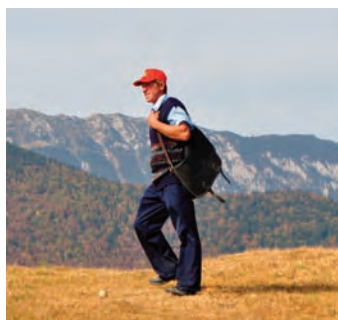
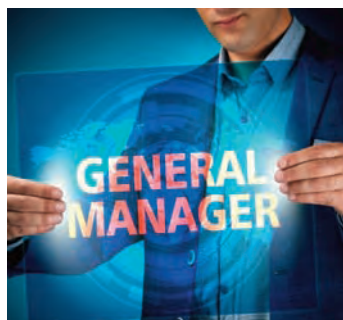




Raport CSR
Poșta Română
2017

CUPRINS



Mircea Tudosie,
Directorul General al
Poștei Române:
*„Rolul social al Poștei
Române, o garanție a
sustenabilității, ce se
perpetuează de peste
156 de ani”* ■ 4

Despre raport ■ 5

Prezentare
Poșta Română ■ 6
Obiect de activitate ... ■ 7

Guvernanță
corporativă ■ 10

Structura
organizatorică ■ 12

Top Managementul CNPR
- anul 2017.....12

Strategia
Investițională ... ■ 18

Serviciile din portofoliul
CNPR oferite în cursul
anului 2017 ■ 19

Optimizarea politicii
tarifare ■ 22

Oamenii Poștei
Române ■ 24

Analiza performanței la
locul de muncă ■ 26

Diversitatea Resurselor
Umane ■ 26

Etica în afaceri ... ■ 26

Calitatea
serviciilor ■ 28

Avantajele unui sistem de
certificare ■ 30

Activități operaționale
desfășurate pentru
traficul poștal
 internațional ■ 32

Propuneri legislative ... ■ 32



Dialogul cu părțile implicate ■ 33

Relația Poșta Română - Uniunea Poștală Universală ■ 34

Relația Poșta Română - PostEurop ■ 35



Protecția mediului ■ 36

Politica de mediu a Poștei Române abordează două principii fundamentale ■ 37

CNPR inițiază programe de acțiune pentru mediu anuale, care stabilesc viitoarele obiective pentru politica de mediu ... ■ 38

CNPR menține sub control activitățile cu impact asupra mediului printr-o serie de instrumente de implementare ■ 38



Sucursale CNPR ■ 41

Fabrica de Timbre ... ■ 41

145 de ani de istorie continuă la FT ■ 41

Ținte de management la Fabrica de Timbre ... ■ 42

Dotarea tehnică ■ 44



Sucursala Servicii Express ■ 45

Serviciile sucursalei
A. Servicii de curierat intern ■ 44

B. Servicii Suplimentare ■ 47

C. Servicii de curierat internațional ... ■ 47





Mircea Tudosie, Directorul General al Poștei Române:

„Rolul social al Poștei Române, o garanție a sustenabilității, ce se perpetuează de peste 156 de ani”

De peste 156 de ani, Poșta Română, unul dintre cele mai vechi branduri din economia României moderne, a demonstrat că este un partener demn de încredere al societății pe care o deservește, fiind o instituție care a reprezentat cu succes de-a lungul timpului interesele României și în afara granițelor țării.

Poșta Română a contribuit la menținerea unor permanente legături între oameni, față de care a înțeles că are datoria să rămână alături, indiferent de condiții. Poștașii sunt, după cum arată și sloganul actual al companiei “parte din viața ta”, profund atașați de valorile oamenilor, în slujba cărora s-au aflat de-a lungul timpului.

Suntem mândri să amintim, de fiecare dată când avem ocazia, că Poșta Română se numără printre primii membri fondatori ai Uniunii Poștale Universale, organizație fondată la Berna în 1874 și care include, astăzi, administrații poștale din 192 de țări.

Nu întâmplător astăzi, Compania Națională Poșta Română este recunoscută la nivel internațional și european ca un partener de încredere. Una dintre

aceste aprecieri, ale comunității poștale internaționale și europene, este și faptul că Poșta Română a găzduit în anul 2017, între 27-29 Septembrie, Plenara PostEurop – cea mai importantă asociație poștală a Europei, în care Compania noastră este membru. Astfel, pe lângă recunoșterea capacităților Poștei Române, un astfel de eveniment a avut capacitatea de a genera proiecte și strategii de afaceri în domeniul serviciilor poștale, de care Poșta Română a putut beneficia din plin.

În era modernă a comunicațiilor, operatorul național de servicii poștale își desfășoară activitatea într-o piață puternic concurențială. În urma analizelor pe care le efectuează, ANCOM, instituția reglementatoare a sectorului de telecomunicații, plasează an de an operatorul național de servicii poștale pe o poziție de piață dominantă, situație care arată importanța companiei în rândul societății românești, dar și recunoașterea faptului că modul în care ne îndeplinim responsabilitățile atât în plan economic, cât și în cel social, sunt factori caracterizați de evoluții pozitive.

Despre raport:

Acesta este primul raport pe care vi-l punem la dispoziție și în care prezentăm Responsabilitatea Socială Corporativă a C.N. Poșta Română S.A. Documentul se dorește a fi o bază solidă a unui tip de raportare aferentă perioadei ianuarie 2017- ianuarie 2018, prin care ne dorim să subliniem cele mai relevante aspecte ale activității noastre pe piața concurențială a serviciilor poștale din România.

Ne propunem să subliniem punctele de impact pe care prezența noastră în acest sector economic o generează în viața angajaților noștri, a clienților pe care-i deservim de mai bine de 156 de ani, dar și a acționarilor noștri, de aceea încercăm să îmbunătățim permanent aderarea la principiile inițiativei “Global Compact” a Organizației Națiunilor Unite, standardul de orientare ISO 26000, privind responsabilitatea socială.

Situația raportată reprezintă eforturile încorporate după principiile responsabilității sociale corporative din diverse zone de activitate cum ar fi: Resurse Umane, Marketing, Managementul relațiilor cu clienții, Conformitate și Juridic, dar și Management Integrat, Operațional, Economic și Financiar.

Datele și informațiile prezentate în prezentul document referitoare la performanța financiară au la bază situațiile financiare contabile oficiale, raportate de către managementul operațional al C.N. Poșta Română S.A, precizând că, în perioada de raportare, nu au intervenit modificări ale structurii acționariatului companiei, care să angreneze efecte în evoluția companiei.

Echipa comunității CSR Poșta Română

Raportul poate fi consultat și pe

www.posta-romana.ro

Permanent ținem legătura cu oamenii prin canalele rețelelor de socializare, dar și call-center, prin intermediul cărora oferim sprijin și consultanță beneficiarilor de servicii poștale, zi de zi.



Prezentare **POȘTA ROMÂNĂ**



COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ SA (CNPR) 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, potrivit actului constitutiv Compania Națională Poșta Română S.A. este o societate comercială pe acțiuni, persoană juridică română care își desfășoară activitatea în conformitate cu legile române, fiind și o societate comercială națională de interes public, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/8636/1998, cod unic de înregistrare RO 427410, plătitor de TVA.

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).

Poșta Română își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile Legii Serviciilor Poștale nr. 187/2013 pentru aprobarea OUG nr. 13/2013 privind serviciile poștale, 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.

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.

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, respectiv comerț exterior, aprovizionare, cercetare și proiectare tehnologică și informațională, învățământ, social-cultural etc.

De la înființare și până în momentul de față, Poșta Română demonstrează că a fost și este, după cum o spune sloganul nostru, „parte din viața românilor”. Acest lucru înseamnă responsabilitate și promptitudine față de rolul social și economic jucat de Poșta Română în societate, valori care nu au fost niciodată abandonate și care ghidează pe mai departe întreaga noastră activitate.

Suntem alături de oameni de peste 156 de ani și construim legături între ei, indiferent de locul în care aceștia trăiesc, lucrează sau spre care călătoresc. Iată câteva borne ale drumului parcurs de brandul Poșta Română în timp și cum a călătorit acesta alături de oameni și pentru ei:

» **1399** - „Hrisovul” emis de domnitorul Mircea cel Bătrân. La Giurgiu apare primul document privind existența serviciilor poștale pe teritoriul României.

» **1858** - „Cap 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 membri 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, furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.

Poșta Română își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, ex-



ploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 13/2013 aprobată prin Legea nr. 187/2013 privind serviciile poștale și a licențelor sau autorizațiilor acordate.

C.N. Poșta Română S.A. este operatorul național în domeniul serviciilor poștale, furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor și la standarde ridicate de calitate. Compania participă pe piața liberă a serviciilor de poștă și presă cu valoare adăugată în calitate de concurent și desfășoară și alte activități colaterale necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului său principal de activitate.

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.

Compania este organizată în **41 de oficii județene de poștă** și două sucursale, respectiv: **Fabrica de Timbre** și **Sucursala Servicii Express**. La nivelul întregii țări există șapte centre regionale de tranzit.

Poșta Română deține, în prezent, o rețea de peste 5.500 de subunități poștale la nivel național, distribuind săptămânal peste 11 milioane de trimiteri poștale. Peste 750 de oficii poștale din totalul de 950 subunități poștale informatizate sunt incluse în VPN (*Virtual Private Network*).

Rețeaua informatizată permite efectuarea de operațiuni în condiții optime de siguranță, fiind utilizate sisteme informatice securizate și rețele private de comunicații.

Decizia Poștei Române de a implementa unul dintre cele mai sigure sisteme informatice a fost determinată și de competiția acerbă pe unele segmente de piață, această măsură ducând la extinderea paletelor de servicii oferite clienților.

Pe lângă serviciile tradiționale, clienții au acces la servicii noi bazate pe cele mai noi tehnologii, precum: serviciile financiare interne și externe (Mandat on-line, E-Mandat, Western Union și Eurogiro), E-Post (asigură transmiterea de mesaje prin intermediul rețelei Internet, inclusiv de la căsuțe de e-mail la adrese poștale) sau Track&Trace (oferă clienților posibilitatea de a urmări electronic trimerile poștale înregistrate).

Extinderea rețelei de oficii poștale care operează în timp real a dus și la încheierea de parteneriate cu instituțiile bancare sau de asigurări care activează pe piața autohtonă, companiile de telefonie fixă și mobilă, dar și cu administrațiile publice locale. Poșta Română a dobândit o experiență solidă în încasarea ratelor acordate de băncile partenere, a impozitelor și a taxelor locale, a facturilor la utilități (electricitate, telefonie fixă și mobilă, gaze) etc.

Informații suplimentare privind serviciile Poștei Române pot fi consultate pe site-ul www.posta-romana.ro



SCOP

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



VIZIUNE

Considerăm că viziunea noastră, aceea de a participa activ la tranziția societății românești spre societatea bazată pe cunoștințe și pe progres tehnologic, este unul din fundamentele succesului.



MISIUNE

Suntem alături de oameni de peste 156 de ani și construim legături între ei, indiferent de locul în care aceștia trăiesc, lucrează sau spre care călătoresc. Misiunea noastră este aceea de a rămâne liderul pieței serviciilor poștale din România.



VALORI FUNDAMENTALE

- Încredere
- Tradiție
- Siguranță
- Performanță

VALORI DE REPREZENTARE

- Acoperire națională
- Diversitatea serviciilor

PRINCIPII

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 26.000 de salariați poștali.



GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

In sectorul serviciilor poștale, Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI) este responsabil cu stabilirea politicilor referitoare la acest domeniu.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), în calitate sa de autoritate națională de reglementare, este responsabilă cu implementarea politicilor naționale stabilite de către MCSI.

MCSI se organizează și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului, având rolul de a realiza politica Guvernului în domeniul serviciilor poștale. În acest sens, MCSI stabilește politica și strategia privind implementarea serviciului universal în sectorul serviciilor poștale, cu respectarea principiilor transparenței, obiectivității, proporționalității și nediscriminării. În stabilirea acestei politici și strategii, MCSI acționează în vederea limitării posibilelor efecte negative asupra concurenței, determinate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum și a asigurării protecției interesului public.

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 această sferă. În activitatea sa, ANCOM urmărește ca obiective: protecția intereselor utilizatorilor finali, stimularea investițiilor, precum și promovarea concurenței.

Adunarea Generală a Acționarilor (AGA) reprezintă principala structură organizatorică în care sunt reprezentate interesele legitime și legale ale acționarilor C.N. Poșta Română S.A. AGA este convocată cel puțin o dată pe an, în maximum cinci luni de la încheierea exercițiului financiar precedent, sau ori de câte ori este necesar. Acționarii își exercită votul prin reprezentanții legali, în adunările generale a acționarilor, în formele prevăzute de legislația aflată în vigoare, în principal asupra strategiei de administrare a companiei. Astfel, în cadrul ședințelor AGA acționarii pot vota alegerea sau revocarea membrilor Consiliului de Administrație, în urma pronunțării asupra gestiunii întregului Consiliu de Administrație. De asemenea, structura de decizie poate vota asupra stabilirii bugetului de venituri și cheltuieli și, după caz, asupra programului de activitate pe exercițiul financiar următor.

Lista membrilor Consiliului de Administrație a C.N. Poșta Română S.A.

Adrian-Daniel GĂVRUȚA - Președinte
Carmen-Mihaela DĂNEȚ - Membru C.A.
Florin LUCA - Membru C.A.
Ioan BEJAN - Membru C.A.
Benoit PLESKA - Membru C.A.
Vasile Răileanu - Membru C.A.
Andrei Veseliu - Membru C.A.

Compania Națională Poșta Română este condusă de Directorul General și de Consiliul de Administrație (CA), prin președintele lui. Consiliul de Administrație este format din reprezentanți ai Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, Ministerul Finanțelor Publice și Fondului Proprietatea.

Membrii CA au drept de vot, pe care și-l exprimă liber în funcție de propriile evaluări în cadrul ședințelor convocate periodic sau în mod excepțional. Aceștia sunt remunerați cu o indemnizație brută lunară pentru activitatea pe care o depun, politica și criteriile de remunerare a membrilor componenți ai Consiliului de Administrație fiind realizată în baza clauzelor contractelor de mandat, în limitele stabilite conform O.U.G. nr.109/2011, modificată și completată ulterior și cu respectarea limitelor stabilite de către Adunarea Generală a Acționarilor.

Administratorii componenți ai CA sunt însărcinați astfel cu îndeplinirea tuturor actelor necesare și utile pentru realizarea obiectului de activitate a companiei cu respectarea limitelor determinate în Actul constitutiv al societății, cu excepția celor rezervate de lege pentru adunarea generală a acționarilor. Astfel, membrii CA au în principal următoarele obligații:

- Stabilirea direcțiilor principale de activitate și de dezvoltare ale societății;
- Adoptarea deciziilor ce pot fi necesare sau recomandabile în vederea implementării planului de administrare și a strategiei generale de management ale companiei;
- Stabilirea politicilor contabile și de control financiar și aprobarea planificării financiare. În acest sens, Consiliul de Administrație propune spre avizare,

potrivit legii, Adunării Generale a Acționarilor, bugetul de venituri și cheltuieli;

- Supravegherea, îndrumarea și coordonarea activității directorilor cu atribuții delegate de către CA, a personalului de conducere și a angajaților companiei;

- Pregătirea rapoartelor semestriale și anuale și prezentarea acestora spre aprobare Adunării Generale Ordinare a Acționarilor;

- Organizarea Adunărilor Generale a Acționarilor și implementarea hotărârilor acestora;

- Participarea la ședințele Consiliului de Administrație și adoptarea hotărârilor acestui organ, prin vot;

- Respectarea pe toată perioada mandatului a tuturor obligațiilor legale și statutare referitoare la incompatibilități, conflicte de interese și abținerea de la deliberări, în condițiile în care se cunoaște că pot apărea astfel de situații;

- Exercitarea cu prudență a mandatului și diligența unui bun administrator, cu loialitate, în interesul companiei și al acționarilor acesteia.

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ



Suntem unul dintre cei mai importanți angajatori din economia românească, cu o structură organizatorică bine definită și o viziune clară asupra responsabilității fiecărei zone de activitate, necesară unei bune coordonări funcționale, în beneficiul clienților noștri și a acționarilor.

Top Managementul Companiei Naționale Poșta Română - anul 2017

- DIRECTOR GENERAL: **Elena PETRAȘCU**
- DIRECTOR GENERAL ADJUNCT (cu delegație): **Gabriel Eugen DUMITRU**
- DIRECȚIA JURIDICĂ ȘI REGLEMENTĂRI - Director (cu delegație): **Dragoș Mihăiță TURNEANU**

- DIRECȚIA ADMINISTRATIVĂ ȘI TRANSPORT- Director: **Gabriel Eugen DUMITRU**

- DIRECȚIA REGIONALIZARE-CENTRE DE PROFIT- Director (cu delegație): **Ovidiu Ioan SĂCARĂ**

- DIRECȚIA ECONOMICĂ - Director: **Gabriela Izabela MANTU**

- DIRECȚIA STRATEGII ȘI POLITICI de DEZVOLTARE - Director (cu delegație): **Georgeta BUDEANU**

- DIRECȚIA RESURSE UMANE - Director: **Marian LAZĂR**

- DIRECȚIA IMOBILIARĂ - Director (cu delegație): **Doru Faustin SCÎNTEI**

- FABRICA DE TIMBRE - Director: **Adrian Mircea GRECU**

- SUCURSALA SERVICII EXPRESS - Director: **Georgeta BUDEANU**

- OFICIUL POȘTAL MUNICIPAL BUCUREȘTI - Director: **Mircea TUDOSIE**
- Director adjunct: Vasilica SPAHIU
- Director adjunct: Cristina ȘTEFAN

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ ILFOV - Director Județean: Alexandrina BĂBUCĂ

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ GIURGIU - Director Județean: Florea RĂDOI

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ ALBA - Director Județean: Daniela VĂDUVA

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BRAȘOV - Director Județean: Nicu Gabriel DRAGOMIR

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ COVASNA - Director Județean: Csilla BENEDEK

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ HARGHITA - Director Județean: Iosif DOMBI

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ MUREȘ - Director Județean: Mariana LECHINTAN

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ SIBIU - Director Județean - Ioan TRÂNBÎȚĂȘ

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BIHOR - Director Județean: Liliana MUREȘAN

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ CLUJ - Director Județean: Ovidiu Ioan SĂCARĂ

- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ MARAMUREȘ - Director Județean: Mariana Elena Liliana IACOB
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BISTRIȚA NASĂUD - Director Județean: Toader CIFOR
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ SĂLAJ - Director Județean: Dorin TEREĆ
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ SATU MARE - Director Județean: Trandafir TRIPON
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BACĂU - Director Județean: Liviu CIUMETI
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BOTOȘANI - Director Județean: Vica Ilenuța PURICI
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ IAȘI - Director Județean: Dragoș SERSENIUC
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ NEAMȚ - Director Județean: Daniel Costel STOLERU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ SUCEAVA - Director Județean: Nicolai COSTRĂȘ
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ VASLUI - Director Județean: Irinel MARCU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ ARAD - Director Județean: Beniamin VĂRCUȘ
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ CARAȘ-SEVERIN - Director Județean: Maria PETCU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ HUNEDOARA - Director Județean: Romi CARMAZAN
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ TIMIȘ - Director Județean: Nicolaie AVRAM
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BRĂILA - Director Județean: Elena BOUNEGRU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ CONSTANȚA - Director Județean: Gheorghe FÎCEA
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ BUZĂU - Director Județean: Faustin Doru SCÎNTEI
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ GALAȚI - Director Județean: Angela NADĂ
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ TULCEA - Director Județean: Valentina RUBANSCHI
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ VRANCEA - Director Județean: Camelia ILIESCU

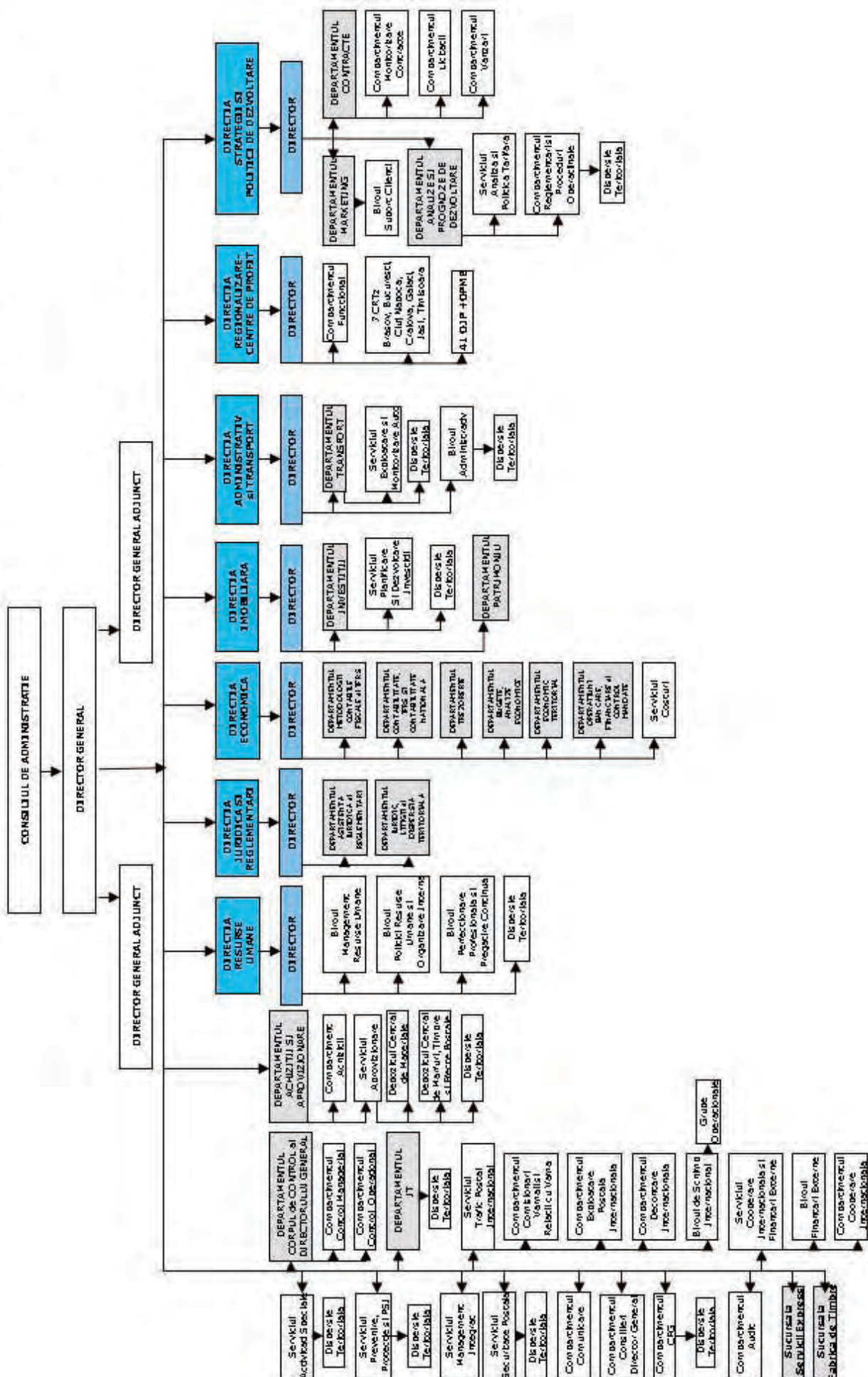
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ DOLJ - Director Județean: Cristian Ovidiu ANA
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ GORJ - Director Județean: Liliana POPESCU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ MEHEDINȚI - Director Județean: Daniela Tatiana JIANU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ OLT - Director Județean: Vasile IOSUB
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ VÂLCEA - Director Județean: Florentina CIOCÎIA
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ ARGEȘ - Director Județean: Gabriel Cristian CHIRIȚĂ
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ CĂLĂRAȘI - Director Județean: Irina Eluta BUTU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ DÂMBOVIȚA - Director Județean: Ana STOIAN
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ IALOMIȚA - Director Județean: Mariana MINCIU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ PRAHOVA - Director Județean: Lidia ȘERBĂNOIU
- OFICIUL JUDEȚEAN DE POȘTĂ TELEORMAN - Director Județean: Aurelia IOVE



Organigrama structurii centrale, la 28 decembrie 2017

ORGANIGRAMA
C.N. POSTA ROMANA S.A.
In vigoare de la 28 decembrie 2017

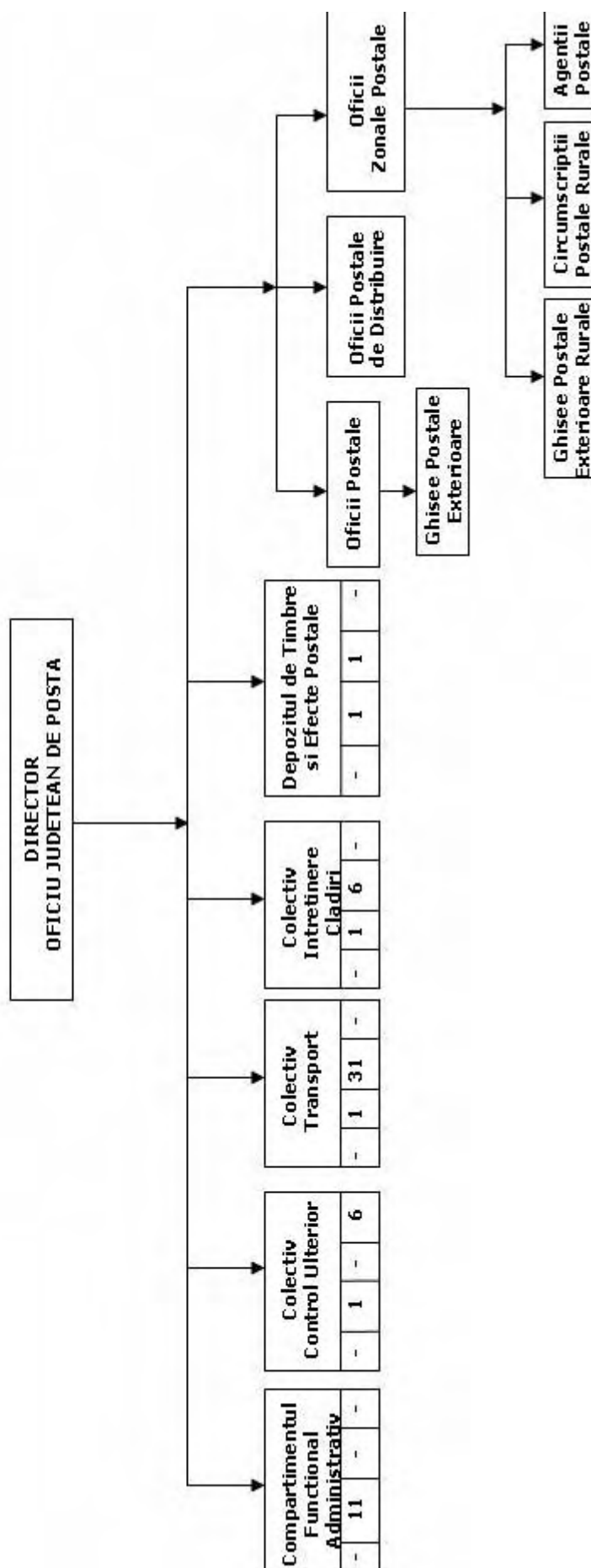
Total	Conducere	Functional Administrativ	Auxiliar	Operativ
27604	124	1757	1290	24433



Organigrama unui oficiu județean de poștă, la 28 decembrie 2017

ORGANIGRAMA
OFICIULUI JUDEȚEAN DE POSTA CLUJ
In vigoare de la 1 noiembrie 2017

Total	Conducere	Functional Administrativ	Auxiliar	Operativ
754	1	15	38	700





**PERFORMANȚĂ
FINANCIARĂ**

Față de toate părțile implicate, acționari, parteneri sociali, angajați, clienți și mediul social, pe care îi deservim, obligația de a obține echilibre financiare care să facă Poșta Română o companie cu un grad mare de încredere în rândul oamenilor și al mediului de afaceri, cu un trend al rezultatelor financiare, care să permită dezvoltarea activității în folosul societății. Astfel, managementul CNPR se concentrează permanent asupra indicatorilor de eficiență, urmărind îndeaproape gestionarea rațională a riscurilor și a costurilor, toate puse în raport cu politicile în folosul angajaților noștri, dar și a comunităților unde ne desfășurăm activitatea.

Planul de Management al CNPR, care include strategia de management pe durata mandatului pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță, are la bază direcțiile și obiectivele strategice trasate de acționari și administratori. La data de 10.11.2015, Adunarea Generală a Acționarilor a aprobat Planul de Administrare al CNPR pentru perioada anilor 2015-2019, prin Hotărârea nr. 83. În baza acestui document, Planul de Management al Companiei a fost întocmit și ulterior aprobat prin Hotărârea nr. 8 a Consiliului de Administrație din 27.01.2016.

Obiectivele fundamentale pe linia administrării CNPR pe perioada 2015 – 2019 sunt următoarele:

- Realizarea de profit anual, cel puțin la nivelele prevăzute în Bugetul de Venituri și Cheltuieli al CNPR;
- Modernizarea informatică, informațională și organizatorică a CNPR;
- Consolidarea funcțiunii comerciale și orientarea activității comerciale a CNPR către piață și clienți;
- Promovarea inițiativelor de îmbunătățire a cadrelor legislative aferent serviciilor poștale;
- Creșterea satisfacției clienților;
- Modernizarea imaginii CNPR și a percepției asupra serviciilor sale;
- Diversificarea gamei de servicii și intrarea pe noi piețe cum ar fi cea financiar-bancară;
- Dezvoltarea resursei umane către o productivitate superioară și a funcțiunii aferente;
- Asigurarea dezvoltării durabile a companiei prin reducerea impactului activității logistice asupra mediului înconjurător.

Opțiunile strategice pentru realizarea obiectivelor fundamentale în administrarea CNPR au în vedere:

- controlul strict al costurilor și realizarea veniturilor prognozate;
- diversificarea gamei de servicii prin intrarea pe noi piețe prin intermediul parteneriatelor (servicii financiar-bancare);
- extinderea gamei de servicii competitive în sectorul curieratului rapid și încheierea de parteneriate strategice cu marii e-retaileri din România;
- atragerea surselor de finanțare necesare pentru investiții;
- crearea unei funcțiuni dedicate măsurării satisfacției clienților și inițierii de măsuri și acțiuni proactive în acest domeniu;
- automatizarea proceselor operaționale;
- dezvoltarea flotei auto;
- noi aplicații informatice pentru sectorul poștal;
- implementarea unei noi platforme IT&C;
- optimizarea operațională (infrastructură, rute transport etc.);
- instruirea și dezvoltarea personalului pentru performanțe superioare;
- eficientizare operațională (front și back office);
- implementarea unui mediu inovativ, orientat spre eficiență continuă;
- simplificarea procesului decizional;
- dezvoltarea adaptabilității la schimbările pieței și cerințele clienților, precum și la apariția noilor tehnologii;
- constituirea și menținerea unei echipe eficace dedicate conducerii proceselor de transformare;
- menținerea unei colaborări și comunicări optime cu partenerii sociali pentru bunul mers al CNPR;

Principalele activități desfășurate pe parcursul anului, în vederea îndeplinirii obiectivelor strategice ale companiei:

- identificarea soluțiilor de finanțare a nevoilor investiționale ale companiei;
- analiza posibilităților de finanțare investițională din partea Băncii Europene pentru Investiții;
- participare la analiza posibilității CNPR de emitere obligațiuni în vederea finanțării activității curente și investiționale;

- dialog cu reprezentanții Comisiei Europene privind potențiale elemente de ajutor de stat acordat CNPR în perioada 2007-2014;
- desfășurare de întâlniri și negocieri cu reprezentanții Băncii Mondiale;
- elaborarea și promovarea inițiativei de proiect privind implementarea plății cu card în oficiile poștale.

Evoluția financiară - mii lei -		Indicatori 2017	+/-	%
Venituri totale	1.135.043	1.140.254	5.211	10,5
Cheltuieli totale	1.117.843	1.120.751	2.908	100,3
Profit brut	17.200	19.503	2.303	113,4

Principalele influențe care au acționat asupra rezultatelor înregistrate în perioadele analizate:

- extinderea și dezvoltarea unor servicii care au venit în întâmpinarea necesităților clienților companiei (postcollect, mandate încasări facturi utilități);
- fluctuația volumului prestațiilor poștale sub impactul substituției electronice, a creșterii concurenței, a migrării clienților spre plata facturilor prin bănci sau unități tip Paypoint, a dezvoltării sistemului de transfer de bani prin intermediul conturilor bancare;
- modificările intervenite în politica tarifară;
- reevaluarea imobilizărilor corporale la sfârșitul anului 2016, cu impact pozitiv asupra rezultatului anului 2016 (prin creșterea veniturilor) și impact negativ asupra rezultatului anului 2017 (prin creșterea cheltuielilor cu amortizarea);
- începând cu anul 2017, serviciul de distribuire a taloanelor de pensii la domiciliul beneficiarilor devine purtător de TVA, determinând diminuarea veniturilor anului 2017;

Creșterea cheltuielilor cu personalul în anul 2017 influențată de:

- creșterea salariului minim brut pe economie (01.02.2017),
- majorarea salariilor de bază pentru personalul încadrat la clasele 3-33 (01.01.2017) - creșterea

valorii tichetelor de masă acordate salariaților (01.01.2017)

- majorarea cheltuielilor cu contribuțiile aferente salariilor, conform prevederilor legislative aprobate în semestrul II 2017 (OG 4/20.07.2017 - care prevede utilizarea de la 1 august a salariului minim brut pe țară ca bază de calcul a contribuției de asigurări sociale datorate de angajatori pentru persoanele angajate cu timp parțial și OUG 60/04.08.2017 - ale cărei prevederi conduc la dublarea de la 1 septembrie 2017 a contribuției angajatorului la fondul pentru persoanele cu handicap).

Din punct de vedere al execuției bugetare, profitul brut realizat de C.N. Poșta Română în anul 2017 (19.503 mii lei) depășește cu 14.503 mii lei nivelul aprobat prin bugetul de venituri și cheltuieli, în condițiile în care veniturile totale au fost realizate în proporție de 95,7%, iar cheltuielile totale în proporție de 94,5%.

STRATEGIA INVESTIȚIONALĂ



Strategia investițională a C.N. Poșta Română S.A., pe termen mediu și lung, este orientată în principal pe scăderea costurilor de exploatare ale companiei ce se vor reflecta în creșterea veniturilor din exploatare. Prin realizarea obiectivelor de investiții și lucrări de intervenții, se urmărește cu precădere îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru salariați, realizarea unei imagini mai bune a Poștei Române, precum și tehnologizarea serviciilor poștale la standarde europene.

Prin activitatea de investiții se urmărește realizarea următoarelor obiective generale: re tehnologizarea oficiilor poștale prin dotarea cu utilaje și

echipamente poștale care vor permite armonizarea serviciilor poștale la standarde europene și va conduce implicit la atragerea de noi clienți prin diversificarea ofertei serviciilor către populație. Aceste echipamente moderne și eficiente vor duce la creșterea productivității muncii, permițând reducerea ponderii costurilor salariale în cheltuielile de exploatare.

Totodată, a fost făcută reconfigurarea și reutilizarea parcului auto, precum și segmentarea acestuia în parc auto destinat transportului de valori, parc auto destinat poștei rapide și parc auto structurat nivelurilor și nevoilor de transport al trimiterilor poștale.

Prin finalizarea leasing-ului pentru achiziționarea autovehiculelor necesare parcului propriu se va realiza scurtarea duratei de transport a trimiterilor poștale și reducerea cheltuielilor de întreținere. Modernizarea și amenajarea oficiilor poștale existente, aducerea lor la un standard de funcționare cât mai ridicat, care să asigure o imagine standardizată, specifică Poștei Române. Prin implementarea proiectului CENTER BUSINESS, se dorește trecerea de la proiectul pe termen lung, la cel pe termen mediu, precum și crearea spațiului adecvat deschiderii unor noi produse.

Lucrări de investiții și lucrări de intervenții.

De asemenea, în această categorie sunt cuprinse și obiectivele la care a fost elaborată documentația de proiectare și/sau au fost încheiate contracte de execuție în anul 2017. Planificarea și eșalonarea volumului de investiții rămas s-a făcut în conformitate cu graficele de execuție a lucrărilor.

Lucrări de investiții și lucrări de intervenții noi. Lucrările noi de investiții au avut în vedere necesitatea asigurării condițiilor optime de lucru, prioritar în oficiile județene poștale și în oficiile reprezentative ce deservește un număr mare de clienți care aduc cu venituri importante.

Serviciile din portofoliul C.N.P.R. oferite în cursul anului 2017 au fost:

a. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal

- ▲ trimiteri de corespondență și imprimare, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg;
- ▲ colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg;
- ▲ distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

- ▲ serviciul de trimitere recomandată;
- ▲ serviciul de trimitere cu valoare declarată.

b. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal:

- ▲ trimiteri de corespondență și imprimare, interne și internaționale, în număr mare, în greutate de până la 2 kg;
- ▲ colete poștale interne și internaționale, în număr mare, în greutate de până la 10 kg;
- ▲ corespondența internă răspuns și corespondența internațională răspuns, în număr mare;
- ▲ serviciul ramburs;
- ▲ serviciul schimbare destinație;
- ▲ serviciul livrare specială;
- ▲ serviciul confirmare de primire;
- ▲ serviciul express.

c. Servicii financiare

- ▲ servicii financiar-poștale (mandate poștale, e-mandate, mandate on-line, transfer de bani);
- ▲ servicii de cash collection
- ▲ alte servicii pe bază de convenții (distribuire drepturi sociale, roviniete, consignatie, etc)
- ▲ produse de asigurare

d. Servicii non poștale

- ▲ vânzare prin poștă;
- ▲ activitatea de contractare și difuzare presă;
- ▲ servicii de publicitate indoor și marketing direct;
- ▲ vânzare produse comerciale (retail);
- ▲ servicii poștale electronice;
- ▲ declararea, depozitarea și vămuirea trimiterilor poștale, în calitate de comisionar în vamă, etc.

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. De asemenea, prin intermediul Direcției Imobiliare se oferă servicii de închiriere spații diversilor clienți.

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

- achitare pensii și distribuire taloane pensii;
- servicii de poștă de scrisori;
- servicii de livrare a coletelor poștale;
- servicii de livrare specială;
- servicii express;

- servicii de marketing direct;
- servicii financiar-poștale;
- servicii de încasări facturi, rate bancare și prime de asigurare;
- activitate de contractare și distribuire abonamente presă;
- vânzare mărfuri în consignație;
- altele: vânzare bilete spectacole, roviniete, etc.

Colaborările pe bază de contracte au reprezentat o pondere de 74% din totalul veniturilor de exploatare. Principalii zece clienți pe bază de contracte reprezintă 56% din totalul veniturilor din exploatare ale CNPR.

Portofoliul de contracte al CNPR este segmentat în funcție de categoriile de servicii oferite, precum și de veniturile generate, având 9.232 de contracte la nivel central și local (31 decembrie 2017).

VENITURI PE CATEGORII DE CLIENȚI

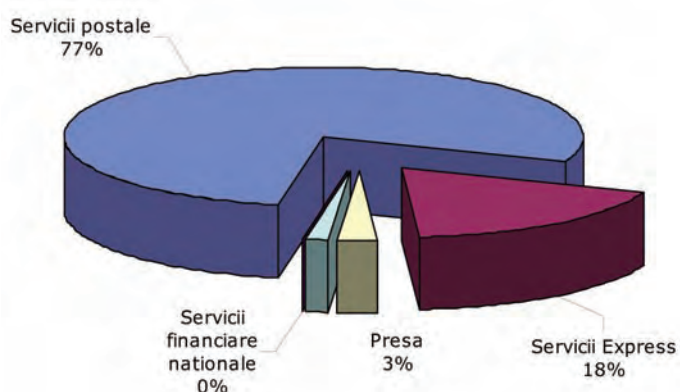
	2013		2014		2015		2016		2017*	
	Mil euro	%	Mil euro	%	Mil euro	%	Mil euro	%	Mil euro	%
Clienți pe bază de contracte	188,02	71	184,39	69	177,89	72	186,5	73	193,5	74
Clienți retail	75,92	29	82,3	31	69,72	28	69,1	27	68,1	26
Total venituri din exploatare	263,94		266,69		247,61		255,6		261,6	

Serviciile accesate de clienții retail sunt în principal servicii poștale tradiționale (poșta de scrisori, colete), servicii financiar poștale (transferuri de bani) și plăți diverse (facturi utilități, rate credite, taxe/impozite). Distribuția de trimiteri din categoria serviciilor poștale (poșta de scrisori și colete/express) reprezintă activitatea core-business care generează 40% din veniturile operaționale din contracte, iar principalii clienți pe acest segment sunt marii generatori de corespondență comercială (instituții de stat, furnizorii de utilități, telefonie, bănci etc), precum și integratorii de trimiteri poștale.

CONTRACTE PE CATEGORII DE SERVICII

Tip Serviciu	Număr de contracte	Pondere număr contracte în total contracte (%)	Pondere trafic din contracte în total trafic (%)	Pondere venit din contracte în total venit (fără TVA) (%)
Servicii poștale	7.186	78	94	83,77
Servicii Express	1.674	18	2	7,15
Presă	231	2,5	1	5,31
Servicii financiare locale	122	1,5	2	2,33
Servicii financiare naționale	19	0	1	1,44
Total	9.232	100	100	100,00

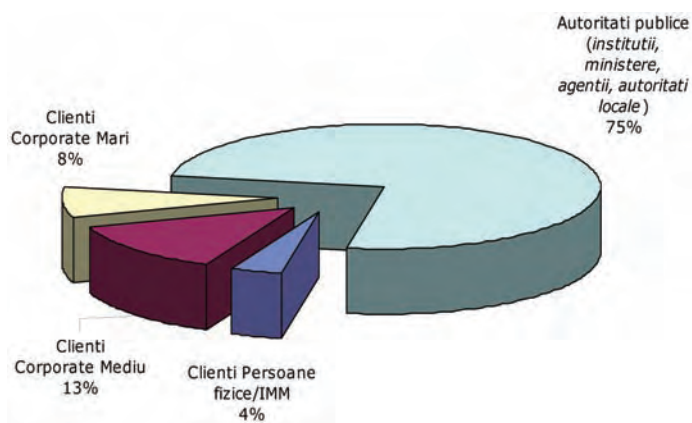
PONDERE NUMĂR CONTRACTE



După ponderea clienților cu contract, portofoliul CNPR este compus din:

1. Clienți Persoane fizice/IMM: **4%**
2. Clienți Corporate Mediu: **13%** (inclusiv clienți birouri notariale, executori judecătorești)
3. Clienți Corporate Mari: **8%**
4. Autorități publice (instituții, ministere, agenții, autorități locale): **75%**

PONDERE CLIENȚI CONTRACT



Segmentul principal de clienți este reprezentat de companii de stat sau private, care achiziționează pachete de servicii echilibrate calitate/preț și care generează cele mai mari volume și venituri.

Alături de clienții mari, portofoliul de clienți este completat de companiile medii și mici din mediul privat, dar și de persoane fizice care accesează serviciile oferite de Poșta Română.

REPARTIZAREA CONTRACTELOR PE TRANȘE DE VENITURI 2017

Tranșe venituri pe contract - lei -	Servicii poștale	Servicii Express	Servicii financiare naționale	Presă
Până în 10.000	6.553	1.620	12	166
10.001-50.000	524	39	3	47
50.001-100.000	57	8	4	7
100.001-500.000	37	6	2	10
500.001-1.000.000	8	0	0	1
1.000.001-5.000.000	4	1	0	0
5.000.001-13.000.000	1	0	0	0
Peste 13.000.000	2	0	0	0
Total	7.186	1.674	19	231

Din analiza comparativă a aceleiași perioade a anului 2016, contractele până în 10.000 lei au scăzut cu 9,5%, contractele între 10.001-50.000 au crescut cu 16%, iar un client a migrat de la palierul 5-13 milioane la peste 13 milioane.

Evoluția veniturilor este în legătură direct proporțională cu dimensiunea investițiilor, fiecare categorie de servicii fiind influențată diferit.

Segmentul de coletărie a înregistrat o evoluție anuală pozitivă de peste 130%, datorată în principal dezvoltării comerțului on-line, iar trendul se menține crescător.

Prin automatizarea celor 2 centre regionale de tranzit București și Cluj – sector colete și pachete mici, prin dezvoltarea rețelei de transport (aeriană și rutieră - introducerea unor curse poștale auto dedicate) și prin utilizarea informatizării atât la nivel de oficiu poștal (introducerea în sistemul track&trace) cât și la nivelul factorului poștal distribuitor (dotare PDA), se crează premisele respectării cerințelor de calitate solicitate atât de către clienții interni, cât și de către partenerii internaționali, respectiv a perfecțării negocierilor și, în final, obținerea unei creșteri substanțiale a volumelor pe acest segment.

Introducerea de servicii poștale noi – livrare la punct fix POSTCOLLECT (cu posibilitatea de verificare a conținutului de către destinatar înaintea livrării), coroborată cu dezvoltarea de aplicații IT destinate platformelor magazinelor online (Prestashop, Magento, OpenCart etc), cu dezvoltarea aplicației AWB și informatizarea tuturor punctelor de acces și contact, au impact în diminuarea timpilor de așteptare în oficii și în reducerea costurilor de operare ale serviciului – ambele solicitate de către clienții potențiali.

Astfel, se asigură creșterea volumelor accesate de Poșta Română, în principal de la magazinele online - trafic domestic și internațional – și se creează premisele pentru respectarea cerințelor de calitate

din ce în ce mai exigente pe acest sector, respectiv: colectare/livrare de la sediu, timpi de circulație reduși, transmiterea on-line a informațiilor cu posibilitatea urmăririi pe site-ul CNPR, scanarea semnăturii de primire, etc.

Evoluția de venituri pentru serviciul Ramburs este în directă legătură cu traficul de coletele poștale, iar dezvoltarea rambursului cu colectare în cont client, depinde de gradul de informatizare a punctelor de acces și contact și de dotarea tehnică a factorilor poștali (PDA-uri).

Trimiterile express interne vor înregistra creșteri anuale pozitive datorate dezvoltării comerțului on-line.

Creșterile vor fi determinate și de extinderea numărului de localități în care serviciul va fi disponibil prin extinderea rețelei de transport rutier (noi curse poștale auto), prin mărirea punctelor de accesare/ servire a serviciului (sedii/domicilii clienți și oficii poștale), prin dotarea curierilor cu PDA-uri pentru încasarea rambursului, eliberarea de factură fiscală și transmiterea on-line atât a semnăturii scanate a destinatarului, cât și a informațiilor în baza de date track & trace.

PREVIZIUNILE PRIVIND EVOLUȚIA SERVICIILOR FINANCIARE SUNT INFLUENȚATE DE:

- proiectarea în colaborare cu Ministerul de Finanțe a unui mandat electronic de încasare a diferitelor sume pentru bugetul de stat (taxe, impozite, amenzi etc);
- creșterea gradului de informatizare a rețelei de subunități poștale și implicit a gradului de accesibilitate la întregul portofoliu de servicii financiare;
- substituția electronică tot mai pregnantă asupra operațiunilor de plată – card și mobile;
- creșterea gradului de bancarizare a populației, inclusiv în mediul rural;
- legislație tot mai restrictivă cu privire la transferul de bani;
- diversificarea canalelor pentru transferul de bani – transferuri prin rețeaua de telefonie mobilă.

STRATEGIA OPERAȚIONALĂ ȘI DE LOGISTICĂ PENTRU URMĂTORII ANI URMĂREȘTE

- investiții în automatizarea sortării și modernizarea proceselor operaționale, respectiv construirea (inclusiv dotare) a 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 (Courier/Parcel/Express) național și transfrontalier.
- dezvoltarea IT&C a CNPR prin extinderea rețelei VPN, optimizarea cheltuielilor de comunicații și a echipamentelor de front și back office;
- achiziția de echipamente moderne și alte resurse logistice pentru asigurarea livrării de servicii competitive (ex. Scanere fixe/mobile, cântare electronice, mașini de numărat bancnote, etc);
- diversificarea produselor și serviciilor oferite și migrarea către mediul on-line;
- intrarea pe noi domenii de business, inclusiv prin încheierea de parteneriate (ex. servicii financiar-bancare);
- îmbunătățirea politicii tarifare a CNPR, astfel încât să fie asigurată competitivitatea pe piață;
- optimizarea rețelei de retail a CNPR cu respectarea cerințelor legale și urmărirea permanentă a oportunităților de afaceri în mod economic viabil;
- dotarea Sucursalei Servicii Express cu resursele logistice necesare, astfel încât activitatea să se deruleze în condiții competitive, conform cerințelor de calitate impuse de piața de curierat;
- revizuirea proceselor și procedurilor interne de lucru existente, introducerea altora noi, inclusiv execuția lor informatică;
- revizuirea, eliminarea sau simplificarea formularelor necesare a fi completate în vederea diminuării timpilor de așteptare la ghișeu;
- introducerea de aplicații informatice moderne pentru a asigura informarea promptă a clienților.

Noi servicii și optimizarea fluxurilor și procedurilor operaționale

» Proiectarea și implementarea unui serviciu nou de vânzare cărți poștale ilustrate personalizate My Postcard;

» Implementarea programului de informatizare a fluxului de executare a serviciului de mandate poștale interne prezentate bucată cu bucată;

» Eliminarea completării manuale a formularelor pentru transferurile de bani (mandat poștal intern, mandat electronic și mandat on-line), prezentate bucată cu bucată;

» Modificarea fluxurilor de prelucrare și distribuire a pachetelor mici extracomunitare din serviciul standard și recomandate sosite din import ai căror destinatari sunt persoane fizice cu domiciliul în întreaga țară și care sunt scutite de taxe vamale și TVA la import conform legislației în vigoare (valoarea bunurilor este de maximum 10 euro);

» Implementarea transportului containerizat pentru trimerile PostCollect, eMAG;

» Extinderea serviciului Easy Return Solution (ERS);

» Extinderea facilității de utilizare a aplicației informatice AWB;

» Majorarea plafonului valoric prevăzut în instrucțiuni pentru trimerile mesagerii interne cu serviciul suplimentar valoare declarată/asigurată, pentru care este obligatorie sigilarea, de la 500 lei la 2.000 lei;

» Simplificarea procedurilor de predare a trimiterilor poștale interne și internaționale (poșta de scrisori și colete poștale);

» Extinderea rețelei de subunități poștale cu activitate de livrare a trimiterilor PostCollect cu un număr de 328 subunități poștale.

Optimizarea politicii tarifare

Modificarea tarifelor aferente pentru colete poștale în greutate de până la 10 kg (inclusiv) expediate „în număr mare” pe bază de contract (≥50 trimiteri/lună) și pentru colete poștale externe cu greutatea > 10 kg (TVA inclus)

Modificarea tarifelor aferente serviciilor de publicitate prin poștă, neadresate, prestate de către CNPR (postmesager, postmesager plus).



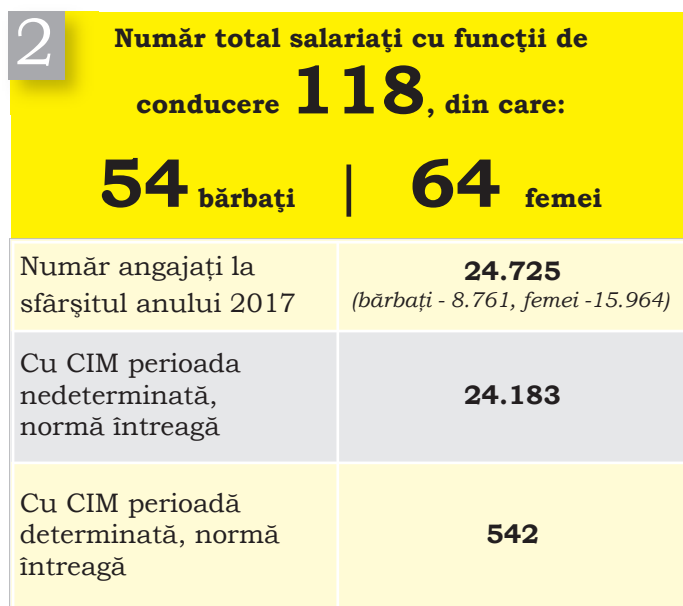
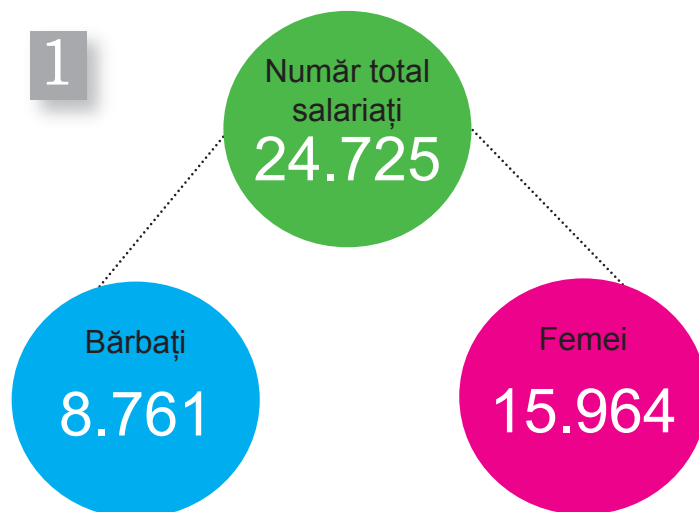
[illegible]

Cu privire la aspectele sociale, subliniem importanța acordată factorului uman al resurselor CNPR. Cu un nivel al personalului de cca. 24.725 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 CNPR au fost stabilite ca urmare a negocierii între partenerii sociali, respectiv Poșta Română și organizația sindicală reprezentativă la nivel de unitate, respectiv Sindicatul Lucrătorilor din Poșta Română. În acest sens, Contractul Colectiv de Muncă valabil pentru perioada 2008-2018 prevede, la art. 20, drepturile salariaților CNPR, după cum urmează:

- dreptul la salarizare pentru munca 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 la 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.

În funcție de pozițiile din organigramă și de personalul existent, repartizația pe funcții și pe indicator de gen se prezintă astfel:



În planul de dezvoltare a CNPR, un criteriu important este profesionalismul și dedicația oamenilor, făcând legătura dintre performanța și strategia de afaceri.

Urmarea implicării și preocupării angajaților, am decis să transformăm CNPR într-un angajator demn de ales. Pentru atingerea acestui obiectiv, efortul nostru este de a crea locuri de muncă atractive și sigure, programe de dezvoltare a carierei și remunerații la nivel competitiv, în raport cu condițiile pieței de profil.

În fiecare an sunt derulate programe de instruire pentru a îmbunătăți competențele angajaților noștri. Totodată, asigurăm participarea la diverse programe de formare și conferințe.

Cel puțin o dată la doi ani, angajații dispun de acces periodic la formarea profesională, astfel asigurând educația necesară prin participarea la activități practice pe diferite domenii de activitate.

În cadrul Poștei Române se derulează periodic sesiuni de instruire, care au ca obiective principale:

- adaptarea salariatului la cerințele postului sau locului de muncă;
- obținerea unei calificări profesionale;
- actualizarea cunoștințelor și deprinderilor specifice postului și perfecționarea pregătirii profesionale;
- reconversia profesională;
- dobândirea unor cunoștințe avansate, a unor metode și procedee noi, etc.

În anul 2017, s-au cheltuit 33 mii lei cu pregătirea profesională, în special pentru cursuri de autorizare în diverse meserii: electrician, conducător auto, securitate și sănătate în muncă, etc.

În cadrul CNPR există măsuri de protecție și facilități acordate salariaților, cum ar fi: cadouri în bani pentru copii, ajutoare pentru naștere, ajutoare pentru înmormântare, reducerea costului biletelor de odihnă, tratament, recuperarea în stațiuni balneo-climaterice, etc.

Analiza performanței la locul de muncă

Annual, angajații noștri sunt implicați într-o evaluare a performanței, acțiune care urmărește consolidarea legăturii între angajați și supervizori, accentuând indicatorii pozitivi de performanță și stabilind pași înaintea pentru a obține rezultate mai bune pentru următorul interval de evaluare.

În anul 2017, un număr de 24.725 de angajați au primit o evaluare a performanței și a dezvoltării carierei implementând în fiecare an diverse programe de instruire pentru a îmbunătăți competențele angajaților în funcție de nevoile lor.

Una dintre obligațiile principale ale CNPR este aceea de a informa și de a consulta reprezentanții angajaților cu privire la evoluția activității companiei, pentru a nu afecta interesele acestora.

În cazul concedierilor neimputabile angajaților (individual sau colectiv) conform contractelor de muncă societatea are obligația de a acorda preaviz 20 de zile, salariații beneficiind de salarii compensatorii diferențiate în funcție de vechimea totală în sistemul poștal.

Diversitatea Resurselor Umane

Orice discriminare directă sau indirectă față de un salariat, bazată pe criterii de sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, apartenență națională,

rasă, culoare, etnie, religie, opțiune politică, origine socială, handicap, situație sau responsabilitate familială, apartenența sau activitate sindicală este interzisă.

Orice salariat care prestează o muncă beneficiază de condiții de muncă adecvate activității desfășurate, de protecție socială, de securitate și sănătate în muncă, precum și de respectarea demnității și a conștiinței sale, fără nicio discriminare.

Compania se angajează să elimine prejudecățile de gen, oferind oportunități de învățare cu privire la aspectul diversității.

Alegerea echitabilă și echilibrată între femei și bărbați, prin acordarea de concediu de maternitate și paternitate și alte drepturi, duce la o recrutare sporită și o reținere a personalului și mai ales a productivității angajaților.

Locurile de muncă trebuie să fie organizate astfel încât să garanteze securitatea și sănătatea salariaților, iar durata maximă legală a timpului de muncă nu poate depăși 48 de ore pe săptămână, inclusiv orele suplimentare.

La sfârșitul anului 2017, numărul angajaților a fost de 24.725, din care 15.964 femei.

Etica în afaceri

Cu privire la etica în afaceri, subliniem faptul că CNPR a continuat în anul 2017 eforturile de transparentizare a procesului decizional, de corectitudine și etică 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 CNPR.

Poșta Română consideră că cele mai importante atuuri pe care le poate avea sunt încrederea și integritatea. Reputația etică demonstrează că firma noastră este un partener de afaceri de încredere, un angajator respectabil și un jucător responsabil pentru autorități și societate. Acționând legal și etic, construim loialitatea clienților și parteneri de afaceri valoroși.

Eficiența sistemului de management al eticii de afaceri este evaluată prin mecanisme și metode care includ: autoevaluarea, angajarea unei terțe părți prin procesul de audit.

Comportamentul etic în activitatea profesională este fundamentat pe onestitate și corectitudine în relația cu alți salariați, cu clienți, furnizori, competitori și public și, ca atare, integritatea și reputația CNPR se află în mâinile salariaților acesteia.





CALITATEA SERVICIILOR

Certificarea standardelor de management al calității a generat venituri de peste 240 de milioane de euro.

Conducerea CNPR rămâne permanent angajată în eforturile de creștere a performanțelor economice în paralel cu îmbunătățirea condițiilor de muncă, a calității serviciilor prestate și a deservirii continue și profesioniste a clienților naționali și internaționali, persoane fizice și juridice.

În urma proceselor de certificare a serviciilor și produselor, Poșta Română a reușit să își faciliteze, începând cu anul 2013 și până în prezent, un nivel al veniturilor de peste 240 de milioane de euro. Acest rezultat economic a putut fi atins ca urmare a valorificării contractelor rezultate din licitațiile câștigate de operatorul național de poștă în piața concurențială, licitații care au avut ca minimă condiție îndeplinirea criteriilor privind certificarea serviciilor și produselor existente în portofoliu.

Certificarea unui sistem de management reprezintă un proces strategic, care permite companiilor să obțină beneficii în administrarea corectă a resurselor de care dispun, dar, bineînțeles, să facă față, în același timp, și condițiilor concurențiale ale pieței. Într-o economie aflată într-o continuă evoluție, orice actor economic trebuie să dispună de un sistem de garantare a calității serviciilor, sistem care funcționează practic ca o declarație asumată în fața clienților, lucru care face diferențierea între jucători. Potrivit publicațiilor economice de specialitate, în ultimii ani s-a înregistrat o creștere a firmelor care au trecut prin procesul de implementare și certificare ISO 9001. Deși procesul de implementare ISO 9001 este uneori un proces lung, firmele nu renunță la ideea de a obține un certificat ISO 9001 pentru managementul calității datorită marilor avantaje pe care le are.

Cel mai important motiv pentru care o companie își certifică serviciile este cerința clienților săi. Un alt motiv semnificativ pentru care o companie ar putea lua în considerare certificarea ISO 9001:2015 este că aceasta poate duce la creșterea eficienței companiei, certificatul putând ajuta o companie să își rationeze și să-și ordoneze procesele, ceea ce va duce la o eficiență sporită. Potrivit specialiștilor din piața de profil, peste o treime din firmele care au obținut un certificat ISO au beneficiat și de o creștere a cererii clienților pentru produsele și serviciile companiei, iar 2/3 dintre acestea și produsele lor sunt considerate ca având o calitate superioară competitorilor.

La nivelul CNPR este implementat **Sistemul de Management Integrat – Calitate, Mediu și Securitatea Informației**, conform ultimelor variante ale standardelor ISO (2015, respectiv 2013), Sistem menținut și îmbunătățit continuu, din anul 2010 până în prezent.

Astfel, Poșta Română nu a făcut altceva decât să se înscrie în tot acest drum al normalității în piața serviciilor poștale reușind, potrivit unei analize efectuate la nivelul Serviciului Management Integrat din cadrul CNPR, să genereze un nivel al veniturilor de peste 240 de milioane de euro, ca efect al procesului de standardizare a managementului și serviciilor din ultimii șase ani, condiție impusă de licitațiile din piața liberă a sectorului serviciilor poștale. Situația a atras după sine și beneficii reale de imagine ca urmare a materializării relației cu alți furnizori și clienți de servicii poștale, ale căror efecte pozitive se înscriu într-un termen lung privind crearea de noi oportunități de business și, automat, de noi venituri.

Potrivit analizei mai sus precizate, în anul 2013 veniturile atrase ca efect al certificării Sistemului de Management Integrat (Calitate și Mediu) pentru domeniile de activitate „Activități poștale executate sub obligativitatea serviciului universal” și alte activități poștale și de curierat, coduri CAEN 5310 și 5320, conform cerințelor standardelor ISO 9001:2015 și ISO 14001:2015 au dus nivelul veniturilor atrase ca urmare a serviciilor prestate pentru contractele câștigate la 94.707 mii euro sau 426.182 mii lei. Următorii ani au prezentat un anume regres al veniturilor, fiind vorba în anul 2014 de un nivel de 50.228 mii euro sau 226.028 mii lei, în timp ce, în anul 2015 veniturile realizate au atins nivelul de 11.142 mii euro sau 50.141 mii lei. În 2016 nivelul încasărilor a crescut simțitor și a ajuns la 36.444 mii euro, iar anul trecut aceste sume au atins nivelul de 29.552 mii euro. De precizat este faptul că în primele patru luni ale acestui an veniturile realizate ca efect al sistemului de certificare al serviciilor poștale, aproape au atins nivelul întregii perioade a anului trecut. Suma pentru anul 2016 a fost de 24.719 mii euro sau 115.000 mii lei.

Documentul realizat de către specialiștii din cadrul centralei CNPR subliniază importanța recertificării sistemului de management integrat, începând cu anul viitor, mai ales că o analiză cost/beneficiu pe o valoare medie anuală, arată că, pentru 40 de milioane de euro realizate într-un an din licitații, compania a investit 14.333 în fiecare an pentru sistemul de certificări. Altfel spus cheltuiala realizată reprezintă

0,036% din venit, la o evaluare globală pentru ultimii șase ani, adică din anul 2013 și până în prezent.

La sfârșitul lunii ianuarie 2016, CNPR a obținut certificarea pentru cele mai noi versiuni ale standardelor de management al calității (ISO 9001:2015) și al mediului (ISO 14001:2015). Prin implementarea acestora, operatorul național de servicii poștale a redus semnificativ consumul de energie și, implicit, cheltuielile cu utilitățile. De asemenea, s-au dezvoltat proceduri pentru îmbunătățirea calității serviciilor, pentru creșterea siguranței în exploatare și pentru instruirea angajaților. Standardul ISO 9001:2015 oferă companiilor în care este implementat valoare adăugată, fiind practic o garanție a unui proces continuu de îmbunătățire privind creșterea calității serviciilor, în cazul serviciilor poștale fiind vorba despre reducerea timpului de circulație al trimerilor și a timpului de așteptare la ghișeu.

Pe de altă parte, certificarea ISO 14001 atestă faptul că o companie își reduce la minimum impactul negativ al operațiunilor asupra mediului, respectând cerințele legislative în materie. Prin implementarea acestui standard, Poșta Română a realizat, în anul 2015 față de 2014, o economie la consumul de gaze naturale și energie electrică de peste 700.000 de lei (155.000 de euro) și o reducere a consumului de hârtie cu 3,1% (7,2 tone). Astfel, a fost valorificată o cantitate de hârtie cu 4,25% (9 tone) mai mare decât în 2014.

Prima certificare ISO pentru operatorul național de servicii poștale a venit în 2010 și viza domeniul privind managementul calității. Cea de-a doua acreditare a fost obținută în 2013, când au fost recunoscute sistemele de management al mediului și al securității informației (ISO 27001:2013). Organismul emitent al acreditării este Intertek (Marea Britanie), o autoritate în domeniu, cu activitate extinsă în diverse industrii și listată la Bursa de la Londra (London Stock Exchange – LSE). Pentru calitate și mediu, marca de certificare este DAKKS (Germania), iar pentru securitatea informației – UKAS (Marea Britanie).

ISO – International Organization for Standardization – este o organizație la care se aderă voluntar, însă, odată aderată, o companie este obligată să respecte regulile în totalitate. Obținerea certificării ISO reprezintă o garanție că produsele și serviciile acelei companii îndeplinesc standardele de calitate, că producția nu afectează mediul și că informațiile interne, inclusiv cele referitoare la clienți, și tranzacțiile sunt în deplină siguranță.

Avantajele unui sistem de certificare

Sistemele de certificare reprezintă o apreciere a calității actului managerial, a bunelor practici din organizație, a orientării organizației în direcția calității.

Principalele avantaje ale acestui proces sunt:

- » păstrarea poziției de piață și cucerirea a noi nișe de piață;
- » îmbunătățirea imaginii organizației și plasarea acesteia pe piață concurențială într-o poziție avantajoasă;
- » coordonarea și conducerea activității întregii organizații într-un mod planificat și sistematic, conform principiilor managementului calității;
- » creșterea încrederii partenerilor de afaceri (clienți, furnizori) în serviciile și produsele oferite, precum și în respectarea condițiilor contractuale asumate;
- » creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestuia, generând încredere;
- » confirmă partenerilor (clienți, furnizori) că societatea funcționează pe baza unui sistem de calitate recunoscut internațional;
- » crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă a proceselor interne;
- » îmbunătățirea performanței produselor și serviciilor livrate clienților;
- » adaptarea activă și sistematică la modificările condițiilor pieței;
- » transparența și eficiența proceselor interne ale organizației;
- » îndeplinirea condițiilor de participare la licitații.

CALITATEA SERVICIILOR:

- Măsurile operaționale pentru asigurarea calității serviciilor poștale;
- Gestionarea sistemelor de monitorizare a timpilor de circulație pentru traficul poștal intern și internațional;
- Elaborarea documentelor necesare procedurilor de achiziționare a serviciilor de derulare a studiului de flux real pentru traficul intern și internațional de corespondență prioritară din categoria standard;

- Îmbunătățirea serviciilor de monitorizare a timpilor de circulație aferenți trimerilor de corespondență din traficul intern prioritar în anul 2018;
- Analiza calității privind numărul de reclamații înregistrate/soluționate la nivel național, pe fiecare tip de prestație, pe fiecare OJP, CRT/SSE/BSI/Fabrica de Timbre;
- Analiza calității privind numărul Rapoartelor de Neconformitate întocmite la nivelul subunităților poștale în funcție de segmentul tehnologic unde s-a produs neregula;
- Gestionarea relației cu ANPC (reclamații, sesizări, analize trimestriale la nivelul întregii rețele a CNPR).

Proiectarea de fișe de analiză pentru:

- dezvoltarea aplicației informatice CAUTĂRI TT/INFOTRIM în sensul urmăririi pe flux a trimerilor de corespondență cu AR prestate în baza contractelor importante (ANAF, Electrica etc).
- dezvoltarea sistemului informatic integrat privind gestionarea on-line a reclamațiilor interne și internaționale.

În domeniul traficului poștal internațional

În anul 2017 au fost întreprinse o serie de activități, conform obligațiilor și competențelor specifice. Astfel, au fost încheiate acorduri internaționale:

- “Acord Multilateral” privind schimbul electronic de date vamale;
- Acord privind schimbul electronic de date vamale cu Operatorul din Marea Britanie (Royal Mail)

S-a semnat:

- » Contractul UNEX 2016-2017 cu International Post Corporation-Belgia;

- » Contractul UNEX 2018-2022 cu International Post Corporation- Belgia;

S-au implementat:

- » Noi versiuni ale aplicației IPS și instruirea personalului;
- » Programul CDS (Custom Declaration System) pentru transmiterea informațiilor (declarații vamale CN22, CN23) între operatorii poștali;

S-au stabilit:

- » Detaliile și condițiile de derulare a studiului de flux real la nivelul BSI București și Oradea, în colaborare cu Departamentul Analize și Prognoze de Dezvoltare;
- » Normele de distribuire pentru coletele Uniunii Poștale Universale (UPU) și demararea activității de validare la nivelul UPU, în vederea obținerii bonusului la cotele de sosire aferente coletelor poștale import;
- » S-au actualizat normele nr. 137/1.882 din 07.09.1987 referitoare la formalitățile vamale efectuate atât la nivelul oficiilor poștale cu asistența vamală, cât și la nivelul BSI București;
- » S-au finalizat aplicațiile informatice pentru trimerile poștale extracomunitare având valoare sub 10 Euro;
- » S-au ratificat actele UPU semnate la Congresul de la Istanbul 2016;
- » S-a pregătit și s-a depus dosarul de cerere pentru autorizarea în calitate de comisionar vamal pe lângă biroul vamal Aeroport Otopeni.



Activități operaționale desfășurate pentru traficul poștal internațional

- Întocmirea și aprobarea variantelor de expediere internațională pentru traficul poștal internațional pentru sezonul iarnă 2017-2018;
- Semnarea Contractului subsecvent 4 cu Compania Tarom pentru îndrumarea depeșelor poștale internaționale;
- Continuarea colaborării cu Compania Lufthansa pentru serviciul de transport aerian a unor saci poștali ce sosesc la București din Republica Moldova;
- Întocmirea formalităților pentru perioada 2018-2021 pentru a continua colaborarea cu Ambasada SUA la București pentru procedurile de handling/prelucrare a Poștei Diplomatie.

PROPUNERI LEGISLATIVE

Proiecte de decizii ale Președintelui ANCOM s-au pusese consultării publice în anul 2017, revenirea cu argumente suplimentare la punctele de vedere transmise și susținerea lor în Consiliile Consultative (Decizia nr. 313/2017; Decizia nr. 314/2017; Decizia nr. 327/2017; Decizia nr. 1098/2017; Decizia nr. 1099/2017; Decizia nr. 1101/2017).

Ca rezultat, CNPR a obținut schimbarea legislației secundare în sensul modificării cerințelor de calitate pentru traficul intern prioritar de corespon-

dență, respectiv relaxarea de la 85% în z+1, respectiv 97% în z+2 la 85% în z+2, respectiv 97% în z+4, cu impact major în diminuarea penalităților la calcularea taxelor terminale pentru traficul import de poștă de scrisori.

Consultare publică privind metodologia de identificare a punctelor în care este fezabilă acordarea accesului la rețeaua poștală publică operată de CN Poșta Română SA și condițiile tehnice și economice asociate accesului la rețea, servicii și elemente de infrastructură.

Principalele instituții din România cu atribuții în reglementarea sectorului poștal sunt MCSI și Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).

Sub aspectul politicilor se remarcă următoarele riscuri în calea implementării cu succes:

- Legislație restrictivă în ceea ce privește tarifele serviciilor din sfera serviciului poștal universal;
- Respingerea cererii de compensare a costului net pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal;
- Lipsa investițiilor pentru anumite componente ale politicii comerciale (IT, logistică, echipamente pentru tracking în timp real, aplicații informatice);
- Calitatea serviciilor poștale și disponibilitatea redusă a serviciilor door to door.

Date referitoare la reclamațiile adresate furnizorului de servicii poștale în anul 2017

Date referitoare la reclamațiile adresate furnizorului se servicii poștale în anul 2017							
Indicator				Număr de reclamații		Valoarea totală acordată ca despăgubiri (lei)	
				În sfera serviciului universal	În afara sferei serviciului universal	În sfera serviciului universal	În afara sferei serviciului universal
Reclamații înregistrate privind prestarea serviciilor poștale	Întemeiate	Cu acordare de despăgubiri	Trimiteri interne	845	880	30.950,62	39.110,89
			Trimiteri internaționale	2.765	112	489.830,34	25.520,56
		Fără acordare de despăgubiri	Trimiteri interne	288	5.392		
			Trimiteri internaționale	-	95		
	Total reclamații întemeiate			3.898	6.479	520.780,96	64.631,45
	Neîntemeiate	Interne		8.935			
		Internaționale		10.041			
	Total reclamații neîntemeiate			18.976			
	În curs de soluționare			-			
TOTAL (reclamații înregistrate privind prestarea serviciilor poștale)				29.353		520.780,96	64.631,45
Alte reclamații (de exemplu, informarea corectă și incompletă a utilizatorului, nerespectarea orarului de funcționare, conduita personalului angajat, aspectul punctului de acces/contact etc.)				1.018			

DIALOGUL CU PĂRȚILE IMPLICĂTE

CNPR a continuat cu succes în anul 2017 politica de comunicare cu deținătorii de interese privind activitatea sa (acționari, salariați, parteneri sociali, clienți, parteneri de afaceri) privind performanțele activității sale, provocările cu care se confruntă pe piața serviciilor poștale pe care activează, precum și inițiativele și eforturile de inovare și dezvoltare.

Cu privire la etica în afaceri, subliniem faptul că CNPR a continuat în anul 2017 eforturile de transparentizare a procesului decizional, de corectitudine și etică profesională în relațiile de muncă, în activitatea desfășurată precum și de îmbunătățire permanentă a dialogului cu reprezentanții Sindicatului Lucrătorilor Poștali din România (SLPR), ca organism reprezentativ în identificarea celor mai bune modalități de îmbunătățire a condițiilor de muncă și calității vieții pentru salariații CNPR.

În anul 2017, Poșta Română a continuat dezvoltarea unei politici active cu scopul de a întări cooperarea și parteneriatul cu operatori poștali internaționali la diferite niveluri. Compania a jucat și joacă un rol important în acțiunile de cooperare cu alți operatori de servicii poștale, urmărind îmbunătățirea standardelor și calității serviciilor oferite. Principalele organizații internaționale poștale la care participă Poșta Română sunt: Uniunea Poștală Universală (UPU) și PostEurop. Poșta Română are calitatea de membru și coordonează metodologic participarea reprezentanților companiei la activitatea desfășurată în organele de lucru ale acestor organizații.

În domeniul cooperării internaționale au fost înregistrate realizări, în concordanță cu obiectivele fundamentale ale strategiei de relații internaționale a CNPR.



Conlucrarea și dezvoltarea de parteneriate cu ceilalți operatori poștali a inclus următoarele activități:

1. dezvoltarea de relații bilaterale care au ca impact dezvoltarea comercială, schimb de know-how, suport și consultanță;
2. îmbunătățirea calității serviciului, fiabilității și eficienței rețelelor poștale;
3. furnizarea de informații și expertiză pentru a promova cooperarea între părțile interesate;
4. dezvoltarea unor proiecte cu finanțare nerambursabilă;
5. promovarea responsabilității sociale privind impactul operatorilor poștali asupra mediului;
6. îmbunătățirea calității serviciilor oferite;
7. consultarea și implementarea unor proiecte ale operatorilor poștali internaționali ce vizează modernizarea rețelei poștale interne și dezvoltarea de noi produse și servicii.

În domeniul Finanțărilor Externe au fost înregistrate următoarele realizări:

1. Participarea la întâlnirea de lucru cu OIPSI privind eligibilitatea CNPR de a accesa fonduri europene pentru modernizarea oficiilor poștale, cu echipamente IT, dar și arhitectural.
2. Organizarea întâlnirii de lucru la sediul CNPR cu partenerii proiectului E-Insurance Training de la Poșta Bulgară, Poșta Elena, KEK-Elta, ICI-București, Rory Sol SRL, privind adaptarea conținutului digital al platformei de e-learning pentru programul de formare în domeniul asigurărilor.
3. Colaborarea cu Poșta Elenă pentru dezvoltarea de proiecte împreună cu alte entități orientate către sectorul poștal, proiecte ce vor fi finanțate prin programul Erasmus +, SESAR, etc.

Totodată, au fost întreprinse vizite de lucru în Grecia, Italia, Belgia, Franța și Bulgaria în vederea desfășurării activităților și îndeplinirii obiectivelor cuprinse în proiectele ERASMUS+ în care Poșta Română este implicată.

Dezvoltarea cooperării specifice în domeniul poștal în cadrul organismelor și organizațiilor internaționale din sfera serviciilor poștale: Consiliul de Administrație al UPU - dezvoltarea de proiecte regionale cu impact în Sud-Estul Europei; suport și

asistență acordată reprezentanților Poștei Române desemnați în cadrul grupelor de lucru ale Consiliului de Administrație al PostEurop - dezvoltarea de proiecte cu fonduri europene nerambursabile; lobby; suport și asistență acordată reprezentanților Poștei Române desemnați în cadrul grupelor de lucru ale PostEurop International Post Corporation - creșterea implicării Poștei Române în perspectiva dobândirii calității de membru cu acțiuni în cadrul Internațional Post Corporation.

Relația Poșta Română - Uniunea Poștală Universală



În ceea ce privește relația CNPR cu Uniunea Poștală Universală, reprezentanții Poștei Române au participat în mod activ la sesiunile de lucru ale acestui for internațional prin prisma necesității dezvoltării sectorului poștal și adaptării legislației privind serviciile poștale în acord cu evoluția tehnologică și cu cerințele utilizatorilor, permițând totodată implicarea activă a țării noastre în domeniul de elaborare a strategiilor de dezvoltare la nivel global în domeniul poștal.

Cu prilejul lucrărilor celui de-al 26-lea Congres al Uniunii Poștale Universale de la Istanbul, septembrie-octombrie 2016, s-au desfășurat alegerile pentru membrii Consiliului de Administrație și Consiliului de Exploatare Poștală pentru perioada 2017-2020, România fiind realeasă pentru un nou mandat de membru al Consiliului de Administrație, obținând cel mai mare număr de voturi, 117, și aleasă ca membru în cadrul Consiliului de Exploatare Poștală, obținând un număr de 91 de voturi, pentru sfera sa geografică.

România ocupă poziția de vicepreședinte al Grupului de lucru Physical Services Development, eCommerce and Integration, în cadrul Comitetului 2 CEP.

De asemenea, România este membru al Cooperativei Telematica, Cooperativa EMS, Comitetul Consultativ de Marketing Direct și Grupul de Securitate Poștală, entități din cadrul CEP UPU.

În februarie 2017, România a fost aleasă să ocupe poziția de vice-președinte al Grupului de lucru Dezvoltarea de servicii fizice, comerț electronic și integrare (Physical Services Development, E-Commerce and Integration Group).

Prin apartenența sa în cele mai importante structuri ale Uniunii Poștale Universale, România beneficiază de avantajele prevăzute în strategia UPU, care are la bază 4 piloni principali precum:

- ❶ Îmbunătățirea interoperabilității rețelelor poștale internaționale;
- ❷ Furnizarea cunoștințelor și expertizelor tehnice privind sectorul poștal;

- ③ Promovarea serviciilor și produselor inovatoare (dezvoltarea rețelei 3D: fizice, electronice/digitale, financiare)
- ④ Stimularea dezvoltării durabile a sectorului poștal.

De asemenea, în cadrul structurii SCIFE au fost continuate două proiecte importante finanțate prin Fondul QSF al UPU. QSF promovează o abordare regională și solidaritatea între țări. Operatorii își pot uni resursele financiare pentru a crea un proiect comun în beneficiul unei întregi regiuni.

Fondul este menținut prin contribuții obligatorii plătibile de toate țările și teritoriile, cu excepția țărilor cel mai puțin dezvoltate și prin contribuții voluntare, venituri din investiții și alte surse de venituri.

Modul în care funcționează QSF asigură o distribuție echitabilă a resurselor financiare către oper-

atorii cu cele mai mari nevoi, în special pentru cei mai puțin dezvoltati. Cele două proiecte continuate sunt QSFROM 1211 și QSFROM 1512. Prin proiectul QSFROM 1211 - „Optimizarea proceselor de prelucrare a trimitterilor poștale în CRT-uri și Punctele de tranzit ale OPRM-urilor, prin achiziția de utilaje noi” – au fost achiziționate echipamente poștale în valoare de 100.853 USD, totalul alocat fiind de 254.203 USD, fiind recuperată, în luna decembrie 2017, diferența de aprox. 153.000 USD, pentru care a fost demarată procedura de achiziționare echipament IT – dispozitive portabile de scanare de tipul PDA 2D. Pentru proiectul QSFROM 1512 - „Pârghii de optimizare în procesul de livrare a corespondenței internaționale” – a fost transmis Raportul Final, fiind rambursată ulterior și ultima parte din suma totală de 180.061 USD.

Relația Poșta Română - PostEurop

Având în vedere implicarea la nivel executiv în cadrul PostEurop, Poșta Română a beneficiat de o vizibilitate sporită și de o participare activă în dezvoltarea relațiilor bilaterale, proiectelor și programelor ce au ca scop accesarea de fonduri europene nerambursabile, dezvoltarea de relații comerciale, aducerea contribuției la promovarea intereselor administrațiilor poștale vis-à-vis de politica și inițiativele de reglementare ale Comisiei Europene. De asemenea, în perioada 27-29 septembrie 2017, a fost organizată, la București Adunarea Plenară a PostEurop.

Beneficii privind organizarea acestui eveniment la București:

- Organizarea acestui eveniment de către Poșta Română a asigurat o implicare proactivă prin intermediul interacțiunii și cooperării directe dintre membri în raport cu provocările unei piețe dinamice într-o permanentă evoluție.
- Prin contactul direct cu ceilalți membri ai PostEurop, se facilitează exploatarea oportunităților de parteneriate bi/multilaterale regionale, printr-o implicare strategică și consolidarea relațiilor existente. Astfel, pot fi dezvoltate sau continuate proiecte europene și se poate optimiza participarea în cazul proiectelor internaționale de mare anvergură, de exemplu SAFEPOST (securitate poștală), CDS (pro-



ceduri vamale), e-CIP (colete poștale), sau noi proiecte din sfera optimizării serviciilor poștale pentru comerțul electronic, în conformitate cu Strategia Poștală de la Istanbul.

- Prin cunoașterea aprofundată a mecanismelor interne, a raportului profit/costuri în cazul altor operatori poștali, coroborat cu strategia PostEurop, se poate ajunge la o ajustare a costurilor proprii Poșta Română ce vizează contribuția de parteneriat.

- Creșterea gradului de conștientizare față de noile tendințe ale pieței, schimburile de idei, noi metode de partajare a resurselor, participarea activă la dezbateri, creșterea nivelului de cunoștințe și dezvoltarea de noi relații profesionale sunt alte avantaje pe care le prezintă organizarea unui eveniment de o asemenea amploare.



POLITICA DE MEDIU

În conformitate cu Directiva 2008/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 noiembrie 2008, C.N.P.R. acționează pentru protecția mediului și a sănătății populației prin prevenirea sau reducerea efectelor adverse provocate de generarea și gestionarea deșeurilor și prin reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor și creșterea eficienței folosirii acestora.

**În politica de mediu Poșta Română
abordează două principii fundamentale:**

» Principiul precauției, prevenirii și corectării poluării la sursă prin gestionarea riscurilor care pot fi invocate în cazul în care există o incertitudine cu privire la un posibil risc la adresa sănătății umane sau a mediului, provenit dintr-o anumită acțiune sau politică;

» Principiul responsabilității (numit și „poluatorul plătește”) are în vedere suportarea de către poluator a cheltuielilor legate de măsurile de combatere a poluării stabilite de autorități - altfel spus, costul acestor măsuri va fi reflectat de costul de producție al bunurilor și serviciilor ce cauzează poluarea;

Pe baza celor două principii fundamentale mai sus menționate, în cadrul **Politicii de mediu aplicate la nivelul CNPR**, în anul 2017, sunt promovate următoarele principii:

- Cunoașterea, înțelegerea și satisfacerea cerințelor clienților privind calitatea serviciilor;
- Reducerea costurilor datorate non-calității;



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;

- Respectarea cerințelor legale și de reglementare atât în domeniul calității, cât și al mediului;
- Conservarea, protecția și îmbunătățirea calității mediului, un mediu sănătos fiind esențial pentru asigurarea calității vieții;
- Obținerea unei îmbunătățiri continue prin dezvoltarea procedurilor de evaluare a performanțelor de mediu și a indicatorilor asociați.

În scopul îndeplinirii acestor principii, toți salariații sunt instruiți în mod planificat, privind politica și obiectivele referitoare la mediu și sunt conștienți de angajamentul ce li se cere pentru atingerea acestora.



CNPR inițiază programe anuale de acțiune pentru mediu, care stabilesc viitoarele obiective pentru politica de mediu:

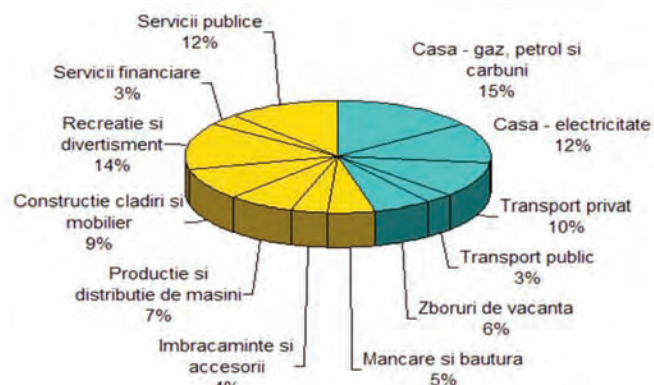
a) Dezvoltarea durabilă este un obiectiv fundamental în îmbunătățirea continuă a calității vieții și a bunăstării generațiilor prezente și viitoare printr-o abordare integrată între dezvoltarea economică, protecția mediului și societate.

b) Integrarea în comunitate, în mod natural, prin:

- Promovarea și protecția drepturilor fundamentale ale omului;
- Solidaritatea în interiorul generațiilor și între generații;
- Cultivarea unei societăți deschise și democratice;
- Informarea și implicarea activă a oamenilor în procesul decizional;
- Implicarea mediului de afaceri și a partenerilor sociali;
- Integrarea politicilor economice, sociale și de mediu prin evaluări de impact și consultarea factorilor interesați;
- Utilizarea cunoștințelor moderne pentru asigurarea eficienței economice și investiționale.

c) Reducerea „amprente de carbon” prin dobândirea unor obiceiuri noi (gesturi simple):

- Ori de câte ori este posibil să se utilizeze materiale cu impact minim asupra mediului, recuperabile sau reciclabile;
- Reducerea de energie electrică;
- Utilizarea rațională a apei;
- Reducerea consumului de hârtie și carton;
- Reducerea activităților de transport, etc.



Elementele principale care alcătuiesc „amprenta de carbon” ale unei persoane dintr-o țară dezvoltată

- Dezvoltarea potențialului și performanței resurselor umane.
- Implicarea directă și responsabilă a managementului de vârf prin asigurarea resurselor necesare financiare și umane pentru îmbunătățirea continuă a eficacității *Sistemului de Management de Mediu* și pentru diminuarea impacturilor de mediu.
- Instruirea continuă a salariaților cu privire la importanța respectării și protejării mediului.
- Creșterea gradului de utilizare IT&C la nivelul întregii activități.
- Monitorizarea satisfacției clienților și a altor părți interesate în scopul îmbunătățirii continue a calității produselor și serviciilor oferite pentru a putea anticipa și depăși așteptările lor, în condiții de respectare strictă a cerințelor legale de mediu și de reglementare aplicabile în cadrul companiei în scopul prevenirii poluării, impunând respectarea acestor cerințe de către întregul personal.

C.N.P.R. menține sub control activitățile cu impact asupra mediului printr-o serie de instrumente de implementare prezentate în cele ce urmează:

- Instrumente tehnice
- Planul de acțiune pentru mediu reprezintă un instrument de sprijin al comunității în stabilirea priorităților privind problemele de mediu și soluționarea acestora la nivel național/regional/local. Acesta presupune dezvoltarea unei viziuni colective prin evaluarea calității mediului.



- lui, identificarea problemelor de mediu existente, stabilirea celor mai adecvate strategii pentru rezolvarea lor și alocarea unor acțiuni de implementare care să conducă la obținerea unei îmbunătățiri reale a mediului.
- Monitorizarea și verificarea respectării contractelor de salubritate și colectare selectivă a deșeurilor;
- Externalizarea contractelor de mentenanță și service pentru preluarea lichidelor (uleiuri etc.) și a anvelopelor uzate; încadrarea în normele privind noxele pentru fiecare autovehicul, în parte;
- Reducerea „amprente de carbon”, prin instruirea și conștientizarea fiecărui salariat C.N.P.R. care, prin activitatea curentă, poate controla și reduce propriul consum de hârtie, energie electrică și apă, precum și autocontrol asupra modului de utilizare al autovehiculului de serviciu, după caz;
- Menținerea principiilor de colectare selectivă a deșeurilor la nivelul tuturor sediilor administrative și operative ale C.N.P.R.;
- Evaluarea modului în care resursele sunt folosite în conformitate cu reglementările în vigoare și cu regulamentele sau procedurile companiei, se efectuează prin misiuni de audit intern și extern, cât și prin implicarea șefilor locurilor de muncă;
- 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 SMM se efectuează conform **Programului anual de instruire**, în scopul conștientizării și responsabilizării acestora;

- Modalități de recunoaștere și răsplătire nonfinanciară a angajaților.
- Actualizarea în fișa postului a atribuțiilor din domeniul mediului (*Atribuții comune tuturor salariaților*).

În anul 2017, Poșta Română a întreprins eforturi în direcția reducerii impactului asupra mediului înconjurător datorat activității logistice desfășurate. Astfel, s-au raționalizat consumurile de carburant pentru flota auto, atât la nivelul rețelei de retail, cât și la nivelul flotei de poștă express și al flotei administrației. De asemenea, au fost reduse consumurile de hârtie pentru activitatea curentă, iar performanțele Fabricii de Timbre privind calitatea tipăriturilor și utilizarea rațională a substanțelor chimice necesare activității de producție au fost îmbunătățite. Totodată, a fost raționalizat consumul de lemn pentru încălzirea la nivelul rețelei de retail.

Poșta Română 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.

Resurse naturale consumate în cadrul C.N.P.R.	2016		2017		Comparativ 2017-2016		Tendință de creștere □ / scădere □
	Consum 2016	Consum 2016/pers.	Consum 2017	Consum 2017/pers.	Consum	Consum/pers.	
Energie electrică (KWH)	16.692.868,12	649,02	14.339.790,00	579,97	-2.353.078,12	-69,05	□ -14,10%
Energie termică – agent termic (Gcal)	7.873,97	0,31	8.815,19	0,36	941,22	0,05	□ 11,95%
Gaze naturale (KWH)	30.432.786,15	1.183,23	32.833.702,28	1.327,96	2.400.916,13	144,72	□ 7,89%
Gaze petroliere – GPL (tone)	27,28	0,0011	32,51	0,00131	5,23	0,0002541325	□ 19,16%
Consum apă (mc)	141.217,35	5,49	139.848,21	5,66	-1.369,14	0,16558	□ -0,97%
Motorină* (tone)	124,43	0,00484	104,68	0,00423	-19,75	-0,00060	□ -15,87%
Lemne de foc (tone)	7.465,50	0,29	7.465,50	0,30	0,00	0,01	menținere

Notă: - în anul 2016 = 25.720 angajați
- în anul 2017 = 24.725 angajați



SUCURSALE CNPR



Fabrica de Timbre



Sucursala Serviciu Express

1

Fabrica de Timbre



Într-o societate dinamică, mare consumatoare de publicitate, nevoia serviciilor de tipărire se conturează ca fiind imperios necesară. Misiunea noastră este să ne consolidăm poziția de furnizor preferat de produse și servicii tipografice prin calitate și promptitudine. Succesul nostru pleacă de la orientarea către client, oferind soluții optime, adecvate cerințelor, necesităților și exigențelor acestuia, în termeni de calitate, operativitate și cost. În contextul crizei actuale, piața produselor tipografice din România este o mare provocare. Oferim soluția necesară clientului la un preț atractiv, menținând și activitatea profitabilă.

Fabrica de Timbre (FT) – Sucursala specializată a Poștei Române, activă de 145 de ani pe piața românească va reuși să ramână furnizorul preferat de tipar publicitar, formulare personalizate, tipizate financiar-contabile și alte produse pentru că are atitudinea, experiența și dotările necesare. An după an, Fabrica de Timbre s-a situat în primele locuri din topurile de profil.

145 de ani de istorie continuă la FT

Istoria Fabricii de Timbre începe la 29 februarie 1872 când a fost adoptată Legea timbrului și a înregistrării, prin intermediul căreia se reglementa folosirea timbrelor fiscale în România. Ministerul de Finanțe care dorea imprimarea în țară a timbrelor necesare Direcției Generale a Poștelor poartă discuții cu autoritățile franceze care tipăreau mărcile poștale românești cu efigia Regelui Carol I, dar și primele timbre fiscale autohtone. La scurt timp, pe parcursul aceluiași an se înființează în cadrul Ministerului

Finanțelor Serviciul de Confecționare, Conservare și Distribuție a Timbrelor - Fabrica de Timbre. La acea vreme, fabrica era dotată cu 4 prese tipografice de mână aduse de la Viena. De-abia la patru ani de la înființarea Fabricii de Timbre, atelierul a început să imprime și mărci poștale cu ajutorul clișeele galvanice aduse de la Paris care au fost folosite de francezi la gravarea timbrelor cu Regele Carol I.

Primele lucrări realizate la Fabrica de Timbre au fost în anul 1872 colile încrustate și polițele. Din 1875 tipografia imprima timbre fiscale în două culori: chenarul, textul și stema țării în negru, iar fondul de siguranță în culori diferite, caracteristice fiecărei valori, iar un an mai târziu, uzuale. Din 1873, Fabrica de Timbre a executat și cărți poștale deschise pentru interiorul țării, iar din 1879 și externe. Din 1890 apar mandatele poștale interne, apoi externe. Activitatea Fabricii de Timbre s-a extins și au apărut timbrele pentru Camerele de Comerț (1882), timbrele statistice (1919), timbrele de monopol precum cele pentru tutun sau timbrele consulare (1921), timbrele de raport și asistența socială (1915).

Din 1907, Fabrica de Timbre cunoaște o dezvoltare amplă pentru acea vreme, fiind sprijinită în achiziționarea de noi utilaje și implementarea noilor proceduri de tipărire apărute la momentul respectiv. Una dintre cele mai frumoase emisiuni de timbre fiscale românești a văzut lumina tiparului în 1911. Timbrul îl reprezenta pe Carol I, iar clișeele folosite au fost aduse din străinătate. Aceste timbre au circulat până la sfârșitul anului 1919.

Începând cu 1927, lucrările încep să fie apărute împotriva falsificării datorită tehnicii performante folosite. Tot în acest an apare emisiunea de timbre

fiscale imprimate în heliogramă cu efigia regelui Ferdinand. Din 1929 apar timbrele poștale oficiale folosite pentru francarea corespondenței.

Prima emisiune de timbre fiscale realizate în totalitate în Fabrica de Timbre a fost scoasă pe piață în 1932, cu efigia Regelui Carol al II-lea.

Astăzi, Fabrica de Timbre este o tipografie unicat în România, deoarece are în dotare toate cele trei tipuri de tipar existente: *înalt, plan, adânc*. Cu ajutorul **tiparului înalt** se execută lucrări cu numeroasă perforație sau perfor și tot aici se personalizează plicuri de diverse forme și dimensiuni, se stanțează cutii de carton, etichete, invitații, felicitări.

Tiparul offset permite realizarea de imprimate policrome destinate activității de prezentare și reclamă, prospecte, cataloage, afișe, ilustrate, etichete, autocolante, mape de prezentare, calendare de birou, de perete și de buzunar, felicitări cărți, ziare, reviste.

În ultimul an, Fabrica de Timbre a cunoscut o re tehnologizare care permite alinierea sa la ultimele cerințe tipografice din domeniu. Pentru dezvoltarea serviciilor oferite s-au achiziționat echipamente și utilaje moderne care conferă, alături de înaltul profesionalism al oamenilor, o calitate deosebită produselor care îi poartă amprenta.

Ținte de management la FT

În contextul actual, într-o economie care tinde spre globalizare totală și ținând cont de integrarea României în structurile europene, punem un accent deosebit pe modul de satisfacere globală a cerințelor și așteptărilor tuturor factorilor implicați într-un fel sau altul în ciclul de viață al produselor și serviciilor realizate și al relațiilor interumane ce apar în cadrul colaborărilor. De asemenea, o atenție deosebită acordăm modului de tratare a problemelor de calitate și mediu, propunându-ne să nu poluăm și să asigurăm un climat favorabil dezvoltării tuturor activităților.

Oferim un parteneriat activ clienților și partenerilor noștri, având ca principale pietre de temelie experiența, profesionalismul și capacitatea de a transforma filozofia în acțiuni concrete.

„SATISFACEREA CLIENTULUI ȘI PROTECȚIA MEDIULUI” nu este doar un slogan al FABRICII DE TIMBRE, este filozofia care stă la baza dezvoltării produselor și serviciilor oferite clienților și partenerilor noștri, dar mai ales la baza formării echipelor care fac posibile performanțele înalte și calitatea superioară a acestora.

Valorile noastre sunt concentrate în jurul oamenilor și nevoilor lor:

- **performanță**
- **profesionalism**
- **calitate**
- **creativitate**

Ca partener de încredere în procesul de dezvoltare al clienților și partenerilor noștri, suntem orientați spre câștigarea unei poziții de renume, prin performanțe de excepție în realizarea lucrărilor tipografice și a serviciilor postale tradiționale, de publicitate și marketing prin poștă, precum și în rezolvarea tuturor solicitărilor clienților.

Pentru demonstrarea preocupării permanente în domeniul protecției mediului, a capacității și competitivității în condiții de rentabilitate economică am decis implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management integrat al calității și mediului în conformitate cu referențialele SR EN ISO 9001:2008, respectiv SR EN ISO 14001:2015.

Convins că sistemul de management integrat al calității și mediului reprezintă o șansă reală de îmbunătățire a proceselor organizației noastre și totodată garanția succesului pe termen lung, managementul de vârf al Fabricii de Timbre se angajează astfel:

- » să creeze un mediu în care implicarea salariaților să fie deplină, astfel încât orientarea către client și satisfacerea cerințelor să devină preocuparea întregului personal;
- » să asigure toate resursele necesare pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității și mediului și să diminueze impactul de mediu generate de activitățile noastre;
- » să contribuie în mod direct la îndeplinirea obiectivelor fundamentale în domeniul calității și mediului;
- » să participe activ la creșterea nivelului de competență și de conștientizare a personalului implicat în activitățile cu impact asupra mediului și asupra calității produselor și serviciilor furnizate;
- » să respecte în permanență cerințele legale și alte cerințe de mediu aplicabile în cadrul organizației în scopul prevenirii poluării, impunând

respectarea acestor cerințe de către întregul personal;

- » să se asigure că resursele naturale sunt gestionate într-un mod eficient;
- » să asigure un proces de comunicare transparentă cu toate părțile interesate.

Politica în domeniul calității și mediului este actualizată și adaptată periodic în funcție de scopul, misiunea și viziunea companiei, precum și în funcție de cerințele clienților privind calitatea serviciilor. Prezenta declarație este afișată atât la punctele de acces, cât și pe site-ul "www.fabricadetimbre.ro" asigurând în acest fel accesul liber al publicului la informație.

Serviciile Fabricii de Timbre

I) Servicii – DTP & Prepress

☑ Concepție grafică, tehnoredactare, machetare, selecții de culoare, procesare film. Servicii complete de prepress pentru offset, sau servicii tip editură - culegere de text, așezare în pagină.

- ☑ Procesare de imagine la nivel profesional
- ☑ Separații de culoare și realizarea de filme

II) Imprimare

Ce se poate tipări la Fabrica de Timbre ?

☑ Imprimare de valoare cu trăsături de securitate; Reviste, Ziare și cărți de mic tiraj; Pliante, broșuri, mape, afișe, cataloage, foi volante, plicuri personalizate sau albe, cărți de vizită, alte produse promoționale pe suport de hârtie sau carton; Agende de diverse formate, cu sau fără personalizare, finisate prin spiralare; Calendare; Ilustrate și felicitări; Etichete; Întreguri poștale; Timbre; Timbre în 1-6 culori, formate variate (romb, rectangular), pe hârtie gumată autoadezivă; Cărți poștale clasice și semi-ilustrate; Maxime – cărți poștale filatelice cu valoare de colecție; Plicuri de corespondență – simple și tematice, cu timbru pre-plătit; Imprimare de valoare – imprimare cu trăsături de securitate.

☑ Acțiuni și certificate de depozit, diplome, certificate de absolvire. Departamentul de creație poate realiza concepția grafică specifică care să permită realizarea de microtext și individualizarea designului. Imprimarea se poate face pe hârtie cu filigran și/sau pe hârtie cu fire aleatoare vizibile în lumină UV care pe lângă microtext poate conține și timbru sec. Se





folosesc cerneluri speciale termocromice, fotocromice, iridiscente. Adicional se poate opta și pentru inseriere automată cu serii unice. Fabrica de Timbre și-a realizat propria hârtie cu filigran cu sigla "FT" în masa hârtiei, ceea ce permite realizarea de lucrări securizate ce nu pot fi reproduse.

☑ Reviste de tiraj mic și mediu (20.000 buc.): reviste în format A5, A4, B5, B4 cu finisare normală (capsare) sau cu spiralare

☑ Cărți de tiraj mic (150 buc.): finisare – broșare sau legare, formate A5, B5, A4, B4.

☑ Pliante, mape de prezentare, calendare, agende

☑ Pliante de prezentare – cu diverse modalități de pliere

☑ Mape de prezentare simple sau cu clape, realizate prin ștanțare, cu suprafețe lăcuite sau plastificate la format (închis) A4 sau B4

☑ Calendare de perete, triptic, de birou sau de buzunar (broșate, capsate sau cu spirală).

☑ Postere și afișe, format maxim finit 50 x 70 cm, până la șase culori simultan la o trecere, cu lăcuire opțională.

☑ Etichete – cu perfor pe margine, etichete inseriate (imprimare pe hârtie gumată verso sau hârtie autocolantă)

III) Serviciu de tipar digital și insert

Tipar digital, personalizat cu date variabile sau pre-tipar offset și tipar digital cu date variabile.

Insertarea tipăriturilor personalizate cu date variabile sau a unor materiale publicitare sau alte tipărituri în plic de corespondență DL cu fereastră.

IV) Servicii – Finisaj

Foldare, broșare, spiralare, ștanțare

V) Servicii – Altele

Confecționare de polimeri pentru stampile, ascuțire de cuțite pentru ghilotine, copiere de plăci, plastefiere.

Dotarea tehnică a FT

Prepress

- stații grafice MacIntosh G5;
- stații grafice Hewlett-Packard;
- imagesetter HEIDELBERG Primesetter 74 (expunere-developare on-line, dimensiune film 76 x 77 cm, rezoluție 3386 dpi, frecvență raster 60-102 linii/cm);
- echipamente GRETAH pentru verificarea filmului și a plăcii.

Tipar

- mașina de tipar HEIDELBERG SPEEDMASTER CD 74 6+1, 50x70 cm (6 grupuri de tipar + grup de lăcuire în infraroșu);
- mașina de tipar HEIDELBERG SPEEDMASTER 50x70 cm într-o culoare - grup de numerotație;
- mașina de tipar ROLAND PRAKTICA 35X50 cm, 2 culori;
- mașină de tipar rotativă Edelman V 52 – lățime maximă a tiparului 510 mm.

Legătorie

- mașini de tăiat cu un cuțit POLAR 115; mașina de adunat cu 21 de stații;
- mașină de fălțuit STAHL cu 3 foldere;
- mașină de laminat (plastifiat);
- echipament WISTA pentru perforarea timbrelor.

2

Sucursala Servicii Express

SUCURSALA SERVICII EXPRESS sau soluțiile complete de curierat door-to-door intern și internațional marca Poșta Română

Sucursala Servicii Express (SSE) este divizia specializată în curierat rapid a Companiei Naționale Poșta Română, dispunând de o rețea de puncte de lucru în teritoriu, parc auto și personal propriu. Urmare a dezvoltării unor relații de afaceri tot mai diverse și intensificate între agenții economici, Sucursala Servicii Express - Prioripost oferă servicii de curierat rapid intern și internațional atât persoanelor fizice, cât și persoanelor juridice, asigurând pe lângă eficiență, o politică a prețurilor adaptată pieței actuale. Resursele de care dispune Sucursala Servicii Express - Prioripost facilitează expediția, respectiv recepția trimiterilor în regim rapid, garantând timpi de circulație competitivi.

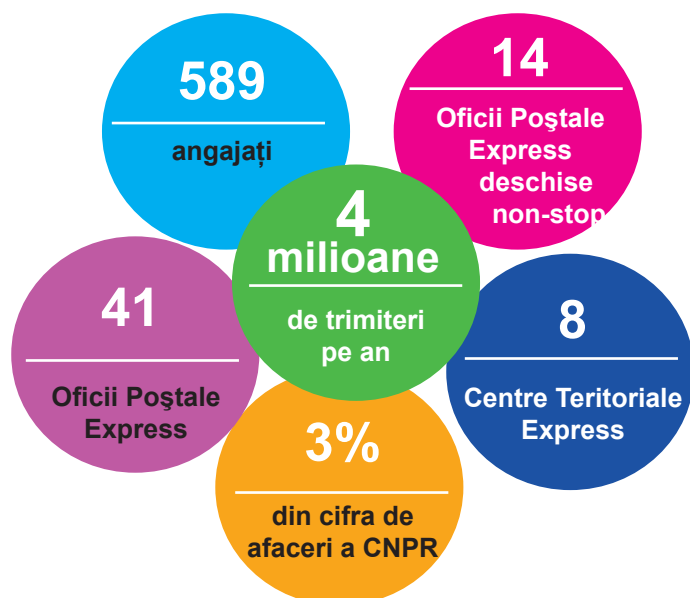
AVANTAJELE NOASTRE

- Portofoliu diversificat de servicii și produse pe piața din România pentru persoane fizice și persoane juridice;
- Accesibilitatea tarifelor pentru întregul portofoliu de servicii și timpi de circulație garantați;
- Construirea unor relații de încredere pe termen lung, cu ai noștri clienți și parteneri;
- Rețea extinsă, cu acoperire națională - 41 de Oficii Poștale Express, dintre care 14 deschise non-stop în următoarele localități: București, Alba Iulia, Bacău, Brașov, Buzău, Cluj, Constanța, Craiova, Focșani, Iași, Ploiești, Sibiu, Vaslui, Vâlcea);
- Notorietatea și încrederea în brand.



Ce oferim?

De-a lungul timpului am căutat în permanență eficientizarea serviciilor noastre, dar și introducerea de noi servicii care să răspundă cerințelor existente pe piață. Clienții noștri beneficiază de posibilitatea de a completa online documentele de transport (AWB) și de a urmări și gestiona online trimiterile poștale efectuate prin sucursala noastră. Când aveți de trimis mărfuri sau documente importante puteți conta pe cea mai extinsă rețea specializată de distribuție din țară și pe cele mai competitive tarife.



Serviciile noastre

A. Servicii de curierat intern

PrioriPost – Este principalul serviciu din portofoliul SSE prin care se asigură preluarea, prelucrarea și distribuirea trimiterilor poștale (trimeri de corespondență și mesagerii) în rețeaua celor peste o mie de localități din sistem. Este un serviciu de curierat rapid sau express intern al Poștei Române pentru documente sau marfă care oferă în prezent cel mai profitabil raport calitate/preț de pe piața de curierat de profil din România. Toate trimiterile PrioriPost pot fi urmărite în sistem Track&Trace.

Serviciul dispune de o livrare de 24 de ore pentru trimiterile distribuite între reședințele de județ și intra-județean și de 36 de ore între oricare alte două localități.

1 PrioriPost cu valoare declarată: este serviciul express utilizat pentru expedierea documentelor cu caracter financiar sau fiscal și raportări către organele abilitate (declarații impozit pe profit, bilanț contabil, etc)

2 PrioriPost Facturi: este serviciul express intern prin care se asigură colectarea, transportul și livrarea la destinație a trimiterilor care conțin documente fiscale (facturi și/sau avize de însoțire a mărfii) sau a trimiterilor PrioriPost, marfă care circulă însoțită de facturi sau avize de însoțire a mărfii, precum și returnarea la expeditori a documentelor cu caracter fiscal, semnate și ștampilate de destinatarii trimiterilor.

3 UltraPost Loco: serviciul ultrarapid de livrare door-to-door disponibil în cele 41 de reședințe de județ, având ca timp de circulație 4 ore pentru trimiterile distribuite loco. Trimiterile pot fi prezentate la oficiile poștale specializate (în sistem UltraPost Loco) sau pot fi preluate de la sediul/ domiciliul expeditorului (în urma apelului telefonic sau pe baza de contract). În cazul în care se încheie un contract pentru serviciul UltraPost Loco, atât prezentarea, cât și distribuirea se efectuează la orele stabilite de comun acord cu clientul. Serviciul suplimentar „plata la destinație” - destinatarul trimiterii plătește contravaloarea taxelor de livrare (accesibil doar pe bază de contract). Serviciul suplimentar „verificare conținut” la livrare - destinatarul trimiterii poate verifica conținutul trimiterii înainte de a plăti contravaloarea rambursului.

4 UltraPost Next Day: serviciul ultrarapid de livrare door-to-door, disponibil în cele 41 de reședințe de județ, având ca timp de circulație 24 de ore pentru trimiterile distribuite de luni până vineri. Trimiterile pot fi prezentate la oficiile poștale specializate (în sistem UltraPost Next Day) sau pot fi preluate de la sediul/domiciliul expeditorului (în urma apelului telefonic sau pe baza de contract). În cazul în care se încheie un contract pentru serviciul UltraPost Next Day, atât prezentarea, cât și distribuirea se efectuează la orele stabilite de comun acord cu clientul. Serviciul suplimentar „plata la destinație” - destinatarul trimiterii plătește contravaloarea taxelor de livrare (accesibil doar pe bază de contract). Serviciul suplimentar „verificare conținut” la livrare - destinatarul trimiterii poate verifica conținutul trimiterii înainte de a plăti contravaloarea rambursului.

5 Luxury Post Express: serviciul se adresează clienților care doresc să expedieze local, în sistemul door-to-door cu livrare în aceeași zi sau în următoarea zi lucrătoare, trimiteri ce conțin cadouri business, cadouri personale sau aniversare sau alte articole cu valoare similară. Clienții pot solicita efectuarea serviciului în baza unei comenzi telefonice transmise pe un număr dedicat din cadrul unui Oficiu Poștal Express, urmând ca, la momentul livrării, expeditorul să fie înștiințat cu privire la acest eveniment prin intermediul unui mesaj SMS. Serviciul este disponibil în 17 orașe reședință de județ: București, Alba Iulia, Cluj-Napoca, Constanța, Craiova, Focșani, Iași, Oradea, Piatra-Neamț, Pitești, Ploiești, Râmnicu-Vâlcea, Sf. Gheorghe, Sibiu, Slobozia, Târgu-Jiu, Zalău.

6 Express Plus: serviciu dedicat instituțiilor financiar-bancare, instituțiilor publice (ministere, agenții, primării, consilii județene, etc.), instituții private care doresc prelucrarea și livrarea de documente desecretizate, extrase de cont, diverse note/ adrese interne cd-urim stick-uri, etc între sediul central al expeditorului și subsidiare sau agenții/sucursale ale acestora sau între două sau mai multe instituții diferite. Se efectuează prin comandă telefonică de la sediul instituției. Preluarea trimiterilor se efectuează pe bază de borderou, în care se notează numărul de trimiteri (de exemplu: 10 plicuri /20 cutii /5 legături).

B. Servicii Suplimentare

Asigurarea valorii: asigurarea unei trimiteri poștale împotriva furtului, pierderii, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă egală cu valoarea declarată de expeditor;

Confirmare poștală de primire (AR): dovada predării trimiterii care se transmite expeditorului pe cale poștală cu semnătura destinatarului;

Confirmare electronică de predare (EC): dovada predării trimiterii care se transmite expeditorului prin e-mail;

Confirmare poștală de primire în sistem PRI-ORIPOST (PCP): dovada predării trimiterii Prioripost care se transmite expeditorului în sistem Prioripost cu semnătura destinatarului;

Ramburs: achitarea de către destinatar a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale; asigură încasarea unor sume de bani (valoarea transportului și/sau a mărfii) de la destinatar și virarea lor în contul expeditorului;

Modificare, retragere sau redirecționare adresă destinatar;

Retur în caz de nelivrare (din motive neimputabile prestatorului): asigură reîntoarcerea trimiterii la expeditor, în cazul nepredării.

Plata la destinație: destinatarul trimiterii plătește contravaloarea taxelor de livrare (accesibil doar pe bază de contract).

Verificare conținut: la livrare - destinatarul trimiterii poate verifica conținutul trimiterii înainte de a plăti contravaloarea rambursului.

C. Servicii de Curierat Internațional

EMS - Serviciul de curierat rapid extern pentru documente și colete oferă posibilitatea expedierii rapide către 105 destinații internaționale la tarife stabilite pe țări de destinație și trepte de greutate, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice. Transportul documentelor și a mărfurilor pentru destinațiile alese se realizează pe calea aeriană cea mai rapidă, timpul de circulație fiind garantat. Trimiterile EMS sunt monitorizate în sistem intern Track&Trace, pe întregul flux tehnologic.

Livrarea se face: în funcție de normele de distribuție angajate de partenerii externi

Greutatea maximă admisă: 31,5 kg (poate varia în funcție de țară de destinație)

Modalitatea de preluare: La punctele de acces sunt puse gratuit la dispoziția clienților anvelope plastificate cu însemnele serviciului. La prezentare, trimiterile care conțin documente sunt ambalate în plicuri speciale, marcate cu sigla și culorile serviciului (albastru și portocaliu), asigurând, pe tot traseul lor, până la destinație, prioritate și eficiență în prelucrare.



www.posta-romana.ro

