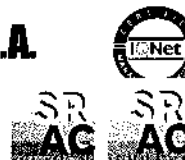




Compania Națională Poșta Română S.A.

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 2021** **de C.N. Poșta Română S.A. (C.N.P.R.)**

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
 21. Analiza Venituri
 22. Analiza Cheltuieli
3. ANALIZA ACTIVITĂȚII COMPANIEI
 - 3.1 Domeniul strategie 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. Normare
 - 3.3.4. 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 Domeniul 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.

C.N. Poșta Română S.A. 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

- Poșta de scrisori (corespondență, imprimată, corespondență răspuns, cecograme, pachete mici) interne și internaționale în greutate până la 2 kg
- Colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg
- 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
- Condiții de volum pentru trimiterile poștale incluse în sfera serviciului universal

B. Servicii poștale din afara sferei serviciului universal

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

X. Servicii non-poștale

- Programul Tezaur
- Activitatea de achitare a drepturilor de pensii și prestații sociale
- Servicii de cash-collection
- Alte încasări și plăți în numele terților
- Operațiuni bancare
- Activitatea de contractare și difuzare presă
- Servicii de publicitate indoor (Postafis) și marketing direct
- Vânzare mărfuri în regim consignația
- Soluții business
- Servicii integrate
- Comisionariat vamal
- PostScan
- Curier electronic
- Semnătura electronică
- Vânzare bilete concert
- Roviniete electronice
- Închiriere căsuța poștală.
- Western Union
- Ria Money Transfer

A. Servicii suplimentare

- Predare "în mână proprie" (Personal)
- Confirmare poștală de primire (AR)
- Confirmare poștală de primire în sistem PrioriPost (PCP)
- Confirmare electronică de predare (EC)
- Recomandat (R)
- Valoare declarată (V)
- Factaj (FCT)
- Fragil (FG)
- Voluminos (VOL)
- Avizare telefonică (fix/GSM)
- Reexpediere la cererea destinatarului
- Colectare 24/24, de luni până sâmbătă.

E. Servicii cu plata online oferite pe website

- E-Mandat web cu plata online
- Abonamente presă
- MyPostalcard
- MyMark
- MyLetter.

1.3. Managementul C.N. Poșta Română S.A. în anul 2021

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 2021 a avut următoarea componență:

Nume, Prenume	Funcția	Perioada	Reprezentant din partea cărei entități
Adrian Daniel Gavruța	Membru și Președinte C.A.	28.09.2017-mandat încetat în anul 2022	mandat provizoriu
Tica Manuel	Membru	17.04.2019-17.02.2021	mandat provizoriu
Ion Martin	Membru	13.04.2020-15.02.2021	mandat provizoriu
Silviu Florin Margean	Membru	16.06.2020-18.06.2021	mandat provizoriu
Croitoru Alexandru Mircea	Membru	17.06.2020-17.06.2021	mandat provizoriu
Lolea Iulian Cornel	Membru	20.06.2020-20.10.2021	mandat provizoriu
Dragos Cosmin Lucian Preda	Membru	15.10.2020-15.03.2021	mandat provizoriu
Tiberiu Petrescu	Membru	18.06.2020 -	mandat provizoriu
Silvia Trifu	Membru	17.06.2021-17.10.2021	mandat provizoriu
Mircea Stoian	Membru	12.03.2021- mandat încetat în anul 2022	mandat provizoriu
Iulian Popescu Vasile	Membru	18.10.2021- mandate active în anul 2022	mandat provizoriu
Mădălina Nădrag	Membru	18.10.2021- mandat încetat în anul 2022	mandat provizoriu
Mădălin Mihai Bondalici	Membru	18.10.2021 mandat încetat in anul 2022	mandat provizoriu
Alexandru DOMȘA	Membru	21.10.2021- mandate încetat în anul 2022	mandat provizoriu

Daniel CATELIU	Membru	18.10.2021 mandat incetat in anul 2022	mandat provizoriu
----------------	--------	--	-------------------

Reprezentanți în cadrul ședințelor A.G.A. 2021

Nume, Prenume	Funcția	Perioada	Reprezentant din partea cărui grup/afiliație
Ciprian Sergiu Telesman	Ministru	Pentru ședințele AGA din: 12-13.03.2021 26-29.03.2021 27-28.05.2021 04-05.06.2021	M.C.I.D.
Narcisa Melania Tanase	Reprezentant desemnat pentru ședința A.G.A.	Pentru ședințele AGA din: 16-17.06.2021 16-17.08.2021 30-31.08.2021 06-07.09.2021 07-08.10.2021 15-18.10.2021	M.C.I.D.
Valeriu Padureanu	Reprezentant în A.G.A.	Pentru ședința AGA din: 02-03.12.2021	M.C.I.D.
Johan MEYER	Reprezentant în A.G.A.	2021	Fondul Proprietatea S.A.

În anul 2021 funcția de Director General a fost ocupată în perioada 1 ianuarie- 14 iunie de domnul Horia Grigorescu și în perioada 15 iunie-31 decembrie 2021 de domnul Florin Valentin Ștefan.

În anul 2021 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 2021 a avut următoarea componență	
Director Resurse Umane	MARIAN STELIAN LAZĂR
Director Direcția Economică	AURELIAN VIRGIL BĂLUȚĂ
Director Direcția Imobiliară	OVIDIU VASILE CĂLIN
Director Direcția Administrativ Transport și Securitate Poștală	GABRIEL EUGEN DUMITRU
Director Direcția Regionalizare – Centre de	LIDIA POPA

Profit	
Director Direcția Strategii și Politici de Dezvoltare	GEORGETA BUDEANU
Director Sucursala Servicii Express	CRISTINA OȚELEA (01.01.2021-01.04.2021) GEORGETA BUDEANU (01.04.2021-20.09.2021) prin cumul de funcții ALEXANDRU CROITORU (20.09.2021-31.12.2021) prin cumul de funcții
Director Sucursala Fabrica de Timbre	FLORIN – GABRIEL BULUMAC
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala București	VASILICA SPAHIU
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Brașov	BOGDAN FLORIN NĂSTASE
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Cluj – Napoca	FLORIN – VALENTIN GLIGA
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Constanța	NICOLAE PLOSCARU
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Craiova	DORU CAPLEA
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Iași	RADU IONEL URSANU
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Ploiești	OPREA CONSTANTIN (01.01.2021-17.12.2021) CONSTANTIN CRISTIAN TAPALAGA (17.12.2021-31.12.2021)
Director Sucursala Regională CNPR Sucursala Timișoara	ADRIAN RĂZVAN LULCIUC

1.4 **GUVERNANȚA CORPORATIVĂ**

1.4.1 **Considerații privind "Guvernanța Corporativă"**

În ceea ce privește „**codul de guvernanță corporativă care se aplică entităților**”, 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 experiența 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 guvernanta 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 Executiv 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 acesteia 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 ziarurile 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 hotărască 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 hotărî 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:

- stabilirea direcțiilor principale de activitate și de dezvoltare ale societății;
- stabilirea politicilor contabile și a sistemului de control financiar, precum și aprobarea planificării financiare;
- numirea și revocarea directorilor și stabilirea remunerației lor;
- supravegherea activității directorilor;
- pregătirea raportului anual, organizarea Adunării Generale a Acționarilor și implementarea hotărârilor acesteia;
- 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:

- *supun spre aprobare Consiliului de Administrație organigrama companiei și regulamentul de organizare și funcționare;*

- *supun 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;*
- *supun 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;*
- *supun 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;*
- *supun 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);*
- *supun spre aprobare Consiliului de Administrație aprobarea contractului colectiv de muncă la nivelul companiei;*
- *negociază contractul colectiv de muncă împreună cu reprezentanții salariaților;*
- *supun spre aprobare Consiliului de Administrație strategia și politicile de dezvoltare ale companiei;*
- *propun 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 Filiale/Sucursale

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

Romfilatelie SA	România	100%	7.706.9217 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 31.12.2021 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 2021 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 în anul 2020 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. Conform datelor disponibile, la 31 decembrie 2021 filiala nu avea obligații fiscale restante. Erau în vigoare titluri executorii introduse de diferiți prestatori.

Situația juridică actuală a societății Poșta Română Broker de Asigurare SRL obligă asociatul unic CN Poșta Română SA să ia măsuri de intrare în legalitate și, dacă este cazul, de reluare a activității.

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.

Înființarea celor 8 structuri teritoriale la nivel regional, cu statut juridic de sucursale ale Companiei Naționale Poșta Română S.A a fost aprobată prin Hotărârile AGA nr. 5-12/28.01.2019 și Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 136/28.12.2018. Sucursalele Regionale acoperă zone administrativ teritoriale care se suprapun pe zonele de dezvoltare economică a României, stabilite potrivit cadrului legal în vigoare.

Obiectul de activitate al sucursalelor regionale este reprezentat de activitățile stabilite prin Actul Constitutiv aprobat prin Hotărârile 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 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).

Prezentare sucursale specializate

SUCURSALA SERVICIILOR EXPRESS (S.S.E.) este organizată și funcționează ca **sucursală fără personalitate juridică**, reînființată la sfârșitul anului 2012 în temeiul H.G.R. nr. 371/1998 cu modificările ulterioare și a hotărârii Consiliului de Administrație nr. 63 din 31.10.2012, este **subordonată ierarhic și decizional C.N. Poșta Română S.A.** SSE figurează în Organigrama C.N.P.R **sub directa îndrumare a Directorului General**, condițiile operaționale, comerciale, financiare și logistice fiind determinate la nivelul C.N. Poșta Română S.A. Sucursala își contabilizează veniturile și cheltuielile proprii până la nivel de bilanț de verificare, acestea fiind înregistrate separat de indicatorii similari realizați la nivelul rețelei C.N.P.R. Conducerea curentă a **S. S. E.** este asigurată de Directorul Sucursalei.

Sucursala are sediul principal în București, Calea Giulești, nr. 6-8, sector 6. 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 reședință de județ.

Obiectul de activitate al Sucursalei Serviciilor Express este prestarea **exclusiv de servicii express interne și internaționale** 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.

Dintre serviciile express existente în portofoliul Sucursalei, au fost accesate de clienți **în anul 2021:**

Intern:

- Prioripost
- Ultrapost
- Prioripost cu Valoare Declarată Fixă
- Prioripost Facturi
- Express Plus

Extern:

- Express Mail Services (EMS).

În conformitate cu veniturile înregistrate în anul 2021 și a contractelor comerciale în vigoare la nivelul Sucursalei Serviciilor Express, **top 5 parteneri** sunt:

1. din rândul partenerilor „**instituții private**”:
 - Avon Cosmetics (România) SRL;
 - Alpha Bank România;
 - Tarsago România;
 - Raiffeisen Bank;
 - Medical Express.
2. din rândul partenerilor „**instituții publice**”:
 - Regia Autonomă a Patrimoniului și Protocolului de Stat;
 - Rasirom;
 - Inspectoratul de Stat în Construcții;
 - Autoritatea Feroviară Română;
 - SNTFM CFR Marfă București SA.

Obiectivele fundamentale ale echipei de management a Sucursalei Serviciilor Express sunt:

- 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.

In anul 2021, Sucursala Servicii Express:

- ✓ a înregistrat **venituri totale de 33.823,69 mii lei**, cu o creștere de cca 1,14% față de anul 2020;
- ✓ a înregistrat cheltuieli totale de 32.659,15 mii lei;
- ✓ a înregistrat **un profit operațional de 1.164,54 mii lei**;
- ✓ a transmis **oferte comerciale inclusiv către potențiali parteneri din afara granițelor României**. În prezent la nivelul Sucursalei Servicii Express este în vigoare un **parteneriat cu o companie privată din Cehia**, 4Home a.s. care a prezentat un număr de aproximativ 10.000 trimiteri Prioripost;
- ✓ a transmis un număr de aproximativ **25.800 oferte comerciale** către potențiali parteneri care s-au finalizat prin încheierea unui număr de **120 contracte comerciale noi** având ca obiect contractual **prestarea de servicii din categoria express-Prioripost**;
- ✓ si-a **optimizat activitatea logistica** prin extinderea parcului auto, actualizarea continuă a itinerariilor curselor locale și naționale, adaptarea capacității de transport raportat la volumul de trimiteri recepționate, **organizarea eficientă** a resursei umane existente și **analizarea structurii de personal**, cu scopul creșterii gradului de livrare a trimiterilor.

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, proiectand 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 introducere a 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 pentru realizarea cutiilor destinate coletelor poștale ,

crearea și asimilarea de noi produse;

- ✓ reamenajarea spațiilor administrative și de producție prin dotarea cu parchet, aparate de climatizare ambientală, sisteme de protecție solară, igienizări;
- ✓ 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 recertificare în anul 2021 pentru reconfirmarea certificării activității de producție cu prevederile standardului de management al calității ISO 9001:2015, precum și un audit de supraveghere a activității conform prevederilor standardului de management al mediului ISO 14001:2015. Avantajele derularii acestor programe de audit se regăsesc în respectarea criteriilor de participare la procedurile de licitație organizate în sistemul de achiziții publice din România.
- ✓ veniturile estimate ale Sucursalei Fabrica de Timbre în anul 2021 au fost de 9.311,97 mii lei. Față de anul 2020, veniturile au crescut cu 449,97 mii lei (5,08 %).
- ✓ analizând veniturile în structură, se constată că 35,74% din total o reprezintă producția tipografică; aceasta provine din comenzi de produse tipografice pentru C.N.P.R., reprezentând 15,8% din total venituri, respectiv din producția tipografică contractată de clienți terți 19,94 %, din total venituri înregistrate în anul 2021;
 - veniturile din servicii poștale în anul 2021 de 5.289,83 mii lei au reprezentat 56,80 % din totalul veniturilor, cu o creștere de 3,4 % față de anul 2020;
 - cheltuielile Sucursalei Fabrica de Timbre în anul 2021 au fost de 7.872,30 mii lei. Cheltuielile au înregistrat o scădere cu 1,4% față de anul 2020.

În anul 2021 Sucursala Fabrica de Timbre a înregistrat o diferență pozitivă între venituri și cheltuieli (asimilată profitului brut) de 1.439,67 mii lei cu o rată a profitului de 15,46 %.

1.6. Obiective fundamentale pe linia conducerii C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A

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 ai 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. *Atât Planul de Administrare cât și Planul de Management au rămas valabile în cursul anului 2021.*

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

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

- Asigurarea eficientă 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.

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.

Creșterea veniturilor și a profitabilității C.N.P.R

- Creșterea numărului de persoane beneficiare ale serviciilor în expansiune ale Poștei Române și contracararea efectelor reducerii naturale a serviciilor clasice;
- Definirea unei politici comerciale orientată spre securizarea clienților corporate;
- Extinderea portofoliului de clienți;
- 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 relative de administrare.

Creșterea sau stabilizarea relativă a cotei de piață pentru anumite categorii de servicii oferite pieței

- Stabilizarea relativă a valorii tranzacțiilor de piață pentru SPU, prin creșterea calității serviciilor;
- Consolidarea și dezvoltarea portofoliului de servicii non SPU, pe segmentele de creștere (servicii de curierat, e-commerce etc.);
- Creșterea sau stabilizarea relativă a cotei de piață pe categorii principale de servicii.

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 necesară optimizarea structurii prin creșterea ponderii personalului operativ și scăderea celui administrativ, ca și prin relocarea de personal către serviciile în expansiune.

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 2021	
	Număr acțiuni	% din capital social
Statul roman prin M.C.D.I.	214.615.840	93,5195039377
FP	14.871.947	6,4804960623
Total	229.487.787	100

2. Analiza comparativă a principalilor indicatori economico-financiar 12 luni 2020 – 12 luni 2021

C.N. Poșta Română a încheiat anul 2021 cu un profit brut de 45.517.558 lei, mai mare cu 12.576.751 lei decât cel înregistrat în anul 2020.

Situația sintetică a principalilor indicatori economico-financiar:

- LEI -

Denumire indicatori	Realizat 12 luni 2020	Realizat 12 luni 2021	ABATERI	PROCENT
Venituri totale, din care:	1.376.610.732	1.437.356.814	60.746.082	104,4
- Venituri din exploatare	1.352.878.062	1.413.953.099	61.075.037	104,5
- Venituri financiare	23.732.670	23.403.715	-328.955	98,6
Cheltuieli totale, din care:	1.343.669.925	1.391.839.256	48.169.331	103,6
- Cheltuieli pentru exploatare	1.323.927.354	1.376.980.132	53.052.778	104,0
- Cheltuieli financiare	19.742.571	14.859.124	-4.883.447	75,3
Rezultatul brut, din care:	32.940.807	45.517.558	12.576.751	138,2
- exploatare	28.950.708	36.972.967	8.022.259	127,7
- financiar	3.990.099	8.544.591	4.554.492	214,1

Trebuie să precizăm că rezultatul brut înregistrat în cei doi ani analizați a fost realizat sub impactul unor evenimente conjuncturale semnificative, astfel:

În anul 2020:

- aplicarea măsurii șomajului tehnic pentru tot personalul CNPR (cu excepția șoferilor și agenților curieri) timp de 4 zile în luna aprilie 2020, cu plata unor indemnizații de 75% din salariul de bază și recuperarea acestora de la bugetul statului, ceea ce a însemnat un impact pozitiv asupra rezultatului brut de circa 16.300.000 lei;
- anularea obligațiilor de plată către ANAF, ca urmare a achitării integrale a datoriilor CNPR în luna august 2020, concretizată într-un rezultat brut suplimentar de circa 30.500.000 lei.

În anul 2021:

- înregistrarea veniturilor din subvenții aferente compensării costului net aferent exercițiilor financiare 2017, 2018 și 2019, ca urmare a îndeplinirii obligațiilor ce decurg din calitatea CN Poșta Română de furnizor desemnat de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în sumă de 20.178.157 lei;
- înregistrarea diferențelor stabilite prin sentința 3815/2017, definitivă 4819/19.10.2021, reprezentând creanțe de recuperat de la ANAF în sumă de 27.992.967 lei (impozit pe profit și accesorii, TVA și accesorii).

Dacă eliminăm influențele conjuncturale care au avut impact asupra rezultatului brut înregistrat în cei doi ani, rezultă că, fără aceste influențe compania ar fi înregistrat pierderi (-13.861.935 lei în 2020 și -2.653.566 lei în 2021):

- lei -

Denumire indicatori	Realizat 12 luni 2020	Realizat 12 luni 2021	ABATERI
REZULAT BRUT	32.940.807	45.517.558	12.576.751
Impactul conjunktural asupra rezultatului brut	46.802.742	48.171.124	1.368.382
REZULTAT BRUT RECALCULAT fără impactul conjunktural	-13.861.935	-2.653.566	11.208.369

Alte influențe, cu impact semnificativ asupra indicatorilor realizați în cele două perioade analizate:

- criza sanitară generată de pandemia de COVID-19, care a determinat 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;
- majorarea punctului de pensie (+14% din septembrie 2020) și a alocațiilor pentru copii (creștere cu 20% în august 2020 și + 16% în ianuarie 2021);
- modificările intervenite în salarizarea personalului, ca a parte politicii de securizare a forței de muncă din CN Poșta Română.

ANALIZA VENITURILOR

Veniturile totale realizate în anul 2021 sunt în sumă de 1.437.356.814 lei, cu 60.746.082 lei mai mari decât cele realizate în anul 2020, cu următoarea structură:

- venituri din activitatea de exploatare = 1.413.953.099 lei (+61.075.037 lei),
- venituri din activitatea financiară = 23.403.715 lei (-328.955 lei).

Principalele influențe care au acționat asupra nivelului veniturilor înregistrate în perioadele analizate, altele decât cele conjuncturale prezentate anterior:

- creșterea valorii pensiilor și altor prestații sociale distribuite de CNPR, rezultată din combinarea următoarelor influențe:
 - creșterea punctului de pensie (de la 1.265 lei cat era la 01.01.2020, la 1.442 lei începând cu 01.09.2020);
 - majorarea alocațiilor pentru copii cu 20% din luna august 2020 și cu 16% din luna ianuarie 2021;
 - scăderea volumului pensiilor și alor prestații sociale distribuite de CNPR cu circa 2,9 milioane bucăți, în special datorită opțiunii beneficiarilor pentru plata în cont a pensiilor;
- modificările intervenite în ceea ce privește politica tarifară în cele două perioade analizate;

- din luna mai 2020 sunt introduse în portofoliul de produse serviciile "stai acasă" și "stai acasă plus", servicii destinate livrării comenzilor de e-commerce la domiciliul/ sediile de destinație, iar din luna aprilie 2021 devine operațional serviciul INTERPOINT, serviciul de livrare specială dedicat persoanelor fizice și juridice care vând/cumpără bunuri pe/de pe platformele de anunțuri online;
- înregistrarea lunară a bonusului aferent noului contract încheiat cu Western Union, începând cu luna noiembrie 2020 (376 mii lei/luna) și a bonusului aferent contractului încheiat cu RIA Payment Institution din luna decembrie 2020 (162 mii lei/luna);
- înregistrarea în luna iulie 2020 a sumei de 5.635.000 lei la categoria venituri din decontări cu administrațiile poștale stăine, reprezentând decontările cu China aferente anului 2018;
- în decembrie 2020 CNPR a realizat venituri din distribuirea votului prin corespondență în sumă de 5.114.350 lei;

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

➤ creșteri semnificative de volum în anul 2021 comparativ cu anul 2020 s-au înregistrat la:

- serviciul confirmare de primire	= +4.588.540 buc;
- taloane pensii	= +877.725 buc;
- serviciul express	= + 446.352 buc;
- mandate încasări facturi	= +125.991 buc;
- mandate Western Union achitate	= +18.953 buc;

➤ scăderi semnificative de volum în anul 2021 comparativ cu anul 2020 s-au înregistrat la:

- reclama si marketing direct	= -13.811.405 buc;
- pensii și alte prestații sociale	= -2.906.228 buc;
- poșta de scrisori (fără taloane pensii)	= -1.042.165 buc;
- serviciul ramburs	= -420.099 buc;
- serviciul livrare specială	= -261.879 buc;
- mandate poștale prezentate	= -238.527 buc;
- colete	= -169.118 buc;
- încasare contracte plan local	= -115.771 buc;
- mandate electronice prezentate	= -29.059 buc.

Situația comparativă a principalelor categorii de **venituri din exploatare** realizate în anul 2021 față de anul 2020:

- lei -

Categorie venituri	12 luni 2020	12 luni 2021	Variații (+/-)	Influențe/ observații
TOTAL VENITURI EXPLOATARE, din care:	1.352.878.062	1.413.953.099	61.075.037	
Creșteri semnificative			+72.209.941	
- distribuire pensii și alte drepturi sociale	576.169.950	604.042.047	27.872.097	- creșterea taxei medii/prestație, ca efect al creșterii punctului de pensie (septembrie 2020) și a majorării alocațiilor pentru copii (septembrie 2020 și

				ianuarie 2021); - scăderea volumului pensiilor și al altor prestații sociale distribuite la domiciliul beneficiarilor cu circa 2,9 milioane bucăți;
- serviciul confirmare de primire (AR)	170.794.710	193.515.112	22.720.402	Efectul combinat al creșterii volumului și a taxei medii/prestație
-poșta de scrisori (fără taloane pensii)	163.558.130	174.302.396	10.744.266	- impactul creșterii volumului și al creșterii taxei medii/prestație
-serviciul express	44.467.020	47.062.907	2.595.887	Efectul combinat al următoarelor influențe: - creșterea volumului prestațiilor interne și a taxei medii/prestație internă (+4.377 mii lei); - creștere venituri din EMS (+2.204 mii lei); - venituri din distribuirea votului prin corespondență în anul 2020 (-3.986 mii lei)
-venituri aferente bonusurilor încasate la încheierea contractelor cu Western Union și RIA pentru transferuri de bani	1.290.525	6.859.150	5.568.625	376 mii lei/lună din luna noiembrie 2020 (Western Union) și 162 mii lei / luna din decembrie 2020 (RIA Payment Institution)
- taloane pensii	61.021.080	62.957.564	1.936.484	- creșterea volumului pe fondul orientării beneficiarilor către plata pensiilor prin sistemul bancar;
- mandate poștale interne	47.479.280	48.251.460	772.180	- creșterea taxei medii/prestație; variația volumului
Diminuări semnificative			-11.481.818	
- diverse venituri din exploatare	103.560.592	99.876.096	-3.684.496	+ 1.363 mii lei venituri aferente contractului CNAIR; + 416 mii lei venituri titluri de stat; + 1.030 mii lei venituri taxabile cu TVA de la beneficiari externi (acces direct); + 1.932 mii lei - venituri din despagubiri înregistrate în urma închiderii litigiului cu TINMAR Energy; + 1.859 mii lei - venituri aferente telefoanelor primite cu titlul gratuit pentru contractul de citire contoare; + 20.178 mii lei - venituri aferente compensării costului net pentru anii 2017, 2018, 2019 (venituri conjuncturale 2021), +27.993 mii lei - venituri înregistrate conform sentinței 3815/2017, definitivă 4819/19.10.2021, reprezentând creanțe de recuperat de la ANAF (venituri conjuncturale 2021) - 958 mii lei venituri aferente contractului de citire contoare;

				- 45.315 venituri din despagubiri, (venituri conjuncturale înregistrate în august 2020, în urma achitării integrale a datoriilor CNPR către ANAF); - 9.177 mii lei subvenții pentru personal aferente șomajului tehnic din luna aprilie 2020 (venituri conjuncturale).
- Reclama și marketing	5.230.590	2.191.174	-3.039.416	Veniturile anului 2020 au fost influențate de campaniile electorale
- ramburs	27.732.600	25.637.544	-2.095.056	- în principal pe seama scăderii volumului
- livrare specială	10.981.660	9.586.543	-1.395.117	-1.351 mii lei de la colectăria anunțată/ AVON (din combinarea scăderii volumului cu creșterea taxei medii/prestație) - 1.201 mii lei de la postcollect, în principal din cauza scăderii volumului; - 248 mii lei de la serviciul postdata (desființat cu 01.11.2020); + 1.386 mii lei venituri aferente serviciului stai acasă, lansat în 2020;
- venituri din decontări cu administrațiile poștale străine	70.721.320	69.871.580	-849.740	- influența decontărilor pentru traficului sosit în România și a creșterii taxelor prevăzute de actele UPU, în vigoare în cele două perioade analizate; - influența ocazională a veniturilor înregistrate în august 2020 din decontările cu China aferente anului 2018 (5.635 mii lei),
- vânzări mărfuri	8.191.560	7.773.567	-417.993	Scăderea nivelului veniturilor medii lunare din vânzarea marfurilor cu aproximativ 40% din aprilie 2020, față de primul trimestru al anului 2020

Veniturile financiare realizate în anul 2021 au însumat 23.403.715 lei, cu 328.955 lei sub nivelul celor înregistrate în anul 2020, cu următoarea structură:

- venituri din dobânzi = 8.231.240 lei (-3.848.053 lei),
- venituri din diferențe favorabile de curs valutar = 15.086.286 lei (+3.499.647 lei),
- alte venituri financiare = 86.189 lei (+19.451 lei).

ANALIZA CHELTUIELILOR

Cheltuielile totale înregistrate de C.N. Poșta Română în anul 2021 sunt în sumă de 1.391.839.256 lei, cu 48.169.331 lei mai mari decât cele aferente anului 2020, cu următoarea structură:

- cheltuieli pentru activitatea de exploatare = 1.376.980.132 lei (+53.052.778 lei);
- cheltuieli pentru activitatea financiară = 14.859.124 lei (-4.883.447 lei).

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

- LEI -

Categoriile cheltuielii	12 luni 2020	12 luni 2021	+/-	%
Cheltuieli de exploatare, din care:	1.323.927.354	1.376.980.132	53.052.778	104,0
1. Cheltuieli cu materii prime și materiale consumabile	37.235.039	37.794.160	559.121	101,5
2. Alte cheltuieli materiale	2.583.785	4.059.248	1.475.463	157,1
3. Alte cheltuieli externe (cu energia și apa)	9.235.328	11.793.325	2.557.997	127,7
4. Cheltuieli privind mărfurile	6.747.468	5.936.377	-811.091	88,0
5. Cheltuieli privind personalul	979.742.522	1.048.297.577	68.555.055	107,0
6. Ajustări de valoare privind imobilizările necorporale, corporale, investițiile imobiliare	44.683.402	50.349.509	+5.666.107	112,7
7. Ajustări de valoare privind activele circulante	1.933.460	1.647.706	-285.754	85,2
8. Alte cheltuieli de exploatare	322.933.300	229.450.594	-93.483.706	71,7
9. Ajustări privind provizioanele	-81.166.950	-12.348.364	68.818.586	15,2

Principalele variații înregistrate în structura cheltuielilor de exploatare în anul 2021 comparativ cu anul 2020:

1. Cheltuielile cu materii prime și materiale consumabile au înregistrat 37.794.160 lei în anul 2021, cu 559.121 lei mai mult față de anul 2020, cele mai semnificative creșteri fiind identificate la următoarele categorii de cheltuieli:

- cheltuieli cu combustibili = + 3.961.721 lei, aceste cheltuieli sunt influențate în principal de creșterea prețurilor la carburanți în cursul anului 2021, dar și de menținerea în exploatare a parcului auto vechi cu impact asupra consumului de carburanți;
- materii prime = +108.646 lei;
- cheltuieli cu timbrele poștale = +111.422 lei;

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

- materiale auxiliare pentru protecția salariaților în contextul pandemiei COVID - 19 (măști, dezinfectant) = -2.832.472 lei. Aceste cheltuieli sunt înregistrate în categoria cheltuielilor cu materiale consumabile 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 tehnica de calcul = -537.493 lei;
- rechizite = -263.978 lei
- imprimante comune și cu regim special = -105.830 lei.

2. Alte cheltuieli materiale au înregistrat 4.059.248 lei în anul 2021, cu 1.475.463 lei mai mult față de anul 2020, în condițiile în care în anul 2021 au fost date în consum telefoanele mobile aferente contractului pentru citirea contoarelor în valoare de 1.529.192 lei.

3. Alte cheltuieli externe (cu energia și apa) = 11.793.325 lei, cu 2.557.997 lei mai mult decât în anul 2020, în contextul creșterii prețurilor pe piața energiei de la sfârșitul anului 2021;

4. Cheltuieli privind mărfurile aferente anului 2021 însumează 5.936.377 lei, cu 811.091 lei mai puțin față de anul 2020 în aceeași perioadă înregistrându-se și scăderea veniturilor din vânzarea mărfurilor.

5. Cheltuielile privind personalul înregistrate în anul 2021 sunt în sumă de 1.048.297.577 lei, cu 68.555.055 lei mai mari decât cele înregistrate în anul 2020, cu următoarea structură:

Categoriile cheltuieli	12 luni 2020	12 luni 2021	+/-
Cheltuieli privind personalul – total (a+b), din care:	979.742.522	1.048.297.577	68.555.055
a. Salarii și indemnizații	950.060.471	1.020.389.361	70.328.890
- salarii	880.731.865	941.947.153	61.215.288
- indemnizații Director General	237.926	240.178	2.252
- indemnizații membri C.A.	241.661	223.983	-17.678
- salarii compensatorii	81.495	30.588	-50.907
- hotărâri judecătorești	135.103	30.758	-104.345
- retratări conform IFRS	-6.263.143	-1.937.134	4.326.009
- indemnizații 75% conform art 53.1 din Codul muncii	9.176.742	0	-9.176.742
- tichete de masă	65.718.823	79.853.835	14.135.012
b. Cheltuieli cu asigurări și protecția socială	29.682.051	27.908.216	-1.773.835
- C.A.S.	1.609	1.194	-415
- CASS - sănătate	7.705	1.035	-6.670
- C.A.M. - contribuția asiguratorie pentru muncă	19.784.798	21.212.492	1.427.694
- cheltuieli sociale	9.887.939	6.693.495	-3.194.444

Principalele influențe care au determinat creșterea cheltuielilor cu personalul cu 68.555.055 lei:

a. Creșterea cheltuielilor cu salariile și indemnizații cu 70.328.890 lei în anul 2021 față de anul 2020, sub efectul cumulativ al următoarelor influențe:

Creșterea cheltuielilor cu salariilor de bază cu 60.335.015 lei, luând în considerare:

- ✓ Impactul prevederilor din contractul colectiv de muncă asupra cheltuielilor cu personalul, respectiv:
 - modificarea condițiilor de aplicare a automatului de clasă, respectiv creșterea cu 5 clase a maximumului din lista funcțiilor (Anexa 7 la CCM) și reducerea condițiilor de vechime, începând cu 01 septembrie 2020 și 01 noiembrie 2020, rezultând o creștere a cheltuielilor cu salariile de bază cu circa 17.700.000 lei;
 - majorarea eșalonată, pe parcursul anului 2021 a salariilor de bază cu suma reprezentând creșterea salariului minim din anul precedent, respectiv 150

lei. În acest sens, grilele de salarizare au fost modificate eşalonat, pe parcursul anului 2021, în patru etape (ianuarie, +36 lei/salariat, iunie +36 lei/salariat, septembrie + 36 lei/salariat și decembrie +42 lei/salariat).

Din aplicarea celor patru etape de majorare a salariilor de încadrare a rezultat o creștere a cheltuielilor cu salariile de bază cu circa 20.600.000 lei față de anul 2020.

- acordarea unei clase de salarizare pentru un număr de 3.050 salariați, care nu au beneficiat de creșteri salariale în perioada septembrie - noiembrie 2020 (+3.850.000 lei);
- ✓ Aplicarea măsurii somajului tehnic timp de 4 zile în luna aprilie 2020, eşalonat 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.
Având în vedere că această măsură a fost aplicată doar în anul 2020, rezultă o creștere cu circa 13.000.000 lei a cheltuielilor anului 2021, 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 somaj tehnic din luna aprilie 2020;
- ✓ Alte influențe care au condus la creșterea cheltuielilor cu salariile de bază cu circa 5.185.000 lei (creșterea numărului mediu de personal cu 99 salariați, modificarea structurii personalului ca rezultat al fluctuației naturale, cu implicații asupra creșterii salariilor medii de bază, modificarea salariilor de încadrare sub efectul automatului de clasă și/sau al promovărilor).

Scăderea cheltuielilor cu sporuri cu 60.480 lei, din coroborarea următoarelor influențe principale:

- ✓ trecerea, începând cu luna septembrie 2020, de la sporul de loialitate acordat în sumă fixă (140 lei/salariat) la procent (5%, 7%, 9%) în funcție de vechimea în sistemul poștal, pentru personalul cu salariile de încadrare mai mari de clasa 34, determinând creșterea cheltuielilor cu sporurile în anul 2021 cu circa 2.500.000 lei;
- ✓ creșterea salariilor de încadrare sub impactul modificării condițiilor de aplicare a automatului de clase, rezultând o creștere a cheltuielilor cu sporurile estimată la circa 1.570.000 lei;
- ✓ creșterea sporurilor cu circa 1.600.000 lei față de anul 2020, când aceste cheltuieli s-au diminuat, ca urmare a aplicării măsurii somajului tehnic (4 zile);
- ✓ majorarea sporului de loialitate acordat salariaților cu vechime mai mare de 5 ani cu 2% în luna noiembrie 2021 și cu 3% în luna decembrie 2021, ceea ce a însemnat creșterea cheltuielilor cu sporurile cu 3.800.000 lei.
- ✓ scăderea cheltuielilor cu orele suplimentare (-1.596.828 lei), luând în considerare că numărul de ore suplimentare plătite în anul 2021 (68.221 ore) a scăzut cu 43% față de numărul de ore suplimentare plătite în anul 2020 (119.656 ore);
- ✓ scăderea cheltuielilor cu sporul de continuitate acordat salariaților încadrați în funcții operative, care exercită parțial, dar nu mai mult de 50% din

- atribuțiile unui alt post vacant sau temporar vacant (-4.364.594 lei), pe seama scăderii numărului de beneficiari;
- ✓ acordarea în luna mai 2020 de prime pentru salariații supuși riscului în desfașurarea activității pe perioada stării de urgență (150 lei/salariat, pentru un număr de circa 21.800 salariați), această cheltuială nu se mai regăsește în anul 2021 (-3.270.330 lei);

Creșterea cheltuielilor cu alte bonificații cu 940.753 lei. În această categorie de cheltuieli sunt incluse ajutoarele de casătorie și gratificațiile pentru pensionare (pentru pensionări la limită de vârstă, pensionări medicale și pensionări anticipate), care au crescut cu 305.167 lei. De asemenea cheltuielile cu partea variabilă din salarizarea agenților poștali au crescut cu 611.871 lei.

Scăderea **cheltuielilor cu plățile compensatorii cu 50.907 lei;**

Scăderea **cheltuielilor cu hotărârile judecătorești cu 104.345 lei;**

Influența sumelor privind **retratările conform IFRS pentru beneficiile angajaților înregistrate** în cei doi ani (-6.263.143 lei în 2020 și -1.937.134 lei în 2021);

Indemnizații 75 % conform art. 53.1 din Codul Muncii = -9.176.742 lei, reprezentând 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. În anul 2021 nu s-a mai înregistrat acest tip de cheltuială.

Creșterea cheltuieli cu tichetele de masă cu 14.135.012 lei în anul 2021 comparativ cu anul 2020, sub efectul:

- majorării valorii nominale a tichetelor de masă cu 01.09.2020 (de la 11,5 lei la 15 lei);
- creșterii numărului de salariați;
- evoluției numărului zilelor de concediu de odihnă și a celor de concediu medical;
- impactului celor 4 zile de șomaj tehnic din aprilie 2020.

b. Scăderea cheltuielilor cu asigurări și protecția socială cu 1.773.835 lei, din coroborarea următoarelor influente:

- creșterea contribuției asiguratorii pentru muncă cu +1.427.694 lei sub efectul creșterii cheltuielilor cu salariile;
- scăderea cheltuielilor sociale cu 3.194.444 lei, luând în considerare că în anul 2021 nu s-au acordat cadouri în bani cu ocazia Paștelui, în timp ce, în anul 2020 salariații au beneficiat de cadouri în bani în valoare de 150 lei/salariat.

6. Ajustările de valoare privind imobilizările necorporale, corporale, investițiile imobiliare au însumat 50.349.509 lei în anul 2021, cu 5.666.107 lei peste nivelul înregistrat în anul 2020, cea mai mare parte din creștere fiind la cheltuielile privind amortizarea activelor aferente drepturilor de utilizare a activelor în leasing (+6.394.884 lei), compensată de scăderea cheltuielilor cu amortizarea imobilizărilor corporale și necorporale (-1.029.912 lei).

7. Ajustările de valoare privind activele circulante au însumat 1.647.706 lei în anul 2021, cu 285.754 lei mai mici decât cele înregistrate în anul 2020, cu următoarea structură:

	2020	2021	+/-	Influențe principale
Ajustări de valoare privind activele circulante (1+2-3-4)	1.933.460	1.647.706	-285.754	
1. Pierderi din creanțe și debitori diverși	14.053.441	1.810.509	-12.242.932	În 2020: 11.032.160 lei aferent INFODIRECT și 1.714.031 lei aferent DHT Television Group în urma radierei de la ONRC
2. Cheltuieli cu deprecierea activelor circulante	6.609.769	6.377.911	-231.859	
3. Venituri din creanțe reactive și debitori diverși	440	718	+278	
4. Venituri din ajustări pentru deprecierea activelor circulante	18.729.310	6.539.996	-12.189.314	În anul 2020 au fost anulate ajustările pentru INFODIRECT și DHT Television Group

8. La categoria alte cheltuieli de exploatare nivelul înregistrat în anul 2021 este în sumă de **229.450.594 lei**, cu 93.482.706 lei mai puțin decât în anul precedent, cu următoarea componență:

- **cheltuieli cu prestațiile externe = 176.454.490 lei (+8.802.973 lei)**, în structură existând variații în plus sau în minus față de anul 2020, astfel:
 - cheltuieli transport = 9.751.180, cu 1.086.680 lei mai mari decât cele înregistrate în anul 2020, pe seama creșterii cheltuielilor de transport cu avionul;
 - cheltuielile cu serviciile bancare = 88.789.564, creștere cu 2.925.937 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 = 56.304.756 lei, adică +3.636.132 lei, din care +1.354.600 lei reprezintă creșterea înregistrată la cheltuielile cu administrațiile poștale străine, aceste cheltuieli fiind influențate de acordurile internaționale, de evoluția cursului DST și de traficul expedit;
 - cheltuieli cu chirii = 4.339.113 lei, cu 840.260 lei sub nivelul anului 2020, influențate de evoluției cursului valutar și de ajustările cheltuielilor cu chirii conform standardului IFRS 16
- **cheltuieli cu alte impozite, taxe și vărsăminte asimilate = 41.397.834 lei**, adică o scădere cu 3.763.394 lei, în cadrul acestei categorii cele mai semnificative variații

înregistrându-se la cheltuielilor cu prorata TVA (-4.632.590 lei) și cheltuielile cu contribuția la fondul pentru handicapați (+607.935 lei);

- **alte cheltuieli de exploatare = 11.598.270 lei (-98.522.284 lei)**, din care:
 - cheltuieli cu majorări și penalități = -94.900.580 lei, având în vedere că în anul 2020 au fost înregistrate cheltuieli cu obligațiile principale și accesorii conform deciziilor ANAF în sumă de 102.608.820 lei ca urmare a achitării integrale a datoriilor CN Poșta Română SA;
 - cheltuieli cu protecția civilă = 0 (-4.689.207 lei), având în vedere în că anul 2020, în această categorie de cheltuieli au fost înregistrate materialele de protecție pentru limitarea răspândirii COVID 19 (măști, mănuși, ochelari de protecție, dezinfectant) doar pentru perioada stării de urgență, iar începând cu luna iunie 2020, în contextul stării de alertă, înregistrarea s-a făcut în categoria cheltuielilor cu materiale consumabile;

9. Ajustările privind provizioanele aferente anului 2021 sunt în sumă de 12.348.364 lei, spre deosebire de anul 2020, când nivelul acestora a fost în valoare de

-81.166.950 lei, având următoarea structură:

	2020	2021	+/-	Influențe principale
Ajustări privind provizioanele (1-2)	-81.166.950	-12.348.364	68.818.585	
1. Cheltuieli privind provizioanele pentru riscuri și cheltuieli	9.199.726	1.523.181	-7.676.546	<p>La 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 <p>La 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> * înregistrarea provizionului pentru chiri aferente spațiilor preluate în administrare = 1.357.868 lei
2. Venituri din provizioane pentru riscuri și cheltuieli	90.366.676	13.871.545	-76.495.131	<p>La 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> * reluare provizion HP = 1.727.847 lei * reluare provizion Maillers = 754.566 lei; * reluare provizion Decizie obligatorie ANAF 6002/26247 = 87.810.000 lei

				La 2021: * reluare provizion constituit pt G4SS = 7.272.646 lei * reluare provizion pentru concedii de odihnă constituit în anul 2020 = 3.474.420 lei
--	--	--	--	--

- **Cheltuielile financiare înregistrate în anul 2021** sunt în valoare de 14.598.124 lei, cu 4.883.447 lei mai mici decât cele înregistrate în anul precedent, cu următoarea structură:
- cheltuieli privind dobânzile = 3.451.642 lei (+1.603.311 lei),
 - alte cheltuieli financiare (cheltuieli cu diferențe nefavorabile de curs valutar) = 9.096.126 lei (-7.280.335 lei);
 - cheltuieli privind dobânzile aferente contractelor de leasing (auto și chirii) = 2.311.356 lei (+793.577 lei).

3. ANALIZA ACTIVITĂȚII COMPANIEI

3.1 DOMENIUL STRATEGIE ȘI POLITICI DE DEZVOLTARE

Principalele activități desfășurate în anul 2021 sunt prezentate în continuare pe domenii.

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, cum ar fi 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 servicii poștale incluse în sfera serviciului universal (corespondență internă și internațională, standard și recomandată, trimitere cu valoare declarată,

imprintate etc.) și servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal (corespondență în număr mare, imprimare în număr mare, pachete mici în număr mare etc.).

Principalii clienți pentru trimerile în număr mare sunt mari organizații generatoare de corespondență comercială (instituții de stat, furnizorii de utilități, bănci etc), precum și integritorii de trimeri poștale.

Servicii de colete poștale

Prin acest tip de servicii se asigură distribuția 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

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 este serviciul de returnare a produselor comandate online.

Serviciul Stai Acasa Plus este 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 INTER POINT este dedicat clienților persoane fizice și juridice care vând/cumpără bunuri pe/de pe platformele de anunțuri on-line, fiind disponibil numai în baza unui contract încheiat de către CN Poșta Română SA cu firma care administrează platforma on-line, în calitate de Promitent. Serviciul constă în primirea, prelucrarea trimiterilor din clasa de servicii Livrare specială conținând bunuri tranzacționate de expeditori/destinatari (clienții Promitentului) prin intermediul platformei de anunțuri on-line și livrate la sediul subunităților poștale informatizate.

Serviciul Retur 30 se adresează agenților economici care operează în domeniul comerțului online, fiind disponibil numai pe bază contractuală. Prin intermediul serviciului „Retur 30” se asigură returnarea către beneficiar a comenzilor efectuate de către clienții beneficiarului, după ce acestea au fost livrate destinatarilor.

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 Postafiş

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

Postmesager - serviciu constând în distribuția pe teritoriul României de trimeri 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. Trimerile sunt distribuite destinatarilor fără ca expeditorul să menționeze adresa destinatarului.

Postmesager plus - serviciu constând în distribuția pe teritoriul României de trimeri 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 ghișeu - 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.

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

Servicii financiare

În anul 2021, 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 2021, 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 2021 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 (SICAP) pentru a răspunde prompt la cerințele clienților.

B. SERVICII POȘTALE

În domeniul serviciilor poștale s-au derulat în anul 2021 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 2021 au fost monitorizate la nivel central contracte naționale cu obiect de activitate reprezentat de serviciile poștale, în vederea centralizării traficului, stabilirii discount-ului 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-POȘTALE

Operațiunile realizate de C.N Poșta Română S.A din servicii financiar-poștale în anul 2021 au fost structurate pe două mari tipuri de operațiuni, respectiv: operațiuni de transfer de bani (atât intern, cât și internațional), precum și operațiuni de încasare în numerar realizate pe baza contractelor încheiate cu diverși parteneri.

Totodată, CNPR a efectuat operațiuni de subscriere aferente titlurilor de stat emise de Ministerul Finanțelor Publice precum și operațiuni de plăți (retrageri, răscumpărări, plată dobanda și rambursare) sume către investitori aferente subscrierilor realizate la subunitățile poștale.

În cursul anului 2021 a continuat impunerea restricțiilor pentru limitarea răspândirii pandemiei de COVID-19, fapt ce a influențat negativ și realizarea serviciilor financiar-poștale, efectuate în marea majoritate în numerar și contact direct (fizic) cu clienții. De asemenea, au fost impulsionate de către autorități realizarea transferurilor de bani prin instrumente de plată bancare (în principal plăți efectuate prin card bancar), în detrimentul plăților în numerar.

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, C.N Poșta Română S.A

realizează și operațiuni de transfer intern de valută (euro) prin intermediul serviciului MoneyPost.

Un alt tip de serviciu de transfer intern de bani îl reprezintă serviciul ramburs atașat trimiterilor poștale. Serviciul suplimentar ramburs se realizează atât prin serviciul de mandat (poștal sau electronic), cât și prin serviciul colectare cont client (serviciu realizat pe bază contractuală).

De asemenea, pentru a veni în întâmpinarea cerințelor clienților săi, CN Poșta Română SA a introdus produse financiare particularizate în gama de servicii oferite, astfel:

- mandatul încasări facturi – prin care clienții pot expedia sume reprezentând contravaloarea diverselor facturi către emitenții acestora la un tarif fix;
- e-mandat web cu plata online - clienții care dețin un card bancar pot accesa site-ul Poștei Române și pot transmite sume de bani pe întreg teritoriul României, sumele fiind disponibile la destinație într-un interval de timp de maxim 24 de ore pentru localitățile urbane, respectiv 48 de ore pentru localitățile rurale.
- serviciul ramburs prin mandat poștal sau colectare cont client.

În anul 2021, volumul operațiunilor realizate de subunitățile poștale din serviciul suplimentar colectare cont client a fost de peste un milion de tranzacții. Operațiunile realizate de subunitățile poștale din serviciul mandate încasări facturi utilități au crescut în anul 2021 cu aproximativ 8% față de operațiunile realizate în anul 2020.

Transferuri internaționale de bani

Operațiunile de transfer internațional de bani se realizează prin intermediul serviciilor de mandat poștal internațional și mandat poștal internațional ramburs (COD). Serviciul se execută pe baza acordurilor încheiate cu alți operatori poștali desemnați conform regulamentelor emise de Uniunea Poștală Universală la care România este membru fondator.

De asemenea, C.N Poșta Română SA oferă serviciul de transfer de bani internațional prin subunitățile poștale în calitate de agent Western Union și RIA Money Transfer.

Operațiuni de încasare sume aferente documentelor de plată

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

C.N Poșta Română SA oferă și serviciul de încasare sume reprezentând tariful de utilizare a rețelei de drumuri naționale (rovinieta) în baza contractului încheiat cu CNAIR.

Evoluția operațiunilor de încasare a rovinietei realizate de subunitățile poștale în anul 2021, reflectă impactul măsurilor de carantinare impuse pentru oprirea răspândirii infectării cu SARS-CoV2.

Astfel, restricțiile naționale impuse privind circulația persoanelor au diminuat semnificativ operațiunile de încasare a rovinietelor, urmat de o revenire a numărului de operațiuni odată cu relaxarea acestora.

Operațiuni aferente titlurilor de stat Tezaur

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.

Și în acest an, C.N Poșta Română SA a implementat noi modificări intervenite în reglementările privind titlurile de stat Tezaur, fapt ce presupune modificarea normelor și a fluxurilor de lucru, actualizarea și reprogramarea aplicațiilor informatice dedicate, precum

și instruirea salariaților poștali implicați.

Informațiile privind subscrierile de titluri de stat Tezaur realizate la sediul subunităților poștale au fost transmise către Ministerul Finanțelor, iar sumele încasate virate către Trezoreria Statului.

Totodată, Poșta Română a efectuat operațiunile necesare pentru achitarea sumelor aferente evenimentelor de plată către investitori, precum și plăți aferente răscumpărarilor anticipate. În cursul anului 2021 au fost efectuate operațiuni de achitare sume către investitori în cadrul a cincisprezece noi evenimente de plată pentru patruzeci și trei emisiuni Tezaur.

În anul 2021, CNPR a înregistrat suma de 839.577,98 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 98% mai mult decât în anul precedent (423.135,52 lei).

De menționat ca CNPR a înregistrat în anul 2021 venituri din activitatea de subscriere din cele 33 emisiuni Program Tezaur în sumă de 554.969 lei, observându-se o creștere de 177% față de anul precedent, când M.F. a lansat 14 emisiuni (199.729 lei). Dinamica acestor încasări depinde atât de C.N.P.R (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 M.F. (frecvența lunară a emisiunilor și valoarea dobânzilor).

An	Valoare titluri subscrise emisiuni 0054-0085, lei	Venituri înregistrate-comision cuvenit CNPR, lei
2021	554.969.426,00	554.969,43

An	Achitari-Valoare nominala/rascumparari - titluri de stat	Venituri înregistrate-comision cuvenit CNPR, lei
2021	231.781.833,50	231.781,83

An	Achitari-dobanda- titluri de stat, lei	Venituri înregistrate-comision facturat, lei
2021	28.070.724,70	28.070,72

An		Tarife mandat Program Tezaur
2021		24.756,00
An	Total venituri realizate din titluri de stat, lei	
2021	839.577,98	

Alte operațiuni

C.N Poșta Română SA a realizat pregătirea anuală a salariaților pentru combaterea și prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului conform procedurilor interne specifice.

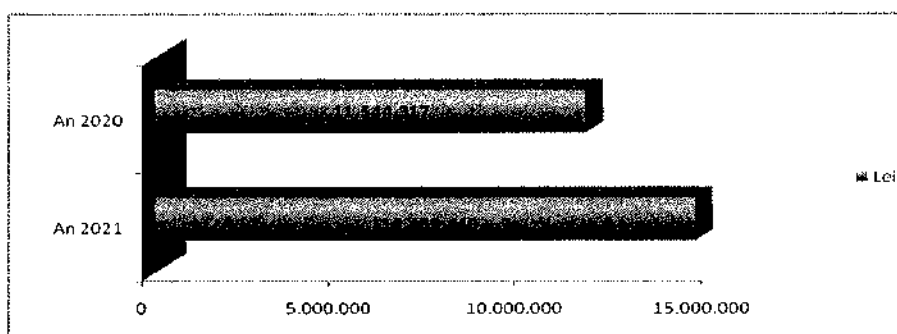
C.N Poșta Română SA a emis o nouă procedură operațională pentru raportarea neconformităților privind prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului. Totodată, CNPR a actualizat norma prin care sunt stabilite operațiunile ce trebuie efectuate de salariații poștali pentru prevenirea și combaterea spălării banilor, precum și operațiunile pentru raportarea tranzacțiilor către ONPCSB.

3.1.2 MARKETING

Strategia de marketing pentru anul 2021 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 serviciilor StaiAcasa Plus și eLetter, desfășurarea programului TEZAUR și implementarea parteneriatelor cu OLX și cu RIA Money Transfer;
 - Suport pentru dezvoltarea unui serviciu premium internațional în parteneriat cu UPS;
 - Organizare campanie de promovare plată cu cardul VISA, atât la nivelul subunităților poștale din București cât și la nivel național;
 - Finalizarea proiectului privind realizarea de cutii branduite din carton produse la Fabrica de Timbre. Comercializarea cutiilor de carton prin intermediul subunităților poștale a început în luna martie 2021, iar până la finalul anului au fost vandute **93.403 bucați**, reprezentând **venituri de 317.131 Lei** (și un profit pentru toată perioada de **187.867 Lei**);
 - Suport pentru activitatea de citire contoare energie electrică, prin intermediul machetelor grafice;
 - Suport pentru impulsionearea campaniei de vaccinare împotriva virusului COVID-19 atât pentru salariații poștali (campanie internă) cât și pentru întreaga populație (campanie națională în toate subunitățile poștale);
- **Extinderea, optimizarea și diversificarea prezenței online a CNPR prin adaptarea la cerințele și standardul pieței**
 - Îmbunătățirea aplicației de mobil Poșta Română care conține serviciile online ale CNPR cu plată și fără plată (servicii cu plată online: E-mandat, MyPostalcard, MyMark, MyLetter, Abonamente Presa / servicii online gratuite: Track&Trace, Calculator tarife, Caută oficiu poștal, Caută cod poștal, Formulare online). A fost îmbunătățită funcționalitatea, repararea bug-urilor și actualizat Calculatorul de Tarife;
 - prin intermediul serviciilor cu plată online existente pe site a fost tranzacționată în anul 2021 suma de **14 459 440 Lei**, în condițiile în care în anul 2020, pentru aceeași perioadă, suma tranzacționată a fost de **11 544 317 Lei**.



- a fost reînnoit contractul cu platforma de newsletter prin intermediul căreia se poate transmite un newsletter pe lună, către o bază de date de peste **68.000 de adrese de e-mail**. Baza de date cuprinde adrese de e-mail ale clienților sau vizitatorilor site-ului care și-au dat acordul să primească informații în scopuri de marketing sub forma de oferte, reclame, informații utile, chestionare.

➤ **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 – 2022 se dorește achiziția de sisteme de expunere prin intermediul unităților protejate pentru a diminua obligațiile fiscale ale CNPR la bugetul de stat. A fost actualizat și un Ghid de afișaj pentru subunitățile poștale ;
- Asigurarea afișajului pentru locațiile noi deschise conform standardului: rame click, afișe, firme luminoase, caiet mecanic, produse personalizate CNPR;
- Asigurarea brandingului și a orarului de colectare pentru toate cutiile poștale stradale (achiziție realizată cu respectarea Legii 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap – unități protejate);

➤ **Monitorizarea satisfacției utilizatorilor site-ului www.posta-romana.ro**

- Analiza feedback-urilor primite prin intermediul call center-ului companiei;
- Realizarea unui studiu de piață la nivel național cu privire la gradul de satisfacție al clienților, utilizarea și prestarea serviciilor poștale. Acest studiu de piață a fost realizat prin intermediul unui chestionar de satisfacție clienți care a fost transmis printr-o campanie de newsletter către **68.000 de adrese de e-mail** fiind postat și pe site-ul CNPR. De asemenea a fost întocmit un raport cu privire la rezultatele obținute.

➤ **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 si 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 2021:

Diversificarea portofoliului de servicii prin lansare servicii și produse noi

- ✓ Serviciul „INTER POINT” din clasa de servicii *Livrare specială*. Serviciul este dedicat clienților persoane fizice și juridice care vând/cumpără bunuri pe/de pe platformele de anunțuri on-line, fiind disponibil numai în baza unui contract încheiat de către CNPR cu firma care administrează platforma on-line, în calitate de Promitent. Serviciul constă în primirea, prelucrarea trimiterilor din clasa de servicii *Livrare specială* conținând bunuri tranzacționate de expeditori/destinatari (clienții Promitentului) prin intermediul platformei de anunțuri on-line și livrate la sediul subunităților poștale informatizate;
- ✓ Serviciului de returnare a comenzilor „Retur 30”, din clasa de servicii „*Livrare specială*”. Serviciul se adresează agenților economici care operează în domeniul comerțului online, fiind disponibil numai pe baza contractuală. Prin intermediul serviciului „Retur 30” se asigură returnarea către beneficiar a comenzilor efectuate de către clienții beneficiarului, după ce acestea au fost livrate destinatarilor.
- ✓ Implementarea serviciilor “pachet mic” incluse în sfera serviciului universal:
 - pachet mic intern neprioritar din serviciul standard;
 - pachet mic intern neprioritar din serviciul de trimitere recomandată;
 - pachet mic intern neprioritar din serviciul de trimitere cu valoare declarată;
 - pachet mic internațional prioritar din serviciul standard;
 - pachet mic internațional prioritar din serviciul de trimitere recomandată;
 - pachet mic internațional prioritar din serviciul de trimitere cu valoare declarată;
- ✓ Dezvoltarea și implementarea unui nou serviciu de poșta hibridă - “eLetter”.
- ✓ Elaborarea reglementărilor pentru introducerea în portofoliul CN Posta Română SA a unui serviciu express internațional premium-primirea/preluarea, prelucrarea, transportul documentelor/marfurilor printr-o rețea internațională de distribuție aparținând unui tert operator.

Dialog ANCOM

- Depunere la ANCOM a:
 - 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 18 mai 2021; Ulterior, reanalizarea documentului conform solicitării ANCOM și depunerea din nou în data de 30 iulie 2021;
 - 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 18 mai 2021; Ulterior, reanalizarea documentului conform solicitării ANCOM și depunerea din nou în data de 30 iulie 2021;
- Aprobarea, de către ANCOM, a Regulilor aplicabile serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, precum și a Contractului-cadru de furnizarea serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, în luna august 2021;
- Transmiterea periodică la ANCOM a structurii rețelei poștale actualizată, respectiv lista punctelor de acces/puncte de contact fixe deservite de personal, alte spații în care se desfășoară activități ale CNPR; subunități poștale care au la data raportării activitatea suspendată temporar din diverse motive;
- Depunerea la ANCOM a Raportului de calitate “Evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate; auditarea măsurătorilor necesare evaluării respectării

- cerințelor minime de calitate, statistica reclamațiilor” și aprobarea documentului de către ANCOM;
- 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 2018:
 - analiza datelor 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 2018;
 - transmiterea la ANCOM a 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 2018
 - adoptarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 86/25 februarie 2021 privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2018, prin care au fost stabilite:
 - ⊗⊗ quantumul costului net aferent furnizării de către CNPR a serviciilor din sfera serviciului universal – 16.278.484 lei
 - ⊗⊗ suma maximă ce poate fi compensată – 6.285.244 lei, suma fiind virată CNPR de către MCDI la sfârșitul anului 2021, împreună cu valoarea aferentă costului net pentru anul 2017.
 - Cost net 2019:
 - analiza datelor, solicitări de refacere, 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.
 - Transmiterea la ANCOM a 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 2019;
 - adoptarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 613/19 octombrie 2021 privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2019, prin care au fost stabilite:
 - ⊗⊗ quantumul costului net aferent furnizării de către CNPR a serviciilor din sfera serviciului universal – 18.372.178 lei
 - ⊗⊗ suma maximă ce poate fi compensată – 9.640.585 lei, suma fiind virată CNPR de către MCDI la sfârșitul anului 2021.
 - A fost adoptată Decizia președintelui ANCOM nr. 353/15 iulie 2021 pentru modificarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 598/2020 privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate pentru livrarea trimiterilor de corespondență interne, din cea mai rapidă categorie standard, impuse prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.
 - Analizarea documentelor supuse în consultare publică - Proiectul Planului de acțiuni al ANCOM pentru anul 2022.

Proceduri operaționale și fluxuri tehnologice

- Actualizarea normei de lucru cadru pentru executarea serviciului StaiAcasa Plus cu noile reglementări privind: caracteristicile serviciului, prelucrarea informatică a trimiterilor și rambursurilor încasate, prelucrarea rambursurilor colectate cont client aferente trimiterilor cu AWB-ul lipit pe ambalaj, încasarea prin POS a rambursurilor aferente trimiterilor/comenzilor StaiAcasa Plus, utilizarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării mecanizate a trimiterilor la sediul/domiciliul clienților la nivel național.

- o Elaborarea procedurii privind tratarea trimiterilor la magazia de păstrare a centrelor regionale de tranzit și valorificarea bunurilor rezultate din deschiderea acestora.
- o Elaborarea procedurilor de lucru privind prestarea serviciilor CNPR la nivelul agenției poștale duble, structura nou înființată în baza Hotărârii CA nr. 77/2021.
- o Inițierea, în baza propunerii Sucursalei București, a proiectului pilot de distribuire a trimiterilor din categoria poștei de scrisori sosite pentru agenții economici de pe platforma Pipera, deserviți prin CPA mecanizată.
- o Măsuri pentru implementarea prevederilor Instrucțiunilor de executare a poștei de scrisori și a Instrucțiunilor de executare a serviciilor de mesagerie (ex: fișe de analiză la IT pentru implementarea avizării prin SMS și pentru modificare aplicații import pachet mic, diverse adrese etc).
- o Elaborarea procedurilor tehnice pentru participare la licitații.
- o Elaborarea normelor de lucru pentru contractele de prestări servicii poștale și non poștale, servicii financiare cu derulare la nivel național / teritorial (două sau mai multe județe) ale căror clauze contractuale sunt diferite de instrucțiunile de lucru aferente serviciilor poștale și reinstruiri la normele de lucru;
- o Elaborarea Procedurii de Lucru "verificare numerar primit de la clienți";
- o Actualizarea procedurii operationale aferente fluxului operațional de prezentare prelucrare și livrare a trimiterilor de pachete mici interne și internaționale urmare completării ofertei comerciale a CNPR cu servicii din sfera serviciului universal având ca obiect trimiteri de pachete mici;
- o Elaborarea ghidului de executare a serviciului eLetter pentru facilitarea instruirii salariaților poștali cu privire la modul de executare a serviciului;
- o Elaborarea procedurii operaționale a condițiilor de prelucrare a trimiterilor de publicitate prin poștă – Infadres, în vederea acordării reducerilor tarifare;
- o Reglementări pentru plata diverselor taxe (ex: plata taxei de concurs pentru Curtea de Apel București);
- o Elaborarea procedurilor de reglementare privind noile reguli privind TVA și sistemul vamal pentru comerțul electronic, începând cu data de 1 iulie 2021, ce se aplică pentru toate importurile de bunuri cu valoare redusă (valoarea bunurilor nu depășește 150 de euro) sosite din țări care nu sunt membre ale Uniunii Europene;
- o Elaborarea normelor de lucru pentru derularea acordurilor cadru de servicii nr. 140J/1517/29.09.2021, nr. 140J/1518/29.09.2021 și nr. 140J/1519/29.09.2021 încheiate între E-DISTRIBUTIE MUNTENIA SA, E-DISTRIBUTIE BANAT SA și E-DISTRIBUȚIE DOBROGEA SA, în calitate de Promitenți-Achizitori și CN POȘTA ROMÂNĂ SA, în calitate de Promitent-Prestator, având ca obiect prestarea serviciului de citire contoare la consumatorii casnici și mici consumatori.
- o Elaborarea procedurii operaționale "Metodologie privind implementarea contractelor încheiate având ca obiect activitatea de citire contoare de energie electrică";
- o Elaborarea normei de lucru pentru derularea contractului nr. 3175783/13/26.07.2021 și nr. 140J/1343/27.07.2021, încheiat cu MINISTERUL AFACERILOR INTERNE - DIRECȚIA GENERALĂ DE PAȘAPOARTE, având ca obiect prestarea de servicii de curierat pentru expedierea pașapoartelor simple electronice conform prevederilor HG nr. 94/2006 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 248/2005 privind regimul liberei circulații a cetățenilor români în străinătate, cu modificările și completările ulterioare;
- o Extinderea serviciului Easy Return Solution (ERS) în relație cu operatorul poștal din Italia - Poste Italiane.
- o Elaborarea fluxului operațional pentru încasare contravaloare documente de plată (ex. facturi furnizori utilități) la domiciliul / sediul clienților prin intermediul terminalelor mobile;
- o Demararea procesului de actualizare a Instrucțiunii privind primirea, tratarea și rezolvarea cererilor de relații, a sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la trimiterile poștei de scrisori și colete poștale din traficul poștal internațional.

- Gestionarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării trimiterilor la sediul/domiciliul destinatarilor, respectiv: monitorizarea procedurilor de lucru și a traficului îndrumat, reanalizarea rețelei de livrare la sediul/domiciliul clienților prin SAM-uri și transmiterea rețelelor actualizate; dotarea cu telefoane mobile a agenților curieri de la nivelul SAM-urilor, în colaborare cu Departamentul IT și întocmirea de analize periodice privind activitatea de livrare și colectare a trimiterilor la nivelul SAM și a situației traficului aferent perioadelor analizate;
- Coordonarea proiectului - Reanalizarea reglementărilor și procedurilor pe fluxul de acceptare și prelucrarea trimiterilor prezentate de către integratori la oficiile poștale și actualizarea aplicațiilor informatice, asigurând: reanalizarea reglementărilor și procedurilor pe fluxul de acceptare și prelucrare a trimiterilor prezentate de către integratori la oficiile poștale, încheierea actelor adiționale și actualizarea aplicațiilor informatice în acest sens;
- Acțiuni în cadrul proiectului - Parcel lockers: elaborarea fluxului operațional pentru livrarea trimiterilor poștale la parcels lockers, având în vedere procedura de achiziție demarată de către CNPR a unor astfel de utilaje poștale;
- Acțiuni în cadrul proiectului - Itinerariile poștale și planul de îndrumare unic al CNPR: centralizarea și analiza datelor primite, analiza planului de îndrumare unic și analiza indicatorilor care măsoară impactul calitativ al noului plan de îndrumare unic, scrierea proiectului și asigurarea formei grafice, întocmirea referatului de implementare și transmiterea adresei în rețea în vederea pregătirii acțiunii și participarea la proiectarea planului de îndrumare unic - segmentul trimiteri Express.
- Acțiuni în cadrul proiectului - Incasare facturi terminal mobil: elaborarea fluxului operațional încasare contravaloare documente de plată (ex. facturi furnizori utilități) la domiciliul / sediul clienților prin intermediul terminalelor mobile pentru a fi analizat în cadrul comisiei.

Instrumente de datorie publică – Program Tezaur MFP

- Completarea normelor de lucru pentru achitare titluri de stat moștenitorului testamentar în baza certificatului de legatar;
- Reproiectarea normelor de lucru privind intermedierea vânzării, colectării subscrierilor și efectuarea plăților aferente titlurilor de stat destinate populației prin subunitățile poștale conform ordinului comun al ministrului finanțelor publice și al ministrului transporturilor, infrastructurii și comunicațiilor înregistrat la MFP cu nr. 710/18.06.2021 și la MTIC cu nr. 187/29.06.2021 și efectuarea demersurilor către IT pentru actualizarea în consecința a aplicațiilor informatice;
- 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 cuvenite investitorilor în cadrul Programului Tezaur.

Calitatea serviciilor

- 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 2021, în vederea evaluării respectării cerințelor minime de calitate impuse de ANCOM și monitorizarea timpilor de

- circulație;
- o Întocmire documentație (referat de necesitate, caiet de sarcini, contract) achiziție a serviciului de determinare a fluxului real de corespondență, necesar monitorizărilor anuale ale timpilor de circulație pentru corespondența prioritară simplă, conform legislației în vigoare;
- o Întocmire analize privind procesele verbale de contravenție încheiate de persoanele cu atribuții de control din cadrul ANPC/ANCOM;
- o Întocmire analize privind situația rapoartelor de neconformitate întocmite la nivelul subunităților poștale;
- o Întocmire situația trimerilor ANAF retur și situația trimerilor poștale înregistrate distribuite prin factorii poștali.
- o Intocmire analize privind respectarea cerințelor de calitate impuse prin decizia ANCOM nr. 1363/2019 de desemnare a CN Poșta Română SA ca Furnizor de Serviciul Universal respectiv decizia ANCOM nr. 598/2020 modificată prin decizia ANCOM 353/2021, și comunicarea acestora în rețea pentru determinarea motivelor pentru rezultatele obținute și elaborarea unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea calității serviciilor.
- o Analize privind reclamațiile sosite pentru trimerile speciale "StaiAcasa Plus" prezentate pe bază de contract și neajunse la destinație sau ajunse cu întârziere, precum și de rezilierea unor contracte pentru motive de calitate a serviciului.
- o Tratarea și soluționarea reclamațiilor transmise către CNPR de reprezentanții Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)/Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor Municipiul București (CPCMB) și participarea la întâlniri de lucru la sediul CPCMB;
- o Emiterea referatelor pentru plata a jumătate din minimul amenzii, în conformitate cu prevederile OG 2/2001, privind regimul juridic al contravențiilor, în cazul aplicării de sancțiuni contravenționale, predarea acestora către Direcția Economică, în vederea efectuării plății;
- o Transmiterea adreselor și documentelor (Proces Verbal de Constatare a Contravenției) către structurile CNPR implicate (care au generat neconformitățile) și către biroul juridic; transmiterea informațiilor și documentelor în scopul contestării în instanța a sancțiunilor aplicate.

8.4 Politică tarifară

➤ Modificări tarifare aferente serviciilor din sfera serviciului universal

- o corespondență internațională prioritară/neprioritară din serviciul standard;
- o imprimare internaționale prioritare/neprioritare din serviciul standard;
- o serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimeri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- o serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- o corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul standard;
- o imprimare interne neprioritare din serviciul standard;
- o serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale interne de corespondență prioritară/neprioritară din serviciul standard și imprimare interne neprioritare din serviciul standard;
- o serviciul de corespondență răspuns „CR” neprioritar;
- o colete poștale interne din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- o colete poștale interne retur din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- o colete poștale internaționale cu greutate până la 10 kg (inclusiv).
- o pachete mici interne neprioritare din serviciul standard;
- o pachet mic intern neprioritar din serviciul recomandat;

- o pachet mic intern neprioritar din serviciul valoare declarată;
- o pachet mic internațional intracomunitar prioritar din serviciul standard;
- o pachet mic internațional intracomunitar prioritar din serviciul recomandat;
- o pachet mic internațional intracomunitar prioritar din serviciul valoare declarată;
- o pachet mic internațional extracomunitar prioritar din serviciul standard;
- o pachet mic internațional extracomunitar prioritar din serviciul recomandat;
- o pachet mic internațional extracomunitar prioritar din serviciul valoare declarată;
- o se adaugă serviciul suplimentar confirmare electronică de predare (EC) pentru trimerile poștei de scrisori interne din sfera serviciului universal, din serviciul recomandat și cu valoare declarată, respectiv:
 - corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul recomandat;
 - corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul valoare declarată;
 - imprimare interne neprioritare din serviciul recomandat;
 - imprimare interne neprioritare din serviciul valoare declarată;
 - pachet mic intern neprioritar din serviciul recomandat;
 - pachet mic intern neprioritar din serviciul valoare declarată.
- o corespondență internă neprioritară/prioritară recomandată;
- o imprimare interne neprioritare recomandate;
- o colete interne cu valoare declarată din serviciul standard, cu greutate $\leq 10\text{kg}$;
- o colete interne retur din serviciul standard, cu greutate $\leq 10\text{kg}$;
- o corespondență internațională neprioritară/prioritară recomandată;
- o imprimare internaționale neprioritare/prioritare recomandate;
- o corespondență răspuns internațională "CCRI/IBRS" prioritară și abonamentul aferent;

➤ **Modificări tarifare aferente serviciilor din afara sferei serviciului universal**

- o corespondență neprioritară/prioritară internațională din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimerilor de corespondență în număr mare
- o imprimare neprioritare/prioritare internaționale din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimerilor de imprimare în număr mare
- o corespondență răspuns internațională prioritară "CCRI/IBRS" din categoria trimerilor de corespondență în număr mare;
- o corespondență internațională recomandată din categoria corespondență în număr mare;
- o imprimare internaționale recomandate din categoria imprimare în număr mare;
- o corespondență internă cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- o imprimare interne cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- o corespondență internațională cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- o imprimare internaționale cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- o corespondență neprioritară/prioritară internă din categoria corespondență în număr mare;
- o imprimare neprioritare interne din categoria imprimare în număr mare;
- o corespondență internă neprioritară/prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- o imprimare interne neprioritare cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- o corespondență răspuns "CR" neprioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- o corespondență neprioritară/prioritară internațională din categoria corespondență în număr mare;

- o imprimate neprioritare internaționale din categoria imprimate în număr mare;
- o corespondență internațională prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- o imprimate internaționale prioritare cu valoare asigurată din categoria imprimate în număr mare;
- o corespondență răspuns internațională "CCRI" prioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- o colete poștale interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- o colete poștale retur interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- o colete poștale internaționale cu greutate ≤ 10 kg (inclusiv) din categoria colete expediate "în număr mare" și pentru colete externe peste 10 kg;
- o colete poștale interne cu greutate peste 10 kg;
- o colete poștale interne cu ramburs indiferent de greutate;
- o colete poștale interne cu confirmare de primire (AR) indiferent de greutate;
- o 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);
- o serviciul post restant;
- o serviciul preluare și/sau livrare (de) la domiciliu/sediu (factaj);
- o serviciul predare în mână proprie;
- o serviciul retragerea, modificarea sau corectarea adresei;
- o serviciul colectare 24/24;
- o serviciul de prezentare sâmbăta și în sărbătorile legale;
- o modificarea criteriilor și condițiilor pe baza cărora CNPR acordă reduceri tarifare pentru trimerile expediate în număr mare;
- o corespondență internă cu confirmare de primire neprioritară;
- o corespondență internă cu confirmare de primire prioritară;
- o imprimate interne cu confirmare de primire;
- o serviciul prioripost;
- o se introduce serviciul de înregistrare pentru trimerile infadres;
- o modificarea criteriilor și condițiilor pe baza cărora CNPR acordă reduceri tarifare pentru:
 - colete poștale interne din afara sferei serviciului universal (colete poștale interne până în 10 kg din categoria de colete poștale prezentate în număr mare (standard și cu valoare asigurată), colete peste 10kg, colete cu AR și ramburs indiferent de greutate);
 - trimiteri Prioripost;
 - corespondență internă prioritară/neprioritară cu confirmare de primire (AR);
- o serviciul express internațional EMS;
- o pachet mic intern neprioritar din serviciul standard din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic intern neprioritar înregistrat din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic intern neprioritar din serviciul valoare declarată din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic internațional standard prioritar intracomunitar din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic internațional standard prioritar extracomunitar din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic prioritar intracomunitar înregistrat din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic prioritar extracomunitar înregistrat din categoria pachete mici în număr mare;
- o pachet mic prioritar intracomunitar din serviciul valoare declarată din categoria pachete mici în număr mare;

- pachet mic prioritar extracomunitar din serviciul valoare declarată din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic intracomunitar prioritar din serviciul confirmare de primire (AR);
- pachet mic extracomunitar prioritar din serviciul confirmare de primire (AR);
- modificarea reducerilor tarifare pentru serviciul de pachete mici interne neprioritare înregistrate "prezentate în număr mare";
- acte de procedură;
- serviciul infadres;
- serviciile de drop mail ale CNPR;
- coletarie anunțată;
- sac M prioritar;
- imprimate neprioritare interne cu valoare declarată din categoria imprimate în număr mare;
- imprimate neprioritare/prioritare internaționale din categoria imprimate în număr mare;
- corespondență prioritară internațională cu valoare declarată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimate internaționale prioritare cu valoare declarată din categoria imprimate în număr mare;
- serviciul suplimentar confirmare de primire;
- distribuirea abonamentelor de presă, de fiecare exemplar;
- cerere de retragere sau modificare a adresei;
- prezentare a trimiterilor sosite (import) la organele vamale;
- declararea la vamă pe baza formularului de vamuire/declarației vamale curierat rapid;
- declararea la vamă pe baza declarației cu set redus de date DVSRD-H7;
- grilă de discount de la Prioripost.

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:

- Elaborarea și transmiterea lunară a fișelor KPI la nivel de OJP/OPMB (42 fișe fiecare OJP/OPMB) și la nivel de sucursale (8 fișe pentru fiecare Regionala/Sucursala):
 - Primirea și prelucrarea datelor privind veniturile (VP), cheltuielile (CP) și prestațiile (PP), analiza și prelucrarea datelor, centralizarea (extragerea) veniturilor obținute și cheltuielilor realizate, atât la nivelul companiei cât și pe fiecare OJP și regiune (indicatori de performanță care reflectă gradul de realizare/încadrare a planului țintă de venituri/cheltuieli pentru luna supusă evaluării);
 - Prelucrarea datelor privind numărul mediu de salariați pe fiecare OJP, situație necesară sistemului indicatorilor de performanță (KPI);
 - Prelucrarea și centralizarea datelor privind structura personalului, defalcata pe categoriile de personal auxiliar, operațional și funcțional (KPI);
 - Cu începere din trimestrul I 2021, sistemul de indicatori de performanță pentru OJP/OPMB a fost extins cu un indicator suplimentar determinat în baza monitorizării numărului de reclamații întemeiate și a sumelor penalizatoare aferente care au drept cauze neregularități în activitatea poștală a fiecărui OJP;
 - Totodată, în baza deciziei managementului CNPR, sistemul KPI la nivel de OJP-uri/OPMB a integrat și monitorizarea "Evenimentelor poștale" care se înregistrează în conformitate cu reglementările în vigoare la nivel de companie. Astfel, fișa KPI a fost extinsă cu o secțiune specială care cuprinde numărul total de evenimente poștale înregistrate în fiecare lună la nivelul fiecărui OJP/OPMB;
 - Prelucrarea datelor privind numărul de erori în cazul trimiterilor EPG, stabilirea ratei lunare de succes (pentru marcarea în T&T a coletelor poștale internaționale sosite) - KPI;

- Primirea și prelucrarea datelor privind gradul de distribuire al trimiterilor prin factorii poștali și gradul de trimiteri retur ANAF (stabilirea ratei lunare de succes);
- Primirea și prelucrarea rezultatelor obținute la nivelul fiecărui OJP privind distribuirea taloanelor mov;
- Centralizarea datelor privind cheltuielile de transport la nivelul OJP-urilor (combustibil consumat, cheltuieli întreținere și reparații mijloace transport și cheltuieli anvelope);
- Analiza materialelor sintetice transmise de fiecare OJP, centralizarea datelor privind eficiența managementului orelor suplimentare la nivel fiecarui OJP, comparativ cu situația economico-financiară primită din partea Departamentului Analize Economice;
- Analiza rapoartelor sintetice (KPI) primite de la Oficiile Județene de Poștă și realizarea unei sinteze cu privire la probleme și propunerile expuse la nivel lunar;
- Dezvoltarea sistemului procedural de alocare a țințelor utilizate în cadrul sistemului KPI;

Acțiuni:

- ✓ Dezvoltarea sistemului KPI prin introducerea de module de monitorizare specială la nivel de produs - monitorizare "Mandate încasări facturi utilități" - decadal, 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";
- ✓ Elaborarea de sisteme privind cointeresarea salariaților pentru promovarea anumitor categorii de prestații: cointeresare citiri contoare - monitorizare și validare bonusuri - începând cu luna noiembrie 2021, elaborare varianta de cointeresare pentru trimiteri de coletărie și express la domiciliul/sediul clienților;
- ✓ Analiza privind dezvoltarea unui sistem integrat de monitorizare a clienților parteneri de contracte cu CNPR, actualizare date clienți CNPR - corelare pe bază de CIF;
- ✓ Monitorizarea trimiterilor cu factaj începând cu luna martie 2021; extragerea și centralizarea rapoartelor din PENTAHO – Decont Banesc privind volumul și venitul obținut din serviciul colete poștale interne și colete cu factaj; prelucrarea datelor și analiza gradului de realizare a targetului la nivel de OJP și Sucursală-Regională;
- ✓ 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 (detaliere 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);
- ✓ 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 - 2021.

3.2. POȘTA INTERNAȚIONALĂ

În anul 2021 au fost întreprinse o serie de activități, conform obligațiilor și competențelor specifice, astfel:

- Implementarea 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. Colectarea și virarea sumelor care trebuie transferate către autoritățile vamale pentru trimerile sub 150 Euro, în baza mecanismului special

- Rute poștale terestre;
 - Obținerea unor autorizații vamale;
 - Noi contracte și parteneriate;
 - Atragerea de fonduri nerambursabile
- **Implementarea 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. Colectarea și virarea sumelor care trebuie transferate către autoritățile vamale pentru trimerile sub 150 Euro, în baza mecanismului special.**

Conform autorizației acordată CNPR pentru utilizarea mecanismului special pentru declararea și plata TVA la import, la nivelul Departamentului Poșta Internațional se verifică lunar trimerile poștale pentru care au fost depuse declarații electronice cu set redus de date H7 și care au fost și distribuite de către C.N. Poșta Română S.A. și se transmite lunar către Direcția Economică centralizatorul sumelor care trebuie transferate către autoritățile vamale (Biroul Vamal de Interior Poșta).

Incepand cu luna noiembrie (dată la care a început aplicarea mecanismului special), sumele colectate și virate de C.N. Poșta Română S.A. către Biroul Vamal de Interior Poșta au depășit 1.754.127 lei.

Implementarea aplicației pentru depunerea declarației cu set redus de date pentru trimerile extra-comunitare import cu valoare sub 150 EUR (LVC-Low Value Consignment); actualizarea aplicației LVC; introducerea câmpuri suplimentare respectiv: introducerea nr. IOSS și natura/tip a conținutului pentru a permite identificarea trimerilor pentru care TVA-ul a fost plătit la sursă sau a celor scutite de TVA conform legislației vamale în vigoare; **evidențierea, raportarea și viramentul sumelor reprezentând TVA la import pentru trimerile LVC,** inclusiv tarifele poștale aferente acestor operațiuni.

• **Rute poștale terestre**

Transportul și livrarea trimerilor poștale internaționale au fost și în anul 2021 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 trimerile poștale, în ciuda situației total neobișnuite și neașteptate căreia trebuie să i se facă față.

În cursul anului 2021, Departamentul Poșta Internațională a reușit să redeschidă relațiile poștale cu cea mai mare parte a operatorilor poștali membri UPU, fie direct, fie prin intermediul tranzitului deschis. CN Poșta Română SA a avut deschise 5 rute poștale proprii dedicate schimburilor de expediții poștale internaționale (Bulgaria, Moldova, Ungaria, Serbia, Germania) efectuate cu mașinile și șoferii Poștei Române. Prin aceste curse poștale asigurăm transportul atât pentru trimerile poștale ale clienților noștri din România, dar și transportul în tranzit, către și de la partenerii noștri, operatori poștali din alte țări.

În plus, trebuie menționat că pe destinația Chișinău, camionul Poștei Române a asigurat transportul de la și către următoarele țări: Ucraina, Rusia, Belarus, Moldova, Serbia, Croatia, Slovenia, Bosnia-Hertegovina, Bulgaria, Grecia, Macedonia, Cipru, Albania, Muntenegru, iar pe relația Serbia, Poșta Română îndruma trimeri proprii având ca destinație: Serbia, Macedonia de Nord, Muntenegru.

- **Obținere autorizații vamale:**

- Autorizație de amânare a plății taxelor vamale cu nr.RODPOROBUI380-2021-D-CXG87157, valabilă începând cu data de 01.07.2021.

- Autorizație pentru furnizarea unei garanții globale, cuprinzând o eventuală reducere sau exonerare cu nr.ROCGURODRVBU0-2021-D-JVS87139, valabilă începând cu data de 01.07.2021.

- Autorizație pentru utilizarea mecanismului special pentru declararea și plata TVA la import cu nr. ROTVAROBUI38000001, valabilă începând cu data de 05.11.2021.

- **Noi contracte și parteneriate**

Ca o recunoaștere a progreselor reale facute atât în domeniul informatizării, dar și al creșterii calității serviciilor, Poșta Română a reușit 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 colete import Germania (trafic suplimentar estimat: 700.000 colete/an, fapt care ar genera un venit suplimentar de aproximativ 2.660.000 EUR/an) sau contractele noi cu parteneri din China.

Recâștigarea traficului de trimiteri colete Germania- semnare Amendament la Acordul bilateral de distribuire a coletelor internaționale cu Deutsche Post.

- **Implementarea proiectului cu finanțare din fonduri QSF pentru achiziționarea a 100 de scanere mobile "pe manusa".** Numărul scanerelor, respectiv valoarea finanțării nerambursabile a crescut de la 80 la 100 de bucăți, respectiv de la 115.000 USD, la 147.750 USD. Stadiu: Finalizat, scannere livrate, solicitarea de rambursarea 80% din cheltuieli (conform termenilor proiectului) transmis deja catre Boardul QSF.

- **Implementarea proiectului cu finanțare din fonduri QSF pentru achiziționarea unui echipament cu raxe X și a unui echipament pentru detectarea explozibililor pentru unitatea aeropoștala Otopeni.** Stadiu: Finalizat, echipamente livrate, solicitarea de rambursarea 80% din cheltuieli (conform termenilor proiectului) transmisă deja către Boardul QSF și transferată în conturile CNPR.

- **Demarare procedură Adoptare și Certificare Standard UPU S42 privind adresele poștale, respectiv Standardele UPU S58, S59 privind securitatea poștală internațională.** Demersurile privind standardele UPU S58 și S59 privesc procesul de obținere a statutului de Operator Economic Autorizat pentru Securitate și Siguranță (AEOS).

- **Extindere formalități vamale persoane juridice la nivelul întregii țări. Conectarea bazei de date cu împuterniciri (Pentru Comisionariat Vamal) la aplicația utilizată la nivelul BSI București vama.rec.**

C.N Poșta Română SA a extins serviciul de comisionariat vamal la export pe bază de contract încheiat cu persoanele juridice având sediul la nivelul întregii țări (89 contracte).

- Implementarea modului poștal ICS2-RO, în colaborare cu autoritatea vamală, referitor la transmiterea declarațiilor sumare de intrare pentru trimiterile poștale cu scopul efectuării analizei de risc.

- **Participarea CNPR la sistemul UPU de legatura între calitatea serviciului și tarifele terminale în condițiile stabilite de Actele Uniunii Poștale Universale (GMS);** reînnoire participare pentru următorii 2 ani.

- **Derularea și finalizarea procedurii de achiziție pentru 1 bucată transpalet electric cu catarg, utilizat în cadrul Biroului de Schimb Internațional Constanța (BSI).**
- **Derulare și finalizare procedură achiziție pentru echipament încălzire (tun caldură) BSI Constanța și BSI Oradea.**
- **Derulare cursuri de instruire stivuitoriști pentru personalul BSI Constanța;**
- **Dezvoltare aplicație MY AWB pentru cele 2 firme Signature Mail Belize și Sinotrans - WISH (cod bara WH și WS).** Dezvoltarea acestor module (una standard pentru acces direct, cea de a doua standard pentru contracte bazate pe taxe terminale) permit standardizarea modului de lucru (transferul electronic de date) în relația cu clienții internaționali- import.
- **Participare la cel de-al 27-lea Congres al UPU organizat la Abidjan (Cote d'Ivoire);** delegația României a reușit obținerea statutului de membru pentru România în cadrul Consiliului de Exploatare Poștală (CEP) al UPU (129 de voturi din 160 valabil exprimate, ceea ce înseamnă al 6-lea cel mai mare număr de voturi din totalul de 48 de țări alese în CEP și cel mai mare număr de voturi înregistrate vreodata din România). Mai mult, cu ocazia reuniunii constitutive a CEP din 27 august, ca urmare a aprecierii unanime privind activitatea desfășurată în mandatul precedent, România a fost aleasă ca vicepreședinte al acestui for.

3.3. MANAGEMENT REȚEA

3.3.1. ADMINISTRARE REȚEA POȘTALĂ

Obiectiv general: Optimizarea permanentă a rețelei de retail

S-a acționat pentru:

- 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;

⌘ 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 poștale operative (funcționale) în perioada ianuarie-decembrie 2021

În perioada ianuarie 2021 - decembrie 2021 s-au înregistrat următoarele date de evoluție a rețelei de subunități poștale 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 Poștală
	O.P.	O.P.D	G.E.U	Total urban	O.P.	O.Z.P	G.E.R.	Agenții	CPR	Total rural	
Ian. 2021	448	39	224	711	359	77	909	3385	146	4876	5587
Feb. 2021	448	39	224	711	359	77	909	3385	146	4876	5587
Mar. 2021	448	39	224	711	361	77	907	3385	146	4876	5587
Apr. 2021	448	39	224	711	361	77	906	3386	146	4876	5587
Mai. 2021	448	39	224	711	361	77	906	3386	146	4876	5587
Iun. 2021	448	39	224	711	361	77	906	3386	146	4876	5587
Iul. 2021	448	39	224	711	361	77	906	3386	146	4876	5587
Aug. 2021	448	39	225	712	359	77	908	3386	146	4876	5588
Sept. 2021	448	39	224	711	359	77	908	3386	146	4876	5587
Oct. 2021	448	39	224	711	357	77	909	3387	146	4876	5587
Nov. 2021	448	39	224	711	352	77	903	3391	146	4880	5591
Dec. 2021	448	39	224	711	350	77	914	3395	146	4882	5593

Abrevieri/prescurtări:

OP=oficii poștale
 OPD=oficii poștale de distribuire
 GEU=ghişee poștale exterioare urbane
 OZP=oficii zonale poștale
 GER=ghişee poștale exterioare rurale
 CPR=circumscripții poștale rurale

Totodată, pe lângă subunitățile menționate mai sus, în structura rețelei poștale mai funcționează următoarele entități informatizate în sistem VPN:

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

Modificările operate asupra rețelei de subunități poștale 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 poștale, pentru atingerea obiectivelor asumate sunt operate în permanență corecții structurale atunci când condițiile specifice o permit.

Rezultate obținute:

- 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 2021 au fost transformate:

- 9 oficii poștale rurale în ghișee poștale;
 - 2 ghișee poștale exterioare rurale în oficii poștale
 - 1 ghișeu poștal exterior rural în agenție poștală
 - 1 ghișeu poștal exterior rural în 4 agenții poștale
 - 1 oficiu poștal în 3 agenții poștale
 - 1 oficiu poștal în 2 ghișee poștale rurale
- 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 implicit a veniturilor și s-a luat decizia **înființării unor noi subunități poștale**, astfel:
 - 2 ghișee poștale exterioare urbane;
 - 1 ghișeu poștal exterior rural;
 - 6 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 a fost desființat:
 - 1 ghișeu poștal exterior urban

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:

- 13 agenții poștale;
- 1 ghișeu poștal urban
- 3 ghișee poștale rurale
- 1 oficiu poștal
- 1 circumscripție poștală

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. În decursul anului 2021 - așa cum este stipulat și în Procedura Operațională 96 s-a realizat urmarea modificărilor operate în structura rețelei poștale la solicitarea Sucursalelor Regionale, conform celor de mai jos:

În baza prevederilor Contractului Colectiv de Muncă aplicabil la nivelul C.N. Poșta Română S.A. salarizarea agenților poștali presupune o parte fixă (Anexa 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.

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

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

- modificarea modului de parcurgere a distanței de distribuire;
- 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 2021 - 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 poștal 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 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 în cursul lunii ianuarie 2021 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.

Baza de date subunități poștale informatizate/neinformatizate

Din totalul de 711 subunități poștale din mediul urban, la data de 31 decembrie 2021:

- 446 sunt oficii poștale urbane informatizate;
- 39 sunt oficii poștale de distribuire centralizată informatizate;
- 198 sunt ghișee exterioare urbane informatizate în sistem VPN.

Din totalul de 4884 subunități poștale din mediul rural, la data de 31 decembrie 2021:

- 186 sunt oficii rurale informatizate;
- 77 sunt oficii zonale poștale informatizate;

- 99 sunt oficii rurale semi-informatizate;
- 36 sunt ghișee poștale exterioare rurale informatizate;
- 34 sunt ghișee poștale exterioare rurale semi-informatizate.

În total la data de 31.12.2021 figurau 982 subunități poștale operative informatizate și 133 semi-informatizate.

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 Normare



Normare activitate subunități poștale operative

Obiectiv general: Armonizarea necesarului de personal operativ cu volumul de trimiteri realizat prin accesarea de către clienți a paletei 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 2021

Centralizator al renormarilor efectuate (aprobate) în perioada ianuarie -decembrie 2021

Ianuarie-decembrie 2021	Numar subunitati pentru care activitatea a fost renormata		
	Urban	Rural	Total
	191	238	490



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 2021:**Centralizator al solicitărilor în perioada ianuarie-decembrie 2021**

Total solicitări C.N.P.R., din care:	Deblocări pe perioada nedeterminată	Deblocări pe perioada determinată	Deblocări/ Inițieri perioadă CO agenți și factori CPR	Intregiri/majorări norme perioada CMLD/CIM suspendat, delegări
11.412	3.727	955	2.351	4.379

3.3.4. 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.

 DOMENIUL ECONOMIC

Activitatea Direcției Economice se desfășoară la sediul companiei. Sucursalele București, Cluj, Iași, Timișoara, Craiova, Brașov, Constanța și Ploiești, precum și Sucursalele Servicii Expres și Fabrica de Timbre au activități proprii aflate în coordonarea metodologică a Direcției Economice din Administrația Centrală.

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 proprii solicitate de organele de control specializate (Curtea de Conturi a României, Ministerul Finanțelor, ANAF, etc.).

Obiectivul principal este de realizare a bilanței 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 bilanțele 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 secretariatul Inventarierii periodice a tuturor valorilor patrimoniale, urmărind definitivarea potrivit legii a rezultatelor inventarierii.

O activitate contabilă importantă 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 bilanța 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, 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 activității de 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 pentru Administrația Centrală și a Deciziilor Directorilor de Sucursale, s-a efectuat inventarierea generală anuală a patrimoniului CN Poșta Română SA, asigurând astfel aplicarea prevederilor legale cu referire la asigurarea integrității patrimoniului companiei și reflectarea corectă în contabilitate a realității patrimoniale.

În cursul anului 2021, Serviciul Metodologii Contabile, Fiscale și IFRS a avut ca activități principale:

- Întocmirea/actualizarea Politicilor și Procedurilor Contabile la nivelul C.N.P.R., 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 solicitării și efectuarea demersurilor în vederea obținerii certificatelor de atestare fiscală și a cazierului fiscal (pentru licitații) fără a conține sume restante sau alte mențiuni care ar fi dus la descalificarea C.N.P.R. în cadrul licitațiilor;
- Verificarea și gestionarea sumelor înscrise în fișa pe plătitor a CNPR din evidența ANAF, atât centralizat la Mari Contribuabili cât și impozitul pe venitul din salarii pe puncte de lucru. Verificarea cu înregistrările din contabilitate a creanțelor și datoriilor către bugetul de stat și bugetele speciale;
- Începând cu luna ianuarie 2021 au devenit scadente ratele eşalonării la plată conform Deciziei de esalonare la plata a obligațiilor fiscale nr.101/5741/16.12.2020, iar în luna februarie a fost notificat ANAF și s-au plătit în avans 4 rate având ca urmare scaderea valorii ratelor de plată pe următoarele luni, precum și diminuarea dobânzii pe perioada esalonării; după achitarea tuturor ratelor potrivit graficului de esalonare, fără să existe întârzieri sau alte debite în fișa fiscală, ANAF a emis Decizia de finalizare a esalonării la plată a obligațiilor fiscale nr. 40539/22.12.2021;
- Întocmirea, semnarea electronică și transmiterea declarațiilor cu caracter fiscal prin e-guvernare. Întocmirea situației cheltuielilor nedeductibile - fiscal înregistrate în contabilitate, a registrului fiscal și calculul impozitului pe profit;
- Urmărirea debitării, plata și soluționarea/ stingerea amenzilor evidențiate în Fișa pe plătitor a C.N.P.R. 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 eficiente 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 C.N.P.R. 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;

- Urmărirea transmiterii de către ANAF a notificărilor privind încasarile din cele 835 buc case de marcat instalate în oficiile postale;
- Gestionarea tranzacțiilor și a extraselor emise de bănci pentru toate sucursalele C.N.P.R., verificarea acestora și întocmirea ALOP-ului pentru plata facturilor aferente celor 1000 buc POS-uri amplasate în oficiile postale;
- Preluarea din aplicațiile bancare a rapoartelor tranzacțiilor POS pentru prestațiile încasate la ghișeele oficiilor postale. Gestionarea erorilor generate din tranzacții cu POS /divergențe cu posesorii de carduri pentru tranzacțiile efectuate la ghișeele postale nedecontate și/sau decontate greșit. Gestionarea contractelor privind calcularea comisionului convenit băncilor pentru utilizarea în oficiile postale a POS.

Principala **activitate a Biroului Trezorerie** este legată de asigurarea fluxului de încasări și plăți pentru activitatea curentă și pentru cea de investiții, inclusiv pentru plăți pensii și alte drepturi cu caracter social, dar și pentru decontarea încasărilor din relația cu partenerii de cash collection și administrațiile postale străine.

Toate plățile s-au efectuat fără întârzieri, nu există restante către partenerii de cash collection și nici către alți creditori.

De asemenea, la nivelul Biroului Trezorerie se realizează activitatea de facturare a clienților și urmărirea încasărilor clienților, ponderea veniturilor din activitatea de achitare a pensiilor și a altor drepturi de protecție socială în cifra de afaceri a CNPR fiind de peste 44,50%.

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.

Și în anul 2021 CN Poșta Română SA a beneficiat de subvenții pentru plata indemnizațiilor pentru supravegherea copiilor pe perioada închiderii școlilor, urmare a situației create de pandemia Covid-19.

În anul 2021 s-au încasat peste 19.651.000 lei recuperare asigurări de sănătate, pe fondul creșterii sumelor din concedii medicale generate de pandemie.

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.

O preocupare permanentă la nivelul Biroului Trezorerie este achiziționarea de numerar de la băncile comerciale necesar plății drepturilor sociale la domiciliul beneficiarilor și volume din BNR pe cât posibil diminuate. Acest lucru se reflectă în comisioanele bancare plătite băncilor comerciale pentru retragerile de numerar, deoarece acestea reprezintă o cheltuială majoră în bugetul companiei, după cheltuiala salarială.

Astfel, în condițiile creșterii volumului de numerar retras în medie pe lună în 2021 față de 2020 cu cca. 200.000.000 lei, a comisionului BNR de 0,30% și nivelurilor de comisioane percepute de băncile comerciale cu care CNPR are convenții de numerar între 0,06% - 0,29%, achizițiile de numerar din cele 2 surse, respectiv ale băncilor și BNR, au generat un comision mediu în anul 2021 de 0,16232%.

CNPR a menținut și pe parcursul anului 2021 finanțarea pentru activitatea curentă, în valoare de 90 milioane lei, cu Banca Comercială Română, Raiffeisen Bank și Banca Transilvania, sumă care reprezintă o nevoie curentă periodică de capital de lucru. Este de remarcat că Raiffeisen Bank a venit la creditarea Postei Române după 15 de ani, ceea ce

arata faptul ca Posta Romana este o companie care, prin evolutia financiara din ultimii ani a castigat increderea bancilor pentru creditare.

Liniile de credit au fost utilizate pe perioade scurte în cadrul unei luni, între 1-5 zile, datorită gestiunii eficiente a fondurilor disponibile. Dobanzile platite la liniile de credit au fost în suma de 238.322,32 lei

Tot pe linia creditării, din creditul de investitii de la Eximbank contractat în luna octombrie 2020 în valoare de 200 milioane lei, au început în luna octombrie 2021 utilizările pentru obiectivul "Echipamente și comunicatii", ultima utilizare pentru acest obiectiv fiind în luna februarie 2022. Suma totală utilizată din credit a fost de 11.574.800 lei.

O activitate adiacentă pe linie de trezorerie a fost și constituirea depozitelor bancare pe perioade foarte scurte de 1 - 7 zile, realizând pe această cale **venituri financiare din dobânzi în valoare de peste 8.000 mii lei**, situație favorizată și de trendul crescător al dobânzilor de referință (Robid).

Serviciul Operațiuni Bancare, Financiare și Control Mandate are ca activitate principală decontarea centralizată a contractelor în lei și valută încheiate de CNPR cu parteneri interni și externi. Astfel, în cursul anului 2021 s-au decontat:

- 35 contracte de cash collection în valoare de 558.427.007 lei pentru care au fost facturate, conform clauzelor contractuale, comisioane în valoare de 813.983 lei. Au fost respectate termenele de plată și nu s-au înregistrat penalități facturate de parteneri;
- 485 contracte de cont colector în valoare de 121.312.508 lei, având, în principal ca obiect serviciul "Stai Acasa Plus", livrare specială;
- 34.700 dispoziții de plată mandate cu destinatari titulari de cont bancar (mandate bancă) în valoare de 516.488.788,65 lei;
- 7.600 dispoziții de plată mandate facturi utilități, în valoare de 228.669.623 lei;

A avut loc decontarea cu Ministerul Finanțelor conform programului TEZAUR a titlurilor de stat subscrise (vândute), a valorii nominale și dobânzii rambursate la scadență. În anul 2021 s-au vândut prin CNPR titluri de stat, emisiunile 0054-0085, în valoare totală de 554.969.426 lei și s-au plătit către investitori valoarea titlurilor de stat ajunse la scadență și dobânda anuală aferentă titlurilor de stat în valoare de 259.852.558 lei. Venitul înregistrat în anul 2021 din derularea Programului Tezaur a fost în valoare de 814.822 lei;

Ne-am implicat în verificarea și confirmarea către Serviciul Transfer de bani și către Banca Comercială Română a tranzacțiilor de E-commerce derulate pe website CNPR, respectiv 21.750 de tranzacții, în valoare de 14.288.640 lei;

Pentru contractele în valută s-a asigurat alimentarea în teritoriu a valutei necesare pentru plata operațiunilor de transfer Western Union și RIA. În anul 2021 s-au înregistrat venituri din derularea contractelor externe în valoare de 11.533.798 lei din care: venituri Western Union 9.177.584 lei și venituri RIA 2.356.214 lei.

Au fost întocmite 3 proceduri operationale pentru activitățile de transfer de bani, pentru vânzarea și plata titlurilor de stat program TEZAUR și pentru decontarea contractelor cash collection și de cont colector.

Am participat la implementarea aplicației OPSI pentru plata contractelor de cont colector (introducere client nou în aplicație, creare fisier pentru plata, import fisier în aplicațiile de internet banking ale bancilor comerciale, justificare plăți efectuate).

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, denumită în continuare "Metodologia";
- Situațiile financiare separate pe segmente de activitate.

În anul 2021 a fost actualizată Metodologia pentru întocmirea situațiilor financiare separate ale anului 2020. Metodologia a fost transmisă în termenul legal către Autoritate Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.

Pe baza Metodologiei, au fost întocmite Situațiile financiare separate ale anului 2020 și au fost stabilite costurile efectuării serviciilor în anul 2020.

Situațiile financiare separate au fost supuse auditului extern independent și a fost exprimată opinie favorabilă cu rezerve. Rezervele exprimate de către auditor au la bază aspecte ce nu țin de activitatea Serviciului Costuri sau modul de calculație.

Pe baza costurilor determinate în cadrul situațiilor financiare separate, Serviciul Strategii și Politici Tarifare a fundamentat și a transmis către echipa de conducere a CNPR și către ANCOM propuneri de modificare a tarifelor aplicabile serviciilor efectuate, cu impact în veniturile înregistrate.

Totodată, în anul 2021, Serviciul Costuri a răspuns solicitărilor primite și efectuat estimări de cost pentru servicii noi și în vederea participării la licitații.

În anul 2021 a fost obținută compensarea costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal cu suma totală de 20.178.157 lei, astfel:

- pentru anul 2017 suma de 4.252.328 lei
- pentru anul 2018 suma de 6.285.244 lei
- pentru anul 2019 suma de 9.640.585 lei.

3.5. DOMENIUL IMOBILIAR-PATRIMONIU

C.N. Poșta Română S.A. deține în proprietate sau administrare la momentul actual 1425 imobile clădire și 684 imobile teren.

La 31.12.2021 C.N. Poșta Română S.A. avea închiriate 924 spații pentru funcționarea subunităților poștale și 511 contracte de închiriere către terți.

Activități întreprinse în anul 2021:

- continuarea activității de înscriere a imobilelor în Cartea Funciară. Astfel, în cursul anului 2021 s-au înscris în Cartea Funciară un nr. de 59 imobile și s-au actualizat 16 cărți funciare;
- continuarea activității de completare a documentelor de proprietate pentru imobilele din patrimoniul CNPR;
- demarare proceduri pentru obținerea Certificatului de atestare a dreptului de proprietate asupra terenurilor, conform HG 834/1991;
- continuarea demersurilor de rezolvare a suprapunerilor terenurile și construcțiilor aparținând C.N. Poșta Română S.A. înscrise eronat în Cartea Funciară de către C.N.C.F CFR SA;
- demarare procedura de notare a tuturor clădirilor C.N. Poșta Română S.A. clasificate ca monumente istorice în Cartea Funciara. Au fost solicitate ordine de clasare pentru 25 clădiri și s-au efectuat demersurile către Birourile de Cadastru în vederea notării în Cărțile Funciare. Până la 31 dec 2021 s-au notat 16 monumente istorice în cartea funciara, celelalte fiind în lucru.
- evaluarea unui număr de 160 de terenuri pentru care C.N. Poșta Română S.A. deține certificat de atestare a dreptului de proprietate conform HG 834/1991 în vederea măririi capitalului social al companiei;
- demarare procedură de evaluare pentru un număr de 16 terenuri înscrise în Cartea Funciara în favoarea C.N. Poșta Română S.A în vederea introducerii în contabilitate;
- încheierea unui număr de 44 contracte noi de închiriere către terți;

- încheierea unui număr de 88 contracte de comodat cu agenții poștali;
- administrarea spațiilor de cazare și creșterea veniturilor aferente cu 49 % față de anul 2020;
- continuarea activității de Arhivare și a celei de Selecționare a documentelor aflate în Arhivă;
- refacerea Nomenclatorului Arhivistic CNPR, acesta fiind în curs de avizare de către Arhivele Naționale.

3.6. DOMENIUL INVESTIȚIILOR

Activitățile întreprinse în cursul anului 2021 au urmărit realizarea următoarelor obiective:

- ✓ re tehnologizarea oficiilor poștale prin dotarea cu utilaje și echipamente poștale (procurari utilaje, echipamente poștale și soft-uri);
- ✓ re configurarea și reutilizarea parcului auto;
- ✓ modernizarea și amenajarea oficiilor poștale existente și aducerea lor la un standard de dotare și funcționare cât mai ridicat;
- ✓ extinderea numărului de subunități poștale informatizate;
- ✓ 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 2021 au fost aprobate prin BVC surse de finanțare în valoare de 81.596.077,96 lei, din care:

- **surse proprii : 43.863.050,00 lei;**
- **credit Exim Bank: 25.237.064,58 lei**
- **sursă atrasă (leasing): 12.495.963,38 lei.**

Valoarea totală realizată din Planul de investiții aprobat pentru 2021 a fost de 29.701.894,46 lei, rezultând un procent de realizare de 36,40%.

Situația derulării Planului de investiții și lucrări de intervenții și a Planului de reparații curente este prezentată în continuare.

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 C.N Poșta Română SA a realizat obiectivele la care lucrările de construcții montaj au demarat în anul precedent, iar pentru finalizare lucrările trebuiau continuate. De asemenea, în aceasta categorie sunt cuprinse și obiectivele la care a fost elaborata documentația de proiectare și/sau au fost încheiate contracte de execuție în anul 2020.

Planificarea și eșalonarea 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: 1.777.427,13 lei;
- realizat: 1.254.457,92 lei;
- procent de realizare: 70,58 %.

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: 13.674.135,11 lei;
- realizat: 2.306.868,06 lei;
- procent de realizare: 16,87 %.

Dintre cele 84 de documentații de achiziție întocmite pentru execuția de obiective de investiții și lucrări de intervenții au fost contractate un număr de 57 de contracte, dintre care:

- 41 Obiective de investiții și lucrări de intervenție finalizate;
- 16 Obiective contractate și care se află în curs de execuție.

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 99 autovehicule noi Dacia Dokker prin leasing financiar pentru înlocuire și suplimentare flota auto;
- contractul de achiziție 79 autovehicule noi Ford Transit prin leasing financiar pentru înlocuire și suplimentare flota auto;
- contractul de achiziție 250 autovehicule noi (1t) prin leasing financiar pentru înlocuire parc auto uzat;
- contractul de achiziție 180 autovehicule noi (3,5t) prin leasing financiar pentru înlocuire parc auto uzat.

Datele pentru procurări de utilaje sunt :

- Aprobat: 10.300.353,26 lei;
- realizat: 10.009.885,28 lei;
- procent de realizare: 97,18 %.

d) Procurări de utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2021 noi – sursa de finanțare externă – leasing-uri ce urmează a fi contractate. Datele pentru procurări de utilaje se prezintă astfel:

- Aprobat: 2.195.610,12 lei;
- realizat: 0,00 lei;
- procent de realizare: 0,00 %.

e) Achiziții ce vor fi suportate din creditul contractat de CN Poșta Română SA de la Eximbank SA (Anexa 5 la contractual de credit cu Eximbank).

Din creditul contractat de la EximBank au fost achiziționate 25 laptop-uri High End și 3.500 stații de lucru pentru îmbunătățirea timpului de procesare a diferitelor operațiuni și susținerea direcției strategice de modernizare și digitalizare a C.N Poșta Română SA.

- Aprobat: 30.284.477,50 lei;
- realizat: 11.167.300,00 lei;
- procent de realizare: 36,87 %.

Din datele de mai sus structura pe surse de finanțare se prezintă astfel:

1. Sume suportate din creditul de investiții (80%)

- Aprobat: 25.237.064,58 lei;
- realizat: 8.933.840,00 lei;

2. Sume suportate din sursă proprie (20%)

- β) Aprobat: 5.047.412,92 lei;
- χ) realizat: 2.233.460,00 lei.

- ✓ **f) Procurări de utilaje, echipamente poștale și soft-uri 2021 noi fără leasing-uri.** Calitatea, viteza 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. Datele se prezintă astfel:
 - Aprobat: 23.364.074,84 lei;
 - realizat: 4.963.383,20 lei;
 - procent de realizare: 21,24%.

În concluzie, execuția **Planului de investiții și lucrări de intervenții a înregistrat un grad de realizare de numai 36,40%**, datorită aprobării cu întârziere a Bugetului de Venituri și Cheltuieli, lipsei de interes a ofertanților care a generat proceduri repetate de achiziție, precum și a lipsei în multe cazuri a documentelor necesare a fi prezentate de către ofertanți. De asemenea, s-au înregistrat întârzieri datorită neobținerii avizelor de la Companiile de distribuire a gazelor, ENEL, a avizelor, și Autorizațiilor de construire, etc.

2. Plan Reparații Curente

Pentru obiectivele de **reparații curente** a fost aprobată ca sursă de finanțare suma de 7.500.000,00 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 reparării clădirilor, în baza referatelor aprobate de Directorul General al CNPR.

Au fost întocmite un număr de 44 de documentații de achiziție în valoare de 2.889.354,93 lei pentru realizarea obiectivelor de reparații curente, din care sunt finalizate sau se află în derulare contracte de execuție la 34 obiective poștale.

3.7 DOMENIUL TRANSPORT

Acțiunile întreprinse în cursul anului 2021 au urmărit realizarea obiectivelor generale, conform celor de mai jos.

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

- ✓ Monitorizarea sistemului unitar de lucru la nivelul întregii structuri, centrale și teritoriale, implicate în administrarea și coordonarea activității de transport la nivel CNPR;
- ✓ Coordonarea și monitorizarea activității de transport desfasurată cu o flotă de 1340 autovehicule, analiza indicatorilor de eficiență specifici transportului poștal;
- ✓ Coordonarea și monitorizarea activității de reparații și întreținere la nivelul întregii flote pe tipuri, mărci și furnizori de servicii;
- ✓ Monitorizarea tuturor contractelor de furnizare materiale și servicii specifice activității de transport poștal.

2. Completarea normelor și procedurilor de lucru specifice pentru exploatarea și întreținerea flotei auto a CNPR după intrarea în exploatare a autoutilitarelor electrice.

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

- ✓ finalizarea procedurii de achiziție a 25 biciclete electrice, destinate integral deplasării factorilor postali din Sucursala București;
- ✓ finalizarea procedurii de achiziție carburanți;
- ✓ finalizarea procedurii de achiziție anvelope;
- ✓ finalizarea procedurii de asigurări CASCO și RCA;
- ✓ finalizarea procedurii de achiziție servicii de reparație autocamioane MAN;
- ✓ finalizarea procedurii de achiziție servicii de reparație autoutilitare DACIA;
- ✓ finalizarea procedurii de achiziție servicii de reparație autoutilitare FORD;
- ✓ finalizarea procedurii de achiziție servicii de reparație autoutilitare RENAULT;

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

- ✓ 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 170 autoutilitare cu motoare electrice și 60 autoutilitare cu motoare termice pentru înlocuirea flotei de autoutilitare uzate intrate în exploatare în anul 2009;
- ✓ Inițierea și derularea acțiunii de valorificare a autoutilitarelor înlocuite în cursul anului 2020 și 2021;
- ✓ 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 pentru creșterea siguranței în exploatarea autovehiculului și a securității personalului conducător auto.

3.8. DOMENIUL ADMINISTRATIV

Principalele activități întreprinse și realizări obținute în cursul anului 2021 sunt următoarele:

- ✓ inventariere și casare pentru Administrația Centrală (casarea este în curs de finalizare);
- ✓ 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;
- ✓ servicii configurare și conectare AMEF la serverul ANAF și servicii mentenanță SIM.
- ✓ 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;
- ✓ activități privind verificarea și supravegherea tehnică a instalațiilor din cadrul Administrației Centrale;
- ✓ asigurarea întreținerii și funcționării în parametri a ascensoarelor.

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;
- ✓ contract servicii configurare și conectare AMEF la serverul ANAF și servicii mentenanță SIM;
- ✓ contract 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;
- ✓ contract de servicii de reparații și întreținere ascensoare.

3.9. DOMENIUL COMUNICAȚII ȘI IT

A. Domeniul Aplicații Informaticice

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

- modificare aplicație OPSI pentru încasări facturi mandate utilități, clienți noi
- modificare aplicație OPSI pentru mandatele bancă
- modificare aplicație OPSI pentru mandate electronice, clienți noi pe bază de contract
- modificare aplicație OPSI pentru mandate electronice, reținere taxe de la destinatar
- dezvoltare și implementare aplicație eLetter
- modificare aplicație OPSI pentru diverse încasări - Cont Client și Cash Collection
- dezvoltare aplicație OPSI pentru trimiteri LVC (low cost value)
- 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)
- modificare module informatice în OPSI - AGI pentru Program Tezaur- plata dobânzilor și rambursarea sumelor subscrise în subunitățile poștale informatizate / neinformatizate
- modificare module informatice în MAP pentru Program Tezaur - urmărirea și contabilizarea plății dobânzilor și rambursării sumelor
- 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 LVC (OPSI)
- dezvoltare și implementare a serviciului de avizări prin SMS pentru trimiterile LVC IOSS (OPSI)
- actualizare și implementare modul contabilitate IFRS
- actualizare și implementare rapoarte IFRS (fisa de cont, balante)
- dezvoltare și modul mijloace fixe (fiscal și IFRS)
- dezvoltare și implementare aplicația Urmărire grafică în timp real distribuire colete prin rețea poștală

- actualizare și implementare centralizată a situației pensiilor prezentate-sistate, achitate-înapoiate, prezentate-sistate-achitate-înapoiate
- 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 și 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
- modificarea 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 financiară a C.N.P.R. (managementul numerarului)
- Încasări Regionale - implementare națională

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

- Proiect pilot încasare facturi prin terminal mobil
- Declarația 406 SAF-T (propusă la externalizare)
- Proiect pilot Auchan
- Actualizare Titluri de stat - Plata dobânzi Emisiuni
- Modelare și actualizare aplicația AGI - pentru încasarea rambursurilor Colectare Cont Client
- Dezvoltare și implementare modul IFRS 16 și integrare IFRS 16 cu modulul Mijloace fixe/Imobiliare (întârziată)
- 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 (în curs)
- Aplicația PENSII
- Aplicația GESTMAT - PLAN APROVIZIONARE - Opțiuni 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 GDPR
- Upgrade al soluției antivirus către o soluție ELITE ce cuprinde un modul de patch management și un modul de full disk encryption
- Mesaje periodice de conștientizare asupra amenințărilor cibernetice transmise către toți angajații CNPR
- Implementarea proiectului european ROSAT (sistem de alertare timpurie) ce presupune monitorizarea traficului de date din rețeaua CNPR și alertarea în timp real asupra situațiilor în care este depistat un trafic de date malițios.

C. Domeniul Comunicații

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

- Proiect integrarea în VPN a tuturor subunităților revelante respectiv în structura organizatorică până la ghișeu rural pendinte de OPDM
- demararea procesului de informatizare a unui număr de aproximativ 1545 de subunități 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 Administrației Centrale a 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)
- integrarea oficiilor în rețeaua 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
- Inventarierea pe anul 2021 conform normelor legale în mod riguros
- 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-instalarea 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 2021
- întocmire procese – verbale de mentenanță, cu echipamentele care au fost verificate și starea lor de funcționare
- întocmire fișe ale calculatoarelor, prin care li s-au adus la cunoștință utilizatorilor denumirea programelor instalate legal.

E. Domeniul Achiziții (Proceduri finalizate, derulare și 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 2022, Plan de Investiții 2022, PAAS 2022

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

- Achiziție tehnică de calcul finalizata – 3500 de calculatoare
- Achiziție imprimante multifunctionale A3/color – 70 buc
- Achiziție piese de schimb pentru servere
- Achiziție scannere ergonomice fara fir (tip manusa)
- Propunere către managementul companiei pentru achiziție soluție flotă servere
- Achiziție tehnică de calcul finalizata – 645 de laptopuri
- Finalizare documentației și opținerea avizelor necesare pentru achiziția unui sistem de management al documentelor
- Achiziție 1000 de scannere fixe
- Scalare achiziție echipamente de comunicații, switch-uri și routere pentru toate subunitățile poștale informatizate
- 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. Procedura actualizata, editia 1, revizia 2
- Actualizare proceduri de lucru PO-SI- 09
- Actualizare proceduri de lucru PO-SI- 12
- Raportări lunare - situația personalului care a plecat din CNPR. În baza listelor transmise de catre Direcția Resurse Umane se fac inactivări de conturi pentru salariații care au plecat din sistem
- Întocmire raport de analiză trimestrial conform PO-SI-06 pentru 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 Vămirilor, 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, redirectionare); 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 Vămirilor) 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
- suport pentru configurarea serverelor multi-instanță.

3.10. DOMENIUL SECURITATE POȘTALĂ

Activități întreprinse în anul 2021:

- Reînnoire aviz activitate 2021 Inspectorat General al Poliției de Frontieră - Centrul de Supraveghere și Controlul Trezerii Frontierei Aeroporturi București Otopeni punctul de lucru poștal BSI București - Unitatea Aeropostală din cadrul Terminalului BICC – Aeroportul Internațional Henri Coandă București;
- 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, punct de lucru poștal BSI București – Unitatea Aeropostală din cadrul Terminalului BICC – Aeroportul Internațional Henri Coandă București;

- Încheiere contract achiziție echipament control securitate (raze X) HI-SCAN 100100V-2is și echipament control securitate ETD, detectare urme de explozibil QS-B220 HT al expedierilor poștale care urmează a fi transportate la destinație pe calea aerului, punct de lucru poștal BSI București – Unitatea Aero-poștală din cadrul Terminalului BICC – Aeroportul Internațional Henri Coandă București;
- Încheiere Acorduri-cadru pe 2(doi) 8 loturi/Sucursale Regionale cu contracte subsecvente de 1(unu) ani 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(CRTz-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/transport valori monetare/acte adiționale;
- Încheiere Contract/Poliță de Asigurare a valorilor monetare transportate cu autovehiculele amenajate proprietate CNPR;
- Încheiere contracte subsecvente II - 8 loturi/Sucursale Regionale, pentru dotarea cu sisteme electronice de securitate pentru obiectivele proprietate CNPR din mediul urban, în primul an de contract implementându-se un număr de 203 sisteme electronice de securitate;
- Încheiere contract achiziție servicii reparare și întreținere periodică sisteme electronice de securitate – SES, proprietate CNPR;
- Încheiere Acord-cadru pe 3(trei) ani cu contracte subsecvente la 6(șase) luni pentru un număr minim de 50 subunități poștale și maxim de 1.750 subunități poștale servicii de monitorizare la efracție prin dispecerat autorizat care asigură și intervenția la alarme cu echipaje specializate, pentru primul contract subsecvent asigurându-se monitorizarea a unui număr de 278 sisteme electronice de securitate;
- 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-DSA, Companii Aeriene și de Handling.

3.11. DOMENIUL RESURSE UMANE

La data de 31.12.2021, CNPR avea un număr total de salariați de 24.206, din care:

- personal operativ de exploatare poștală 21.289;
- personal auxiliar 1.045;
- personal funcțional administrativ 1.727;
- personal de conducere: 145.

Dialog social

- colaborare constructivă cu reprezentanții de sindicat în Consiliul de Administrație și în organismele paritare de negociere.

3.12. DOMENIUL JURIDIC ȘI REGLEMENTĂRI

Principalele activități derulate în anul 2021:

- 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 instituțională cu principalele autorități publice respectiv ANCOM, Consiliul Concurenței, OSIM, ministerul tutelar, alte 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, în domeniul achizițiilor publice, precum și în domeniul achizițiilor sectoriale) necesare structurilor de specialitate din cadrul CNPR;
- Formularea de cereri de chemare în judecată în vederea valorificării pe cale judiciară a pretențiilor CNPR;
- Reprezentarea intereselor societății în fața instanțelor judecătorești în litigiile în care are calitatea de pârâtă;
- Efectuarea de demersuri în relația cu executorii judecătorești (punerea în executare a titlurilor executorii), notarii publici (obținerea de autentificări, traduceri etc.) ori cu administratori judiciari/practicieni în materie de insolvență (exercitarea drepturilor CNPR derivate din calitatea de creditor în cadrul procedurilor 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 aplicabile activității companiei (spre exemplu: O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice);
- Oferirea suportului tehnico-administrativ, 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, asigurarea conformității în ceea ce privește transparența și protecția acționarilor minoritari);
- Efectuarea demersurilor în relația cu Registrul Comerțului (înscrierea de mențiuni, înregistrarea hotărârilor, obținerea certificatelor constatatoare, înregistrarea sediilor secundare, respectiv radierea celor care nu mai desfășoară activitate etc.);
- Asigurarea suportului necesar pentru efectuarea operațiunilor la nivelul Registrului Acționarilor societății;
- Îmbunătățirea activității consilierilor juridici prin elaborarea/revizuirea unor proceduri operaționale specifice (Proceduri Operațională nr. 29 privind acordarea avizului juridic).

3.13. DOMENIUL CONTROL MANAGERIAL INTERN, RECLAMAȚII ȘI CFG

La sfârșitul anului 2020 a fost inițiată procedura de modificare a Organigramei prin înființarea Direcției de Control Intern Managerial, CFG și Reclamații. În baza Hotărârii nr. 183 din 21.12.2020 a Consiliului de Administrație al C.N. Poșta Română S.A. a fost înființată această Direcție. În motivația înființării acesteia a fost prezentată Consiliului de Administrație nevoia de a avea într-o singură Direcție toate problemele privind neconformitățile. Față de rezervele avute de către unii dintre participanții la ședința privind oportunitatea înființării acestei noi Direcții, a fost prezentat angajamentul conducerii executive de evaluare atentă a activității acesteia, similară unui proiect pilot. Urmează ca în perioada următoare, pe baza rapoartelor statutare întocmite referitoare la activitatea Direcției de Control Intern Managerial, CFG și Reclamații să fie respectată cerința formulată în cadrul ședinței Consiliului de Administrație și să se stabilească dacă soluția înființării Direcției de Control Intern Managerial, CFG și Reclamații a fost una adecvată sau nu nevoilor CNPR.

Datele înscrise în Raportul elaborat de Direcția de Control Intern Managerial, CFG și Reclamații pe anul 2021 se află în curs de validare. La data elaborării prezentului Raport nu au fost finalizate toate analizele statutare necesare luării unei decizii. În perioada următoare va fi prezentat Consiliului de Administrație un raport detaliat conținând propuneri concrete.

3.14. ACTIVITATEA DE AUDIT INTERN

La nivelul anului 2021, activitatea de audit, desfășurată pe baza Planului Anual de Audit precum și a solicitărilor conducerii companiei, s-a concretizat în derularea a șase misiuni de audit de regularitate și două misiuni ad-hoc solicitate.

Temele misiunilor derulate în anul 2021 au fost:

- Evaluarea modului de realizare a activității în domeniul economic;
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Achiziții;
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Juridic Contracte Comerciale;
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Securitate Poștală;
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Control al Directorului General;
- Evaluarea modului de derulare a activității în subdomeniul Vânzari;
- Evaluarea sistemului de prevenire a corupției – anul 2021;
- Evaluarea metodologiei de analiză care a stat la baza concluziilor din Informarea nr 108.1/1623/04.03.2021.

În cadrul misiunilor de audit intern derulate în cursul anului 2021, nu au fost constatate iregularități și nici situații de recomandări neînsușite.

Prin implementarea recomandărilor formulate, sunt gestionate mai bine riscurile, eficiența și eficacitatea operațiunilor se îmbunătățesc iar procedurile sunt elaborate în conformitate cu normele și legislația în vigoare.

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

În anul 2021, CN Poșta Română SA a înregistrat un număr de 22 accidente de muncă cu incapacitate temporară de muncă, în scădere față de anul 2020.

Pe parcursul anului 2021, 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

Au fost definite programe în baza politicilor de dezvoltare ale Poștei Române stabilite în a doua jumătate a anului 2020. Programele, alături de fisele de proiecte, au vizat: *Alfabetizarea digitală a populației României, Poșta Verde - ElectroPost, Incluziunea financiară, Mobilitatea urbană a mărfurilor și Cercetare și inovare.*

✓ Programul Alfabetizarea digitală a populației României – alfabetizarea digitală a angajaților Poștei Române și formarea acestora ca traineri pentru masele de clienți, dezvoltarea capacității de utilizare a sistemelor digitale în rândul populației României, în special în zona rurală și mic-urbană.

✓ Programul Poșta Verde – vizează asigurarea tranziției către decarbonizarea serviciilor poștale, de curierat și conexe furnizate de Poșta Română și agenții integrați printr-un plan de decarbonizare al companiei, schimbarea flotei auto, creșterea graduală a eficienței energetice, minimizarea degajărilor toxice.

✓ Programul Incluziunea financiară în complementaritate cu proiectul privind alfabetizarea digitală a României – vizează incluziunea financiară a populației din mediile rural și mic-urban și a comunităților în zonele în care sectorul financiar are prezență

redușă. De asemenea, programul vizează dezvoltarea instituțională a Poștei Române, urmărind bunele practici ale celorlalți operatori poștali din Europa și din lume.

✓ Programul Mobilitate urbană a mărfurilor – vizează accesul populației la servicii de calitate prin dezvoltarea logistică și tehnologică a Poștei Române, cât și aducerea produselor oferite la standardele cerute în piață, asigurarea unei funcționalități optime la nivelul structurilor operaționale prin automatizare, flotă auto, soluții software, deschiderea de huburi în puncte strategice din țară și dezvoltarea automatizată a Biroului de Schimb Internațional Constanța pentru trimiteri containerizate pe cale maritimă pentru Asia și Australia.

✓ Programul Poștei Române în domeniul Cercetării și inovării – vizează utilizarea de noi tehnologii și implementarea proceselor artificiale în serviciile poștale de curierat și financiare, cercetare aplicată pentru producerea de hidrogen în transportul intermodal. Crearea de servicii moderne și inovatoare în domeniul poștal poate determina un avans competitiv.

De asemenea, în perioada aprilie-mai 2021 a fost realizată analiza asupra Mecanismului de Redresare și Reziliență și oportunitatea prin care Poșta Română poate depune fișele de proiecte mai sus descrise cu propunerea de finanțare pentru a fi incluse în Planul Național de Redresare și Reziliență - PNRR. În acest sens, au fost elaborate documente de informare, atât la nivel intern în cadrul companiei, cât și către ministerul de resort și Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene.

În perioada aprilie-mai a fost completat și transmis către Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene formularul referitor la candidatura depusă privind selecția partenerilor relevanți în cadrul structurilor parteneriale aferente Programelor Operaționale și Acordului de Parteneriat 2021-2027. Candidatura Poștei Române a fost selectată prealabil și declarată admisă pentru Programul Operațional Educație și Ocupare.

În luna aprilie 2021 a fost realizată o analiză asupra Regulamentului privind activitatea de schimb valutar, evaluând oportunitatea implementării unui proiect pentru instalarea unor case de schimb valutar ca parte a activității și portofoliului Poștei Române.

În luna mai 2021 a fost semnat un Acord de Colaborare între Poșta Română și Universitatea Politehnică din București cu scopul de a defini un cadru de colaborare între cele două entități pentru a dezvolta proiecte de cercetare științifică și inovare, dezvoltare tehnologică, de dezvoltare a resursei umane, precum și pentru proiecte de investiții de interes comun. Au fost agreeate trei fișe de proiect și anume pentru crearea unui Centru de Date și Analiza (PoliPost), pentru crearea unui hub inteligent, respectiv pentru crearea unui soft de rutare.

În luna august 2021 a fost demarat proiectul privind actualizarea standardului ocupațional *Clasificarea ocupațiilor din România* cu noi ocupații specifice domeniului logistic și crearea unor clase în sistem dual în parteneriat cu licee din țară cu profil tehnic și pentru acordarea de burse elevilor.

În luna august 2021 a fost demarat proiectul privind încheierea de parteneriate cu universități din țară pentru crearea de noi programe de studiu prin dezvoltarea de curricule pe logistică pentru pregătirea viitorilor angajați în domeniu și pentru acordarea de burse studenților. În luna noiembrie 2021 a fost întocmită documentația (Cerere, Memoriu justificativ, Notă de fundamentare) necesare propunerii de actualizarea a standardului ocupațional *Clasificarea ocupațiilor din România*, fiind obținută în prealabil aprobarea din partea Ministerului Cercetării, Inovării și Digitalizării pentru acest demers.

În perioada noiembrie – decembrie 2021 au fost realizate analize asupra surselor de finanțare din programele operaționale ale noului exercitiu financiar 2021-2021 pentru

evaluarea potențialelor proiecte pentru care Poșta Română poate aplica fie în calitate de solicitant, fie în calitate de partener.

3.17 DOMENIUL COMUNICARE

În cadrul Compartimentului Comunicare, în perioada ianuarie-decembrie 2021, s-au desfășurat următoarele activități:

- ✓ s-au elaborat și transmis **57 de comunicate și informări de presă** privind lansarea noilor servicii ale Poștei Române, realizarea de investiții și modernizări, dar și alte subiecte privind activitatea curentă a companiei, comunicate reflectate în monitorizările de presă
- ✓ s-a răspuns la **96 de solicitări** primite din partea mass-media în baza legii 544/2001, privind liberul acces la informații de interes public
- ✓ s-au monitorizat articolele 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/precizări** către publicațiile care au denigrat imaginea companiei
- ✓ s-au gestionat paginile de Facebook și Instagram ale Poștei Române prin publicarea a 594 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.
- ✓ au fost realizate interviuri cu Directorul General al companiei pentru presa audio-vizuală și pentru alte publicații reprezentative pe piața de business
- ✓ s-a acordat suport în realizarea a două conferințe de presă, organizarea și desfășurarea în bune condiții a Marșului Factorilor Poștali, managementul relației cu reprezentanții mass-media
- ✓ s-a acordat suport tuturor departamentelor din Poșta Română care au solicitat acest lucru și structurilor din teritoriu, în situațiile în care au avut de gestionat relația cu presa locală.
- ✓ s-au realizat punctaje pentru întâlnirile dintre managementul companiei și reprezentanții presei.

Activitatea revistei "Poștașul"

De-a lungul anului 2021, a fost redactată, editată și machetată revista lunară „Poștașul”, publicația internă de tradiție a Poștei Române. Cu un tiraj actual de peste 2.200 de exemplare lunar, reprezintă principala sursă de informație din domeniul serviciilor poștale pentru o mare parte a salariaților.

Materialele publicate în cele 12 apariții ale anului 2021 în revistă au vizat probleme de interes pentru salariații poștali: știri din rețeaua CNPR și despre activitatea poștală internațională, expunerea planurilor de viitor ale managementului companiei, proiectele de investiții ale companiei, interviuri cu persoane din conducerea companiei, reportaje despre activitatea salariaților poștali, prezentarea activității la nivel de OJP-uri și Sucursale cu planurile de management pe care le propun, 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 unor sedii noi sau renovate, lărgirea flotei auto eco-friendly etc.).

Activitate INTRANET

Au fost publicate pe site-ul oficial al companiei și pe platforma de comunicare internă INTRANET, declarații de avere și interese ale membrilor conducerii, rapoarte financiare, organigrama și structura operațională a companiei, comunicatele de presă și campaniile desfășurate, s-a actualizat în permanență baza de date a angajaților și s-au prezentat orice noutăți necesare unei bune informări atât a clienților, cât și a angajaților Poștei Române.

Activitate CSR

CNPR a inițiat mai multe campanii de CSR

- "Donează parte din viața ta", campanie de responsabilizare socială și implicare în comunitate a angajaților Poștei Române, prin susținerea donării de sânge pentru Centrele de Transfuzii.
- Campanie de donare a conținutului coletelor abandonate.

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., prin Celula de urgență special constituită în acest scop a întreprins toate demersurile în vederea asigurării furnizării serviciilor poștale esențiale și a drepturilor de protecție socială (pensii, alocații etc.).

Au fost continuate activitățile privind 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 desfășurate în cadrul C.N. Poșta Română S.A. pentru asigurarea continuității furnizării serviciilor poștale.

S-a avut în vedere continuarea colaborării cu ministerul de resort, cu celelalte entități din sistemul național de management al situațiilor de urgență și cu organele administrației publice centrale și locale.

Celula de urgență a monitorizat permanent activitățile desfășurate, asigurarea cu materiale de protecție (măști de protecție, mănuși, dezinfectant etc.) și distribuirea acestora salariaților. A fost asigurat fluxul informațional între C.N. Poșta Română S.A., ministerul de resort și 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, *numărul total al personalului afectat, la nivelul anului 2021, ajungând la sfârșitul anului la un procent de doar 4,5% din totalul salariaților.*

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

- Actualizarea procedurilor privind:
 - livrarea trimitărilor poștale de către Compania Națională „Poșta Română” S.A pentru perioada stării de alertă și pentru zonele carantinate;
 - verificarea trimitărilor 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;
 - Permitea 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 cash-ului;

- Distribuirea cu prioritate a pensiilor și drepturilor sociale;

❖ SINEZA PROIECTELOR MAJORE DE INVESTIȚII ÎN EXECUȚIE/PREGĂTIRE

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:

- Realizare obiectiv la cheie CRTz București-Nord (proiectare, execuție, livrare echipament, montaj și punere în funcțiune) – valoare totală: 93,5 mil. lei;
- Achiziția liniei automate de sortare pentru Centrul de Tranzit de la Cluj-valoare totală: 15 mil. lei;
- Implementarea unui sistem informatic integrat-valoare proiect: 44,7 mil. lei;
- Sistem informatic de gestiune (ERP), inclusiv DMS-valoare totală: 25 mil. lei;
- Echipamente și comunicații-valoare totală: 19 mil. lei;
- Înlocuirea flotei auto existente - valoare investiție: 19,6 mil. lei;
- Realizarea de investiții și lucrări de intervenție la clădiri, inclusiv reabilitarea clădirilor aparținând patrimoniului cultural național - valoarea totală: 16,6 mil. lei;
- Sistem integrat coletărie rapidă, echipamente, licențe Prioripost - valoare totală: 5 mil. lei;
- Amenajare spațiu pentru Centru de Date- locația CRTz București - valoare totală: 926 mii lei.

3.19 CONCLUZII

CNPR a continuat cu succes în anul 2021 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.

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

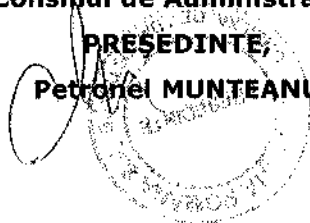
și de curierat (inclusiv e-commerce), cercetare-inovare. Astfel, prin utilizarea Poștei Române ca vehicul în implementare, aceste reforme pot conduce la îndeplinirea mai rapidă și cu un grad de eficiență ridicat, inclusiv pentru cheltuială publică, a obiectivelor definite de politicile Uniunii Europene, Programul de Guvernare, tratatelor și directivelor internaționale etc.

Anul 2021, aflat în continuare 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,

Petronel MUNTEANU



Director Economic
Păluță Aurelian Virgil

3.4