



**Compania Națională Poșta Română S.A.**

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



Capital social subscris 229.487.787 lei, Capital social vărsat 229.487.787 lei  
Registrul comerțului nr. J40/8636/1998, Cod unic de înregistrare RO 427410

## **DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ A ADMINISTRATORILOR GRUPULUI CN POȘTA ROMÂNĂ SA pentru exercițiul financiar 2020**

### **Cuprins**

- I. Introducere
- II. Modelul de afaceri al CN Poșta Română SA, riscuri și politici de combatere a riscurilor, indicatori relevanți de performanță
  - II.1 Liniile de business ale CN Poșta Română SA
  - II.2 Riscurile modelului de afaceri și politicile de gestionare a acestora
  - II.3 Linia de business „serviciu poștal universal”. Riscuri și politici de combatere a riscurilor liniei de business, indicatori relevanți de performanță
- III. Politici și proceduri de diligență adoptate de CN Poșta Română în direcția dezvoltării
- IV. Implicații ale operațiunilor CN Poșta Română în domeniul mediului, al sănătății și securității în muncă, social, al relațiilor de muncă și evitării actelor de corupție.

### **I. Introducere**

COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A. (CNPR), persoană juridică română cu sediul în București, Bd. Dacia nr.140, sector 2, a fost înființată în baza Hotărârii Guvernului nr. 371/ 03.07.1998, dată la care activele și pasivele Regiei Autonome Poșta Română au fost transferate Companiei Naționale Poșta Română S.A. Începând cu data de 01.09.1998, C.N. Poșta Română S.A. funcționează ca societate pe acțiuni, fiind înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/8636/1998, cod unic de înregistrare RO 427410, plătitor de TVA.

CN Poșta Română SA a stabilit să întocmească Declarația nefinanciară a administratorilor pentru exercițiul financiar 2020 ca un document separat care va fi postat pe site.

- II. Modelul de afaceri al CN Poșta Română SA, riscuri și politici de combatere a riscurilor, indicatori relevanți de performanță

#### **II.1 Liniile de business ale CN Poșta Română SA**

C.N. Poșta Română S.A. își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile OUG nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată prin Legea nr.187/2013, cu modificările și completările ulterioare, având ca obiect principal de activitate administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional.

C.N. Poșta Română S.A. participă pe piața liberă a serviciilor poștale în calitate de concurent, desfășurând și alte activități colaterale, necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului său principal de activitate.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ("ANCOM") este instituția care are rolul de a pune în aplicare politica națională în domeniul serviciilor poștale. ANCOM stabilește condițiile și procedura pe care le aplică pentru desemnarea furnizorului/furnizorilor de serviciu universal, desemnează furnizorul/furnizorii de serviciu universal din domeniul serviciilor poștale și stabilește condițiile pe care acesta/aceștia trebuie să le respecte pentru furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului universal. În activitatea sa, ANCOM urmărește ca obiective: protecția intereselor utilizatorilor finali, stimularea investițiilor precum și promovarea concurenței.

Legea-cadru în materia serviciilor poștale este reprezentată de Ordonanța de Urgență a Guvernului 13/2013 privind serviciile poștale, ale cărei prevederi au transpus în legislația națională dispozițiile Directivei CE 2008/6, ca ultim pas în deschiderea pieței și liberalizarea serviciilor poștale.

*Serviciile din portofoliul C.N.P.R. oferite în cursul anului 2020 au fost:*

1. Servicii din sfera serviciului universal

- Poșta de scrisori (corespondență, imprimată, corespondență răspuns, cecograme, pachete mici) interne și internaționale în greutate până la 2 kg;
- Colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg;
- Taloane de plată a drepturilor de protecție socială și documente de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, indiferent de numărul de trimiteri poștale care fac obiectul acestui serviciu;
- Condiții de volum pentru trimiterile poștale incluse în sfera serviciului universal.

2. Servicii din afara sferei serviciului universal

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

3. Servicii non-poștale

- Programul Tezaur;
- Activitatea de achitare a drepturilor de pensii și asistență socială;
- Serviciile de cash collection;
- Alte încasări și plăți în numele terților;
- Operațiunile bancare;
- Activitatea de contractare și difuzare presă;
- Serviciile de publicitate indoor (Postafiș) și marketing direct;
- Vânzare mărfuri în regim consignație;
- Soluții business;
- Servicii integrate;
- Comisionariat vamal;
- PostScan;

- Curier electronic;
  - Semnatură electronică;
  - Vânzare bilete concert;
  - Roviniete electronice;
  - Închiriere casuță poștală.
4. Servicii suplimentare
- Predare "în mână proprie" (Personal);
  - Confirmare poștală de primire (AR);
  - Confirmare poștală de primire în sistem PrioriPost (PCP);
  - Confirmare electronică de predare (EC);
  - Recomandat (R);
  - Valoare declarată (V.);
  - Factaj (FCT);
  - Fragil (FG);
  - Voluminos (VOL);
  - Avizare telefonică (AT);
  - Reexpediere la cererea destinatarului;
  - Colectare 24/24, de luni până sâmbătă.
5. Servicii cu plata online oferite pe website
- E-Mandat cu plată online;
  - Abonamente presă;
  - MyPostalcard;
  - MyMark;
  - MyLetter.

Aceste servicii sunt oferite clienților persoane fizice sau juridice prin intermediul subunităților poștale sau în baza contractelor încheiate cu diverși clienți persoane juridice la nivel central, de Direcția Strategii și Politici de Dezvoltare sau la nivel local prin intermediul Oficiilor Județene de Poștă aflate în subordinea Direcției Regionalizare-Centre de Profit.

## II.2 Riscurile modelului de afaceri și politicile de gestionare a acestora

Modelul de afaceri al C.N. Poșta Română SA generează următoarele **categorii de riscuri generale**: riscul privind lichiditatea, riscul de piață, riscul de credit, riscul privind investițiile, riscul de preț.

### II.2.1. Riscul privind lichiditatea

Compania gestionează riscurile de lichidități prin menținerea unor rezerve adecvate ale fluxului de trezorerie. A avut loc contractarea a unor facilități bancare adecvate ca nivel și mecanism de tragere. Departamentul de specialitate are mereu un plan de rezervă. Monitorizarea continuă a fluxurilor de numerar este realizată atât la nivel de companie cât și la nivel de sucursală.

Pentru CN Poșta Română SA problema lichidităților se pune nu numai din punct de vedere al valorii lor absolute cât și a formei în care sunt deținute. Pentru a duce la îndeplinire contractul de plată a pensiilor și prestațiilor sociale compania trebuie să transforme lichiditățile bancare în lichidități în numerar. Prin extinderea listei de bănci partenere pentru obținere numerar, departamentul de specialitate a onorat mereu la timp cerințele de numerar în întreaga rețea. Printre indicatorii relevanți de performanță pentru modul de gestionare a riscului privind lichiditățile se află :

- Lipsa pe termen lung a oricărei reclamații privind plata la timp a pensiilor și prestațiilor sociale
- Lipsa în cursul anului 2020 a situațiilor de apariție a restanțelor generate de lipsa de lichiditate; compania și-a onorat conform înțelegerilor contractuale toate obligațiile aferente exercițiului curent și, în plus, a avut capacitatea de plată a unor obligații aferente exercițiilor anterioare, unele din ele rezultate din litigii ( cazul G4S de exemplu)
- Imaginea bună pe piața bancară (bancabilitatea companiei) prin creșterea numărului de bănci participante la licitațiile pentru servicii de creditare.

#### II.2.2. Riscul de piață

Activitățile companiei o expun în primul rand la riscuri generate de factori demografici și comportamentali care îi reduc atât numărul beneficiarilor de pensii și prestații sociale ( aproximativ 5% pe an) cât și a celor din sfera serviciului poștal universal. CN Poșta Română a declanșat procedurile de restructurare și de orientare către alte segmente de piață cum ar fi curieratul.

#### II.2.3. Riscul de credit

Una din principalele datorii financiare ale companiei o reprezintă împrumuturile bancare. CN Poșta Română nu are momentan capacitatea de a genera un flux de trezorerie pozitiv atât de mare încât să renunțe la creditele bancare. Pentru a-și păstra *atractivitatea pe piața bancară, compania a derulat politici* de îmbunătățire a transparenței până la cele mai avansate practici corporatiste în domeniu, a răspuns operativ la toate solicitările de clarificare ale mediului bancar, a păstrat o rentabilitate eligibilă pentru creditare, a lăsat toate porțile deschise spre mediul bancar, a valorificat foarte bine avantajul competitiv al unui număr mare de salariați deținători de carduri.

Riscul de credit implică și riscuri financiare privind fluctuația cursului de schimb valutar și a ratei dobânzii în condițiile în care marea majoritate a încasărilor CN Poșta Română nu au referențial evoluția cursului de schimb sau a inflației. Compania adoptat soluția utilizării prudente a instrumentelor care include o pondere mare a acestui tip de riscuri.

#### II.2.4. Riscuri privind investițiile

Compania este expusă riscurilor privind prețul capitalului pentru investiții și a menținerii pe termen lung a rentabilității investițiilor, cel puțin până la recuperarea lor. Investițiile incluse în Planul Multianual de Investiții ( PMAI) sunt atât pentru scopuri strategice ( pe termen lung) cât și pentru obiective comerciale imediate. Compania nu are capacitatea de a comercializa eficient eventuale investiții al căror randament scade datorită profilului său unic. Managementul CN Poșta Română urmărește să asigure o exploatare intensivă a investițiilor noi, astfel încât acestea să fie amortizate în regim accelerat.

#### II.2.5. Riscul de preț

Tarifele aplicate de companie pentru serviciile poștale furnizate din sfera serviciului universal sunt monitorizate de ANCOM conform OG 13/2013, Legea serviciilor postale 187/2013 și Deciziei ANCOM 1363/ 2019. Poziția financiară a companiei depinde de termenii viitoarei politici a prețurilor de vânzare, de ajustările ulterioare și/ sau de decizii ale statutului român. Pot să apară necorelări între costurile mărite impuse CN Poșta Română pe cale normativă și prețurile reglementate ale serviciului poștal universal sau ale distribuiri de pensii și prestații sociale. Acest risc este redus ca intensitate prin proiectele de utilizare a infrastructurii poștale naționale și pentru alte activități sau prin extinderea portofoliului de activități non-poștale concurențiale.

### II.3 Linia de business „serviciu poștal universal”.

Riscuri și politici de combatere a riscurilor ale liniei de business, indicatori relevanți de performanță

C.N. Poșta Română S.A. îndeplinește calitatea de furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România, conform unor decizii succesive ale autorităților de profil. În baza acestei calități, CNPR a beneficiat de drepturi și a avut obligații specifice care au conturat linia de business „serviciu poștal universal”. Pentru CN Poșta Română serviciul poștal universal reprezintă obiectul principal de activitate, menirea pentru care a fost înființată și este păstrată în domeniul privat al statului.

Astfel, C.N.P.R., în calitate de furnizor de serviciu universal desemnat, potrivit dispozițiilor Deciziei ANCOM nr. 1363/2019 are obligația de a asigura, în fiecare localitate de pe teritoriul României, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la fiecare adresă indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână. Prin derogare, CNPR are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la fiecare adresă indicată, situate în intravilanul localității, în fiecare săptămână, în cazuri sau în condiții geografice excepționale. În cazul adreselor situate în extravilanul localităților, CNPR face livrarea la punctele sale de contact situate în unitatea administrativ teritorială de bază (comună sau oraș) respectivă sau poate stabili metode speciale de livrare a trimerilor poștale, cu acordul ANCOM.

De asemenea, C.N.P.R. are obligația de a respecta în mod cumulativ următoarele condiții generale în îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor poștale din sfera serviciului universal:

1. să garanteze respectarea cerințelor esențiale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 34 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, inclusiv a normelor privind securitatea rețelei poștale publice pe care o operează;
2. să ofere serviciile în condiții identice utilizatorilor care se află în condiții comparabile;
3. serviciile să fie disponibile tuturor utilizatorilor, fără niciun fel de discriminare, în special din rațiuni de ordin politic, religios sau ideologic;
4. să ofere serviciile în mod neîntrerupt, cu excepția cazurilor de forță majoră;
5. să asigure evoluția continuă a serviciilor, în funcție de cerințele tehnice, economice și sociale, precum și adaptarea acestora la cerințele utilizatorilor;
6. să asigure accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile prevăzute la art. 1 alin. (2), în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori, cu respectarea normelor adoptate de ANCOM.

Un indicator relevant de performanță al liniei de business "serviciu poștal universal" îl reprezintă faptul că C.N. Poșta Română S.A. a fost desemnată din nou furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România de către ANCOM și pentru perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024. În acest sens, CNPR, în calitate de furnizor de serviciu universal, beneficiază de drepturi și obligații specifice în conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1363/2019. C.N. Poșta Română SA a dovedit că are capacitatea de a-și îndeplini obligațiile respective în condiții de legalitate și de satisfacție rezonabilă a cerințelor clienților, conform normelor legale în vigoare.

Un al doilea indicator relevant de performanță al liniei de business "serviciu poștal universal" îl reprezintă faptul că ANCOM a aprobat decontarea costului net pentru C.N. Poșta Română S.A. pentru exercițiile financiare 2017 și 2018.

Un **risc** aferent liniei de business "serviciu poștal universal" este ca ANCOM să nu mai prelungească pentru CNPR după anul 2024 autorizarea de prestator unic. Pentru a evita acest risc compania a sporit eforturile în direcția calității serviciilor prestate și a relației cu partenerii contractuali.

### **III. Politici și proceduri de diligență adoptate de CN Poșta Română în direcția dezvoltării**

Politicile adoptate de C.N. Poșta Română S.A. în anul 2020 în direcția dezvoltării ca și pentru limitarea riscurilor la care este expusă compania în viitor au avut ca obiective operaționale:

- Asigurarea unei funcționalități optime la nivelul structurilor operaționale, în vederea punerii la dispoziția clienților Poștei Române a unor servicii performante la prețuri competitive;
- Dezvoltarea unui sistem logistic și tehnologic prin asigurarea investițiilor - cadru pe termen mediu și lung;
- Creșterea veniturilor și maximizarea profitabilității CNPR;
- Creșterea cotei de piață pentru fiecare categorie de serviciu oferit pieței;
- Crearea și implementarea sistemului de motivare financiară sau non-financiară a performanței resursei umane;

Politicile adoptate în scopul realizării obiectivelor operaționale au inclus următoarele acțiuni:

#### *A. Diversificarea portofoliului de servicii*

- Lansare de servicii/produse noi

- „Stai Acasa Plus”

Serviciul poștal destinat livrării comenzilor generate de e-commerce - rețele de hipermarketuri/supermarketuri, magazine de retail, instituții publice și agenți economici cu organizare la nivel de UAT, la domiciliile/sediile destinatarilor.

- „eLetter”

Serviciul prin intermediul căruia se realizează transmiterea corespondenței în format electronic prin intermediul unei platforme electronice, fără a fi necesară deplasarea la o subunitate poștală. Trimiterea este livrată destinatarului în format fizic, la una din adresele poștale: adresa de domiciliu/sediu, adresa Post Restant sau adresa de casuță poștală. Serviciul „eLetter” este oferit pe bază de contract, fără limită de volum lunar.

- Serviciul de livrare la domiciliu a trimiterilor import supuse serviciului de comisionariat vamal în oferta de servicii a CNPR.

#### *B. Optimizarea politicii tarifare*

- ▲ Modificări tarifare aferente serviciului universal

- Corespondența internațională prioritară /neprioritară serviciul standard;
- Imprimare internaționale prioritare /neprioritare serviciul standard;
- Corespondența răspuns internațională prioritară “CCRI”;
- Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;

- Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- Corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul standard;
- Imprimare interne neprioritare din serviciul standard;
- Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne de corespondență prioritară/neprioritară din serviciul standard și imprimare neprioritare din serviciul standard;
- Serviciul de corespondență răspuns „CR” neprioritar;
- Servicii având ca obiect trimiteri poștale interne de colete poștale din serviciul standard, cu greutate  $\leq 10\text{Kg}$ ;
- Servicii având ca obiect trimiteri poștale interne de colete poștale retur din serviciul standard, cu greutate  $\leq 10\text{Kg}$ ;
- Colete poștale internaționale cu greutate până la 10 kg (inclusiv) din sfera serviciului universal.

▲ Modificări tarifare aferente serviciilor din afara serviciului universal

- Corespondență neprioritară/prioritară internațională din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimiterilor de corespondență în număr mare;
- Imprimare neprioritare/prioritare internaționale din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimiterilor de imprimare în număr mare;
- Corespondență răspuns internațională prioritară "CCRI/IBRS" din categoria trimiterilor de corespondență în număr mare;
- Colete Externe cu greutate  $\leq 10$  kg (inclusiv) din categoria Colete expediate "în număr mare" și pentru colete externe peste 10 kg;
- Serviciul express internațional – EMS;
- Corespondența internațională recomandată din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare internaționale recomandate din categoria imprimare în număr mare;
- Corespondență internă cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare interne cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- Corespondență internațională cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare internaționale cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- Corespondență neprioritară/prioritară internă din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare neprioritare interne din categoria imprimare în număr mare;
- Corespondență internă neprioritară/prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare interne neprioritare cu valoare asigurată din categoria Imprimare în număr mare;
- Corespondența răspuns "CR" neprioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;

- Corespondență neprioritară/prioritară internațională din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare neprioritare internaționale din categoria imprimare în număr mare;
- Corespondență internațională prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- Imprimare internaționale prioritare cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- Corespondență răspuns internațională "CCRI" prioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- Colete poștale interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- Colete poștale RETUR interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- Colete poștale internaționale cu greutate ≤ 10 kg (inclusiv) din categoria Colete expediate "în număr mare" și pentru colete externe peste 10 kg;
- Colete poștale interne cu greutate peste 10 kg (inclusiv TVA);
- Colete poștale interne cu Ramburs indiferent de greutate;
- Colete poștale interne cu Confirmare de Primire (AR) indiferent de greutate;
- Colete poștale Retur Interne Neuniversale (colete interne cu greutate peste 10 kg, colete interne cu AR indiferent de greutate, colete interne cu ramburs indiferent de greutate);
- Serviciul Post restant;
- Serviciul Preluare și/sau livrare (de) la domiciliu/sediu (Factaj);
- Serviciul Predare în mână proprie;
- Serviciul Retragerea, modificarea sau corectarea adresei;
- Serviciul Colectare 24/24-tarif special de noapte pentru prezentare trimiteri în Oficii Poștale Express;
- Trimiterile înregistrate prezentate sâmbata și în sărbătorile legale, pentru fiecare trimitere, peste tariful de înregistrare.

### C. Calitatea serviciilor

#### ▲ Revizuirea proceselor și instrucțiunilor interne

- Actualizarea instrucțiunilor de lucru aferente serviciilor poștale „Poșta de scrisori și Mesagerie” și „Tratarea reclamațiilor”;
- Proiectarea și implementarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării mecanizate a trimiterilor la sediul/domiciliul clienților în orice localitate din România prin subunitățile cu activitate mecanizată (SAM-uri);
- Implementarea prevederilor Instrucțiunii privind utilizarea sistemului de francare "TP";
- Actualizarea procesului tehnologic privind utilizarea sistemului de francat „TP” în cazul trimiterilor de corespondență din serviciul standard pentru care se acordă reduceri tarifare;
- Elaborarea normelor de lucru aferente contractelor de prestări servicii poștale și non poștale cu derulare la nivel național / teritorial (două sau mai multe județe) și ale căror clauze contractuale sunt diferite de reglementările instrucțiunilor de lucru aferente serviciilor poștale și revizuirea normelor de lucru;



- Reanalizarea reglementărilor și procedurilor pe fluxul de acceptare și prelucrare a trimerilor prezentate de către integratori la oficiile poștale și actualizarea aplicațiilor informatice în acest sens;
- Elaborarea Procedurii de Lucru – verificare numerar primit de la clienți;
- Elaborarea fluxului operațional aferent serviciilor POST COLLECT și PRIORIPPOST, prestate în baza parteneriatului cu firma care administrează platforma on-line olx.ro;
- Elaborarea fluxului operațional pentru serviciul poștal INTER POINT, din clasa de servicii Livrare specială, prestat în parteneriat cu platforma de anunțuri on-line OLX, pentru clienții acesteia;
- Elaborarea fluxului operațional aferent trimerilor de pachete mici interne și internaționale din serviciul standard, incluse în sfera serviciului universal conform Proiectului Instrucțiuni pentru executarea serviciilor Poștei de scrisori;
- Elaborarea fluxului operațional pentru serviciul de mandat poștal încasări facturi utilități și transmiterea către SPL Termoficare Brașov în vederea pregătirii elaborării normelor de lucru distincte pentru acest furnizor;
- Elaborarea Procedurii privind livrarea trimerilor poștale de către Compania Națională „Poșta Română” S.A în perioada stării de urgență, instaurată conform Decretului Președintelui României nr. 195 din 16 martie 2020, privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României și înaintată la MTIC, ANCOM, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției;
- Elaborarea procedurii privind instaurarea stării de alertă la nivel național conform Hotărârii Comitetului Național pentru Situații de Urgență nr. 24 din 14.05.2020 privind aprobarea instituirii stării de alertă la nivel național și a măsurilor de prevenire și control a infecțiilor, în contextul situației epidemiologice generate de virusul SARSCoV-2 și comunicarea în rețeaua poștală.

#### ▲ Optimizare fluxuri interne

- Proiectarea fluxului operațional pentru activitatea de avizare prin SMS a pachetelor mici extracomunitare și intracomunitare cu conținut bunuri sau mărfuri neunionale (marcate cu eticheta galbenă), din serviciul standard, sosite din import;
- Proiectarea și implementarea fluxului de prelucrare la expediere aferent trimerilor poștei de scrisori în rețeaua poștală internă;
- Proiectarea și implementarea fluxului de prelucrare la expediere aferent trimerilor de mesagerie în rețeaua poștală internă;
- Reglementarea privind modalitatea de achitare a rambursului;
- Reglementarea privind încasarea tarifului de magazinaj pentru trimerile poștale avizate și păstrate la dispoziția destinatarilor sau expeditorilor la sediile subunităților poștale;
- Reglementarea privind încasarea taxelor prin serviciul de mandat poștal;
- Modificarea facturilor MAN, DIV și COM precum și precizări cu privire la prezentarea mandatelor poștale/e-mandatelor (în cazul în care sunt instituite care solicită obligatoriu CNP-ul expeditorului și explicațiile detaliate de plată);
- Actualizarea Nomenclatorului Unic de Prestații – CNPR.

#### ▲ Monitorizarea Calității

- Achiziție servicii de auditare a studiului Monitorizarea timpilor de circulație aferenți traficului prioritar de corespondență internă prioritară implementat în anul 2019;
- Achiziție servicii de Monitorizare a timpilor de circulație aferenți traficului prioritar de corespondență internă prioritară în anul 2020, în vederea evaluării respectării cerințelor minime de calitate impuse de ANCOM și monitorizarea timpilor de circulație;
- Analize privind procesele verbale de contravenție încheiate de persoanele cu atribuții de control din cadrul ANPC/ANCOM;
- Analize privind reclamațiile și petițiile înregistrate și soluționate la nivel național precum și analize a rapoartelor de neconformitate întocmite la nivelul subunităților poștale;
- Întocmire „situația trimiterilor ANAF retur” și „situația trimiterilor poștale înregistrate distribuite prin factorii poștali”.

#### *D. Ameliorarea politicilor comerciale*

Contractele comerciale aflate în derulare acoperă toate liniile de business dezvoltate de CNPR:

- servicii de poștă de scrisori;
- servicii de livrare a coletelor poștale;
- servicii de livrare specială;
- servicii express;
- servicii de marketing direct;
- servicii financiare;
- activitate de contractare și distribuire abonamente presă;
- vânzare mărfuri în consignație;
- altele: roviniete, vânzare bilete spectacole etc.

#### *E. Servicii financiare-poștale*

În anul 2020 operațiunile financiar-poștale realizate de CN Poșta Română SA au fost structurate pe două mari tipuri de operațiuni, respectiv: operațiuni de transfer de bani intern și internațional, precum și operațiuni de încasare în numerar a sumelor aferente documentelor de plată realizate pe baza contractelor încheiate cu diverși parteneri.

Totodată, CNPR a efectuat operațiuni aferente titlurilor de stat Tezaur (subscrieri și plăți) emise de Ministerul Finanțelor Publice.

Operațiunile financiar poștale realizate de către Poșta Română, efectuate în marea majoritate cu numerar, au fost infuențate negativ în cursul anului 2020 de restricțiile impuse ca urmare a pandemiei de COVID-19, precum și de limitările transferurilor în numerar impuse de către legislația internațională și națională.

#### Transferuri interne de bani

Operațiunile de transfer intern de bani se realizează prin intermediul serviciului de mandat poștal, mandat electronic (e-Mandat) și mandat on-line. Totodată, CN Poșta Română SA realizează și operațiuni de transfer intern de valută prin intermediul serviciului MoneyPost.

De asemenea, pentru a veni în întâmpinarea cerințelor clienților săi, CN Poșta Română SA a particularizat oferta de servicii financiare, astfel:

- mandatul încasări facturi;
- e-mandat cu plata online (operațiuni inițiate pe site-ul Poștei Române);
- serviciul ramburs prin mandat poștal sau colectare cont client.

Operațiunile realizate de subunitățile poștale din serviciul mandate încasări facturi utilități au crescut în anul 2020 cu aproximativ 8% față de operațiunile realizate în anul 2019.

#### Transferuri internaționale de bani

Operațiunile de transfer internațional de bani se realizează prin intermediul serviciilor de mandat poștal internațional, mandat poștal internațional ramburs, mandat Eurogiro și mandat Eurogiro Cash Internațional (ECI).

De asemenea, CN Poșta Română SA în calitate de agent Western Union, prin subunitățile poștale realizează serviciul de transfer de bani internațional Western Union. Începând cu luna decembrie, a fost implementat serviciul de transfer de bani internațional RIA – serviciu realizat în calitate de agent RIA.

În cadrul operațiunilor prin care compania efectuează tranzacții denumite în diferite valute apare riscul fluctuațiilor în cursul de schimb. Expunerile la cursul de schimb sunt gestionate în conformitate cu politicile aprobate.

CN Poșta Română SA efectuează schimbul de mandate poștale internaționale cu Poșta Moldovei prin mijloace electronice pe baza interconectării rețelei Eurogiro cu rețeaua Internațional Financial Services (IFS) a Uniunii Poștale Universale (UPU).

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

CNPR oferă serviciul de încasare sume reprezentând tarif de utilizare a rețelei de drumuri naționale (rovinieta) pe baza contractului încheiat între CNPR și CNAIR.

#### Operațiuni aferente titlurilor de stat Tezaur

Subunitățile poștale realizează operațiuni de încasare sume de la clienți, persoane fizice, aferente subscrierii pentru titluri de stat, emisiunea Tezaur pe baza prevederilor din legislația aplicabilă.

#### Alte operațiuni

Ca urmare a modificării legislației naționale și europene privind prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, CNPR a emis o nouă procedură în acest sens, prin care sunt stabilite operațiunile ce trebuie efectuate de salariații poștali în vederea respectării obligațiilor legale.

Previziunile de evoluție a serviciilor financiare sunt influențate de:

- Creșterea gradului de informatizare a rețelei de subunități poștale și implicit a gradului de accesibilitate la întregul portofoliu de servicii financiare;
- Creșterea gradului de acces la servicii bancare a populației, inclusiv în mediul rural;
- Legislație tot mai restrictivă în domeniul transferurilor de bani, în special cu privire la transferurile de bani în numerar;
- Diversificarea canalelor pentru transferul de bani – disponibilitatea efectuării transferurilor de bani prin internet sau prin aplicații de pe telefonul mobil.

Strategia operațională și de logistică pentru următorii ani are în vedere:

- Investiții în automatizarea sortării și modernizarea proceselor operaționale, respectiv construirea (inclusiv dotarea) unui Centru de Tranzit în București și dotarea cu echipamente de sortare a Centrului de Tranzit Cluj-Napoca;
- Dezvoltarea flotei auto a CNPR pentru a asigura valorificarea oportunităților din sectorul CPE (Courirer/Parcel/Express) național și transfrontalier;

- Achiziția de echipamente moderne și alte resurse logistice pentru asigurarea livrării de servicii competitive;
- Dezvoltarea IT&C a CNPR prin extinderea rețelei VPN, îmbunătățirea și eficientizarea activităților operaționale și comerciale, precum și a echipamentelor de front și back office;
- Diversificarea produselor și serviciilor oferite și migrarea către mediul on-line în condiții de securitate;
- Intrarea pe noi domenii de business;
- Implementarea unei noi platforme Hardware, Software și de Comunicații utilizând tehnologii moderne în vederea satisfacerii cerințelor de modernizare a serviciilor curente oferite de CNPR, precum și pentru dezvoltarea de noi servicii.

#### **IV.Implicații ale operațiunilor CN Poșta Română în domeniul mediului, al sănătății și securității în muncă, social, al relațiilor de muncă și evitării actelor de corupție**

##### IV. 1 Aspecte de mediu

Înca din anul 2013, C.N.P.R. a decis documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management de Mediu, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 14001/2015, astfel:

- protejarea mediului prin prevenirea sau minimizarea impacturilor dăunătoare asupra mediului;
- minimizarea potențialelor efecte dăunătoare ale condițiilor de mediu asupra companiei;
- sprijinirea companiei în îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- îmbunătățirea performanțelor de mediu;
- controlarea sau influențarea modului în care produsele/ serviciile companiei sunt proiectate, realizate, distribuite, consumate și eliminate prin utilizarea perspectivei ciclului de viață care poate preveni ca impacturile asupra mediului să fie transferate neintenționat în altă parte în cadrul ciclului de viață;
- obținerea de beneficii financiare și operaționale care pot rezulta din implementarea alternativelor bazate pe mediu care întăresc poziția pe piață a companiei;
- comunicarea informațiilor relevante despre mediu părților interesate .

C.N.P.R. este angajată în asigurarea protecției și conservării mediului înconjurător, prin:

- respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile privind mediul;
- economisirea resurselor naturale;
- identificarea potențialelor riscuri, anticiparea consecințelor și luarea în considerare a acestora;
- modernizari tehnologice și măsuri stabilite pentru reducerea emisiilor în apă – aer – sol;
- creșterea gradului de recuperare și valorificare a deșeurilor, gestionarea corespunzătoare privind operațiunile de colectare, reciclare, valorificare și eliminare ale acestora.

În cadrul C.N.P.R. sunt stabilite programe anuale care includ obiective de mediu, termene, mijloace de realizare, responsabilități și responsabili. Obiectivele de mediu trebuie să fie coerente cu politica de mediu, măsurabile, monitorizate, comunicate și

actualizate, după caz. Responsabilitatea realizării obiectivelor de mediu revine tuturor structurilor C.N.P.R.

În cadrul C.N.P.R. sunt identificate aspectele de mediu (prezente, anterioare, reale și potențiale) cu un impact pozitiv sau negativ asupra mediului, clasificate și cuantificate în „Lista aspectelor de mediu și a impacturilor generate în cadrul C.N.P.R.” asociate cu activitatea desfășurată în cadrul companiei prin realizarea proceselor, serviciilor, pe faze, operații, zone de activitate, luând în considerare condițiile de funcționare normale și anormale.

Principalele aspecte de mediu ale operațiunilor companiei pot fi:

- ▲ utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale (energie, apă, gaz, combustibil etc.);
- ▲ emisiile în aer (centrale termice, autovehicule);
- ▲ deversările în apă, sol;
- ▲ energia emisă/generarea (căldură, radiație, vibrație);
- ▲ echipamente deteriorate;
- ▲ deșeurile generate.

Impacturile principale asupra mediului sunt:

- ▲ consumul de materii prime și resurse naturale;
- ▲ poluare aer, apă, sol;
- ▲ poluare fonică, contaminare;
- ▲ peisaj degradat.

C.N.P.R. ia măsuri pentru ținerea sub control a activităților cu impact asupra mediului printr-o serie de instrumente de implementare prezentate în cele ce urmează:

Instrumente tehnice

- Centralizarea emisiilor de noxe în atmosferă de la toate sursele staționare C.N.P.R.;
- Monitorizarea și verificarea respectării cerințelor din contractele de salubritate, contractele de preluare a deșeurilor (hârtie/carton, plastic, DEEE etc), uleiurilor și anvelopelor uzate;
- Externalizarea contractelor de mentenanță și service pentru preluarea lichidelor (uleiuri etc.) și a anvelopelor uzate;
- Reducerea amprentei de carbon, prin instruirea și conștientizarea fiecărui salariat C.N.P.R. care, prin activitatea curentă, poate controla și reduce propriul consum de hârtie, de energie electrică și apă, precum și autocontrol asupra modului de utilizare a autovehicolului de serviciu, după caz;
- Menținerea principiilor de colectare selectivă a deșeurilor la nivelul tuturor sediilor administrative și operative ale C.N.P.R.;
- Monitorizarea consumului de resurse și încadrarea acestuia în limitele prevederilor legale, în vigoare (legislație, regulamente sau proceduri interne);
- Monitorizarea performanțelor de mediu față de aspectele de mediu semnificative și cerințele reglementărilor identificate la nivel CNPR;
- Instruirea și evaluarea angajaților din cadrul tuturor structurilor, pe linie de mediu se efectuează conform Programului anual de instruire, în scopul conștientizării și responsabilizării acestora.

Instrumente financiare

Managementul de vârf asigură resursele financiare și umane necesare pentru îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management de Mediu și pentru diminuarea impacturilor de mediu generate de activitățile specifice C.N.P.R..

În cadrul C.N.P.R. s-a decis elaborarea, implementarea și dezvoltarea Programului „Poșta Verde”, în conformitate cu Strategia Green Deal a Uniunii Europene privind decarbonizarea, prin implementarea unor proiecte menite să reducă emisiile de gaze cu efect de seră.

Obiectivele specifice proiectului vizează soluționarea problemelor principale și definirea beneficiilor durabile în sensul ecologizării și modernizării Poștei Române:

▲ reducerea consumului de energie și a emisiilor clădirilor Poștei Române, bazându-se tot mai mult pe electricitate regenerabilă, îmbunătățind astfel eficiența energetică a fiecărei clădiri în parte;

▲ introducerea vehiculelor ecologice prin Programul „Rabla”, reducerea emisiilor de CO<sub>2</sub> la 0 până în 2050 și a consumului de combustibil în timpul serviciilor de livrare prin poștă;

▲ implementarea Programului „No Paper/ No pen” în scopul digitalizării Poștei Române. Acest Program presupune înlocuirea hârtiei cu sistemul digitalizat ce va însemna o reducere a emisiilor de carbon cu până la 50% în anul 2030 și cu până la 100% până în 2050.

Green Deal este un pact ecologic european, prin care țările membre se angajează să facă față provocărilor legate de climă și de mediu și care are un scop măreț: nivel zero de emisii de gaze cu efect de seră până în anul 2050. Până în anul 2030, Comisia Europeană și-a propus reducerea cu cel puțin 40% a emisiilor de gaze cu efect de seră la nivelul UE comparativ cu nivelul din 1990.

Strategia Comisiei Europene referitoare la Pactul Verde European pune accent asupra companiilor cu grad ridicat al amprentei de carbon, ceea ce influențează politicile de dezvoltare, inclusiv politicile Poștei Române. Pentru implementarea acestei Strategii, Poșta Română este una din primele companii care se aliniază politicilor europene privind reducerea la zero a emisiilor nete de gaze cu efect de seră, prin achiziționarea unui număr de 15 autoutilitare electrice RENAULT Kangoo, 250 autoutilitare DACIA Dokker și 180 autoutilitare RENAULT Master.

Totodată, Compania Națională Poșta Română SA a scos din uz (parc rece) și valorificat 139 auto:

- 15 auto valorificate prin Programul RABLA Clasic și RABLA Plus pentru achiziționarea a 15 autoutilitare 100% electrice;
- 13 auto valorificate prin vânzare prin licitație publică;
- 111 auto valorificate prin REMAT ca materiale refolosibile.

Conform statisticilor în domeniu, activitatea de curierat este a treia sursă de poluare în București. „Autoutilitarele electrice achiziționate vor contribui la reducerea emisiilor de noxe pentru activitatea de curierat poștal care se desfășoară cu intensitate în aglomerările urbane. Participând la diminuarea efectului de seră din atmosferă, suntem <parte din viața oamenilor>, așa cum spune și sloganul companiei”, a declarat Horia Grigorescu – Director General CNPR la lansarea Programului Poșta Verde.

„La nivelul Poștei Române la o medie de 58,7 Km/zi în București a autovehiculelor din flotă, media emisiilor de CO<sub>2</sub>/Km este de 150. Potrivit studiilor, pentru fiecare colet în parte livrat, consumul de carburant este de 0,23l și se produc 300 gr emisii de dioxid de carbon, iar utilizarea autovehiculelor electrice în locul celor cu ardere internă de combustibil înseamnă o reducere a emisiilor la nivelul municipiului București de aproximativ 120.000gr/zi, respectiv 1.850 gr/Km”, a menționat, în data de 14 decembrie 2020, la lansarea Programului Poșta Verde, domnul Lucian Bode – Ministrul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor la lansarea Programului Poșta Verde.

Totodată, Compania Națională Poșta Română a transmis prin intermediul noului Instrument pentru Asistență Tehnică (TSI, fost SRSP) aplicația privind procesul de decarbonizare a companiei către Comisia Europeană – DG Reform. Cererea a fost deja

aprobată de Autoritatea Coordonatoare de la nivelul Secretariatului General al Guvernului României.

Notă: Instrumentul pentru Asistență Tehnică (TSI) reprezintă o continuare a Programului de Sprijin pentru Reforme Structurale. Noul Instrument pentru Asistență Tehnică face parte din programul de măsuri „Next Generation EU”, fiind strâns corelat cu Mecanismul pentru Reconstrucție și Reziliență pentru perioada 2021 – 2024, are prevăzut o sumă totală de peste 864 milioane euro în perioada 2021 – 2027 pentru toate Statele Membre, o alocare cu aproximativ 40% mai ridicată decât în perioada 2017 – 2020.

Pentru îndeplinirea obiectivelor generale și specifice de mediu/țintelor de mediu s-a stabilit metodologia de identificare, planificare și control a proceselor derulate în cadrul C.N.P.R. prin procedura P.M.-05 - Procedură de mediu privind întocmirea „Programului de management, obiective și ținte de mediu”.

Prevederile procedurii se referă la metodologia și responsabilitățile pe care le au structurile implicate în identificarea, monitorizarea și măsurarea performanțelor de mediu aferente activităților din cadrul C.N.P.R.

Din analiza comparativă asupra indicatorilor de mediu monitorizați la nivel C.N.P.R. privind consumurile de utilități și resurse naturale pentru anul 2020 și 2019, se constată următoarele:

Ținte propuse și atinse 2020 vs. 2019:

- Reducerea consumului de gaze naturale cu aprox. 1,49%;
- Reducerea consumului de GPL cu aprox. 50,68%;
- Reducerea consumului de motorină pentru încălzire cu aprox. 9,40%;
- Reducerea consumului de hârtie/carton cu aprox. 19,04%;
- Creșterea gradului de recuperare și eliminare a DEEE (tonere, cartușe, riboane) cu 9,99% față de ținta propusă și cu aprox. 16,14% față de anul 2019.

Indicatori neindepliniți 2020 vs. 2019:

- Consumul de energie electrică a crescut cu aprox. 3,48%;
- Consumul de energie termică a crescut cu aprox. 3,03%;
- Consumul de apă a crescut cu aprox. 1,28%;
- Consumul de lemn pentru foc cu aprox. 9,45%;
- Consumul de plastic a crescut cu aprox. 290,04% (datorită foliei stretch automată utilizată de către Sucursala București și Sucursala Servicii Express);
- Cantitatea de hârtie/carton valorificată a scăzut cu aprox. 32,88%;
- Cantitatea de plastic valorificată a scăzut cu aprox. 20,14%.

C.N.P.R. își propune continuarea optimizării consumurilor de materii prime, materiale, energie, consumabile etc. care afectează mediul înconjurător și implementarea de proceduri și practici axate pe reducerea impactului activității logistice și de producție în comunitățile în care compania își desfășoară activitatea.

## IV.2 Aspecte sociale

Cu privire la aspectele sociale, subliniem importanța acordată factorului uman al resurselor CNPR. Cu un nivel al personalului de 25.057 salariați cu dispersie la nivel național, au fost întreprinse eforturi pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă, pentru crearea de șanse egale de muncă și promovare și o comunicare corespunzătoare atât centrală cât și teritorială cu aparatul managerial al CNPR.

Drepturile și obligațiile salariaților C.N.P.R. au fost stabilite urmare a negocierii între partenerii sociali, respectiv C.N. Poșta Română S.A. și organizația sindicală reprezentativă la nivel de unitate, respectiv Sindicatul Lucrătorilor din Poșta Română. În acest sens,

Contractul Colectiv de Munca valabil pentru perioada 2020-2022 prevede, la art. 20 drepturile salariaților CNPR, după cum urmează:

- dreptul la salarizare pentru muncă depusă;
- dreptul la repaus zilnic și săptămânal;
- dreptul la concediu de odihnă anual;
- dreptul la egalitate de șanse și de tratament;
- dreptul la demnitate în muncă;
- dreptul la securitate și sănătate în muncă;
- dreptul de acces la formarea profesională;
- dreptul la informare și consultare;
- dreptul de a lua parte la determinarea și ameliorarea condițiilor de muncă și a mediului de muncă;
- dreptul la protecție în caz de concediere;
- dreptul la negociere colectivă;
- dreptul de a participa la acțiuni colective;
- dreptul de a constitui sau de a adera la un sindicat;
- dreptul la protecția datelor cu caracter personal;
- dreptul de a munci în baza unor contracte individuale de muncă, beneficiind de salariul corespunzător pentru fiecare dintre acestea.

La finalul anului 2020, în funcție de pozițiile din organigramă și de personalul existent, repartitia pe funcții și pe indicator de gen se prezintă astfel:

- număr total de salariați - 25.057, din care:
  - ▲ 8.588 barbati,
  - ▲ 16.469 femei.
- număr total salariați cu funcții de conducere - 145, din care:
  - ▲ 78 bărbați,
  - ▲ 67 femei.

#### IV.3. Măsuri specifice pentru organizarea activității în contextul pandemiei Covid-19

În contextul generat de creșterea infectării cu coronavirusul SARS COV 2 la nivel internațional, amenințare iminentă și asupra populației României cu implicații directe asupra desfășurării activității poștale la nivel național, managementul C.N. Poșta Română S.A., încă din fazele premergătoare acestei situații, a decis constituirea unui grup de lucru în scopul asigurării furnizării serviciilor poștale esențiale, cu prioritate a drepturilor de protecție socială (pensii, alocații etc.).

Acest grup de lucru a avut ca scop identificarea și implementarea măsurilor de protecție a salariaților pentru prevenirea și/sau limitarea riscurilor infecției cu COVID 19 precum și organizarea, coordonarea și îndrumarea tuturor activităților ce se desfășoară în cadrul C.N. Poșta Română S.A. pentru asigurarea continuității furnizării serviciilor postale.

La stabilirea componenței grupului de lucru precum și a măsurilor tehnico-organizatorice s-a avut în vedere colaborarea cu ministerul de resort, cu celelalte entități din sistemul național de management al situațiilor de urgență și cu organele administrației publice centrale și locale.

La data declarării stării de urgență, de către Parlamentul României, *Grupul de lucru privind situația epidemiologică la nivelul C.N. Poșta Română S.A.* s-a transformat, prin decizie a Directorului General, în celula de urgență. Celula de urgență astfel constituită potrivit legii a coordonat, atât la nivel central, cât și teritorial, măsurile ce se impuneau pentru gestionarea riscului creșterii gradului de afectare a personalului poștal cu coronavirus.

Celula de urgență a monitorizat permanent activitățile desfășurate, asigurarea cu materiale de protecție (măști de protecție, mănuși, dezinfectant etc.) și distribuirea acestora salariaților. A fost asigurat fluxul informațional între C.N. Poșta Română S.A.,



ministerul de resort și celelalte instituții cu care s-a colaborat în vederea diminuării la maxim a impactului epidemiei asupra personalului poștal. A fost asigurată, cu operativitate, informarea zilnică a ministerului de resort asupra situației salariaților din cadrul C.N. Poșta Română S.A. ca urmare a evoluției epidemiei de coronavirus.

Implementarea măsurilor de distanțare socială și asigurarea materialelor de protecție pentru toți salariații au influențat pozitiv activitățile desfășurate în cadrul sistemului poștal național, astfel, primul caz a apărut în ultima decadă a lunii martie, *numărul total al personalului afectat ajungând la sfârșitul anului la un procent de doar 3,5% din totalul salariaților.*

Măsuri dispuse la nivelul C.N. Posta Romana S.A. în contextul epidemiologic actual:

- Elaborarea de proceduri privind:
  - livrarea trimerilor poștale de către Compania Națională „Poșta Română” S.A pentru perioada stării de urgență, de alertă și pentru zonele carantinate;
  - încasarea amenzilor pentru nerespectarea prevederilor ordonanțelor militare aplicate de către instituțiile abilitate;
  - verificarea trimerilor intracomunitare în relația cu Biroul Vamal de Interior gradul II Poșta;
- Adaptarea programului de lucru al subunităților postale în funcție de evoluția epidemiei de COVID-19;
- Elaborarea unor recomandări de relaționare cu clienții și comunicarea acestora atât prin afișe în oficiile poștale, cât și electronic pe site-ul [www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro):
  - Dotarea cu echipamente și materiale sanitare a lucrătorilor poștali, în funcție de specificul activității;
  - Igienizarea periodică a suprafețelor de lucru;
  - Permitearea accesului concomitent la ghișeu a unui număr limitat de persoane;
  - Respectarea distanței de 2 m dintre persoane;
- Recomandarea accesării serviciului online MyAWB, disponibil pe website-ul Poștei Române, care permite completarea rapidă a formularelor necesare, prin mijloace electronice (telefon, tabletă, laptop etc) și folosirea ca metodă de plată a cardului bancar, în oficiile poștale dotate cu POS-uri pentru a evita manevrarea bancnotelor;
- Distribuirea cu prioritate a pensiilor și drepturilor sociale;
- Dezvoltarea și implementarea serviciului “StaiAcasa Plus” – primul parteneriat încheiat cu Auchan pentru zona carantinată Suceava.

Concluzii

Anul 2020, aflat sub umbrela pandemiei COVID-19, a însemnat pentru Poșta Română pregătirea reformei și transformarea economiei poștale în vederea punerii bazelor dezvoltării programelor și politicilor.

Compania Națională Poșta Română S.A. a demarat un proces de reformă la nivelul activităților poștale și conexe, elaborând o serie de măsuri ce pot avea un impact major asupra societății române și în cadrul reformelor privind incluziunea financiară, alfabetizarea digitală, mobilitatea urbană a mărfurilor, decarbonizarea activităților poștale și de curierat (inclusiv e-commerce), cercetare-inovare. Astfel, prin utilizarea Poștei Române ca vehicul în implementare, aceste reforme pot conduce la îndeplinirea mai rapidă și cu un grad de eficiență ridicat, inclusiv pentru cheltuielă publică, a obiectivelor definite de politicile Uniunii Europene, Programul de Guvernare, tratatelor și directivelor internaționale etc.

C.N. Posta Romana S.A. își propune continuarea optimizării consumurilor de materii prime, materiale, energie, consumabile etc. care afectează mediul înconjurător și implementarea de proceduri și practici axate pe reducerea impactului activității logistice și de producție în comunitățile în care compania își desfășoară activitatea.

Cu privire la etica în afaceri, subliniem faptul că CNPR a continuat în anul 2020 eforturile de transparentizare a procesului decizional, de corectitudine și etica profesională în relațiile de muncă, în activitatea desfășurată, precum și de îmbunătățire permanentă a dialogului cu reprezentanții Sindicatului Lucrătorilor Poștali din România, ca organism reprezentativ în identificarea celor mai bune modalități de îmbunătățire a condițiilor de muncă și calității vieții pentru salariații C.N.P.R..

Conducerea C.N.P.R. rămâne ferm angajată în eforturile de creștere a performanțelor economice în paralel cu îmbunătățirea condițiilor de muncă, a calității

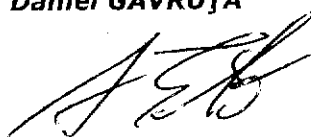
serviciilor prestate și a deservirii continue și cu profesionalism a clienților naționali și internaționali, persoane fizice și juridice.

Conducerea C.N.P.R. rămâne fidelă principiilor transparenței, ale eliminării pe cale procedurală a posibilității de apariție a cazurilor de corupție.

**CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE**

**PREȘEDINTE,**

**Adrian Daniel GAVRUȚA**

Handwritten signature of Adrian Daniel Gavruța in black ink, consisting of stylized, overlapping letters.