



**DECLARAȚIA CONDUCERII C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A.
PRIVIND POLITICA ȘI OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI ȘI AL
RESPONSABILITĂȚII SOCIALE**

Compania Națională "Poșta Română" S.A. – CNPR este operatorul național în domeniul serviciilor poștale, furnizor unic de servicii universal, în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor și la standarde ridicate de calitate. Totodată, ca parte integrantă a sistemului național de valori, Compania are printre obiectivele sale esențiale, respectarea și promovarea tuturor normelor, normativelor și procedurilor de asigurare a performanței de calitate și de mediu.

Scopul nostru este acela de a oferi servicii performante în orice moment: de la simpla expediere a unei scrisori, până la furnizarea unor servicii moderne, bazate pe cele mai noi tehnologii.

Misiunea noastră este aceea de a pune la dispoziția tuturor cetățenilor României, pe întreg teritoriul, o gamă largă de servicii poștale de bază și conexe (logistice, financiare etc.), adaptată permanent la dezvoltările tehnologice, la un preț corect și în legătură directă cu beneficiarii și comunitățile acestora.

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

Valorile fundamentale ale CNPR sunt: Tradiție, Calitate, Transparență, Pasiune, Simplitate, Muncă.

Valorile de reprezentare sunt: Acoperire națională, Diversitatea serviciilor.

CNPR recunoaște că Sistemul de Management Integrat (Calitate, Mediu și Securitatea Informației) este o prioritate de vârf și un factor determinant pentru dezvoltarea durabilă și stabilirea unor politici, strategii, programe și practici pentru conducerea proceselor și activităților într-o manieră de respect față de calitate și mediu, și totodată șansa alinierii la cele mai bune practici în conducerea unei organizații.

În cadrul CNPR, politica promovată în domeniul calității, mediului și responsabilității sociale are la bază următoarele principii:

- Angajamentul managementului în asigurarea și promovarea calității, precum și comunicarea în cadrul companiei, a importanței respectării principiilor asumate și dispunerea de măsuri în consecință, corelat cu controlul tuturor aspectelor legate de impactul activităților sale curente și serviciilor prestate, asupra mediului;
- Cunoașterea, înțelegerea și satisfacerea cerințelor tuturor părților interesate privind calitatea serviciilor;
- Abordarea procesuală a tuturor activităților CNPR în condiții controlate de risc și realizarea unui management prin obiective;
- Un bun management al relațiilor cu părțile interesate, respectiv o bună relație cu comunitatea a cărei parte suntem și implementarea conceptelor de etică și responsabilitate socială corporativă (CSR).
- Conservarea, protecția și îmbunătățirea calității mediului prin dezvoltarea procedurilor de evaluare a performanțelor și a indicatorilor asociați;
- Reducerea costurilor datorate non-calității;
- Asigurarea îndeplinirii obligațiilor de conformare, concretizată prin respectarea cerințelor legale, de reglementare, precum și a altor cerințe, atât în domeniul calității, cât și al mediului.

În acord cu politica CNPR, privind implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management Integrat – Calitate și Mediu, în scopul obținerii unor rezultate care să răspundă cerințelor și așteptărilor clienților noștri, managementul de la cel mai înalt nivel și-a propus următoarele **obiective strategice** în domeniul calității și al mediului:

- **Implicarea directă și responsabilă a managementului de vârf**, prin asigurarea resurselor financiare, logistice și umane necesare pentru îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management Integrat Calitate și Mediu, precum și pentru diminuarea impactului asupra mediului, generat de activitățile CNPR;
- **Identificarea aspectelor interne și externe ale CNPR**, a nevoilor și așteptărilor tuturor părților interesate relevante, inclusiv a salariaților CNPR, implicați permanent în activitatea Companiei, prin crearea și menținerea unei atmosfere optime de lucru și colaborare, prin asigurarea posibilităților de dezvoltare profesională, precum și prin creșterea nivelului de competență și de conștientizare a întregului personal;
- **Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite**, în condiții de respectare strictă a obligațiilor de conformare (cerințe legale, de reglementare, precum și alte cerințe), aplicabile în cadrul CNPR ;
- **Menținerea și întărirea poziției companiei pe piața serviciilor poștale**, pentru un succes durabil, prin gestionarea managementului relațiilor cu părțile interesate (furnizori, clienți, autorități, acționari, mass-media, salariați).
- **Reducerea amprentei de carbon, prevenirea poluării**, utilizarea sustenabilă a resurselor, diminuarea și adaptarea la schimbările climatice, protecția biodiversității și a eco-sistemelor, prin îmbunătățirea performanței de mediu, concretizată în reducerea nivelului de emisii și a deșeurilor;
- **Stabilirea și selectarea oportunităților de îmbunătățire** și implementarea măsurilor necesare pentru a satisface cerințele clientului și pentru a spori satisfacția clientului;
- **Analiza Sistemului de Management Integrat** la intervale planificate, de către top management, pentru a se asigura că acesta continuă să fie adecvat și eficace, luând în considerare riscurile și oportunitățile identificate.

În scopul îndeplinirii acestora, **toți salariații sunt instruiți** în mod planificat, privind importanța sistemului de management, politica și obiectivele referitoare la calitate și mediu și, implicit, acestea au ca efect **creșterea nivelului de conștientizare și de implicare** al acestora. Suntem conștienți că reușita noastră depinde de asumarea responsabilităților în îndeplinirea politicii de calitate și obiectivelor stabilite, aplicabile în activitățile fiecăruia dintre noi, vizând atât respectul față de beneficiarii direcți și celelalte părți interesate, cât și respectul față de noi înșine.

Politica în domeniul calității, mediului și responsabilității sociale este revizuită și adaptată periodic, cel puțin anual, în funcție de scopul, misiunea și viziunea Companiei, precum și în funcție de cerințele clienților privind calitatea serviciilor.

Prezenta declarație este comunicată tuturor părților interesate, prin afișarea atât la punctele de acces, cât și pe site-ul CNPR: www.posta-romana.ro, asigurând în acest fel accesul liber al publicului la informație.

Data,

21.03.2022

**Director General,
Florin Valentin ȘTEFAN**