Compania Naţională Poşta Română S.A.
Bd. Dacia nr. 140, sector 2, 020065, Bucureşti
Tel: (+4) 021 2007 303 Fax: (+4) 021 2007 470
www.posta-romana.ro

Capital social subscris şi vărsat 59.487.787 lei, Registrul comerţului nr. J40/8636/1998, Cod unic de înregistrare RO 427410

Direcţia Strategie, Cooperare şi Management Integrat
Serviciul Management Integrat
Nr. 111/ 904 /28-06.2017

APROB,
DIRECTOR GENERAL
Andrei STANESCU

Preşedinte Comisie de Monitorizare

RAPORT

în atenţia Comisiei cu atribuţii de monitorizare, coordonare şi îndrumare metodologică a implementării şi dezvoltării sistemului de control intern managerial

Subiect: Analiza riscurilor identificate la nivel CN Poşta Română S.A.

1. Obiectiv
- revizuirea riscurilor la nivelul compartimentelor din cadrul Administraţiei Centrale şi la nivelul Sucursalelor, respectiv la nivelul OJP/OPMB şi CRTz;
- ţinerea sub control a riscurilor critice;
- întocmirea Registrului Riscurilor la nivel CNPR, pentru anul în curs;
- intocmirea fisei de evaluare risc (Anexa 3 – PS - 05).

2. Legislaţie
- OG nr. 119/1999 privind controlul intern şi controlul financiar preventiv;
- Ordinul Secretariatului General al Guvernului (OSGG) nr. 400/ 2015 modificat si completat cu OSGG nr. 200/ 2016 privind Codul controlului intern /managerial la nivelul entităţilor publice, standardul 8;
- Ordinul nr.1938/ 2016 privind modificarea si completarea unor reglementari contabile (si intocmirea „Raportului de sustenabilitate", cu aplicabilitate din 2018 si pentru CNPR);
- Regulamentului General privind Protecţia Datelor cu Caracter Personal (GDPR), cu aplicabilitate din 2018 si pentru CNPR;
- Standard SR ISO 31000:2010 privind Managementul riscului, principii şi linii directoare;
- Standard SR ISO 27001:2013 privind managementul securităţii informaţiei aspecte referitoare la riscuri;
- Implementarea Strategiei Nationale Anticoruptie – SNA 2016-2020, in cadrul CNPR, riscuri si vulnerabilitati la coruptie, Metodologia CNPR aprobata sub nr. 111/843/ 2017, respectiv Planul de integritate CNPR aprobat sub nr. 101/ 2150/ 2017;
- Procedura PS – 05 Privind Managementul Riscului.

Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 200/2016 presupune implementarea unui numar de 16 standarde de către entităţile publice, printre care şi standardul 8 - ,,Managementul riscului''

Conform acestui standard, fiecare entitate publică are obligaţia de a analiza periodic, riscurile legate de desfăşurarea activităţilor sale, să elaboreze planuri pentru limitarea posibilelor consecinţe ale acestor riscuri şi să numească responsabili cu riscurile pentru aplicarea planurilor respective.

Riscurile sunt asociate obiectivelor, fie ca este vorba despre obiectivele stabilite pentru procesele si activitatile curente (specifice fiecarei structuri organizatorice), fie ca sunt avute in vedere obiectivele stabilite prin managementul proiectelor.

Pana in prezent registrul riscurilor a fost completat doar pentru procesele si activitatile curente, urmand a fi completat din 2018 cu riscurile identificate pentru:

- managementul de proiect;
- vulnerabilităţi la corupţie;
- protectia datelor cu caracter personal (GDPR);
- raport de sustenabilitate corporatist (conform standardelor GRI).

În vederea întocmirii/ elaborării analizei **pentru anul 2017** s-a ţinut cont de următoarele aspecte:

- raportarile structurilor CNPR, centrale şi teritoriale;
- necesitatea identificării riscurilor critice care pun în pericol procesele relevante ale organizaţiei;
- prezentul raport ofera managementului un instrument de analiză pentru fundamentarea unor programe de control al riscurilor ;
- concentrarea resurselor în programe de management al riscurilor critice, monitorizarea evoluţiei riscurilor critice – Planul de implementare a măsurilor de control a riscurilor pentru anul 2017, nr. 111/763/29.05.2017
- evidenţierea riscurilor critice pentru a dezvolta măsuri de prevenire şi diminuare a impactului.

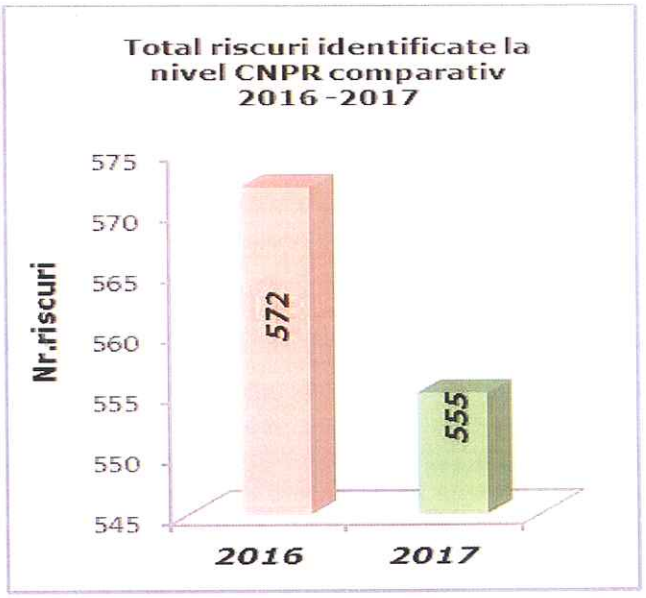
I. În urma *analizei cantitative* efectuate asupra Registrului Riscurilor, situaţia este următoarea:

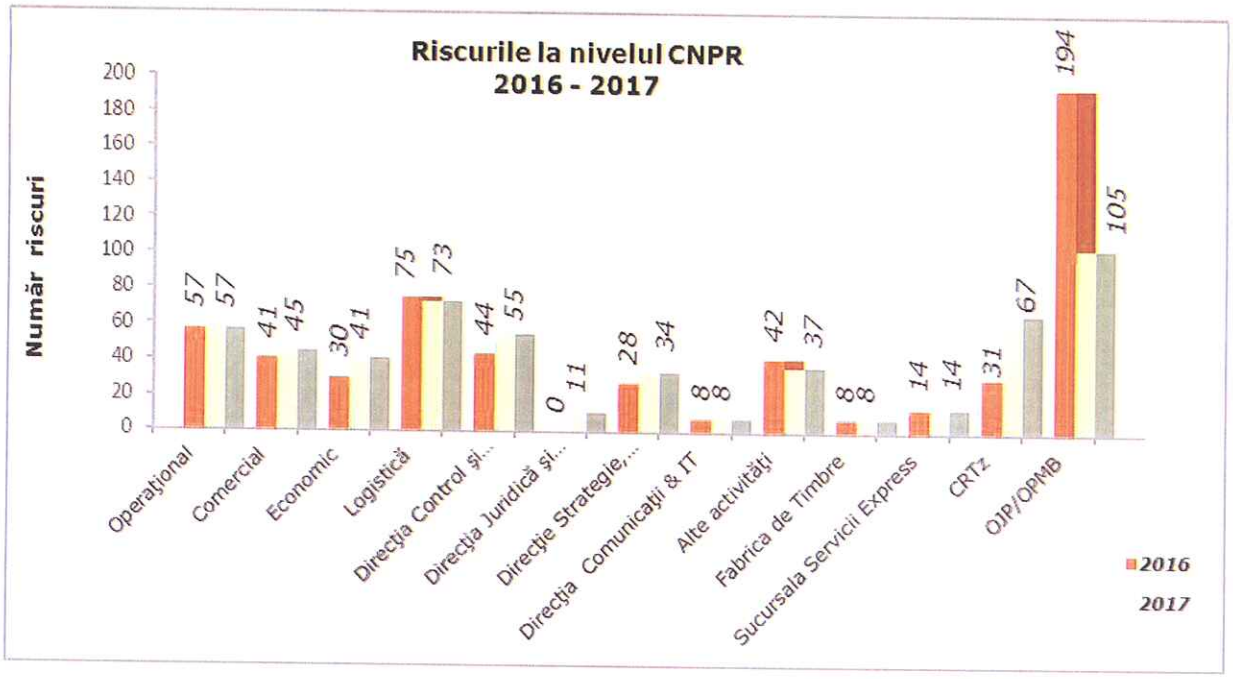
a) Pentru anul 2017, la nivel CNPR a fost identificat un număr **555** de riscuri interne astfel:

- 361 riscuri la nivelul Administraţiei Centrale
- 14 riscuri - Sucursala Servicii Express
- 8 riscuri - Fabrica de Timbre
- 105 riscuri – OJP/OPMB
- 67 riscuri - CRTz

b) În anul 2016 au fost înregistrate un numar de **572** riscuri interne astfel:

- 325 riscuri la nivelul Administraţiei Centrale
- 14 riscuri - Sucursala Servicii Express
- 8 riscuri - Fabrica de Timbre
- 194 riscuri – OJP/OPMB
- 31 riscuri – CRTz





Analizând datele conţinute în Registrul Riscurilor 2017 **la nivel CNPR**, situaţia sintetica a riscurilor identificate şi evaluate se prezintă, din punct de vedere al raportului probabilitate/ impact, după cum urmează:

Matricea riscurilor la nivel naţional CNPR

PROBABILITATE	1.Nesemnificativ	2.Minor	3.Moderat	4.Major	5.Critic
5.Aproape sigur	0	2	1	5	2
4.Foarte probabil	0	1	9	68	20
3.Probabil	2	37	63	54	46
2.Putin probabil	8	51	70	32	17
1.Rar	13	13	9	25	7

IMPACT

Legenda

Maxim (critic)
Inacceptabil
Tolerabil
Acceptat

*Asa cum am aratat si in analiza anterioara, dincolo de matricea riscurilor la nivel CNPR, **unde a fost identificată situaţia tuturor riscurilor raportate, în tabelul următor regăsim** rezultatul analizei calitative a riscurilor.*

Risc financiar sanctiuni aplicate, conform legislatiei specifice in domeniul SSM+PSI, risc de incendiu, risc de accidente ale salariatilor	**Risc managerial** reticenta salariatilor la schimbare, absenta comunicarii	***Risc de insolventa*** Lipsa lichiditatilor-sincope in generarea veniturilor si plata furnizorilor	***Risc operational*** blocarea activitatii subunitatilor si pierderea datelor cauzate de indisponibilitatea centrului de date din b-dul Dacia	***Risc operational*** Inpoierea tehnicii de calcul catre firma HP
Risc managerial comunicarea de date incomplete sau eronate care constituie baza decizionala	**Risc investitional** neincadrarea in BVC (negenerarea veniturilor prognozate, investitii nefondate)	**Risc comercial** pierderea clientilor prin livrarea de servicii neperformante	***Risc financiar*** controalele realizate de institutiile statului si aplicarea de amenzi	***Risc comercial*** polarizarea serviciilor (pierderea clientilor strategici)
Risc operational activitati redundante	**Risc de imagine** cresterea nr de reclamatii, timp mare de asteptare la ghiseu, intarzaieri in distribuirea trimiterilor etc.	***Risc comercial*** pierderea credibilitatii partenerilor (incasare utilitati) prin nerespectarea termenelor de plata	**Risc operational** gestionarea flotei auto	**Risc financiar Amenzi** securitatea postala transportul valorilor conform legii nr 333/2003, privind paza obiectivelor, bunurilor si protectia persoanelor
Risc intern neinsusirea gradului de cunostinte, in urma instruirilor	**Risc securitatea informatiei** (IT) dezvaluirea de informatii confidentiale	**Risc operational** nerespectarea termenelor de proiect, disfunctionalitati in activitate	**Risc intern** furturi si delapidari	**Risc de revolta sociala,** lipsa personal
Risc intern neasigurarea caracterului inopinant al controlului	**Risc extern** atac asupra salariatilor postali	**Risc de mediu** cresterea impactului activitatilor postale asupra mediului	**Risc intern** neconcordanta intre cerinte si resurse	**Risc intern** Nerespectarea procedurilor interne

Printre riscurile identificate s-au raportat riscuri comune mai multor procese/ activităţi dupa cum urmeaza:

- securitatea transportului valorilor şi a trimiterilor poştale conform Legii nr 333/2003 şi a HG 301/2012, privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor şi protecţia persoanelor, pe două paliere: pejudiciu (din interior sau extern) si amenzi (aplicate de reprezentantii IGPR);
- lipsa dotărilor impuse de legislaţia în vigoare şi a respectării reglementărilor de ordin interior, a măsurilor de securitate şi a celor aplicabile în cazuri de urgentă (PSI şi ISU);
- lipsa resurselor sau nealocarea suficientă a resurselor financiare pentru desfasurarea actiivtatilor curente;
- afectarea portofoliului de clienţi şi orientarea acestora către alţi prestatori;
- risc de accidente şi boli profesionale(SSM);
- functionarea deficitara a echipamentelor tehnice (servere, comunicatii, statii de lucru si periferice IT);
- risc de incendii, spargeri, furturi, fraude;
- afectarea imaginii CNPR.

Cele mai frecvente riscuri comune regăsite la nivel CNPR sunt:

1. În cadrul Adţei centrale

- nerespectarea reglementărilor legale – amenzi, prejudicii;
- depăsirea alocaţiilor bugetare/neaprobare BVC;
- date eronate/documentaţie incompletă – statistică eronată utilizată în procesul managerial;
- disfunctionalităţi în activitate, care pot conduce la neatingerea sau atingerea partiala a obiectivelor;
- pierderea clienţilor.

2. În cadrul OJP/OPMB

- pierderea clienţilor;
- depăşirea bugetului de cheltuieli;
- blocarea activitatii;
- poluarea mediului;
- atac asupra salariatilor si a subunitatilor postale;
- fraude;
- cresterea numarului de reclamaţii;
- aplicarea de amenzi;
- afectarea imaginii CNPR.

3. În cadrul Crtz-urilor

- atac asupra autovehiculului;
- amenzi
- intarzaieri trimiteri/ lipsa trimiteri
- lipsa suport decizie
- date eronate

Pentru o mai bună gestionare a riscurilor critice identificate am propus ca măsură, transmiterea unei fişe de risc critic care conţine: cauze, măsuri, responasbili , acţiunile de tratare şi stadiul măsurilor de tratare la un interval de 6 luni.

De asemenea am propus şi exemplificat o analiză cost – beneficiu, care implică estimări şi este apreciată ca fiind diferenţa dintre costurile presupuse de implementarea unui proiect si beneficiul adus de realizarea proiectului.

Structurile CNPR nu iau in calcul la incadrarea riscurilor ambele variante probabilitate si impact. Din acest motiv unele riscuri sunt eronat incadrate la sectiunea critic.

Spre exemplu, "imposibilitatea de a raspunde operativ, solicitarilor telefonice si prin e-mail ale clientilor " risc regasit la Departamentul Satisfactia clientului si "riscul de a nu putea efectua CPA conform itinerarilor, riscul de a scadea securitatea transportului postal " - Departamentul Transport.

In urma analizei efectuate de Serviciul Mangement Integrat, riscurile cu impact major asupra atingerii obiectivelor si un grad ridicat de probabilitate, care ar putea produce pierderi financiare si blocaje in derularea activitatii postale sunt:

1. Direcţia Economică - lipsa lichidităţilor (insolvenţa): Nerespectarea legislaţiei în vigoare şi imposibilitatea de a reflecta corect data efectuării plăţilor denaturând rezultatul economic din lună, influenţând negativ cash-flow-ul precum şi bugetul de venituri şi cheltuieli;

2. Direcţia Comunicaţii & IT - înapoierea tehnicii de calcul către firma HP, duce la blocarea activităţii structurilor informatizate;

3. Pierderea unui client strategic - polarizarea serviciilor – 3 clienţi strategici generează peste 70% din veniturile CNPR, precaritatea soluţiilor comerciale conduce la o expunere ridicată la risc-putere mare de negociere a partenerilor, respectiv generarea unei situaţii de criză prin intreruperea colaborării;

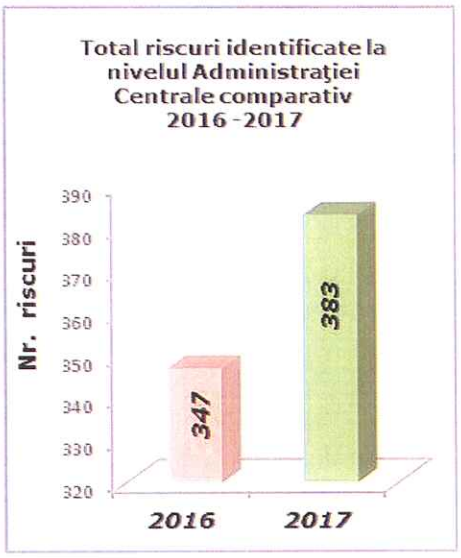
4. Securitate Poştală - aplicarea Legii nr 333/ 2003, cu modificări şi completări, respectiv a metodologiei aferente (HG nr. 301/2012), privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor şi protecţia persoanelor (amenzi IGPR) şi a controalelor realizate de instituţiile statului Curtea de Conturi, ANAF, Consiliul Concurentei, ANCOM;

5. Fraudarea CNPR din interior.

Aceste riscuri sunt subliniate in aceasta analiza ca fiind critice, structurile de specialitate din CNPR raportandu-le insa cu o incadrare de "inaccepatabil" spre "tolerabil" sau chiar " accceptabil ".

II. La nivelul Administraţiei Centrale, Sucursala Servicii Express (SSE) şi Fabrica de Timbre (FT), în anul 2017, au fost identificate un număr de 383 riscuri

În urma analizei efectuate asupra Registrului Riscurilor întocmit în anul 2017 comparativ cu anul 2016, la nivelul Adţei Centrale si a Sucursalelor Specializate situaţia riscurilor se prezintă astfel:



Trendul numarului de riscuri crescator este dat pe de o parte de faptul ca au fost departamente care nu au raportat in ultimi ani riscurile, iar pe de alta parte intelegerii fenomenului referitor la managementul riscului de catre salariatii care participa la identificarea si tratarea riscurilor.

În urma analizării datelor conţinute de Registrul Riscurilor încheiat **la nivelul Administratiei Centrale, SSE si FT** situaţia riscurilor identificate şi evaluate se prezintă, din punct de vedere al raportului probabilitate/ impact, după cum urmează:

Matricea riscurilor la nivelul Administraţiei centrale, SSE si FT

PROBABILITAE	1.Nesemnificativ	2.Minor	3.Moderat	4.Major	5.Critic
5.Aproape sigur	0	2	1	5	2
4.Foarte probabil	0	1	8	21	10
3.Probabil	2	37	27	36	15
2.Putin probabil	8	50	55	25	12
1.Rar	13	12	9	25	7

IMPACT

Legenda

III.Obiectivele la nivelul OJP/OPMB/CRTz, sunt obiective specifice pe fiecare activitate si sunt desprinse din cele generale, cuprinse in programul de management.

Astfel în **anul 2017** la nivelul OJP/OPMB/CRTz au fost identificate un număr de **172 riscuri**

În urma analizei efectuate asupra Registrului Riscurilor întocmit în anul 2017 comparativ cu anul 2016, situaţia riscurilor se prezintă astfel:

Pentru o mai buna identificare si evaluare a riscurilor si stabilirea unui mod unitar de lucru a fost intocmita **Anexa 3 -** ,,Fisa de evaluare a riscurilor",(adresa nr. 111/2155/16.12.2016) in final obtinandu-se nivelul de risc global la nivel OJP/OPMB/CRTz .

Avand in vedere, ca la nivel OJP/OPMB si CRTz activitatile sunt identice, (procese, sub procese, obiective specifice) motiv pentru care si riscurile care pot afecta desfasurarea activitatilor sunt aceleasi, a fost intocmita o singura fisa de evaluare a riscului. Aceasta tinand loc si de registrul riscului.

Diferenta de 53 de riscuri (2016 vs 2017) a rezultat din intocmirea fisei de risc pe procese si activitati cuprinse in ROF.

În urma analizării datelor conţinute de Registrul Riscurilor încheiat **la nivelul OJP/OPMB si CRTz**, situaţia riscurilor identificate şi evaluate se prezintă, din punct de vedere al raportului probabilitate/impact, după cum urmează:

Matricea riscurilor la nivel OJP/OPMB si CRTz

PROBABILITAE	1.Nesemnificativ	2.Minor	3.Moderat	4.Major	5.Critic
5.Aproape sigur	0	0	0	0	0
4.Foarte probabil	0	0	1	47	10
3.Probabil	0	0	36	18	31
2.Putin probabil	0	1	15	7	5
1.Rar	0	1	0	0	0

IMPACT

Legenda
Maxim (ard.)
Inacceptabil
Tolerabil
Acceptat

IV. Riscul rezidual (riscul ramas dupa aplicarea masurilor de limitare/ reducere)

În urma analizării datelor conţinute de Registrul Riscurilor încheiat **la nivel CNPR**, situaţia riscurilor reziduale este urmatoarea:

- la nivelul Administratiei Centrale un numar de **121** riscuri reziduale.

Identificarea riscurilor reziduale este importanta, deoarece ele constituie o masura a eficacitatii controlului intern, dar si un reper de raportare a tolerabilitatii la risc pentru CNPR.

Serviciul Management Integrat elaborează, menţine şi actualizează anual, informaţiile cu privire la riscurile-cheie la care sunt expuse activităţile specifice ale CNPR, inclusiv impactul şi probabilitatea acestora, precum şi controalele şi procedurile aplicate pentru a atenua respectivele riscuri.

Registrul Riscurilor încheiat la nivel CNPR este prezentat în **Anexă** la prezentul raport.

Propuneri:

1. Identificarea riscurilor de proiect

Managementul riscului de proiect este relevant in perspectiva reducerii/ eliminarii situatiilor cu impact negativ asupra proiectelor si a proiectelor strategice care pot afecta procesele relevante si cele de business ale CNPR.

Planul de management al riscurilor trebuie aplicat in mod eficient pe intreg ciclul de viata al proiectului.

2. Identificarea riscurilor pe funcţii si a vulnerabilitatilor la corupţie

Conform standardului 2 ,,Atributii, functii sarcini" din OSGG nr. 400/2015 modificat si completat cu OSGG nr. 200/2016 ,,conducerea entitatii publice isi identifica functiile sensibile si functiile considerate ca fiind expuse, in mod special la coruptie si stabileste o politica adecvata de gestionare a personalului care ocupa astfel de functii".

Prin adresa nr. 110/678/19.02.2016 Directia resurse umane ne comunica ca, in cadrul C.N. Posta Romana S.A., nu s-au identificat functii sensibile si/sau expuse la coruptie.

Managementul riscului de coruptie se aplica in scopul adoptarii unor masuri de control si/sau de prevenire, adaptate cauzelor care pot determina aparitia unor fapte de coruptie.

A fost elaborata o Metodologie privind Managementul Riscurilor de coruptie in cadrul CNPR nr. 111/843/16.0.02017 si un Plan de Integritate al Companiei Nationale Poşta Română nr. 101/2150/19.06.2017.

Structurile organizatorice din cadrul CNPR asigura coordonarea, monitorizarea si evaluarea stadiului de implementare a prezentei metodologii si a masurilor de prevenire/control al riscurilor de coruptie catre structurile subordonate, pe baza datelor si a informatiilor transmise de acestea, ori a rapoartelor de monitorizare si reevaluare.

Instruirea va fi efectuata electronic, "in cascada"/ top-down (de la structurile Adtiei Centrale catre structurile teritoriale). Planul de integritate va fi dublat de un chestionar de evaluare/ autoevaluare a vulnerabilitatilor si a aspectelor senzitive existente in cadrul structurilor CNPR.

3. Implementarea măsurilor care să asigure protecţia datelor cu caracter personal

Regulamentului General privind Protecţia Datelor cu Caracter Personal (GDPR) aduce unele noutăţi, incepând cu luna mai 2018: introducerea dreptului de portabilitate a datelor, introducerea obligaţiei de a menţine o evidenţă a operaţiunilor de prelucrare, punctarea conceptelor obligatorii de "privacy by design" şi "privacy by default", notificarea încălcărilor securităţii datelor cu caracter personal etc.

Una dintre cele mai importante noutăţi aduse de GDPR este reprezentată de înlocuirea notificării Autorităţii de Supraveghere cu **obligativitatea numirii unui responsabil cu protecţia datelor (DPO - Data Protection Officer) in fiecare companie care prelucrează date cu**

caracter personal.

Nerespectarea obligaţiilor impuse de GDPR, inclusiv a obligaţiei legate de numirea unui DPO, va putea fi sancţionată cu amendă administrativă de până la 10 000 000 EUR sau, în cazul unei întreprinderi, de până la 2% din cifra de afaceri mondială totală anuală corespunzătoare exercițiului financiar anterior, luându-se în calcul cea mai mare valoare.

CONCLUZII:

Abordarea activitatilor companiei in conditii controlate de risc capata o tenta exhaustiva rezultata atat din modificarile succesive de legislatie (prin impunere si sanctiuni), cat si din exemplele de buna practica oferite de firmele de top din diferite industrii (prin aderarea voluntara la standarde si concepte validate de piata).

Măsuri privind tratarea riscurilor:

- întocmirea unui plan de tratare a riscurilor (termene, resurse, metode, responsabili) la nivelul fiecarei structuri CNPR privind monitorizarea şi reducerea riscurilor majore, efectuarea de analize cost-beneficiu si prioritizarea actiunilor care sa ofere cadrul de tinere sub control a aspectelor semnalate in prezenta analiza; raportarea semestriala a stadiului de implementare a masurilor de reducere a riscurilor catre Directia Stategie, Cooperare si Management Integrat Serviciul Management Integrat;
- obtinerea de finanatari - linii de credit etc., si atingerea obligatiilor exigibile, pentru a fi evitat riscul de insolventa;
- întărirea capacităţii de adaugare de plus valoare a personalului CNPR prin instruire şi motivare.
- conştientizarea necesităţii implementării şi coordonării la nivelul CNPR a activităţilor specifice de management al riscurilor care să conducă la o gestionare eficientă a acestora şi implicit la atingerea obiectivelor fundamentale ale companiei.
- măsuri de corelare a mijloacelor financiare, logistice, umane şi informaţionale în raport cu obiectivele zilnice, respectiv a obiectivelor de proiect. Circumstanţele care favorizează apariţia unor riscuri ce afectează realizarea obiectivelor constau, de multe ori, în grave distorsiuni între resurse şi obiective;
- realizarea unui sistem informaţional (IT) complet, fiabil, oportun şi cu redundanta ridicata;
- corectarea anomaliilor depistate în organizarea procesuala şi structurală, care constituie circumstanţe favorizante pentru manifestarea riscurilor;
- măsuri de supervizare, de îndrumare şi de verficare. Supervizarea trebuie să se bazeze pe un sistem informaţional adecvat, să fie universală (sa se refere la toate activităţile) şi să fie consemnată pentru a fi evaluată.
- sincronizarea fluxurilor, informaţional şi operaţional.

Propunem transmiterea prezentului material ~~tuturor directiilor~~ în ședința management CNPR.

unui membru executiv al.

Director,

Şef Serviciu,

Cristian MIHĂILĂ

Întocmit,

Daniela POPESCU

Ionela CALOTĂ