându-i de ce este important să protejăm pădurile".

O altă importantă manifestare dedicată zilei de 9 octombrie s-a derulat în zona Parcului Herăstrău din Capitală. Aici, Poșta Română a organizat o acțiune dedicată salariaților săi prin care a dorit să promoveze mișcarea și, totodată, un obiect drag oricărui poștaș: bicicleta. În pofida vremii nefavorabile, circa 150 de poștași au participat la acțiunea "Poștașii au inventat mersul pe bicicletă?", prilej cu care au pedalat cale de 5 km, pe traseul Parcul Herăstrău (intrarea Piața Charles de Gaulle) - Arcul de Triumf - Piața Presei Libere și return.

Eveniment filatelic România -Argentina "Lacuri montane"

Muzeul Național Filatelic a găzduit, în data de 14 octombrie 2010, prezentarea emisiunii filatelice comune România-Argentina, intitulată "Lacuri montane", eveniment organizat de S.C. Romfilatelia S.A. în colaborare cu Ambasada Argentinei la București.

Evenimentul a marcat împlinirea a 80 de ani de relații diplomatice între cele două țări și s-a bucurat de prezența a numeroși reprezentanți ai Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, Companiei Naționale Poșta Română S.A. și membri ai personalului diplomatic acreditat la București.

Campania „Moș Crăciun te invită în Lumea Poveștilor”

În luna noiembrie 2010, Poșta Română și Raiffeisen Bank au lansat campania "Moș Crăciun te invită în Lumea Poveștilor", dedicată copiilor cu vârste cuprinse între 5 și 14 ani. Copiii și părinții lor au putut achiziționa din oficiile poștale din țară un kit conținând un plic, o coală A4 și o carte poștală. Plicul și scrierea inclusă, completate de către participanți, au avut ca destinație Santa Claus' Main Post Office - Santa's Workshop Village, 96930 - Arctic Circle, ROVANIEMI, FINLAND. Cartea poștală conținută în kit, completată cu datele copilului participant la campanie, a fost transmisă către CNPR, garantând participarea la tombola organizată pentru desemnarea câștigării a 140 premii.

Premiile acordate de către organizatori au constat în acest an în vouchere valorice în valoare totală de 10.000 Euro, prin intermediul cărora copii câștigători au putut să comande jocuri, rechizite și cărți.

Campania "Fiecare copil merită un cadou de Crăciun"

La final de an, Poșta Română a demarat campania națională "Fiecare copil merită un cadou de Crăciun", prin care s-a urmărit colectarea de jucării pentru copiii orfani și cei proveniți din familii defavorizate. Înaintea Crăciunului, reprezentanții Poștei Române au donat peste 32.500 de jucării și 400 de jocuri educative unor case de copii și școli speciale din țară.

12. Obiective strategice, proiecte, perspective

Poșta Română a identificat pentru perioada următoare o serie de obiective strategice a căror realizare este determinantă pentru menținerea poziției sale pe piața serviciilor poștale și pentru a răspunde cerințelor în schimbare ale consumatorilor, în condițiile unei piețe puternic concurențiale.

Obiective strategice

1. Optimizarea rețelei poștale în vederea eficientizării activității;
2. Reducerea costurilor operaționale;
3. Dezvoltarea de noi servicii menite să contracareze efectele substituției electronice (distribuția de produse de asigurare, produse financiar-bancare, e-commerce, poștă hibridă s.a.);
4. Optimizarea și fluidizarea procesului decizional central și teritorial;
5. Monitorizarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității.

Proiecte

Proiecte europene în curs de aprobare de către Comisia Europeană în cadrul cărora CN. Poșta Română S.A urmează să participe în calitate de partener:

- **"Green Cities"** - proiect elaborat de către experții în problemele mediului din cadrul Grupului de lucru "Mediu" din cadrul PostEurope, cu finanțare de la Comisia Europeană. Proiectul urmărește întocmirea unui studiu privind realizarea și utilizarea de mijloace eficace de transport și livrare în orașe și rolul sectorului poștal în acest domeniu.

-
- **"POSTIT Achieving Post Office Performance Excellence through High-level Staff Management Training using Innovative Simulation Platform"** - Acest proiect a fost elaborat de către Poșta Elenă, fiind prevăzut a se derula într-o perioadă de 2 ani de la data aprobării de către Comisia Europeană. În urma acestui proiect se urmărește instruirea dirigenților de oficii poștale în privința creșterii calității serviciilor oferite. Va fi elaborată o aplicație virtuală, cu ajutorul căreia dirigenții oficiilor poștale vor putea simula diferite scenarii, asimilând astfel metodologii de lucru în cadrul unui management de calitate. Dirigenții își vor putea dezvolta aptitudinile profesionale în domeniul business-ului poștal.
 - **"POrTRAITE" - "Post Office Sales TRAIning supported by VirTual Reality"** - Acest proiect a fost elaborat de către Poșta Elenă, urmând a se desfășura concomitent cu proiectul POSTIT, menționat mai sus. Proiectul constă în dezvoltarea unui sistem informatic dedicat a fi folosit într-un context educațional, ce va permite oficienților să își îmbunătățească aptitudinile de comunicare cu clienții și de vânzare a produselor și serviciilor poștale.
 - **Dezvoltarea serviciilor de curierat (door-to-door) oferite de Poșta Română:**
 - Consolidarea operațiunilor;
 - Orientarea către client (KAM, servicii personalizate);
 - Portofoliu extins de servicii cu valoare adăugată;
 - Dezvoltarea unei noi structuri, în vederea favorizării atingerii unei poziții de top pe această piață.

Perspective

Având în vedere liberalizarea totală a pieței care este prevăzută a intra în vigoare începând cu 01 ianuarie 2013, Poșta Română va dezvolta și aplica o strategie coerentă în scopul susținerii serviciilor oferite clienților din toate categoriile și domeniile economico-sociale.

Obiectivul strategic de bază constă în transformarea companiei într-o organizație profitabilă, competitivă, aliniată la standardele de calitate îndeplinite de către ceilalți operatori poștali din Uniunea Europeană și bine poziționată într-o piață de servicii poștale liberalizată.

Obiectivele specifice urmărite în dezvoltarea CNPR în perspectiva următorilor ani sunt:

- Redresarea financiară a CNPR, astfel încât la sfârșitul anului 2014 compania să înregistreze un profit brut de minimum 50 milioane lei.
- Creșterea ponderii veniturilor din segmentul de servicii financiare la cel puțin 25% din totalul veniturilor CNPR, până la sfârșitul anului 2014.
- Creșterea ponderii volumului de trimiteri pe segmentul de poștă hibridă, la cel puțin 22% din totalul volumului de trimiteri procesate de CNPR, până la sfârșitul anului 2014.
- Menținerea cotei de piață la cel puțin 75% pe segmentul trimitерilor de corespondență, la nivelul anului 2014.
- Creșterea cotei de piață la cel puțin 20% pe segmentul express intern, la nivelul anului 2014.

Compania Națională Poșta Română

Bd. Dacia nr. 140
020065, București, sector 2
www.posta-romana.ro