



**Suntem alături de
oameni
de peste **150** de ani
și **construim**
legături între ei
indiferent de locul în care aceștia
trăiesc, lucrează sau
spre care **călătoresc****

raport anual **2011**

CUPRINS

1	Misiune, viziune, valori, principii	Pag. 3
2	Scurt istoric	Pag. 6
3	Serviciul universal în domeniul serviciilor poștale	Pag. 7
4	Structură și organizare	Pag. 8
5	Principali indicatori economico - financiari	Pag. 13
6	CN Poșta Română pe piața serviciilor poștale	Pag. 17
7	Activitatea operațională	Pag. 21
8	Activitatea comercială	Pag. 23
9	Activitatea logistică	Pag. 39
10	Managementul calității - Sistem de certificare al calității ISO	Pag. 42
11	Resurse umane	Pag. 47
12	CN Poșta Română în societate - Evenimente, comunicate de presă, concursuri desfășurate pe parcursul anului 2011	Pag. 48
13	Perspective 2012	Pag. 52

1. ■

Misiune, viziune, valori, principii

Viziunea CNPR este de a participa **activ** la tranziția **societății românești** spre societatea bazată pe **cunoaștere** și pe **progres tehnologic** în comunicații.

Misiunea CNPR este de a rămâne **furnizorul preferat** și **lider** pe **piața serviciilor poștale** din România.

Suntem **alături de oameni** de peste **150 de ani** și **construim legături** între ei, indiferent de locul în care aceștia **trăiesc, lucrează** sau spre care **călătoresc**.

Valori fundamentale

TRADIȚIE

ÎNCREDERE

PERFORMANȚĂ

SIGURANȚĂ

Valori de reprezentare

**Acoperire
națională**

**Diversitatea
serviciilor**

Principiile noastre

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

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

Respect: **respectul pentru clienți, colegi, parteneri**, legislație și mediul înconjurător reprezintă temeiul dezvoltării noastre.

Promptitudine: suntem mereu preocupați să devenim **eficienți, rapizi și punctuali**.

Rezultate: **calitatea serviciilor** noastre este garantată prin cele peste 5.500 de puncte de acces și peste 30.000 de salariați poștali.

2.

Scurt istoric

1399	"Hrisovul" emis de domnitorul Mircea cel Bătrân La Giurgiu apare primul document privind existența serviciilor poștale pe teritoriul României
1858	"Capul de bour" Pe teritoriul Moldovei se introduc timbrele poștale, fiind tipărite cu o presă manuală, bucată cu bucată, patru valori ale primei emisiuni
1864	Înființarea poștei moderne Domnitorul Alexandru Ioan Cuza a unit serviciul poștal cu cel telegrafic, iar în 1893 a fost adăugat și serviciul telefonic
1865	"Legea telegrafo-poștală" Prima lege de organizare a ramurii de comunicații
1874	Uniunea Poștală Universală (UPU) La Berna se desfășoară primul Congres Poștal în cadrul căruia se creează Uniunea Poștală Universală, România fiind unul dintre cei 22 de membrii fondatori ai organizației
1991	Regia Autonomă Poșta Română În iunie, prin Hotărârea de Guvern nr. 448/27 a fost înființată Regia Autonomă Poșta Română iar serviciile poștale au devenit astfel autonome din punct de vedere financiar
1992	Programul de regionalizare Primul pas spre descentralizare a fost susținut pe patru principii: al structurii organizaționale, al calității, economic și internațional
1996	Legea serviciilor poștale Poșta Română devine operator public național
1998	CN Poșta Română SA Regia Autonomă Poșta Română a fost transformată în societate pe acțiuni, statut care este în vigoare și în prezent
2004	Desemnarea ca furnizor de serviciu universal CN Poșta Română a fost desemnată, pentru o perioadă de 5 ani, ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale
2009	A fost prelungită, până la data de 31 decembrie 2012, perioada de desemnare a CN Poșta Română ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, compania beneficiind de dreptul exclusiv de a presta servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență, indiferent dacă livrarea acestora este accelerată sau nu, a căror greutate este mai mică de 50 g și al căror tarif este mai mic de 2 lei

3 ■

Serviciul universal în domeniul serviciilor poștale

Compania Națională Poșta Română, denumită în continuare CNPR, în calitate sa de furnizor de serviciu poștal universal desemnat are obligația de a furniza pe întreg teritoriul României următoarele servicii poștale din sfera serviciului universal, pentru o perioadă prevăzută a se încheia la 31 decembrie 2012:

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

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

A. colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență interne a căror greutate nu depășește 50 g și al căror tarif este mai mic de 2 lei;

B. distribuirea trimiterilor de corespondență a căror greutate nu depășește 50 g, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

4.

Structură și organizare

CNPR este operatorul național din domeniul serviciilor poștale și se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (75% din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietatea (25% din pachetul de acțiuni).

Compania este condusă de Directorul General, care ocupă și funcția de președinte al Consiliului de Administrație. Acesta este format din reprezentanți ai Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, Ministerul Finanțelor Publice și Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei.

CNPR își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr.31/2002 aprobată prin Legea nr.642/2002 privind serviciile poștale și a licențelor ori autorizațiilor acordate.

Compania are ca obiect de activitate:

A. Servicii poștale:

I. Servicii poștale de bază;

II. Servicii poștale altele decât cele de bază.

B. Editarea, tipărirea, comercializarea și păstrarea timbrelor și efectelor poștale în conservatorul de timbre;

C. Alte prestări de servicii conexe celor menționate mai sus și orice alte activități conform legislației în vigoare.

De-a lungul existenței sale, CNPR a dezvoltat o politică activă pe plan internațional cu scopul de a întări cooperarea și parteneriatul cu operatori poștali internaționali la diferite niveluri.

CNPR este membru fondator al Uniunii Poștale Universale (UPU) din anul 1874. Prin dinamica activității sale în 2004, CNPR a fost gazda celui de-al 23-lea Congres Universal Poștal, iar între 2004 și 2008 România a deținut Președinția Consiliului de Administrare UPU, aducându-și, în această calitate, o contribuție semnificativă la procesul decizional privind viitorul serviciilor poștale.

Pe plan european, CNPR este membru fondator (1993) a PostEurop (Asociația Operatorilor Poștali Publici Europeni) și a fost implicată în permanență în diferite proiecte europene, contribuind la activitatea desfășurată de numeroase Comitete PostEurop precum și la organizarea a două Plenare PostEurop în București în 1996 și 2004. Prin activitatea sa pe plan european, CNPR joacă un rol important în cooperarea cu alți operatori de servicii poștale europene, urmărind îmbunătățirea standardelor, reglementărilor și calității serviciilor oferite, precum și alinierea la directivele europene ce reglementează domeniul poștal.

La nivelul anului 2011, CNPR a fost organizată în opt direcții regionale și patru sucursale, respectiv: Fabrica de Timbre, Servicii Integrate, Servicii Financiare, Muzeul Național Filatelic. La nivelul întregii țări există nouă centre regionale de tranzit.

Fabrica de Timbre

Fabrica de Timbre, tipografie cu vechi tradiții, înființată în anul 1872, execută o gamă largă de produse la un înalt nivel calitativ, îmbinând toate genurile de tipar: offset, tipar adânc, tipar înalt. La sfârșitul anului 2011, Sucursala Fabrica de Timbre a fost implicată în pregătirea proiectului "140 de ani

de existență”, astfel încât dând conotație acestui eveniment, să devină cât mai cunoscută în rândul tipografiilor. Tipografia este profilată în special pe tipărirea produselor cu regim special: timbre, efecte poștale, acțiuni, certificate bancare, cecuri, diplome, bilete destinate acțiunilor sportive și culturale etc.

În relația cu clienții săi, Fabrica de Timbre își desfășoară activitatea atât pe bază de comenzi ferme cât și pe bază de contracte comerciale. Printre clienții Fabricii de Timbre s-au numărat: S.C. Compania Națională de Transporturi Aeriene Române Tarom S.A., Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură, Banca Națională a României, Romfilatelia, Filarmonica “George Enescu”, Federația Filatelică Română, Unicart, Societatea Română de Radiodifuziune, Editura Universității, Federația Română de Judo, Nord Arin Prod Com, Centrul Medical ANTARES, ORION Supermarket, Schwartz Bio Consult, Total Passion SRL, Axial MIDI Grup, Centrul Național al Cinematografiei, Compania de Informatică Neamț, Complex Național Muzeal ASTRA, Inspectoratul Școlar Județean Caraș Severin, Ministerul de Justiție, Societatea Română de Radiodifuziune, Teatrul Toma Caragiu Ploiești, TIPOGRAV M&D, Asociația Filateliștilor din București, Asociația Română a Băncilor, Eurostar, Monetăria Statului etc.

Sucursala Servicii Integrate

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

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

Sucursala Servicii Financiare

Sucursala Servicii Financiare este sucursală specializată a CNPR, fără personalitate juridică, care își derulează activitatea în domeniul serviciilor cu specific financiar, asigurând contribuția acestei componente a activității la realizarea obiectivelor strategice ale CNPR.

Gama diversificată de servicii financiare oferite de CNPR, prin Sucursala Servicii Financiare, vine în întâmpinarea necesităților clienților și urmărește asigurarea de prestații adaptate la nevoile acestora, într-un mod facil și operativ.

Sucursala Servicii Financiare oferă clienților, atât persoane fizice cât și juridice, prin rețeaua subunităților poștale, o gamă variată de servicii financiare, respectiv: servicii de transfer de bani intern și internațional, servicii financiar-bancare (cardul preplătit CashPlus MasterCard), servicii de colectare și distribuire numerar, vânzare de roviniete electronice, bilete la evenimente.

Muzeul Național Filatelic

Muzeul este situat în incinta Muzeului Național de Istorie și a fost inaugurat la începutul lunii octombrie 2004, în timpul desfășurării la București a Congresului Uniunii Poștale Universale. În cele trei săli de expunere pot fi admirate o parte a celor peste 11 milioane de timbre, constituind aproximativ trei milioane de serii filatelice, unele unicate la nivel mondial, matrițele originale din oțel cu care s-au tipărit cele patru valori din prima emisiune "Cap de Bour" Moldova (1858) precum și probe, machete și diverse stadii de realizare a timbrelor din anul 1872 și până astăzi. De asemenea, se pot admira diferite obiecte poștale datând din a doua jumătate a secolului al XIX-lea și prima jumătate a secolului XX, ce ilustrează evoluția Poștei Române în această perioadă. Sunt prezentate tablouri vechi, tipărituri și efecte poștale, o trăsură de poștă, lăzi de valori, reconstituirea unui oficiu poștal din perioada interbelică sau macheta unui vagon poștal.

Printre piesele reprezentative expuse se regăsesc costume de surugii, o ladă de valori cu emblema Principatului Moldovei datând din 1840, hărți poștale din 1849, respectiv 1873 și o bibliografie cuprinzătoare (cărți, cataloage, articole etc.) despre istoria filatelică românească, precum și diplome și medalii obținute de Poșta Română de-a lungul anilor.

5.

Principali indicatori economico-financiar

Declinul economic înregistrat în România din cauza crizei economice globale a avut implicații majore asupra principalelor domenii de activitate ale companiilor, efectele făcându-se din ce în ce mai vizibile și la nivelul pieței poștale și implicit asupra CNPR.

De asemenea, ca tendință a ultimelor trei decenii se observă că, odată cu introducerea unor noi tehnologii și servicii de comunicare, cererea pentru servicii poștale clasice manifestă o pronunțată tendință de scădere, în timp ce alte servicii, în special cele bazate pe tehnologia informației se diversifică și - pe de o parte - concurează serviciile poștale clasice, în timp ce - pe de altă parte - determină modificarea acestora din punctul de vedere al calității și a modului de interacțiune cu clienții.

Toate aceste efecte au condus managementul CNPR către necesitatea identificării celor mai bune strategii pentru creșterea profitabilității și eficacității activităților pe o piață intens concurențială și atent analizată la nivelul identificării și soluționării nevoilor clienților.

Principalii indicatori economico - financiari realizați în anul 2011, comparativ cu bugetul de venituri și cheltuieli aprobat:

- mii lei-

Indicatori economico - financiari	Anul 2011
Venituri totale, din care:	1.315.170
- Venituri din exploatare	1.285.781
- Venituri financiare	29.389
Cheltuieli totale, din care:	1.498.103
- Cheltuieli pentru exploatare	1.475.483
- Cheltuieli financiare	22.620
Rezultatul brut, din care:	-182.933
- exploatare	-189.702
- financiar	6.769

Situația principalilor indicatori economico - financiari realizați în anul 2011, comparativ cu anul 2010:

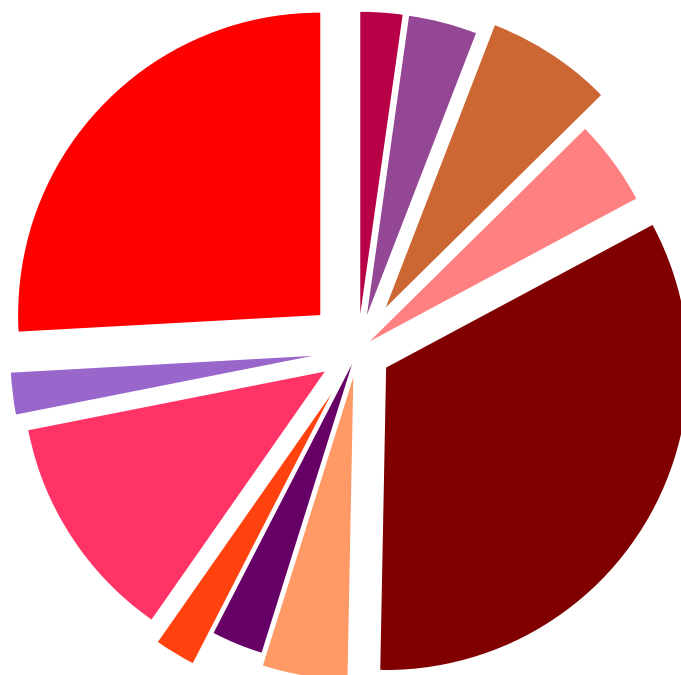
- mii lei-

Denumire indicatori	ANUL 2010	ANUL 2011	PROCENT
Venituri totale, din care:	1.429.773	1.315.170	92,0%
- Venituri din exploatare	1.395.061	1.285.781	92,2%
- Venituri financiare	34.712	29.389	84,7%
Cheltuieli totale, din care:	1.550.769	1.498.103	96,6%
- Cheltuieli pentru exploatare	1.523.319	1.475.483	96,9%
- Cheltuieli financiare	27.450	22.620	82,4%
Rezultatul brut, din care:	-120.997	-182.933	---
- exploatare	-128.258	-189.702	---
- financiar	7.261	6.769	---

Redresarea situației economico-financiare a CNPR este principala preocupare pentru perioada viitoare, astfel încât, pe lângă măsurile de optimizare a cheltuielilor fiind necesară continuarea implementării de măsuri care să vizeze în mod deosebit creșterea veniturilor, în vederea atingerii țintelor bugetare propuse pentru anul 2012 și orizontul de timp 2013-2014, în contextul liberalizării totale a pieței serviciilor poștale începând cu anul 2013.

Structura veniturilor din principalele grupe de servicii în anul 2011:

- Poșta de scrisori
- Serviciul Confirmare de primire
- Serviciul Express
- Pensii
- Diverse venituri
- Venituri financiare
- Colete
- Serviciul Ramburs
- Servicii financiare
- Cash Collection
- Venituri din decontări cu adm.străine



Conform datelor financiar - contabile din anul 2011, CNPR schimbă trendul în ceea ce privește profitul înregistrat în ultimii trei ani; pe fondul implementării unor măsuri clar definite de diminuare a costurilor, impulsionează vânzările și reorganizare a rețelei teritoriale, CNPR reușește să diminueze semnificativ pierderea economică înregistrată față de anul precedent (pierderea înregistrată în anul 2011 a fost în scădere cu ~ 84% față de valoarea înregistrată în anul precedent și cu 89% mai scăzută față de valoarea înregistrată în 2009).

Având în subordine opt Direcții Regionale de Poștă și trei Sucursale Specializate, CNPR a reușit să păstreze o poziție în top pe piața serviciilor poștale, în special pe segmentele principale de activitate, fiind cel mai mare operator de servicii poștale din România.

Cele mai importante categorii de servicii oferite de CNPR rămân în continuare, conform aportului în venituri, serviciile tradiționale și anume: serviciile din grupa "Poștei de Scrisori" și serviciile de distribuire a drepturilor sociale.

6. ■

CNPR pe piața serviciilor poștale

În anul 2011, piața serviciilor poștale a înregistrat un ușor declin, determinat, cel mai probabil, de contextul economic dificil din ultimii ani. Datele statistice privind serviciile poștale în anul 2011 arată că piața serviciilor poștale a scăzut față de anul 2010 cu 3% din punct de vedere al traficului poștal.

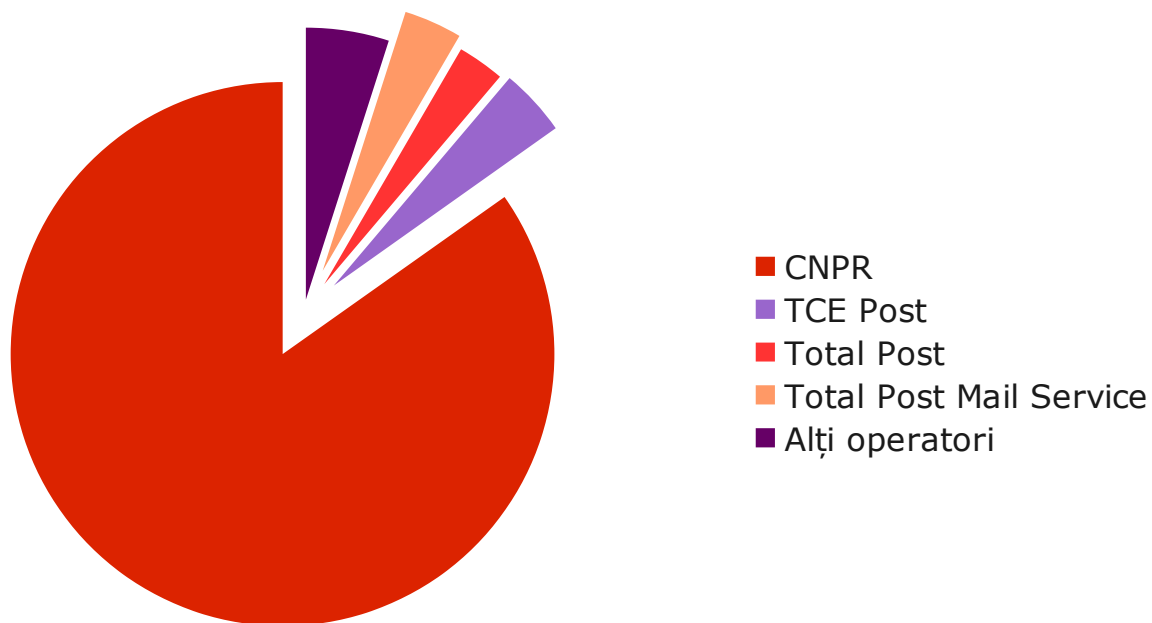
În anul 2011, în România au circulat **450.401.413¹** de trimiteri poștale (corespondență, colete, expres) ceea ce reprezintă în medie **23,6 trimiteri pe cap de locuitor.**

Din numărul total de trimiteri procesate în anul 2011, **CNPR a procesat un număr de 340.875.922 trimiteri ceea ce reprezintă 75,68% din totalul traficului poștal.**

Deși volumul poștei de scrisori a scăzut ca o consecință a substituției electronice, CNPR a reușit să-și mențină o poziție relativ bună pe această piață în 2011, cu 85% din totalul de livrări. În același timp, cota de piață a competitorilor nu a depășit individual 4%.

¹ Sursa: raport ANCOM 2010

Cotele de piață ale participanților pe piața poștei de scrisori



Pe segmentele colete și expres competiția a fost mai puternică, ca urmare a liberalizării acestor segmente. În consecință, CNPR a deținut o cotă de piață de doar 16,61% din piața coletelor și 3% din piața expres.

Evoluția și poziția CNPR pe piața serviciilor poștale este influențată de o serie de factori, cum ar fi:

- concurența puternică manifestată în ultimii ani;
- preluări ale firmelor românești de către marii jucători internaționali (DHL a preluat Cargus, UPS a preluat Transcourier, Geopost a preluat Pegasus, preluarea TNT de către UPS, Poșta Austriacă a preluat 26% din acțiunile PostMaster; MediaPost (La Poste France) a preluat 60% din acțiunile Hit Mail);
- concurența neloială manifestată din ce în ce mai pregnant pe segmentul dreptului rezervat CNPR;
- cadrul legislativ restrictiv aplicat CNPR, în special în ceea ce privește politica tarifară;
- încălcarea sistematică și nedisimulată de concurenți a dreptului rezervat al CNPR, fără intervenții ferme de restabilire a legalității din partea autorității de reglementare, lăsând CNPR total neprotejată și fără un monopol de facto pe acest segment.

Concurența neloială

Conform prevederilor legale în domeniul serviciilor poștale, orice activitate de distribuire de corespondență care îndeplinește criteriile menționate de art.5 din Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) 293/2009, **este rezervată în mod exclusiv CNPR și niciun alt agent economic nu este autorizat să presteze astfel de servicii.**

Cu toate acestea CNPR s-a confruntat cu situații frecvente de încălcare a legislației în materia serviciilor poștale, practicate de către o serie de operatori poștali, cu privire la livrarea ilegală a trimiterilor poștale aparținând segmentului rezervat CNPR.

Practicile de natura celor prezentate au fost sesizate către ANCOM în repetate rânduri și s-au soldat cu aplicarea unor amenzi contravenționale de către autoritatea de reglementare, fapt ce s-a dovedit insuficient pentru acești operatori și practicile lor ilegale, acestea nefiind însă suficiente pentru stoparea unor astfel de comportamente pe piața serviciilor poștale, CNPR înregistrând pierderi însemnate pe segmentul menționat.

7.

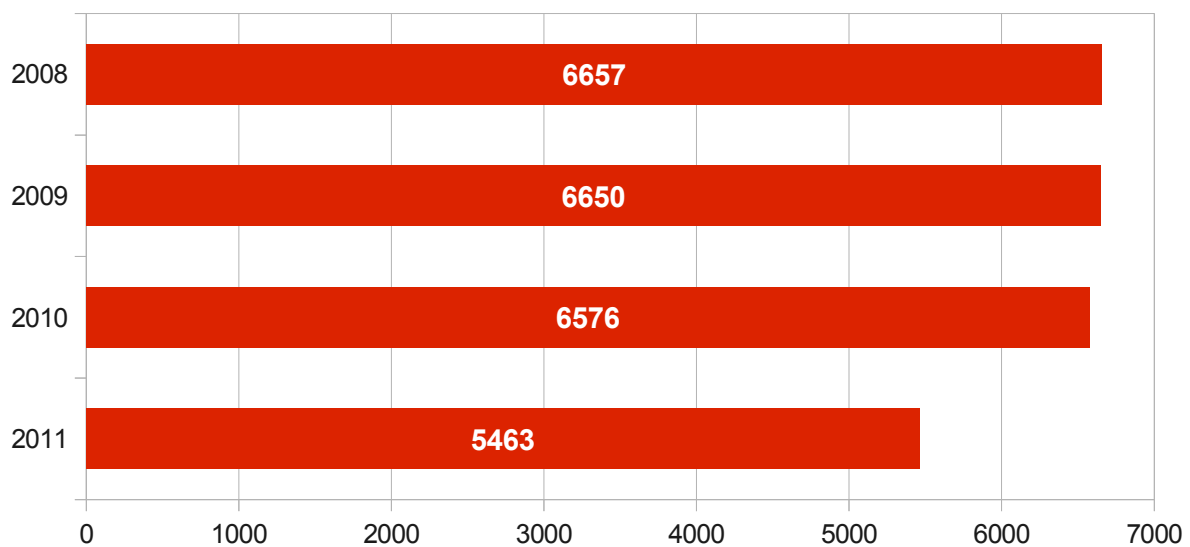
Activitatea operațională

Poziționată pe piață ca instituție națională, CNPR își manifestă puternic prezența pe piața serviciilor poștale, oferta sa de servicii poștale adresându-se tuturor segmentelor de consumatori, printr-o vastă rețea de subunități poștale.

CNPR are un avantaj strategic față de principalii concurenți, avantaj dat de rețeaua poștală (unități poștale, logistică și personal), furnizând o gamă largă de servicii oriunde și oricând e nevoie. Deopotrivă, costurile generate de rețea reprezintă, un dezavantaj în contextul actual.

Subunități CNPR		Număr total (31.12.2011)
(a)	Compania Națională Poșta Română – sediul central	1
	Sucursale ale CNPR - sediile principale	4
	Direcții Regionale de Poștă - sediile administrative	8
	Oficii Zonale de Sector	6
	Oficii Județene de Poștă	41
(b)	Oficii Poștale	1,163
	Ghișee Poștale	1,547
	Puncte (Județene) de Poștă Rapidă	46
	Agenții Poștale	2,753
	Circumscripții Poștale	180
(c)	Birouri de Schimb Internațional	2
	Centre Regionale de Tranzit	9
	Centre de Prelucrare (Centre Regionale Servicii Integrate)	2
	Oficii Poștale de Distribuire Centralizată	48
	Oficii Poștale Rurale Mecanizate	87
(d)	Depozit Central	1
	Depozite Regionale	8
	Depozite Județene	41
	Conservatorul de Timbre	1

Structura rețelei de subunități poștale 2008-2011



8 ■

Activitatea comercială

CNPR și-a extins permanent afacerea, atât prin informatizarea unităților sale, cât și prin dezvoltarea ofertei sale de servicii, orientându-se cu precădere spre segmente cu potențial ridicat de dezvoltare și spre identificarea unor oportunități de piață (orientarea spre servicii de cash collection și parteneriate cu principalii furnizori de utilități și entități financiare, dezvoltarea de pachete integrate care oferă soluții de business partenerilor strategici ai companiei, extinderea ofertei de servicii financiare).

Segmentul trimiterilor de corespondență distribuite prin intermediul CNPR este în continuare cel mai important segment de piață ca volum, generând **peste 80% din traficul poștal total** de corespondență, CNPR fiind în continuare jucătorul dominant pe acest segment.

La polul opus **segmentul de curierat rapid** a înregistrat scăderi anuale succesive, motivat atât de factori externi, cât și de factori interni legați în special de lipsa modernizărilor infrastructurii CNPR.

Un alt segment de piață important este cel reprezentat de **grupa serviciilor de marketing direct**. La nivelul CNPR acest segment este slab poziționat existând însă un potențial ridicat de creștere. Rata de creștere și cota de piață a CNPR pe acest segment depind foarte mult de implementarea soluțiilor de marketing direct integrat și intrarea CNPR pe piața cataloagelor de distribuire neadresată.

Domeniul serviciilor financiare este foarte bine reprezentat pe piață, de serviciile din categoria mandatelor poștale, atât pe suport de hârtie, cât și electronice; De asemenea serviciile de transfer de bani - derulate atât în

parteneriat, cât și în sistem propriu reprezintă un segment important gestionat în cadrul CNPR. Serviciile financiare reprezentate de grupa cash collection (diverse încasări facturi, rate credite, taxe etc) concurează cu cele ale băncilor, precum și cu metodele alternative de plată dezvoltate în ultima perioadă (PAY POINT, internet banking etc).

Portofoliu de servicii noi

În decursul anului 2011 portofoliul de servicii oferite de CNPR a fost optimizat și îmbogățit cu:

- **servicii de asigurări** (încheiere polițe de asigurare prin oficiile poștale):

RCA	asigurarea de răspundere civilă auto pentru daune produse terților
PAD	asigurarea obligatorie a locuinței pentru riscurile de cutremur, alunecări de teren și inundații - reglementată de Legea 260/2008
AFL	asigurarea facultativă a locuinței pentru riscurile de incendiu, alte calamități naturale, cădere de corpuri străine, inundație, vandalism, furt
Travel	asigurarea medicală de călătorie în străinătate acoperă cheltuielile ocazionate de costurile intervențiilor medicale în caz de accident sau îmbolnăvire pe teritoriul altor state.

- **MoneyPost** - transferuri în valută pe teritoriul României
- **Postmesager ghișeu** (promovare prin distribuire de materiale tipărite în cadrul oficiilor poștale)
- comercializare de **produse loteristice** prin rețeaua Poștei Române
- comercializare **bilete** pentru evenimente și spectacole
- comercializare **PaySafeCard**
- **livrare specială**
- **curierat door-to-door (serviciu reproiectat)**

PRODUSE ȘI SERVICII

● CORESPONDENȚĂ INTERNĂ / INTERNAȚIONALĂ

Comunicare în formă scrisă pe orice fel de suport fizic, care urmează să fie transportată și livrată la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia. Din această categorie fac parte: scrisori, cărți poștale (simple, semiilustrate, ilustrate, felicitări), aerograme.

Sistem de viteză pentru trimiterile interne:

- prioritar (Z+1);
- neprioritar (Z+5) [Z = ziua depunerii trimiterii poștale]

Sistem de viteză pentru trimiterile internaționale:

- prioritar (Z+3);
- neprioritar (Z+5)

● IMPRIMATE INTERNE / INTERNAȚIONALE

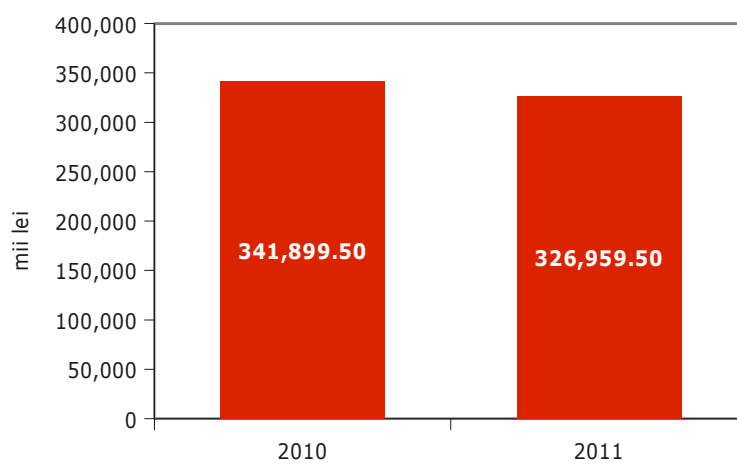
Trimiteri poștale realizate prin tipărire sau alt mijloc de multiplicare, care conțin informații ce nu au caracter personal sau individual. În această categorie se includ: ziare, periodice, cărți, cataloage, hărți geografice, partituri muzicale.

Sistem de viteză pentru trimiterile interne: neprioritar (Z+5).

Sistem de viteză pentru trimiterile internaționale:

- prioritar (Z+3);
- neprioritar (Z+5)

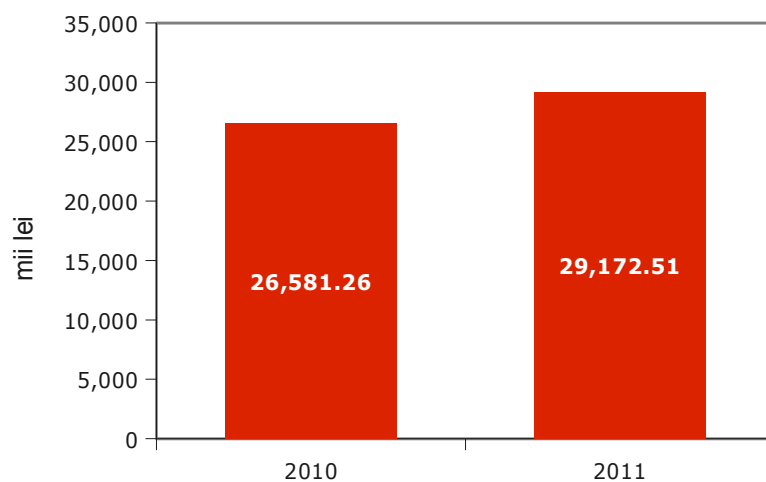
Corespondență și imprimare în perioada 2010-2011



- **COLETE POȘTALE INTERNE / INTERNAȚIONALE**

Trimiteri poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială. Un colet poștal nu trebuie să conțină alte trimiteri poștale.

Colete în perioada 2010-2011



- **SERVICIUL CONFIRMARE DE PRIMIRE**

Serviciul poștal finalizat cu transmiterea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii de corespondență, confirmată în scris de către destinatar, împuternicit sau delegat.

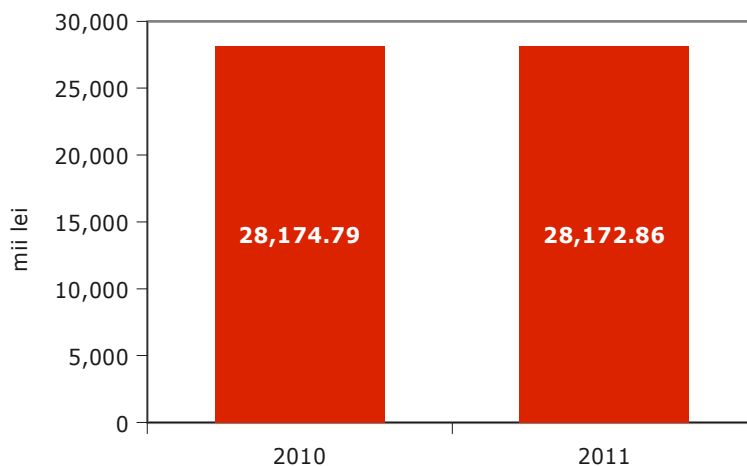
**Confirmare de primire (AR)
în perioada 2010-2011**



- **SERVICIUL RAMBURS**

Serviciul poștal a cărui particularitate constă în achitarea contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale de către destinatar expeditorului prin intermediul rețelei poștale.

**Serviciul Ramburs în perioada
2010-2011**



- **COLETĂRIE ANUNȚATĂ**

Trimiteri poștale prin care se asigură transportul și distribuirea de bunuri cu sau fără valoare comercială, care pot circula în ambalaje nestandard (genți, sacoșe, ...). Expeditorul trebuie să comunice destinatarului punctul de acces și momentul (data și ora) la care se poate prezenta pentru ridicarea trimiterii.

- **LIVRARE SPECIALĂ**

Serviciul poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în predarea trimiterii poștale potrivit indicațiilor expeditorului privind data și ora predării, la adresa indicată, personal destinatarului sau persoanei autorizate să primească trimiterea poștală, sau ordinea de predare, în cazul mai multor destinatari.

Alte servicii suplimentare pentru trimiterile de corespondență și/sau colete:

- Recomandat
- Post Restant;
- Asigurarea valorii/ Valoare declarată;
- Predare „în mână proprie”
- Fragil;
- Voluminos;
- Factaj.

● **SERVICII EXPRES INTERNE / INTERNAȚIONALE**

➤ **Prioripost**

Serviciul de curierat rapid intern al Poștei Române pentru documente, obiecte și mărfuri, disponibil în cadrul celei mai extinse rețele de distribuție din țară. Serviciul permite atât preluarea trimiterilor de la sediul/domiciliul expeditorului, cât și prezentarea acestora la ghișeele unităților poștale.

Trimiterile PRIORIPOST ajung la destinație în cel mult:

- 12 ore în cadrul aceleiași localități;
- 24 de ore între reședințele de județ și intra-județean;
- 36 de ore între oricare alte două localități.

Servicii suplimentare pentru Prioripost: Fragil, Voluminos, Valoare declarată, Ramburs, Confirmare poștală de primire [în sistem Prioripost], Confirmare electronică de predare, Avizare telefonică, Post Restant.

Variante ale serviciului: Prioripost facturi, Prioripost cu valoare declarată fixă, Prioripost cu plata la destinație.

➤ **Ultrapost**

Serviciul ultrarapid, de tip "door-to-door", de preluare, transport și distribuire a trimiterilor poștale, între cele mai importante localități urbane din țară.

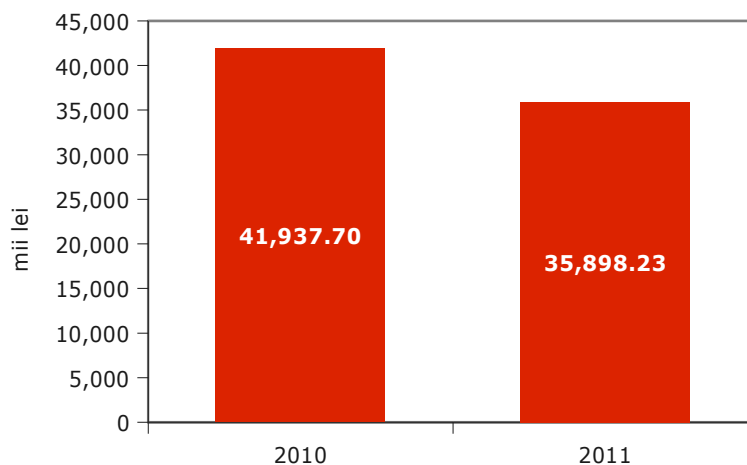
➤ **EMS (Express Mail Service)**

Serviciul de curierat rapid extern pentru expedierea documentelor și mărfurilor către 91 de destinații internaționale, la tarife stabilite în funcție de țara de destinație și trepte de greutate.

➤ **SKYPAK**

Serviciul de curierat rapid internațional realizat pe bază de parteneriat între CNPR și TNT România, accesibil în relația cu peste 220 de țări și teritorii.

**Serviciul Express în perioada
2010-2011**



● **PUBLICITATE PRIN POȘTĂ**

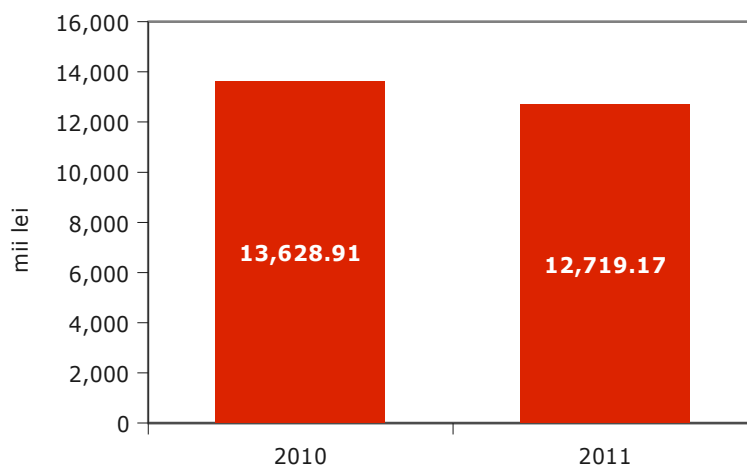
➤ **Infadres – trimiteri adresate**

Trimiteri poștale interne care urmează să fie transportate și livrate la adresele indicate de expeditor, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate și conținând mesaje identice, cu excepția numelui și adresei destinatarului și - eventual - a altor modificări care nu alterează natura mesajului.

Trimiterile Infadres se depun în număr de minim 500 bucăți la o expediție, la același punct de acces, de către același expeditor.

Nu constituie publicitate prin poștă: facturi, chitanțe, situații financiare, înștiințări de plată sau alte trimiteri din această gamă.

Publicitate prin Posta Infadres în perioada 2010-2011



➤ **Servicii de drop-mail – trimiteri neadresate**

Servicii constând în distribuirea pe teritoriul României de trimiteri identice, neadresate sau destinate anumitor segmente identificabile de clienți, cu greutate de maximum 500 g, de tipul: foi volante, pliante, broșuri, ziare, cataloage, eșantioane și alte tipuri de materiale cu caracter publicitar sau de informare generală.

Limite de greutate/trimitere:

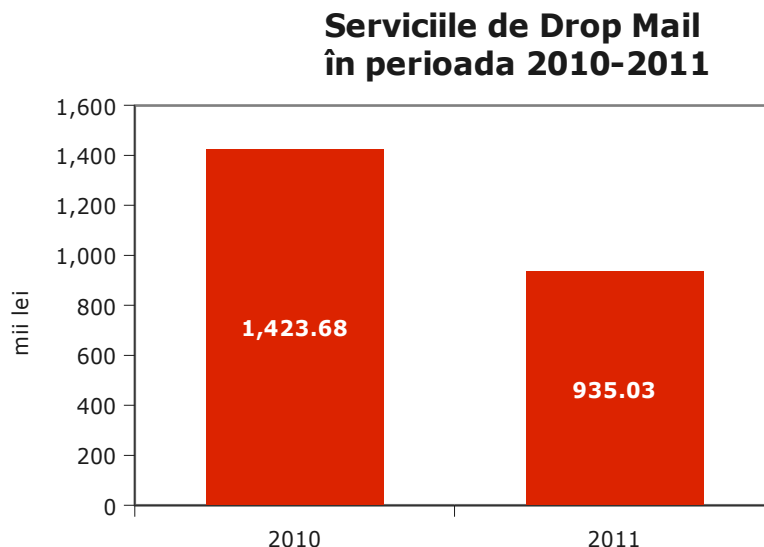
- **Postmesager, Postmesager Plus:** maximum 50 g
- **Postmesager Ghișeu:** maximum 500 g
- **Postcatalog:** peste 50 g - maximum 500 g

Grup țintă:

- gospodăriile populației (**Postmesager, Postcatalog**)
- un anumit segment de piață, care poate fi identificat și abordat (**Postmesager Plus, Postcatalog**)
- clienții subunităților poștale (**Postmesager Ghișeu**)

Campaniile de drop-mail se derulează pe bază de contract. În funcție de

solicitări, CNPR poate asigura tipărirea și pregătirea trimiterilor în vederea expedierii.



- **PUBLICITATE INDOOR**

- **Postafiș**

Expunere de afișe publicitare (dimensiune standard: 50 cm x 70 cm) în locațiile CNPR.

Publicitatea prin Postafiș asigură o vizibilitate deosebită, beneficiind de cel mai divers public țintă: clienții oficiilor poștale, populație de toate vârstele și categoriile sociale.

- **TRANSFER DE BANI INTERN**

- **Mandat poștal intern**

Serviciul prin care un expeditor poate depune la o unitate poștală o anumită sumă în lei, spre a fi remisă destinatarului specificat, la domiciliul acestuia sau într-un cont bancar.

➤ **E-mandat**

Serviciul prin care un expeditor poate depune la o unitate poștală o anumită sumă în lei, care se transmite pe cale electronică spre destinatarul specificat, la domiciliul acestuia sau într-un cont bancar.

Timpi de circulație: 24 ore de la depunerea sumei în mediul urban, 48 ore în mediul rural.

➤ **Mandat on-line**

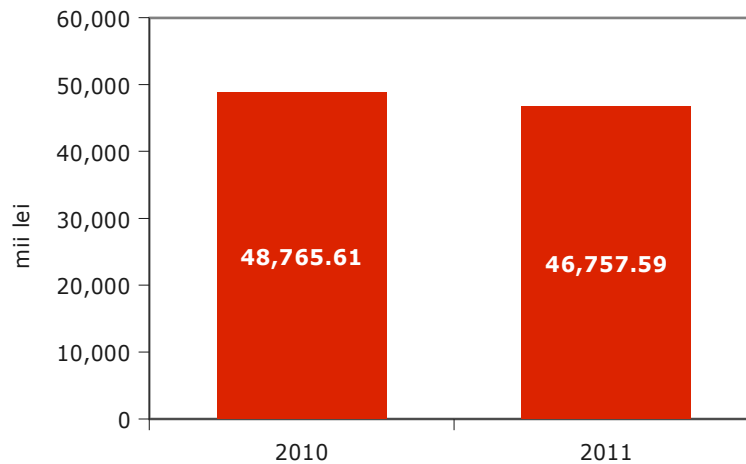
Serviciul prin care un expeditor poate depune la o unitate poștală o anumită sumă în lei, care se transmite pe cale electronică și poate fi ridicată direct de către destinatar de la unitatea poștală de destinație, în maximum o oră de la depunere.

Servicii suplimentare la trimiterile de bani prin mandat: Post Restant, Confirmare poștală de primire, Confirmare electronică de predare, Avizare telefonică.

➤ **MoneyPost – transfer în valută**

"MoneyPost - transfer în valută" este un serviciu al CNPR care permite transferul unei sume în Euro, numai în numerar, între persoane fizice (rezidente sau nerezidente). Sumele transferate prin "MoneyPost - transfer în valută" sunt disponibile la plată în maximum o oră de la depunere. Rețeaua națională MoneyPost integrează peste 800 de subunități ale CNPR.

Transferuri de bani interne în perioada 2010-2011



- **TRANSFER DE BANI INTERNAȚIONAL**

- **Mandat poștal internațional**

Serviciul financiar care permite clienților să trimită și să primească sume de bani (EURO/USD) din România în străinătate și invers, disponibil în relația cu țările cu care CNPR are încheiate acorduri bilaterale. Destinatarul este avizat de sosirea mandatului poștal internațional și invitat să se prezinte la sediul oficiului poștal care deservește domiciliul acestuia.

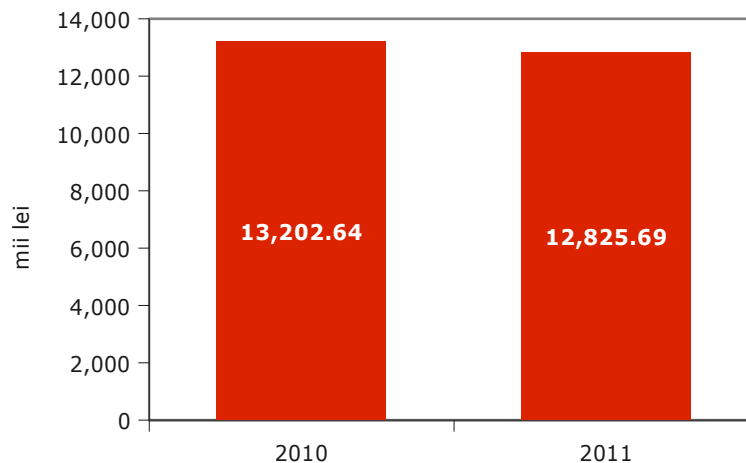
- **EUROGIRO / EUROGIRO Cash Internațional**

Servicii financiare specializate, prin care se realizează transferul de bani (EURO/USD) din România în străinătate și invers, în relația cu țările cu care CNPR are încheiate acorduri bilaterale (peste 20).

➤ **Western Union**

Serviciu rapid de transfer de bani, bazat pe o rețea internațională de peste 345.000 de locații din peste 200 de țări. Expeditorul trebuie să înștiințeze destinatarul despre transfer și să-i comunice detaliile operațiunii. Comisioanele pentru transfer și serviciile suplimentare sunt stabilite de către Western Union.

**Transferuri de bani internaționale
în perioada 2010-2011**



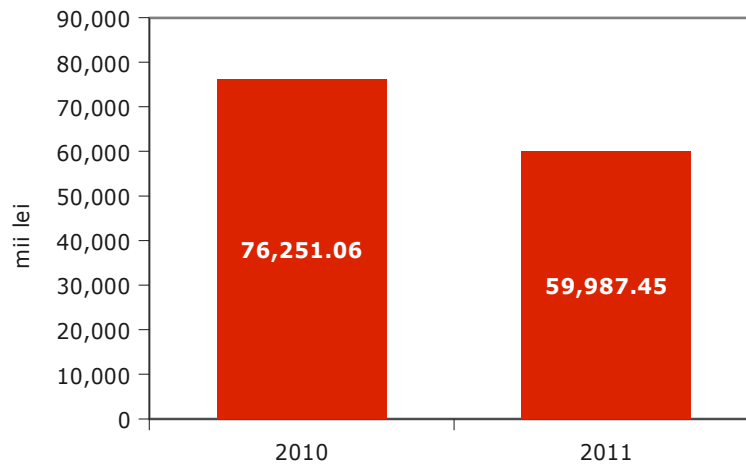
● **CARD PREPLĂTIT**

CNPR, în parteneriat cu APS (Advanced Payment Solutions), oferă cardul preplătit Cashplus MasterCard, un instrument ideal de administrare a banilor, de efectuat plăți și cumpărături la comercianți sau pe internet. Descrierea detaliată a produsului este disponibilă pe site-ul CNPR (www.posta-romana.ro) și pe site-ul dedicat, www.cashplus.ro.

● **ÎNCASĂRI FACTURI, RATE, IMPOZITE, TAXE**

CNPR oferă oricărui client posibilitatea de a-și achita, prin intermediul subunităților poștale, contravaloarea facturilor emise de principalii furnizori de servicii și utilități, precum și de a efectua plăți de impozite și taxe, în funcție de acordurile existente între Poștă și instituțiile interesate.

Cash Collection în perioada 2010-2011



- **ROVINIETE**

CNPR asigură tuturor categoriilor de clienți posibilitatea de achitare a tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale din România, pentru perioade de o zi, 7 zile, 30 zile sau 12 luni și eliberarea rovinietelor electronice.

Pentru deținătorii de parcuri auto, CNPR oferă un sistem simplu și eficient de emisie multiplă, cu posibilitatea întocmirii unei singure facturi pentru oricât de multe roviniete achiziționate.

- **ABONAMENTE PRESĂ
turnus doom**

Contractare de abonamente la ziare, reviste sau alte publicații și livrarea acestora la domiciliul / sediul abonatului.

CNPR este cel mai important difuzor de presă din România, fiind în măsură să ofere oricărui partener interesat servicii de contractare abonamente și distribuire publicații în orice localitate din țară.

● **ÎNCHIRIERI CĂSUȚE POȘTALE**

CNPR oferă clienților (persoane fizice sau juridice) posibilitatea închirierii de căsuțe poștale, amplasate în locații aparținând rețelei poștale. O căsuță poștală închiriată oferă beneficiarului o serie de avantaje, printre care: închiriere nominală sau nenominală, primire corespondență, abonamente presă, avizări, ridicare directă sau prin delegat a trimiterilor.

● **SERVICII DE VÂNZARE PRIN POȘTĂ**

Servicii care integrează multiple faze ale procesului comercial: preluare și ambalare produse, emitere documente specifice, expediere colete către destinatari, încasarea și remiterea în contul expeditorului a contravalorii produselor/ mărfurilor comercializate.

● **SERVICII DE COMERȚ ELECTRONIC**

În vederea sprijinirii celor interesați în comercializarea pe scară largă de produse, CNPR oferă o soluție software dedicată comerțului online, care permite celor interesați să beneficieze atât de promovarea online a produselor pe care doresc să le comercializeze cât și de derularea prin intermediul rețelei naționale a CNPR a fazei de comercializare efectivă.

● **COMERCIALIZARE PRODUSE PRIN UNITĂȚILE POȘTALE**

Subunitățile CNPR oferă spre comercializare o diversă gamă de articole: timbre poștale, timbre fiscale și judiciare, efecte poștale, cartele de telefonie și acces internet, produse de papetărie și birotică, consumabile, ambalaje, alte produse și bunuri de consum, bilete la evenimente (spectacole, concerte, întreceri sportive), produse loteristice.

- **POSTSCAN**

Serviciul PostScan asigură, în cadrul majorității unităților poștale, obținerea de copii în format electronic ale documentelor sau altor imprimare prezentate de client și transmiterea acestora la o adresă de email indicată de acesta.

- **INFOCOD**

Infocod este un produs informatic, reprezentat de baza de date ce cuprinde codurile poștale din România.

Cei interesați pot achiziționa produsul pe bază de contract.

- **SERVICII DE TIPĂRIRE ȘI IMPRIMARE**

Tipografia CNPR (Fabrica de Timbre) oferă tuturor clienților interesați o gamă diversă de servicii profesionale: servicii de editare, creație grafică, tehnoredactare, machetare, prepress, tipar digital cu date variabile, separații de culoare, filme tipografice, foldare, broșare, spiralare, ștanțare, plastifiere.

Oferta este completată de: producere de imprimare de valoare cu trăsături de securitate (acțiuni și certificate de depozit, diplome, ...), timbre și alte produse filatelice, plicuri simple sau cu timbru preplătit, tipărituri diverse (pliante, afișe, broșuri, reviste, ziare, mape, agende, calendare, etichete, cărți poștale, ilustrate, ...).

9.

Activitatea logistică

A. INVESTIȚII ȘI DEZVOLTARE

Strategia investițională a CNPR pe termen scurt este orientată în principal pe scăderea costurilor de exploatare ale companiei. Acest lucru se va reflecta direct în creșterea profitului din exploatare. Alocarea de resurse financiare pe termen scurt 3-5 ani, va permite ca politica investițională a CNPR să devină principalul vector de creștere al companiei.

Principalele **categorii de investiții** realizate până în prezent de CNPR sunt:

1. Lucrări de construcții constând în construcții noi, modernizări și amenajări de clădiri (termosisteme, climatizare, gaz metan, centrale termice, bransamente apă, etc.)

2. Procurări utilaje și echipamente poștale:

- Sisteme de management IT și securizare a sistemului informatic CNPR;
- Licențe Track & Trace;
- Echipamente tehnică de calcul;

Proiectele majore de investiții pe termen mediu în ceea ce privește lucrările de construcții vor avea un impact pozitiv asupra realizărilor economico financiare ale CNPR prin:

- posibilitatea dezvoltării de noi activități în spații amenajate corespunzător cu relevanță directă asupra creșterii veniturilor din exploatare;
- reducerea cheltuielilor de exploatare prin reducerea consumurilor energetice și cu utilitățile, reducerea cheltuielilor cu taxe și impozite locale, cu taxe auto;
- creșterea productivității muncii prin achiziționarea și punerea în funcțiune de linii tehnologice automatizate.

Strategia investițională a CNPR pe termen mediu are ca target principal re tehnologizarea unităților operaționale ale CNPR și se bazează pe 2 acțiuni majore:

- În ceea ce privește **re tehnologizarea unităților operative de tranzit ale CNPR** strategia investițională are în vedere pe de o parte relocarea centrelor de tranzit pentru eficientizarea cheltuielilor privind proprietatea, accesul, utilitățile, taxe și impozite după caz, și pe de altă parte schimbarea și modernizarea liniilor tehnologice de lucru din centrele de tranzit cu echipamente moderne și eficiente care să crească productivitatea muncii și să permită reducerea ponderii costurilor salariale în cheltuielile de exploatare ale centrelor de tranzit.

- **Realizarea „Oficiul Poștal Unic”** ca o structură operațională nouă în cadrul CNPR al cărei scop este integrarea tuturor serviciilor poștale oferite de companie clienților săi. Definirea conceptului pleacă de la următoarele imperative:
 - accesibilitatea clienților la toate serviciile companiei reunite într-un singur loc;
 - ușurință în achiziționarea serviciilor prin reducerea timpului de completare de formulare pentru diferite servicii, prin furnizarea și încasarea contravalorii serviciilor în același loc;
 - asigurarea unui ambient corespunzător unei companii puternice în spațiile Oficiului Poștal Unic;
 - asigurarea unei dotări tehnice de ultimă generație operatorilor din cadrul Oficiului Poștal Unic;
 - asigurarea unui personal înalt calificat cu bune cunoștințe de utilizare a tehnicii de calcul;
 - crearea unor condiții de standardizare, modalitate prin care locațiile poștale vor fi recunoscute și asociate cu brandul CNPR de către clienții companiei.

10. ■

Managementul calității -

Sistemul de certificare a calității ISO

Implementarea și certificarea Sistemelor de Management sunt componente ale politicii UE pentru creșterea competitivității. Implementarea și certificarea Sistemelor de Management este o necesitate, care decurge din avantajele acesteia, identificate în posibilitatea de a accesa noi piețe unde certificarea este obligatorie, respectiv îndeplinirea unor noi **criterii de participare la licitațiile publice**, unde **certificarea este o condiție eliminatorie**.

Astfel, **"Certificarea ISO 9001"** reprezintă o confirmare că sistemul de management configurat în organizație este conform cu standardul ISO 9001. **"Certificarea ISO 9001"** este o consecință firească a managementului competitiv aplicat în organizație, **reprezentând în fapt, o confirmare a capacității managementului de a administra furnizarea de servicii care să aducă satisfacții directe sau/și indirecte tuturor celor interesați de organizație. Implementarea Sistemului de Management al Calității în cadrul CNPR, în conformitate cu SR EN ISO 9001:2008, conferă încredere utilizatorilor serviciilor în constanța calității serviciilor furnizate, devenind un factor decisiv de creștere a competitivității și a credibilității companiei.**

Totodată, implementarea și certificarea unui **Sistem de Management al Securității Informației** este o decizie strategică pentru orice organizație deoarece garantează securitatea informațiilor societății certificate dar și a informațiilor clienților și a partenerilor de afaceri.

Avantajele implementării și certificării unui **Sistem de Management al Securității Informației** în cadrul CNPR sunt multiple, fiind din ce în ce mai des impuse drept condiție pentru menținerea calității de furnizor/partener de către diverse organizații / firme, din cele mai diverse domenii de activitate: guvernamental, administrație publică, industria IT&C, finanțe-bănci, telecomunicații etc., practic în orice activitate care necesită gestionarea unor informații și resurse informaționale în condiții de siguranță.

În același context, companiile, ca și statul și consumatorii, au responsabilitatea de a proteja mediul natural. Astfel, toate organizațiile trebuie să fie preocupate tot mai mult să-și dezvolte o performanță de mediu accentuată, controlând impactul propriilor activități, produse și servicii asupra mediului înconjurător și revizuiindu-și periodic politica și obiectivele de mediu, pe fondul unei legislații în domeniu tot mai stricte și a diversificării politicilor economice și a altor măsuri destinate încurajării protecției mediului.

Standardul SR EN ISO 14001:2005 - "Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare" se aplică tuturor organizațiilor indiferent de domeniul de activitate, de numărul de angajați și se poate adapta diverselor condiții geografice, sociale și culturale.

În acest sens, în cursul anului 2011 în cadrul CNPR s-au realizat următoarele obiective și în continuare se urmărește derularea acestora, astfel:

- Încă din cursul anului 2010, CNPR a demarat **PROIECTUL: Implementarea și certificarea Sistemului de Management al Securității Informației în cadrul Companiei Naționale "Poșta Română" S.A.**, proiect care a continuat și în cursul anului 2011.
- În acest context, la începutul anului 2011 a fost finalizată întreaga documentație a **Sistemului de Management al Securității Informației conform cerințelor Standardului SR ISO/CEI 27001:2006**, urmând ca în cursul anului 2012 să se obțină certificarea.
- CNPR a menținut certificarea (obținută la data de 1 februarie 2010) conform cerințelor standardului **SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de Management al Calității**. Cerințe, pentru domeniile de activitate **"Activități poștale executate sub obligativitatea serviciului universal. Alte activități poștale și de curierat"**, la auditul extern de supraveghere (S1) al Organismului de **Certificare "SIMTEX"**
- **Sucursala Servicii Integrate București**, în cursul anului 2011, a menținut certificarea Sistemului de Management al Calității, conform cerințelor standardului **SR EN ISO 9001:2008**.
- În același context, **Sucursala Fabrica de Timbre București** a menținut certificarea obținută pe **Sistemul de Management de Mediu** conform cerințelor standardului **SR EN ISO 14001:2005**, iar pentru **Sistemul de Management al Calității**, (certificat inițial la data de 03.12.2002), a obținut reînnoirea certificării la data de 03.12.2011, în conformitate cu cerințele standardului **SR EN ISO 9001:2008**.
- A fost întocmită întreaga documentație necesară demarării procedurii de achiziție publică pentru obținerea certificării **Sistemului de Management al Securității Informației** conform cerințelor **Standardului SR ISO/CEI 27001:2006**, precum și a **Sistemului de Management de Mediu** conform cerințelor standardului **SR EN ISO 14001:2005**, la nivelul CNPR.

În cadrul CNPR determinările statistice pentru trimerile de corespondență din cea mai rapidă categorie standard se efectuează conform **standardului SR EN 13850:2007 – Servicii poștale. Calitatea serviciului. Măsurarea timpului de circulație de la intrarea în sistemul de colectare până la destinația finală, pentru trimiterea poștală individuală din serviciul prioritar/prima clasă**, de către un organism de monitorizare independent atât pentru cele internaționale intra-europene cât și pentru cele interne. Auditarea rezultatelor măsurărilor necesare evaluării obiectivelor de calitate, cu respectarea standardului SR EN 13850:2007, se efectuează, de specialiști independenți și va fi finalizată până la data de 30.04.2012.

În perioada ianuarie – decembrie 2011, CNPR a obținut următoarele rezultate:

- Din totalul trimerilor interne de corespondență din cea mai rapidă categorie standard, aproximativ **40,6% au fost livrate în z+1 și 73,8% au fost livrate în z+2** (Z fiind ziua depunerii trimerii în rețeaua poștală). Față de anul 2008 s-a înregistrat o **creștere de aproximativ 30% pentru trimerile distribuite în z+1**.
- Din totalul trimerilor internaționale intra-europene de corespondență din cea mai rapidă categorie standard sosite în România, **77,3% au fost livrate în z+3 și 96,2% au fost livrate în z+5**, în timp ce **64,5%** din totalul trimerilor internaționale intra-europene de corespondență din cea mai rapidă categorie standard expediate din România **au fost distribuite în z+3 și 92,8% au fost distribuite în z+5**.

Perspective și obiective urmărite în anul 2011:

- Pregătirea implementării sistemului **UNEX 2013** în țările care au aderat la Uniunea Europeană prin îmbunătățirea monitorizării timpilor de circulație ai corespondenței prioritare intra-europene.
- Analizarea fluxurilor tehnologice și reinstalarea echipamentelor de monitorizare diagnostic, astfel încât acestea să asigure urmărirea permanentă a trimerilor test.
- O mai bună informare a salariaților asupra importanței pe care o reprezintă, pentru

veniturile CNPR, încasarea în totalitate a taxelor terminale, aferente distribuirii trimiterilor prioritare intra-europene, obținute ca urmare a îndeplinirii, în procente stabilite prin legislația europeană și națională, a obiectivelor de calitate.

- Menținerea certificărilor obținute la nivelul tuturor sucursalelor CNPR, precum și obținerea reînnoirii certificării acolo unde este cazul.
- Obținerea certificărilor **Sistemului de Management al Securității Informației** conform cerințelor **Standardului SR ISO/CEI 27001:2006**, precum și a **Sistemului de Management de Mediu** conform cerințelor standardului **SR EN ISO 14001:2005**, la nivelul CNPR.
- În cursul anului **2012** se urmărește derularea unui **program de pregătire și instruire continuă a personalului în domeniul calității, al mediului și al securității informației**, pentru conștientizarea personalului pe linia Sistemului de Management al Calității, **conform SR EN ISO 9001:2008, Sistemului de Management de Mediu conform cerințelor standardului SR EN ISO 14001:2005**, precum și a **Sistemului de Management al Securității Informației, în conformitate cu cerințele Standardului SR ISO/CEI 27001:2006**.

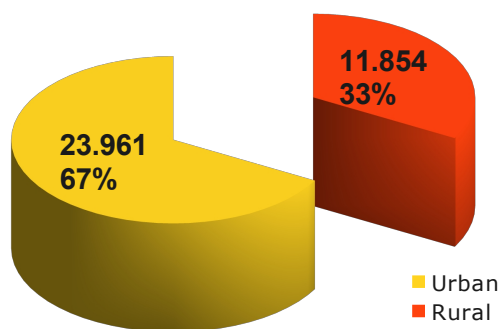
11.

Resurse umane

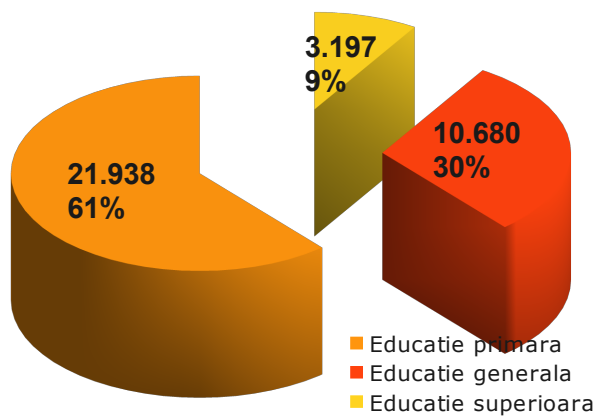
În anul **2011** **structura personalului** a fost următoarea:

- Număr efectiv personal la 31 decembrie 2011: **35.815**
- Număr factori poștali: **11.587**

Structura personalului în funcție de mediu



Structura personalului în funcție de educație



12.

CNPR în societate:

Evenimente, comunicate de presă, concursuri, proiecte desfășurate pe parcursul anului 2012

Ianuarie

În această lună, CNPR a inițiat susținerea în cadrul mai multor școli din țară o serie de cursuri despre **"Istoria Poștei"**, beneficiarii acestora fiind elevii de clasa a V-a. Acest proiect cu caracter educativ a fost demarat cu acordul Inspectoratelor Școlare Județene, pentru anul școlar 2010-2011, și a constat în susținerea în școli a unei serii de cursuri legate de istoria CNPR. Dincolo de prezentarea tradițiilor și a istoricului Poștei, cursul a vizat familiarizarea copiilor cu transmiterea de mesaje prin corespondență, completarea și expedierea unei scrisori. Prin acest proiect, CNPR și-a propus să îi aducă pe elevi mai aproape de ceea ce înseamnă comunicarea tradițională și genul epistolar, încercând să sporească dorința acestora de a relaționa prin intermediul corespondenței și de a le dezvolta pasiunea pentru filatelie.

Februarie

CNPR a anunțat că în urma campaniei **„Moș Crăciun te invită în Lumea Poveștilor”**, susținută cu sprijinul Raiffeisen Bank și derulată în perioada 10 noiembrie – 31 decembrie 2010, au fost transmise către Moș Crăciun un număr de aproximativ 70.000 de scrisori.

Astfel, România s-a clasat pe podium ocupând un onorabil loc trei în urma

unor țări cu tradiție ca Italia - locul doi cu un număr de 74.000 scrisori și Marea Britanie care a ocupat detașat locul întâi cu un număr de 190.000 de scrisori.

Martie

Proiectul "Social partners preparing for change" a fost elaborat de către **Comitetul de Dialog Social pentru Sectorul Poștal din cadrul PostEurop**, cu scopul de a pune la dispoziția partenerilor sociali, atât la nivel național cât și european, instrumentele necesare pentru anticiparea și gestionarea schimbărilor ce se preconizează a avea loc în sectorul poștal.

Aprilie

Au fost desemnați câștigătorii ediției 2011 a Concursului Epistolar, cu tema **„Imaginați-vă că sunteți un copac ce trăiește în pădure. Scrieți o scrisoare către cineva explicându-i de ce este important să protejăm pădurile.”**

Mai

CNPR a organizat în cadrul **Muzeului Național Filatelic**, aflat în incinta Muzeului Național de Istorie a României, expoziția **“Evenimente cosmonautice-aniversări 2011”**.

Evenimentul a marcat trei aniversări importante ale anului 2011 pentru explorarea spațială: 50 de ani de la zborul primului om în spațiul cosmic – Iuri Gagarin, 30 de ani de la primul zbor al unui român în spațiul cosmic – Dumitru Dorin Prunariu, și 30 de ani de la primul zbor al unei nave spațiale.

Expoziția a cuprins machete grafice ale emisiunilor poștale românești din patrimoniul Muzeului Național Filatelic, precum și cele mai relevante colecții filatelice particulare având ca tematică zborul în cosmos și pașii care au condus

omenirea spre cucerirea spațiului cosmic.

La eveniment au fost invitați să participe domnul **Dumitru-Dorin Prunariu** – Primul cosmonaut român (misiunea Soyuz 40 - 1981), domnul **Russell Schweickart - S.U.A.** (misiunea Apollo 9 – 1969), domnul **Franz Viehböck** – Austria (MIR – 1991), domnul **Aleksandr Pavlovich Aleksandrov** – RUSIA (misiunea Soyuz T-9 -1983) și domnul **Leonid Popov - RUSIA** (prima misiune Soyuz 35 – 1980 și Soyuz 40 – 1981).

Vernisajul expoziției a avut loc în aceeași zi în care **Muzeul Național Filatelic** își deschidea porțile în cadrul evenimentului “Noaptea Muzeelor”.

Iunie

CNPR a lansat un nou concurs dedicat celor mici: **„Cărțile poștale îți arată lumea”**.

Tot de Ziua Copilului, a fost lansată și a doua ediție a campaniei **„O carte deschide o lume nouă”**, prin care CNPR și-a propus să strângă cărți pentru bibliotecile școlilor din mediul rural.

Stațiunea Poiana Brașov a găzduit, pe 18 iunie, faza națională a **Marșului Factorilor Poștali – ediția a 35-a**.

August

CNPR împreună cu Primăria Municipiului București, Ministerul Mediului și Pădurilor - Comisariatul Regional București al Gărzii Naționale de Mediu și Grădina Zoologică București, a sărbătorit, în data de 9 august, **Ziua Internațională a Grădinilor Zoologice și Parcurilor**.

CNPR a organizat un colț al Istoriei Poștei și al timbrelor de valoare emise pe teritoriul țării noastre, care a rămas deschis pe întreaga perioadă a manifestărilor dedicate evenimentului, unde au fost expuse mai multe exponate aflate în custodia Muzeului Național Filatelic.

Septembrie

CNPR a colectat și donat în 2010 și 2011 aproape **80.000 de cărți și manuale** unui număr de peste 80 de școli, în special din mediul rural, în cadrul campaniei "O carte deschide o lume nouă".

Octombrie

CNPR a sărbătorit pe 9 octombrie **„Ziua Mondială a Poștei” - la Brașov**. În cadrul unei ceremonii oficiale, cei mai merituoși dintre angajații companiei au fost premiați atât pentru performanțele lor profesionale, cât și pentru rezultatele sportive de la Balcaniada „Marșul factorilor poștali”.

Cu ocazia Zilei Mondiale a Poștei a fost lansată și **cea de-a 41-a ediție a Concursului Epistolar**, întrecere ce se desfășoară sub egida Uniunii Poștale Universale (UPU). Concursul s-a adresat copiilor cu vârsta de maxim 15 ani și s-a desfășurat în perioada 9 octombrie 2011 – 16 martie 2012. Tema aleasă de organismul poștal mondial pentru ediția din 2011 a fost **„Scrie o scrisoare către un atlet ori unei persoane din lumea sportului pe care o admiri, în care să-i explici ce înseamnă pentru tine Jocurile Olimpice”**. Subiectul a fost ales pentru că în perioada 27 iulie - 12 august 2012, la Londra, au avut loc Jocurile Olimpice de Vară.

Decembrie

În decembrie s-a finalizat campania **„Moș Crăciun vine cu daruri de la Poșta Română”**, în urma căreia s-au strâns peste 25.000 de jucării și jocuri educative. Acestea au fost împărțite de către reprezentanții CNPR copiilor greu încercați de soartă din toate cele 41 de județe ale țării.

13.

Perspective 2012

Programul de restructurare a CNPR a continuat pe parcursul anului 2011, înregistrând o primă serie de rezultate:

optimizarea cheltuielilor

reorganizarea rețelei poștale interne

reducerea numărului de sucursale

eficientizarea activității și dezvoltarea de proiecte pentru creșterea veniturilor companiei

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

Obiective strategice:

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

Având în vedere perspectiva liberalizării pieței serviciilor poștale care este prevăzută începând cu 01 ianuarie 2013, CNPR va dezvolta și aplica o strategie coerentă în scopul susținerii serviciilor oferite clienților din toate categoriile și domeniile economico-sociale.

Baza strategiei pe termen scurt și mediu constă în transformarea companiei într-o organizație profitabilă, competitivă, aliniată la standardele de calitate îndeplinite de către ceilalți operatori poștali din Uniunea Europeană și bine poziționată într-o piață de servicii poștale liberalizată.

CONTACT

Compania Națională Poșta Română S.A.

Sediul central - Adresa: Bd. Dacia nr. 140, sector 2, București, cod poștal 020065

Telefon: (+4) 021 2007 304

Fax: 021/2007 470

E-mail: relatiipublice@posta-romana.ro

Fabrica de Timbre

Adresa: București, Str. Fabrica de Chibrituri, nr. 28, sector 5

Telefon Secretariat: 021/335.53.50

Fax: 021/336.06.12

Website: www.fabricadetimbre.ro

E-mail: ft@posta-romana.ro

Servicii Financiare

Adresa: București, Calea Griviței, nr. 64-66, sector 1.

Telefon Secretariat: 021/314.19.60

Fax: 021/318.21.30

E-mail: dsf.secretariat@posta-romana.ro

Muzeul Național Filatelic

Adresa: București, Calea Victoriei, nr. 12, sector 1.

Telefon Secretariat: 021/312.55.86; 021/312.55.42

Fax: 021/312.55.85

Website: www.muzeulfilatelic.ro

Serviciul de relații cu clienții (InfoPost): 021 9393 (tarif normal)

Program InfoPost: luni ÷ vineri 08 - 20 ; sâmbătă 08 - 14