



Compania Națională Poșta Română S.A.

Bd. Dacia nr. 140, sector 2, 020065, București
Tel: (+4) 021 2007 303 Fax: (+4) 021 2007 470
www.posta-romana.ro



Capital social subscris și vărsat 229.487.787 lei, Registrul comerțului nr. J40/8636/1998, Cod unic de înregistrare RO 427410

RAPORTUL ADMINISTRATORILOR **asupra activității desfășurate în anul 2020** **de CN Poșta Română SA (CNPR)**

CUPRINS:

- 1. PREZENTARE C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A.**
 - 1.1. Date generale
 - 1.2. Obiect de activitate
 - 1.3. Managementul C.N. Poșta Română S.A
 - 1.4. Guvernanța Corporativă
 - 1.4.1 Considerații privind Guvernanța Corporativă
 - 1.4.2 Considerații privind Adunarea Generală a Acționarilor
 - 1.4.3 Considerații privind Consiliul de Administrație
 - 1.4.4 Considerații privind Directorii companiei
 - 1.5. Participațiile C.N. Poșta Română S.A și prezentare Sucursale
 - 1.6. Obiective fundamentale pe linia conducerii C.N.P.R.
- 2. ANALIZA SITUAȚIEI ECONOMICO-FINANCIARE**
 - 2.1. Analiza Venituri
 - 2.2. Analiza Cheltuieli
- 3. ANALIZA ACTIVITĂȚII COMPANIEI**
 - 3.1. Domeniul strategii și politici de dezvoltare
 - 3.1.1. Domeniul Comercial
 - 3.1.2. Marketing
 - 3.1.3. Domeniul Strategii și Politici de Dezvoltare
 - 3.2. Poșta Internațională
 - 3.3. Management rețea
 - 3.3.1. Administrare rețea poștală
 - 3.3.2. Suport rețea
 - 3.3.3. Activități derulate în cadrul Centrelor Regionale de Tranzit și Dispecerat
 - 3.3.4. Normare
 - 3.3.5. Monitorizare performanță Centre de Profit
 - 3.4. Domeniul Economic
 - 3.5. Domeniul Imobiliara-Patrimoniu
 - 3.6. Domeniul Investiții
 - 3.7. Domeniul Transport
 - 3.8. Domeniul Administrativ
 - 3.9. Domeniul Comunicatii și IT
 - 3.10. Domeniul Securitate Poștală
 - 3.11. Domeniul Resurse Umane
 - 3.12. Domeniul Juridic și Reglementări
 - 3.13. Activitatea de Control Managerial Intern, Reclamații și CFG
 - 3.14. Activitatea de Audit Intern
 - 3.15. Domeniul Prevenire, Protecție și P.S.I.
 - 3.16. Finanțare-Dezvoltare
 - 3.17. Domeniul Comunicare
 - 3.18. Acțiuni cu impact semnificativ în desfășurarea activității companiei
 - 3.19. Concluzii

1. PREZENTARE C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A.

1.1 Date generale

COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A. cu sediul în București, Bd. Dacia nr. 140, sector 2, a fost înființată în baza Hotărârii Guvernului nr. 371/03.07.1998, data la care activele și pasivele Regiei Autonome Poșta Română au fost transferate Companiei Naționale Poșta Română S.A.

Începând cu data de 01.09.1998, C.N. Poșta Română S.A. funcționează ca societate (comercială) pe acțiuni, fiind înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/8636/1998, cod unic de înregistrare RO 427410, plătitor de TVA.

C.N. Poșta Română S.A. își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile Legii Serviciilor Poștale nr. 187/2013 pentru aprobarea OUG nr. 13/2013 privind serviciile poștale, având ca obiect principal de activitate „Activități poștale desfășurate sub obligativitatea serviciului universal”.

C.N. Poșta Română S.A. participă pe piața liberă a serviciilor poștale în calitate de concurent desfășurând și alte activități colaterale, necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului sau principal de activitate, respectiv comerț exterior, aprovizionare, cercetare și proiectare tehnologică și informațională, învățământ, social-cultural etc.

Compania asigură, în temeiul contractelor, convențiilor ori a prevederilor legale serviciile de poștă necesare sistemului național de apărare și sistemului de siguranță națională, la solicitarea autorităților competente.

CNPR a fost desemnată de către ANCOM furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România pentru perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024, în conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1363/2019.

1.2. Obiect de activitate

Compania are ca obiect de activitate:

A. Servicii poștale, respectiv:

I. Servicii poștale de bază (serviciul poștal universal);

II. Servicii poștale altele decât cele de bază (servicii poștale în afara serviciului poștal universal);

B. Editarea, tipărirea, comercializarea și păstrarea timbrelor sau efectelor poștale;

C. Alte tipuri de prestări servicii (servicii independente sau conexe celor menționate mai sus) și orice alte activități conform legislației în vigoare.

Serviciile din portofoliul C.N.P.R.

A. Servicii din sfera serviciului poștal universal

1. Poșta de scrisori (corespondență, imprimate, corespondență răspuns, cecograme, pachete mici) interne și internaționale în greutate până la 2 kg
2. Colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg
3. Taloane de plată a drepturilor de pensii și protecție socială, inclusiv documentele de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, indiferent de numărul de trimiteri poștale care fac obiectul acestui serviciu
4. Condiții de volum pentru trimiterile poștale incluse în sfera serviciului universal

B.Servicii poștale din afara sferei serviciului universal

1. Coletele poștale interne și internaționale în greutate de peste 10 kg
2. Servicii având ca obiect trimiteri interne și internaționale de corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimate în număr mare și pachete mici în număr mare
3. Sac "M" internațional
4. Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale interne
5. Serviciul de trimitere contra ramburs, având ca obiect trimiteri interne și internaționale
6. Serviciul confirmare de primire, având ca obiect trimiteri interne și internaționale
7. Serviciul express, având ca obiect trimiteri interne și internaționale
8. Serviciul schimbare destinație, având ca obiect trimiteri interne și internaționale
9. Serviciul livrare specială, având ca obiect trimiteri interne
10. Serviciul mandat poștal pe suport de hartie intern și internațional.

C.Servicii non-poștale

1. Programul Tezaur
2. Activitatea de achitare a drepturilor de pensii și prestații sociale
3. Servicii de cash-collection
4. Alte încasări și plăți în numele terților
5. Operațiuni bancare
6. Activitatea de contractare și difuzare presă
7. Servicii de publicitate indoor (Postafis) și marketing direct
8. Vânzare mărfuri în regim consignația
9. Soluții business
10. Servicii integrate
11. Comisionariat vamal
12. PostScan
13. Curier electronic
14. Semnătura electronică
15. Vânzare bilete concerte
16. Roviniete electronice
17. Închiriere căsuța poștală.

D.Servicii suplimentare

1. Predare "în mână proprie" (Personal)
2. Confirmare poștală de primire (AR)
3. Confirmare poștală de primire în sistem PrioriPost (PCP)
4. Confirmare electronică de predare (EC)
5. Recomandat (R)
6. Valoare declarată (V)
7. Factaj (FCT)
8. Fragil (FG)
9. Voluminos (VOL)
10. Avizare telefonică (fix/GSM)
11. Reexpediere la cererea destinatarului
12. Colectare 24/24, de luni până sâmbătă.

E. Servicii cu plata online oferite pe website

1. E-Mandat cu plata online
2. Abonamente presă
3. MyPostalcard
4. MyMark
5. MyLetter.

1.3. Managementul C.N. Poșta Română S.A. în anul 2020

Conducerea **C.N. Poșta Română S.A.** este asigurată de către Adunarea Generală a Acționarilor, având în componență reprezentantul Ministerului sub autoritatea căruia își desfășoară activitatea compania (în calitate de acționar majoritar) și reprezentantul Fondului Proprietatea (în calitate de acționar minoritar) și de către Consiliul de Administrație.

Totodată, potrivit dispozițiilor art. 19 alin. 13 din Actul Constitutiv al C.N. Poșta Română S.A., în relațiile cu terții, cu salariații și în justiție, compania este reprezentată și angajată prin semnătura Directorului General. Acesta poate desemna o altă persoană în acest scop, în limitele stabilite de către Consiliul de Administrație.

Consiliul de Administrație în cursul anului 2020 a avut următoarea componență:

<i>Nume, Prenume</i>	<i>Funcția</i>	<i>Perioada</i>	<i>Reprezentant din partea căreia entității</i>
Adrian Daniel Gavruța	Membru și Președinte C.A.	începând cu data de 28.09.2017	mandat provizoriu
Carmen Mihaela Daneț	Membru	28.09.2017-18.10.2020	mandat provizoriu
Tica Manuel	Membru	17.02.2020-17.02.2021	mandat provizoriu
George Nicolae	Membru	17.02.2020-05.11.2020	mandat provizoriu
Mihaita Ursu		17.02.2020-16.06.2020	mandat provizoriu
Ion Martin	Membru	13.04.2020-15.02.2021	mandat provizoriu
Silviu Florin Margean	Membru	începând cu data de 16.06.2020	mandat provizoriu
Tica Manuel	Membru	18.04.2019-18.02.2020	mandat provizoriu
Iulian Cornel Lolea	Membru	începând cu data de 20.12.2019	mandat provizoriu
Dragos Cosmin Lucian Preda	Membru	15.10.2020-12.03.2021	mandat provizoriu
Alexandru Mircea Croitoru	Membru	începând cu data de 17.12.2020	mandat provizoriu

Reprezentanți în cadrul ședințelor A.G.A. 2020

Nume, Prenume	Funcția	Perioada	Reprezentant din partea căreia entități
Eugen RUJOIU	Reprezentant în A.G.A.	Pentru ședințele AGA din: 13-14.01.2020 27-28.01.2020 13-14.04.2020 22-23.04.2020 18-19.05.2020	M.T.I.C.
Alexandra SAVU	Reprezentant în A.G.A.	Pentru ședințele AGA din: 09-10.03.2020 17-18.02.2020	M.T.I.C.
Georgiana Rau	Reprezentant în A.G.A.	Pentru ședințele AGA din: 05-06.11.2020 15-16.10.2020 27-28.08.2020 06-07.08.2020 13-14.07.2020 16-17.06.2020	M.T.I.C.
Johan MEYER	Reprezentant în A.G.A.	2020	Fondul Proprietatea S.A.

În anul 2020 funcția de Director General a fost ocupată de Horia Grigorescu.

În anul 2020 conducerea operativă a C.N. Poșta Română S.A. a fost asigurată prin intermediul unor funcții de Director de către următoarele persoane:

Conducerea operativă a CNPR în perioada ianuarie - decembrie 2020 a avut următoarea componență	
Director Resurse Umane	MARIAN STELIAN LAZAR
Director Direcția Economică	LUCIA CALANGIU (cu delegație) 19.06.2019 - 28.01.2020
	AURELIAN VIRGIL BĂLUȚĂ 29.01.2020 - prezent
Director Direcția Imobiliara	OVIDIU VASILE CĂLIN
Director Direcția Administrativ Transport și Securitate Poștală	GABRIEL EUGEN DUMITRU
Director Direcția Regionalizare - Centre de Profit	LIDIA POPA
Director Direcția Strategii și Politici de Dezvoltare	GEORGETA BUDEANU
Director Sucursala Servicii Express	CRISTINA OJELEA
Director Sucursala Fabrica de Timbre	ION BARBU - cu delegație în perioada 12.12.2019 - 01.01.2020

	drept de semnătură în perioada 10.01.2020 – 17.02.2020 FLORIN – GABRIEL BULUMAC 18.02.2020 - prezent
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala București	VASILICA SPAHIU
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Brașov	BOGDAN FLORIN NASTASE
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Cluj – Napoca	OVIDIU IOAN SĂCARĂ 27.02.2019 – 04.03.2020 FLORIN – VALENTIN GLIGA 05.03.2020 – prezent
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Constanța	NICOLAE PLOSCARU
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Craiova	MIREL SERBU 21.02.2019 – 02.02.2020 DORU CAPLEA 03.02.2020 – prezent
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Iași	SORIN ȘOVA 26.02.2019 – 12.02.2020 RADU IONEL URSANU 13.02.2020 - prezent
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Ploiești	FLORENTINA CARMEN LUCA cu delegație în perioadele 17.01.2020 – 12.02.2020 30.07.2020 – 30.08.2020 01.09.2020 – 09.09.2020 OPREA CONSTANTIN 17.09.2020 - prezent
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Timișoara	NICOLAIE AVRAM 24.10.2019 – 16.01.2020 ADRIAN RAZVAN LULCIUC 17.01.2020 - prezent

1.4 GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

1.4.1 Considerații privind "Guvernanța Corporativă"

În ceea ce privește „**codul de guvernanță corporativă care se aplică entității**”, facem precizarea că, în accepțiunea prevederilor O.U.G. nr. 109/2011, C.N. Poșta Română S.A. este „**întreprindere publică**” și, pe cale de consecință, ansamblul de reguli care guvernează sistemul de administrare și control, raporturile dintre autoritatea publică tutelară și organele de conducere ale C.N. Poșta Română S.A., dintre Consiliul de Administrație, directori sau acționari și alte persoane interesate este guvernat de dispozițiile O.U.G. nr. 109/2011.

În acest sens, conducerea Compania Națională "Poșta Română" S.A. este asigurată de Adunarea Generală a Acționarilor în conformitate cu dispozițiile Actului Constitutiv coroborate cu cele ale Legii nr. 31/1990. Consiliul de Administrație este format din 7 membri. Cel puțin unul dintre membrii Consiliului de Administrație trebuie să aibă studii economice și experiență în domeniul economic, contabilitate, audit sau financiar de cel puțin 5 ani. Majoritatea membrilor Consiliului de Administrație este formată din administratori neexecutivi și independenți. Așadar, selecția și numirea membrilor Consiliului de Administrație al C.N. Poșta

Română S.A se derulează în conformitate cu prevederile O.U.G nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 111/2016 și H.G. nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din O.U.G. nr. 109/2011.

În ceea ce privește numirea directorilor, potrivit art. 142 alin.2 lit.c din Legea nr. 31/1990, art. 18 alin. 3 lit.c și art. 19 alin. 1 și 3 din Actul Constitutiv, numirea și revocarea directorilor reprezintă una dintre atribuțiile de bază ale Consiliului de Administrație. Unul dintre directori va fi numit Director General sau Chief Executive Officer – "CEO".

Potrivit art. 35 din O.U.G. nr. 109/2011 și art. 19 alin.3 și 4 din Actul Constitutiv, directorii sunt selectați în condițiile prevăzute de O.U.G. nr. 109/2011 și numiți de Consiliul de Administrație la recomandarea Comitetului de Nominalizare și Remunerare.

Directorii cărora le-au fost delegate atribuțiile de către Consiliul de Administrație nu pot încheia cu compania un contract de muncă (potrivit art. 19 alin. 12 din Actul Constitutiv).

1.4.2 Considerații privind Adunarea Generală a Acționarilor

În ceea ce privește Adunarea Generală a Acționarilor, facem precizarea că modul de desfășurare, atribuțiile-cheie ale acestora precum și drepturile acționarilor și modul cum acestea pot fi exercitate sunt reglementate de dispozițiile Actului Constitutiv al C.N.P.R. precum și de prevederile legale în vigoare, în special cele ale Legii nr. 31/1990. În acest sens, așa cum rezultă din dispozițiile Actului Constitutiv, Adunările Generale sunt ordinare și extraordinare. Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor se convoacă cel puțin o dată pe an, în maximum 5 luni de la încheierea exercițiului financiar precedent. Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor va fi convocată ori de câte ori este necesar.

Convocarea Adunării Generale a Acționarilor precum și ordinea de zi se stabilesc prin Hotărâre a Consiliului de Administrație. Termenul de întrunire nu poate fi mai mic de 30 de zile de la publicarea convocării în Monitorul Oficial al României, Partea a IV-a. Convocarea se publică în Monitorul Oficial al României, Partea a IV-a, și în unul dintre ziarele de largă răspândire din localitatea în care se află sediul societății sau din cea mai apropiată localitate. Convocarea poate fi făcută și numai prin scrisoare recomandată sau prin scrisoare transmisă pe cale electronică, având încorporată, atașată sau logic asociată semnătura electronică extinsă, expediată cu cel puțin 30 de zile înainte de data ținerii adunării, la adresa acționarului, înscrisă în registrul acționarilor. Acționarii pot vota în Adunarea Generală a Acționarilor personal, prin reprezentare, prin corespondență sau prin mijloace electronice. Acționarii reprezentând întreg capitalul social pot, dacă nici unul dintre ei nu se opune, să țină o adunare generală și să ia orice hotărâre de competența adunării, fără respectarea formalităților cerute pentru convocarea ei.

Competențele Adunării Generale a Acționarilor

I. În afară de dezbaterile altor probleme înscrise la ordinea de zi, Adunarea Generală a Acționarilor este obligată:

- să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale, pe baza rapoartelor prezentate de Consiliul de Administrație și de către auditorul financiar și să fixeze dividendul;
- să aleagă și să revoce membrii Consiliului de Administrație;
- să numească sau să demită și să fixeze durata minimă a contractului de audit financiar;
- să fixeze remunerația convenită pentru exercițiul în curs membrilor Consiliului de Administrație;
- să se pronunțe asupra gestiunii Consiliului de Administrație;
- să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și, după caz, programul de activitate, pe exercițiul financiar următor;
- să hotărască gajarea, închirierea sau desființarea uneia sau a mai multor unități ale societății;
- să fixeze limitele generale ale remunerațiilor suplimentare acordate membrilor Consiliului de Administrație;

- să hotarască cu privire la contractarea de împrumuturi bancare pe termen lung, inclusiv a celor externe, să stabilească competențele și nivelul de contractare a împrumuturilor bancare curente, a creditelor comerciale și a garantiilor;
- să aprobe planul de administrare, care include strategia de administrare pe durata mandatului;
- să fixeze limitele generale ale remunerațiilor directorilor;
- **să decidă asupra oricăror alte probleme care intra în competența Adunării Generale Ordinare a Acționarilor.**

II. Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor va hotări asupra următoarelor probleme:

- schimbarea formei juridice a companiei;
- mutarea sediului companiei;
- schimbarea obiectului de activitate al companiei;
- înființarea sau desființarea unor sedii secundare: sucursale, agenții, reprezentanțe sau alte asemenea unități fără personalitate juridică;
- modificarea duratei de funcționare a companiei;
- majorarea capitalului social;
- reducerea capitalului social sau reîntregirea lui prin emisiune de noi acțiuni;
- fuziunea cu alte societăți sau divizarea companiei;
- dizolvarea anticipată a companiei;
- conversia acțiunilor nominative în acțiuni la purtător sau a acțiunilor la purtător în acțiuni nominative;
- conversia acțiunilor dintr-o categorie în cealaltă;
- conversia unei categorii de obligațiuni în altă categorie sau în acțiuni;
- emisiunea de obligațiuni;
- încheierea de acte juridice prin care compania dobândește, înstrăinează, închiriază, schimbă sau constituie în garanție bunuri aflate în patrimoniul său, a caror valoare depășește o zecime din valoarea contabilă a activelor companiei la data încheierii actului juridic respectiv;
- oricare altă modificare a Actului Constitutiv sau oricare altă hotărâre pentru care este cerută aprobarea Adunării Generale Extraordinare;
- aprobă orice act cu titlu gratuit inclusiv orice contract de donație sau sponsorizare cu o valoare mai mare de 100.000 lei (RON).

1.4.3 Considerații privind Consiliul de Administrație

Membrii Consiliului de Administrație sunt desemnați de Adunarea Generală a Acționarilor, la propunerea Consiliului de Administrație în funcție sau a acționarilor. Candidații propuși de Consiliul de Administrație sunt selectați/evaluați în prealabil și recomandați de Comitetul de Nominalizare din cadrul Consiliului de Administrație. Lista membrilor Consiliului de Administrație este publicată, prin grija Consiliului de Administrație pe pagina de internet a societății, pe întreaga durată a mandatului acestora. Pe durata îndeplinirii mandatului, administratorii nu pot încheia cu societatea un contract de muncă. În cazul în care administratorii au fost desemnați dintre salariații societății, contractul individual de muncă al acestora încetează de drept de la data acceptării mandatului.

În cadrul Consiliului de Administrație se constituie Comitetul de Nominalizare și Remunerare și Comitetul de Audit. Prin decizie a Consiliului de Administrație se pot constitui și alte comitete consultative. Comitetul de Nominalizare și Remunerare formulează propuneri pentru funcțiile de administratori, elaborează și propune Consiliului de Administrație procedura de selecție a candidaților pentru funcțiile de director și pentru alte funcții de conducere, recomandă Consiliului de Administrație candidați pentru funcțiile enumerate, formulează propuneri privind remunerarea directorilor și a altor funcții de conducere. Consiliul de Administrație, prin votul majorității administratorilor în funcție desemnează Președintele. Președintele este numit pentru o durată care nu poate depăși durata mandatului său de administrator.

Președintele Consiliului de Administrație poate fi revocat oricând de către Consiliul de Administrație. Președintele coordonează activitatea consiliului și raportează cu privire la aceasta Adunării Generale a Acționarilor. El veghează la buna funcționare a organelor societății. Totodată, președintele convoacă Consiliul de Administrație, stabilește ordinea de zi, veghează asupra informării adecvate a membrilor consiliului cu privire la punctele aflate pe ordinea de zi și prezidează întrunirea. Consiliul de Administrație este, de asemenea, convocat la cererea motivată a cel puțin 2 dintre membrii săi sau a Directorului General. În acest caz, ordinea de zi este stabilită de către autorii cererii. Președintele este obligat să dea curs unei astfel de cereri. Convocarea pentru întrunirea Consiliului de Administrație va fi transmisă administratorilor cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data la care se va ține ședința. Convocarea va cuprinde data, locul unde se va ține ședința, ordinea de zi precum și toate documentele și informațiile care vor fi prezentate în cadrul ședinței. Consiliul de Administrație va putea delibera în mod valabil fără îndeplinirea și respectarea formalităților de convocare, dacă toți administratorii sunt prezenți.

Consiliul de Administrație deliberază în mod valabil în prezența a minimum 4 membri și adoptă hotărârile cu votul majorității administratorilor prezenți. În caz de paritate de voturi, președintele Consiliului de Administrație nu are votul decisiv. Abținerile nu sunt considerate voturi împotriva.

Consiliul de Administrație este însărcinat cu îndeplinirea tuturor actelor necesare și utile pentru realizarea obiectului de activitate al societății, cu excepția celor rezervate de lege pentru Adunarea Generală a Acționarilor. Consiliul de Administrație reprezintă compania în raport cu directorii companiei.

Consiliul de Administrație aprobă organigrama companiei, emite decizii cu caracter obligatoriu pentru celelalte structuri ale companiei și aprobă regulamentul de organizare a companiei și a sucursalelor acesteia. De asemenea, îndeplinește orice alte atribuții și are toate componentele care rezultă din lege sau din hotărârile Adunării Generale a Acționarilor.

Consiliul de Administrație are următoarele competențe de bază, care nu pot fi delegate directorilor:

- a) stabilirea direcțiilor principale de activitate și de dezvoltare ale societății;
- b) stabilirea politicilor contabile și a sistemului de control financiar, precum și aprobarea planificării financiare;
- c) numirea și revocarea directorilor și stabilirea remunerației lor;
- d) supravegherea activității directorilor;
- e) pregătirea raportului anual, organizarea Adunării Generale a Acționarilor și implementarea hotărârilor acesteia;
- f) introducerea cererii pentru deschiderea procedurii insolvenței societății, potrivit legii.

Consiliul de Administrație delegă conducerea societății. Delegarea conducerii societății se poate face către unul sau mai mulți directori, numind pe unul dintre ei Director General.

Director este numai acea persoană căreia i-au fost delegate atribuții de conducere a societății, în conformitate cu art. 18 alin. 4 din Actul Constitutiv. Orice altă persoană, indiferent de denumirea tehnică a postului ocupat în cadrul C.N. "Poșta Română" S.A., este exclusă de la aplicarea prevederilor cu privire la directorii societății pe acțiuni.

1.4.4 Considerații privind Directorii companiei (director - persoană căreia i-au fost delegate atribuții de conducere a societății, în conformitate cu art. 18 alin. 4 din Actul Constitutiv)

Directorii pot fi numiți dintre administratori, care devin astfel administratori executivi, sau din afara Consiliului de Administrație. Unul dintre directori va fi numit Director General sau Chief Executiv Officer -"CEO"- al Societății.

Președintele Consiliului de Administrație al societății nu poate fi numit și director general. Directorii sunt numiți de Consiliul de Administrație, la recomandarea Comitetului de Nominalizare. Principalele îndatoriri ale directorilor îndeplinite sub supravegherea Consiliului de Administrație sunt:

- *supune spre aprobare Consiliului de Administrație organigrama companiei și*

- regulamentul de organizare și funcționare;
- *supune spre aprobare Consiliului de Administrație încheierea de către companie a oricărui contract, asumarea oricărei obligații sau angajament care ar putea implica cheltuieli sau asumarea oricărei alte obligații de către companie cu o valoare mai mare decât echivalentul în lei a 3 mil. Euro;*
 - *supune spre aprobare Consiliului de Administrație vânzarea, închirierea, asocierea în participațiune, aportul la capitalul social al unei societăți comerciale, leasingul imobiliar și constituirea uzufructului având ca obiect activele societății comerciale dacă valoarea actului juridic este mai mare decât echivalentul în lei a 2 mil. Euro;*
 - *supune spre aprobare Consiliului de Administrație inițierea, exercitarea, soluționarea sau abandonarea oricărei pretenții, litigiu, arbitraj sau altor proceduri care implică compania și orice recunoaștere a răspunderii de către companie sau în numele acesteia dacă valoarea este mai mare decât echivalentul în lei a 2 mil. Euro;*
 - *efectuează operațiunile prevazute la art. 11, lit i) din Actul Constitutiv în limitele stabilite prin hotărâre a Adunării Generale Ordinare a Acționarilor;*
 - *supune spre aprobare Consiliului de Administrație orice act cu titlu gratuit incluzând orice sponsorizări și donații oferite de companie cu valoarea cuprinsă între 1.000 lei și 100.000 lei (RON);*
 - *supune spre aprobare Consiliului de Administrație aprobarea contractului colectiv de muncă la nivelul companiei;*
 - *negociază contractul colectiv de muncă împreună cu reprezentanții salariaților;*
 - *supune spre aprobare Consiliului de Administrație strategia și politicile de dezvoltare ale companiei;*
 - *propune spre aprobare deschiderea sau închiderea de unități teritoriale (sucursale, agenții, reprezentanțe);*
 - *încheie acte juridice cu terții în numele și pe seama companiei, în limitele stabilite în prezentul Act Constitutiv;*
 - *angajează și concediază, stabilește sarcinile și responsabilitățile personalului companiei, în conformitate cu politica de personal a companiei;*
 - *ia toate măsurile necesare și utile pentru conducerea companiei, aferente administrării zilnice a fiecărui departament sau delegate de către Consiliul de Administrație cu excepția celor rezervate Adunării Generale a Acționarilor sau Consiliului de Administrație prin lege sau prin Actul Constitutiv;*
 - *exercită orice competență delegată de către Consiliul de Administrație.*

Directorii cărora le-au fost delegate atribuții de conducere nu pot încheia cu compania un contract de muncă.

În relațiile cu terții și în justiție compania este reprezentată și este angajată prin semnătura Directorului General. Directorul General va putea desemna o altă persoană în acest scop, în limitele stabilite de către Consiliul de Administrație.

1.5. Participațiile C.N. Poșta Română S.A. și prezentare Sucursale

C.N. Poșta Română S.A. deține participații la capitalul social al următoarelor societăți:

lei

Nume societate	Țară	% în capitalul social (lei 31.12.2020)	Valoare Capital social (lei 31.12.2020)
Romfilatelia SA	România	100%	7.706.920 lei
Poșta Română Broker de Asigurări SRL	România	100%	2.200.000 lei
Garanta SA	România	0,24694 %	28.144.875 lei
Imopost Developments	România	33,041066%	72.802.160 lei

ROMFILATELIA S.A.

ROMFILATELIA S.A s-a înființat în baza HG nr. 42/2004 ca filială a CNPR. Este persoană juridică română, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/3048/2004, atribuit în data de 27.02.2004, CUI 16184414, capital social subscris 7.706.920 lei, integral vărsat, funcționează ca societate pe acțiuni și are capital social deținut 100% de CNPR. Sediul acestei societăți se află în București, în strada Fabrica de Chibrituri nr. 28, sector 5 și are deschise 8 puncte de lucru, din care 3 în București și câte unul în Bacău, Timișoara, Cluj, Brașov și Iași în conformitate cu Art. 6 din statut, anexa HG nr. 42/2004 și Ordinul MCTI nr. 118/2004, cu modificările ulterioare.

Obiectul principal de activitate este "Alte activități de editare" CAEN 5819.

Activitățile filialei ROMFILATELIA constau în:

- a) Editarea de timbre și efecte poștale cu sau fără suprataxă;
- b) Comercializarea de mărci poștale, efecte poștale și mărfuri filatelice;
- c) Editarea și comercializarea de accesorii filatelice și literatura de specialitate (cataloge, periodice, studii, dicționare, produse informatice filatelice);
- d) Achiziționarea de mărfuri filatelice de pe piața internă de la persoane fizice și/sau juridice în scopul valorificării lor ca atare sau prin produse filatelice proprii;
- e) Efectuarea de operațiuni de export și import pentru produsele de mai sus, precum și pentru alte mărfuri, inclusiv operații de tip switch și prelucrări filatelice în sistem lohn;
- f) Prestarea de servicii aferente comerțului filatelic: expertize, evaluări, licitații, prelucrări, acordarea de asistență de specialitate pentru persoane fizice și juridice rezidente și nerezidente;
- g) Organizarea și participarea la târguri și expoziții filatelice naționale și internaționale, în nume propriu sau în colaborare cu instituții specializate în promovarea imaginii statului român.

POȘTA ROMÂNĂ BROKER DE ASIGURARE SRL (PRBA)

Poșta Română Broker de Asigurare SRL a fost înființată în data de 05.12.2013, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/15005/2013, CUI 32554284. Are capitalul social 100% deținut de Poșta Română.

La 31.12.2020 capitalul social al Poșta Română Broker de Asigurari era de 2.200.000 lei. Obiectul principal de activitate al societății este "Activități ale agenților și broker-ilor de asigurări", cod CAEN 6622.

Poșta Română Broker de Asigurare a înregistrat pierderi operaționale în mai multe exerciții financiare consecutive. Din aceste considerente s-a constituit o ajustare pentru pierderea de valoare a investiției în subsidiara, egală cu valoarea capitalului social investit. În anul 2019 a fost promovată o acțiune în instanță cu scopul de a se deschide procedura de insolvență. Acțiunea a fost respinsă la fond prin Hotărârea nr. 2878/14.05.2019 și a rămas definitivă prin Hotărârea nr. 1851/11.11.2019, ambele hotărâri fiind în cadrul dosarului nr. 5612/03/2019.

În data de 13.01.2020 ANAF a transmis Notificarea nr. 77 prin care se învederează către S.C. Poșta Română Broker de Asigurare SRL îndeplinirea condițiilor pentru declararea societății ca inactivă în baza art. 92 alin. (1) lit.f) din Legea 207/2015 (Codul de Procedură Fiscală).

Prin Decizia Autorității de Supraveghere Financiară nr. 979/29.07.2019, societatea PRBA a fost sancționată cu interzicerea temporară a exercitării activității. Astfel, la data de 31 decembrie 2020 activitatea societății Poșta Română Broker de Asigurare era suspendată. Există în derulare o plângere penală împotriva unor persoane care au îndeplinit funcții de conducere la Poșta Română Broker de Asigurare SRL. S.C. Poșta Română Broker de Asigurare SRL are fapte înscrise în cazierul fiscal. Aceste fapte se pot transfera și în cazierul fiscal al asociatului unic C.N. Poșta Română SA în cazurile prevăzute de lege.

Deși nu mai are nici salariați, nici administratori, toate raportările fiscale și contabile ale filialei Poșta Română Broker de Asigurare SRL sunt la zi prin grija personalului din Direcția Economică a CN Poșta Română SA.

Poșta Română Broker de Asigurare a beneficiat de prevederile OUG nr. 69/2020. În baza aprobării Consiliului de Administrație i-a fost acordat un împrumut pe 3 ani de către CN Poșta Română SA care a fost folosit la plata obligațiilor fiscale de bază. În consecință, a putut solicita ANAF anularea dobânzilor și penalităților aferente obligațiilor fiscale de bază. Cererea a fost aprobată de ANAF. La acest moment filiala nu mai are obligații fiscale restante de niciun tip.

Situația juridică actuală a societății Poșta Română Broker de Asigurare SRL obligă asociatul unic CN Poșta Română SA să ia rapid măsuri de intrare în legalitate și de relansare a activității.

Asupra situației actuale a Societății Poșta Română Broker de Asigurare SRL, Direcția Economică a făcut o informare. Reprezentantul în AGA a Societății Poșta Română Broker de Asigurare SRL urmează să formuleze o propunere către Consiliul de Administrație.

Compania Națională Poșta Română S.A. are în structura sa **2 sucursale specializate și 8 sucursale regionale**, astfel:

1. Sucursala Servicii Express
2. Sucursala Fabrica de Timbre
3. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala București
4. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Iași
5. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Ploiești
6. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Timișoara
7. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Craiova
8. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Cluj Napoca
9. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Brașov
10. Sucursala C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Constanța.

Este în vigoare un Regulament de Organizare și Funcționare al sucursalelor.

Prezentare sucursale specializate

SUCURSALA SERVICIILOR EXPRESS (S.S.E.)

Este organizată și funcționează ca **sucursală fără personalitate juridică**, înființată în 1998 în temeiul H.G. nr. 371/1998, respectiv reînființată în 2012 în baza hotărârii Consiliului de Administrație nr. 63. Sucursala este subordonată ierarhic și decizional C.N. Poșta Română S.A. Astfel, condițiile operaționale, comerciale, financiare și logistice sunt stabilite la nivelul Administrației Centrale din C.N. Poșta Română S.A.

Prin Decizia D.G. nr. 253/29.04.2020, a fost delegată domnului Ovidiu Vasile Călin - Director Direcția Imobiliară „competența de coordonare, în numele și pentru Directorul General, a Sucursalei Servicii Express”.

Conducerea curentă a S. S. E. este asigurată de Directorul Sucursalei.

Sucursala are sediul principal în București, Calea Giulești nr. 6-8, sector 6 iar la nivel național, cuprinde 8 Centre Teritoriale (București, Brașov, Craiova, Constanța, Cluj, Iași, Ploiești și Timișoara), 41 de Oficii Poștale Express, cu sediile în localitățile reședințe de județe.

Obiectul de activitate al Sucursalei Servicii Express este prestarea exclusiv de servicii express interne și internaționale în sistem door-to-door pe întreg teritoriul României, coordonând direct serviciile express prestate la nivelul rețelei proprii, precum și monitorizarea derulării contractelor încheiate pe segmentul serviciilor express și derulate prin Oficiile Poștale Express.

Serviciile express-livrare door-to-door existente în portofoliul Sucursalei și accesate de clienți în 2020 au fost:

- o **intern:**

- ✓ **PRIORIPOST**- principalul serviciu din portofoliul S.S.E prin care se asigură preluarea, prelucrarea și distribuția trimiterilor poștale (documente și marfa) în rețeaua de localități din sistem (în prezent peste 1000 localități), având ca timp de circulație de 12 ore pentru trimiterile distribuite în aceeași localitate, 24 ore pentru trimiteri livrate între reședințele de județ și interiorul județului și 36 ore pentru trimiteri distribuite între

oricare 2 localități.

- ✓ **ULTRAPOST**- serviciul ultrarapid de livrare door-to-door, disponibil în prezent la nivelul a 41 localități, având ca timp de circulație: 4 ore pentru trimerile distribuite loco în una din localitățile incluse în rețea și 24 ore pentru trimerile distribuite, de luni până vineri, între cele 41 localități incluse în sistem.
- ✓ **PRIORIPOST CU VALOARE DECLARATĂ FIXĂ** (PVDF) este serviciul express utilizat pentru expedierea documentelor cu caracter financiar sau fiscal și raportări către organele abilitate (declarații impozit pe profit, bilanț contabil etc) având ca timp de distribuire 24 ore pentru trimiteri distribuite între reședințele de județ și intra-județean și 36 ore pentru trimiteri distribuite între oricare 2 localități.
- ✓ **PRIORIPOST FACTURI** (PP Facturi) este serviciul express intern prin care se asigură colectarea, transportul și livrarea la destinație a trimerilor care conțin documente fiscale (facturi și/sau avize de însoțire a mărfii) sau a trimerilor Prioripost marfă care circulă însoțite de facturi și/sau avize de însoțire a mărfii, precum și returnarea la expeditori a documentelor cu caracter fiscal semnate și ștampilate de destinatarii trimerilor.
 - **extern:**
 - **EMS (Express Mail Service)** este serviciul express cel mai afectat de măsurile impuse la nivel internațional pe fondul pandemiei cu SARS COV 2. Dacă la începutul lui 2020 se puteau expedia documente și colete în peste 105 țări, la 31 decembrie 2020 erau deschise doar 9 destinații.

Tarifele și grilele de discount aferente serviciilor express sunt stabilite la nivelul departamentelor abilitate din cadrul **Direcției Strategii și Politici de Dezvoltare** din cadrul centralului C.N. Poșta Română S.A.

Tariful aferent serviciului Prioripost a fost majorat începând cu 03.01.2020, astfel:

- cu **15% pentru prima treaptă de greutate** (trimiteri până în 100 grame);
- cu **11% pentru a doua treaptă de greutate** (trimiteri cu greutate între 100 și 1000 grame, inclusiv). Valorile discount-urilor acordate funcție de volumul lunar de trimiteri au scăzut în medie cu 10%.

Modificările tarifare, redefinirea grilei de discount aferentă, coroborat cu sincopel înregistrate în timpul derulării contractelor comerciale motivat și de resursele tehnice, tehnologice și umane existente la nivel SSE și-au pus amprenta în mod negativ asupra volumului de trimiteri, implicit asupra veniturilor S.S.E. încă din prima lună din anul 2020. Măsurile impuse din luna martie 2020 prin Decretul privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României, în contextul evoluției situației epidemiologice determinată de răspândirea COVID-19, coroborat cu introducerea în portofoliul de servicii al C.N. Poșta Română S.A. a unui serviciu - Stai Acasă Plus - cu caracteristici operaționale similare serviciului express Prioripost, dar cu un tarif sub cel stabilit pentru Prioripost, precum și închiderea destinațiilor EMS, nu au făcut decât să înrăutățească aceste cifre.

Date înregistrate la nivelul Sucursalei Servicii Express în anul 2020

Venituri totale 2020 = 29.548.515,95 lei

Cheltuieli totale 2020 = 30.412.723,20 lei

Pierdere = 864.207,25 lei.

Servicii interne			Servicii Externe		
2020	Numar trimiteri	Valoare venituri (mii lei)	2020	Numar trimiteri	Valoare venituri (mii lei)
Prioripost	3.543.397	26.031,97	EMS	5.085	600,78
Ultrapost	1.751	29,68			
PP Facturi	933	12,57			
PVDF	1.725	20,71			
Total	3.547.806	26.094,93	Total	5.085	600,78

În conformitate cu veniturile înregistrate, în 2020, în baza contractelor comerciale în vigoare la nivelul Sucursalei Servicii Express, **top 5 parteneri** sunt:

- ✓ din rândul partenerilor „**instituții private**”
 - Avon Cosmetics (România) SRL;
 - Trend 2012 s.r.o. - partener contractual cu sediul în Cehia;
 - Alpha Bank România;
 - Raiffeisen Bank;
 - Patria Bank;
- ✓ din rândul partenerilor „**instituții publice**”
 - Regia Autonomă a Patrimoniului și Protocolului de Stat;
 - Rasirom;
 - Inspectoratul de Stat în Construcții;
 - Compania de Apa Dâmbovița;
 - Ministerul Afacerilor Interne - Direcția Generală de Pașapoarte.

Obiectivele fundamentale ale Sucursalei Servicii Express au fost:

- ✓ realizarea de profit cel puțin la nivelul prevăzut în Bugetele de Venituri și Cheltuieli alocate anual;
- ✓ creșterea cotei de piață a Sucursalei;
- ✓ actualizarea portofoliului de servicii prin adaptarea la cerințele pieței de curierat, în special pentru produsele conexe segmentului e-commerce;
- ✓ eficientizarea activităților de prezentare, prelucrare, distribuire, respectiv creșterea calității serviciilor de curierat rapid din portofoliul Sucursalei;
- ✓ optimizarea resurselor umane existente în cadrul SSE;
- ✓ eficientizarea activității de transport prin redimensionarea parcului auto utilizat de SSE, actualizarea planului de îndrumare, implementarea unor noi itinerarii specializate teritoriale prin care să fie asigurată legătura între reședințe de județ și localități din urban.

Pentru realizarea obiectivelor stabilite inițial în sarcina Sucursalei Servicii Express, ca și pentru atingerea cotelor de piață urmărite pentru segmentul curierat, managementul Companiei Naționale Poșta Română S.A. are în analiză modificări ale structurilor organizatorice existente. Consiliul de Administrație a fost ținut la curent cu aceste intenții. La momentul oportun ele vor fi supuse aprobării Consiliului de Administrație.

SUCURSALA FABRICA DE TIMBRE

Fabrica de Timbre este sucursala Companiei Naționale Poșta Română S.A. înființată conform prevederilor H.G. nr. 371/3.07.1998.

Strategia Sucursalei Fabrica de Timbre se bazează pe orientarea acțiunilor sale către client, proiectând soluții tehnologice adecvate cerințelor, necesităților și exigențelor clienților, în termeni de calitate, operativitate și cost.

Obiective atinse:

- asigurarea constantă a programului de mentenanță a echipamentelor și utilajelor din dotarea sucursalei;
- dezvoltarea portofoliului de produse noi hibride, care presupun atât producție tipografică, cât și operațiuni de procesare a trimiterilor poștale și introducerea acestora în rețeaua poștală. Produsele hibride constau în trimiteri poștale ce conțin documente tipărite și/sau documente cu valoare nominală (tichete sociale) sau fără valoare nominală;
- implementarea de noi tehnologii, crearea și asimilarea de noi produse;
- extinderea portofoliului de clienți prin câștigarea unor licitații publice și participarea la

ofertarea pentru proceduri de achiziție publică alături de Direcția Strategii și Politici de Dezvoltare din cadrul Administrației Centrale.

Sucursala Fabrica de Timbre a făcut obiectul unui audit de supraveghere în anul 2020 pentru reconfirmarea certificării activității de producție cu prevederile standardului de management al calității ISO 9001:2015, precum și un audit de recertificarea activității conform prevederilor standardului de management al mediului ISO 14001:2015. Avantajele derulării acestor programe de audit se regăsesc în respectarea criteriilor de participare la procedurile de licitație organizate în sistemul de achiziții publice din România.

Veniturile Sucursalei Fabrica de Timbre în anul 2020 au fost de 9.093,12 mii lei (din care 283,72 mii lei reprezintă venituri aferente votului prin corespondență, facturat la nivel C.N.P.R.). Față de anul 2020, veniturile au scăzut cu 1.158,88 mii lei (11,40 %).

- analizând veniturile în structură, se constată că 34% din total o reprezintă producția tipografică; aceasta provine din comenzi pentru C.N.P.R. (12,45%), respectiv din producția tipografică contractată de clienți terți (21,55 %) din total venituri înregistrate în anul 2020;
- veniturile din servicii poștale în anul 2020 au reprezentat 65,59 % din totalul veniturilor cu o scădere cu 6,2 % față de anul 2019;
- Cheltuielile Sucursalei Fabrica de Timbre în anul 2020 au fost de 7.989,62 mii lei, în creștere cu 4% față de anul 2019.

În anul 2020 Sucursala Fabrica de Timbre a înregistrat o diferență pozitivă între venituri și cheltuieli (asimilată profitului brut) de 1.103,15 mii lei, cu o rată a profitului de 12,13 %.

SUCURSALE REGIONALE

Prin Hotărârile AGA nr. 5-12/28.01.2019 și Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 136/28.12.2018, s-a aprobat înființarea a 8 structuri teritoriale la nivel regional cu statut juridic de sucursale ale Companiei Naționale Poșta Română SA.

Sucursalele astfel înființate acoperă zone administrativ teritoriale care se suprapun pe zonele de dezvoltare economică a României, stabilite potrivit cadrului legal în vigoare. Reorganizarea teritorială a CNPR a avut în vedere următoarele argumente și beneficii:

- Armonizarea structurii regionale poștale cu strategia națională de dezvoltare regională;
- Calificarea capitalei administrative a regionalei în funcție de poziția geografică și resursele existente (umane, imobiliare – Centru de Tranzit, spații birouri);
- Separarea competențelor manageriale;
- Simplificarea fluxurilor informațional și de numerar;
- Potențialul economic al județelor componente structurilor regionale;
- Diminuarea relațiilor manageriale directe, dându-se posibilitatea Directorului Sucursalei de tip regional de a prelua o parte din activitățile desfășurate în centralul CNPR și a impulsiona OJP –urile/OPMB pe baza propriilor decizii;
- Gestionarea eficientă a patrimoniului și a resurselor materiale, financiare și umane deținute de fiecare sucursală de tip regional;
- Focalizarea activității OJP pe probleme strict operative prin diminuarea responsabilităților de administrare și suport;
- Descentralizarea activității CNPR pe toate palierele – comercial, logistic, operațional, economic, juridic, resurse umane;
- Eficientizarea actului managerial al CNPR;
- Optimizarea alocării resurselor;
- Creșterea flexibilității CNPR la cerințele pieței locale pe care operează structurile regionalele;
- Securizarea clienților strategici cu reprezentanți la nivel regional;
- Posibilitatea stabilirii costului pe produs pe tot parcursul procesului tehnologic;
- Evaluarea eficienței a performanțelor.

Reconstruirea Poștei Române prin reorganizarea teritorială și înființarea sucursalelor de tip regional și Centre de Profit are la bază următoarele **obiective specifice**:

- Creșterea calității serviciilor;
- Ridicarea caracterului comercial al CNPR prin apropierea de client;

- Cunoașterea și evidența costurilor;
- Dezvoltarea serviciilor în conformitate cu condițiile specifice zonale;
- Creșterea veniturilor CNPR prin stabilirea criteriilor de performanță.

Obiectul de activitate al sucursalelor regionale este reprezentat de activitățile stabilite prin Actul Constitutiv aprobat prin Hotararile AGA nr. 5-12/28.01.2019, respectiv: executarea serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, a serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal, a altor servicii incluse în portofoliul CNPR, precum și a serviciilor executate ca urmare a contractelor și convențiilor încheiate cu persoane fizice sau juridice, conform reglementărilor legale și competențelor acordate de către Adunarea Generală a Acționarilor.

În activitatea sa, sucursala înființată la nivel regional utilizează actuala infrastructura de subunități poștale (puncte de lucru situate în aria teritorială de dezvoltare economică), respectiv: punctele de acces și de contact, centrele de sortare și prelucrare, depozitele de timbre și efecte poștale, de mărfuri comerciale și materiale, infrastructura logistică (locativă, transport și IT).

Sucursala înființată la nivel regional asigură:

- interfața cu clienții C.N.P.R. (persoane fizice și juridice) și organizarea proceselor de vânzare în relația cu aceștia;
- negocierea, încheierea, dezvoltarea și gestionarea contractelor locale (întreprinderi mici și mijlocii);
- negocierea, încheierea, dezvoltarea și gestionarea contractelor naționale și locale care au ca obiect activitatea de contractare și distribuire abonamente presă;
- derularea contractelor, parteneriatelor încheiate de către sucursalele C.N.P.R., în condițiile contractuale negociate și asumate de către acestea;
- reprezentarea intereselor unității la nivelul sucursalei și formularea apărărilor în raport cu autoritățile statului/institutiile publice etc. (*instanțe judecătorești, parchete, autorități publice, alte institutii etc.*)

În realizarea obiectului de activitate, Sucursala înființată la nivel regional urmărește și asigură managementul rețelei poștale a C.N.P.R., concretizat prin:

- Asigurarea accesului publicului la întreg portofoliul de servicii poștale, servicii financiare, servicii integrate, servicii și produse bancare și de asigurări, mărfuri vândute în regim de consignatie, alte servicii și produse oferite prin rețeaua poștală a C.N.P.R.;
- Gestionarea tuturor operațiunilor privind vânzarea de servicii și produse din portofoliul C.N.P.R. prin rețeaua poștală;
- Organizarea proceselor de vânzări la nivelul punctelor de acces;
 - comunicarea cu clienții;
 - planificarea vânzărilor și măsurarea performanțelor de vânzări la nivelul fiecărei subunități poștale și individual pe fiecare vânzător;
 - marketing.
- Implementarea unui proces de management al vânzării în vederea gestionării eficiente a contractelor încheiate de Sucursala, astfel:
 - Segmentarea clienților, sistematizarea proceselor de vânzare și dezvoltarea unor procese noi cu instrumente specifice;
 - Implementarea proceselor de Key account management și Small account management, în funcție de structura și dimensiunea clienților, conform rezultatelor segmentării acestora;
 - Planificarea obiectivelor susținută de monitorizarea constantă a clienților și segmentelor importante.
- Gestionarea proceselor ce implică activitățile operaționale la nivelul rețelei poștale, astfel:
 - implementarea normelor și instrucțiunilor de lucru privind operațiunile și procedurile executate de către personalul de specialitate pentru prezentarea și distribuirea produselor și serviciilor poștale, precum și a produselor și serviciilor executate urmare a contractelor și convențiilor încheiate cu persoane fizice sau juridice;
 - asigurarea logisticii necesare desfășurării în bune condițiuni a proceselor operaționale la nivelul rețelei poștale (suport IT&C, utilaje și echipamente poștale, birotică etc).

- Implementarea programelor de măsuri care privesc optimizarea și rentabilizarea rețelei poștale, în funcție de fluctuațiile mediului economic și social, al pieței de produse și servicii care se pretează a fi derulate prin rețeaua C.N.P.R., programe ce se referă la:
 - implementarea unui sistem de indicatori de performanță ai rețelei;
 - monitorizarea eficienței serviciilor prestate prin rețeaua de subunități poștale;
 - segmentarea rețelei poștale în vederea pregătirii acestora pentru vânzarea de produse financiare, bancare și de asigurări (oficii premium, oficii standard și oficii de proximitate);
 - înființarea, desființarea și transformarea de subunități poștale;
 - reorganizarea unor subunități poștale, pe principiul vânzării unor produse sau grupe de produse în locații distincte;
 - modernizarea și tehnologizarea subunităților poștale în baza unor programe și standarde de modernizare și dezvoltare.
- Asigurarea managementului resurselor umane de la nivelul sucursalei;
- Gestionarea relațiilor comerciale, operaționale și de prestări servicii cu sucursalele specializate de profit și suport, în sensul:
 - derulării prin rețeaua poștală, în condiții de calitate și eficiență, a contractelor de vânzări servicii și produse încheiate de către sucursalele de profit ale C.N.P.R.;
 - derulării, în bune condiții, cu respectarea clauzelor contractuale a protocoalelor încheiate cu sucursalele specializate ale C.N.P.R.
- Implementarea politicilor C.N.P.R. în domeniul operațional, comercial, resurse umane, resurse financiare, calitate.

1.6. Obiective fundamentale pe linia conducerii CN POSTA ROMANA SA

Din punct de vedere strategic, conform Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, art 3, membrii Consiliului de Administrație al C.N.P.R. au promovat un Plan de Administrare al C.N Poșta Română S.A. pentru perioada 2020-2025, document aprobat de Adunarea Generală a Acționarilor prin Hotărârea nr. 20 din 13.07.2020.

Planul de Management al Companiei aferent aceleiași perioade, derivat din Planul de Administrare 2020-2025, a fost ulterior aprobat prin Hotărârea nr. 110 a Consiliului de Administrație din 30.07.2020.

Obiectivele strategice ale companiei pe perioada 2020-2025 sunt însoțite de obiective sectoriale, astfel:

I. Asigurarea unei funcționalități optime la nivelul structurilor operaționale, în vederea punerii la dispoziția clienților Poștei Române a unor servicii performante la prețuri competitive

- Asigurarea eficiență a serviciilor pe întreg teritoriul național;
- Optimizarea sistemului logistic și informatic pentru asigurarea funcționalității optime la nivelul structurilor operaționale;
- Îndeplinirea și respectarea indicatorilor de calitate;
- Optimizarea fluxurilor operaționale;
- Optimizarea resurselor umane și asigurarea condițiilor optime de muncă.

II. Dezvoltarea unui sistem logistic și tehnologic prin asigurarea investițiilor - cadru pe termen mediu și lung

- Realizarea sistemului informatic de planificare multi-anuală investițională și a fișei cadru;
- Prioritizarea investițiilor și a achizițiilor, în scopul efectuării dotărilor echilibrate și absolut necesare unei funcționări la standardele impuse de piață;
- Automatizare, informatizare, digitalizare și inteligență artificială.

III. Creșterea veniturilor și maximizarea profitabilității CNPR

- Creșterea numărului de persoane beneficiare ale serviciilor Poștei Române;
- Definirea unei politici comerciale orientată spre securizarea clienților corporate;
- Extinderea portofoliului de client;
- Analiza portofoliului de produse și servicii și optimizarea acestuia pe criterii de eficiență și competitivitate;
- Dezvoltarea unor noi linii de business;
- Optimizarea raportului venit/cost realizat pentru fiecare grupă de servicii/structură/angajat;
- Valorificarea eficientă a patrimoniului imobiliar și reducerea cheltuielilor de administrare.

IV. Creșterea cotei de piață pentru fiecare categorie de serviciu oferit pieței

- Stabilizarea cotei de piață pentru SPU;
- Consolidarea și dezvoltarea portofoliului de servicii non SPU, pe segmentele de creștere (servicii de curierat, e-commerce etc.);
- Creșterea cotei de piață pe categorii principale de servicii.

V. Crearea și implementarea sistemului de motivare financiară sau non-financiară a performanței resursei umane

- Crearea și implementarea unui sistem de stimulare a performanței resursei umane;
- Creșterea nivelului de pregătire profesională a personalului;
- Identificarea și implementarea indicatorilor de performanță la toate nivelurile.

Resurse umane

Pentru realizarea cifrei de afaceri a CNPR, respectarea obligațiilor legale ce derivă din cadrul de reglementare a serviciilor poștale și cu precădere serviciul poștal universal, precum și satisfacerea cerințelor clienților și modernizarea prestațiilor, considerăm optim un număr de cca. 25.000 - 27.000 salariați.

Planul de Management cuprinde strategia de conducere a CNPR pe perioada de mandat și definește modalitățile de operaționalizare a acestor opțiuni și proiecte strategice pentru realizarea obiectivelor fundamentale pe linia administrării CNPR în perioada 2020-2025.

Situația capitalului social și acționarilor:

Denumire Acționar	Anul 2020	
	Număr acțiuni	% din capital social
MCSI	214.615.840	93,5195039377
FP	14.871.947	6,4804960623
Total	229.487.787	100,00

2. ANALIZA SITUAȚIEI ECONOMICO-FINANCIARE

Principalii indicatori economico-financiari realizați de C.N. Poșta Română în anul 2020 comparativ cu anul 2019, conform situațiilor contabile, sunt prezentați în tabelul de mai jos.

- LEI -

Denumire indicatori	12 luni 2019	12 luni 2020	ABATERI	PROCENT %
Venituri totale, din care:	1.361.412.291	1.376.610.732	15.198.441	101,1
- Venituri din exploatare	1.339.719.856	1.352.878.062	13.158.206	101,0
- Venituri financiare	21.692.435	23.732.670	2.040.235	109,4
Cheltuieli totale, din care:	1.322.836.631	1.343.669.925	20.833.294	101,6
- Cheltuieli pt exploatare	1.307.602.286	1.323.927.354	16.325.068	101,2
- Cheltuieli financiare	15.234.345	19.742.571	4.508.226	129,6
Rezultat brut, din care:	38.575.660	32.940.807	-5.634.853	85,4
- exploatare	32.117.570	28.950.708	-3.166.862	90,1
- financiar	6.458.090	3.990.099	-2.467.991	61,8

C.N. Poșta Română SA a încheiat anul 2020 cu un profit brut în sumă de 32.940.807 lei, cu 5.634.853 lei mai puțin față de rezultatul înregistrat în anul anterior, veniturile totale au crescut cu 1,1%, în timp ce cheltuielile totale au crescut cu 1,6% (**I_{ven} totale = 101,1% > I_{ch} totale = 101,6%**). Acest profit a fost obținut în condițiile în care activitatea CN Poșta Română a fost perturbată în anul 2020 de criza sanitară determinată de pandemia de COVID-19, care a avut ca efect atât scăderea veniturilor, începând cu luna martie 2020, cât și creșterea unor categorii de cheltuieli necesare asigurării condițiilor de siguranță, atât pentru salariați cât și pentru clienții CNPR.

2.1. ANALIZA VENITURILOR

Veniturile totale realizate în anul 2020 sunt în sumă de 1.376.610.732 lei, cu 15.198.441 lei mai mari decât cele realizate în anul 2019, având următoarea structură:

- venituri din activitatea de exploatare = 1.352.878.062 lei (+13.158.206 lei),
- venituri din activitatea financiară = 23.732.670 lei (+2.040.235 lei).

Principalele influențe care au acționat asupra veniturilor în perioadele analizate:

♦ Cu impact pozitiv:

- creșterea valorii pensiilor și altor prestații sociale distribuite de CNPR, rezultată din combinarea următoarelor influențe:
 - creșterea punctului de pensie (de la 1.100 lei cât era la 01.01.2019 la 1.265 lei începând cu 01.09.2019 și la 1.442 lei începând cu 01.09.2020);
 - creșterea pensiei minime garantate (de la 640 lei cât era în ianuarie 2019 la 704 lei în septembrie 2019 și la 800 lei din septembrie 2020);
 - majorarea indemnizațiilor pentru invalizi, veterani și văduvele veteranilor de război, începând cu 01.09.2019;

- dublarea alocațiilor pentru copii, începând cu luna aprilie 2019 și majorarea acestora cu 20% din luna august 2020;
 - scăderea volumului pensiilor și altor prestații sociale distribuite de CNPR cu circa 2,8 milioane bucăți, în special datorită opțiunii beneficiarilor pentru plata în cont a pensiilor;
- modificările intervenite pe parcursul anilor 2019 și 2020 în ceea ce privește politica tarifară;
 - începând cu data de 02.09.2019, serviciul de distribuire a taloanelor de plată la domiciliul beneficiarilor devine nepurtător de TVA, fiind inclus în sfera serviciului universal, conform prevederilor O.G. 27/2019 pentru modificarea și completarea OUG 13/2013 privind serviciile poștale, influența asupra veniturilor regăsindu-se 4 luni în anul 2019 și 12 luni în anul 2020;
 - din luna mai 2021 sunt introduse în portofoliul de produse serviciile "Staiacasă" și "Stai acasă plus", servicii destinate livrării comenzilor de e-commerce la domiciliu/ sedii de destinație;
 - încheierea contractului pentru citirea contoarelor electrice în patru județe (Constanța, Tulcea, Ialomița, Călărași), începând cu luna mai 2019;
 - subvențiile pentru personal 9.177.742 lei din luna mai 2020, reprezentând recuperarea de la bugetul statului a indemnizațiilor reprezentând 75% din salariul de încadrare pentru cele 4 zile de șomaj tehnic și 875.619 lei în octombrie 2020, reprezentând 75% din indemnizațiile nete convenite părinților pentru supravegherea copiilor pe perioada închiderii unităților de învățământ pe perioada stării de urgență sau stării de alertă;
 - venituri din votul prin corespondență = 5.114.350 lei;
 - înregistrarea diferenței din bonusul de la Western Union aferent vechiului contract, la încheierea noului contract în anul 2020, în sumă de 5.156.173 lei în luna decembrie 2020;
 - înregistrarea bonusului aferent noului contract încheiat cu Western Union, începând cu luna noiembrie 2020 (376.175 lei/lună) și a bonusului aferent contractului încheiat cu RIA Payment Institution din luna decembrie 2020 (162.000 lei/lună).

♦ **Cu impact negativ:**

- scăderea volumului la o serie de prestații sub impactul concurenței și dezvoltării soluțiilor alternative de comunicare și de plată;
- scăderea semnificativă a prestațiilor începând cu luna martie 2020, accentuată de impactul crizei determinate de pandemia COVID-19 (poșta de scrisori, servicii confirmare de primire, serviciul ramburs, prioripost, EMS s.a.);
- în perioada iulie 2019- septembrie 2020 CNPR nu a înregistrat venituri aferente bonusului Western Union, deoarece convenția a fost prelungită prin act adițional și nu a fost negociat un nou contract cu clauză de exclusivitate, acest lucru fiind demarat începând cu luna octombrie 2020;
- veniturile ocazionale înregistrate în cele două perioade analizate (în anul 2019 venituri din restituiri în sumă de 54.774.642 lei, reprezentând despăgubiri cheltuieli de judecată, dobândă și penalități aferente contractului G4 Cash, înregistrate la finalizarea procesului iar în anul 2020 s-au înregistrat venituri din despăgubiri în sumă de 45.314.762 lei înregistrate conform Deciziei ANAF nr. 33145/20.08.2020 de anulare a accesoriilor).

Nivelul veniturilor înregistrate în cele două perioade analizate a fost influențat de evoluția volumului prestațiilor oferite de CN Poșta Română SA clienților, respectiv:

➤ **scăderi semnificative de volum în anul 2020 comparativ cu anul 2019** s-au înregistrat la:

- poșta de scrisori (fără taloane pensii) = -39.675.472 buc;
- serviciul confirmare de primire = -9.640.813 buc;
- pensii și alte prestații sociale = -2.778.433 buc;
- serviciul express = -526.023 buc;
- serviciul livrare specială = -358.820 buc;
- mandate poștale prezentate = -249.313 buc;
- încasare contracte plan local = -239.245 buc;
- serviciul ramburs = -236.405 buc;
- mandate online prezentate = -44.072 buc;
- abonamente presă = -19.751 buc.

➤ **Creșteri semnificative de volum în anul 2020 comparativ cu anul 2019** s-au înregistrat la:

- taloane pensii = +722.136 buc;
- reclamă și marketing direct = +242.434 buc, în principal din contractele pentru distribuirea materialelor aferente campaniilor electorale pentru alegeri (o campanie în 2019 pentru europarlamentare și două campanii în 2020- pentru alegeri locale și parlamentare);
- mandate încasări facturi = +125.069 buc;
- colete = +62.522 buc;
- mandate Western Union achitate = +61.249 buc;

Situația principalelor categorii de **venituri de exploatare** realizate în anul 2020 comparativ cu anul 2019:

▪ lei -

Categorie venituri	12 luni 2019	12 luni 2020	Variații (+/-)	Influențe
TOTAL VENITURI EXPLOATARE , din care:	1.339.719.856	1.352.878.062	13.158.206	
Creșteri semnificative			+75.229.186	
- distribuire pensii și alte drepturi sociale	522.854.269	576.169.950	53.315.681	- creșterea punctului de pensie și a pensiei minime garantate din septembrie 2019 și septembrie 2020; - creșterea indemnizațiilor veteranilor de război cu 01 sept. 2019; - majorarea alocațiilor pentru copii (aprilie 2019 și septembrie 2020) - scăderea volumului cu circa 2,8 milioane buc;
- taloane mov	53.202.537	61.021.080	7.818.543	- creșterea volumului pe fondul orientării beneficiarilor către plata pensiilor prin sistemul bancar; - începând cu luna septembrie 2019 serviciul taloane de plată este inclus în sfera serviciului universal, devenind neputător de TVA
- colete	32.955.810	40.277.220	7.321.410	- creșterea taxei medii/prestație (+6.323 mii lei) coroborată cu creșterea volumului (+998 mii lei)
- acte de procedură	56.363.179	59.057.010	2.693.831	- creșterea taxei medii/prestație (+6.810 mii lei), incluzând impactul

				creșterii tarifului din mai 2019 și a modificării noii scheme de tarificare cu 01.01.2020, coroborată cu scăderea volumului (-4.116 mii lei).
- reclamă și marketing	3.627.553	5.230.590	1.603.037	- În ambele perioade s-au înregistrat venituri din contractele pentru distribuirea materialelor din campania electorală pentru alegeri (o campanie în 2019 pentru europarlamentare și două campanii în 2020- pentru alegeri locale și parlamentare)
- diverse venituri din exploatare	102.871.790	103.560.592	668.802	+10.052 mii lei reprezintă subvenții pentru personal, +1.124 mii lei = venituri aferente votului prin corespondență; +5.156 mii lei = bonus WU aferent vechiului contract; - 11.717 mii lei scăderea veniturilor din despăgubiri, amenzi și penalități, având în vedere că în 2019 s-au înregistrat penalități aferente Tiger Protect Company în sumă de 2.637 mii lei și venituri din despăgubiri cheltuieli de judecată și dobânzi, la finalizarea procesului cu G4 Cash în sumă de 54.775 mii lei în timp ce în anul 2020 s-au înregistrat venituri din despăgubiri înregistrate conform Deciziei ANAF nr. 33145/20.08.2020 de anulare a accesoriilor în sumă de +45.315 mii lei; - 1.955 mii lei venituri din reevaluarea imobilizărilor corporale înregistrate în decembrie 2019; -alte influențe.
- mandate electronice	9.551.118	10.456.330	905.212	- creșterea taxei medii/prestație (+804 mii lei) coroborată cu creșterea volumului (+101 mii lei)
- mandate poștale	26.825.666	27.367.960	542.294	- creșterea taxei medii/prestație (+1.747 mii lei) coroborată cu scăderea volumului (-1.205 mii lei)
- mandate poștale internaționale	5.111.684	5.472.060	360.376	-251 venituri aferente bonusuri + 641 mii lei mandate Western Union (prezentate + achitate); -30 mii lei alte mandate internaționale.
- mandate încasări facturi utilități	3.612.383	3.924.690	312.307	creșterea volumului
Diminuări semnificative			-61.356.262	
- serviciul confirmare de primire (fără acte de procedură)	129.924.804	111.737.700	-18.187.104	- influența scăderii volumului (-36.348 mii lei) coroborată cu influența creșterii taxei medii/prestație (+18.161 mii lei)
- poșta de scrisori (fără taloane pensii)	180.801.848	163.558.170	-17.243.678	Impactul creșterii etapizate a tarifelor (+24.195 mii lei) coroborat cu scăderea numărului de prestații (-41.439 mii lei), în special începând cu luna martie 2020
- venituri din decontări cu administrațiile poștale străine	82.684.130	70.721.320	-11.962.810	- influența decontărilor pentru traficul sosit în România și a creșterii taxelor prevăzute de actele UPU, în vigoare în cele două perioade analizate; - nivelul ridicat înregistrat în

				trimestrul I 2019, în special datorita traficului pe relația China; - impactul anulării unor zboruri asupra traficului de corespondență, colete și EMS, în contextul pandemiei de COVID -19; - nivelul ridicat al veniturilor înregistrate în iulie 2020, pe seama decontărilor cu China aferente anului 2018 (5.635 mii lei).
- vânzări mărfuri	14.994.591	8.191.560	-6.803.031	În perioada aprilie – decembrie 2020 media lunară a veniturilor din vânzarea mărfurilor a scăzut cu 46% față de media lunară a perioadei ianuarie – martie 2020 (563 mii lei/ lună față de 1.041 mii lei/ lună)
- express	47.811.073	44.467.020	-3.344.053	- efectul coroborat al creșterii taxei medii pe prestația de prioripost intern (+5.233 mii lei) și scăderii volumului (-3.842 mii lei), - la EMS scăderea drastică a volumului începând cu luna martie, pe fondul suspendării curselor aeriene începând cu luna martie 2020 (-8.721 mii lei); - în această categorie sunt incluse în luna decembrie 2020 o parte din veniturile aferente votului prin corespondență (3.986 mii lei)
- livrare specială	12.228.009	10.981.660	-1.246.349	-1.152 mii lei de la coletăria anunțată rezultat al efectului combinat din scăderea volumului (-2.221 mii lei) și creșterea taxei medii / prestație (+1.069 mii lei); - 137 mii lei de la postcollect (-262 mii lei din scăderea volumului și +125 mii lei din creșterea taxei medii/prestație); + 254 mii lei venituri aferente serviciului stai acasa, lansat în 2020 - 211 mii lei de la postdata (serviciu desființat cu 01.11.2020)
- alte convenții (încasare facturi și rate)	5.897.303	4.753.180	-1.144.123	- 946 mii lei reprezintă scăderea veniturilor din încasări contracte pe plan local în anul 2020. În contextul pandemiei, veniturile din contracte locale au scăzut cu circa 43% față de perioada ianuarie - martie 2020.
- mandate on line	6.788.049	5.717.500	-1.070.549	- scăderea volumului
- serviciul ramburs	28.087.165	27.732.600	-354.565	- efectul combinat al creșterii taxei medii pe prestație (+2.209 mii lei) și al scăderii volumului (-2.563 mii lei)

Veniturile financiare realizate în anul 2020 au însumat 23.732.670 lei, cu 2.040.235 lei peste nivelul celor înregistrate în anul 2019, din care:

- venituri din dobânzi = 12.079.293 lei (+1.940.050 lei),
- venituri din diferențe favorabile de curs valutar = 11.586.639 lei (+81.073 lei).

2.2. ANALIZA CHELTUIELILOR

Cheltuielile totale înregistrate de CN Poșta Română SA în anul 2020 sunt în sumă de 1.343.669.925 lei, cu 20.833.294 lei mai mari decât cele aferente anului 2019, având următoarea structură:

- cheltuieli pentru activitatea de exploatare = 1.323.927.354 lei (+16.325.068 lei);
- cheltuieli pentru activitatea financiară = 19.742.571 lei (-4.508.226 lei).

Situația comparativă a principalelor categorii de **cheltuieli de exploatare** :

- lei -

Categoriile cheltuieli	12 luni 2019	12 luni 2020	+/-	%
Cheltuieli de exploatare, din care:				
	1.307.602.286	1.323.927.354	16.325.068	101,2
- Cheltuieli cu materii prime și materiale consumabile	35.197.048	37.235.039	2.037.991	105,8
- Alte cheltuieli materiale	5.111.136	2.583.785	-2.527.351	50,6
- Alte cheltuieli externe (cu energia și apa)	9.217.403	9.235.328	17.925	100,2
- Cheltuieli privind mărfurile	13.405.324	6.747.468	-6.657.856	50,3
- Cheltuieli privind personalul	909.256.728	979.742.522	70.485.794	107,8
- Ajustări de valoare privind imobilizările necorporale, corporale, investițiile imobiliare	36.608.957	44.683.402	8.074.445	122,1
- Ajustări de valoare privind activele circulante	6.265.973	1.933.460	-4.332.513	30,9
- Alte cheltuieli de exploatare	233.574.933	322.933.300	89.358.367	138,3
- Ajustări privind provizioanele	58.964.784	-81.166.950	-140.131.734	*

Principalele variații înregistrate în structura cheltuielilor de exploatare în anul 2020 comparativ cu anul 2019.

➤ **Cheltuielile cu materii prime și materiale consumabile** au înregistrat 37.235.039 lei în anul 2020, cu 2.037.991 lei mai mult față de anul 2019, cele mai semnificative creșteri fiind identificate la următoarele categorii de cheltuieli:

- *materiale auxiliare pentru protecția salariaților în contextul pandemiei COVID - 19 (măști, dezinfectant) = +3.630.862 lei.* Aceste cheltuieli sunt înregistrate în cadrul indicatorului "cheltuieli cu bunuri și servicii" începând cu luna iunie 2020, în contextul stării de alertă, anterior, pe perioada stării de urgență, fiind înregistrate în cheltuieli cu protecția civilă, incluse în indicatorul "alte cheltuieli de exploatare".
- *materiale consumabile pentru tehnică de calcul = +514.656 lei;*
- *piese de schimb și anvelope = +223.304 lei.*

În cadrul acestei categorii de cheltuieli s-au înregistrat scăderi la:

- combustibil = -2.314.209 lei, luând în considerare ca în luna martie 2020 s-a încheiat un nou acord cadru pe 2 ani pentru achiziția de carburanți, cu un discount 10,25%, mai mare decât cel din contractul precedent (5%);
- cheltuieli cu timbrele poștale = -291.795 lei;
- imprimate comune = -100.771 lei.

➤ **Alte cheltuieli materiale** au înregistrat 2.583.785 lei în anul 2020, cu 2.527.351 lei mai puțin față de anul 2019, în condițiile în care în anul 2019 au fost date în consum

telefoanele mobile aferente contractului pentru citirea contoarelor (luna iunie 2019) și au fost achiziționate obiecte de inventar de natura IT (stații de lucru și imprimante HP), iar în anul 2020 au fost date în consum circa 500 genți pentru factori poștali și au fost achiziționate 260 multifuncționale și 48 de laptopuri.

- **Cheltuieli privind mărfurile** aferente anului 2020 însumează 6.747.468 lei, cu 6.657.856 lei mai puțin față de anul 2019, în aceeași perioadă înregistrându-se și scăderea veniturilor din vânzarea mărfurilor;
- **Cheltuielile privind personalul** înregistrate în anul 2020 sunt în sumă de **979.742.522 lei**, cu 70.485.794 lei mai mari decât cele înregistrate în anul 2019, cu următoarea structură:

- lei -

Categoriile cheltuieli	12 luni 2019	12 luni 2020	+/-
Cheltuieli privind personalul – total (a+b), din care:	909.256.728	979.742.522	70.485.794
a. Salarii și indemnizații	880.260.585	950.060.471	69.799.886
- salarii	817.377.939	880.731.865	63.353.926
- indemnizații Director General	238.795	237.926	-869
- indemnizații membri C.A.	195.258	241.661	46.403
- salarii compensatorii	3.350.566	81.495	-3.269.071
- hotărâri judecătorești	1.133.528	135.103	-998.425
- retratări conform IFRS	-2.329.543	-6.263.143	-3.933.600
- indemnizații 75% conform art 53.1 din Codul muncii	0	9.176.742	9.176.742
- tichete de masă	60.294.042	65.718.823	5.424.781
b. Cheltuieli cu asigurări și protecția socială	28.996.143	29.682.051	685.908
- C.A.S.	2.493.758	1.609	-2.492.149
- CASS - sănătate	1.039.008	7.705	-1.031.303
- C.A.M. - contribuția asiguratorie pentru muncă	18.469.946	19.784.798	1.314.852
- cheltuieli sociale	6.993.431	9.887.939	2.894.508

Principalele influențe care au determinat creșterea cheltuielilor cu personalul cu 69.515.795 lei:

- **Cheltuielile cu salariile au crescut cu 63.353.926 lei** în anul 2020 față de anul 2019 datorită următoarelor cauze:

- *creșterea cheltuielilor cu salariile de bază cu 22.958.494 lei*, sub efectul coroborat al următoarelor influențe:
 - majorarea salariului minim brut pe economie începând cu 1 ianuarie 2020 (de la 2.080 lei la 2.230 lei);
 - în anul 2020, pe perioada închiderii temporare a unităților de învățământ, o parte din salariații CNPR au optat să beneficieze de zile libere acordate părinților pentru supravegherea copiilor, în conformitate cu OUG 30/2020 și OUG nr 32/2020, beneficiind de plata unei indemnizații de 75% din salariul

de încadrare. În consecință, s-au înregistrat economii la fondul salariilor de încadrare de aproximativ 590.000 lei;

- aplicarea măsurii șomajului tehnic timp de 4 zile în luna aprilie 2020, eșalonat în două perioade (20-23 aprilie 2020 și 27-30 aprilie 2020) pentru personalul CNPR (cu excepția a circa 780 de șoferi și agenți curieri), cu plata unei indemnizații de 75% din salariul de încadrare.

Prin aplicarea măsurii șomajului tehnic salariile de bază din luna aprilie 2020 s-au diminuat cu circa 13.000.000 lei, din care:

- 9.176.742 lei reprezintă indemnizația de 75% din salariul de încadrare, care a fost plătită în luna mai 2020, când a fost înregistrată în categoria alte cheltuieli cu personalul (indemnizații 75% conform art. 53.1 din Codul Muncii), concomitent înregistrându-se în venituri și suma recuperată de la bugetul statului;
 - circa 3.800.000 lei reprezintă 25% din salariul de încadrare aferent celor 4 zile șomaj tehnic din luna aprilie 2020;
 - modificarea structurii personalului cu implicații asupra salariilor de bază medii;
 - modificarea condițiilor de aplicare a automatului de clasă, respectiv creșterea cu 5 clase a maximului din lista funcțiilor și reducerea condițiilor de vechime, ceea ce a însemnat o cheltuială suplimentară pentru salariile de încadrare în anul 2020 de circa 4.700.000 lei.
- *creșterea cheltuielilor cu sporuri, prime și alte bonificații cu 36.723.860 lei, luând în considerare:*
- creșterea salariilor de încadrare sub impactul influențelor prezentate anterior;
 - creșterea sporului de continuitate cu 2.366.328 lei, atât datorită creșterii salariului minim pe economie de la 01.01.2020 de la 2.080 lei la 2.230 lei (sporul de continuitate reprezentând 50% din salariul minim pe economie), cât și datorită creșterii numărului de beneficiari ai acestui spor;
 - introducerea sporului de loialitate în salarizarea personalului, începând cu luna octombrie 2019 (5%, 7% și 9% în funcție de vechimea în sistemul poștal), ca măsură de securizare a forței de muncă (+31.932.509 lei);
 - acordarea de prime în luna mai 2020, în sumă de 150 lei/salariaț, pentru un număr de circa 21.800 salariați supuși riscului în perioada stării de urgență, cheltuiala totală însumând 3.269.250 lei;
 - diminuarea cheltuielilor aferente unor categorii de sporuri (spor continuitate, ore suplimentare, loialitate, s.a), sub impactul celor 4 zile de șomaj tehnic din luna aprilie 2020 (circa - 1.600.000 lei);
- *creșterea cheltuielilor cu alte bonificații cu 3.671.571 lei. În această categorie de cheltuieli sunt incluse ajutoarele de căsătorie și gratificațiile pentru pensionare, incluzând gratificațiile pentru pensionarea la limită de vârstă și gratificațiile pentru pensionări medicale și pensionari anticipate;*

- Scăderea **cheltuielilor cu plățile compensatorii** cu 3.269.071 lei, determinată de scăderea plăților lunare aferente disponibilizărilor colective din anul 2017, luna februarie 2020 fiind ultima lună în care s-a mai înregistrat acest tip de cheltuială;

- Scăderea **cheltuielilor cu hotărârile judecatorești** cu 998.425 lei;

- Influența sumelor privind **retratările conform IFRS pentru beneficiile angajaților** înregistrate în cei doi ani (-2.329.544 lei în 2019 și -6.263.143 lei în 2020);

- **Indemnizații 75 % conform art. 53.1 din Codul Muncii** = 9.176.742 lei, reprezintă 75 % din salariile de bază ale personalului care timp de 4 zile a fost în șomaj tehnic în luna aprilie 2020, suma fiind recuperată de la bugetul statului sub formă de subvenții pentru personal, ca măsură de sprijin acordată de guvern pe perioada crizei sanitare provocată de pandemia de COVID -19;

- **Cheltuielile cu tichetele de masă** au crescut cu 5.424.781 lei fiind influențate de:

- majorarea valorii nominale a tichetelor de masă cu 01.09.2020 (de la 11,5 lei la 15 lei), ceea ce a însemnat o creștere a cheltuielilor cu tichetele de masă cu circa 6.100.000 lei;
- economia realizată prin aplicarea măsurii celor 4 zile de șomaj tehnic din luna aprilie 2020 (circa -1.000.000 lei);
- evoluția numărului de salariați;
- evoluția numărului zilelor de concediu de odihnă și a celor de concediu medical.

- **Creșterea cheltuielilor cu asigurări și protecția socială cu 685.908 lei**, din coroborarea următoarelor influențe:

- scăderea cheltuielilor cu CAS (-2.492.149 lei) și CASS (-1.031.303 lei), luând în considerare că de la 01.01.2020 plata acestor contribuții pentru salariații angajați part-time se face proporțional cu veniturile obținute; anterior, pentru acești salariați angajatorul suporta CAS și CASS până la nivelul unui salariu minim brut pe țară;
- creșterea cheltuielilor sociale cu 2.894.508 lei, în principal de la *cadourile în bani acordate salariaților cu ocazia sărbătorilor de Paște și Crăciun (+2.521.850 lei)*, având în vedere că în anul 2019 cuantumul acestora a fost de 100 lei/salariat/ sărbătoare iar în anul 2020 a crescut la 150 lei/salariat/ sărbătoare;
- creșterea contribuției asiguratorii pentru muncă cu +1.314.852 lei sub efectul combinat al creșterii cheltuielilor cu salariile, dar și al aplicării măsurii șomajului tehnic din aprilie 2020.

➤ **Ajustările de valoare privind imobilizările necorporale, corporale, investițiile imobiliare** au însumat 44.683.402 lei în anul 2020, cu 8.074.445 lei peste nivelul înregistrat în anul 2019, cea mai mare parte din creștere fiind la cheltuielile privind amortizarea activelor aferente drepturilor de utilizare a activelor în leasing (5.283.437 lei).

➤ **Ajustările de valoare privind activele circulante** au însumat 1.933.540 lei în anul 2020, față de 6.265.973 lei cât au fost în anul 2019, cu următoarea structură:

▪ **Lei -**

	2019	2020	+/-	Influențe principale
Ajustări de valoare privind activele circulante (1+2-3-4)	6.265.973	1.933.460	+4.332.513	
1. Pierderi din creanțe și debitori diverși	481.732	14.053.441	+13.571.709	În 2020: 11.032.160 lei aferent INFODIRECT și 1.714.031 lei aferent DHT Television Group în urma radierii de la ONRC
2. Cheltuieli cu deprecierea activelor circulante	7.938.021	6.609.769	-1.328.252	
3. Venituri din creanțe reactive și debitori diverși	595	440	-155	
4. Venituri din ajustări pentru deprecierea activelor circulante	2.153.185	18.729.310	+16.576.125	În anul 2020 au fost anulate ajustările pentru INFODIRECT și DHT Television Group

- La categoria **alte cheltuieli de exploatare** nivelul înregistrat în anul 2020 este în sumă de 322.933.300 lei, cu 89.358.367 lei mai mult decât în anul precedent, cu următoarea componență:
- **cheltuieli cu prestațiile externe = 167.651.517 lei (+9.915.716 lei)**, în structură existând variații în plus sau în minus față de anul 2019, astfel:
 - *cheltuieli transport* = +1.735.455 lei, pe seama creșterii cheltuielilor de transport cu avionul;
 - *cheltuielile cu serviciile bancare* = +13.795.200 lei, în principal ca efect al creșterii valorii pensiilor distribuite și alocațiilor pentru copii ca urmare a majorărilor, coroborată cu creșterea costurilor cu achiziția de numerar;
 - *cheltuieli cu servicii executate de terți* = -4.422.187 lei, în principal pe seama scăderii cheltuielilor cu administrațiile poștale străine (-4.316.281 lei), aceste cheltuieli fiind influențate de acordurile internaționale, de evoluția cursului DST și de traficul expedit, fiind influențate totodată și de restrângerea activității economice sub impactul crizei sanitare;
 - **cheltuieli cu alte impozite, taxe și vărsăminte asimilate = 45.161.229 lei** (+2.196.282 lei), cea mai mare parte din această creștere provenind de la contribuția pentru handicapați (+1.173.431 lei luând în considerare fluctuația numărului mediu de personal, precum și creșterea salariului minim pe economie de la 1 ianuarie 2020 de la 2.080 lei la 2.230 lei) și de la cheltuielile cu prorata TVA (+997.278 lei);
 - **cheltuieli din reevaluarea imobilizărilor = 0** (- 2.736.425 lei), având în vedere acțiunea de reevaluare a clădirilor și terenurilor realizată la 31 decembrie 2019);
 - **alte cheltuieli de exploatare = 110.120.554 lei** (+79.982.794 lei), din care:
 - ✓ *cheltuieli cu majorări și penalități* = +68.632.413 lei, având în vedere că în anul 2020 au fost înregistrate cheltuieli cu obligațiile principale și accesorii conform deciziilor ANA în sumă de 102.608.820 lei ca urmare a achitării integrale a datoriilor CN Poșta Română SA, în timp ce în anul 2019 au fost înregistrate cheltuieli aferente finalizării litigiului cu G4 Cash (30.946.360 lei),
 - *cheltuieli cu protecția civilă* = +4.689.207 lei, în această categorie sunt înregistrate materiale și servicii pentru asigurarea securității personalului și clienților CNPR, pentru limitarea răspândirii COVID - 19 (măști, mănuși, ochelari protecție, dezinfectant, s.a.), aferente perioadei stării de urgență;
- **Ajustările privind provizioanele** aferente anului 2020 sunt în sumă de -81.166.950 lei, spre deosebire de anul 2019, când nivelul acestora a fost în valoare de 58.964.784 lei, având următoarea structură:

	2019	2020	+/-	Influențe principale
Ajustări privind provizioanele (1-2)	58.964.784	-81.166.950	-140.131.734	
1. Cheltuieli privind provizioanele pentru riscuri și cheltuieli	90.421.597	9.199.726	-81.221.871	La 2019: * 87.810.000 lei - conform Deciziei obligatorii ANAF nr 6002/26247; * 1.646.369 lei - penalități G4 Secure La 2020: * 3.474.420 lei - provizion pentru concedii de odihnă neefectuate aferente reducerii de personal; * 1.034.499 lei - penalități G4 Secure;

				* 2.373.816 lei - provizion aferent veniturilor din închirierea imobilelor preluate de CNPR prin HG 451/1996; * 1.739.129 lei - provizioane pentru litigii
2. Venituri din provizioane pentru riscuri și cheltuieli	31.456.813	90.366.676	58.909.863	La 2019: * reluare provizion salarii compensatorii = 3.610.125 lei; * despăgubiri cheltuieli de judecată dobândă legală = 26.155.787 lei La 2020: * reluare provizion HP = 1.727.847 lei * reluare provizion Maillers = 754.566 lei; * reluare provizion Decizie obligatorie ANAF 6002/26247 = 87.810.000 lei

Cheltuielile financiare înregistrate în anul 2020 sunt în valoare de 19.742.571 lei, cu 4.508.226 lei mai mici decât cele înregistrate în anul precedent, cu următoarea structură:

- a. cheltuieli privind dobânzile = 1.848.330 lei (-3.430.902 lei), sub impactul scăderii cheltuielilor cu dobânzile aferente eşalonării ANAF
- b. alte cheltuieli financiare = 16.376.461 (+7.018.665 lei), creşterea provenind în principal de la cheltuielile cu diferenţe nefavorabile de curs valutar;
- c. cheltuieli privind dobânzile aferente contractelor de leasing (auto și chirii) = 1.517.780 lei (+920.463 lei).

3. ANALIZA ACTIVITĂȚII COMPANIEI

3.1. DOMENIUL STRATEGIE ȘI POLITICI DE DEZVOLTARE

Principalele activități desfășurate în anul 2020:

3.1.1. DOMENIUL COMERCIAL

Contractele comerciale aflate în derulare acoperă toate liniile de business dezvoltate de CNPR:

- servicii de poștă de scrisori;
- servicii de livrare a coletelor poștale;
- servicii de livrare specială;
- servicii express;
- servicii de marketing direct;
- servicii financiare;
- activitate de contractare și distribuire abonamente presă;
- vânzare mărfuri în consignație;
- altele: roviniete, vânzare bilete spectacole etc.

A. Produse și servicii

Servicii de poștă de scrisori

Distribuția de trimiteri din categoria poștei de scrisori reprezintă activitatea core-business a companiei care generează o parte importantă din veniturile operaționale. Din această categorie fac parte serviciile poștale incluse în sfera serviciului universal (corespondență internă și internațională, standard și recomandată, trimitere cu valoare declarată, imprimate etc.) și serviciile poștale neincluse în sfera serviciului universal (corespondență în număr mare, imprimate în număr mare, pachete mici în număr mare etc.).

Principalii clienți pentru trimiterile în număr mare sunt marii generatori de corespondență comercială (instituții de stat, furnizorii de utilități, bănci etc), precum și integratorii de trimiteri poștale.

Servicii de colete poștale

Prin acest tip de servicii se asigură distribuirea coletelor poștale din sfera serviciului universal și din afara sferei serviciului universal către destinatari de pe teritoriul României sau către destinații internaționale. Coletelor poștale le pot fi asociate servicii poștale, care facilitează expeditorilor primirea unor sume de bani reprezentând contravaloarea bunurilor transmise prin colete – colet poștal cu ramburs sau pot fi primite confirmări de primire ale coletelor de către destinatari.

Servicii de livrare speciala –POSTCOLLECT și POSTCOLLECT RETUR 30

Serviciul **POSTCOLLECT** este soluția click&collect a CN Poșta Română SA dedicată magazinelor online, oferind cumpărătorilor o soluție comodă de a intra în posesia comenzilor facute.

Serviciul **POSTCOLLECT RETUR 30**– serviciu de returnare a produselor comandate online.

Serviciul - Stai Acasa Plus – serviciu poștal dezvoltat în anul 2020 fiind destinat livrării comenzilor generate de e-commerce (rețele de hipermarketuri/supermarketuri, magazine de retail, instituții publice și agenți economici cu organizare la nivel de UAT) la domiciliile / sediile destinatarilor.

Serviciul „Factaj” – Dezvoltare prin *Proiectarea și implementarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării mecanizate a trimiterilor la sediul/domiciliul clienților la nivel național prin SAM-uri.*

Servicii express

Având în vedere tendința de creștere de pe piața E-commerce, CN Poșta Română SA a dezvoltat produse dedicate acestui segment, respectiv produsul „Prioripost cu colectare cont client” și scrisoarea de transport (AWB), ceea ce a condus la dezvoltarea parteneriatelor existente, dar și atragerea de noi clienți. Serviciile express interne și internaționale se livrează prin rețeaua de OPE-uri și SAM-uri în orice localitate din România.

Servicii de marketing direct – servicii drop mail și Postafis

Serviciile de drop mail pe care Poșta Română le pune la dispoziția clienților săi sunt:

Postmesager - serviciu constând în distribuirea pe teritoriul României de trimiteri interne, cu greutate maximă de 50 grame, constând 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 destinatarului.

Postmesager plus - serviciu constând în distribuirea pe teritoriul României de trimiteri interne, cu greutate maximă de 50 grame, constând 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.

Postmesager ghiseu - serviciu constând în expunerea și punerea la dispoziția clienților din cadrul subunităților poștale de materiale promoționale identice de tipul: foi volante, pliante, broșuri, ziare, cataloage sau alte materiale publicitare.

Postcatalog – serviciu constând în distribuirea pe teritoriul României de trimiteri neadresate sau trimiteri destinate anumitor segmente de clienți, trimiteri constând în materiale de reclamă, marketing sau publicitate și care conțin mesaje identice, cu excepția unor modificări care nu alterează natura mesajului, cu greutate cuprinsă între 50 – 500 grame.

Postafis – serviciu constând în expunere afișe publicitare în locațiile CN Poșta Română SA în rame tip.

Servicii financiare

În anul 2020, serviciile financiare oferite de către CN Poșta Română SA s-au desfășurat pe cele două mari paliere, respectiv transfer de bani și servicii de încasare numerar (facturi utilități, telefonie sau alte documente de plată, rate, impozite și taxe, amenzi, roviniete etc).

Activitate de contractare și distribuire abonamente presă

Activitatea de vânzare a presei prin abonamente s-a realizat în baza contractelor negociate și încheiate la nivel central și local cu editorii de presă și presupune contractarea de abonamente de la persoane fizice și juridice realizată prin toate subunitățile poștale și distribuirea acestora la domiciliul/sediul clienților prin factorii și agenții poștali. Portofoliul de publicații aflat în difuzarea CNPR conține atât publicații cu apariții cotidiene, cât și periodice cu apariții săptămânale, bilunare, lunare, bimestriale, trimestriale sau anuale.

Vânzare mărfuri în consignație

În anul 2020, CN Poșta Română SA a avut în derulare contracte de consignație, la nivel național și regional, prin care au fost puse la dispoziția clienților produse de interes general.

Portofoliul de contracte al CNPR este segmentat în funcție de categoriile de servicii oferite, precum și de veniturile generate.

Segmentul principal de clienți a fost reprezentat în anul 2020 de companii mari, de stat sau private, care achiziționează pachete de servicii echilibrate calitate/preț și care generează cele mai mari volume și venituri.

Parteneriatele CN Poșta Română SA au reprezentare în toate segmentele de piață, cu derulare la nivel național și local, respectiv sunt integratori de trimiteri poștale, instituții de stat, furnizori de utilități, administrații publice locale, societăți bancare și non-bancare, companii de telecomunicații, societăți de asigurare, societăți de leasing, societăți recuperare creanțe etc.

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

În domeniul comercial s-a urmărit menținerea unui echilibru în derularea relațiilor de afaceri, consolidarea și dezvoltarea portofoliului de clienți ai C.N. Poșta Română S.A. fiind printre principalele obiective comerciale ale companiei.

Contractarea serviciilor poștale ca urmare a participării la procedurile de achiziție publică

Activitatea de contractare a serviciilor poștale, ca urmare a procedurilor de achiziție publică, a constat în expunerea interesului Companiei de a:

- continua relațiile de afaceri deja existente;
- iniția relații contractuale cu organismele statului și cele din sistemul privat, participând în mod eficient la procedurile de achiziție publică de interes pentru aceasta și reprezentând în cadrul acestora, soluții de eficiență economică în limitele legii;
- gestiona în permanență Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP) pentru a răspunde prompt la cerințele clienților.

B. SERVICII POȘTALE

În domeniul serviciilor poștale s-au derulat în anul 2020 activitățile de monitorizare a principalilor clienți ai CNPR din punct de vedere al traficului de trimiteri poștale și cele de achitare a drepturilor de pensii, protecție și asistență socială.

➤ Monitorizare a principalilor clienți ai CNPR din punct de vedere al traficului de trimiteri poștale

În cursul anului 2020 au fost monitorizate la nivel central contracte naționale cu obiect de activitate reprezentat de serviciile poștale, în vederea centralizării traficului, stabilirii discountului aferent și centralizării veniturilor în vederea emiterii facturilor, precum și în vederea optimizării relațiilor contractuale. Între clienții monitorizați, un interes deosebit îl prezintă marii integratori de trimiteri de corespondență de pe piața de servicii de acest gen.

Totodată, a fost asigurată activitatea de monitorizare operațională a tuturor contractelor derulate în întreaga rețea poștală, având ca obiect servicii poștale.

➤ Activitatea de achitare a drepturilor de pensii, protecție și asistență socială

CN Poșta Română SA derulează atât activitatea de achitare a drepturilor de pensii, protecție și asistență socială la domiciliul beneficiarilor de drepturi, cât și distribuirea taloanelor de pensii pentru beneficiarii care au optat pentru plata în cont.

Această activitate deservește un număr aproximativ de 7,5 milioane de beneficiari de drepturi din mediul rural și urban. Deși numărul și valoarea mandatelor pensii sunt în scădere de la an la an, motivate de migrarea beneficiarilor de pensii către sistemul bancar, această activitate rămâne una deosebit de importantă pentru Poșta Română, fiind o importantă sursă de venit, în care este angrenat un procent ridicat de personal.

C. SERVICII FINANCIARE

În anul 2020, operațiunile financiar-poștale realizate de CN Poșta Română SA au fost structurate pe două mari tipuri de operațiuni, respectiv: operațiuni de transfer de bani intern și internațional, precum și operațiuni de încasare în numerar a sumelor aferente documentelor de plată realizate pe baza contractelor încheiate cu diverși parteneri, operațiuni aferente titlurilor de stat Tezaur emise de Ministerul Finanțelor Publice.

Transferuri interne de bani

Operațiunile de transfer intern de bani se realizează prin intermediul serviciului de mandat poștal, mandat electronic (e-Mandat) și mandat on-line. Totodată, CN Poșta Română SA realizează și operațiuni de transfer intern de valută prin intermediul serviciului MoneyPost.

De asemenea, pentru a veni în întâmplinarea cerințelor clienților săi, CN Poșta Română SA a particularizat oferta de servicii financiare, astfel:

- mandatul încasări facturi utilități
- e-mandat cu plata online
- serviciul ramburs prin mandat poștal sau colectare cont client.

Transferuri internaționale de bani

Operațiunile de transfer internațional de bani se realizează prin intermediul serviciilor de mandat poștal internațional, mandat poștal internațional ramburs, mandat Eurogiro și mandat Eurogiro Cash Internațional (ECI).

De asemenea, CN Poșta Română SA, prin subunitățile poștale realizează serviciile de transfer de bani internațional Western Union și RYA MONEY TRANSFER.

Totodată, CN Poșta Română SA efectuează schimbul de mandate poștale internaționale cu Poșta Moldovei prin mijloace electronice pe baza interconectării rețelei Eurogiro cu rețeaua International Financial Services (IFS) a Uniunii Poștale Universale (UPU).

Operațiuni de încasare sume aferente documentelor de plată

Subunitățile poștale realizează operațiuni de încasare în numerar a sumelor aferente documentelor de plată pe baza contractelor încheiate de CN Poșta Română cu diverși parteneri. Sumele încasate pot reprezenta contravaloarea facturilor de utilități (apă, gaze, electricitate), facturi de telecomunicații, impozite și taxe, amenzi, prime de asigurare, rate la împrumuturi, alimentare conturi bancare, etc.

Totodată, pe baza contractului încheiat între CNPR și CNAIR, subunitățile poștale încasează sumele aferente tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale (rovinieta) prin intermediul sistemului informatic al CNAIR.

În anul 2020, au fost înregistrate peste cinci sute mii de operațiuni de încasare reprezentând încasări de facturi de utilități (ap, gaze, electricitate), facturi de telecomunicații, prime de asigurare, rate la împrumuturi, alimentare conturi bancare etc.

Instrumente de datorie publică – Program Tezaur Ministerul Finanțelor Publice

Subunitățile poștale realizează operațiuni de încasare sume de la clienți, persoane fizice, aferente subscrierii pentru titluri de stat emisiunea Tezaur pe baza ordinului comun emis de Ministerul Finanțelor și Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale.

În anul 2020, CNPR a înregistrat suma de 423.135,52 lei reprezentând venituri din derularea Programului Tezaur (activitățile de subscriere a titlurilor de stat, de achitare a dobânzilor și a valorii nominale la scadență), cu 38% mai mult decât în anul precedent (288.527,73 lei).

Ca mențiune: în anul 2020, CNPR a înregistrat venituri din activitatea de subscriere din cele 14 emisiuni Program Tezaur în sumă de 199.729 lei, observându-se o scădere de 27% față de anul precedent, când MFP a lansat 36 emisiuni (274.861 lei).

Dinamica acestor încasări depinde atât de CNPR (măsuri de monitorizare, de reinstruire a salariaților, de promovare și de extindere a subunităților active prin care se derulează acest program), cât și de politica MFP (frecvența lunară a emisiunilor și valoarea dobânzilor).

An	Valoare titluri de stat subscrise	Venituri înregistrate- comision cuvenit CNPR
2020	199.729.467,00	199.729,47

An	Achitari valoare nominala titluri de stat scadente	Venituri înregistrate- comision cuvenit CNPR
2020	171.974.867,10	171.974,87

An	Achitari dobanda titluri de stat	Venituri înregistrate- comision cuvenit CNPR
2020	27.147.188,20	27.147,19

An		Tarife mandat Program Tezaur
2020		24.284,00

Total venituri realizate din titluri de stat	
2020	423.135,52

D. **Votul prin corespondență**

Implicarea CN Poșta Română SA în proiectul **Vot prin Corespondență** a asigurat transparența maximă a activităților derulate și a menținut o linie de comunicare permanentă cu toate autoritățile publice implicate (Autoritatea Electorală Permanentă, Ministerul Afacerilor Externe, Ministerul Afacerilor Interne, Biroul Electoral Central, Serviciul de Telecomunicații Speciale) precum și cu toți alegătorii cu domiciliul sau reședința în străinătate.

Compania Națională Poșta Română în calitate de furnizor național de servicii poștale a realizat un parteneriat cu A.E.P. pentru servicii de expediere a documentelor electorale către cetățenii români din diaspora care și-au exprimat intenția de a vota prin corespondență. De asemenea, Poșta Română în baza angajamentului asumat în parteneriatul cu AEP realizează și serviciul de predare a plicurilor, conținând buletinele de vot recepționate din străinătate. Aceste plicuri retur sunt transmise de către administrațiile poștale străine (în mod gratuit) sau de operatori privați de servicii poștale (contra cost), opțiunea privind returnarea plicurilor electorale către România aparținând exclusiv votanților.

Având în vedere contextul pandemic, Poșta Română, pentru turul de scrutin vizând alegerile parlamentare a venit în sprijinul votanților din diaspora și a pus la dispoziție atât pentru procesul de expediere cât și de recepționare a plicurilor electorale curse rutiere dedicate, preîntâmpinând în acest fel eventualele perturbări ale traficului aerian internațional.

Algoritmul de distribuire a plicurilor electorale a avut în vedere acoperirea cu prioritate a țărilor mai îndepărtate și unde expedierea s-a realizat pe cale aeriană, astfel încât cetățenii din aceste țări să aibă la dispoziție suficient timp pentru a-și exercita votul.

Poșta Română fiind parte din Uniunea Poștala Universală a menținut un dialog constant cu toate administrațiile poștale străine pentru a trata cu prioritate toate trimerile poștale electorale (atât în cadrul procesului de expediere, cât și de returnare), astfel încât procesul de prelucrare a trimerilor poștale să fie accelerat.

Pentru a elimina impredictibilitatea curselor aeriene, Poșta Română a utilizat cursele auto proprii pentru serviciul de returnare a plicurilor electorale din Marea Britanie, Germania, Italia, Moldova, Serbia, Bulgaria și Ungaria, din celelalte țări plicurile electorale fiind expediate direct de către autoritățile poștale străine.

Totodată, fiind în contact permanent atât cu administrațiile poștale străine, dar și cu cetățenii români din diaspora, Poșta Română a răspuns tuturor solicitărilor particulare primite din partea cetățenilor români care nu recepționaseră plicurile expediate de companie.

În baza prevederilor legale, Poșta Română a predat către AEP un număr total de 18.421 plicuri electorale.

Poșta Română susține întregul proces de votare și încurajează utilizarea acestei modalități de exercitare a drepturilor democratice fundamentale.

Un element de noutate l-a reprezentat pentru Poșta Română expedierea celor 158 de plicuri destinate militarilor români din Afganistan.

Expedierea celor **35.808** de pachete electorale s-a făcut prompt, cu respectarea intervalelor de timp prevăzute de lege.

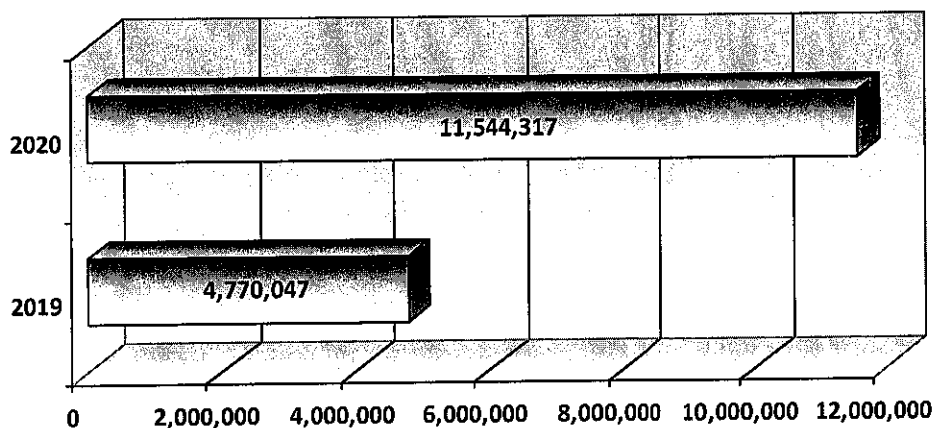
Pentru alegerile generale viitoare Poșta Română este pregătită să reia toate procesele de lucru deja implementate în anii 2019 și 2020 și să contribuie la eventuale modificări de natură tehnică menite să crească numărul alegătorilor care optează să voteze prin corespondență.

3.1.2 MARKETING

Strategia de marketing pentru anul 2020 a avut ca obiectiv general creșterea performanțelor comerciale ale CNPR.

Principalele acțiuni întreprinse și realizări obținute, în funcție de obiectivele specifice, au fost următoarele:

- **Diversificarea ofertei comerciale prin introducerea de servicii/produse noi și optimizarea serviciilor existente**
- ✓ Suport pentru dezvoltarea serviciului StaiAcasa Plus, desfășurarea programului TEZAUR și implementarea parteneriatului cu RIA Money Transfer;
- ✓ Suport în consultările tehnice pentru implementarea următoarelor proiecte: parteneriatul cu OLX și Proiectul-Incluziunea financiară a populației României și accesibilitate comunitară la servicii financiare prin dezvoltarea acestora conexe cu serviciile poștale (în colaborare cu Grupul Băncii Mondiale);
- ✓ Extinderea avizării prin SMS pentru toate trimiterile extracomunitare;
- ✓ Demararea proiectului privind realizarea de cutii branduite din carton, cu și fără serviciu preplătit;
- ✓ Realizarea aplicației de mobil Poșta Română ce conține serviciile online ale CNPR cu plată și fără plată (**servicii cu plata online:** E-mandat, MyPostalcard, MyMark, MyLetter, Abonamente Presă / **servicii online fără plată:** Track&Trace, Calculator tarife, Caută oficiu poștal, Caută cod poștal, Formulare online). Serviciile oferite prin intermediul aplicației de mobil și website-ului www.posta-romana.ro au înregistrat o creștere semnificativă la nivelul **anului 2020**, fiind tranzacționați **11.544.317 RON** față de **4.770.047 RON** în anul 2019.



- **Standardizarea signalisticii și brandingului în oficiile poștale**
- ✓ Finalizarea proiectului de standardizare a afișajului din oficiile poștale (afișe obligatorii), reducându-se astfel numărul de afișe obligatorii de la 22 afișe de diferite dimensiuni la 7 afișe 50x70 cm. Noul standard va fi aplicat în toate subunitățile poștale până la finalul semestrului I – 2021;
- ✓ Asigurarea afișajului pentru locațiile noi deschise conform standardului: rame click, afișe, firme luminoase, caiet mecanic, produse personalizate CNPR;
- ✓ Standardizarea afișajului prin asigurarea de rame click pentru toate oficiile și ghișeele poștale contribuind astfel și la securizarea contractelor de Postafiș.
- **Monitorizarea satisfacției utilizatorilor site-ului www.posta-romana.ro**
- ✓ Analiza feedback-urilor primite prin intermediul call center-ului companiei;
- ✓ Realizarea unui studiu de piață pentru evaluarea imaginii companiei și a gradului de utilizare al serviciilor CNPR (studiu necesar și pentru realizarea cererii de compensare a costului net pentru anul 2019).

- **Promovarea serviciilor poștale din sfera serviciului universal și non-universal, prin promoții și campanii specifice, atât în mediul online cât și în cel offline**
 - Promovare offline
- ✓ Realizarea grafică, machetarea și producția tuturor materialelor necesare pentru buna reprezentare a companiei în relația cu clienții și partenerii de business, în cadrul evenimentelor și pentru promovarea serviciilor: afișe de informare, afișe și materiale de promovare, broșuri, flyere, logo-uri, vizualuri grafice, produse personalizate și materiale de prezentare.
 - Promovare online – Digital Marketing (social media, e-mail marketing și on-site advertising)
- ✓ Campanii de promovare și informare pe website-ul CNPR (bannere online);
- ✓ Campanii de promovare și informare pe Facebook;
- ✓ Campanii de promovare și informare prin e-mail marketing (newsletter).
 - Optimizare și administrare website www.posta-romana.ro
 - Optimizare și administrare aplicație mobil Poșta Română

3.1.3. DOMENIUL STRATEGII ȘI POLITICI DE DEZVOLTARE

Principalele activități desfășurate în anul 2020:

1. Diversificarea portofoliului de servicii prin lansare servicii și produse noi

- ✓ Serviciul „Stai Acasa Plus” - serviciu poștal destinat livrării comenzilor generate de e-commerce (rețele de hipermarketuri/supermarketuri, magazine de retail, instituții publice și agenți economici cu organizare la nivel de UAT) la domiciliile / sediile destinatarilor.
- ✓ Serviciul „Factaj” - Dezvoltare prin *Proiectarea și implementarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării mecanizate a trimiterilor la sediul/domiciliul clienților la nivel național prin SAM-uri, respectiv asigurarea livrării trimiterilor în orice localitate din Romania.*

2. Dialog ANCOM

Depunere la ANCOM a:

- ✓ Adresei conținând propuneri la Proiectul Deciziei președintelui ANCOM privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale (Decizia nr. 388/2020) și participarea la Consiliul Consultativ din data de 3 martie 2020;
- ✓ Regulilor aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal, conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea Companiei Naționale „Poșta Română” S.A ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în data de 28 februarie 2020; Reanalizarea documentului conform solicitării ANCOM și depunerea din nou în data de 15 iunie 2020; Retransmiterea documentului actualizat urmare analizei observațiilor și comentariilor ANCOM în data de 11.12.2020;
- ✓ Contractului-cadru de furnizare a serviciilor poștale din sfera serviciului universal, conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea Companiei Naționale „Poșta Română” S.A ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în data de 28 februarie 2020; Reanalizarea documentului conform solicitării ANCOM și depunerea din nou în data de 15 iunie 2020; Retransmiterea documentului actualizat urmare analizei observațiilor și comentariilor ANCOM în data de 11.12.2020;
- ✓ Listei localităților considerate ca aflate în cazuri excepționale, conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea Companiei Naționale „Poșta Română” S.A ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale și a monitorizării periodice a volumului de trimiteri (6 luni);
- ✓ Punctului de vedere la Proiectul de Decizie a președintelui ANCOM privind Cererea de compensare a costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2017;

- ✓ Raportului de calitate (Evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate; auditarea măsurătorilor necesare evaluării respectării cerințelor minime de calitate, statistica reclamațiilor);
- ✓ Cost net 2016: analiza Raportului de Expertiză Contabilă Judiciară în dosarul nr. 5082/2/2018 pe rolul Curții de Apel București, având ca obiect anularea Deciziei ANCOM nr. 438/21.05.2018 în prezența Expertului desemnat de CNPR.
- ✓ Cost net 2017: analiza date transmise de ANCOM, în baza documentului Expunere de motive la Proiectul Deciziei președintelui ANCOM privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2017;
- ✓ A fost adoptată Decizia președintelui ANCOM nr. 808/4 august 2020 privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2017 (anexată), prin care au fost stabilite:
 - a) cuantumul costului net aferent furnizării de către CNPR a serviciilor din sfera serviciului universal – **12.473.069** lei
 - b) suma maximă ce poate fi compensată – **4.252.328** lei.
- ✓ Cost net 2019: analiza datelor, solicitări de refacere și retransmitere și prelucrarea acestora; transmiterea la auditor a analizelor privind impactul financiar aferent rețelei poștale, itinerariilor CPA și trimiterilor de presă, supunerea aprobării conducerii CNPR a răspunsului către ANCOM urmare solicitării scrise de transmitere a informațiilor și diverse răspunsuri/informații pe această temă transmise Directorului Economic.

3. Politica tarifară

➤ Modificări tarifare aferente serviciului universal

- ✓ corespondența internațională prioritară /neprioritară serviciul standard;
- ✓ imprimare internaționale prioritare /neprioritare serviciul standard
- ✓ corespondență răspuns internațională prioritară "CCRI";
- ✓ colete interne din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- ✓ serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- ✓ serviciul de trimitere recomandat având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- ✓ corespondența internă prioritară/neprioritară din serviciul standard;
- ✓ imprimare interne neprioritare din serviciul standard;
- ✓ serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne de corespondență prioritară/neprioritară din serviciul standard și imprimare neprioritare din serviciul standard;
- ✓ serviciul de corespondență răspuns „CR” neprioritar;
- ✓ servicii având ca obiect trimiteri poștale interne de colete poștale din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- ✓ servicii având ca obiect trimiteri poștale interne de colete poștale retur din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- ✓ colete poștale internaționale cu greutate până la 10 kg (inclusiv) din sfera serviciului universal.

➤ Modificări tarifare aferente serviciilor din afara serviciului universal

- ✓ Corespondență neprioritară/prioritară internațională din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimiterilor de corespondență în număr mare;
- ✓ Imprimare neprioritare/prioritare internaționale din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimiterilor de imprimare în număr mare;
- ✓ Corespondență răspuns internațională prioritară "CCRI/IBRS" din categoria trimiterilor de corespondență în număr mare;
- ✓ COLETE EXTERNE cu greutate ≤ 10 kg (inclusiv) din categoria Colete expediate "în număr mare" și pentru colete externe peste 10 kg;
- ✓ Serviciului express internațional – EMS;

- ✓ Corespondență internațională recomandată din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ Imprimare internaționale recomandate din categoria imprimare în număr mare;
- ✓ Corespondență internă cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ Imprimare interne cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- ✓ Corespondență internațională cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ Imprimare internaționale cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- ✓ corespondență neprioritară/prioritară internă din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ imprimare neprioritare interne din categoria imprimare în număr mare;
- ✓ corespondență internă neprioritară/prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ imprimare interne neprioritare cu valoare asigurată din categoria Imprimare în număr mare;
- ✓ corespondență răspuns "CR" neprioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- ✓ corespondență neprioritară/prioritară internațională din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ imprimare neprioritare internaționale din categoria imprimare în număr mare;
- ✓ corespondență internațională prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- ✓ imprimare internaționale prioritare cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- ✓ corespondență răspuns internațională "CCRI" prioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- ✓ colete poștale interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- ✓ colete poștale RETUR interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- ✓ colete poștale internaționale cu greutate ≤ 10 kg (inclusiv) din categoria Colete expediate "în număr mare" și pentru colete externe peste 10 kg;
- ✓ colete poștale interne cu greutate peste 10 kg (inclusiv TVA);
- ✓ colete poștale interne cu Ramburs indiferent de greutate;
- ✓ colete poștale interne cu Confirmare de Primire (AR) indiferent de greutate;
- ✓ colete poștale Retur Interne Neuniversale (colete interne cu greutate peste 10 kg, colete interne cu AR indiferent de greutate, colete interne cu ramburs indiferent de greutate);
- ✓ serviciul Post restant;
- ✓ serviciul Preluare și/sau livrare (de) la domiciliu/sediu (Factaj);
- ✓ serviciul Predare în mână proprie;
- ✓ serviciul Retragerea, modificarea sau corectarea adresei;
- ✓ serviciul Colectare 24/24-tarif special de noapte prezentare trimiteri în Oficii Poștale Express;
- ✓ trimiterile înregistrate prezentate sâmbătă și în sărbătorile legale, pentru fiecare trimitere, peste tariful de înregistrare.

4. Calitatea serviciilor

- Actualizarea instrucțiunilor de lucru aferente serviciilor poștale Poșta de scrisori și Mesagerie și tratarea reclamațiilor;
- Proiectarea și implementarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării mecanizate a trimiterilor la sediul/domiciliul clienților în orice localitate din România prin subunitățile cu activitate mecanizată (SAM-uri);
- Implementarea prevederilor Instrucțiunii privind utilizarea sistemului de francare "TP";
- Actualizarea procesului tehnologic privind utilizarea sistemului de francat „TP” în cazul trimiterilor de corespondență din serviciul standard pentru care se acordă reduceri tarifare;

- Elaborarea normelor de lucru aferente contractelor de prestări servicii poștale și non poștale cu derulare la nivel național / teritorial (două sau mai multe județe) și ale căror clauze contractuale sunt diferite de reglementările instrucțiunilor de lucru aferente serviciilor poștale și reinstruiri la normele de lucru;
- Reanalizarea reglementărilor și procedurilor pe fluxul de acceptare și prelucrare a trimiterilor prezentate de către integratori la oficiile poștale și actualizarea aplicațiilor informatice în acest sens;
- Elaborarea Procedurii de Lucru – verificare numerar primit de la clienți;
- Elaborarea fluxului operațional aferent serviciilor POST COLLECT și PRIORIPOST, prestate în baza parteneriatului cu firma care administrează platforma on-line oix.ro;
- Elaborarea fluxului operațional pentru serviciul poștal INTER POINT, din clasa de servicii Livrare specială, prestat în parteneriat cu platforma de anunțuri on-line OLX, pentru clienții acesteia;
- Elaborarea fluxului operațional aferent trimiterilor de pachete mici interne și internaționale din serviciul standard, incluse în sfera serviciului universal conform Proiectului Instrucțiuni pentru executarea serviciilor Poștei de scrisori;
- Elaborarea fluxului operațional pentru serviciul de mandat poștal încasari facturi utilități și transmiterea către SPL Termoficare Brasov în vederea pregătirii elaborării normelor de lucru distincte pentru acest furnizor;
- Elaborarea Procedurii privind livrarea trimiterilor poștale de către Compania Națională „Poșta Română” S.A în perioada stării de urgență, instaurată conform Decretului Președintelui României nr. 195 din 16 martie 2020, privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României și înaintată la MTIC, ANCOM, Ministerul de Interne, Ministerul de Justiție;
- Elaborarea procedurii privind instaurarea stării de alertă la nivel național conform Hotărârii Comitetului Național pentru Situații de Urgență nr. 24 din 14.05.2020 privind aprobarea instituirii stării de alertă la nivel național și a măsurilor de prevenire și control a infecțiilor, în contextul situației epidemiologice generate de virusul SARSCoV-2 și comunicarea în rețeaua poștală;
- Optimizare fluxuri interne
 - Proiectarea fluxului operațional pentru activitatea de avizare prin SMS a pachetelor mici extracomunitare și intracomunitare cu conținut bunuri sau mărfuri neunionale (marcate cu eticheta galbenă), din serviciul standard, sosite din import;
 - Proiectarea și implementarea fluxului de prelucrare la expediere aferent trimiterilor poștei de scrisori în rețeaua poștală internă;
 - Proiectarea și implementarea fluxului de prelucrare la expediere aferent trimiterilor de mesagerie în rețeaua poștală internă;
- Reglementarea privind modalitatea de achitare a rambursului;
- Reglementarea privind încasarea tarifului de magazinaj pentru trimiterile poștale avizate și păstrate la dispoziția destinatarilor sau expeditorilor la sediile subunităților poștale;
- Reglementarea privind încasarea taxelor prin serviciul de mandat poștal;
- Modificarea facturilor MAN, DIV și COM precum și precizări cu privire la prezentarea mandatelor poștale/e-mandatelor (în cazul în care sunt instituții care solicită obligatoriu CNP-ul expeditorului și explicațiile detaliate de plată);
- Actualizarea Nomenclatorului Unic de Prestații – CNPR.

5. Monitorizarea Calității

- ✓ Întocmire documentație (referat de necesitate, caiet de sarcini, contract) achiziție servicii de auditare a studiului Monitorizarea timpilor de circulație aferenți traficului prioritar de corespondență internă prioritară implementat în anul 2019;
- ✓ Întocmire documentație (referat de necesitate, caiet de sarcini, contract) achiziție servicii de Monitorizare a timpilor de circulație aferenți traficului prioritar de corespondență internă prioritară în anul 2020, în vederea evaluării respectării cerințelor minime de calitate impuse de ANCOM și **monitorizarea timpilor de circulație**;

- ✓ Întocmire analize privind procesele verbale de contravenție încheiate de persoanele cu atribuții de control din cadrul ANPC/ANCOM;
- ✓ Întocmire analize privind reclamațiile și petițiile înregistrate și soluționate la nivel național precum și analize a rapoartelor de neconformitate întocmite la nivelul subunităților poștale;
- ✓ Întocmire situația trimiterilor ANAF retur și situația trimiterilor poștale înregistrate distribuite prin factorii poștali.

6. Instrumente de datorie publică – Program Tezaur MFP

- ✓ Elaborarea normelor de lucru privind plata valorii nominale pentru răscumpărarea anticipată a titlurilor de stat, comunicarea acestora în rețeaua poștală și transmiterea la MFP a informațiilor necesare la datele stabilite prin documentul menționat;
- ✓ Elaborarea procedurii de rambursare a valorii nominale, inclusiv în cazul rambursării anticipate și de plată a dobânzilor aferente titlurilor de stat destinate investitorilor decedați către moștenitori și comunicarea acestora la MFP;
- ✓ Actualizarea normelor de lucru privind intermedierea vânzării, colectării subscrierilor și efectuării plăților aferente titlurilor de stat destinate populației prin subunitățile poștale, în cadrul Programului Tezaur, în baza aprobării ordinului comun al ministrului finanțelor publice și al ministrului transporturilor, infrastructurii și comunicațiilor înregistrat la MFP cu nr. 50/10.01.2020 și la MTIC cu nr. 462/23.01.2020.
- ✓ Întocmirea lunară a registrului investitorilor care și-au răscumpărat anticipat titlurile de stat conform cererilor de răscumpărare înregistrate de subunitățile poștale, în cadrul Programului Tezaur.
- ✓ Întocmirea situației privind sumele reprezentând dobânzi care au fost plătite investitorilor până la momentul răscumpărării anticipate la nivelul subunităților poștale, în cadrul Programului Tezaur - cereri de răscumpărare depuse de client.
- ✓ Lansare noi emisiuni în cadrul Programului Tezaur.
- ✓ Închiderea gestiunii de emisiuni lansate.
- ✓ Programarea necesarului de numerar pentru achitarea sumelor convenite investitorilor în cadrul Programului Tezaur.

7. Indicatori de Performanță – KPI

Indicatori de Performanță – KPI - sistem de măsurare, analiză și corecție pe bază de indicatori de performanță a eficienței actului managerial, implementat în cadrul CNPR, începând cu anul 2016:

- sistemul a funcționat, începând cu anul 2016, la nivelul OPMB și al fiecărui OJP, iar în conformitate cu orientarea strategică a CNPR, începând din semestrul II 2019, a fost implementată extinderea la nivel regional a sistemului – Sucursale Regionale;
- în baza sistemului KPI, performanța managerială la nivelul fiecărui OJP, respectiv Sucursala Regională este monitorizată în mod detaliat la nivel de venituri, cheltuieli și aspecte de ordin calitativ;
- lunar, pentru fiecare OJP, respectiv Sucursală Regională se întocmește fișa KPI care concentrează rezultatele și punctajele aferente obținute.

Acțiuni:

- Dezvoltarea sistemului KPI prin introducerea de module de monitorizare specială la nivel de produs - monitorizare "Mandate încasări facturi utilități" - decadal începând cu luna martie 2020, stabilirea unui target lunar și analiza gradului de realizare a targetului, analiza comparativă cu lunile anterioare, realizare clasamente, analiza distribuției pe furnizori;
- Elaborare fișe monitorizare vânzări - mandate facturi la nivel de OJP și la nivel de regiune;
- Elaborare variante pentru adoptarea unui nou sistem de cointeresare a salariaților, în vederea stimulării vânzărilor pentru produsul "Mandate încasări facturi utilități";
- Analiza privind dezvoltarea unui sistem integrat de monitorizare a clienților parteneri de contracte cu CNPR, actualizare date clienți CNPR; corelare pe bază de CIF;
- Prelucrarea lunară a datelor privind veniturile și cheltuielile, privind structura

personalului și a numărului mediu de salariați, gradul de distribuire al trimiterilor prin factorii poștali, numărul de erori în cazul trimiterilor EPG, gradul de trimiteri retur ANAF (stabilirea ratei lunare de succes), cheltuielile privind transportul (combustibil consumat, cheltuieli întreținere și reparații mijloace transport și cheltuieli anvelope), pentru fiecare OJP, date necesare în calculul punctajului KPI, atât la nivelul OJP-urilor cât și la nivelul sucursalelor regionale;

- Monitorizarea lunară a gradului de distribuire cu succes a taloanelor mov;
- Analiza eficienței managementului orelor suplimentare;
- Elaborare fișe KPI la nivel de OJP/OPMB (42 fișe) și la nivel de sucursale;
- Realizarea analizei privind evoluția celor 8 sucursale regionale ale CNPR, în baza indicatorilor de performanță care funcționează în cadrul CNPR;
- Elaborare și modificare procedura operațională pentru sistemul KPI;
- Centralizarea datelor privind raportarea lunară a informațiilor de trafic, discount și venit înregistrate la nivelul clienților ce accesează tarife speciale aferente serviciilor având ca obiect trimiteri de colete poștale interne cu greutate până la 10 kg "în număr mare";
- Centralizarea datelor de trafic, discount și venit înregistrat (detalii pe subunități poștale de prezentare), pentru contractele comerciale naționale cu facturare la nivel de CNPR;
- Analiza detaliată a contractelor cu principalii integratori (Inform Lykos și Zipper) și analiza profitabilității contractelor cu Avon și E-mag;
- Analiza evoluției traficului integratorilor de volume și propunerea unui set de măsuri în vederea menținerii traficului aferent trimiterilor de corespondență neprioritară în număr mare prezentate de către cei mai importanți clienți ai CNPR;
- Elaborarea și actualizarea Nomenclatorului unic de prestații - CNPR, reprezentând catalogul tuturor prestațiilor și produselor care alcătuiesc oferta comercială a CNPR;
- Analiza derulării contractului de citire contoare 2019 - 2020.

3.2. POȘTA INTERNAȚIONALĂ

În anul 2020 au fost întreprinse o serie de activități, conform obligațiilor și competențelor specifice, astfel:

- Deschiderea unor rute poștale terestre și maritime;
- Deschiderea unui nou Birou de Schimb Internațional la Constanța;
- Poșta Română a devenit operator economic autorizat pentru simplificări vamale;
- Modificări legislative;
- Noi contracte și parteneriate;
- Atragerea de fonduri nerambursabile;
- Demararea acțiunilor de pregătire la nivel operațional și IT în vederea modificărilor referitoare la comerțul electronic în Uniunea Europeană, în speță noile reguli privind TVA și vamă cu implicații asupra mediului poștal.
- **Rute poștale terestre**

Transportul și livrarea trimiterilor poștale internaționale au fost și continuă să fie serios perturbate de anulări și reducere a frecvenței zborurilor internaționale, precum și de restricțiile internaționale impuse de operatorii poștali sau companiile aeriene ca urmare a pandemiei Covid-19; Poșta Română a reușit să transforme provocările din această perioadă într-o oportunitate, continuând să fie transportate trimiterile poștale, în ciuda situației total neobișnuite și neașteptate căreia trebuie să i se facă față.

CN Poșta Română SA a deschis până în prezent 8 curse poștale proprii (Bulgaria, Moldova, Ungaria, Serbia, Germania, Italia, Franța, Marea Britanie) efectuate cu mașinile și șoferii Poștei Române, curse poștale prin care asigurăm transportul atât al trimiterilor poștale ale clienților noștri din România, dar și transportul în tranzit, către și de la partenerii noștri, operatori poștali din alte țări.

Folosind aceste curse poștale proprii, Poșta Română a asigurat transportul documentelor electorale pentru alegerile parlamentare din luna decembrie a acestui an, pentru țările menționate.

CN Poșta Română SA a deschis și ruta maritimă către China și Australia, deschizând totodată un nou Birou de Schimb Internațional la Constanța. Acesta va executa toate operațiunile specifice Biroului de Schimb Internațional, respectiv primire/ predare a sacilor/trimiterilor, prelucrare a trimiterilor poștale, inclusiv în aplicațiile informatice (IPS, Track&Trace). În plus, în vederea asigurării unei soluții integrate la nivelul BSI Constanța, au fost demarate procedurile de autorizare ca și comisionar în vamă pe lângă Regionala Vamală Galați, coordonator al zonei libere Constanța-Sud.

- **CN Poșta Română SA a devenit operator economic autorizat pentru simplificări vamale**

În luna iulie 2020, Compania Națională Poșta Română a obținut, din partea Direcției Generale a Vămirilor, statutul de Operator Economic Autorizat (AEO). Această certificare vamală a fost dobândită, până în prezent, doar de 5 operatori poștali europeni: Ungaria, Olanda, Cehia, Germania și Slovenia.

Prin obținerea statutului AEO, Poșta Română devine „partener de încredere” al autorității vamale. Un operator economic autorizat AEO este recunoscut ca partener fiabil, îndreptățit să beneficieze de anumite avantaje și facilități vamale, cu scopul eficientizării și optimizării proceselor operaționale și logistice, dar și a reducerii cheltuielilor.

- **Modificări legislative**

Tot în 2020 a fost elaborat și publicat în Monitorul Oficial Ordinul de Ministru privind desemnarea Companiei Naționale "Poșta Română" - S.A. și a S.C. ROMFILATELIA S.A. ca persoane juridice de drept privat responsabile cu îndeplinirea obligațiilor care decurg din aderarea de către România la Convenția Uniunii Poștale Universale, a Acordului serviciilor poștale de plată și a regulamentelor lor de aplicare; a fost astfel actualizat Ordinul de Ministru emis în anul 2004, aceasta fiind ultima modificare până în prezent.

Traducerile legalizate după Actele Uniunii Poștale Universale semnate la Congresele Uniunii de la Istanbul și Addis Abeba au fost înaintate către MCSI; procesul de ratificare este în curs, în funcție de calendarul legislativ.

- **Noi contracte și parteneriate**

Ca o recunoaștere a progreselor reale făcute atât în domeniul informatizării, dar și al creșterii calității serviciilor, Poșta Română a reușit în 2020, în urma negocierilor cu partenerii săi, recâștigarea unor trafice care anterior erau distribuite în România de operatori privați, exemple concludente în acest sens fiind traficul de trimiteri recomandate import, Marea Britanie sau contractele noi cu parteneri din China.

- **Atragerea de fonduri nerambursabile**

Au fost elaborate două proiecte în valoare de peste 260.000 de dolari, pentru îmbunătățirea calității serviciilor, proiecte ce au fost aprobate și urmează a fi finanțate de Uniunea Poștală Universală (UPU).

Banii vor fi utilizați pentru achiziționarea de scanere mobile ergonomice care vor oferi posibilitatea operatorilor să aibă mâinile libere în timpul manipulării trimiterilor poștale și să reducă, astfel, timpul petrecut cu folosirea unui scanner obișnuit. Dispozitivele vor fi instalate pe o mânășă cu buton de acționare. Totodată, vor fi achiziționate câte un echipament cu raze X și un echipament de detecție substanțe explozive, necesare pentru dotarea Biroului de Schimb Internațional (BSI) Otopeni – Unitatea Aeropoștală.

Cele două proiecte ce urmează a fi implementate de Poșta Română vor contribui la îmbunătățirea calității serviciilor pe lanțul logistic poștal, dar și a procedurilor de securitate. Au fost rambursate toate sumele angajate pentru proiectul QSFROM 1211- „Optimizarea proceselor de prelucrare a trimiterilor poștale în CRT-uri și Punctele de tranzit ale OPRM-urilor prin achiziția de utilaje noi”.

- **Demararea acțiunilor de pregătire la nivel operațional și IT în vederea modificărilor referitoare la comerțul electronic în Uniunea Europeană, în speță noile reguli privind TVA și vamă cu implicații asupra mediului poștal.**

Ca urmare a modificărilor legislative la nivel european, începând cu 1 iulie 2021, statele membre UE vor aplica noi reguli de TVA în ceea ce privește distribuția trimiterilor provenite din comerțul electronic. Mai concret, începând cu această dată, toate importurile de bunuri cu valoare redusă la nivelul UE se vor supune regimului TVA indiferent de valoarea acestora; va dispărea prin urmare pragul de 10 Euro (bunurile având valoarea de până la 10 euro nefiind în prezent supuse taxării de TVA).

Având în vedere obligația de a asigura continuitatea serviciului poștal universal, în conformitate cu prevederile Convenției Uniunii Poștale Universale adoptate la Congresul de la Geneva și ratificată prin Lege de Guvernul României, Poșta Română a demarat o serie de măsuri în vederea fluidizării traficului poștal internațional și evitării blocajelor la nivelul rețelei poștale, astfel încât pentru toate trimiterile poștale extra-comunitare provenind din comerțul on-line să poată fi calculat și colectat TVA-ul.

3.3. MANAGEMENT REȚEA

3.3.1. ADMINISTRARE REȚEA POȘTALĂ

Obiectiv general: Optimizarea permanentă a rețelei de retail

- Optimizarea rețelei de subunități poștale operative, în mediul urban și rural, pe criterii de eficiență și competitivitate pe piața serviciilor poștale;
- Asigurarea accesului la serviciile poștale incluse în sfera serviciului universal;
- Realizarea standardelor de calitate asumate.

Rezultate previzionate:

- Diminuarea costurilor la nivel de maximă eficiență cu respectarea cadrului de reglementare a serviciilor incluse în sfera serviciului poștal universal;

A) Optimizarea continuă a structurii rețelei poștale

Obiective urmărite:

- Diminuarea maximă a costurilor și implicit creșterea eficienței economice/profitabilității subunităților poștale;
- Identificarea și aplicarea unor soluții viabile, de reorganizare a subunităților poștale în funcție de dinamica elementelor de influență (gama serviciilor oferite, volum de activitate, personal, s.a.);
- Utilizarea rațională și eficientă a resursei umane;
- Asigurarea accesului la serviciile poștale incluse în sfera serviciului universal;
- Realizarea standardelor de calitate asumate.

Rezultate previzionate:

- Optimizarea cheltuielilor prin menținerea unui echilibru între volumul de prestații poștale și numărul de salariați;
- Asigurarea funcționalității optime a rețelei poștale la nivel național;
- Creșterea profitabilității operaționale;
- Diminuarea costurilor la nivel de maximă eficiență cu respectarea cadrului de reglementare a serviciilor poștale universale.

Prezentare evoluție rețea subunități postale operative (funcționale) în perioada ianuarie-decembrie 2020

În perioada ianuarie 2020 - decembrie 2020 s-au înregistrat următoarele date de evoluție a rețelei de subunități postale funcționale (precizăm că nu au fost menționate subunitățile menținute în structură ca fiind fără activitate și pentru care au fost făcute demersuri în vederea desființării):

Luna	URBAN				RURAL						Total Rețea Postală
	O.P.	O.P.D	G.E.U	Total urban	O.P.	O.Z.P	G.E.R.	Agenții	CPR	Total rural	
Ian. 2020	448	39	224	711	361	76	904	3384	145	4870	5581
Feb. 2020	448	39	224	711	361	76	904	3384	145	4870	5581
Mar. 2020	448	39	224	711	361	76	909	3380	145	4872	5583
Apr. 2020	448	39	225	712	361	76	909	3380	146	4872	5584
Mai. 2020	448	39	225	712	361	76	909	3380	146	4872	5584
Iun. 2020	448	39	225	712	361	76	909	3380	146	4872	5584
Iul. 2020	448	39	222	709	361	76	909	3381	146	4873	5582
Aug. 2020	448	39	223	710	361	76	908	3384	146	4875	5585
Sept. 2020	448	39	224	711	361	76	909	3382	146	4874	5585
Oct. 2020	448	39	225	712	360	76	909	3383	146	4874	5586
Nov. 2020	448	39	221	708	360	77	909	3383	146	4875	5583
Dec. 2020	448	39	223	710	359	77	909	3385	146	4876	5586

Abrevieri/prescurtări:

OP=oficii postale
 OPD=oficii postale de distribuire
 GEU=ghisee postale exterioare urbane
 OZP=oficii zonale postale
 GER=ghisee postale exterioare rurale
 CPR=circumscripții postale rurale

Totodată în structura rețelei postale mai funcționează următoarele entități informatizate în sistem VPN:

- 7 CRT-uri (Centre Regionale de Transit);
- 41 OPE (oficii postale express din cadrul Sucursalei Servicii Express);
- 2 BSI-uri (Birou de Schimb Internațional).

Modificările operate asupra rețelei de subunități postale relevă o cunoaștere adecvată a elementelor definitorii ale rețelei, de eficiență economică și de potențial social și comercial. Consecință a acestui fapt, în condițiile unui cadru de reglementare restrictiv ce rezidă din desemnarea CNPR ca furnizor desemnat de serviciu universal în domeniul serviciilor postale,

pentru atingerea obiectivelor asumate sunt operate în permanență corecții structurale atunci când condițiile specifice o permit.

Rezultate obtinute:

- Au fost efectuate analize pe bazele de date existente și actualizate în funcție de traficul de trimiteri pe cel puțin 3 luni pentru subunitățile intrate în analiză pentru care s-a dorit schimbarea formei de organizare, în ceea ce privește activitatea/fond de timp lunar pentru activitatea de prezentare și activitatea de distribuire.
- Au fost identificate cele mai bune metode de reconsiderare a organizării subunităților prin transformarea dintr-o formă de organizare în alta (ex: din agenție poștală în ghișeu poștal exterior rural, sau din ghișeu poștal în agenție poștală, sau din oficiu poștal în ghișeu poștal) în funcție de volumul de activitate prestat în cadrul subunității poștale supuse analizei, astfel:

Pe parcursul anului 2020 au fost transformate:

- 2 oficii poștale rurale în ghișee poștale;
 - 7 agenții poștale în ghișee poștale exterioare rurale;
 - 4 ghișee poștale exterioare rurale în agenții poștale;
 - 1 ghișeu poștal exterior rural în 2 agenții poștale;
 - 1 agenție poștală în circumscripție poștală rurală.
- Au fost create totodată premisele pentru modificarea încadrării unor salariați dintr-o funcție în alta (ex: din factor poștal distribuitor rural în funcția de agent poștal).
 - Au fost analizate zonele cu potențial de creștere a traficului de trimiteri poștale și implicat a veniturilor și s-a luat decizia **înființării unor noi subunități poștale**, astfel:
 - 9 ghișee poștale exterioare urbane;
 - 1 ghișeu poștal exterior rural;
 - 5 agenții poștale.
 - Acolo unde volumul de activitate nu a justificat menținerea unei subunități poștale, s-a luat decizia desființării acesteia cu preluarea sectorului de activitate de către o altă subunitate din proximitate, activitatea poștală pentru locuitorii din zonele respective fiind asigurată în continuare fără a fi afectată, astfel au fost desființate:
 - 2 agenții poștale;
 - 1 ghișeu poștal.

De asemenea, pentru subunitățile poștale menținute în structura rețelei poștale ca fiind «fără activitate», au fost întreprinse demersuri pentru aprobarea desființării de către Adunarea Generală a Acționarilor. Astfel au fost desființate:

- 70 agenții poștale;
- 6 ghișee poștale;
- 1 oficiu poștal.

B) Activitatea de gradare și regradare a subunităților poștale de tip agenție poștală, se realizează conform Metodologiei de gradare a acestui tip de subunitate poștală, și care în decursul anului 2020 - așa cum este stipulat și în Procedura Operațională 96 - s-a realizat urmare modificărilor operate în structura rețelei poștale la solicitarea Sucursalelor Regionale, astfel:

În conformitate cu prevederile Contractului Colectiv de Muncă aplicabil la nivelul C.N. Poșta Română S.A., salarizarea agenților poștali presupune o parte fixă conform Anexei nr. 7 - Secțiunea 1A - personal operativ exploatare poștală din C.C.M., respectiv clasa de salarizare în funcție de gradul agenției poștale și normă de încadrare aferentă gradului de încărcare.

1. La înființarea unei noi agenții poștale, ca urmare a modificărilor operate în rețeaua de subunități poștale;

2. La modificarea zonei de deservire a unei agenții, prin rearondarea de localități din deservirea altei subunități (preluarea/ predarea de localități din sectorului de distribuire aferent altei subunități poștale);
3. La comasarea a două sau mai multor agenții;

Sau urmare solicitării de regradare a agențiilor poștale în următoarele situații:

- modificarea modului de parcurgere a distanței de distribuire;
- modificarea locului de efectuare a schimbului de expediție;
- modificarea semnificativă a traficului de prestații distribuite pe o perioadă de minim 3 luni, care determină o creștere/scădere cu 10% față de punctajul stabilit la gradarea agenției poștale în cauză.

Activitatea de gradare și regradare a subunităților poștale de tip oficiu poștal, se realizează conform Metodologiei de gradare a acestui tip de subunitate poștală, și care în decursul anului 2020 - așa cum este stipulat și în Procedura Operațională 96 - s-a realizat urmare modificărilor operate în structura rețelei poștale la solicitarea Sucursalelor Regionale, astfel:

În conformitate cu prevederile Contractului Colectiv de Muncă aplicabil la nivelul C.N. Poșta Română S.A., salarizarea pentru funcția de diriginte al oficiului poștal urban și rural, diriginte al Oficiului Zonal Poștal și al Oficiului Poștal de Distribuire, precum și diriginte al oficiului postal express, se realizează prin corelarea încadrării cu gradul subunității calculat funcție de complexitatea activității, precum și a necesarului de personal calculat pe baza datelor de trafic. Încadrarea diferențiată în funcție de grad, exprimă măsura în care, norma de încadrare de 8 ore/zi, aferentă unui post de diriginte, este integral justificată de activitatea managerială de la nivelul subunității.

1. La înființarea unui nou oficiu poștal, ca urmare a modificărilor operate în structura rețelei de subunități poștale;
2. La înființarea unui nou oficiu poștal, prin comasare de oficii poștale;
3. La modificări structurale determinate de arondări/rearondări de localități, distanțe de distribuire, ghișee exterioare, respectiv agenții poștale, circumscripții poștale sau ghișee exterioare în cazul Oficiului Zonal Poștal sau altor oficii poștale.

Conform prevederilor art. 6 alin. (1) din Decizia nr. 1363/2019 a Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații prin care C.N. Poșta Română S.A. a fost desemnată ca furnizor al serviciului universal în domeniul serviciilor poștale, C.N. Poșta Română S.A. a solicitat ANCOM revizuirea Listei localităților aflate în cazuri și/sau condiții geografice excepționale – iulie 2020.

Având în vedere obligațiile ce revin C.N. Poșta Română S.A. ca furnizor al serviciului poștal universal, s-a procedat din cursul lunii octombrie 2020 la recalcularea necesarului de personal aferent circumscripțiilor poștale rurale, precum și la regradarea subunităților de tip agenție poștală, pentru activitatea de distribuire (recalcularea distanței parcurse zilnic) ținând cont de frecvența asigurării activității de distribuire în localitățile aflate în cazuri și/ sau condiții geografice excepționale din sectorul de activitate.

C) Baza de date subunități poștale informatizate/neinformatizate

Din totalul de 709 subunități poștale din mediul urban la 31 decembrie 2020:

- 447 sunt oficii poștale urbane informatizate în sistem VPN;
- 196 sunt ghișee exterioare urbane informatizate în sistem VPN.

Din totalul de 4885 subunități poștale din mediul rural la 31 decembrie 2020:

- 185 oficii rurale informatizate în sistem VPN;
- 107 oficii rurale semiinformatizate în sistem ADSL;
- 34 ghișee poștale rurale informatizate în sistem VPN;
- 28 oficii rurale semiinformatizate în sistem ADSL.

3.3.2 Suport Rețea

Obiective urmărite:

- Respectarea legislației referitoare la transportul de numerar;
- Creșterea eficienței rețelei de transport poștal;

Rezultate previzionate:

- Reducerea numărului de km. efectuați pe cursele poștale auto teritoriale;
- Reducerea costurilor generate de activitatea de transport poștal;

Rezultate obținute:

- Economie aferentă numărului de km. parcurși;

3.3.3 Activități derulate în cadrul Centrelor Regionale de Tranzit și Dispecerat

Obiective urmărite:

- Respectarea timpilor de circulație pentru trimerile de mesagerie;
- Optimizarea activității de prelucrare și transport poștal;

Rezultate previzionate:

- Reducerea timpilor de circulație pentru trimerile de mesagerie;
- Creșterea calității serviciului de mesagerie - diminuarea numărului de reclamații pe acest segment de activitate;

Rezultate obținute:

- Elaborarea unui algoritm pentru îndeplinirea obiectivului prin culegerea informatică a datelor;
- Implementarea unei aplicații pentru monitorizarea în timp real a trimerilor E-MAG pe întreg fluxul tehnologic în vederea creșterii performanței de livrare și îndeplinirii obiectivului de calitate asumat prin contract.

3.3.4 Normare

1. Normare activitate subunități poștale operative

Obiectiv general: Armonizarea necesarului de personal operativ cu volumul de trimeri realizat prin accesarea de către clienți a paletelor de servicii poștale

- Stabilirea necesarului de personal operațional, conform datelor de trafic actualizate, pentru subunitățile poștale operative;
- Elaborarea normelor de muncă pentru activitatea de citire a contoarelor conform contractului încheiat cu E-Distribuție Dobrogea S.A.;
- Optimizarea cheltuielilor prin menținerea unui echilibru între volumul de prestații și numărul salariaților.

Rezultate obținute:

- Corelația dintre personalul operativ și traficul de prestații poștale.

Prezentare situație subunități poștale normate în perioada ianuarie-decembrie 2020

Centralizator al renormarilor efectuate (aprobat) în perioada ianuarie -decembrie 2020

Ianuarie-decembrie 2020	Numar subunitati pentru care activitatea a fost renormata		
	Urban	Rural	Total
	33	62	95

2. Analiza și soluționarea solicitărilor de deblocări de posturi

Obiective urmărite:

- Utilizarea rațională și eficientă a resursei umane prin reducerea excedentului de personal și actualizarea deficitului de personal în funcție de volumul datelor de trafic de prestații înregistrat;

Rezultate obținute:

- Asigurarea continuității activității în subunitățile poștale operative în condiții optime;
- Creșterea rentabilității și profitabilității subunităților poștale;

Prezentare situație solicitări deblocări posturi în perioada ianuarie-decembrie 2020:

Centralizator al solicitărilor în perioada ianuarie-decembrie 2020

Total solicitari C.N.P.R., din care:	Deblocari pe perioada nedeterminata	Deblocari pe perioada determinata	Deblocari/ Infiintari perioada CO agenti si factori CPR	Intregiri/majorari norme perioada CMLD/CIM suspendat, delegari
9.234	3.773	1.115	2.157	2.189

3.3.5. Monitorizare performanța Centre de Profit

Obiective urmărite:

- Analiza modului de realizare a indicatorilor de performanță KPI alocați Sucursalelor și OJP-urilor subordonate și identificarea factorilor cu influență pozitivă și/sau negativă în vederea eliminării efectelor cu impact negativ;
- Analiza lunară a situației mișcării timbrelor și efectelor poștale de la nivelul sucursalelor de tip regional funcție de stocurile existente la nivelul subunităților poștale și Depozitelor Județene, stocul normat de rezervă stabilit și necesarul de consum;
- Monitorizarea modului de cercetare a unor evenimente generatoare de pagube produse la nivelul rețelei de subunități poștale.

Rezultate previzionate:

- Creșterea gradului de eficientizare a subunităților poștale;
- Uniformizarea modului de lucru în activitățile monitorizate/analizate și chiar disciplina acestora prin raportarea la prevederile normelor de lucru și dispozițiile legale în vigoare aplicabile;
- Creșterea performanței manageriale la toate nivelele impactate;
- Extinderea activității de implementare și monitorizare indicatori de performanță ca și activitate cheie de evaluare a performanței activității CNPR în teritoriu pe termen mediu și lung în vederea realizării obiectivelor generale și specifice ale CNPR.

Rezultate obținute:

- Asigurarea creșterii etapizate a gradului de eficientizare a subunităților poștale atât din punct de vedere economic prin creșterea veniturilor și diminuarea cheltuielilor, cât și operațional prin îmbunătățirea calității serviciilor prestate la contractele aflate în monitorizare prin indicatorii KPI;
- Asigurarea uniformizării modului de lucru în activitățile monitorizate/analizate și chiar disciplina acestora prin raportarea la prevederile normelor de lucru și dispozițiile legale în vigoare aplicabile;
- Inițierea demersurilor pentru extinderea activității de implementare și monitorizare indicatori de performanță ca și activitate cheie de evaluare a performanței activității CNPR în teritoriu pe termen mediu și lung asupra activităților relevante cu impact asupra patrimoniului și imaginii CNPR în vederea realizării obiectivelor generale și specifice ale CNPR.

3.4 DOMENIUL ECONOMIC

Activitatea Direcției Economice se desfășoară la sediul companiei și în Sucursalele București, Cluj, Iași, Timișoara, Craiova, Brașov, Constanța și Ploiești, precum și în Sucursalele Serviciii Expres și Fabrica de Timbre.

Activitatea este organizată pe mai multe planuri, respectiv: activitatea de contabilitate, activitatea de metodologie contabilă și fiscală, activitatea de bugete și analiză economică, activități de trezorerie și decontări cu administrațiile poștale străine, plăți mandate și derularea contractelor de cash collection și activitatea de costuri.

Activitatea de contabilitate asigură atât contabilitatea financiară, cât și contabilitatea de gestiune în conformitate cu prevederile Legii Contabilității nr. 82/1991 republicată. CNPR aplică Reglementările contabile conforme cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară, potrivit O.M.F.P. nr. 2844/2016.

Anual, CN Poșta Română SA întocmește un set de Situații Financiare ce se supun auditului financiar independent, astfel:

- situații financiare statutare individuale întocmite în conformitate cu OMFP nr. 2844/2016;
- situații financiare statutare consolidate.

Direcția Economică asigură desfășurarea corectă a auditului anual financiar conform legislației specifice, punând la dispoziție toate informațiile solicitate de auditori. Totodată, Direcția Economică pune la dispoziție documentele solicitate de organele de control specializate (Curtea de Conturi a României, Ministerul Finanțelor, ANAF, etc.).

Obiectivul principal este de realizare a balanței contabile generale, prin centralizarea tuturor datelor transmise de compartimentele economice de la nivelul sucursalelor regionale și a celor specializate, precum și a celor din cadrul Administrației Centrale, stabilirea obligațiilor de plată privind TVA, stabilirea prorata TVA anuală, analiza componenței conturilor, calculul amortizării contabile și fiscale a activelor imobilizate, contabilitatea participațiilor, activelor și pasivelor companiei, precum și a capitalurilor proprii.

Sucursalele prin compartimentele economice întocmesc balanțele financiare în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (IFRS) și le transmit către C.N.P.R. - Departament Contabilitate Națională și Contabilitate IFRS. Sucursalele asigură organizarea și funcționarea în bune condiții a evidențelor valorilor unității, urmărind înregistrarea patrimoniului Sucursalei în contabilitate, precum și efectuarea inventarierii periodice a tuturor valorilor patrimoniale, urmărind definitivarea potrivit legii a rezultatelor inventarierii. Principala activitate contabilă este legată de Decontul Bănesc, un raport (Registru de casă) specific numai Poștei Române și care cumulează în mod controlat toate tipurile de operațiuni poștale specifice ordonate pe rânduri contabile unice. În această aplicație se cumulează zilnic toate operațiunile desfășurate la nivelul celor aproximativ 5600 de subunități poștale. Datele certificate de conducerea sucursalei se centralizează lunar în balanța generală a companiei.

Atributul fiscal RO 427410 este numai la nivelul sediului central al companiei, impozitele și taxele se stabilesc și se declară de către sediul companiei. În afara impozitelor, taxelor și declarațiilor cu caracter fiscal, așa cum prevede Legea nr. 227/2015 privind Codul Fiscal, Compania declară lunar către Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale situații centralizate pentru monitorizarea de către FMI sau alte situații specifice solicitate de Ministerul Finanțelor Publice, Institutul Național de Statistică, etc.

Direcția Economică asigură organizarea și aplicarea normelor privind Controlul Financiar Preventiv Propriu prin persoane desemnate în baza Deciziilor Directorului General, pentru care MCSI a transmis în prealabil avizul în vederea exercitării vizei CFPP. Controlul financiar preventiv se exercită asupra documentelor în care sunt consemnate operațiunile patrimoniale, înainte ca acestea să devină acte juridice, prin aprobarea lor de către titularul de drept al competenței sau de către titularul unei competențe delegate în condițiile legii.

Conform Deciziei Directorului General nr. 594/10.09.2020 s-a efectuat inventarierea generală anuală a patrimoniului CN Poșta Română SA la nivelul Administrației Centrale a CNPR, asigurând astfel aplicarea prevederilor legale cu referire la asigurarea integrității patrimoniului companiei și reflectarea corectă în contabilitate a realității patrimoniale.

În cursul anului 2020, Serviciul Metodologiei Contabile, Fiscale și IFRS a avut ca principalele activități:

- ✦ Întocmirea/actualizarea Politicilor și Procedurilor Contabile la nivelul CNPR, preluarea modificărilor legislative în cadrul Politicilor Contabile; Elaborarea de Proceduri Operaționale corespunzătoare principalelor activități din cadrul serviciului;
- ✦ Menținerea legăturii permanente cu organele specializate ale statului pentru obținerea de precizări/clarificări în domeniul metodologiei financiar-contabile și fiscale ca urmare a intervențiilor depuse; Depunerea documentației necesare în vederea obținerii certificatelor de atestare fiscală și a cazierului fiscal (pentru licitații); Verificarea și gestionarea sumelor înscrise în fișa pe plătitor a CNPR din evidența ANAF, precum și a eșalonării la plată;
- ✦ Întocmirea și transmiterea declarațiilor cu caracter fiscal. Întocmirea situației cheltuielilor nedeductibile-fiscal înregistrate în contabilitate, a registrului fiscal și calculul impozitului pe profit;
- ✦ Urmărirea și soluționarea amenzilor evidențiate în Fișa pe plătitor a CNPR la ANAF;
- ✦ Participarea la implementarea-modificarea aplicațiilor informatice și la elaborarea procedurilor de lucru privind aplicarea metodologiilor contabile, fiscale și IFRS, în momentul apariției unor noi cadre legislative, noi contracte sau servicii; Identificarea soluțiilor din punct de vedere economic – fiscal;
- ✦ Elaborarea de monografii contabile, urmare încheierii de noi contracte comerciale sau servicii poștale nou-înființate. Gestionarea planului de conturi al CNPR prin înființarea de conturi contabile noi, detalierea, redenumirea, defalcarea, transpunerea de conturi contabile;
- ✦ Gestionarea rândurilor din decontul bănesc lei și valută, elaborarea instrucțiunilor de completare a acestuia, gestionarea monografiilor contabile aferente decontului bănesc;
- ✦ Monitorizarea, verificarea îndeplinirii și elaborarea răspunsului la măsurile trasate de Curtea de Conturi în rapoartele de control;
- ✦ Preluarea din aplicațiile bancare a rapoartelor tranzacțiilor POS pentru prestațiile încasate la ghișeele oficiilor poștale. Gestionarea erorilor generate din tranzacții cu POS /divergențe posesori carduri pentru tranzacțiile efectuate la ghișeele poștale nedecontate și/sau decontate greșit. Gestionarea contractelor privind calcularea comisionului convenit băncilor pentru utilizarea în oficiile poștale a POS.

Principala **activitate a Biroului Trezorerie** este legată de asigurarea fluxului de încasări și plăți pentru activitatea curentă inclusiv pentru plăți pensii și alte drepturi cu caracter social, dar și pentru decontarea încasărilor din relația cu partenerii de cash collection și administrațiile poștale străine, ponderea veniturilor din activitatea de achitare a pensiilor și a altor drepturi de protecție socială în cifra de afaceri a CNPR fiind 44,76%.

Calculul și plata drepturilor de personal precum și depunerea declarațiilor fiscale în legătură cu aceste drepturi se realizează în mod centralizat la sediul Administrației Centrale.

În anul 2020 CN Poșta Română SA a beneficiat de venituri din subvenții pentru plata indemnizației de șomaj tehnic și subvenții pentru plata indemnizațiilor pentru supravegherea copiilor pe perioada închiderii școlilor, urmare situației create de pandemia Covid-19.

Se verifică continuu disciplina de casă atât la sediul central, cât și în teritoriu și se efectuează inventarierea lunară de către comisii numite prin decizie a Directorului General. Disciplina de casă se asigură și la sucursale de către personal nominalizat de către Directorul Sucursalei.

CNPR a derulat pe parcursul anului 2020 patru linii de credit pentru activitatea curentă, în valoare de 90 milioane lei, cu Banca Transilvania, OTP Grup România și BCR, sumă care reprezintă o nevoie curentă permanentă de capital de lucru. Continuarea finanțării acordate de OTP Bank la scadența de la data de 15.06.2020, a fost câștigată de BCR, astfel că susținerea activității curente în a 2-a jumătate a anului 2020 a fost asigurată de către BCR și Banca Transilvania. Acestea au fost utilizate într-o proporție de 30% în medie din valoarea totală, pe perioade scurte în cadrul unei luni, circa 3-5 zile, datorită gestiunii eficiente a fondurilor disponibile.

Tot pe linia creditării, anul 2020 a fost unul de bun augur pentru asigurarea fondurilor necesare demarării unuia dintre cele mai ample programe de investiții în modernizare și digitalizare din ultimii 40 de ani, prin acordul încheiat cu Eximbank în luna octombrie 2020 în valoare de 200 milioane lei.

O activitate adiacentă pe linie de trezorerie a fost și constituirea depozitelor bancare pe perioade foarte scurte de 1 – 7 zile, realizând astfel **venituri financiare din dobânzi în valoare de peste 12.000 mii lei**, situație favorizată și de trendul crescător al dobânzilor de referință (Robid).

Serviciul Operațiuni Bancare, Financiare și Control Mandate a asigurat decontarea centralizată a contractelor în lei și valută încheiate de CNPR cu parteneri interni și externi. Astfel, în cursul anului 2020 s-au decontat:

- 31 contracte de cash collection în valoare de 417.985.039 lei pentru care au fost facturate comisioane, conform clauzelor contractuale, în valoare de 856.218 lei. Au fost respectate termenele de plată și nu s-au înregistrat penalități facturate de parteneri;
- 235 contracte de cont colector în valoare de 137.780.017 lei, având ca obiect serviciul "Stai Acasa Plus", livrare specială;
- 33.228 dispoziții de plată mandate cu destinatari titulari de cont bancar (mandate bancă) în valoare de 467.645.851 lei;
- 13.498 dispoziții de plată mandate facturi utilități, în valoare de 213.232.566 lei;
- Verificare și confirmare a 20.506 tranzacții de E-commerce, în valoare de 11.365.964 lei, reprezentând e-mandate prezentate pe platforma www.posta-romana.ro a CNPR.
- Decontarea cu Ministerul Finanțelor Publice, conform programului TEZAUR, a titlurilor de stat subscrise (vândute), a valorii nominale și dobânzii rambursate la scadență;
- În anul 2020 s-au vândut prin CNPR titluri de stat, emisiunile 0040-0053, în valoare totală de 199.729.467 lei și s-au plătit către investitori titluri de stat ajunse la scadență și dobanda anuală aferentă titlurilor de stat în valoare de 199.122.056 lei. Venitul înregistrat în anul 2020 pentru Programul Tezaur a fost în valoare de 398.852 lei;
- Verificarea și confirmarea către Serviciul Transfer de bani și către Banca Comercială Română a tranzacțiilor de E-commerce derulate pe website CNPR, respectiv 20.506 de tranzacții, în valoare de 11.365.964 lei;
- Pentru contractele în valută încheiate cu Western Union și Eurogiro în anul 2020 s-au încasat venituri în valoare de 1.096.843 euro, respectiv 5.313.394 lei.

Activitatea Serviciului Costuri - În ceea ce privește activitatea specifică a companiei și statutul de furnizor desemnat pentru serviciul poștal universal pentru perioada 01 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024, CNPR are obligația să întocmească și să depună la ANCOM următoarele documente:

- Metodologie de întocmire a situațiilor financiare separate și calculație a costurilor;
- Situațiile financiare separate pe segmente de activitate.

În legătură cu remunerarea costului net, CN POȘTA ROMÂNĂ SA a depus cererile de remunerare astfel:

- pentru anul 2013 s-a solicitat suma de 30.097.513 lei - nu a fost acceptată pentru compensare;
- pentru anul 2014 s-a solicitat suma de 26.817.006 lei - nu a fost acceptată pentru compensare;
- pentru anul 2015 s-a solicitat suma de 21.331.543 lei - nu a fost acceptată pentru compensare;
- pentru anul 2016 s-a solicitat suma de 14.404.766 lei - nu a fost acceptată pentru compensare;
- pentru anul 2017 s-a solicitat suma de 19.155.167 lei, fiind acceptată pentru compensare suma de 4.252.328 lei;
- pentru anul 2018 s-a solicitat suma de 26.724.147 lei fiind acceptată pentru compensare suma de 6.285.244 lei;
- pentru anul 2019 s-a solicitat suma de 30.088.369 lei. Cererea este în curs de analiză la Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).

Pentru perioada 2013 – 2016 ANCOM a respins compensarea costului net pentru diverse motive invocate. În acest sens compania a inițiat acțiune în instanță împotriva ANCOM, care la data prezentului raport este în desfășurare pentru costul net aferent anilor 2015 și 2016. Aceste sume se pot considera ca și active contingente, ele nefiind elemente certe la data prezentei ca să poată fi recunoscute ca venituri de exploatare. Vor fi înregistrate ca venituri la momentul încasării lor.

DEMERSURI EFECTUATE DE CĂTRE DIRECȚIA ECONOMICĂ

1. Efectuarea demersurilor pentru aprobarea majorării comisionului cuvenit CNPR pentru activitatea de PENSII, precum și pentru aprobarea majorării tarifului de distribuire a taloanelor de plată PENSII

Direcția Economică a efectuat demersuri pentru aprobarea documentelor pentru susținerea unui proiect de modificare a cadrului financiar-fiscal conținând majorarea comisionului cuvenit CN Poșta Română SA pentru distribuirea pensiilor și a prestațiilor sociale pe anul 2020, de la 1,1% la 1,23% precum și majorarea tarifului de distribuire a taloanelor de plată a drepturilor de protecție socială și a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plată în cont curent sau în cont de card, de la 2,15 lei/timitere la o valoare de 2,50 lei/trimitere.

Recalcularea comisionului a avut în vedere stabilirea valorică a influențelor pozitive și negative asupra nivelului acestuia față de varianta avută în vedere la elaborarea Bugetului Asigurărilor Sociale de Stat pe anul 2020.

Factorii nefavorabili care au acționat în perioada ianuarie-septembrie 2020 au fost dintre cei stabili (permanenți), cum ar fi creșterea salariilor și creșterea costurilor cu operațiunile de achiziție numerar, dar și conjuncturali, cum ar fi impactul costurilor de protecție a personalului față de COVID19. A acționat un singur factor favorabil CN Poșta Română SA, creșterea punctului de pensie, ceea ce a adus venituri suplimentare.

Din compararea costurilor suplimentare determinate de toți factorii nefavorabili, în valoare de 93.201.654,45 lei, cu cei favorabili, în valoare de 51.872.000 lei, rezultă o diferență nefavorabilă pentru CN Poșta Română SA în valoare de 41.329.654,45 lei. Aceasta generează o necesitate de modificare cu 7,23% a comisionului cuvenit, care, aplicat la procentul actual de 1,1% din valoarea sumelor plătite, reprezintă un impact de 0,0795% stabilit pe baza costurilor suplimentare neacoperite de alți factori.

Practica și teoria economică susțin că la orice activitate lucrativă trebuie să existe un minim de profit care să fie investit pentru modernizare, altfel activitatea respectivă va genera pierderi.

Având în vedere aceste considerente, a fost propusă includerea unei corecții suplimentare a comisionului de 0,055%, care ar corespunde unei cote minime de profit de 5% ($1,1\% \cdot 5/100$). Astfel, prin însumarea corecției de comision determinată de costuri în cuantum de 0,0795% cu cea pentru investiții minime rezultă o corecție a comisionului de 0,1345%, ceea ce ar însemna un comision final de 1,2345% pentru anul 2020.

De asemenea, a fost propusă și majorarea tarifului de distribuire a taloanelor de plată a drepturilor de protecție socială și a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, astfel cum au fost stabilite prin Legea bugetului de stat pe anul 2020 de la nivelul de 2,15 lei/trimitere la o valoare de 2,50 lei/trimitere.

În condițiile în care din situațiile financiare separate auditate aferente exercițiului financiar 2019 rezultă un cost unitar aferent furnizării serviciului la nivelul de 2,36 lei, se justifică propunerea de actualizare a nivelului tarifului pentru furnizarea acestui serviciu cu aplicarea unei marje minime de profit.

Stadiu demersuri – neaprobat

2. Demersuri efectuate în colaborare cu Direcția Resurse Umane în vederea aprobării intrării în șomaj tehnic pe o durată de 4 zile a întregului personal al CN Poșta Română SA în luna aprilie 2020

A fost solicitată Consiliului de Administrație hotărârea privind aprobarea intrării în șomaj tehnic pe o durată de 4 zile a întregului personal al CN Poșta Română în luna aprilie 2020 prin rotație, respectiv, 50% din personal în perioada 21-24 aprilie 2020, 50% în perioada 27-30 aprilie 2020.

Principalul argument care a stat la baza acestor demersuri a fost scăderea veniturilor companiei în luna martie cu un procent de 12% față de luna februarie 2020, datorită pandemiei COVID 19, fiind estimată o scădere de minim 30% a veniturilor și pentru luna aprilie 2020.

Pe segmentul clienților e-commerce (E-mag, Avon, Tarsago, Trend, Yves Rocher), scăderea veniturilor a fost cauzată mai mulți factori:

1. livrarea coletelor se face preponderent la oficiul poștal, segmentul door to door fiind redus;
2. scăderea venitului disponibil al populației, ceea ce determină o scădere a numărului de comenzi și a valorii acestora;
3. micșorarea portofoliului de produse pe care magazinele online le pun la dispoziția clienților, prin reducerea sau dispariția stocurilor la furnizori.

Pe segmentul de acte de procedură, scăderea a fost cauzată de întreruperea și limitarea activității Curților de Justiție, Curților de Apel și a tribunalelor, pe perioada stării de urgență și a stării de alertă.

Pe segmentul corespondență a fost estimată o scădere de aproximativ 25% cauzată de migrarea facturilor în mediul on-line, dar și de suspendarea trimiterilor de către CNAIR, notificările expediate de către primării, firmele de recuperare a creanțelor etc.

Un alt argument este respectarea legislației privind corelarea dintre venituri și fondul de salarii, și anume O.G. nr. 26/2013, conducerile anterioare ale CNPR fiind sancționate de Curtea de Conturi pentru că nu au luat măsuri de corelare a fondului de șomaj cu veniturile. În plus, în luna aprilie 2020 a existat oportunitatea ca șomajul tehnic să fie suportat de bugetul public, ceea ce a ușurat și mai mult situația financiară a companiei.

În baza Hotărârii Consiliului de Administrație a fost suspendat contractul individual de muncă în temeiul art. 52 alin.1 lit. c) din Legea 53/2003 (Codul Muncii), cu modificările și completările ulterioare.

Pe durata suspendării contractului individual de muncă, personalul companiei a beneficiat de o indemnizație, în procent de 75% din salariul de bază, dar nu mai mult de 75% din câștigul salarial mediu brut prevăzut de Legea bugetului asigurărilor sociale de stat pe anul 2020 nr. 6/2020.

3. Aprobare de către Consiliul de Administrație a actualizării politicilor contabile

A fost solicitată Consiliului de Administrație hotărârea privind aprobarea actualizării Politicilor Contabile în conformitate cu noile prevederi ale Standardelor Internaționale de Raportare Financiară, cu cerințele Curții de Conturi și cu noile realități din CN Posta Romana SA cu valabilitate începând cu data de 01.01.2021, conform Referatului Direcției Economice nr. 106/5868/14.12.2020.

4. Efectuarea demersurilor pentru aprobarea propunerii de tranzacție formulată de G4S privind compensarea datoriilor reciproce dintre CN Posta Romana SA si G4S Cash Solutions SRL

Astfel, a fost solicitată Consiliului de Administrație hotărârea pentru aprobarea propunerii de tranzacție formulată de G4S privind compensarea datoriilor reciproce dintre CN Posta Romana SA si G4S Cash Solutions SRL, plata eşalonată pe 3 ani a datoriei CN Poșta Română către G4S rezultată în urma compensării, mandatarea conducerii operative a CN Poșta Română SA să semneze documentele care se impun.

Argumentele care au stat la baza solicitării:

Având în vedere ca în baza Deciziei Civile nr. 564/2019 pronunțată de către Curtea de Apel București, așa cum a fost modificată în recurs prin Hotărârea civilă nr. 2403/20.12.2019 pronunțată de Înalta Curte de Casație și Justiție, instanța a stabilit în sarcina ambelor părți plata unor sume rezultate din Contractul de Prestări Servicii nr. 101/2783/24.04.2006 conform detaliilor din propunerea de tranzacție. Prin tranzacția propusă are loc compensarea creanțelor reciproce, după care rămâne ca datorie de achitat de către CN Poșta Română SA suma de 7.088.208,46 lei. G4S Cash Solutions SRL acceptă ca această sumă sa fie achitata în termen de 3 ani, în rate lunare de 196.894,46 lei. Eșalonarea la plată a datoriei nu are drept consecință plata unor sume suplimentare ca dobânzi sau penalități. Prin semnarea tranzacției se elimină costurile de executare silită și se evită situația blocării conturilor CN Poșta Română SA în urma unei foarte probabile validari a punerii în executare a titlului executoriu reprezentat de sentință.

Stadiu: Între C.N. Poșta Română S.A. și BRINK'S CASH SOLUTIONS SRL (fosta G4S Cash Solutions SRL) **s-a încheiat tranzacția nr. 933/29.07.2020** înregistrată la Direcția Economică sub nr. 106/3672/11.08.2020, prin care CNPR recunoaște că în urma compensării parțiale a creanțelor pe care părțile le au de plată reciproc în baza Deciziei Civile nr. 2403/20.12.2019, CNPR mai are de achitat către Brink's o diferență în cuantum de 7.088.208,46 lei. Cele două părți au convenit ca plata să se realizeze în termen de 3 ani începând cu luna august 2020, în tranșe lunare egale de 196.894,67 lei/lună.

5. Efectuarea demersurilor pentru accesarea facilităților oferite de O.U.G. nr. 69/2020 pentru modificarea și completarea Legii nr. 227 /2015 privind Codul Fiscal

A fost solicitată Consiliului de Administrație hotărârea privind aprobarea acțiunilor de valorificare a facilităților oferite de O.U.G. nr. 69/2020 privind anularea accesoriilor în valoare de 39.661.411 lei aferente obligațiilor bugetare restante la data de 31 martie 2020, plata debitului principal în valoare de 50.305.954 lei și renunțarea la efectele suspendării Dispoziției nr. 6002/262476/02.08.2019.

La data de 27 mai 2020, conform fișei fiscale pe plătitor emisă de ANAF, C.N. Poșta Română S.A. avea obligații de plată neachitate în sumă de 173.673.029 lei astfel:

Debit = 134.011.618 lei, dobânzi = 25.889.796 lei și penalități = 13.771.615 lei, din care :

- Obligații restante * debit principal = 50.305.954 lei
- ^ dobânzi aferente = 25.889.796 lei
- ^ penalități aferente = 13.771.615 lei

- obligații curente scadente la 25 iunie 2020 = 83.705.664 lei

Prezentare scurt istoric datorii restante în valoare de 89.967.365 lei

Urmare Dispoziției obligatorii emisă de Direcția Generală de Inspecție Economico - Financiară nr. 6002/262476/02.08.2019, C.N. Poșta Română SA a fost obligată la plata sumei de 96.955.479 lei din care 59.451.433 lei, reprezentând debitul principal și accesorii aferente acestuia în sumă de 37.504.046 lei. Din debitul principal, C.N. Poșta Română S.A. a achitat suma de 9.145.479 lei, rămânând de plată suma de 50.305.954 lei.

C.N. Poșta Română S.A. a efectuat demersuri și pentru a accesa **restructurarea obligațiilor bugetare** principale și anularea accesoriilor aferente obligațiilor bugetare restante la data de 31 decembrie 2018 în conformitate cu O.G. nr. 6/2019. Însă, având în vedere că, C.N. Posta Romana S.A. se află într-o procedură de cercetare a Comisiei Europene, din punctul de vedere al compatibilității cu legislația în domeniul ajutorului de stat, aceste demersuri au fost blocate de prevederile art. 22 alin. 2 din O.G. nr. 6/2019, care stipulează că cererea de restructurare poate fi depusă în termen de 6 luni de la data agreării modului de acordare a facilităților fiscale de către Comisia Europeană. Deoarece restructurarea obligațiilor fiscale în conformitate cu O.G. nr. 6/2019 a fost o acțiune influențată de mai multe condiții cumulative ce se puteau întinde pe o perioadă mare de timp, exista riscul ca C.N. Poșta Română SA să nu se încadreze în prevederile legale pentru a beneficia de restructurarea obligațiilor fiscale.

Astfel, prin noul cadru legislativ, respectiv O.U.G. nr. 69/2020 Cap I art VIII C.N. Poșta Română S.A. a avut posibilitatea de a accesa facilitățile pentru anularea unor obligații accesorii.

În concluzie, pentru a beneficia de **anularea obligațiilor accesorii** în sumă de 39.661.411 lei înregistrate în fișa ANAF precum și a celor ce se vor adăuga până la data plății debitului principal, potrivit art.IX din O.U.G. nr. 69/2020, C.N. Posta Romana S.A. trebuia să stingă obligațiile bugetare principale restante la data de 31 martie 2020 până la data depunerii cererii de anulare a accesoriilor.

În esență trebuia să fie efectuată plata sumei de 50.305.954 lei și să fie depusă cererea de anulare a accesoriilor în termenul legal.

Totodată, pentru a beneficia de anularea dobânzilor, penalităților și tuturor accesoriilor, CNPR trebuia să renunțe la efectele suspendării actului administrativ fiscal și să depună o cerere în acest sens până la data depunerii cererii de anulare a accesoriilor. Cererea de renunțare nu va atrage după sine efecte negative asupra situației financiare a CNPR.

În concluzie, în luna august 2020 s-a efectuat plata sumei de **134.406.178 lei** compusă din suma de **50.305.954 lei** din Dispoziția obligatorie nr. 6002/262476/ 02.08.2019 emisă de Ministerul Finanțelor Publice și a sumei de **84.100.224 lei**, reprezentând obligații bugetare cumulate pe perioada stării de urgență, prezente în certificatul de atestare fiscală de la acea dată. Această plată a fost posibilă datorită gestiunii eficiente a fondurilor, dar și încasării sumei de 25.000.000 lei de la Administrația Poștală China reprezentând servicii estimate pentru anul 2020.

Prin efectuarea acestor demersuri, Compania Națională Poșta Română S.A. a beneficiat de anularea accesoriilor în valoare de 45.314.762 lei.

6. Demersuri privind accesarea măsurilor de relaxare fiscală în conformitate cu O.U.G. nr. 181/2020 privind înlesniri la plată pentru obligațiile bugetare datorate după data declarării stării de urgență, respectiv eşalonarea la plată a obligațiilor bugetare

În luna noiembrie 2020, C.N. Poșta Română S.A. a depus cerere pentru eşalonarea la plată a obligațiilor bugetare aferente perioadei septembrie - octombrie 2020, obținându-se Decizia de eşalonare nr. 35399/10.12.2020 pentru suma de 98.000.000 lei plus dobânzi pe perioada eşalonării în cuantum de 1.830.151 lei pentru 12 luni.

Urmare faptului că în luna februarie 2021 Poșta Română a efectuat plata în avans a 4 rate în valoare de 33.076.631 lei către ANAF, a fost emisă o nouă decizie de eşalonare a obligațiilor

bugetare nr. 36999/15.03.2021 pentru suma de 81.666.668 lei debit principal și dobânzi pe perioada eșalonării în cuantum de 1.337.700.

7. Demersuri privind modificarea modului de raportare a plăților restante înregistrate în evidența contabilă la CN Poșta Română SA la data de 31.12.2020

Prin Referatul nr. 106/1462/09.03.2021 conducerea CN Poșta Română SA a stabilit să fie modificată încadrarea sumelor în litigiu în cazul tuturor raportările contabile, de orice tip, inclusiv în Situația plăților restante conform Ordinului Ministrului Finanțelor Publice nr. 2873/2016. Astfel, sumele în litigiu vor fi încadrate la datorii curente pe durata tuturor fazelor procesului, urmând a fi efectuată încadrarea ca obligații certe, lichide și exigibile numai în baza sentințelor definitive și irevocabile.

Componența plăților încadrate până acum ca fiind restante la 31.12.2020 era următoarea:

Furnizor	Valoare datorie la 31.12.2020 (lei)	Observații privind cauzele înregistrării acestor plăți restante
0	1	2
A. FURNIZORI INTERNI – total, din care:	7.382.237,01	
1.G4 Secure Security	7.272.646,53	Facturi emise în perioada mai 2013 – ianuarie 2014, sumele fiind în litigiu. Biroul Juridic Reprezentare în Instanță estimează că procesul nu se va încheia în 2021, fiind în stadiul de fond, după rejudecare.
2.Boștină și Asociații	109.590,48	Facturi emise în martie 2012, sumele fiind în litigiu. Biroul Juridic Reprezentare în Instanță estimează că procesul nu se va încheia în 2021.

După cum se poate vedea din tabelul de mai sus, plățile restante existente la data de 31.12.2020 sunt aferente unor litigii în curs de clarificare. În aceste condiții s-a stabilit depunerea unei raportări de corecție în baza Ordinului M.F.P. nr. 2873/2016 ținând cont de noua încadrare a datoriilor aflate în litigiu.

8. În anul 2020, C.N. Poșta Română S.A. a înregistrat obligații către bugetul statului în valoare de aproximativ 470 milioane lei, reprezentând taxe și impozite salarii, TVA, impozit pe profit, amenzi, taxe locale și alte impozite. Raportat la numărul mediu de salariați reprezintă o contribuție medie anuală de aproximativ 21 mii lei per salariat. Aceasta înseamnă că fiecare salariat din Poșta Română a contribuit cu această sumă la bugetul de stat al României în anul 2020.

În cadrul unui decont în termeni reali între C.N. Poșta Română S.A. și bugetul consolidat al statului (incluzând bugetul asigurărilor sociale de stat), rezultă că Poșta Română a distribuit pensiile și prestațiile sociale prioritar către grupuri vulnerabile sau aflate în zone mai puțin dezvoltate la nivelul comisionului de retragere a sumelor din cont.

3.5. DOMENIUL IMOBILIARA-PATRIMONIU

C.N. Poșta Română S.A. deține în proprietate sau administrare la momentul actual 1425 imobile cladire și 685 imobile teren.

La 31.12.2020 C.N. Poșta Română S.A. avea închiriate 926 spații pentru funcționarea subunităților poștale și 500 contracte de închiriere către terți.

Activități întreprinse în anul 2020:

- continuarea activității de înscriere a imobilelor în Cartea Funciară. Astfel, în cursul anului 2020 s-au înscris în Cartea Funciară un nr. de 29 imobile și s-au actualizat 8 cărți funciare. Se mai află în lucru documentația pentru 286 de imobile și urmează măsurătorile pentru alte 120 imobile;
- continuarea activității de completare a documentelor de proprietate pentru imobilele din patrimoniul CNPR;
- demararea acțiunii de rezolvare a suprapunerilor terenurile și construcțiilor aparținând C.N. Poșta Română S.A. înscrise eronat în Cartea Funciară;
- finalizarea acțiunii de identificare a terenurilor pentru care C.N. Poșta Română S.A. poate obține Certificat de atestare a dreptului de proprietate asupra terenurilor, conform H.G. nr. 834/1991 și s-au demarat procedurile de achiziție servicii de întocmire documentații; s-a actualizat Comisia nr. 834 prin Ordin de ministru;
- demararea procedurilor de achiziție servicii evaluare a terenurilor care dețin Certificate M în vederea introducerii acestora în capitalul social al CNPR;
- demararea procedurii de achiziție servicii de intermediere închirieri spații disponibile în vederea creșterii numărului de contracte de închiriere către terți și implicit mărirea veniturilor din chirii;
- încheierea unui număr de 25 contracte noi de închiriere către terți;
- administrarea spațiilor de cazare și menținerea veniturilor la o valoare aproximativ egală cu venitul din anul 2019, în condiții de pandemie;
- continuarea activității de Arhivare și de Selecționare a documentelor aflate în Arhivă;
- demararea modificării Nomenclatorului Arhivistic CNPR.

3.6. DOMENIUL INVESTIȚII

Activitățile întreprinse în cursul anului 2020 au urmărit realizarea următoarelor obiective:

1. retehnologizarea oficiilor poștale prin dotarea cu utilaje și echipamente poștale (vezi procurări utilaje, echipamente poștale și soft-uri);
 2. reconfigurarea și reutilizarea parcului auto;
 3. modernizarea și amenajarea oficiilor poștale existente și aducerea lor la un standard de dotare și funcționare cât mai ridicat;
 4. extinderea numărului de subunități poștale informatizate;
 5. îmbunătățirea condițiilor de muncă oferite personalului.
- Investițiile au fost realizate având în vedere direcțiile strategice investiționale ale CNPR, care urmăresc cu precădere:

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

Pentru Planul de Investiții aferent anului 2020, au fost aprobate prin BVC surse de finanțare în valoare de 51.788.246,45 lei, din care:

- surse proprii : 41.801.000,00 lei;
- credit investiții: 705.000,00 lei
- sursa atrasă (leasing): 9.987.246,45 lei.

Situația derulării Planului de investiții și lucrări de intervenții și a Planului de reparații curente este următoarea:

1. Planul de investiții și lucrări de intervenții

a) Lucrări de investiții în continuare

Această categorie de lucrări de investiții are în permanență caracter prioritar. Pentru acestea CNPR SA a realizat obiectivele la care lucrările de construcții montaj au demarat în anul precedent iar pentru finalizare lucrările trebuia să fie continuate. 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 2020.

Planificarea și eşalonarea volumului de investiții rămas de executat, s-a elaborat în conformitate cu graficele de execuție a lucrărilor.

Datele execuției Planului de investiții și lucrări de intervenții, secțiunea lucrări în continuare, sunt următoarele:

- planificat: 2.790.222,49 lei;
- realizat: 1.333.483,11 lei;
- procent de realizare: 47,79 %

b) Lucrări de investiții și lucrări de intervenții noi

Lucrările noi de investiții au avut în vedere necesitatea asigurării condițiilor optime de lucru, prioritar în oficiile județene poștale, în oficiile reprezentative ce deservește un număr mare de clienți și cu venituri importante, constând în modernizări, înlocuiri vitrine fațade, bransamente de gaz metan și montarea de centrale termice cu gaz sau alți combustibili lichizi, rețele termice interioare, reabilitări termice, bransamente de apă. Înlocuirea centralelor termice vechi cu randament scăzut, cu altele moderne care se pot justifica prin recuperarea investiției în timp scurt a constituit o prioritate.

Datele execuției Planului de investiții și lucrări de intervenții, secțiunea lucrări noi sunt următoarele:

- planificat: 7.591.030,41 lei;
- realizat: 2.178.688,97 lei;
- procent de realizare: 28,70 %

c) Procurări de utilaje, echipamente poștale și soft-uri în continuare – leasing-uri contractate. În cadrul acestei categorii se află în derulare:

- contractul de achiziție a 179 autovehicule prin leasing financiar pentru înlocuirea și suplimentarea flotei auto și facilitarea transportului curselor CPA.

- Aprobat: 2.563.485,24 lei;
- realizat: 2.546.697,53 lei;
- procent de realizare: 99,35 %

d) Procurări de utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2020 noi – sursa de finanțare externă – leasing-uri ce urmau a fi contractate. În anul 2019 s-a demarat procedura de achiziție a 250 autoutilitare <3,5 t și a 180 autoutilitare de 3,5 t, acestea fiind livrate în anul 2020.

- Aprobat: 6.718.761,21 lei;
- realizat: 2.866.734,50 lei;
- procent de realizare: 42,67 %

e) Construire CRTz Otopeni cu sursă proprie și sursă de finanțare externă – credit investiții. În anul 2020 a fost realizat Studiul de fezabilitate din sursă proprie pentru - Centrul Automatizat de Sortare București – Nord, urmând a începe procedura de achiziție pentru **Realizarea obiectivului la cheie CRTz București-Nord (proiectare, execuție, livrare echipament, montaj și punere în funcțiune)** cu sursă de finanțare externă – credit investiții.

- Aprobat: 705.000,00 lei;
- realizat: 0,00 lei;
- procent de realizare: 0,00 %

f) Procurări de utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2020 noi fără leasing-uri
Calitate, viteză sporită, fiabilitate și randament ridicat sunt doar câteva dintre caracteristicile noilor echipamente achiziționate în ultima perioadă. Tehnologizarea serviciilor poștale la standarde europene va conduce implicit la atragerea de noi clienți și la diversificarea ofertei serviciilor către populație.

Dintre obiectivele realizate amintim: "Autoutilitare electrice, inclusiv stații de încărcare și montajul acestora – 15 buc.", "Linii tehnologice pentru executare cutii din carton ondulat – pentru Fabrica de Timbre", "Servicii de consultanță privind sistemele pentru analiza nevoilor specifice de implementare a sistemului electronic de management a documentelor în cadrul CNPR-DMS", "Sisteme de securitate necesare pentru dotarea unui număr de 410 imobile proprietate CNPR – mediu urban", "Licențe Windows 10 ", "Licențe MS Office".

- Aprobat: 31.419.747,10 lei;
- realizat: 4.891.856,56 lei;
- procent de realizare: 15,57 %

În concluzie, execuția Planului de investiții și lucrări de intervenții a înregistrat un grad de realizare de numai 26,68%, datorită aprobării cu întârziere a Bugetului de Venituri și Cheltuieli, dar și 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 distribuție a gazelor, ENEL, a avizelor, Autorizațiilor de construire, etc.

2. Plan Reparații Curente

Pentru obiectivele de **reparații curente** a fost aprobată ca sursă de finanțare suma de 4.000.000,00 lei, din care s-au executat lucrări pentru reparații clădiri, refacerea finisajelor clădirilor, pentru prevenirea deteriorării premature a imobilelor, dar și menținerea în funcțiune a acestora.

Din această sumă alocată, funcție de gravitatea situațiilor solicitate/apărute de/la Sucursale/OJP-uri, au fost distribuite valorile necesare reparațiilor clădirilor, în baza referatelor aprobate de Directorul General al CNPR.

Au fost finalizate sau se află în derulare contracte de execuție la 60 obiective poștale în valoare de 3.028.196,78 lei.

3.7 DOMENIUL TRANSPORT

Acțiunile întreprinse în cursul anului 2020 au urmărit realizarea obiectivelor generale, respectiv:

1. Administrarea și coordonarea activității de transport la nivelul întregii companii prin:

- Inițierea și finalizarea procedurii de achiziție în leasing financiar a 430 autoutilitare (DACIA Dokker și RENAULT Master) destinate înlocuirii flotei uzate intrate în exploatare în anul 2009;
- Coordonarea și monitorizarea activității de transport desfășurată cu o flotă de 970 autovehicule, analiza indicatorilor de eficiență specifici transportului poștal;
- Inițierea și finalizarea procedurii de achiziție a 15 autoutilitare electrice și 8 stații de încărcare, destinate creșterii capacității de transport a Sucursalei Servicii Express.

2. Completarea normelor și procedurilor de lucru specifice pentru exploatarea și întreținerea flotei auto a CNPR

3. Întocmirea documentației pentru achiziția de servicii și materiale specifice activității de transport poștal pentru întreaga flotă a CNPR

4. Perspective de dezvoltare a activității de transport poștal prognozate pe termen mediu:

- Consolidarea sistemului unitar de lucru la nivelul întregii structuri, centrale și teritoriale, implicate în administrarea și coordonarea activității de transport la nivel CNPR;
- Monitorizarea indicatorilor privind eficiența activității de transport poștal;
- Modificarea calendarului de termene privind lansarea procedurilor de achiziție prin devansarea acestora pentru a se evita întârzierile în asigurarea serviciilor și materialelor necesare activității de transport poștal;
- Inițierea procedurilor de achiziție a serviciilor de amenajare specială pentru autoutilitarele nou achiziționate;
- Inițierea și derularea acțiunii de valorificare a autovehiculelor scoase din exploatare în anii precedenți precum și valorificarea autoutilitarelor înlocuite în cursul anului 2020;
- Monitorizarea activității șoferilor și a evenimentelor rutiere în scopul creșterii siguranței în exploatare prin reducerea numărului de accidente. Pe baza rezultatelor monitorizării, vor fi adoptate măsuri concrete pentru creșterea siguranței în exploatarea utovehiculului și a securității personalului conducator auto.

3.8. DOMENIUL ADMINISTRATIV

Principalele activități întreprinse și realizări obținute în cursul anului 2020 sunt următoarele:

- Inventariere și casare;
- Mentenanță, întreținere și reparații, gestionare a instalațiilor și întreținere și reparații a instalațiilor de climatizare, verificare instalații de gaze și centrale termice, servicii de deratizare, dezinfecție și dezinsecție;
- verificare metrologică cântare;
- servicii de management energetic;
- servicii audit energetic;
- implementarea măsurilor și acțiunilor impuse de autorități în lupta cu virusul SARS - COV - 2;
- achiziții de utilaje poștale.

Contracte încheiate în urma procedurilor de achiziție pentru asigurarea desfășurării activității:

- furnizare energie electrică pentru toate subunitățile poștale beneficiare;
- furnizare gaze naturale pentru toate subunitățile poștale beneficiare;
- încheierea contractului pentru implementarea obligațiilor privind răspunderea extinsă a producătorului în vederea îndeplinirii obiectivelor anuale de valorificare și reciclare, precum și a obligațiilor de raportare a datelor privind ambalajele și deșeurile de ambalaje valorificate/reciclate;
- furnizare peleți și brichete rumeguș, furnizare G.P.L., lemne, motorină pentru subunitățile poștale beneficiare;
- achiziție materiale de curățenie;
- achiziție de servicii de asistență tehnică și servicii aparate de marcat electronice fiscale.

3.9. DOMENIUL COMUNICAȚII ȘI IT

Activități ale Departamentului IT pentru anul 2020 pe domenii de activitate

A Domeniul Aplicații Informatice

A1. Acțiunile relevante **întreprinse și finalizate** la nivelul Departamentului IT, în domeniul Aplicații Informatice, sunt:

- modificare aplicație OPSI pentru plata prin POS (vânzări de mărfuri, mandate electronice)

- modificare aplicație AGI (modul operator front office, manager back office, casier back office pentru plata prin POS (majoritatea serviciilor oferite în subunitățile poștale au această posibilitate)
- adăugare module informatice în OPSI și MAP pentru urmărirea și contabilizarea încasarilor prin POS (efectuate atât în OPSI cât și în OPI/AGI)
- adăugare module informatice în OPSI – AGI pentru Program Tezaur – plata dobânzilor și rambursarea sumelor subscribe în subunitățile poștale informatizate / neinformatizate
- adăugare module informatice în MAP pentru Program Tezaur – urmărirea și contabilizarea plății dobânzilor și rambursării sumelor
- adăugare module informatice în OPSI pentru vânzările de mărfuri cu emitere automată a bonului fiscal de către AMEF-urile instalate în subunitățile poștale
- adăugare module informatice în MAP pentru urmărirea și contabilizarea vânzărilor de mărfuri prin AMEF-urile instalate în subunitățile poștale
- implementarea Nomenclatorului Unic Produse și Mărfuri Poștale în sensul alocării automate de coduri AMEF unice pentru mărfurile deja introduse și pentru cele noi.
- actualizare și implementare aplicație pentru managementul TITLURILOR DE STAT, atât prin subunitățile poștale informatizate, cât și prin subunitățile poștale neinformatizate
- actualizare și implementare funcționalități în aplicațiile CNPR pentru plata dobândă TITLURI DE STAT
- dezvoltare aplicație CRM pentru managementul clienților CNPR
- dezvoltare și implementare a serviciului de avizări prin SMS pentru trimiterile externe cu vamă și pentru pachetele mici (din China)
- actualizare și implementare modul contabilitate IFRS
- actualizare și implementare rapoarte IFRS (fisa de cont, balante)
- dezvoltare și modul mijloace fixe (fiscal și IFRS)
- implementare proiect dotare cu echipamente pentru desfășurarea votului prin corespondență împreună cu AEP
- actualizare și implementare aplicație VOT PRIN CORESPONDENȚĂ
- dezvoltare și implementare aplicația Urmărire grafică în timp real distribuie colete prin rețea poștală
- actualizare și implementare centralizată a situației pensiilor prezentate-sistate, achitate-înapoiate, prezentate-sistate-achitate-înapoiate
- implementare în aplicațiile AGI și OPSI pentru tipărirea chitanțelor și facturilor pe format A5
- actualizarea rapoartelor și aplicațiilor pentru a asigura centralizarea la nivel de Sucursale, respectiv CNPR
- actualizare aplicație PENSII (anexa 1 situația pensiilor prezentate-sistate la nivel CNPR, anexa 2 situația pensiilor achitate-înapoiate la nivel CNPR, situația finală pensii prezentate-sistate-achitate-înapoiate la nivel CNPR)
- dezvoltare și implementare noi funcționalități în aplicația AWB pentru a susține programul StaiAcasă și StaiAcasă Plus
- interfațare între aplicațiile de vamă cât și a AGI, în vederea preluării automate a unor date
- generarea confirmărilor de primire prin aplicația AWB
- modificări tarifare și a discount-urilor aferente pentru o serie de servicii din afara sferei serviciului universal
- dezvoltarea aplicației eLetter, pentru susținerea unui nou produs poștal adresat clienților din piața mică și medie, în vederea integrării la distanță a necesității de corespondență. Aceasta aplicație se află în faza de incubare în vederea extinderii la nivel național.
- dezvoltarea aplicației OPSI Mobile, pentru susținerea transmiterii de date privind soldurile și rulajele de numerar din și spre unitățile semi-informatizate, aplicația urmând a genera reduceri substanțiale de costuri și a facilita accesul rapid la poziția de numerar a C.N.P.R. (managementul numerarului)
- dezvoltare proiect FleetMaster – zona de IT
- DB Valută – implementare națională
- Încasări Regionale – implementare națională
- Avizare prin SMS a trimiterilor Vamă

A2 Proiecte/acțiuni în desfășurare la nivelul Departamentului IT, în domeniul Aplicații Informatice:

- Aplicație pentru încărcarea borderoului de prezentare a trimiterilor de corespondență neprioritară internă din serviciul standard TP
- Actualizare Titluri de stat – Plata dobânzi Emisiuni
- Modelare și actualizare aplicația AGI - pentru încasarea rambursurilor Colectare Cont Client
- Modelare și actualizare aplicația AGI - casier listare DB (zilnic) față / verso – stadiul este de analiză
- Dezvoltare și implementare modul IFRS 16 și integrare IFRS 16 cu modulul Mijloace fixe/Imobiliare
- Contab2PHP – reproiectare în limbaj PHP, cadru unitar de programare
 - Generare PLATFORMA pentru aplicațiile din CONTAB
 - Aplicația PAROLE web
 - Aplicația GESTVAL web
 - Aplicația CONTAB web
 - Aplicația CONTAB_REPER
 - Aplicația CONTAB_APROVIZ
 - Aplicația MIJFIX - Amortizare IFRS mijloace fixe
 - Aplicația PENSII
 - Aplicația GESTMAT - PLAN APROVIZIONARE - Opțiune suplimentară în curs de dezvoltare pentru culegerea planului de către structurile de ultim nivel
 - Aplicația GESTMAT - DEPOZITE – Opțiuni suplimentare de raportare
 - Interfața contab_gestval-gest_mat_cnpr – Opțiuni suplimentare dezvoltate la solicitarea beneficiarului pentru corecții asupra datelor de intrare și a articolelor contabile implicite
 - Reproiectare modul Obiecte de inventar
 - Reproiectare modul Contabilitate IFRS
- Plata online a taxelor vamale
- Încasare taxe pentru emitere Pașapoarte
- Implementare proiect ICS2 (analiza de risc pentru import extra-comunitar)
- Preluarea și transmiterea automată a cursului valutar în toate aplicațiile interne

B Domeniul Securitate

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Securității, sunt:

- Menținerea certificării privind securitatea informației ISO 27001
- Verificarea log-uri și analiza posibilelor incidente și acțiuni de remediere sau elaborarea de planuri de contingență pentru zonele declarate sensibile
- Modificare acces aplicație documente (încărcare/descărcare) de pe site-ul intern al CNPR
- Verificare și implementare specificații pentru aplicațiile informatice în vederea implementării corespunzătoare a RGDP
- Două teste "pionierat" la nivel național și mondial. Un prim test de tip phishing realizat în luna august 2020 în cadrul companiei, iar al doilea de tip "hack by mail" realizat în luna septembrie 2020 ce reprezintă un test pe zonele de risc ridicat (acces date, acces IP-uri ale CNPR, transfer date, etc.). Aceste două teste realizate cu succes sunt suportul pentru îmbunătățirea Sistemului de Management al Securității Informației al C.N.P.R.
- Pregătire și execuție a mutării punctului de acces la internet prin DOT.ro din sediul din Giulești în sediul din Bd. Dacia 140 și de pregătire a măririi benzii de internet care tranzitează sediul din Bd. Dacia 140. Operațiunea a fost foarte laborioasă și implementarea celor două obiective s-a desfășurat fără a întâmpina disfuncționalități. Este, totodată, un pas înainte din punct de vedere al securizării comunicațiilor în cadrul C.N.P.R.

C Domeniul Comunicații

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Comunicații sunt:

- integrarea în VPN a tuturor subunităților revelante respectiv în structura organizatorică până la ghișeu rural pendinte de OPDM
- informatizarea a peste 50 de oficii poștale
- revizuirea listei oficiilor în VPN și stabilirea lățimii de bandă necesară pe tip de oficiu mic/mare și mediu, lățimii de bandă pentru sucursale și sediul central
- upgrade lățime de bandă în sediile administrației centrale
- crearea de două noi puncte de acces, în sistem mirror, pentru etajele 3 și 4 ale CNPR și înlocuirea routerelor vechi, neperformante
- monitorizare, actualizare și instalare soluții firewall și antivirus atât pe stațiile noi primite cât și pe stațiile mai vechi, în condițiile unor sincope privind actualizarea clientului de antivirus (expirare licențe)
- au fost instalate soluții VPN în locul celor ADSL în 10 locații. Acest lucru a presupus integrarea oficiilor în rețeau VPN, modificări de IP-uri, extinderea programelor folosite de subunitățile respective
- s-a urmărit continuu respectarea dreptului de acces a utilizatorilor în aplicații, acordarea și retragerea de parole și credențiale privind accesul la aplicații sau la resurse de internet
- s-au analizat echipamente necesare pentru a înlocui echipamentele de comunicații existente și uzate moral și fizic
- s-a limitat perioada de acces la internet la 1 an de zile și s-a introdus obligativitatea validării necesității accesului de către șeful locului de muncă.

D Domeniul Suport IT – CNPR și regiuni

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Suport IT CNPR, sunt:

- Inventariere echipamente IT – neclare și reducerea numărului de echipamente identificate ca neclare în urma inventarelor precedente
- Întocmire situații și rapoarte diverse
- Finalizare acțiune reanalizare a soluției DMS 2011 conform cerinței Curtii de Conturi și închidere măsură
- Inventarierea pe anul 2020
- Instalare și pregătire roll-out tehnică de calcul – laptopuri
- Mentenanță și suport pentru flota existentă în cadrul Administrației Centrale
- Mărire viteză internet cu instalare de routere de mare putere WIFI la etajele 3 și 4 ale C.N.P.R. și linii dedicate pentru vizitatori și angajați, cu sistem mirror pentru cea mai bună conexiune
- Configurarea calculatoarelor pentru munca de la domiciliu.

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul structurilor IT ale sucursalelor, în domeniul Suport IT, sunt:

- Multi-instantarea serverelor oficiilor poștale către servere regionale în vederea eliberării de resurse de stocare și procesare
- instalare și configurare POS
- instalare și configurare CASE DE MARCAT cu jurnal electronic
- instalare și configurare calculatoare noi HP AIO și FUJITSU
- instalare și configurare imprimante noi HP402 și LEXMARK421
- instalare și configurare echipamente Emag
- instalare și configurare echipamente RIA

- Instalare și configurare stații de lucru și acces, pentru personalul vamal în Oficiile cu Vamă
- Instalare și configurare stații de lucru și acces, pentru camera de VOT prin Corespondență –București
- Instalare și configurare stații BSI –proiect QSF-București
- pregătire audit extern –implementare și verificare măsuri ISO 27001/2013
- executarea procedurilor de backup/restore cât și de securitate conform ISO 27001(scris dvd-uri de backup, restore preventiv, etc)
- asigurare suport IT punere în funcțiune Sucursale pentru stațiile de lucru, imprimante, cititoare de coduri de bară, scanere de documente, cât și întreținerea și mentenanța rețelei de comunicație VPN și rețelei de telefonie fixă
- întocmire planuri de mentenanță hardware și software echipamente IT, întocmite pentru fiecare sucursală/oficiu județean/subunitate poștală, pentru anul 2020
- întocmire procese – verbale de mentenanță, cu echipamentele care au fost verificate și starea lor de functionare
- întocmire fișe ale calculatoarelor, prin care li s-au adus la cunoștință utilizatorilor denumirea programelor instalate legal.

E Domeniul Achiziții (Proceduri finalizate, derulare si planificate)

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Achiziții, sunt:

- Evidența și monitorizarea contractelor IT
- Desfășurare proceduri de achiziții conform strategiei investiționale CNPR
- Centralizare și întocmire BVC 2021, Plan de Investiții 2021, PAAP 2021
- Gestionarea contractelor de telefonie fixă și mobilă

Nr. crt.	Status	Referat	Nr referat	Caiet sarcini/ Fișa specificatii tehnice	Model contract	Aprobare CA -daca e cazul	Aprobare CTE -daca e cazul	Dep. Achiziții si Aprovizionare	Contract semnat/Nota comanda	Observatii
1	finalizat	Serviciu de notificare prin SMS	101.2/691/01.04.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	licitatie
2	finalizat	Achiziție servicii telefonie mobila	101.2/229/05.02.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
3	finalizat	Certificat SSL Wildcard	101.2/890/06.06.20	NYA	NYA	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
4	finalizat	Reînnoirea domeniilor CNER	101.2/295/25.06.20	NYA	NYA	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
5	finalizat	Echipamente tehnica de calcul - laptopuri si laptopuri	101.2/707/01.04.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
6	finalizat	Abonament cadru legislativ	101.2/89/18.03.20	NYA	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
7	finalizat	Licenta Windows 10 PRO MS office PRO PH-Runner	101.2/82/23.04.20	NYA	NYA	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
8	finalizat	Serviciu mentenanța pentru centrala telefonica call ce	101.2/850/03.08.20	NYA	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
9	finalizat	Serviciu mentenanța pt echipamente climatizare din d	101.2/529/21.07.20	NYA	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
10	finalizat	Sistem video conferinta Webex	101.2/2539/11.11.20	NYA	NYA	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
11	finalizat	Achiziție componente periferice - tastatura, mouse	101.2/340/22.05.20	NYA	NYA	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
12	finalizat	Serviciu comunicatii prin magistrala de date de mare v	101.2/2604/16.11.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
13	finalizat	Licenta Visio	101.2/229/12.10.20	NYA	NYA	NYA	NYA	finalizat	finalizat	achiziție directa
14		Switch data center 42 porturi	101.2/1926/10.09.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	licitatie
15		Statii de lucru tip 2	101.2/1939/10.05.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	licitatie - licitatie anulata
16		Echipamente de comunicatii - retea	101.2/1934/10.09.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	finalizat	licitatie - licitatie anulata
17	in curs	Reînnoire si upgrade licențe antivirus	101.2/2767/02.12.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	in curs	finalizat	licitatie
18	in curs	Imprimanta multifunctionale laser A3 color	101.2/1837/24.08.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	in curs	finalizat	licitatie - licitatie anulata
19	in curs	Piese schimb pt reparatii servare HP ProLiant - Hard d	101.2/1625/31.07.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	finalizat	in curs	licitatie
20	in curs	Sistem electronic de management a documentelor (D)	101.2/2538/11.11.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	in curs	finalizat	Suplimentar CTE a solicitat studiu fezabilitate
21	in curs	Echipamente tehnica de calcul - laptopuri si laptopuri	101.2/3026/18.12.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	in curs	finalizat	licitatie
22	in curs	Echipamente tehnica de calcul - Statii de lucru - 350	101.2/2909/10.12.20	finalizat	finalizat	NYA	NYA	in curs	finalizat	licitatie
23	in curs	Statii de lucru si imprimanta autocollante (ușureta 20)	101.2/110/18.01.21	in curs	in curs					di. DG a solicitat justificarea necesitatii. Dep. IT a procedat la solicitarea necesitatii Dr. Operationale
24	in curs	Scannere fixe 1000 buc.								

Acțiunile relevante planificate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Achiziții, sunt:

- Achiziție tehnică de calcul – 3500 de calculatoare
- Achiziție soluție flotă servere
- Achiziție tehnică de calcul – 645 de laptopuri
- Achiziție sistem de management al documentelor
- Achiziție 1000 de scannere fixe
- Achiziție switch fibră data center
- Achiziție echipamente de comunicații, switch-uri și routere

- Achiziție rețelistică în vederea susținerii activității de suport IT

F Domeniul Suport IT – Call Center

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Suport IT – Call Center, sunt:

- Actualizare proceduri de lucru PO-SI-14 - puncte escaladare, responsabilități, Operațional Level Agreement, descrierea serviciilor și cum pot fi accesate
- Actualizare proceduri de lucru PO-SI- 09
- Actualizare proceduri de lucru PO-SI- 12- revocarea drepturilor să se facă anual
- Raportări lunare - situația personalului care a plecat din CNPR. În baza acestor liste se fac inactivări de conturi
- Întocmire raport de analiză trimestrial Call Center și includerea administrației centrale în zona de suport CallCenter IT.

G Domeniul Servere și Baze de date

Acțiunile relevante întreprinse și finalizate la nivelul Departamentului IT, în domeniul Servere și Baze de date, sunt:

- executarea procedurilor de backup/restore, cât și de securitate, conform ISO 27001 (scris dvd-uri de backup, restore preventiv, etc)
- implementarea prevederilor GDPR legat de securitatea informațiilor
- realizarea de situații pe baza înregistrărilor de pe serverele centrale, tracebsi și serverele din țară: de exemplu situații solicitate de Direcția Generală a Vămilelor, ANAF privind anumite persoane cercetate penal, colete externe și EMS către anumite țări sau persoane, etc
- realizarea de scripturi pentru preluare de date de pe serverele locale în vederea realizării unor situații centralizate, rulare scripturi pe serverele regionale pentru actualizare baza telecomreg
- acordare suport pentru aplicațiile DSF: de exemplu Eurogiro (de exemplu modificări necesare pentru retransmitere), Mandate Online (validare, redirecționare); corecție pentru eliminare diferențe între serverul central și serverele locale la Mandate Incasări Facturi, corecție înregistrări cu format eronat la Garanti, corecții privind erori pe index unic pentru facturi CEZ
- realizarea de situații pe baza înregistrărilor de pe diverse servere centrale și din țară: situații solicitate de Poliție, Parchet, D.I.I.C.O.T., D.N.A., A.N.A.F. (Direcția Generală a Vămilelor) privind anumite persoane cercetate penal; verificare colete B.S.I.; căutari efectuate ca urmare a unor reclamații de la clienții C.N.P.R.
- configurare server IPS și migrare IPS
- suport pentru configurarea serverelor multi-instanță.

3.10. DOMENIUL SECURITATE POȘTALĂ

Activități întreprinse în anul 2020:

- ✓ Reînnoire aviz 2020 Inspectorat General al Poliției de Frontieră - Centrul de Supraveghere și Controlul Trecerii Frontierei Aeroporturi București Otopeni pentru funcționarea Punctului de lucru poștal BSI București - Unitatea Aeropoștală din cadrul Terminalului BICC – Aeroportul Internațional Henri Coandă București;
- ✓ Inspecție Autoritatea Aeronautică Civilă Română - Direcția Securitate Aeronautică și Cibernetică (AACR-DSAC) asupra punctului de lucru poștal din cadrul BICC - Aeroportul Internațional Henri Coandă București – revalidare în septembrie ca Agent Poștal Cargo Abilitat pentru o perioadă de 5 ani;

- ✓ Încheiere contract și efectuarea lucrărilor de mentenanță/revizie(semestrială) pentru echipamentul ASTROPHYSICS XIS utilizat pentru controlul de securitate (cu raze X) al expedierilor poștale care urmează a fi transportate la destinație pe calea aerului (BSI București – Unitatea Aeropoștală din cadrul Terminalului BICC – Aeroportul Internațional Henri Coandă București);
- ✓ Elaborare documentație în vederea aprobării și demarării achiziției de servicii analiză de risc la securitate fizică pentru 5.100 subunități poștale urbane/rurale;
- ✓ Demarare achiziție servicii analiză de risc la securitate fizică pentru 5.100 subunități poștale urbane/rurale;
- ✓ Asigurarea cu dispozitive de pază fizică umană a obiectivelor importante din rețeaua CNPR (CRT-uri, casierii județene, imobile de patrimoniu, etc) prin încheierea de contracte cu societăți specializate;
- ✓ Elaborarea și transmiterea spre avizarea autorităților polițienești competente a Planurilor de pază fizică umană/acte adiționale;
- ✓ Elaborare procedură de lucru administrare servicii de pază și protecție fizică umană nr. 103/2071/08.04.2020;
- ✓ Încheiere Acord-cadru pe 2 ani, pentru dotarea cu sisteme electronice de securitate a 410 obiective proprietate CNPR din mediul urban - 8 Sucursale Regionale de Poștă, cu Contracte subsecvente de un an, în primul an de contract implementându-se un număr de 203 sisteme electronice de securitate ;
- ✓ Elaborare procedură de lucru administrare sisteme electronice de securitate, proprietate CNPR SA, nr. 103/2070/08.04.2020;
- ✓ Încheiere contract achiziție servicii reparare și întreținere sisteme electronice de securitate – SES, proprietate CNPR;
- ✓ Extinderea la un număr de aproximativ 225 a subunităților poștale a căror sisteme electronice de securitate sunt monitorizate la efracție prin dispecerat autorizat care asigură și intervenția la alarme cu echipe specializate;
- ✓ Realizarea unor acțiuni comune cu reprezentanți ai IGPR, întâlniri cu diverși parteneri pentru întărirea relațiilor de lucru cu IGPR – Direcția de Ordine Publică, Arme și Muniții, Poliția de Frontieră, SRI, Vamă, AACR-DSAC, Companii Aeriene și de Handling;
- ✓ Încheiere poliță de asigurare a valorilor monetare transportate cu autovehiculele amenajate proprietatea CNPR.

3.11. DOMENIUL RESURSE UMANE

La data de 31.12.2020, CNPR avea un număr total de salariați de 24.996, din care:

- personal operativ de exploatare postala 22.007;
- personal auxiliar 1.061;
- personal funcțional administrativ 1.785;
- personal de conducere : 143.

Dialog social

- Încheierea a 2 acte adiționale la Contractul Colectiv de Muncă 2018-2020, urmare a negocierilor purtate;
- Implementarea noului Contract Colectiv de Muncă valabil de la 01.10.2020;
- Colaborarea constructivă cu reprezentanții SLPR în Consiliul de Administrație și în organismele paritare de negociere.

3.12. DOMENIUL JURIDIC ȘI REGLEMENTĂRI

Principalele activități derulate în anul 2020:

- Elaborarea unor propuneri de modificare a unor acte normative;
- Colaborarea cu consultanții externi (case de avocatură, auditori independenți, consultanți colaboratori ai C.N.P.R.) și participarea la întâlniri de lucru;

- Asigurarea asistenței juridice în relația cu ANCOM, Consiliul Concurenței, OSIM, ministere, organe de control (ANAF, Curtea de Conturi a României) ori alte instituții ale statului;
- Elaborarea unor puncte de vedere/opinii legale în diverse domenii de activitate (în domeniul serviciilor poștale, în materie comercială, societară, în domeniul dreptului muncii, precum și în domeniul achizițiilor publice);
- Formularea unor cereri de chemare în judecată;
- Reprezentarea intereselor societății în fața instanțelor judecătorești;
- Efectuarea de demersuri în relația cu executorii judecătorești, notarii publici (obținerea de autentificări, traduceri etc.) ori cu administratori judiciari/practicieni în materie de insolvență;
- Acordarea asistenței juridice în raport cu activitatea desfășurată de organele de conducere ale societății (Consiliul de Administrație și Adunarea Generală a Acționarilor);
- Acordarea suportului juridic necesar pentru implementarea unor prevederi legale incidente (spre exemplu: O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice);
- Oferirea suportului tehnico-administrativ, prin reprezentanții direcției, în privința organizării ședințelor C.A. (ori ale comitetelor constituite în cadrul consiliului), A.G.A. (redactarea convocatoarelor, hotărârilor, proceselor verbale de ședință, asigurarea circulației documentelor în relația cu aceste organe de conducere);
- Efectuarea demersurilor în relația cu Registrul Comerțului (înscrisura de mențiuni, înregistrarea hotărârilor, obținerea certificatelor constatatoare, înregistrarea sediilor secundare, respectiv radierea celor care nu mai desfășoară activitate etc.). Demersurile privind înregistrarea sediilor secundare, pentru care documentația cerută de lege a fost prezentată corespunzător de către direcțiile de resort, au fost finalizate cu succes în relația cu Registrul Comerțului;
- Asigurarea suportului necesar pentru efectuarea operațiunilor la nivelul Registrului Acționarilor societății;
- Îmbunătățirea activității consilierilor juridici prin elaborarea/revizuirea unor proceduri operaționale specifice (Proceduri Operaționale nr. 29 privind acordarea avizului juridic).

3.13. ACTIVITATEA DE CONTROL MANAGERIAL INTERN, RECLAMAȚII ȘI CFG

A. Compartimentul Corpul de Control al Directorului General

În anul 2020, în conformitate cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare, Metodologia de desfășurare a controlului intern, Procedura operațională organizarea și efectuarea controlului, cod PO - 30 și a Planurilor de control aprobate, salariații din cadrul Compartimentului Corpul de Control al Directorului General au efectuat **acțiuni de control intern tematic la un număr de 7 structuri din cadrul C.N. Poșta Română S.A., respectiv: 6 Sucursale Regionale și Sucursala Servicii Express.**

Urmare acțiunilor de control intern tematic și a neconformităților identificate au fost dispuse în vederea remedierii:

- 275 măsuri în sarcina structurilor verificate;
- 22 măsuri în sarcina structurilor din cadrul Administrației Centrale.

De asemenea, au fost efectuate de personalul din cadrul Compartimentului Corpul de Control al Directorului General **un număr de 40 acțiuni de control inopinat/alte acțiuni de verificare/analize dispuse de către conducerea C.N. Poșta Română S.A.**, astfel:

- 9 acțiuni de control la structuri operative;
- 11 acțiuni de control la Oficiile Județene de Poștă, Centrele Regionale de Tranzit;
- 1 acțiune de control la nivelul unei Sucursale Regionale;

- 19 acțiuni de control la nivelul Direcțiilor/Compartimentelor de specialitate din cadrul Administrației Centrale.

Urmare acțiunilor de control intern inopinat și a neconformităților identificate au fost dispuse în vederea remedierii un număr de:

- 180 măsuri în sarcina structurilor verificate;
- 105 măsuri în sarcina structurilor ierarhice și/sau structurilor din cadrul Administrației Centrale.

La nivelul Compartimentului Corpul de Control al Directorului General **au fost repartizate în anul 2020 în vederea cercetării un număr de 363 reclamații și petiții, soluționate cu respectarea termenelor instrucționale și legale în vigoare.**

Sucursale Regionale și Sucursala Servicii Express

În anul 2020, în conformitate cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare, Metodologia de desfășurare a controlului intern și a Planurilor de control aprobate, personalul din cadrul Sucursalelor Regionale și Sucursalei Servicii Express a efectuat **acțiuni de control intern tematic la un număr de 24 structuri subordonate, respectiv: 19 Oficii Județene de Poștă, 3 Centre Regionale de Tranzit și 2 Centre Teritoriale Express.**

Urmare acțiunilor de control intern tematic și a neconformităților identificate au fost dispuse în vederea remedierii:

- 664 măsuri în sarcina structurilor verificate;
- 4 măsuri în sarcina compartimentelor din cadrul Sucursalelor Regionale;
- 9 măsuri în sarcina structurilor din cadrul Administrației Centrale.

Oficii Județene de Poștă, Oficiul Poștal Municipiul București, Centre Teritoriale Express

În anul 2020, în conformitate cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare, Metodologia de desfășurare a controlului intern și a Planurilor de control aprobate, personalul din cadrul Oficiilor Județene de Poștă/Oficiului Poștal Municipiul București/Centrelor Teritoriale Express a efectuat **un număr de 701 acțiuni de control intern tematic la nivelul oficiilor poștale subordonate: Oficii poștale urbane/rurale, Oficii Zonale de Poșta, Oficii Poștale de Distribuire.**

Urmare acțiunilor de control intern tematic și a neconformităților identificate au fost dispuse în vederea remedierii:

- 2405 măsuri în sarcina structurilor verificate;
- 1 măsură în sarcina structurilor din cadrul Administrației Centrale.

Măsuri întreprinse urmare acțiunilor de control efectuate

Urmare acțiunilor de control intern planificate și inopinate, a verificărilor efectuate și măsurării rezultatelor obținute, respectiv a conformității activităților desfășurate în raport cu prevederile legale, regulamentele, procedurile, instrucțiunile, normele de lucru și procesele tehnologice în vigoare, au fost întreprinse și propuse măsuri cu caracter corectiv/preventiv, în vederea îmbunătățirii performanțelor și eliminării riscurilor care pot conduce la neîndeplinirea obiectivelor stabilite.

Pentru neconformitățile operative/procedurale, organele de control au îndrumat salariații verificați cu privire la modul corespunzător de lucru și au propus măsuri corective/de remediere în timp real, ceea ce a condus la înregistrarea unei eficiențe operaționale pe termen scurt și mediu.

Pentru neconformitățile cu implicații financiare s-au propus prin actele de control măsuri de extindere a cercetărilor de către organele de control specializate în controlul financiar de gestiune/de gestionare corespunzătoare a numerarului/de recuperare a penalităților/prejudiciilor de la salariații care se fac vinovați și/sau de atragere a răspunderii disciplinare asupra acestora.

Pentru neconformitățile cu caracter operațional s-au propus prin actele de control măsuri corective/de remediere în sarcina structurilor verificate, precum și a structurilor ierarhice superioare și/sau a structurilor din cadrul Administrației Centrale astfel încât, rezultatul măsurilor întreprinse să conducă la îmbunătățirea calității activităților desfășurate la nivelul acestora, precum și a calității serviciilor oferite utilizatorilor.

B. SERVICIUL CONTROL FINANCIAR DE GESTIUNE

Exercitarea controlului financiar de gestiune în anul 2020

a) La nivelul Administrației Centrale:

Controlul financiar de gestiune s-a efectuat în baza programelor de activitate aprobate de conducerea CNPR. Conform planului de control, s-au efectuat cercetări dispuse de conducerea CNPR privind efectuarea analizei/cercetării privind măsurile nr.: I.6, II.14 din Decizia nr. 5/2017 a Curții de Conturi, măsura nr. II din Decizia nr.2/2013 Curții de Conturi, măsura nr.II din Decizia nr.6/2013 Curții de Conturi și măsurile din Dispoziția Obligatorie nr.230724/03.04.2015 a MFP – Direcția Generală de Inspecție Economico-Financiară, măsurile II.1, II.2 și II.6 din Decizia nr. 1/2020 Curții de Conturi, dispuse prin Planul de măsuri nr.101.3/761/06.04.2020, astfel:

- ducerea la îndeplinire a Dispoziției Obligatorii nr.230724/03.04.2015 a MFP-Direcția Generală de Inspecție Economico-Financiară, referitoare la recuperarea contravalorii amenzii în valoare de 17.000 lei și a sumei de 12.252.000 lei reprezentând depășirea indicatorului de cheltuieli de natură salarială în execuția bugetului de venituri și cheltuieli pe anul 2013. Actele de control s-au înaintat compartimentelor de specialitate juridică, în vederea luării măsurilor legale de recuperare.

- ducerea la îndeplinire a măsurilor dispuse de Curtea de Conturi prin Decizia nr. 2/2018. Pentru lichidarea diferențelor constatate de Curtea de Conturi, actele de control s-au înaintat compartimentului de specialitate juridică în scopul luării măsurilor de recuperare a creanțelor în valoare de 2.056.851,21 lei, evidențiate în contabilitate la data de 31.12.2019, în relația cu SC Poșta Română Broker de Asigurare SRL.

- ducerea la îndeplinire a măsurii nr.I.6 din Decizia nr.5/2017 a Curții de Conturi, referitoare la stabilirea cauzelor pentru care evaluarea în anul 2015 a unui număr de 167 autovehicule scoase din exploatare, nu a fost efectuată de personalul CNPR, iar vanzarea s-a făcut sub valoarea stabilită prin raportul de evaluare și dispunerea de măsuri pentru îmbunătățirea controlului intern aferent domeniului analizat, în vederea eliminării pe viitor a unor asemenea abateri. În baza verificărilor efectuate, măsura nr. I.6 din Decizia nr. 5/2017 a Curții de Conturi a fost dusă la îndeplinire prin dispunerea de măsuri pentru îmbunătățirea controlului intern aferent documentului analizat.

- ducerea la îndeplinire a măsurii nr.II.14 din Decizia nr.5/2017 a Curții de Conturi, referitoare la penalitățile plătite de CNPR în relațiile contractuale privind activitatea de cash-collection din

perioada 01.01.2014-30.09.2016. Din analiza situației debitelor înregistrate la contractele de cash collection s-a constatat că nu se impune recuperarea acestor sume de la salariați.

- efectuarea de cercetări cu privire la ducerea la îndeplinire a măsurii nr.II.6 din Decizia nr. 1/2020 a Curții de Conturi a României, referitoare la constatarea faptului că în perioada 2017-2018, Compania Națională Poșta Română SA a procedat la punerea în aplicare a hotărârilor instanțelor de judecată dispuse în cazul a 9 sentințe civile, pronunțate în favoarea unor angajați ce au fost disponibilizați disciplinar sau în urma modificărilor structurii organizatorice a entității. În cele 9 cazuri soluționate, a fost dispusă anularea deciziilor de concediere a angajaților și reintegrarea în funcțiile deținute anterior concedierii, simultan cu plata către angajați a unei despăgubiri egale cu drepturile salariale indexate, majorate și reactualizate și cu celelalte drepturi de care ar fi beneficiat de la data desfacerii contractului de muncă și până la reintegrarea efectivă. Actele de control privind evaluarea pagubelor reprezentând despăgubirile plătite dispuse de instanță, au fost înaintate compartimentului de specialitate juridică pentru a lua măsuri de recuperare.

- efectuarea de cercetări cu privire la ducerea la îndeplinire a măsurii nr.II.1 din Decizia nr. 1/2020 a Curții de Conturi a României, referitoare la necalcularea, neevidențierea, nefacturarea și neîncasarea penalităților de întârziere datorate CNPR de către Zipper Services SRL (Tipo Direct SRL), în calitate de client, pentru nerespectarea termenelor de plată contractuale. Actele de control au fost înaintate Direcției Economice pentru a lua toate măsurile necesare și legale pentru ducerea la îndeplinire, în termenul legal, a măsurilor de încasare a penalităților în valoare de 44.973,78 lei, evidențiate în contabilitate, în relația cu Zipper Services SRL, precum și de urmărire, în continuare, a respectării termenelor contractuale referitoare la plata de către clienți a facturilor reprezentând servicii poștale prestate.

- efectuarea de cercetări cu privire la ducerea la îndeplinire a măsurii nr.II.2 din Decizia nr. 1/05.03.2020 a Curții de Conturi a României, referitoare la neînregistrarea în evidența contabilă a CNPR, a sumelor care au la bază hotărâri definitive și irevocabile ale instanțelor judecătorești, din analiza situației debitelor înregistrate la contractele de cash collection s-a constatat că nu se impune recuperarea acestor sume de la salariați.

b) La nivel Teritorial:

Controlul financiar de gestiune s-a efectuat în baza programelor de activitate aprobate de Directorii Sucursalelor, cu unele modificări ale programelor de activitate ca urmare a efectuării de cercetări dispuse de conducere, privind nereguli cu consecințe de pagube. Totodată s-au înregistrat modificări ale acțiunilor programate în scopul anulării deplasărilor în teritoriu, ca urmare a instituirii stării de urgență, precum și în perioada stării de alertă. Activitatea de control financiar de gestiune s-a efectuat în 79% din subunitățile postale planificate.

În cursul anului 2020 salariații cu atribuții de control financiar de gestiune din cadrul Sucursalelor CNPR, prin Situația centralizată privind îndeplinirea programului de lucru și a rezultatelor controlului financiar de gestiune, au raportat:

- lei -	
- Plusuri de valori constatate și înregistrate în timpul controlului	12.095,02
- Valoarea pagubelor descoperite în perioada raportată	
din care:	868.854,74
a) în gestiunea de valori bănești	40.352,63
b) în gestiunea de valori materiale	27.131,21

c) plăți nelegale (salarii, sporuri, alocații, asigurări sociale, alte plăți necuvenite)	22.584,80
d) alte pagube	17.161,13
e) valoarea pagubelor infracționale	761.624,97
- Recuperarea în numerar în timpul controlului din pagubele descoperite	513.164,19
- Numărul persoanelor încadrate în muncă sancționate disciplinar	64
- Penalizări pentru numerarul reținut în casă nejustificat	5.623,73

Din totalul pagubelor descoperite în valoare de 868.854,74 lei, s-au recuperat în numerar, în timpul acțiunilor de control 513.164,19 lei.

În anul 2020, din totalul pagubelor, prejudiciile de natură infracțională sunt în valoare totală de 761.624,97 lei, pentru care s-au întocmit dosare ce s-au înaintat la Compartimentul Juridic din cadrul Sucursalelor spre a fi înaintate organelor de cercetare penală. Organele de control, pe baza actelor de control întocmite, au prezentat conducerii concluziile controalelor efectuate, împreună cu măsurile ce s-au propus a fi luate în continuare în vederea recuperării pagubelor, înlăturării abaterilor și tragerii la răspundere a salariaților care au săvârșit neregulile, au produs pagube sau au comis infracțiuni.

C. DOMENIUL MANAGEMENT INTEGRAT

În domeniul Management Integrat au fost înregistrate următoarele realizări în anul 2020:

➤ Recertificarea Sistemului de Management Integrat – Calitate, Mediu și Securitatea Informației, prin obținerea de Certificate de Calitate, de Mediu și de Securitatea Informației, conform standardelor ISO 9001:2015, 14001:2015 și 27001:2013. Certificatele obținute au o valabilitate de 3 ani, până în luna ianuarie 2022 (Calitate și Mediu), respectiv luna octombrie 2022 (Securitatea Informației), iar deținerea lor reprezintă o condiție obligatorie prevăzută în caietele de sarcini pentru participarea la licitații.

Venituri din licitații, la care au contribuit certificările ISO, în perioada 2013-2020:

Nr crt	Perioada	Valoarea contractelor încheiate ca urmare a participării la licitații (fără TVA)	
		mil. Lei	mil. €
1	2013	426.182,00	94.707,00
2	2014	226.028,00	50.228,00
3	2015	50.141,00	11.142,00
4	2016	164.000,00	36.444,45
5	2017	135.000,00	29.553,41
6	2018	353.000,00	73.913,98
7	2019	297.000,00	61.875,00
8	2020	130.000,00	27.083,00
Total		1.781.351,00	384.946,84

Nota: - 1 € (curs mediu multianual) = 4,62 lei;
- datele din tabel sunt furnizate de compartimentul Licitații CNPR

- Îndeplinirea cerinței legale referitoare la menținerea și dezvoltarea Sistemului de Control Intern Managerial în cadrul CNPR, conform legislației în vigoare, respectiv Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600 din 27 aprilie 2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Monitorizarea activităților privind respectarea prevederilor Regulamentului (UE) nr. 679/ 2016 (GDPR) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Implementarea recomandărilor auditului extern având ca obiectiv evaluarea măsurilor administrative, organizatorice și tehnice implementate în cadrul CNPR în conformitate cu cerințele Regulamentului (UE) nr. 679/ 2016 (GDPR) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date;
- Instruirea periodică (semestrială) a tuturor salariaților CNPR, conform prevederilor Regulamentului (UE) 679/2016 și a legislației în vigoare;
- Informarea și consilierea conducerii CNPR precum și a tuturor salariaților cu privire la modificările legislative apărute în domeniul protecției datelor cu caracter personal și a obligațiilor care rezultă din aceste prevederi;
- Menținerea relației cu Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP);
- *Analiza de risc și actualizarea Registrului Riscurilor*, întocmirea analizei de risc și demararea acțiunii pentru determinarea profilului de risc al CNPR.

D. MANAGEMENTUL RISCURILOR

❖ Riscurile modelului de afaceri și politicile de gestionare a acestora

Modelul de afaceri al C.N. Poșta Română S.A. generează următoarele **categorii de riscuri generale**: riscul privind lichiditatea, riscul de piață, riscul de credit, riscul privind investițiile, riscul de preț.

a) Riscul privind lichiditatea

Compania gestionează riscurile de lichidități prin menținerea unor rezerve adecvate ale fluxului de trezorerie. A avut loc contractarea unor facilități bancare adecvate ca nivel și mecanism de tragere. Departamentul de specialitate are mereu un plan de rezervă. Monitorizarea continuă a fluxurilor de numerar este realizată atât la nivel de companie cât și la nivel de sucursală.

Pentru CN Poșta Română SA problema lichidităților se pune nu numai din punct de vedere al valorii lor absolute cât și a formei în care sunt deținute. Pentru a duce la îndeplinire contractul de plată a pensiilor și prestațiilor sociale compania trebuie să transforme lichiditățile bancare în lichidități în numerar. Prin extinderea listei de bănci partenere pentru obținere numerar, departamentul de specialitate a onorat mereu la timp cerințele de numerar în întreaga rețea. Printre indicatorii relevanți de performanță pentru modul de gestionare a riscului privind lichiditățile se află:

- Lipsa pe termen lung a oricărei reclamații privind plata la timp a pensiilor și prestațiilor sociale;
- Lipsa în cursul anului 2020 a situațiilor de apariție a restanțelor generate de lipsa de lichiditate; compania și-a onorat conform înțelegerilor contractuale toate obligațiile aferente exercițiului curent și, în plus, a avut capacitatea de plată a unor obligații aferente exercițiilor anterioare, unele din ele rezultate din litigii (cazul G4S, de exemplu);
- Imaginea bună pe piața bancară (bancabilitatea companiei) prin creșterea numărului de bănci participante la licitațiile pentru servicii de creditare.

b) Riscul de piață

Activitățile companiei o expun în primul rând la riscuri generate de factori demografici și comportamentali care îi reduc atât numărul beneficiarilor de pensii și prestații sociale (aproximativ 5% pe an) cât și a celor din sfera serviciului poștal universal. CN Poșta Română SA a declanșat procedurile de restructurare și de orientare către alte segmente de piață cum ar fi curieratul.

c) Riscul de credit

Una din principalele datorii financiare ale companiei o reprezintă împrumuturile bancare. CN Poșta Română SA nu are momentan capacitatea de a genera un flux de trezorerie pozitiv atât de mare încât să renunțe la creditele bancare. Pentru a-și păstra *atractivitatea pe piața bancară, compania a derulat politici* de îmbunătățire a transparenței până la cele mai avansate practici corporatiste în domeniu, a răspuns operativ la toate solicitările de clarificare ale mediului bancar, a păstrat o rentabilitate eligibilă pentru creditare, a lăsat toate porțile deschise spre mediul bancar, a valorificat foarte bine avantajul competitiv al unui număr mare de salariați deținători de carduri.

Riscul de credit implică și riscuri financiare privind fluctuația cursului de schimb valutar și a ratei dobânzii în condițiile în care marea majoritate a încasărilor CN Poșta Română SA nu au referențial evoluția cursului de schimb sau a inflației. Compania a adoptat soluția utilizării prudente a instrumentelor care include o pondere mare a acestui tip de riscuri.

d) Riscuri privind investițiile

Compania este expusă riscurilor privind prețul capitalului pentru investiții și a menținerii pe termen lung a rentabilității investițiilor, cel puțin până la recuperarea lor. Investițiile incluse în Planul Multianual de Investiții (PMAI) sunt atât pentru scopuri strategice (pe termen lung) cât și pentru obiective comerciale imediate. Compania nu are capacitatea de a comercializa eficient eventuale investiții al căror randament scade datorită profilului său unic. Managementul CN Poșta Română SA urmărește să asigure o exploatare intensivă a investițiilor noi, astfel încât acestea să fie amortizate în regim accelerat.

e) Riscul de preț

Tarifele aplicate de companie pentru serviciile poștale furnizate din sfera serviciului universal sunt monitorizate de ANCOM, conform OG 13/2013, Legea serviciilor postale 187/2013 și Deciziei ANCOM 1363/ 2019. Poziția financiară a companiei depinde de termenii viitoarei politici a prețurilor de vânzare, de ajustările ulterioare și/ sau de decizii ale statutului român. Pot să apară necorelări între costurile mărite impuse CN Poșta Română SA pe cale normativă și prețurile reglementate ale serviciului poștal universal sau ale distribuirii de pensii și prestații sociale. Acest risc este redus ca intensitate prin proiectele de utilizare a infrastructurii poștale naționale și pentru alte activități sau prin extinderea portofoliului de activități non-poștale concurențiale.

❖ Linia de business „serviciu poștal universal” - Riscuri și politici de combatere a riscurilor ale liniei de business, indicatori relevanți de performanță

C.N. Poșta Română S.A. îndeplinește calitatea de furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România, conform unor decizii succesive ale autorităților de profil. În baza acestei calități, CNPR a beneficiat de drepturi și a avut obligații specifice care au conturat linia de business „serviciu poștal universal”. Pentru CN Poșta Română SA serviciul poștal universal reprezintă obiectul principal de activitate, menirea pentru care a fost înființată și este păstrată în domeniul privat al statului.

Astfel, C.N.P.R., în calitate de furnizor de serviciu universal desemnat, potrivit dispozițiilor Deciziei ANCOM nr. 1363/2019 are obligația de a asigura, în fiecare localitate de pe teritoriul României, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la fiecare adresă indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână. Prin derogare, CNPR are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la fiecare adresă indicată, situate în intravilanul localității, în fiecare săptămână, în cazuri sau în condiții geografice excepționale. În cazul adreselor situate în extravilanul localităților, CNPR face livrarea la punctele sale de contact situate în unitatea

administrativ teritorială de bază (comună sau oraș) respectivă sau poate stabili metode speciale de livrare a trimerilor poștale, cu acordul ANCOM.

De asemenea, C.N.P.R. are obligația de a respecta în mod cumulativ următoarele condiții generale în îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor poștale din sfera serviciului universal:

- să garanteze respectarea cerințelor esențiale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 34 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, inclusiv a normelor privind securitatea rețelei poștale publice pe care o operează;
- să ofere serviciile în condiții identice utilizatorilor care se află în condiții comparabile;
- serviciile să fie disponibile tuturor utilizatorilor, fără niciun fel de discriminare, în special din rațiuni de ordin politic, religios sau ideologic;
- să ofere serviciile în mod neîntrerupt, cu excepția cazurilor de forță majoră;
- să asigure evoluția continuă a serviciilor, în funcție de cerințele tehnice, economice și sociale, precum și adaptarea acestora la cerințele utilizatorilor;
- să asigure accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile prevăzute la art. 1 alin. (2), în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori, cu respectarea normelor adoptate de ANCOM.

Un indicator relevant de performanță al liniei de business "serviciu poștal universal" îl reprezintă faptul că C.N. Poșta Română S.A. a fost desemnată în continuare furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România de către ANCOM și pentru perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024. În acest sens, CNPR, în calitate de furnizor de serviciu universal, beneficiază de drepturi și obligații specifice în conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1363/2019. C.N. Poșta Română SA a dovedit că are capacitatea de a-și îndeplini obligațiile respective în condiții de legalitate și de satisfacție rezonabilă a cerințelor clienților, conform normelor legale în vigoare.

Un al doilea indicator relevant de performanță al liniei de business "serviciu poștal universal" îl reprezintă faptul că ANCOM a aprobat decontarea costului net pentru C.N. Poșta Română S.A. pentru exercițiile financiare 2017 și 2018.

Un **risc** aferent liniei de business "serviciu poștal universal" este ca ANCOM să nu mai prelungească pentru CNPR după anul 2024 autorizarea de prestator unic. Pentru a evita acest risc compania a sporit eforturile în direcția calității serviciilor prestate și a relației cu partenerii contractuali.

E. COMPARTIMENT RECLAMAȚII

Activitatea Compartimentului Reclamații constă în:

- primirea, înregistrarea reclamațiilor interne/petițiilor sosite pe adresa de e-mail reclamatii@posta-romana.ro în "Evidența informatică a reclamațiilor și petițiilor la nivel național" și transmiterea acestora spre soluționare către Sucursale/OJP/OPMB/Compartimente specializate, după caz;
- primirea, reclamațiilor interne/petițiilor sosite pe suport de hârtie la Secretariatul Directorului General, înregistrarea în "Evidența informatică a reclamațiilor și petițiilor la nivel național" și întocmirea adreselor de înaintare spre soluționare către Sucursale/OJP/OPMB/Compartimente specializate după caz;
- recepționarea notelor de prezentare și a răspunsurilor finale acordate petenților de la OJP-uri/OPMB/Sucursale/Compartimente specializate, verificarea modului de încadrare a reclamațiilor, urmărind corelarea cu datele finale operate în aplicația informatică "Evidența informatică a reclamațiilor și petițiilor la nivel național" și arhivarea reclamațiilor;
- înregistrarea în aplicația informatică "Evidența informatică a reclamațiilor și petițiilor la nivel național" și soluționarea reclamațiilor privind trimiteri poștale externe (colete poștale, recomandate...etc);
- înregistrarea în aplicația informatică "Evidența informatică a reclamațiilor și petițiilor la nivel național" și soluționarea reclamațiilor privind trimiterile EMS;
- soluționarea reclamațiilor privind trimiterile poștale externe și EMS în aplicația informatică Global Customer Service System.

În anul 2020, s-au înregistrat în „Evidența informatică a reclamațiilor și petițiilor la nivel național” un număr de **9.335** reclamații care au fost transmise în vederea soluționării către OJP/OPMB/Sucursale, Compartimente specializate. Din totalul de 9335 de reclamații, **1.994 au fost finalizate ca și întemeiate** iar un număr de **368 reclamații sunt în cercetare**.

În cadrul compartimentului s-a primit în vederea soluționării un număr de **17.465** reclamații privind trimiteri poștale externe, astfel:

- reclamații trimiteri export (trimiteri prezentate în România, reclamate de către expeditori): 6.000, din care întemeiate 261 și 706 nefinalizate - în curs de cercetare;

- reclamații trimiteri import (trimiteri prezentate în extern, reclamate de destinatari din România): 5318

- reclamații formular CN08 import (trimiteri prezentate în extern, reclamate de către expeditori din alte țări): 6124

Din anul 2020, CN Poșta Română folosește pentru trimiteri recomandate, valori declarate-modulele - Registered, Value, Express, iar la EMS - programul I-Care. Prin intermediul aplicațiilor internaționale GCSS modulul - Registered, Express, Value, EMS, Parcels și EPG, s-au primit și s-au cercetat un număr de **6724** sesizări privind trimiteri poștale prezentate în extern având destinatari din România.

În anul 2020 a fost întocmit un număr de 760 dosare de despăgubiri, acestea fiind cuprinse în 24 de Tablouri de despăgubire.

In anul 2020 a fost înregistrat un număr de 9.335 reclamații interne și 17.465 reclamații externe + 6.724 sesizări sosite prin aplicațiile GCSS, PARCELS, EPG.

3.14. ACTIVITATEA DE AUDIT INTERN

La nivelul anului 2020, activitatea de audit, desfășurată pe baza Planului Anual de Audit precum și a solicitărilor conducerii companiei, s-a concretizat în derularea a nouă misiuni de audit de regularitate și o misiune ad-hoc de regularitate solicitată.

Temele misiunilor derulate în anul 2020 au fost:

- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Costuri
- Evaluarea modului de derulare a activității de Control Financiar Preventiv
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Aprovizionare
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul juridic Relații de Muncă
- Evaluarea modului de derulare a implementării SCIM
- Evaluarea modului de derulare a activității în domeniul Administrativ
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Investiții
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Exploatare Poștală Internațională și Cooperare Internațională
- Analiza modului de realizare a activității de management la nivelul OJP -urilor

Prin implementarea recomandărilor formulate, sunt gestionate mai bine riscurile, se asigură conformitatea procedurilor cu normele și legislația în vigoare iar eficiența și eficacitatea operațiunilor se îmbunătățesc.

În cadrul misiunilor de audit intern derulate în cursul anului 2020, nu au fost constatate iregularități și nici situații de recomandări neînsușite.

3.15 DOMENIUL PREVENIRE, PROTECȚIE ȘI P.S.I.

În anul 2020, CN Poșta Română SA a înregistrat un număr de 39 accidente de muncă cu incapacitate temporară de muncă, în scădere față de anul 2019.

Pe parcursul anului 2020, la nivelul CNPR nu au avut loc incendii sau începuturi de incendii.

Au fost achiziționate materiale sanitare necesare (măști de protecție, mănuși, dezinfectant) pentru protecția salariaților împotriva epidemiei COVID-19.

3.16. FINANȚARE-DEZVOLTARE

Elaborarea și dezvoltarea politicilor CN Poșta Română SA în domenii cu impact asupra activității sale:

1. Politica de mobilitate urbană a mărfurilor - a fost elaborat și trimis către Ministerul Fondurilor Europene spre a fi inclus în următorul ciclu de finanțare (2021 - 2027) un proiect care vizează "Optimizarea sistemului logistic de sortare și distribuție a mărfurilor - serviciu de curierat modern și automatizat care să asigure livrarea la domiciliu/sediul clientului";
2. Politica de cercetare și inovare - în cadrul acestei politici a fost depusă la Ministerul Fondurilor Europene spre a fi inclusă în următorul ciclu de finanțare (2021 - 2027) fișa de proiect - pilot privind "Investiția în surse de energie regenerabile (Hidrogen)". Pentru realizarea acestui proiect au fost inițiate discuții cu reprezentanții Universității "Politehnica" din București pentru încheierea unui acord de colaborare și care se va dezvolta pe 2 paliere de lucru:
 - o Automatizare, robotizare, inteligență artificială
 - o Resurse energetice nepoluante (hidrogen)- Inițierea discuțiilor privind încheierea unui parteneriat cu Consiliul Județean Constanța și administrației locale din județul Constanța, Clusterul de Inovare MED Green în vederea implementării proiectului "Dobrogea Blue Bay", care are ca obiectiv înființarea unei stații de reîncărcare cu hidrogen prin electroliza în vederea asigurării unui tranzit al coletelor poștale pe ruta Constanța - București cu camioane alimentate cu hidrogen".
3. Politica „Poșta Verde” privind decarbonizarea Companiei Naționale Poșta Română în conformitate cu strategia Green Deal a Uniunii Europene
 - Au fost achiziționate prin intermediul programului "Rabla Plus" și "rabla clasic" derulat de către Administrația Fondului pentru Mediu a primelor 15 autoutilitare electrice destinate poștei de curierat rapid Prioripost;
 - Solicitare asistență tehnică către DG Reform în vederea realizării unui studiu de decarbonificare a companiei, ce va include atât o analiză de impact, cât și linii directoare privind prioritizarea acțiunilor în funcție de importanța și impactul asupra mediului și economiei;
 - Au fost elaborate și transmise către Ministerul Fondurilor Europene pentru includerea în următorul exercițiu financiar 2021-2027 a următoarelor proiecte pilot:
 - Proiect pilot de schimbare a flotei auto CNPR (continuarea electrificării flotei auto prin schimbarea întregii flote de autoutilitare - aprox. 1093 auto - de la motoare termice la motoare electrice);
 - Înființarea unei rețele naționale de stații publice de reîncărcare pentru autovehicule electrice/hibrid plug-in în parteneriat cu Electrica SA (30 de stații de reîncărcare pentru 15 locații ale CNPR la orizontul anului 2022 și 600 de stații până în anul 2030);
 - Au fost identificate posibilitățile de finanțare prin programul privind "Reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră prin promovarea infrastructurii pentru vehiculele de transport rutier nepoluant din punct de vedere energetic" derulat de către Administrația Fondului pentru Mediu a unei rețele de stații de încărcare pentru mașinile electrice.
4. Politica de incluziune financiară
 - În cadrul Politicii de Incluziune Financiară au fost purtate discuții, atât intern, cât și internațional pentru a fi stabilite etapele viitoare, în anticiparea Raportului de diagnoză care va fi întocmit de Grupul Băncii Mondiale cu privire la activitatea Poștei Române, conținând și recomandări pentru pregătirea companiei de a deveni un vehicul de implementare a obiectivului de țară al Guvernului ce prevede creșterea gradului de incluziune financiară în rândul populației cu slab sau fără acces la minime servicii financiare.
5. Politica privind alfabetizarea digitală și digitalizarea

- solicitare asistență tehnică către DG Reform As privind realizarea arhitecturii unui sistem de management digital integrat și realizarea arhitecturii IT (hardware și software) necesară asigurării fluxurilor de ERP și a modulelor acestuia;
- a fost depus un proiect pentru accesare fonduri nerambursabile prin intermediul Programului Operațional Capital Uman, cu denumirea "Competențe digitale pentru angajații din întreprinderi mari" - AP3/ PI 10iii/OS 3.12 - pentru un număr de 280 de salariați având funcțiile de diriginte, casier și ofician, agent de vânzare și personal suport IT, care își desfășoară activitatea în cadrul subunităților poștale semiinformatizate și neinformtizate. Acest grup țintă va beneficia de formare profesională în vederea dobândirii competențelor digitale de bază (alfabetizare digitală), competențe TIC și certificarea competențelor anterior dobândite pe această nișă. Valoarea proiectului este de 500.000 EUR, cofinanțare de 50% și o perioadă de implementare de 18 luni.

În ceea ce privește atribuția de identificare și asigurare a surselor de finanțare necesare implementării celui mai ambițios program de investiții în modernizare și digitalizare, în decursul anului 2020 au fost realizate următoarele:

- A fost semnat Contractul de Creditare cu Eximbank SA prin care CNPR SA dispune de un plafon de 200.000.000 lei pentru finanțarea unor obiective cuprinse în PMAI, rambursabili pe o perioadă de 12 ani, la costuri extrem de competitive.
- Au fost puse bazele colaborării și cu alte instituții financiar-bancare de pe piața locală, prin care să se asigure pe viitor expertiza și suportul financiar în cadrul unui credit sindicalizat, care să permită finanțarea integrală a Planului Multi-anual de Investiții.

3.17 DOMENIUL COMUNICARE

Principalele activități desfășurate în perioada ianuarie - decembrie 2020:

- Transmitere a **100 de comunicate și informări de presă** privind lansarea noilor servicii ale Poștei Române, evoluția financiară a companiei, gestionarea crizei cauzate de COVID 19 și alte subiecte privind activitatea curentă a companiei, comunicate reflectate în monitorizările de presă.
- Transmitere răspuns la **81 de solicitări** primite din partea mass-media în baza legii 544/2001, privind liberul acces la informații de interes public.
- Monitorizare articole din mass-media care au vizat activitatea Poștei Române și, acolo unde s-au identificat materiale cu conotație negativă și care nu reflectau realitatea, s-a intervenit prompt prin redactarea de drepturi la replică și precizări către publicațiile care au denigrat imaginea companiei.
- Gestionarea paginilor de Facebook și Instagram ale Poștei Române prin publicarea a 576 de postări legate de noutățile referitoare la activitatea companiei și promovarea produselor și serviciilor crescând, astfel, numărul vizitatorilor pe paginile de social media ale companiei.
- Realizare interviuri cu Directorul General al companiei pentru presa audio-vizuală și pentru alte publicații reprezentative pe piața de business.

CN Poșta Română SA a participat la **8 evenimente**, după cum urmează:

1. eveniment „NOSTALGIA/ Flori, fete sau băieți” – Linea Catering - 6-8 Martie 2020
 Participând la acest eveniment, Poșta Română a avut ocazia de a se asocia cu un eveniment cu largă acoperire media și vizibilitate, atât în rândul celor 35.000 de potențiali participanți, cât și în rândul utilizatorilor de rețele de socializare. Profilul participanților și configurația pachetelor dedicate evenimentului au permis companiei o bună promovare în mediul online și offline. Poșta Română a achiziționat pachete de promovare, cu scopul de a extinde baza de clienți. **Număr participanți: 6.500 de persoane.** Ultima zi a evenimentului a fost anulată din cauza pandemiei Sars-Cov-2.

2. dezbateră „Great Deal. Covid19 - între efecte, scenarii de criză, reacție rapidă și strategii & soluții funcționale” - România Durabilă și EM360 - 16 martie 2020

Participând la acest eveniment, CNPR a avut ocazia de a se implica în găsirea de soluții imediate pentru a diminua considerabil impactul crizei cauzate de Sars-Cov-2. Totodată, profilul participanților și configurația pachetului dedicat evenimentului, a permis companiei o bună promovare în mediul online și offline, prin asocierea cu un eveniment cu largă acoperire media și vizibilitate în rândul factorilor de decizie. **Rezultat monitorizare: 215.000 de vizualizări.**

3. dezbateră online "Digitalizarea României, prioritate zero! Cum schimbă criza coronavirusului modelul de business?" - SC DC News Media Group SRL- 10 aprilie 2020

În calitate de partener, compania a fost prezentată în articole de presă rezultate în urma dezbaterii, în funcție de tematică. Dezbateră a fost transmisă în direct pe DC News, DC MEDICAL și DC Business, dar și pe paginile de facebook ale celor trei platforme și a permis, astfel, o bună promovare în mediul online și offline.

4. dezbateră online "e-Logistics" - Editura Evenimentul și Capital - 26 mai 2020.

Acest eveniment, prin sectoarele de activitate abordate, temele de interes și profilul participanților, a reprezentat un bun prilej de promovare atât a serviciilor existente, cât și a celor noi create în contextul pandemiei. Promovarea companiei și a viziunii top managementului în cadrul unor astfel de evenimente cu teme de interes comun, a contribuit la îmbunătățirea imaginii în mediul de business, ceea ce poate conduce la dezvoltarea de noi parteneriate.

5. dezbateră online "Upgrade România - investițiile, motorul de pornire a economiei" - DC News Media Group - 26 iunie 2020.

Participând la "Upgrade România - investițiile, motorul de pornire a economiei", CNPR a avut ocazia de a se asocia cu un eveniment cu largă acoperire media și vizibilitate în rândul factorilor de decizie, achiziționând pachetul de promovare cu scopul de a susține și a valida strategia companiei atât în contextul crizei de coronavirus, cât și pe termen mediu și lung, dar și de a extinde baza de clienți business. Profilul participanților și configurația pachetului dedicat evenimentului au permis companiei o bună promovare în mediul online și offline.

6. videoconferința „Made în România” - NEWS.RO - 2 iulie 2020.

Prin participare, CN Postă Română SA a avut ocazia de a se implica în găsirea de soluții imediate pentru diminuarea considerabilă a impactului crizei curente (pandemia Sars-Cov-2). Totodată, profilul participanților și configurația pachetului dedicat evenimentului au permis companiei o bună promovare în mediul online și offline, prin asocierea cu un eveniment cu largă acoperire media și vizibilitate în rândul factorilor de decizie. **Rezultat monitorizare: 44.240 de vizualizări.**

7. dezbateră online "Upgrade România - PLANUL DE REPORNIRE A ECONOMIEI LA 6 LUNI DE CRIZĂ PANDEMICĂ"- SC DC News Media Group SRL - 21 septembrie 2020

În calitate de partener, compania a fost prezentată în articole de presă rezultate în urma dezbaterii, în funcție de tematică. Dezbateră a fost transmisă în direct pe DC News, DC MEDICAL și DC Business, dar și pe paginile de facebook ale celor trei platforme și a permis, astfel, o bună promovare în mediul online și offline.

8. evenimentul „2021 - Anul relansării”, Grupul de Presă MediaUno și Institutul Național de Statistică - 19 noiembrie 2020

Compania s-a implicat în identificarea unor soluții de redresare economică a societăților românești, participarea la acest eveniment reprezentând, totodată, un mediu favorabil promovării imaginii Poștei Române. În calitate de partener, Poșta Română a avut ocazia de a publica un material de două pagini (text și imagini) în interiorul catalogului. Totodată, compania a avut parte de promovare prin inserarea siglei și logo-ului pe toate materialele evenimentului, sub formula „Partener”, precum și promovare, prin inserarea în mapa evenimentului a materialelor promoționale ale Poștei Române în funcție de interesele companiei. De asemenea, logo-ul Poștei Române a fost inserat cu link către site-ul www.posta-romana.ro pe site-urile www.mediauno.ro și www.impreuna-protejam-romania.ro. Compania a avut și un banner propriu amplasat în zona de organizare a evenimentului și a fost promovată ca partener prin intermediul rețelelor de socializare.

- s-au realizat punctaje pentru întâlnirile dintre reprezentanții managementului companiei și conducerea Ministerului Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor.
- s-a acordat suport tuturor departamentelor din Poșta Română care au solicitat acest lucru, dar și șefilor de structuri din teritoriu, în situațiile în care au avut de gestionat relația cu presa locală.
- Activitatea revistei "Poștașul"

De-a lungul anului a fost redactată, editată și machetată revista lunară „Poștașul”, publicația internă de tradiție a Poștei Române. Materialele publicate în cele 12 apariții ale anului 2020 în revistă au vizat probleme de interes pentru salariații poștali: știri din rețeaua CNPR și despre activitatea poștală internațională, interviuri cu persoane din conducerea companiei, reportaje despre activitatea salariaților poștali, prezentarea noilor directori de sucursale și a planurilor de management pe care le propun, prezentarea OJP-urilor, analize financiare, analize detaliate ale pieței poștale autohtone, exemple de salariați care contribuie la bunul mers al activității (concursul "Angajatul lunii"), reflectarea evenimentelor organizate de managementul companiei (campanii CSR, lansarea de servicii noi, inaugurarea multor sedii noi sau renovate, lansarea flotei auto *eco-friendly* etc.). De asemenea, după declanșarea pandemiei de Covid-19 au fost prezentate măsurile pe care Poșta Română le-a luat pentru a se adapta la noul context sanitar, atât din punct de vedere al salariaților, cât și din cel al clienților, și au fost redat exemple de poștași care au venit în ajutorul oamenilor pe care-i deservește pentru a-i ajuta să depășească momentele dificile.

➤ Activitatea Intranet/SITE

Publicarea pe site-ul oficial al companiei și în rețeaua platformei de comunicare internă – INTRANET (declarații de avere și interese ale membrilor conducerii, organigrama și structura operațională a companiei, comunicatele de presă și campaniile desfășurate), s-a actualizat baza de date a angajaților și s-au prezentat orice noutăți necesare unei bune informări atât a clienților, cât și a angajaților Poștei Române.

3.18 Acțiuni cu impact semnificativ în desfășurarea activității companiei

❖ DEMERSURI ÎNTREPRINSE ÎN CONTEXTUL PANDEMIC

În contextul generat de creșterea infectării cu coronavirusul SARS COV 2 la nivel internațional, amenințare iminentă și asupra populației României cu implicații directe asupra desfășurării activității poștale la nivel național, managementul C.N. Poșta Română S.A., încă din fazele premergătoare acestei situații, a decis constituirea unui grup de lucru în scopul asigurării continuității furnizării serviciilor poștale esențiale, și cu prioritate a drepturilor de protecție socială (pensii, alocații etc.).

Acest grup de lucru a avut ca scop identificarea și implementarea măsurilor de protecție a salariaților pentru prevenirea și/sau limitarea riscurilor infecției cu COVID 19 precum și organizarea, coordonarea și îndrumarea tuturor activităților ce se desfășoară în cadrul C.N. Poșta Română S.A. pentru asigurarea continuității furnizării serviciilor poștale.

La stabilirea componenței grupului de lucru precum și a măsurilor tehnico-organizatorice s-a avut în vedere colaborarea cu ministerul de resort, cu celelalte entități din sistemul național de management al situațiilor de urgență și cu organele administrației publice centrale și locale.

La data declarării stării de urgență, de către Parlamentul României, **Grupul de lucru privind situația epidemiologică la nivelul C.N. Poșta Română S.A.** s-a transformat, prin decizie a Directorului General, în **celulă de urgență**. Celula de urgență astfel constituită potrivit legii a

coordonat, atât la nivel la nivel central, cât și teritorial, măsurile ce se impuneau pentru gestionarea riscului creșterii gradului de afectare a personalului poștal cu coronavirus.

Celula de urgență a monitorizat permanent activitățile desfășurate, asigurarea cu materiale de protecție și distribuirea acestora salariaților. A fost asigurat fluxul informațional între C.N. Poșta Română S.A., ministerul de resort și cu celelalte instituții cu care s-a colaborat în vederea diminuării la maxim a impactului epidemiei asupra personalului poștal. A fost asigurată cu operativitate informarea zilnică a ministerului de resort asupra situației salariaților din cadrul C.N. Poșta Română S.A. ca urmare a evoluției epidemiei de Coronavirus.

Implementarea măsurilor de distanțare socială și asigurarea materialelor de protecție pentru toți salariații au influențat pozitiv activitățile desfășurate în cadrul sistemului poștal național, astfel, primul caz a apărut în ultima decadă a lunii martie 2020, **numărul total al personalului afectat ajungând la sfârșitul anului la un procent de doar 3,5% din totalul salariaților.**

Măsuri dispuse la nivelul C.N. Poșta Română S.A. în contextul epidemiologic actual:

- Elaborarea de proceduri privind:
 - livrarea trimiterilor poștale de către Compania Națională „Poșta Română” S.A pentru perioada stării de urgență, de alertă și pentru zonele carantinate;
 - încasarea amenzilor pentru nerespectarea prevederilor ordonanțelor militare aplicate de către instituțiile abilitate;
 - verificarea trimiterilor intracomunitare în relația cu Biroul Vamal de Interior gradul II Poșta;
- Adaptarea programului de lucru al subunităților poștale în funcție de evoluția epidemiei de COVID-19;
- Elaborarea unor recomandări de relaționare cu clienții și comunicarea acestora atât prin afișe în oficiile poștale, cât și electronic pe site-ul www.posta-romana.ro:
 - Dotarea cu echipamente și materiale sanitare a lucrătorilor poștali, în funcție de specificul activității;
 - Igienizarea periodică a suprafețelor de lucru;
 - Permitearea accesului concomitent la ghișeu a unui număr limitat de persoane;
 - Respectarea distanței de 2 m dintre persoane;
- Recomandarea accesării serviciului online MyAWB, disponibil pe website-ul Poștei Române, care permite completarea rapidă a formularelor necesare, prin mijloace electronice (telefon, tabletă, laptop etc) și folosirea ca metodă de plată a cardului bancar, în oficiile poștale dotate cu POS-uri pentru a evita manevrarea bancnotelor;
- Distribuirea cu prioritate a pensiilor și drepturilor sociale;
- Dezvoltarea și implementarea serviciului “StaiAcasa” – primul parteneriat încheiat cu Auchan pentru zona carantinată Suceava.

❖ SINEZA PROIECTELOR MAJORE DE INVESTIȚII ÎN EXECUȚIE/PREGĂTIRE

Mandatul prezent poate fi caracterizat printr-un singur cuvânt – „INVESTIȚII” – pentru asigurarea rolului și locului Poștei Române pe piață, dar și în plan social, pe termen mediu și lung, cu o dezvoltare susținută și în concordanță cu evoluțiile pieței, cererii de servicii specifice și performanței în prestații, la care compania trebuie să ajungă. Programul investițional al companiei vizează consolidarea și menținerea poziției de lider de piață în sectorul poștal românesc și are la bază recomandările companiei de servicii profesionale Deloitte potrivit cărora, pentru atingerea țintelor de business, sunt necesare investiții atât în infrastructura poștală, digitalizarea și modernizarea acesteia, cât și în sectorul de resurse umane.

Punctăm mai jos principalele proiecte de investiții:

- Achiziția liniei automate de sortare pentru Centrul de Tranzit de la Cluj (valoare achiziție: 3.100.000 Euro);
- Construcția Centrului de Tranzit de la Otopeni până în 2023 (valoare investiție: circa 19.000.000 Euro);
- Implementarea unui sistem de management integrat și ERP, inclusiv echipamente IT (valoare proiect: 26.323.888 Euro);
- Construcția a 5 centre regionale de tranzit de mici dimensiuni și complet automatizate în diferite zone strategice de pe teritoriul României, în special în zona coridoarelor de trafic pan-european (valoare investiții: 6.865.000 Euro);
- Înlocuirea flotei auto existente cu una mai puțin poluantă (valoare investiție: 2.190.200 Euro);
- Achiziționarea de echipamente de detectare a explozibililor și sisteme electronice de securitate pentru dotarea tuturor oficiilor poștale (valoare investiție: 5.190.220 Euro);
- Realizarea de investiții și lucrări de intervenție la clădiri, inclusiv reabilitarea clădirilor aparținând patrimoniului cultural național (valoarea totală: 8.075.717 Euro);
- Înființarea unei rețele naționale de stații publice de reîncărcare pentru autovehicule electrice/hibrid în parteneriat cu Electrica SA;
- Construcția și demararea programului „Incluziunea Financiară a populației României și accesibilitate comunitară la servicii financiare” creionat în urma asistenței tehnice a Grupului Băncii Mondiale, în baza Country Partnership Framework asumat de către Guvernul României, prin care va crește cu 40% accesul la servicii financiare pentru populația adultă a României (75% din populația din mediul rural), cu accent pe componenta alfabetizării digitale a beneficiarilor din perspectiva accesării serviciilor financiare.

3.19 CONCLUZII

CNPR a continuat cu succes în anul 2020 politica de comunicare cu deținătorii de interese privind activitatea sa (acționari, salariați, syndicate, finanțatori, clienți, parteneri de afaceri, publicul larg) privind performanțele activității sale, provocările cu care se confruntă pe piața serviciilor poștale pe care activează, precum și inițiativele și eforturile de inovare și dezvoltare.

În conformitate cu Planul de Administrare 2020-2025 aprobat de A.G.A. în iulie 2020, în conceperea obiectivelor fundamentale vizate de administratorii CNPR, s-au avut în vedere interesele acționarilor și ale celorlalte persoane interesate din mediul intern și extern, precum și elementele principale a căror funcționare optimă conduce nemijlocit la succesul CNPR pe piață.

Pe baza realizării obiectivelor strategice, în perspectiva perioadei 2020-2025, considerăm că CNPR își va menține avantajul competitiv, va asigura performanța în afaceri pe toate liniile de business și îndeplinirea conform legii a obligațiilor de furnizare a serviciului poștal universal la nivel național în condiții de accesibilitate pentru toți utilizatorii de servicii poștale, precum și dezvoltarea și implementarea de servicii noi:

- ✦ Digitalizarea / Informatizarea companiei;
- ✦ Dezvoltarea segmentului serviciilor cu valoare adăugată mare (servicii de curierat) și intrarea pe noi piețe (servicii financiare);
- ✦ Automatizarea proceselor prin investițiile realizate;
- ✦ Îmbunătățirea calității serviciilor;
- ✦ Creșterea nivelului de satisfacție al salariaților;
- ✦ Schimbarea percepției clienților asupra serviciilor oferite.

Compania Națională Poșta Română S.A. a demarat un proces de reformă la nivelul activităților poștale și conexe, elaborând o serie de măsuri ce pot avea un impact major asupra societății române și în cadrul reformelor privind incluziunea financiară, alfabetizarea digitală, mobilitatea urbană a mărfurilor, decarbonizarea activităților poștale și de curierat (inclusiv e-commerce), cercetare-inovare. Astfel, prin utilizarea Poștei Române ca vehicul în implementare, aceste reforme pot conduce la îndeplinirea mai rapidă și cu un grad de eficiență ridicat, inclusiv pentru cheltuielă publică, a obiectivelor definite de politicile Uniunii Europene, Programul de Guvernare, tratatelor și directivelor internaționale etc.

Anul 2020, aflat sub umbrela pandemiei COVID-19, a însemnat pentru Poșta Română pregătirea reformei și transformarea economiei poștale în vederea punerii bazelor dezvoltării programelor și politicilor ce urmează a fi capitalizate în 2021. În plan financiar, remarcăm o evoluție bună, dar relativ staționară (creștere mică) ce poate fi stimulată prin transformarea fluxurilor de business, în special în domeniul digitalizării.

Consiliul de Administrație,

PREȘEDINTE,

Adrian Daniel GĂVRUȚĂ

