



Compania Națională Poșta Română S.A.

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



Capital social subscris și varsat 59 487 787 lei, Registrul comerțului nr. J 40/8636-1998, Cod unic de înregistrare RO 427410

RAPORTUL ADMINISTRATORILOR **asupra activității desfășurate în anul 2016**

CUPRINS:

- 1. PREZENTARE C.N. POSTA ROMANA S.A.**
 - 1.1 Date generale
 - 1.2 Obiect de activitate
 - 1.3 Managementul CNPR
 - 1.4 Participatiile CNPR și prezentare Sucursale
 - 1.5 Obiective fundamentale pe linia conducerii CNPR

- 2. ANALIZA SITUAȚIEI ECONOMICO-FINANCIARE**
 - 2.1. Analiza Venituri
 - 2.2. Analiza Cheltuieli
 - 2.3. Rezultat

- 3. ANALIZA ACTIVITĂȚII COMPANIEI**
 - 3.1. STRATEGIE, COOPERARE ȘI MANAGEMENT INTEGRAT
 - 3.2. OPERATIONAL
 - OPERATIUNI ȘI RELATII COMERCIALE
 - A. Domeniul Servicii Postale
 - B. Domeniul Servicii Financiare
 - C. Optimizare Operatională
 - D. Domeniul Comercial
 - E. Trafic Postal Internațional
 - F. DOMENIUL REGLEMENTARI ȘI PROCEDURI OPERATIONALE
 - 3.3. MANAGEMENT REȚEA
 - A. Activitatea de administrare rețea
 - B. Activitatea de suport rețea
 - C. Tranzite și activități dispecerat
 - 3.4. LOGISTICA
 - A. Activitatea de investiții
 - B. Domeniul Transport
 - C. Domeniul Securitate Postală
 - D. Domeniul Fond Imobiliar și Administrativ
 - 3.5. Comunicatii și IT
 - 3.6. Resurse Umane
 - 3.7. Activitatea de Control
 - 3.8. Audit Intern
 - 3.9. Economic
 - 3.10. Prevenire, Protecție și P.S.I.

- 3.11.** Juridic si Reglementari
- 3.12.** Comunicare

1. PREZENTARE C.N. POSTA ROMANA S.A.

1.1 Date generale

COMPANIA NATIONALA POSTA ROMANA SA cu sediul in Bucuresti, Bd. Dacia nr.140, sector 2, a fost infiintata in baza Hotararii Guvernului nr. 371/ 03.07.1998, data la care activele si pasivele Regiei Autonome Posta Romana au fost transferate Companiei Nationale Posta Romana S.A.

Incepand cu data de 01.09.1998, C.N. Posta Romana S.A. functioneaza ca societate comerciala pe actiuni, fiind inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/8636/1998, cod unic de inregistrare RO 427410, platitor de TVA.

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

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

Compania asigura, in temeiul contractelor, conventiilor ori a prevederilor legale serviciile de posta necesare sistemului national de aparare si sistemului de siguranta nationala, la solicitarea autoritatilor competente.

Incepand cu anul 2013, CNPR a fost desemnata, prin Decizia ANCOM nr.1158/2013, furnizor de serviciu universal in domeniul serviciilor postale, pe intreg teritoriul Romaniei.

1.2 Obiect de activitate

Compania are ca obiect de activitate:

A. Servicii postale:

I. Servicii postale de bază;

II. Servicii postale altele decât cele de bază.

B. Editarea, tiparirea, comercializarea și pastrarea timbrelor și efectelor postale in conservatorul de timbre;

C. Alte prestari de servicii conexe celor mentionate mai sus si orice alte activitati conform legislatiei în vigoare.

Serviciile din portofoliul C.N.P.R. cuprind:

a. Servicii postale incluse în sfera serviciului universal

- trimiteri de corespondenta si imprimate, interne și internationale, in greutate de până la 2 kg
- colete postale interne si internationale in greutate de până la 10 kg
- distribuirea coletelor postale în greutate de pana la 20 kg, expediate din afara teritoriului României catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
- serviciul de trimitere recomandata
- serviciul de trimitere cu valoare declarata

b. Servicii postale neincluse în sfera serviciului universal:

- serviciul ramburs
- serviciul schimbare destinatie
- serviciul livrare speciala
- serviciul confirmare de primire

- serviciul express

c. Servicii financiare

- servicii financiar-postale (mandate postale, e-mandate, mandate on-line, transfer de bani);
- servicii de cash collection
- alte servicii pe baza de conventii (distribuire drepturi sociale, roviniete, consignatie etc)
- produse de asigurare

d. Servicii non postale

- servicii integrate (pachete de servicii):
- tipar, livrare si incasare facturi,
- posta hibrida (servicii în asociere)
- vanzare prin posta
- activitatea de contractare si difuzare presa
- servicii de publicitate indoor si marketing direct
- vanzare produse comerciale (retail)
- servicii postale electronice
- declararea, depozitarea si vamuirea trimiterilor postale, in calitate de comisionar in vama etc

1.3 Managementul CNPR in anul 2016

Conducerea C.N.P.R este asigurata de catre Adunarea Generala a Actionarilor (ca reprezentant al Ministerului Comunicatiilor si pentru Societatea Informatiionala in calitate de actionar majoritar si reprezentanti ai Fondului Proprietatea- actionar minoritar) si Consiliul de Administratie.

Consiliului de Administratie in anul 2016 a fost format din urmatoorii:

Nr.crt	Nume	Funcția	Perioada
1	Dante Stein	Membru CA *Presedinte CA	Numire Hotararea A.G.A. nr.63/15.07.2015
2	Alexandru Petrescu	Membru CA	Numire Hotararea A.G.A. nr.63/15.07.2015 **demisie depusa pe 04.01.2017
3	Adrian Cighi	Membru CA	Numire Hotararea A.G.A. nr.63/15.07.2015
4	Benoit Pleska	Membru CA	Numire Hotararea A.G.A. nr.63/15.07.2015
5	Bogdan Cristian Patrinoche	Membru CA	Numire Hotararea A.G.A. nr.81/10.11.2015
6	Bogdan Florian Matei	Membru CA	Numire Hotararea A.G.A. nr.81/10.11.2015
7	Horatiu Silviu Angheliescu	Membru CA *provizoriu	Numire Hotararea A.G.A. nr.24/08.08.2016 (4 luni) (08.08-08.12.2016 *mandat expirat

Conducerea executiva a companiei a fost asigurata de catre Domnul Alexandru PETRESCU - Director General , Directorii ai Directiilor si Directori de Sucursale.

Conducerea executiva a C.N.P.R. are urmatoarea componenta:

Director General	Alexandru PETRESCU
Director Executiv Directia Executiva Strategie si Dezvoltare	--
Director Executiv Directia Executiva Operationala	Rares Ionut STANCIU
Director Executiv Directia Executiva Juridica, Control si Resurse Umane	Andrei STANESCU
Director Directia Logistica	Gabriel Eugen DUMITRU
Director Directia Strategie, Cooperare si Management Integrat	Ciprian BOLOS
Director Directia Economica	Gabriela MANTU
Director Directia Comunicatii si IT	Dragos DINCA
Director Directia Retea	Victor SIMON
Director Directia Operatiuni si Relatii Comerciale	Irina PURCARU
Director Directia Resurse Umane	Marian LAZAR
Director Directia Juridica si Reglementari	Elena PETRASCU
Director Directia Control	Alexandru FESTILA (din aprilie 2016)
Director Sucursala Servicii Expres	Gina BUDEANU
Director Fabrica de Timbre	Ion BARBU

1.4 Participatiile CNPR si prezentare Sucursale

C.N. POSTA ROMANA S.A. detine participatii la capitalul social al urmatoarelor societati :
lei

Nume societate	Tara	% in capitalul social la 31.12.2016	Valoare la 31.12.2016
Romfilatelia SA	Romania	100%	..
Posta Romana Broker de Asigurari SRL	Romania	100%	.
Garanta SA	Romania
Imopost Developments	Romania

ROMFILATELIA S.A

ROMFILATELIA S.A s-a infiintat in baza HG 42/2004, ca filiala a CNPR. Este persoana juridica romana, functioneaza ca societate pe actiuni si are capital social detinut 100% de CNPR. Sediul acestei societati se afla in Bucuresti, in strada Fabrica de Chibrituri nr. 28, sect 6 si are deschise 7 puncte de lucru, din care 3 in Bucuresti si cate unul in Bacau, Timisoara, Cluj si Brasov, in conformitate cu Art. 6 din statut, anexa HG 42/2004 si Ordinul MCTI nr. 118/2004, cu modificarile ulterioare.

Obiectul de activitate al ROMFILATELIA S.A consta in:

- Editarea de timbre si efecte postale cu sau fara suprataxa;
- Comercializarea de marci postale, efecte postale si marfuri filatelice;
- Editarea si comercializarea de accesorii filatelice si literatura de specialitate (cataloge, periodice, studii, dictionare, produse informatice filatelice);
- Achizitionarea de marfuri filatelice de pe piata interna de la persoane fizice si/sau juridice in scopul valorificarii lor ca atare sau prin produse filatelice proprii;

Valoarea totala a veniturile inregistrate in anul 2016 din servicii interne si externe a fost de 22.997 mii lei. Totodata, SSE a inregistrat si venituri din prestatii postale, altele decat cele din gama express, in cuantum de 920 mii lei.

Cei mai importanti clienti, la nivel national sunt: Bancpost, Raiffeisen Bank, BC Intesa Sanpaolo, RAPPs, Avon, Omniasig, Gradina Bakker, etc.

Obiective urmarite in 2016

- imbunatatirea continua a calitatii serviciilor express prin monitorizarea stricta a evolutiei reclamatilor:
 - ✓ EPG: in 2016, rata de distribuire in termen pentru aceasta categorie de trimiteri internationale a fost de 95,7%, inregistrand o crestere cu 3% fata de anul 2015;
 - ✓ Reclamatii: comparativ cu 2015, numarul de reclamatii inregistrate la nivelul Sucursalei in 2016 a scazut cu 4%.
- optimizarea activitatii logistice si eficientizarea retelei de prezentare, prelucrare si distribuire a trimiterilor express:
 - ✓ actualizarea continua a itinerariilor locale si nationale, in vederea eficientizarii acestora si respectarii cerintelor de calitate impuse.
 - ✓ In 2016, gradul de livrare a trimiterilor incarcate pe cursele de distribuire a fost imbunatatit cu 2% fata de anul anterior, in conditiile unei cresteri 14% a volumului de trimiteri express inregistrat la nivelul Sucursalei.
- imbunatatirea pregatirii profesionale a personalului Sucursalei prin adoptarea unui plan de masuri de instruire si perfectionare prin resurse proprii. Proiectul continua si in 2017;
- monitorizarea stricta a cheltuielilor cu carburantul, a orelor suplimentare efectuate de agentii curieri, a diurnelor si comparatia lunara a acestora:
 - ✓ cheltuielile cu carburantul au inregistrat o scadere de aproximativ 8% in 2016 fata de 2015;
- extinderea produsului "Prioripost Cont Client" pentru clientii e-commerce cu trafic mediu (consolidarea portofoliului de clienti)
- demararea unui program de eficientizare a procesului de distribuire a trimiterilor cu ajutorul unei aplicatii electronice. Proiectul va fi continuat si in 2017, fiind in faza de proiectare a aplicatiei si de stabilire a necesarului de echipamente electronice.

Fabrica de Timbre

Fabrica de Timbre este sucursala a Companiei Nationale Posta Romana S.A. infiintata conform prevederilor H.G. nr. 371 din 3 iulie 1998 .

Misiunea Fabricii de Timbre este să isi consolideze poziția de furnizor de produse tipografice si produse hibride integrand atat activitatea de tipografie cat si activitatea de furnizare servicii postale specifica C.N. Posta Romana S.A..

Obiective atinse:

- introducerea de servicii novative pentru CNPR ce implica sortarea bazelor de date ce contin datele personale ale destinatarilor si tiparirea datelor variabile pe plicuri, conform criteriilor impuse de expeditorii trimiterilor postale;
- tiparirea, procesarea si introducerea in reseaua postala a trimiterilor aferente proiectului "vot prin corespondenta";
- initierea de activitati de export de produse realizate in cadrul sucursalei.

- achizitionarea si punerea in functiune de noi echipamente de tipar digital, ceea ce a permis livrarea de produse noi hibride, care presupun atat productie tipografica, cat si operatiuni de procesare a obiectelor postale si introducere in reseaua postala a companiei. Produsele hibride constau in trimiteri postale ce contin documente tiparite si documente cu valoare nominala (tichete sociale);

In anul 2016 Sucursala Fabrica de Timbre a facut obiectul unui audit de supraveghere pentru confirmarea certificarii activitatii de productie cu prevederile standardelor de calitate si mediu ISO 9001:2008 respectiv ISO 14001:2008.

Veniturile Sucursalei Fabrica de Timbre in anul 2016 au fost de 10,9 mil. lei, inregistrandu-se cheltuieli de 7,3 mil. lei.

Profitul inregistrat in 2016 de 3, 03 mil lei, cu o rata a profitului de 27,6% este in crestere fata de anul 2015 cu 60% (rata profitului in anul 2015 a fost de 17,2 %).

Analizand veniturile in structura se constata ca 52% din total o reprezinta productia tipografica ,din care comenzi pentru C.N. Posta Romana S.A -24% si restul de 28% de la clienti terti.

Veniturile din servicii postale (corespondenta, mesagerie, imprimate, postmesager, infadres, postcatalog etc) au reprezentat 48% din totalul veniturilor obtinute.

Activitatea sucursalei a inregistrat in anul 2016 o cheltuiala de 724 lei la 1000 lei venit, in scadere fata de anul 2015 cu 12,67%

Activitatea Sucursalei Fabrica de Timbre a inregistrat o dinamica pozitiva in anul 2016, proiectele initiate in acest an, in special cele legate de tiparul digital al datelor variabile, tiparul documentelor personalizate si realizarea de produse hibride vor permite cresterea ponderii produselor cu valoare adaugata mare, creand premisele unei cresteri economice sustenabile in viitorii ani.

1.5 Obiective fundamentale pe linia conducerii CNPR

Din punct de vedere strategic, conform Ordonantei de Urgenta nr. 109/2011 privind guvernanta corporativa a intreprinderilor publice, art 3, membrii Consiliului de Administratie ai C.N.P.R au promovat un Plan de Administrare al C.N.P.R. pentru perioada 2015-2019, document aprobat de Adunarea Generala a Actionarilor prin Hotararea nr. 83 din 10.11.2015.

Planul de Management al Companiei aferent aceleasi perioade, derivat din Planul de Administrare 2015-2019, a fost ulterior aprobat prin Hotararea nr. 8 a Consiliului de Administratie din 27.01.2016.

Se stabilesc obiectivele fundamentale pe linia administrarii CNPR si obiectivele strategice manageriale si stau la baza Planului de Actiune strategica pe termen scurt si mediu.

Obiectivele fundamentale pe linia administrarii CNPR pentru perioada 2015 - 2019 sunt urmatoarele:

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

Optiunile strategice pentru realizarea obiectivelor fundamentale in administrarea CNPR

pentru perioada 2015-2019 au in vedere:

- controlul strict al costurilor si realizarea veniturilor prognozate;
- diversificarea gamei de servicii prin intrarea pe noi piete prin intermediul parteneriatelor (servicii financiar-bancare);
- extinderea gamei de servicii competitive in sectorul curieratului rapid si incheierea de parteneriate strategice cu marii e-retaileri din Romania;
- atragerea surselor de finantare necesare pentru investitii ;
- crearea unei functiuni dedicate masurarii satisfactiei clientilor si initierii de masuri si actiuni proactive in acest domeniu;
- automatizarea proceselor operationale;
- dezvoltarea flotei auto;
- noi aplicatii informatice pentru sectorul postal;
- implementarea unei noi platforme IT&C;
- optimizarea operationala (infrastructura, rute transport etc.);
- instruirea si dezvoltarea personalului pentru performante superioare;
- eficientizare operationala (front si back office);
- implementarea unui mediu inovativ, orientat spre eficienta continua;
- simplificarea procesului decizional;
- dezvoltarea adaptabilitatii la schimbarile pietei si cerintele clientilor precum si la aparitia noilor tehnologii;
- constituirea si mentinerea unei echipe eficace dedicate conducerii proceselor de transformare;
- mentinerea unei colaborari si comunicari optime cu Partenerii Sociali pentru bunul mers al CNPR;

Planul de Management cuprinde strategia de conducere a CNPR pe perioada de mandat si defineste modalitatile de operationalizare a acestor optiuni si proiecte strategice pentru realizarea obiectivelor fundamentale pe linia administrarii CNPR in perioada 2015-2019, prin elaborarea si ducerea la indeplinire de Programe, Proiecte si Planuri de Actiune specifice.

➤ Situatiia actiuni detinute

➤	31 decembrie 2016		31 decembrie 2015	
	Numar de actiuni	% proprietate	Numar de actiuni	% proprietate
Lista actionarilor				
Ministerul Comunicatiilor si Tehnologiei Informatiei	44.615.840	75%	44.615.840	75%
Fondul Proprietatea	14.871.947	25%	14.871.947	25%
Total	59.487.787	100%	59.487.787	100%

CAPITALIZAREA

Este in derulare o actiune de capitalizare a companiei de catre actionarul majoritar , statul roman, actiune pentru care se defasoara un test specific pentru asemenea actiuni, Testul Investitorului Privat Prudent , care va fi analizat de catre Consiliul Concurentei in vederea stabilirii daca participarea statului roman la majorarea de capital social poate fi considerata un ajutor de stat. Dupa avizul de la Consiliul Concurentei se va analiza cum se va proceda la capitalizare.

➤ Obligatiuni

In anul 2016 s-a apelat la consultant de specialitate in vederea analizei oportunitatii de emitere de obligatiuni pe piata de capital . CN Posta Romana SA nu a emis obligatiuni in anul 2016, fiind inclusa intr-un program de capitalizare de catre actionarul majoritar. Analiza efectuata de consultant arata insa ca, in perioada urmatoare compania este exigibila sa se efectueze o emisiune de obligatiuni pe piata de capital.

2. ANALIZA SITUATIEI ECONOMICE

Performanta economica si pozitia companiei a C.N. POSTA ROMANA S.A. prezentate conform cerintelor art.489, aliniat 1 din OMFP 1802/2014

Principalii indicatori economico-financiari realizati de C.N. Posta Romana S.A. in anul 2016 comparativ cu anul 2015 sunt prezentati in tabelul de mai jos:

- MII LEI -

Denumire indicatori	12 LUNI 2015	12 LUNI 2016	ABATERI	PROCENT
Venituri totale, din care:	1.102.975	1.135.043	32.068	102,9
- Venituri din exploatare	1.089.936	1.124.297	34.361	103,2
- Venituri financiare	13.039	10.746	-2.293	82,4
Cheltuieli totale, din care:	1.132.381	1.117.843	-14.538	98,7
- Cheltuieli pt exploatare	1.115.743	1.101.711	-14.032	98,7
- Cheltuieli financiare	16.638	16.132	-506	97,0
Rezultatul brut, din care:	-29.406	17.200	46.606	*
- exploatare	-25.807	22.586	48.393	*
- financiar	-3.599	-5.386	-1.787	*
Impozit pe profit	3.609	6.750	3.141	187,0
Rezultat net	-33.015	10.450	43.465	*

Veniturile totale realizate de C.N. Posta Romana in anul 2016 sunt cu 2,9% mai mari decat cele realizate in anul precedent, in timp ce cheltuielile totale au scazut cu 1,3% (**I_{ven} totale = 102,9% > I_{ch} totale = 98,7%**).

C.N. Posta Romana a incheiat anul 2016 cu un profit brut in suma de 17.200 mii lei, spre deosebire de anul 2015, cand a inregistrat pierdere bruta in suma de 29.406 mii lei.

2.1 ANALIZA VENITURILOR

Veniturile totale realizate in anul 2016 au insumat 1.135.043 mii lei, fiind compuse din:

- venituri din activitatea de exploatare = 1.124.297 mii lei, reprezentand 99,1% din veniturile totale;
- venituri din activitatea financiara = 10.746 mii lei, cu o pondere de 0,9% in veniturile totale.

Comparativ cu anul 2015 se inregistreaza o crestere cu 2,9% a veniturilor totale, respectiv -32.068 mii lei, astfel:

- venituri de exploatare = + 34.361 mii lei, (+3,2%);
- venituri financiare = - 2.293 mii lei, (-17,6).

Principalele influente care au actionat asupra veniturilor in anul 2016 comparativ cu anul 2015:

♦ **Cu impact pozitiv:**

- fluctuatia volumului prestatilor postale;
- cresterea punctului de pensie cu 5% incepand cu 01.01.2016 (de la 830,2 lei la 871,7 lei);
- majorarea cu 42 lei/ luna a cuantumului alocatiei de stat pentru copii incepand cu luna iunie 2015 si cu 75% a indemnizatiilor pentru veteranii de razboi, incepand cu luna iulie 2015. O parte a efectului pozitiv generat de aceste influente este anulat de scaderea volumului pensiilor si altor drepturi de asigurari sociale distribuite de CNPR in anul 2016 comparativ cu anul 2015 cu circa 4,6 milioane bucati.
- incepand cu luna iulie 2015 CNPR demareaza colaborarea cu Emag, lansand serviciul postcollect - prin care se ofera clientilor posibilitatea de a-si ridica produsele comandate online dintr-un punct fix, respectiv o unitate postala, serviciul dezvoltandu-se, astfel incat pana la sfarsitul anului 2016 devine disponibil in peste 200 oficii postale;
- modificarile intervenite in ceea ce priveste politica tarifara:
 - o cu 01.01.2016 pentru prestatile din afara sferei serviciului universal, principalele modificari vizand: actualizarea prin rotunjire a tarifelor, cu noua cota de TVA, uniformizarea modalitatilor de tarifare prin restrangerea tarifarii diferite in functie de volumul prezentat/destinatie, introducerea unui tarif diferentiat "pe kg sau pe fractie de kg" pentru trimiterile interne de coletarie si express > de 10 kg, o noua grila de discount pentru prioripost si colete interne din afara serviciului universal, eliminarea tarifelor diferite Europa - restul lumii pentru sfera serviciului universal, etc;
 - o cu 01.03.2016 - cresterea tarifelor din sfera serviciului universal intern (colete <10 kg,) si international (corespondenta prioritara si neprioritara, imprimate, recomandate), modificari in ceea ce priveste taxarea serviciilor suplimentare fragil si voluminos;
 - o cu 01.09.2016 - modificari de tarife pentru serviciile interne din sfera serviciului universal pt urmatoarele categorii: corespondenta interna prioritara /neprioritara din serviciul standard (corespondenta 20g creste de la 1 leu la 1,3 lei/buc), imprimate prioritare/neprioritare, corespondenta raspuns neprioritar, serviciul standard;
- distribuirea votului prin corespondenta;
- reevaluarea imobiliarilor corporale.

♦ **Cu impact negativ:**

- tendinta manifestata in ultimii ani pe piata trimiterilor din categoria postei de scrisori este de reducere graduala a volumelor expediate, substitutia electronica avand impact asupra scaderii volumului de trimiteri de corespondenta, in favoarea comunicarii electronice;
- cresterea concurentei pe segmentul de coletarie si express;
- continuarea migrarii clientilor spre plata facturilor prin banci sau unitati tip Paypoint;
- dezvoltarea sistemului de transfer de bani prin intermediul conturilor bancare;
- scaderea numarului de carduri de sanatate distribuite catre populatie. Daca in anul anul 2015 CNPR a distribuit 1,7 milioane carduri de sanatate catre populatie, pentru care s-au

inregistrat venituri in suma 4.807 mii lei, in anul 2016 aceste venituri au insumat 699 mii lei, pentru 0,25 milioane carduri de sanatate distribuite;

- pierderea unor contracte (GDF Suez in octombrie 2015, Electrica in aprilie 2016, Enel in septembrie 2016).
- Inetarea, cu 1 decembrie 2016, a contractelor de asociere in participatiune cu Printec Group Romania SRL si Payzone SA (incasare facturi utilitati).

Ca masura de contracarare a scaderii veniturilor prin inetarea contractelor enuntate, CNPR a extins in anul 2016 serviciul "mandat postal incasare facturi utilitati", iar de la 26.09.2016 a fost majorat tariful aferent acestei prestatii de la 1,9 lei la 2,5 lei (fara TVA). Rezultatul acestei masuri s-a concretizat intr-o crestere semnificativa a veniturilor din serviciul mandat incasare facturi utilitati (+2.194 mii lei).

Analiza comparativa a prestatiiilor efectuate de CNPR in anul 2016 comparativ cu anul 2015, pune in evidenta doua situatii distincte: prestatii cu trend descendent si prestatii cu trend ascendent:

➤ prestatiiile care au inregistrat **scaderi** semnificative de volum:

- reclama si marketing direct	= -17.850.013 buc;
- IPOST	= -15.660.804 buc;
- incasari facturi energie electrica	= -10.534.724 buc;
- corespondenta si imprimate	= -8.447.273 buc;
- pensii si alte prestatii sociale	= -4.637.154 buc;
- timbre fiscale	= -3.412.267 buc;
- incasari facturi Telekom	= -1.622.493 buc;
- incasare facturi gaze	= -933.379 buc;
- incasari facturi telefonie mobila	= -592.958 buc;
- servicial ramburs	= -277.611 buc;
- servicial copiere	= -133.306 pagini;
- mandate electronice prezentate	= -67.385 buc;
- rovinieta	= -45.802 buc;
- mandate Western Union achitate	= -44.640 buc;
- timbre judiciare	= -39.387 buc;
- colete interne	= -30.812 buc;
- mandate online prezentate	= -21.488 buc;
- postfax	= -19.312 buc;
- abonamente presa	= -16.256 buc;

➤ **cresteri** de volum sunt evidentiata la:

- infadres	= +2.000.813 buc;
- servicial Express	= +359.626 buc;
- corespondenta raspuns	= +183.894 buc;
- postcollect	= +146.675 buc;
- coletarie anuntata	= +87.566 buc;
- colete internationale	= +28.936 buc;

Structura veniturilor din exploatare realizate in anul 2016:

Categoria de venituri	mii lei	%
VENITURI EXPLOATARE - TOTAL, din care:	1.124.297	100,00
- posta de scrisori	145.905	12,41
- colete	37.312	3,02
- confirmare de primire	198.642	16,34
- ramburs	24.626	2,25
- livrare speciala	88.022	8,68
- express	33.392	2,80
- abonamente casute postale	2.168	0,21
- abonamente presa	12.212	1,16
- servicii financiare	59.361	5,01
- distribuire pensii si alte drepturi sociale	401.023	36,19
- comerciale	2.065	0,25
- alte conventii	17.647	2,58
- vanzari marfuri	16.582	1,45
- diverse venituri	42.008	2,69
- ven. decontari cu adm postale straine	43.332	4,96

Situatia comparativa a principalelor categorii de **venituri din exploatare** realizate in anul 2016 fata de anul 2015:

- mii lei -

Categorie venituri	12 luni 2015	12 luni 2016	Abateri (+/-), din care:		
			TOTAL	influenta volumului	influenta taxei medii
TOTAL VENITURI EXPLOATARE, din care:	1.089.936	1.124.297	+34.361		
Cresteri semnificative	890.478	957.902	+67.424		
- confirmare de primire (fara carduri de sanatate)	173.312	197.943	+24.631	+15.508	+9.123
- posta de scrisori	135.209	145.905	+10.696	-10.049	+20.745
- distribuire pensii si alte drepturi sociale	394.419	401.023	+6.604	-22.982	+29.586
- servicii financiare	54.554	59.361	+4.807	+9.109	-4.302
- colete	32.938	37.312	+4.374	-27	+4.401
- serviciul express	30.527	33.392	+2.865	3.079	-214
- reclama si marketing direct	1.311	2.797	+1.486	-329	+1.815
- vanzari marfuri	15.775	16.582	+807		
- serviciul ramburs	24.486	24.626	+140	-2.569	+2.709
- diverse venituri	27.947	38.961	+11.014	+10.109 mii lei venituri din reevaluare imobilizari	
Diminuari semnificative	199.458	166.395	-33.063		
- venituri din decontari postale straine	54.037	43.332	-10.705		
- alte conventii	28.083	17.647	-10.436		
- livrare speciala	94.573	88.022	-6.551	-8.253	+1.702

Categorie venituri	12 luni 2015	12 luni 2016	Abateri (+/-), din care:		
- carduri de sanatate	4.807	699	-4.108	-4.097	-11
- comerciale	2.678	2.065	-613		
- abonamente presa	12.671	12.212	-459	-815	+356
- abonamente casute postale	2.283	2.168	-115	-125	+10
- curier electronic	326	250	-76	-82	+6

Veniturile financiare realizate in anul 2016 au insumat 10.746 mii lei, cu 2.293 mii lei mai mici decat cele obtinute in anul 2015, cu urmatoarea structura:

- o venituri din dobanzi = 1.597 mii lei (+ 152 mii lei);
- o venituri din diferente de curs valutar = 9.134 mii lei (-2.448 mii lei);
- o alte venituri financiare = 15 mii lei (+3 mii lei).

2.2. ANALIZA CHELTUIELILOR

Cheltuielile totale inregistrate de C.N. Posta Romana in anul 2016 sunt in suma de 1.117.843 mii lei, cu urmatoarea structura:

- cheltuieli pentru activitatea de exploatare = 1.101.711 mii lei, cu o pondere de 98,6% in cheltuielile totale;
- cheltuieli pentru activitatea financiara = 16.132 mii lei, cu o pondere de 1,4%.

Fata de anul 2015 se inregistreaza o scadere a cheltuielilor totale cu 1,3%, adica cu 14.538 mii lei, astfel:

- cheltuieli de exploatare = -14.032 mii lei (-1,3%);
- cheltuieli financiare = - 506 mii lei (-3,0%).

Principalele influente care au actionat asupra nivelului **cheltuielilor** in perioadele analizate (2015-2016):

- evolutia preturilor si tarifelor pentru materii prime, materiale, servicii prestate de terti;
- lipsa unui contract de paza in perioada iunie 2015-februarie 2016, in urma pierderii licentei de functionare a firmei care asigura servicii de paza, CNPR fiind nevoita sa asigure paza unitatilor postale cu salariatii proprii;
- cresterea cheltuielilor cu salariile, sub efectul coroborat al urmatoarelor influente:
 - o cresterea salariului minim brut pe economie, majorat din 1 iulie 2015 si 1 mai 2016;
 - o modificarile intervenite in structura personalului din punct de vedere al salariilor de baza, sub influenta fluctuatiei de personal;
 - o scaderea numarului mediu de personal cu 314 salariati;
 - o scaderea cheltuielilor cu orele suplimentare, in principal ca efect al masurilor luate in anul 2016 la nivelul retelei postale;
- esalonarea platilor cu salariile compensatorii aferente personalului disponibilizat in ultimul trimestru al anului 2013, conform prevederilor OUG 36/2013;
- reducerea cu o zi a programului de lucru in luna decembrie 2015 pentru intreg personalul, cu reducerea corespunzatoare a salariului. Prin aplicarea acestei masuri s-a urmarit incadrarea in cheltuielile cu salariile aprobate prin bugetul de venituri si cheltuieli al anului 2015, luand in considerare cheltuielile suplimentare care au decurs din asigurarea pazei cu forte proprii (nebugetate in anul 2015);
- nivelul ridicat al penalitatilor calculate de partenerii cash collection, efect al deficitului de numerar cu care s-a confruntat compania in anul 2016;
- nivelul ajustarilor si deprecierilor pentru pierderi de valoare si provizioane;

Structura cheltuielilor de exploatare realizate in anul 2016:

Categoriile cheltuieli de exploatare (conf. Contului de Profit si Pierdere)	mii lei	Pondere - %
CHELTUIELI DE EXPLOATARE-TOTAL, din care:	1.101.711	100,0
Ch. cu materii prime si materiale consumabile	32.679	2,97
Alte cheltuieli materiale	1.302	0,12
Energie electrica si apa	7.673	0,69
Cheltuieli privind marfurile	14.590	1,32
Cheltuieli cu personalul	782.271	71,00
Ajustari de valoare privind imobiliarile corporale si necorporale	31.041	2,82
Ajustari de valoare privind activele circulante	1.973	0,18
Alte cheltuieli de exploatare	255.907	23,23
Ajustari privind provizioanele	-25.725	-2,33

Situatia comparativa a principalelor categorii de **cheltuieli de exploatare** realizate in anul 2016 fata de anul 2015:

- **Cheltuielile cu materii prime si materiale consumabile** au inregistrat **32.679 mii lei** in anul 2016 in scadere cu 3.630 mii lei fata de anul 2014, cu urmatoarea structura in cele doua perioade analizate:

Categoriile cheltuieli	2015	2016	+ /-	%
Cheltuieli cu materii prime si materiale de consum, din care:	36.309	32.679	-3.630	90,0
Materii prime	2.585	1.669	-916	64,6
Materiale consumabile, din care:	33.724	31.010	-2.714	91,9
- combustibil incalzire	2.435	2.553	118	104,8
- carburanti, lubrifianti	13.615	11.958	-1.657	87,8
- piese schimb si anvelope auto	836	600	-236	71,8
- materiale consumabile pentru tehnica de calcul	5.823	6.281	458	107,9
- cheltuieli cu timbrele postale	1.662	1.841	179	110,8
- imprimate (comune si cu regim special)	3.791	2.999	-792	79,1

Scaderi semnificative in anul 2016 fata de anul 2015 se inregistreaza la cheltuielile cu carburanti si lubrifianti (-1.657 mii lei) fiind rezultatul introducerii in anul 2015 a sistemului de GPS auto si

discounturilor mai mari obtinute in urma incheierii contractelor de achizitie de carburanti.

- **Alte cheltuieli materiale** au insumat **1.302 mii lei** in anul 2016, cu 1.711 mii lei mai putin decat in anul 2015, scaderea provenind in principal de la cheltuielile cu uniforme si echipament individual de protectie (-1.541 mii lei), avand in vedere ca, anul septembrie 2015 s-au dat in consum pantofi si bocanci pentru salariatii din reseaua postala.
- **Alte cheltuieli externe (energie si apa)** sunt in suma de **7.673 mii lei**, cu 767 mai mici decat cele inregistrate in anul 2015, scaderea acestor cheltuieli fiind determinata de schimbarea unor furnizori de energie electrica, care au oferit tarife mai mici, precum si de transformarea unor ghisee in agentii postale, in care cheltuielile cu utilitatile nu mai sunt in sarcina CNPR.
- **Cheltuieli privind marfurile = 14.590 mii lei**, in crestere cu 839 mii lei, aceeasi tendinta inregistrand si veniturile din vanzari de marfuri.
- **Cheltuieli cu personalul** inregistrate in anul 2016 sunt in suma de **782.271 mii lei**, cu 1.018 mii lei mai mici decat cele inregistrate in anul 2015.

Structura cheltuielilor cu personalul inregistrate in cele doua perioade analizate:

- mii lei -

Categorii cheltuieli	2015	2016	+/-
CHELTUIELI CU PERSONALUL - total, din care:	783.289	782.271	-1.018
a. Salarii si indemnizatii	644.362	643.664	-698
- salarii aferente personalului cu CIM	587.198	588.713	+1.515
- indemnizatii director general	367	281	-86
- indemnizatii CA + AGA	99	150	+51
- plati comensatorii aferente disponibilizarilor colective	6.438	4.825	-1.613
- drepturi salariale urmare a hotararilor judecatoresti	237	219	-18
- tichete de masa	50.023	49.476	-547
b. Cheltuieli cu asigurarile si protectia sociala	138.927	138.607	-320

Cheltuieli cu salariile aferente personalului cu CIM = 588.713 mii lei, cu 1.515 mii lei peste nivelul inregistrat in anul anterior, aceasta crestere fiind rezultatul coroborat al urmatoarelor influente:

- **scaderea numarului mediu de salariatii cu 314 de salariatii**, in principal ca efect al fluctuatiei naturale a personalului (demisii, pensionari, pensionari anticipate), in anul 2016 luandu-se masura blocarii posturilor vacante in reseaua postala;
- **cresterea salariului minim pe economie** (de la 975 lei/salariat la 01.01.2015 ajungand la 1.250 lei/salariat la 01.05.2016);
- **trecerea intr-o clasa superioara de salarizare in cadrul aceleiasi functii**, in functie de vechimea minima si rezultatele testarii profesionale, in conformitate cu prevederile contractului colectiv de munca;
- **reducerea cu o zi a programului de lucru in luna decembrie 2015 pentru intreg personalul, cu reducerea corespunzatoare a salariului**. Prin aplicarea acestei masuri s-a urmarit incadrarea in cheltuielile cu salariile aprobate prin bugetul de venituri si cheltuieli al anului 2015, avand in vedere ca incepand cu luna iunie 2015 CNPR a fost nevoita sa asigure paza in subunitatile postale cu salariatii proprii, dupa sistarea contractului de paza;
- **reducerea cheltuielilor cu sporurile**, in principal pe seama cheltuielilor cu orele suplimentare, ca urmare a masurilor luate la nivelul retelei postale.

Plati compensatorii aferente personalului disponibilizat = 4.825 mii lei, cu 1.613 mii lei mai mici decat cele inregistrate in anul precedent, avand in vedere esalonarea la plata a acestor drepturi cuvenite salariatilor disponibilizati in ultimul trimestru al anului 2013 conform prevederilor OUG 36/2013.

Drepturi salariale urmare a hotararilor judecatoresti = 219 mii lei, cu 18 mii lei sub cheltuielile anului 2015.

Tichete de masa = 49.476 mii lei, cu 547 mii lei sub nivelul celor inregistrate in anul 2015, scadere influentata de fluctuatia personalului, de numarul de zile de concedii medicale dar si de reducerea cu o zi a programului de lucru in luna decembrie 2015.

Cheltuieli cu asigurarile si protectia sociala = 138.607 mii lei, in scadere cu 320 mii lei fata de anul 2015, in principal datorita scaderii cheltuielilor sociale (-287 mii lei), sub influenta scaderii numarului mediu de personal.

➤ **Alte cheltuieli de exploatare = 255.907 mii lei**, cu 47.888 mii lei mai mici decat cele inregistrate in anul precedent, cu urmatoarea structura:

- mii lei -

Categoriile cheltuieli	2015	2016	+ /-	%
Alte cheltuieli de exploatare, din care:	208.019	255.907	47.888	123,0
- Cheltuieli privind prestatii externe, din care:	148.029	146.274	-1.755	98,8
- intretinere si reparatii	6.637	6.761	124	101,9
- chirii si redevente	15.043	14.418	-625	95,8
- transport de bunuri si persoane	7.605	7.030	-575	92,4
- taxe comunicatii	3.763	3.618	-145	96,2
- servicii bancare si asimilate	50.280	55.361	5.081	110,1
- servicii executate de terti	59.098	53.946	-5.152	91,3
- Cheltuieli cu alte impozite, taxe si alte varsaminte asimilate, din care:	34.797	31.070	-3.727	89,3
- prorata TVA	20.714	16.235	-4.479	78,4
- Alte cheltuieli de exploatare, din care:	25.193	78.215	53.022	310,5
- despagubiri, amenzi, penalitati	19.280	75.680	56.400	392,5
- cheltuieli cu reevaluarea imobilizarilor corporale	0	348	348	*
- cheltuieli cu tehnica securitatii muncii si medicina muncii	5.411	2.139	-3.272	39,5

Asa cum se observa in tabelul precedent, in cadrul acestei categorii cele mai **semnificative cresteri** s-au inregistrat la:

- *cheltuieli cu servicii bancare si asimilate* = +5.081 mii lei, sub efectul cresterii volumului necesarului de numerar precum si al influentelor provenite din piata monetara;
- *cheltuieli cu despagubiri, amenzi si penalitati* = +56.400 mii lei, din care:
 - o +30.865 mii lei catre bugetul general consolidat, luand in considerare ca in luna aprilie 2016 s-a inregistrat pe cheltuieli amenda de la Consiliul Concurentei in suma de 33.090 mii lei. Pentru aceasta cheltuiala in decembrie 2015 a fost constituit un provizion, care a fost reluat in venituri in aprilie 2016, astfel incat influenta asupra rezultatului brut al anului 2016 este zero;
 - o +25.535 catre alti creditori, cresterea acestor cheltuieli fiind in principal efectul lipsei de lichiditati cu care se confrunta compania.

Totodata, la o serie de categorii de cheltuieli, in anul 2016 se evidentiaza **scaderi** fata de nivelul celor inregistrate in anul precedent:

- *cheltuieli cu chirii si redevente* = -625 mii lei, din care -494 mii lei la chirii spatii administrative, in principal ca efect al transformarii unor ghisee postale in agentii, precum si datorita renegocierii unor contracte de inchiriere cu tarife mai mici;
- *cheltuieli cu transportul de bunuri si persoane* = -575 mii lei, 448 mii lei reprezentand diminuarea cheltuielilor aferente transportului cu avionul a trimiterilor postale;
- *cheltuieli cu servicii asigurate de terti* = -5.152 mii lei. In cadrul acestei categorii cea mai mare scadere se inregistreaza la cheltuielile cu administratiile postale straine (-9.788 mii lei) influentate de: acodurile internationale, traficului expedit al trimiterilor postale si evolutia cursului DST. De asemenea sunt evidentiata diminuari semnificative la: cheltuielile cu incalzirea (-510 mii lei), cheltuieli cu servicii TNT Skypak (-743 mii lei). Totodata o serie de cheltuieli incluse in aceasta categorie au crescut in anul 2016 comparativ cu anul 2015, respectiv: cheltuielile cu paza si protectia (+2.865 mii lei, luand in considerare cresterea tarifului pe ora/post sub influenta cresterii salariului minim brut pe economie precum si lipsa contractului de paza in perioada iunie 2015 - februarie 2016, perioada in care serviciile de paza au fost asigurate cu forte proprii), cheltuieli service sisteme electronice G4S (+ 3.257 mii lei, 3.244 mii lei reprezentand inregistrarea cheltuielilor in urma finalizarii procesului cu G4S, concomitent reluandu-se provizionul constituit in acest scop in luna decembrie 2015, astfel incat influenta in rezultatul anului 2016 este nula);

Cheltuielile financiare inregistrate in anul 2016 au insumat 16.132 mii lei, cu 506 mii lei mai mici decat cele inregistrate in anul precedent, cu urmatoarea structura:

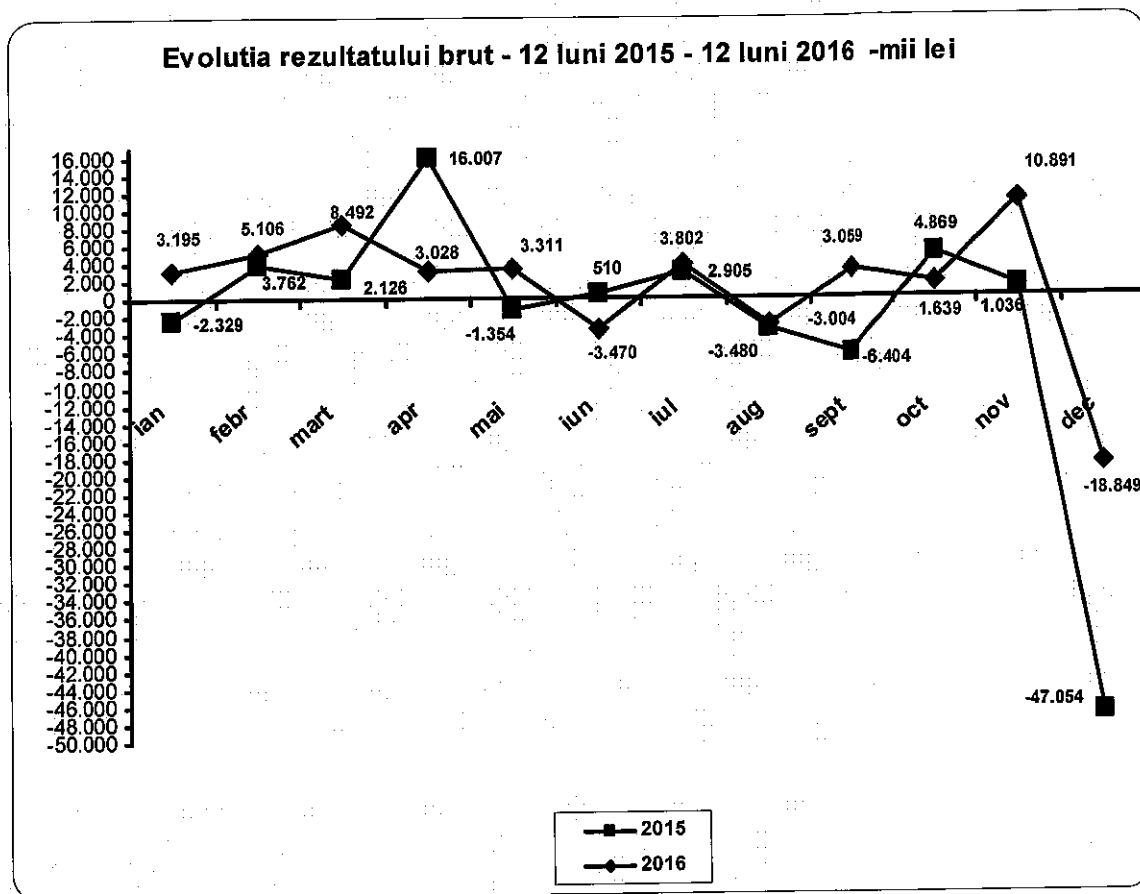
- cheltuieli aferente dobanzilor = 7.498 mii lei, mai mari cu 2.618 mii lei decat cele inregistrate in anul 2015. Aceasta crestere este determinata pe de-o parte de dobanda aferenta esalonarii obligatiilor catre ANAF inregistrata in anul 2016 si de scaderea dobanzii catre Exim Bank (in luna iunie 2016 CNPR a achitat integral creditul de 100 milioane lei, contractat in luna martie 2014, iar in luna august 2016 a fost contractat un nou credit in valoare de 60 milioane lei) si a dobanzii pentru leasingul Porsche (finalizat in luna iunie 2016);
- diferente de curs valutar = 8.634 mii lei (-3.124 mii lei).

2.3. REZULTATUL BRUT:

- mii lei -

Denumire indicatori	2015	2016	ABATERI
Rezultatul brut, din care:	-29.406	17.200	46.606
- exploatare	-25.807	22.586	48.393
- financiar	-3.599	-5.386	-1.787

C.N. Posta Romana a incheiat anului 2016 cu un profit brut in suma de 17.200 mii lei, comparativ cu anul 2015 cand a inregistrat pierdere bruta in suma de 29.406 mii lei.



Urmarind evolutia lunara a rezultatului brut in cele doua perioade analizate, se desprind urmatoarele aspecte:

- rezultatul lunii aprilie 2015 a fost realizat in proportie de 77% (12.317 mii lei) pe seama inregistrarii bonusului Western Union pentru intreaga perioada contractuala, situatie conjuncturala, avand in vedere ca in decembrie 2015, in urma auditarii situatiilor financiare, din aceasta suma s-au stornat 9.946 mii lei;
- rezultatul inregistrat in luna decembrie din cei doi ani analizati este influentat de nivelul ajustarilor pentru deprecieri de valoare si provizioane constituite dupa auditarea situatiilor financiare;
- in anul 2016 CNPR a inregistrat pierdere in 3 luni (iunie, august si decembrie) spre deosebire de anul 2015 cand s-a inregistrat pierdere in 5 luni (ianuarie, mai, august, septembrie si decembrie);
- luna iunie 2016 prezinta o pierdere de 3.470 mii lei, avand in vedere ca veniturile totale au inregistrat o scadere cu 4,1%, fata de luna mai, in principal pe seama scaderii veniturilor financiare si a veniturilor din IPOST, in timp ce cheltuielile totale au crescut cu 3,3%, in principal datorita cheltuielilor cu prorata TVA si a cheltuielilor cu majorari si penalitati;
- pierderea inregistrata in luna august 2016 (3.480 mii lei) este determinata in principal de valoarea mare a cheltuielilor cu penalitatile aferente contractelor comerciale.

3. ANALIZA ACTIVITATII COMPANIEI

3.1 DOMENIUL STRATEGIE, COOPERARE SI MANAGEMENT INTEGRAT

Activitatile principale desfasurate in vederea indeplinirii obiectivelor strategice ale Companiei in anul 2016 , au fost legate de :

- Initierea unui proiect pentru atragerea unei finantari BERD in valoare de 46,1 mil EUR pentru acoperirea necesitatilor investitionale ale CNPR;
 - S-au desfasurat actiuni legate de noi proiecte cu reprezentantii Bancii Mondiale privind nevoile investitionale ale CNPR;
- Implementarea proiectului QSFROM 1512 „Parghii de optimizare in procesul de livrare a corespondentei internationale” prin achizitionarea echipamentelor tehnice de calcul, a caror utilizare va duce la cresterea calitatii serviciului postal universal si scaderea timpilor de circulatie a corespondentei prioritare la nivel international. Incepand cu luna mai 2016 a inceput monitorizarea timpilor de circulatie pentru postade scrisori din serviciul standard Prioritar prin auditori externi specializati, in vederea indeplinirii cerintelor mentionate si asumate prin propunerea de proiect inaintata la UPU;
- Actiuni intreprinse in vederea implementarii proiectului pilot privind prestarea serviciilor bancare in subunitatile postale- parteneriat cu Patria Bank ulterior semnarii contractului;
- Actiuni intreprinse in vederea implementarii unui sistem electronic de gestionare a fluxului de clienti cu bilete de ordine in oficiile postale la nivel national, intalniri cu firme de profil;
- Comunicare permanenta cu Consiliul Concurentei si Comisia Europeana privind eventuale elemente de ajutor de stat de care a beneficiat CNPR pana in anul 2014; Dialog cu reprezentantii Comisiei Europene privind potentiale elemente de ajutor de stat acordat CNPR in perioada 2007-2014
- Organizarea si prezentarea de rapoarte periodice si intalniri de management cu secretarul de stat MCSI responsabil cu activitatea Postei Romane SA;
- Dezvoltarea cooperarii specifice in domeniul postal in cadrul organismelor si organizatiilor internationale din sfera serviciilor postale:

- dezvoltarea de proiecte regionale cu impact in Sud-Estul Europei;
- dezvoltarea de proiecte cu fonduri europene nerambursabile;

Colaborarea in cadrul “Grupului Strategic al Operatorilor Postali din Sud- Estul Europei”

Acest parteneriat sprijina colaborarea regionala, contribuie la intarirea si dezvoltarea relatiilor economice dintre statele din Europa de Sud-Est si imbunatateste calitatea sistemelor postale nationale.

Fonduri Europene

CNPR a castigat in calitate de solicitant propunerea de proiect Erasmus+ “**New integrated training system on Insurance Intermediary - E-insurance Training**”. Proiectul are ca scop crearea unui sistem integrat de formare pentru un nou material de programa si de formare pe subiectul de intermediar de asigurari in conformitate cu Directiva UE revizuita privind vanzarile de asigurare .

- CNPR a inceput implementarea a proiectului Erasmus+ “**Innov’Age in the Postal Sector**” in calitate de partener, in perioada septembrie 2016 – August 2019. Proiectul are ca scop dezvoltarea de solutii inovatoare de instruire pentru a face fata situatiilor demografice de gestionare a imbatranirii la locul de munca in sectorul postal. Bugetul proiectului este in valoare totala de 361 000 Euro, CNPR avand alocata suma de 36.194 €.

- Pe parcursul anului 2016 a continuat implementarea proiectului Erasmus+ **"Experiential Training in 3D Virtual - Extra3D"**. CNPR este partener cu drepturi depline in cadrul acestui proiect, alaturi de Posta Elena, Posta din Cipru si alte 7 companii din Europa. Bugetul total al proiectului este de 329.483 Euro, bugetul alocat CNPR fiind de 27.549 Euro. Proiectul se implementeaza pe durata a 30 luni (Sept 2015 – Febr 2018) si presupune dezvoltarea unui sistem complet de instruire pentru angajatii din front-office. Vor fi instruiti circa 250 angajati CNPR in urma acestui proiect.
- In luna Mai 2016, CNPR, in calitate de partener al proiectului **Mobilising Social Partners in a new context** - finantat de Comisia Europeana, DG Employment – Social Dialogue, Industrial Relations.
- Impreuna cu Asociatia Green Revolution din Romania, CNPR a fost implementat proiectul **"Bike2Work"**, scopul fiind promovarea bicicletei ca mijloc de transport in randul angajatilor, precum si pentru generarea responsabilizarii acestora fata de mediul inconjurator. Campania Bike2Work s-a desfasurat in perioada 16 Mai – 15 Iulie 2016.

In domeniul Management Integrat au fost inregistrate urmatoarele realizari in anul 2016:

Recertificări ISO ale sistemelor de management CNPR, pentru domeniile:

- calitate – conform cerințelor ISO 9001:2015;
- mediu – conform cerințelor ISO 14001:2015;
- securitatea informației - ISO 27001:2013.

3.2 DOMENIUL OPERATIONAL

Activitati derulate in anul 2016

Directia Operatiuni si Relatii Comerciale si-a propus ca obiective principale pentru consolidarea pozitiei pe piata si cresterea profitabilitatii CNPR urmatoarele:

- Dezvoltarea segmentelor principale de activitate si, implicit, a produselor si serviciilor CNPR;
- Lansarea de produse noi;
- Mentinerea si dezvoltarea portofoliului de clienti;
- Promovarea serviciilor Postei Romane in mediul offline, in rețeaua de oficii postale;
- Standardizarea expunerii materialelor de promovare si informative din oficiile postale;
- Extinderea serviciului PostCollect la nivel national, in parteneriat cu Dante International (eMAG);
- Extinderea prezentei on-line a CNPR;
- Optimizarea site-ului CNPR, adaugarea de noi module si functionalitati;
- Promovarea in mediul online a noului site al Postei Romane si a noilor servicii oferite prin intermediul acestuia;
- Derularea unor campanii de e-mail marketing si campanii de social media pentru atragerea de noi clienti din segmentul de clienti non-traditionali ai Postei Romane (persoane fizice si persoane juridice);
- Promovarea serviciilor si produselor Postei Romane in social media pe pagina Postasul Digital
- Implementarea de sondaje de satisfactie privind noul site al Postei Romane.

A. DOMENIUL SERVICIILOR POSTALE

In domeniul serviciilor postale, principalele activitati care s-au derulat in anul 2016 prin intermediul Departamentului Operatiuni Postale sunt:

A1. Monitorizare principalii clienti ai CNPR din punct de vedere al traficului de trimiteri postale

In cursul anului 2016 au fost monitorizate la nivel central contracte nationale cu obiect de activitate reprezentat de serviciile postale, in vederea centralizarii traficului, stabilirii discount-ului aferent si centralizarii veniturilor in vederea emiterii facturilor, precum si in vederea optimizarii relatiilor contractuale.

Intre clientii monitorizati, un interes deosebit il prezinta marii integratori de trimiteri de corespondenta de pe piata de servicii de acest gen.

Totodata, a fost asigurata activitatea de monitorizare operationala a tuturor contractelor derulate in intreaga retea postala, avand ca obiect servicii postale.

A2. Activitatea de achitare a drepturilor de protectie si asistenta sociala

Posta Romana deruleaza atat activitatea de achitare a drepturilor de protectie si asistenta sociala la domiciliul beneficiarilor de drepturi, cat si distribuirea taloanelor de pensii pentru beneficiarii care au optat pentru plata in cont.

Aceasta activitate deservește un numar aproximativ de 7,5 milioane de beneficiari de drepturi din mediul rural si urban.

Desi numarul si valoarea mandatelor pensii sunt in scadere de la an la an, motivate de migrarea beneficiarilor de pensii catre sistemul bancar, aceasta activitate ramane una deosebit de importanta pentru Posta Romana, fiind o importanta sursa de venit, in care este angrenat un procent ridicat de personal.

B. DOMENIUL SERVICIILOR FINANCIARE

In anul 2016, operatiunile financiar-postale realizate de Posta Romana, monitorizate de Departamentul Operatiuni Financiare, s-au realizat pe doua mari tipuri de operatiuni, respectiv operatiuni de transfer de bani si operatiuni de incasare in numerar a sumelor aferente documentelor de plata realizate pe baza contractelor incheiate cu diversi parteneri.

B1. Operatiuni de transfer de bani

Operatiunile de transfer de bani se impart in doua categorii: operatiuni de transfer intern de bani si operatiuni de transfer international de bani.

B1.1 Transferuri interne de bani

Operatiunile de transfer intern de bani se realizeaza prin intermediul serviciului de mandat postal, mandat electronic (e-Mandat) si mandat on-line. Totodata, CN Posta Romana SA realizeaza si operatiuni de transfer intern de valuta prin intermediul serviciului MoneyPost.

De asemenea, pentru a veni in intampinarea cerintelor clientilor sai, CN Posta Romana SA a diversificat serviciul de mandat postal prin introducerea mandatului incasari facturi si s-a implementat pe site-ul Postei Romane posibilitatea accesarii de catre clienti a serviciului de mandat electronic (e-Mandat). Astfel, clientii pot expedia sume reprezentand contravaloarea diverselor facturi catre emitentii acestora, respectiv, clientii care detin un card bancar si pot accesa site-ul Postei Romane pot transmite sume de bani pe intreg teritoriul Romaniei, sumele fiind disponibile la destinatie intr-un interval de timp de maxim 24 de ore pentru localitatile urbane, respectiv 48 de ore pentru localitatile rurale.

Un alt tip de serviciu de transfer intern de bani il reprezinta serviciul ramburs atasat trimiterilor

postale. Serviciul suplimentar ramburs se realizeaza atat prin serviciul de mandat (postal sau electronic), cat si prin serviciul colectare cont client (serviciu realizat pe baza de contract).

B1.2 Transferuri internationale de bani

Operatiunile de transfer international de bani se realizeaza prin intermediul serviciilor de mandat postal international, mandat postal international ramburs, mandat Eurogiro, mandat Eurogiro Cont si mandat Eurogiro Cash International (ECI). De asemenea, Posta Romana realizeaza transferuri de bani Western Union.

De asemenea, pe baza interconectarii rețelei Eurogiro cu rețeaua International Financial Services (IFS) a Uniunii Postale Universale (UPU), Posta Romana realizeaza schimbul de mandate electronice cu Posta Moldovei prin mijloace electronice.

B2. Operatiuni de incasare sume aferente documentelor de plata

Operatiuni de incasare in numerar a sumelor aferente documentelor de plata se realizeaza de Posta Romana si pe baza contractelor incheiate cu diversi parteneri pentru a se efectua aceste operatiuni in numele acestora. Sumele incasate pot reprezenta contravaloarea facturilor de utilitati (apa, gaze, electricitate), facturi de telecomunicatii, impozite si taxe, amenzi, prime asigurare, rate la imprumuturi, alimentare conturi bancare, etc.

In anul 2016, au fost inregistrate peste 12 de milioane de operatiuni de incasare reprezentand incasari de facturi de utilitati (apa, gaze, electricitate), facturi de telecomunicatii, prime asigurare, rate la imprumuturi, alimentare conturi bancare etc.

C. OPTIMIZARE OPERATIONALA

In conformitate cu orientarea strategica a CNPR de crestere a responsabilitatii fiecarei structuri functionale a companiei cu privire la rezultatele activitatii pe care o deruleaza, la nivelul Departamentului Optimizare Operationala, a fost elaborat si implementat un sistem de masurare, analiza si corectie, pe baza de indicatori de performanta, a eficientei principalelor structuri functionale ale companiei, ca reflectare a performantei actului managerial.

Sistemul de indicatori de performanta a fost astfel proiectat incat sa permita analiza comparativa a performantei la nivel de judet si la nivel de subunitate postala precum si evolutia acesteia in timp.

Valorificarea datelor furnizate de sistem poate reprezenta un sprijin deosebit de important in activitatea manageriala, incepand de la nivel de oficiu postal si pana la nivel central. In acest sens se creeaza premisele pentru identificarea si generalizarea actiunilor cu impact pozitiv asupra activitatii si performantei si, in acelasi timp, pentru semnalarea zonelor in care apar probleme si disfunctionalitati, ca prim pas pentru efectuarea de corectii si optimizari.

D. DOMENIUL COMERCIAL

Contractele comerciale aflate in derulare acopera toate liniile de business dezvoltate de CNPR:

- servicii de posta de scrisori;
- servicii de livrare a coletelor postale;
- servicii de livrare speciala;
- servicii expres;
- servicii de marketing direct;
- servicii financiare;
- activitate de contractare si distribuire abonamente presa;
- vanzare marfuri in consignatie;
- altele: roviniete, vanzare bilete spectacole etc.

Produse si servicii

Servicii de posta de scrisori

Distributia de trimiteri din categoria postei de scrisori reprezinta activitatea core-bussines a companiei care genereaza o parte importanta din veniturile operationale. Din aceasta categorie fac parte serviciile de livrare a corespondentei interne si internationale, standard si recomandata, a corespondentei cu confirmare de primire, a imprimatelor, etc.

Principalii clienti pe acest segment sunt marii generatori de corespondenta comerciala (institutiile de stat, furnizorii de utilitati, banci etc) precum si integratorii de trimiteri postale.

Servicii de colete postale

Prin acest tip de servicii se asigura distribuirea coletelor postale catre destinari de pe teritoriul Romaniei sau catre destinatii internationale. Coletelor postale le pot fi asociate servicii postale, care faciliteaza expeditorilor primirea unor sume de bani reprezentand contravaloarea bunurilor transmise prin colete – colet postal cu ramburs, sau pot fi primite confirmari de primire ale coletelor de catre destinatari.

In anul 2016 a fost dezvoltat serviciul "colet postal cu cont colector", care se adreseaza clientilor cu volume si frecvente mari de colete, pentru care se solicita incasarea centralizata a contravalorii produselor expediate.

Servicii de livrare speciala – IPOST, POSTCOLLECT

Aceste tipuri de servicii au fost create pentru a raspunde cerintelor pietei si atragerea de noi parteneriate.

Serviciul **IPOST**, oferit de Posta Română, este un serviciu din clasa livrare specială, a cărui particularitate constă în predarea trimiterilor postale, potrivit indicațiilor expeditorului privind data și ora predării, la adresa indicata, personal destinatarului sau persoanei autorizate să primească trimiterea poștală.

Este un serviciu dedicat clienților care expediază lunar volume de minimum 30.000 de bucăți, fiind disponibil numai pe bază de contract.

Serviciul **POSTCOLECT** este solutia click&collect a Poștei Române dedicată magazinelor online, oferind cumparatorilor din mediul online o soluție comodă de a intra în posesia comenzilor făcute. Cumparatorul își alege oficiul poștal unde dorește să primească coletul, merge la ghișeul dedicat PostCollect si ridica produsul comandat. Programul de lucru este extins (seara si in weekend), iar clientii PostCollect au prioritate.

Servicii express

Avand in vedere tendinta de crestere de pe piata E-commerce, Posta Romana a dezvoltat produse dedicate acestui segment, respectiv produsul „Prioripost cu colectare cont client” si scrisoarea de transport(AWB), ceea ce a condus la dezvoltarea parteneriatelor existente, dar si atragerea de noi clienti.

Servicii de marketing direct – servicii drop mail si Postafis

Serviciile de drop mail pe care Posta Romana le pune la dispozitia clientilor sai sunt:

Postmesager - serviciu constand in distribuirea pe teritoriul Romaniei de trimiteri interne, cu greutate maxima de 50 grame, costand in materiale de reclama, marketing sau publicitate si care contin mesaje identice, cu exceptia unor modificari care nu altereaza natura mesajul. Trimiterile sunt distribuite destinatarilor fara ca expeditorul sa mentioneze adresa destinatarului.

Postmesager plus - serviciu constand in distribuirea pe teritoriul Romaniei de trimiteri interne, cu greutate maxima de 50 grame, costand in materiale de reclama, marketing sau publicitate si care contin mesaje identice, cu exceptia unor modificari care nu altereaza natura mesajul. Trimiterile sunt distribuite unui anumit segment de piata, selectat de client.

Postmesager ghiseu - serviciu constand in expunerea si punerea la dispozitia clientilor din cadrul subunitatilor postale de materiale promotionale identice de tipul: foi volante, pliante, brosururi, ziare, cataloage sau alte materiale publicitare

Postcatalog - serviciu constand in distribuirea pe teritoriul Romaniei de trimiteri neadresate sau trimiteri destinate anumitor segmente de clienti, trimiteri constand in materiale de reclama, marketing sau publicitate si care contin mesaje identice, cu exceptia unor modificari care nu altereaza natura mesajului, cu greutate cuprinsa intre 50 - 500 grame.

Postafis - serviciu constand in expunere afise publicitare în locatiile Postei Romane în rame tip.

Servicii financiare

In anul 2016, serviciile financiare oferite de catre Posta Romana s-au desfasurat pe cele doua mari paliere, respectiv transfer de bani si servicii de incasare numerar (facturi utilitati, telefonie sau alte documente de plata, rate, impozite si taxe, amenzi, roviniete etc).

Transferul de bani intern s-a desfasurat prin intermediul serviciilor clasice de mandat postal/e-mandat, si a serviciilor rapide de transfer de bani rapid (mandate on-line si MoneyPost), servicii accesate preponderent de clientii fara contract.

Pentru a veni in sprijinul clientilor CNPR, astfel incat acestia sa poata plati in oficiul postal sumele datorate furnizorilor de utilitati, telefonie mobila, institutii financiare si non financiare, autoritati publice locale s.a., Posta Romana pune la dispozitia clientilor servicii de transfer a sumelor catre furnizori/destinatari, respectiv mandatul incasare facturi, mandatul postal, sau prin contractele de incasare numerar incheiate de Posta Romana cu parteneri din principalele segmente de piata.

Posta Romana in calitate de distribuitor autorizat al CNAIR, pune la dispozitia clientilor posibilitatea de achitare a tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale din Romania pentru perioade de 1 zi, 7 zile, 30 zile sau 12 luni, pentru toate categoriile de vehicule și eliberarea rovinietelor electronice.

Activitate de contractare si distribuire abonamente presa

Activitatea de vanzare a presei prin abonamente s-a realizat in baza contractelor negociate si incheiate la nivel central si local cu editorii de presa si presupune contractarea de abonamente de la persoane fizice si juridice realizata prin toate subunitatile postale si distribuirea acestora la domiciliul/sediul clientilor prin factorii si agentii postali. Portofoliul de publicatii aflat in difuzarea CNPR in anul 2015 este de aproximativ 470 de titluri, continand atat publicatii cu aparitii cotidiene, cat si periodice cu aparitii saptamanale, bilunare, lunare, bimestriale, trimestriale sau anuale.

Vanzare marfuri in consignatie

In anul 2016, CN Posta Romana SA a avut in derulare contracte de consignatie, la nivel national si regional, prin care au fost puse la dispozitia clientilor produse de interes general.

Portofoliul de contracte al CNPR este segmentat in functie de categoriile de servicii oferite, precum si de veniturile generate. Segmentul principal de clienti a fost reprezentat in anul 2016 de companii mari, de stat sau private, care achiziționeaza pachete de servicii echilibrate calitate/preț si care genereaza cele mai mari volume și venituri.

Parteneriatele CN Posta Romana SA au reprezentare in toate segmentele de piata, cu derulare la nivel national si local, respectiv sunt integratori de trimiteri postale, institutii de stat, furnizori de utilitati, administratii publice locale, societati bancare si non-bancare, companii telecomunicatii, societati de asigurare, societati de leasing, societati recuperare creante etc.

Alaturi de clientii mari, portofoliul de clienti este completat de companiile medii si mici din mediul privat, dar si de persoane fizice care acceseaza serviciile oferite de Posta Romana.

In domeniul comercial s-a urmarit mentinerea unui echilibru in derularea relatiilor de afaceri, consolidarea si dezvoltarea portofoliului de clienti ai C.N. Posta Romana S.A. fiind printre principalele obiective comerciale ale companiei.

Contractarea serviciilor postale ca urmare a participarii la procedurile de achizitie publica

Activitate de contractare a serviciilor postale, ca urmare a procedurilor de achizitie publica, a constat in expunerea interesului Companiei de a:

- intra in relatii contractuale cu organismele statului si cele din sistemul privat, participand in mod eficient la peste 75% dintre procedurile de achizitie publica de interes pentru aceasta si reprezentand in cadrul acestora, solutii de eficienta economica in limitele legii;
- mentine relatii de afaceri deja existente;
- gestiona in permanenta Sistemul Electronic de Achizitii Publice(SEAP) pentru a raspunde prompt la cerintele clientilor.

E. TRAFIC POSTAL INTERNATIONAL

In anul 2016 au fost incheiate urmatoarele acorduri internationale:

- *Acordul Standard EMS* cu operatorii postali din Brazilia (*Correios do Brasil*), Canada (*Canada Post Corporation*), Italia (*Poste Italiane SpA.*) si Thailanda (*Thailand Post Co., Ltd.*)
- *„Acordul de Plata in functie de performante”* cu operatorul EMS din Italia (*Poste Italiane SpA*)
- *Acordul international de acces direct (client H&M)* cu Asendia Nordic AB, acord care a devenit operational inca de la inceputul anului 2016.

S-au organizat intalniri comune de lucru cu Directia Generala a Vamilor, Directia Regionala Vamala Bucuresti cu scopul reglementarii unor aspecte specifice ale activitatii de vamuire derulata de C.N Posta Romana SA, clarificarii unor dispozitii vamale generate de schimbarile intervenite in legislatia vamala comunitara dupa 1 mai 2016 (*derogarile de care beneficiaza operatorii desemnati in perioada de tranzitie*) precum si evaluarii posibilitatilor de adoptare la nivel national a celor mai bune practici UE in domeniu prin implementarea unor simplificari procedurale pentru traficul postal.

Propunerile inaintate de CN Posta Romana SA catre autoritatea vamala pentru optimizarea activitatii de vamuire, respectiv extinderea programului de lucru, suplimentarea personalului vamal precum si infiintarea unor noi subunitati postale cu asistenta vamala atat la nivelul Municipiului Bucuresti cat si la nivelul intregii tari, au fost in parte solutionate favorabil de catre autoritatea vamala, urmand sa fie implementate de CNPR in cursul anului 2017.

- Au fost intreprinse o serie de masuri, conform obligatiilor si competentelor specifice pentru derularea in conditii optime a procesului de vot prin corespondenta.

F. Reglementari si Proceduri Operationale

Principalele activitati desfasurate in anul 2016:

- **Implicare operationala in cadrul proiectelor derulate la nivel CNPR** ("Votul prin corespondenta", "Cererea de compensare a costului net 2015", QSF, Interconnect etc)
- **Elaborarea de propuneri** pentru modificarea cadrului legislativ din domeniul serviciilor postale;
- **Dezvoltare si extindere servicii noi**
 - Asigurarea implementarii modificarilor legislative OG 26/2016 privind trimiterile expediate "in numar mare"
 - Proiectarea si extinderea unui nou produs - *mandat incasari facturi*,
 - Dezvoltarea si extinderea serviciului postal POSTCOLLECT, din clasa de servicii Livrare

- speciala, destinat comerciantilor din zona comertului on-line
- Implementarea serviciului Easy Return Solution (ERS) - solutie facila de retur international pusa la dispozitia clientilor comerciantilor on line (elaborare norme de lucru inclusiv proiectare eticheta specifica) si efectuarea de teste cu operatorii postali din UE interesati. In prezent exista colaborare cu Royal Mail UK si bpost-Belgia.
- Elaborare/ actualizare instructiuni operationale
- Determinare fluxuri si simplificare proceduri operationale
- Demersuri pentru modernizare in domeniul IT
- Masuri pentru asigurarea calitatii serviciilor postale

3.3 MANAGEMENT RETEA

A. ACTIVITATEA DE ADMINISTRARE RETEA

Obiectivele generale asumate pentru anul 2016 au fost:

a) Optimizarea continuă a necesarului de personal in raport cu portofoliul de servicii și volumul de activitate.

Obiective urmărite:

- Utilizarea rațională și eficientă a resursei umane prin reducerea excedentului de personal și reconsiderarea deficitului de personal în funcție de valorile actualizate ale traficului de prestații.

Rezultate previzionate:

- Optimizarea cheltuielilor prin menținerea unui echilibru între volumul de prestații postale și numărul de salariați.
- Asigurarea funcționalității optime a rețelei postale la nivel national.
- Creșterea profitabilității operaționale.

Rezultate obtinute:

- reducerea excedentului de personal operativ
- reducerea numarului de personal operativ în corelație cu evoluția traficului de prestații postale

b) Optimizarea continuă a structurii rețelei postale.

Obiective urmărite:

- Diminuarea maximă a costurilor și implicit creșterea eficienței economice/profitabilității subunităților postale
- Identificarea și aplicarea unor soluții viabile, de reorganizare a subunităților postale în funcție de dinamica elementelor de influență (gama serviciilor oferite, volum de activitate, personal, s.a).
- Asigurarea accesului la serviciile postale 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 postale universale

In perioada ianuarie 2016 - decembrie 2016, s-au înregistrat următoarele date de evoluție a rețelei de subunități postale:

Luna	URBAN	RURAL	Total
------	-------	-------	-------

	Oficii	O.P.D.	Gh.ext	Fran ciză	Total urba n	Ofic ii	O.Z. P.	Gh. ext.	Agenți i	CP R	Fra nciz ă	Total rural	
Ian. 2016	457	39	220	1	717	393	75	881	3457	15 7	0	4963	5680
Iunie 2016	456	39	221	1	717	391	75	879	3465	15 7	0	4967	5684
Dec. 2016	456	39	220	0	715	390	75	877	3452*	15 6	0	4950	5665

c) Implementarea unui nou sistem de salarizare aplicabil la agenții poștali, la încadrare.

Cheltuielile salariale și a celor aferente tichetelor de masă, pentru posturile reduse sunt de cca 64.799 lei/an 2016.

Pe lângă economia realizată la fondul de salarii, prin optimizarea rețelei de subunități poștale au fost reduse și costurile administrative (chirii, utilități și transport).

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.

Implementarea unui nou sistem de salarizare aplicabil la agenții poștali, la încadrare

Obiective urmărite:

- Aplicarea la angajarea agenților poștali, a unui sistem de salarizare în conformitate cu reglementările legale în vigoare, în corelație cu fondul de timp zilnic necesar pentru desfășurarea optimă a tuturor activităților specifice acestui tip de subunitate poștală

Rezultate previzionate:

- Adecvarea și eficiența activităților specifice aplicabile în sistemul de salarizare.
- Asigurarea echității interne a posturilor.

Acțiuni întreprinse:

- Proiectarea unui sistem de salarizare aplicabil agenților poștali, în funcție de volumul de activitate .

Rezultate obținute:

- Au fost efectuate analize pe bazele de date existente și actualizate în funcție de traficul lunii septembrie 2016, 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 necesarului de posturi pe fiecare agenție poștală, în mod similar cu factorul distribuitor rural.

- Au fost create premisele pentru modificarea încadrării agenților poștali cu fracțiuni de normă, acolo unde volumul de activitate nu justifică normă întreagă.

B. ACTIVITATEA DE SUPORT REȚEA

La nivelul Departamentului Suport Rețea au fost stabilite următoarele obiective specifice, derivate din obiectivele generale asumate de către CNPR pentru anul 2016:

- Optimizarea proceselor de prelucrare a trimerilor poștale în CRT-uri și puncte de tranzit.
- Actualizarea și optimizarea itinerariilor CPA ca urmare a necesității respectării noilor prevederi legale privind transportul de numerar.

1. Optimizarea proceselor de prelucrare a trimerilor poștale în CRT-uri și puncte de tranzit

Obiective urmărite:

- Dotarea centrelor de tranzit cu utilaje poștale specifice pentru prelucrarea trimerilor poștale

Rezultate previzionate:

- Creșterea volumului trimerilor prioritare interne distribuite în Z+1.

Acțiuni întreprinse:

- A fost întocmită și transmisă compartimentelor specializate, documentația necesară demarării procedurii de achiziție.

2. Actualizarea și optimizarea itinerariilor CPA ca urmare a necesității respectării noilor prevederi legale privind transportul de numerar

Obiective urmărite:

- respectarea legislației referitoare la transportul de numerar
- creșterea eficienței rețelei de transport poștal.

Rezultate previzionate:

- Reducerea cu 5% a numărului de km parcurși în perioada de achitare a drepturilor sociale
- Reducerea costurilor generate de activitatea de transport poștal

Acțiuni întreprinse:

- Elaborarea unor noi itinerarii CPA pentru perioada de achitare pe teren a drepturilor de protecție și asistență socială aflate în plată
- În cursul anului 2016, Departamentul Suport Rețea, a continuat procesul de analiză și optimizare a itinerariilor curselor poștale auto, în funcție de modificările intervenite în structura rețelei de subunități poștale.

Rezultate obținute:

Efectul acțiunilor întreprinse în vederea atingerii acestui obiectiv s-a concretizat prin reducerea numărului de kilometri parcurși în perioada de achitări pensii, cu aproximativ 2%.

C. TRANZITE ȘI ACTIVITĂȚI DISPECERAT

Pentru anul 2016, la nivelul Serviciului Tranzite și Activități Dispecerat, au fost stabilite următoarele obiective specifice:

1. Retehnologizarea CRT București și CRT Cluj, prin programul de finanțare BERD.

Obiective urmărite:

- Dotarea CRT București și Cluj, cu mașini de sortare, echipamente poștale și utilaje auxiliare.

Rezultate previzionate:

- Creșterea capacității de prelucrare
- Reducerea timpilor de prelucrare

Actiuni întreprinse:

- A fost stabilit necesarul de echipamente și dotări specifice activității CRT .

ALTE ACTIVITĂȚI

Elaborarea și implementarea unui sistem de indicatori de măsurare a performanțelor rețelei poștale

Obiective Tinta:

- implementarea unui sistem de măsurare a performanțelor subunităților poștale, ai cărui indicatori să fie definiți pe grupe/tipuri de locații, comparabile între ele din punct de vedere al realizărilor și potențialului de care dispun.

Rezultate previzionate:

- creșterea profitabilității operaționale
- îmbunătățirea performanțelor subunităților

Actiuni întreprinse:

- Instituționalizarea la nivel C.N.P.R., începând cu luna mai 2016, a unui sistem de măsurare, analiză și corecție a performanței pe bază de indicatori cheie de performanță la nivelul oficiilor județene de poștă, având ca principală motivație creșterea gradului de conștientizare asupra acțiunilor orientate spre dezvoltarea Companiei, prin creșterea responsabilității individuale, cu impact asupra performanței în muncă, iar pe cale de consecință asupra calității serviciilor prestate, creșterea cotei de piață și rezultate financiare îmbunătățite pe termen lung.

3.4 DOMENIUL LOGISTICA

A.ACTIVITATEA DE INVESTITII:

Activitățile întreprinse în cursul anului 2016 de către Departamentul Investiții au urmărit realizarea cu precădere a următoarelor obiective:

- Retehnologizarea oficiilor poștale prin dotarea cu utilaje și echipamente poștale. Reconfigurarea și reutilizarea parcului auto.
- Modernizarea și amenajarea oficiilor poștale existente, aducerea lor la un standard de funcționare cât mai ridicat, asigurând o imagine standardizată, specifică Postei Române. Prin implementarea conceptului CENTRE BUSINESS, se dorește trecerea de la proiectul pe termen lung, la cel pe termen mediu, precum și crearea spațiului adecvat deschiderii unor noi produse. Astfel, în perioada 2012 – 2016 au fost realizate un număr de **22 oficii poștale business** în orașe ca: București, Ploiești, Alexandria, Târgoviște, Alba Iulia, Slobozia, Miercurea Ciuc, Pitești, Buzău, Constanța, Timișoara, Bacău, Satu Mare, cu investiții în valoare totală de 4,17 mil lei.
- Optimizarea alocării de fonduri de investiții pentru obiectivele CNPR, pe criterii de profitabilitate.

a) Lucrări de investiții în continuare

Această categorie de lucrări de investiții a avut un caracter prioritar. Pentru acestea CNPR SA a

realizat obiectivele la care lucrarile de constructii montaj au demarat in anul precedent. De asemenea, in aceasta categorie au fost cuprinse si obiectivele la care a fost elaborata documentatia de proiectare si/sau au fost incheiate contracte de executie in anul 2015.

Planificarea si esalonarea volumului de investitii ramas de executat in anul 2016, s-a elaborat in conformitate cu graficele de executie a lucrarilor.

Valoarea investitiilor in continuare realizate a fost de 1.500 mii lei.

b) Lucrari de investitii si lucrari de interventii, noi

Lucrarile noi de investitii, au avut in vedere necesitatea asigurarii conditiilor optime de lucru, prioritar in oficiile judetene postale si in oficiile reprezentative ce deservesc un numar mare de clienti si cu venituri importante

Valoarea investitiilor noi realizate a fost de 1.000 mii lei.

c. Procurari de utilaje, echipamente postale si soft-uri 2016 in continuare – leasing-uri contractate (auto)

- Datele executiei Planului de investitii si lucrari de interventii, sectiunea leasing-uri contractate sunt urmatoarele:

Valoarea procurarilor realizate a fost de 5.740 mii lei

d. Nu s-au realizat procurari de utilaje, echipamente postale si soft-uri 2016 noi

e) Procurari utilaje, echipamente postale si soft-uri

Tehnologizarea serviciilor postale la standarde europene va conduce implicit la atragerea de noi clienti si la diversificarea ofertei serviciilor catre populatie.

Din lista de procurari utilaje, echipamente postale si soft-uri s-au realizat 1,1 milioane lei.

B. DOMENIUL TRANSPORT

Perspectivile de dezvoltare a activitatii de transport postal prognozate pe termen mediu:

- Achizitia a 250 autoutilitare de capacitate medie pentru inlocuirea parcului propriu al CNPR ;
- Implementarea unui sistem unitar de lucru la nivelul intregii structuri, centrale si teritoriale, implicate in administrarea si coordonarea activitatii de transport la nivel CNPR;
- Monitorizarea indicatorilor privind eficienta activitatii de transport postal prin rapoarte lunare la nivelul fiecarei structuri, centrale si teritoriale si aplicarea de masuri de crestere a acesteia.

2. Privitor la impactul actual si previzibil al operatiunilor CN Posta Romana SA asupra mediului, emisiile de gaze cu efect de sera si poluarea aerului, asupra sanatatii si sigurantei persoanelor au fost intreprinse urmatoarele masuri:

a. Masuri privind protectia mediului-emisii cu efect de sera si poluarea aerului.

Politicile adoptate de catre CNPR în legătură cu aceste aspecte sunt concentrate pe reducerea consumului de carburanti, benzina si motorina precum si cresterea sigurantei in exploatarea autovehiculelor.

b. Masuri privind sanatatea si siguranta persoanelor

Pentru cresterea sigurantei in exploatare prin reducerea numarului de accidente la nivelul Departamentului Transport a fost initiata o procedura distincta pentru evidentierea tuturor evenimentelor rutiere in care sunt implicate autovehiculele din flota CNPR, cu evidentierea urmatoarelor aspecte:

- tip accident (usor, grav, cu/fara vatamari de persoane);

- vinovatie (conducator auto CNPR, terte persoane);
- cauze/factori accident (om, vehicul, timp, spatiu);
- tip de asigurare folosita(CASCO/RCA);
- costuri de reparatie/despagubire.

Pe baza rezultatelor monitorizarii, vor fi dezvoltate politici concrete in sensul cresterii sigurantei in exploatarea autovehiculului si a securitatii personalului conducator auto.

C. DOMENIUL SECURITATE POSTALA

Activitati intreprinse si realizari obtinute 2016:

- inspectii de securitate postala conform Planului anual de inspectii aprobat de conducerea CNPR. Au fost dispuse masuri de remediere a neconformitatilor constatate;
- obtinere aviz Inspectorat General al Politiei de Frontiera - Centrul de Supraveghere si Controlul Treceii Frontierei Aeroporturi Bucuresti Otopeni pentru functionarea Punctului de lucru postal BSI Bucuresti Otopeni - februarie 2016.
- elaborare si transmitere spre avizare Planuri de paza fizica umana/acte aditionale
- incheiere polita asigurare pentru valorile monetare transportate in regim propriu - mai 2016;
- instruire in domeniul securitatii aeronautice a personalului BSI Bucuresti - Unitatea Aeropostala - mai 2016;
- inspectie AACR asupra punctului de lucru din cadrul BICC din cadrul Aeroportului International Henri Coanda Bucuresti (BSI Bucuresti - Unitatea Aeropostala) - mai 2016;
- efectuarea lucrarilor de mentenanta/revizie la aparatul ASTROPHYSICS XIS utilizat pentru controlul de securitate (cu raze X) al expedierilor postale care urmeaza a fi transportate la destinatie pe calea aerului (BSI Bucuresti - Unitatea Aeropostala) - mai 2016;
- efectuare analiza de risc la securitate fizica pentru un numar de 290 subunitati postale - septembrie 2016;
- elaborare Procedura comuna de lucru CNPR - Vama pentru efectuarea inspectiei vamale cu razeX la nivelul BSI Bucuresti - septembrie 2016;
- dotare cu spray-uri iritant lacrimogene a personalului CNPR si recuperarea celor cu termen de valabilitate expirat - contract semnat in septembrie 2016 - dotare in octombrie-noiembrie 2016;
- inspectie AACR asupra punctului de lucru din cadrul BICC din cadrul Aeroportului International Henri Coanda Bucuresti (BSI Bucuresti - Unitatea Aeropostala) - noiembrie 2016
- elaborarea si transmiterea spre aprobare AACR - DSA a reviziei V la Programul de Securitate Aeronautica al CNPR si a reviziei III la Programul de pregatire in domeniul securitatii aeronautice al CNPR- punct de lucru din cadrul BICC din cadrul Aeroportului International Henri Coanda Bucuresti (BSI Bucuresti - Unitatea Aeropostala) - decembrie 2016;
- organizarea asigurarii pazei obiectivelor importante din reseaua CNPR (CRT-uri, casierii colectoare, etc) pana la incheierea unui nou contract - in conditiile in care firmei SC Tiger Protector Company SRL nu i s-a mai acordat o noua licenta de functionare - decembrie 2016;
- incheiere contract si efectuarea lucrarilor de mentenanta/revizie a aparatului ASTROPHYSICS XIS utilizat pentru controlul de securitate (BSI Bucuresti - Unitatea Aeropostala) - decembrie 2016;
- actiuni comune cu reprezentanti ai IGPR - arme si munitii, combatere crima organizata - pe intreg parcursul anului 2016;
- intalniri cu diversi parteneri pentru intarirea relatiilor de lucru cu IGPR - Ordine Publica, Arme si Munitii, Politia de Frontiera, SRI, Vama, AACR, companii aeriene si de handling - pe intreg parcursul anului 2016.

Perspective:

- Finalizarea demersurilor necesare obtinerii avizelor pentru Planurile de transport valori;

- Achizitionarea unui aparat de detectie a urmelor de explozibili ETD pentru situatiile in care controlul de securitate al expedierilor postale care urmeaza a fi transportate la destinatie pe calea aerului efectuat cu raze X nu este suficient (BSI Bucuresti – Unitatea Aeropostala);
- Revizuire procedura de lucru cu SRI – Brigada Antiterorista;
- Actualizarea analizei de risc pentru subunitatile postale cuprinse in prima transa de efectuare a analizei de risc la securitate fizica
- Mentinerea si intarirea relatiilor de lucru cu IGPR – Ordine Publica, Arme si Munitii, Politia de Frontiera, SRI, Vama, AACR, companii aeriene si de handling, precum si cu alti parteneri postali, cu Uniunea Postala Universala si cu PostEurop;

Riscuri si incertitudini

- Apobare cu intarziere a bugetului anual;
- Durata mare de timp necesara finalizarii procedurilor de achizitie servicii/bunuri.

4. DOMENIUL FOND IMOBILIAR SI ADMINISTRATIV

La data de 31.12.2016 CNPR avea in patrimoniu 1.450 cladiri si 677 terenuri .

Detine 926 spatii inchiriate de la terti.

In anul 2016 s-a continuat activitatea de completare a documentelor de proprietate pentru imobilele din patrimoniul CNPR si au fost renegociate contractele de inchiriere obtinandu-se o reducere a cheltuielilor cu chirile cu 494.155 lei fata de anul 2015.

In cursul anului 2016, in limita prevederilor bugetare, a fost realizata documentatia necesara si achizitia de : combustibili de incalzire, energie electrica, gaz natural , materiale curatenie, servicii/echipamente paza.

Urmare a acordurilor incheiate, cheltuiala cu energia electrica si gaze naturale a scazut cu 721.189 lei respectiv 509.685,09 lei in anul 2016 comparativ cu anul precedent.

Alte activitati desfasurate :

- centralizare emisii noxe pentru toata compania
- inventariere si casare,
- arhivare (4 actiuni finalizate de selectionare documente arhivate si matrici sigilare).
- refiscalizare case de marcat. Pe parcursul anului 2016 s-au refiscalizat un numar de 240 de case de marcat, iar un numar de 34 case de marcat sunt in curs de refiscalizare.

3.5 SECTORUL COMUNICATII SI IT

Principalele activitati realizate in cursul anului 2016 :

- *Organizarea proceselor de upgrade/achizitii IT din 2016 (Caiete de Sarcini, referate necesitate, modele contracte, fise de date, studii de fezabilitate, scrisori inaintare MSI), pentru:*
 - Servicii si Echipamente de Comunicatie, Servere si Tehnica de Calcul in cadrul proiectului "Optimizarea si Dezvoltarea Retelei de comunicatii electronice CNPR"
 - Servicii telefonie fixa si mobila, implementare servicii de comunicatii VPN linii principale
 - Serviciu director, telefonie IP, Servicii de Comunicatii VPN si internet - link principal
 - Achizitie licente antivirus
 - Solutie de Videoconferinta, servicii tip cloud, Antivirus
 - Solutie Track&Trace
 - Servicii de criptare a datelor pe medii mobile(laptop) - McAfee
 - Servicii de mentenanta si suport pentru echipamentele critice (routere si switch-uri) din Data Center
 - Implementare Proiect QSF
 - Licente software pentru desfasurarea activitatii unor compartimente (Relatii Publice, etc)
 - Conexiune fibra optica locatii principale CNPR (Dacia – Giulesti, Dacia- Fabrica de Timbre)
 - Servicii de printare etc

➤ *Revizuirea urmatoarelor proceduri operationale:*

- Procedura Operationala pentru Securitatea Informatiei – Plan de recuperare in urma unui dezastru in cadrul CNPR
- Procedura Operationala pentru Securitatea Informatiei privind activitatea de preluare si solutionare a reclamatilor IT (Departamente/ Servicii/ Birouri, Oficii Postale)
- Procedura Operationala pentru Securitatea Informatiei privind evidenta si marcarea mediilor de stocare, utilizabile numai prin intermediul tehnicii de calcul, in cadrul CNPR
- Jurnalizare loguri si realizare backup pentru toate echipamentele de comunicatie si transmitere automata de notificari pe e-mail.

➤ *Dezvoltare / modificare /imbunatatire aplicatii/ platforme/retele utilizate la nivelul CNPR*

- Proiectare Trimiteri postale sosite;
- Proiectare si implementare Mandate electronice ,InfoTrim, PostScan;
- Upgrade de la IPSv5.11sp1 la IPS5.11sp2 pentru activarea EMSEVt3;
- Refacere aplicatie catre IPS de interfatare la IPS a Track&Trace domestic;
- Modificari aplicatie Project1 de interfatare in celalalt sens;
- Dezvoltare mentenanta scripturi pentru dezvoltarea infrastructurii;
- Upgrade server web prioripost.ro, muzeulfilatelic.ro si intreabapostasul.ro pentru a indeplini standardele de securitate ISO27001
- Cresterea redundantei retelei VPN prin implementarea linkurilor principale de comunicatii VPN MPLS, pentru toate oficiile informatizate.
- Testarea unor aplicatii noi pentru punerea acestora in productie si inlocuirea celor vechi, ex. IM OpenFire
- Implementare servicii de comunicatii VPN linii principale
- Upgrade fizic server de mail posta-romana.ro pentru a asigura nivelul necesar de redundanta si stocare.
- Administrare data center Dacia (Sediul Central)
- Administrare, monitorizare, suport si backup mail png si ips si infrastructura de virtualizare
- Achizitie, dezvoltare si implementare soft vot electronic.
- Actualizare aplicatiei imobiliare pentru departamentul de contabilitate.
- Modificare aplicatie AWB pentru mai multi clienti externi (AVON).
- Modificare aplicatie SMS si AWB pentru integrare de black-Friday cu eMAG.
- Modificare a aplicatiei Infotrim
- Realizare aplicatii de gestiunea a valorilor mobiliare si pensii la nivel national, .
- Realizarea si modificarea de noi functiuni la aplicatia de testare angajati.

➤ *In zona de Securitate IT, au fost realizate o serie de actiuni pentru recertificarea ISO 27001 (valabila pe 3 ani) dintre care mentionam:*

- instalare certificate SSL pentru semnarea si criptarea site-ului AWB.POSTA-ROMANA.RO;
- aplicare masuri de securitate la nivelul tuturor statiilor de lucru si utilizatorilor din sediile administrative;
- achizitia si actualizarea versiunii de antivirus pe statiile de lucru (in limita posibilitatilor tehnice);
- criptarea calculatoarelor tip laptop;
- Instalarea si demararea procedurii de implementare a solutiei CISCO firewall (CISCO ASA si CISCO FireSight);
- definire si inaintare cerinte pentru amenajare data room sediu Giulesti
- masuri de securizare a site-ului www.posta-romana.ro

- instalarea noii versiuni a agentului de antivirus (Bitdefender) pe statiile de lucru din toate sediile administrative aflate sub incidenta certificarii Intertek
- instalare servere de relay pentru solutia de antivirus (Bitdefender) in anumite locatii administrative pentru realizarea update-urilor fara incarcarea semnificativa a conexiunilor VPN
- configurarea mediilor mobile (laptopuri) cu solutia de criptare a datelor (MCAfee)
- implementare solutie Firewall pentru protejarea traficului de date externe (catre si dinspre internet) a tuturor echipamentelor IT din retelele locale ale CNPR – proces in derulare

Dintre masurile care se intreprind anual pentru mentinerea certificarii ISO 27001:2013 mentionam:

- aplicarea si dezvoltarea masurilor de securitate la nivelul tuturor statiilor de lucru si utilizatorilor din sediile administrative;
- inventar al tuturor echipamentelor din retea si centralizarea informatiilor intr-o aplicatie comuna
- refacere cablare structurata pentru rack-urile din sediile administrative ;
- mentinere si actualizare set disaster recovery kit (backp-uri servere, instructiuni de restaurare);
- realizarea planuri de mentenanta, responsabili echipamente, ordine restaurare;
- schimbarea periodica a parolei de pe echipamentele de comunicatie fara fir (wireless) si comunicarea acesteia doar personalului autorizat sa o detina
- monitorizarea permanenta a drepturilor de acces ale utilizatorilor pe sistemele de operare si aplicatiile din cadrul CNPR

3.6 DOMENIUL RESURSE UMANE

La nivelul Directiei Resurse Umane s-a desfasurat in anul 2016 un proiect de "Optimizare a personalului " astfel ca in luna august a anului 2016 a fost demarat un proces de restructurare a personalului prin concedierea colectiva a 220 de angajati, preponderent din randul personalului functional-administrativ.

Totodata s-a luat in calcul si revizuirea normelor de lucru in vederea aplicarii ultimelor rezultate ale rensrmarii incepand cu luna aprilie 2017.

Aceasta actiune de disponibilizare se realizeaza incepand cu 01.02.2017.

La data de 31.12.2016, CNPR avea un numar total de salariatii de 26.278, structurati astfel:

Personal operativ:	23.111
Personal auxiliar:	1.195
Personal functional administrativ:	1.792
Personal conducere:	180

➤ in domeniul instruirii personalului:

Bugetul alocat in anul 2016 pentru derularea cursurilor de instruire cu formatori externi a fost de 300 mii lei, din care 126,5 mii lei buget cheltuit pana la 31.12.2016.

Principalele domenii de instruire: cursuri in domeniul protectiei si securitatii muncii, PSI, cursuri de autorizare soferi, tehnologia informatiei, management integrat, management financiar si contabil.

3.7 ACTIVITATEA DE CONTROL

Activitatea derulata in cursul anului 2016:

I. Departamentul Control Managerial

- A. S-au desfasurat –
- actiuni de control tematic (managerial/urmarire) la Oficiile Judetene de Posta conform procedurii P.O. 30 in numar de 7 si 1 Actiune conform procedurii P.O. 68 si **538** de masuri dispuse;
 - B. Alte actiuni de control dispuse de conducerea CNPR – 12 actiuni;
 - C. 348 Reclamatii / Petitii –dupa cum urmeaza:

- 97 reclamatii din care, dupa cercetare 43 au fost intemeiate si 54 neintemeiate ;
- 176 petitii din care, dupa cercetare 40 au fost intemeiate si 136 neintemeiate ;
- 36 reveniri la reclamatii/petitii din care, dupa cercetare 4 au fost intemeiate;
- 42 reclamatii neintemeiate/ retrase de catre petenti/inregistrate eronat

In cursul anului au fost solutionate un numar de 25 solicitari de informatii din partea altor structuri din cadrul CNPR sau a unor institutii publice si 4 interpelari adresate conducerii CNPR de catre membri ai Parlamentului Romaniei.

- Din totalul de 348 reclamatii si petitii inregistrate la nivelul Departamentului Control Managerial, 55 au fost transmise CNPR de catre: Administratia Prezidentala (1), Cancelaria Primului Ministru (5), MCSI (27), ANCOM (6), Directia Generala Anticoruptie (1), si alte structuri din cadrul CNPR (15)

- D. Cercetari disciplinare -19 actiuni de cercetare disciplinara

II. Departamentul CONTROL OPERATIONAL

1. Actiuni de control tematic la Centrele Regionale de Tranzit si BSI-uri : 8 actiuni, 46 de masuri dispuse;
2. Actiuni de control tematic la Punctele de Tranzit judetene:, 13 actiuni , 20 de masuri dispuse;
3. Actiuni de control tematic la Oficiile Postale Express : 4 actiuni, 15 masuri dispuse.
4. Actiuni de verificare lunara in baza Tematicii de control operational ;
5. Alte actiuni de control dispuse de conducerea CNPR;
6. Reclamatii /Solicitari; Au fost solutionate un numar de 125 reclamatii si petitii, dupa cum urmeaza:
 - 48 de reclamatii intemeiate , din care 23 cu acordare despagubiri;
 - 77 de reclamatii neintemeiate;

Totodata au fost cercetate si solutionate un numar de 132 de solicitari privind acordarea de relatii/informatii, din care au fost transmise de catre: MCSI (13), ANCOM (7), M.A.I. (8), D.N.A. (2), Judecatorie (6).

III. DEPARTAMENTUL RECLAMATII SI SATISFACTIA CLIENTULUI

- 1.Reclamatii interne- au fost inregistrate 4.154 reclamatii/petitii
2. Reclamatii externe si EMS – au fost inregistrate 14.765 reclamatii din care 12.460 s-au dovedit neintemeiate.
3. Call Center – 71.945 apeluri telefonice

IV. SERVICIUL CFG

A. Salariatii cu atributii de control financiar de gestiune din cadrul Dispersiei teritoriale /Administratiei Centrale au efectuat un 5 actiuni de control specifice;

B. Salariatii cu atributii de control financiar de gestiune din cadrul OJP/OPMB au raportat pagube în

valoare de 841.456,42 lei, din care s-au recuperat în numerar, în timpul acțiunilor de control 511.690,05 lei.

Organele de control, pe baza actelor de control întocmite, au prezentat conducerii concluziile controlului efectuat, împreună cu măsurile ce s-au propus a fi luate în continuare în vederea înlăturării abaterilor și tragerii la răspundere a salariaților care au săvârșit neregulile, au produs pagube sau au comis infracțiuni.

În anul 2016, s-au produs pagube infracționale în valoare totală de 747.997,88 lei pentru care **s-au întocmit dosare penale** ce s-au înaintat la Parchet.

3.8 ACTIVITATEA DE AUDIT

În anul 2016, compartimentul de audit intern a fost organizat ca Birou Audit conform Hotararii Consiliului de Administratie Nr. 63 din data de 31.10.2012. Structura de audit a activat cu o structura de personal formata din sapte salariați (6 executie si 1 conducere).

În cursul anului 2016 s-au desfășurat un număr de 5 misiuni de audit intern de regularitate si 1 misiune ad-hoc privind funcțiile specifice CN Poșta Română SA cu următoarele teme:

1. Organizarea activității centrelor regionale de tranzit;
2. Evaluarea activității monitorizare a traficului de trimiteri poștale;
3. Evaluarea stadiului de implementare al strategiei Sucursalei Servicii Expres, al realizării indicatorilor de performanță și al modului de desfășurate a activității din punct de vedere operational și logistic raportat la concurență;
4. Evaluarea modului de respectare a indicatorilor de calitate asumați prin acordurile internaționale și prezentarea penalităților calculate și bonusurilor acordate aferente anului 2015 și evaluarea veniturilor din servicii poștale internaționale și a cheltuielilor efectuate pentru servicii poștale internaționale, raportat la volumul și kg trimiterilor prelucrate în anul 2015;
5. Organizarea, funcționarea și desfășurarea activității de marketing;

e) Realizarea altor acțiuni:

În cursul anului 2016, activitatea a implicat și coordonarea unui proiect dispus prin Decizia Comitetului de Audit și Hotarârea Consiliului de Administrație din 20 iulie 2016. Proiectul vizează îmbunătățirea modului de centralizare a datelor privind traficul trimiterilor poștale, raportarea datelor, optimizarea perioadelor de timp, sporirea acurateții și rapiditatea raportărilor (cu punerea accentului pe avantaje și analiza costurilor/beneficiilor).

Recomandările formulate de echipa de audit din cadrul C.N. Poșta Română S.A. ca urmare a misiunilor de audit efectuate au avut ca bază legală legislația în vigoare și au urmărit printre altele stabilirea clară a responsabilității fiecărei structuri și îmbunătățirea rezultatelor activităților auditate prin elaborarea de noi proceduri de lucru sau revizuirea celor existente.

3.9. DOMENIUL ECONOMIC

Activitatea Direcției Economice se desfășoară la sediul companiei și în dispersiile teritoriale București, Cluj, Iași, Timișoara, Craiova, Brașov, Constanța și Ploiești.

Activitatea este organizată pe mai multe planuri, respectiv: activități de Trezorerie și decontări cu administrațiile poștale străine, plăți mandate și derularea contractelor de cash collection, activitatea de contabilitate și activitatea de bugetare și analiză economică.

Activitatea de contabilitate și metodologie asigură atât contabilitatea financiară cât și

contabilitatea de gestiune in conformitate cu prevederile Legii Contabilitatii nr.82/1991 republicata.

Obiectivul principal este de realizare a balantei contabile generale, prin centralizarea tuturor datelor din dispersiile economice si de la sediu, stabilirea obligatiilor de plata TVA, stabileste prorata TVA anuala, analiza componentei conturilor, amortizarea contabila si fiscala a activelor imobilizate, contabilitatea participatiilor , activelor si pasivelor companiei precum si a capitalurilor proprii.

Compania are in componenta sa si doua sucursale, Fabrica de Timbre si Sucursala Servicii Express care au o structura organizatorica proprie, inclusiv serviciul economic si control financiar preventiv.

Conform prevederilor Legii Contabilitatii nr. 82/1991 republicata , sucursalele isi organizeaza si conduc contabilitatea proprie, inventarierea anuala a gestiunilor ,evidenta contabila pana la nivel de balanta. Principala activitatea contabila este legata de Decontul Banesc , o situatie specifica numai Postei Romane si care cumuleaza in mod controlat toate felurile de operatiuni postale specifice ordonate pe randuri contabile unice fiecarei operatiuni specifice. In aceasta aplicatie se cumuleaza zilnic toate operatiunile din cele 5.700 de subunitatii postale.

Datele certificate de conducerea sucursalei se centralizeaza in balanta generala a companiei .Atributul fiscal este numai la nivelul sediului central al companiei, toate impozitele si taxele se stabilesc si se declara de catre sediul companiei.

In afara impozitelor , taxelor si declaratiilor fiscale , asa cum prevede Codul Fiscal in vigoare Legea 227/2015, Compania declara lunar catre Ministerul Comunicatiilor si pentru Societatea Informatiionala situatii centralizate pentru monitorizarea FMI sau alte situatii specifice solicitate de Ministerul Finantelor, Institutul National de Statistica.

Pentru o buna desfasurare a activitatii pe parcursul activitatii s-au elaborat mai multe proceduri operationale. Toate normele de lucru specifice se emit de la sediu, se transmit spre aplicare in mod unitar in teritoriu si se verifica in mod continuu aplicarea lor .

Directia Economica asigura organizarea si aplicarea normelor privind Controlul Financiar Preventiv prin persoanele avizate de MCSI sa acorde viza CFP . Persoanele care au primit avizul sunt numite conform Deciziei DG in acest sens.

Directia Economica asigura desfasurarea corecta a auditului anual financiar conform legislatiei specifice precum si documentele solicitate de organele de control specializate (Curtea de Conturi, ANAF, Ministerul Finantelor,etc.)

Principala **activitate a Departamentului Trezorerie** este legata de asigurarea fluxului de incasare si plati de pensii si drepturi cu caracter social, activitate care reprezinta 34% din cifra de afaceri.

Calculul si plata drepturilor de personal precum si depunerea declaratiilor speciale in legatura cu aceste impozite si contributii se realizeaza in mod centralizat la sediul administratiei centrale.

O sarcina importanta pe linia platilor este cea legata de asigurarea surselor si plata la termen a ratelor creditelor bancare si plata ratelor de esalonare ANAF.

Se verifica continuu disciplina de casa atat la sediu cat si in teritoriu.Disciplina de casa se asigura si la sucursale de catre personal numit de directorul sucursalei.

Compania are in desfasurare o esalonare aprobata de ANAF conform Deciziei nr. 9717/11.08.2016, care este valabila pana in luna iunie 2018.

In ceea ce priveste activitatea de cash collection, desi au fost facute toate demersurile pentru a se asigura plata la termen a sumelor scadente colectate din sistemul subunitatilor postale, exista

intarzieri mari in restituirea sumelor colectate catre parteneri care genereaza astfel penalitati considerabile.

CNPR a derulat pe parcursul anului 2016 doua linii de credit pentru activitatea curenta, in valoare de 20 milioane lei fiecare, cu Banca Transilvania si OTP Grup Romania, suma care reprezinta o nevoie curenta permanenta de capital de lucru.

Totodata, pentru diminuarea restantelor la plata a contractelor de cash collection s-a contractat un credit in suma de 60 milioane lei de la EXIM BANK.

Conform Deciziei Directorului General nr. xxxxxxxxx s-a efectuat inventarierea generala anuala a patrimoniului CN Posta Romana SA, asigurand astfel aplicarea prevederilor legale cu referire la asigurarea integritatii patrimoniului companiei si reflectarea corecta in contabilitatea a realitatii patrimoniale.

Din punct de vedere al executiei BVC aferent anului 2016 executia bugetara s-a efectuat in conformitate cu prevederile OG 26/2013 privind intarirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitatile administrativ-teritoriale sunt actionari unici /majoritari sau detin direct /indirect o participatie majoritara.

CN POSTA ROMANA SA s-a incadrat in limitele prevazute de BVC 2016 atat la venituri cat si la cheltuieli.

Nu s-a depasit cheltuiala de personal, asigurand astfel respectarea prevederilor OG 26/2013 .

Anual, CN Posta Romana SA intocmeste un set de Situatii Financiare ce se supun auditului financiar independent, astfel :

- situatii financiare statutare individuale, ,
- situatii financiare statutare consolidate,
- situatii financiare conform IFRS, ce se intocmesc pentru institutiile bancare inca din anul 2007, cand compania a beneficiat de finantare BERD.

In ceea ce priveste activitatea specifica a companiei si statutul de furnizor desemnat pentru serviciul postal universal pana in anul 2018, CNPR are obligatia sa intocmeasca si sa depuna la ANCOM trei situatii specifice ce rezida din decizii ale ANCOM astfel:

- situatia veniturilor din furnizarea de servicii postale,
- situatii financiare separate pe segmente de activitate,
- situatia privind calculul costului net, care se intocmeste in vederea cererii de remunerare a sarcinii in juste ce deriva din faptul ca CNPR este desemnata furnizor de serviciu universal. Acest calcul a fost facut pentru prima data pentru situatiile anului 2013, anul 2014 fiind al doilea an de aplicare a cererii de remunerare. Aceste situatii se intocmesc de catre Directia Operationala pe baza datelor furnizate de Directia Economica .

In legatura cu remuneratia costului net, mentionam ca CN POSTA ROMANA SA a depus cererile de remunerare astfel:

-pentru anul 2013 a cerut suma de 30.097.513 lei

-pentru anul 2014 a cerut suma de 26.817.006 lei

-pentru anul 2015 s-a solicitat suma de

ANCOM a respins remunerarea, pentru diverse motive invocate. In acest sens compania a initiat o actiune in instanta impotriva ANCOM , care la data prezentului raport este in desfasurare.

Aceste sume se pot considera ca si active contingente , ele nefiind elemente certe la data prezentei ca sa poate fi recunoscute ca venituri de exploatare. Vor fi înregistrate ca venituri la momentul încasării lor.

Mentionam ca incepand cu anul 2016 conform Ordinului MFP nr. 666/2015 **privind aplicarea Reglementărilor contabile conforme cu Standardele Internaționale de raportare financiară de către unele entități cu capital de stat, publicat în Monitorul Oficial nr. 442 din 22 iunie 2015 (publicat în M.Of. nr. 442/2015)** CN POSTA ROMANA SA are obligatia sa pregateasca la trecerea la aplicarea Standardelor Internationale de Raportare Financiara- IFRS.

Astfel, pentru exercițiile financiare ale anilor 2016 și 2017, CNPR va întocmi în scop informativ, un set de situații financiare anuale individuale în baza Reglementărilor contabile conforme cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară, aplicabile societăților comerciale ale căror valori mobiliare sunt admise la tranzacționare pe o piață reglementată, aprobate prin Ordinul viceprim-ministrului, ministrul finanțelor publice, **nr. 1.286/2012**, cu modificările și completările ulterioare.

Pentru asigurarea bunei implementari a Standardelor Internationale de Raportare Financiare, s-au luat atat masuri organizatorice cat si de instruire a unor specialisti care participa la diverse forme de pregatire in acest domeniu.

In anul 2016 s-au revizuit urmatoarele proceduri operationale:

- Procedura Operationala pentru Intocmirea Bugetului de Venituri si Cheltuieli
- Procedura de acordare a vizei Control Financiar Preventiv .

S-au emis proceduri operationale noi cum ar fi Procedura de intocmire a fluxului de numerar.

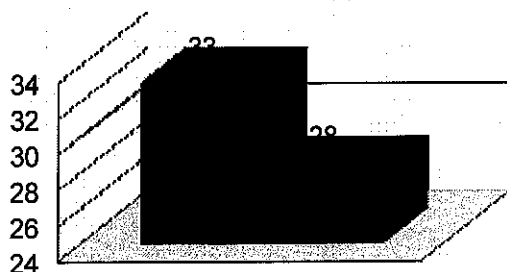
3.10. DOMENIUL PREVENIRE, PROTECTIE SI P.S.I.

În anul 2016, Compania Națională Poșta Română S.A. a înregistrat, la nivelul Sucursalelor, un număr de 28 accidente de muncă, în scădere față de anul 2015, când s-a înregistrat un număr de 33 accidente de muncă.

Prin raportare la numărul mediu de angajați, rezultă că unul la 904 angajați a fost victima unui accident de muncă.

Conform anexelor la Formularele de Înregistrare a Accidentelor de Muncă (FIAM), privind reluarea activității, a fost înregistrat un număr de 1.823 zile de incapacitate temporară de muncă, din care 93 zile de spitalizare.

Numar total de accidente CNPR: 2015 - 2016



3.11. DOMENIUL JURIDIC SI REGLEMENTARI

In cursul anului 2016, in domeniul juridic si reglementari au fost derulate urmatoarele activitati principale:

- Elaborarea unor puncte de vedere/opinii legale in diverse domenii de activitate (in domeniul serviciilor postale, in materie comerciala, societara, in domeniul dreptului muncii, precum si in domeniul achizitiilor publice);
- Initierea si elaborarea unor propuneri de modificare a unor acte normative (spre exemplu O.G. nr.31/2013, O.U.G. nr.109/2011), initierea unor proiecte de ordonante in domeniul privatizarii, in ceea ce priveste titlurile de participare detinute de Compania Nationala „Posta Romana” S.A. ori pentru modificarea Ordonanței Guvernului nr. 26/2013 privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrativ-teritoriale sunt acționari unici sau majoritari sau dețin direct sau indirect o participație majoritară; formularea unor propuneri de modificare a Legii nr.288/2015 privind votul prin corespondenta;
- Colaborarea cu consultantii externi (case de avocatura, auditori independenti, consultanti colaboratori ai C.N.P.R.) si participarea la intalniri de lucru;
- Asigurarea asistentei juridice in relatia cu ANCOM, Consiliul Concurentei, OSIM, ministere, organe de control (ANAF, Curtea de Conturi a Romaniei) ori alte institutii ale statului;
- Formularea unor cereri de chemare in judecata;
- Reprezentarea intereselor societatii in fata instantelor judecatoresti;
- Efectuarea de demersuri in relatia cu executorii judecatoresti, notarii publici (obtinerea de autentificari, traduceri etc.) ori cu administratori judiciari/practicieni in materie de insolventa;
- Acordarea asistentei juridice in raport cu activitatea desfasurata de organele de conducere ale societatii (Consiliul de Administratie si Adunarea Generala a Actionarilor);
- Acordarea suportului juridic necesar pentru implementarea unor prevederi legale incidente (spre exemplu: O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice);
- Oferirea suportului tehnico-administrativ, prin reprezentantii directiei, in privinta organizarii sedintelor C.A. (ori ale comitetelor constituite in cadrul consiliului), A.G.A. (redactarea convocatoarelor, hotararilor, proceselor verbale de sedinta, asigurarea circulatiei documentelor in relatia cu aceste organe de conducere);
- Efectuarea demersurilor in relatia cu Registrul Comertului (inscrierea de mentiuni, inregistrarea hotararilor, obtinerea certificatelor constatatoare, inregistrarea sediilor secundare, respectiv radierea celor care nu mai desfasoara activitate etc.). Demersurile privind inregistrarea sediilor secundare, pentru care documentatia ceruta de lege a fost prezentata corespunzator de catre directiile de resort, au fost finalizate cu succes in relatia cu Registrul Comertului (in acest sens, in cursul anului 2006 au fost inregistrate aproximativ 800 de sedii secundare);
- Standardizarea etapelor activitatii de inregistrare a sediilor secundare ale C.N.P.R. (Elaborarea Procedurii Operationale nr. 103);
- Asigurarea suportului necesar pentru efectuarea operatiunilor la nivelul Registrului Actionarilor societatii;
- Imbunatatirea activitatii consilierilor juridici prin elaborarea/revizuirea unor proceduri operationale specifice (Procedurii Operationala nr.29 privind acordarea avizului juridic).

3.12 Domeniul Comunicare

Principalele activitati desfasurate in perioada ianuarie - decembrie 2016:

- elaborare comunicate, informari de presa, drepturi la replica, precum si raspunsuri la solicitari în baza legii 544/2001, privind liberul acces la informatii de interes public;

- inițiere interviuri cu Directorul General al companiei și materiale de specialitate în presa scrisă și audio-vizuală, pentru publicații reprezentative pe piața de business. (Agerpres, Bursa, Economica.net, Comunicatii Mobile, etc);
- acțiuni de suport pentru participarea managementului companiei la evenimente cum ar fi „Premiile Galei Comunicatii Mobile”, „Courier and Postal Services Romanian Awards 2016”.
- editarea și redactarea Revistei „POȘTAȘUL”.

În ceea ce privește campaniile de responsabilitate socială, în anul 2016 compania a fost implicată în următoarele campanii:

- Bike2work, desfășurată în 12 state europene, care încurajează adoptarea bicicletei ca mijloc de transport alternativ;
- „Daruieste o carte pentru cei mici!”, desfășurată în cadrul celei de-a cincea ediții a Festivalului „Strada de C'Arte”.

Consiliul de administrație

PRESEDINTE,

Dante STEIN

