



MINISTERUL CERCETĂRII, INOVĂRII ȘI DIGITALIZĂRII

Anexa la Ordin Nr. 20567/12.05.2023

SCRISOARE DE AȘTEPTĂRI

privind activitatea și rezultatele Consiliului de Administrație al Companiei Naționale Poșta Română S.A. întocmită în conformitate cu cerințele H.G. nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, cu completările aduse prin Legea 111/2016.

Preambul

Această scrisoare de așteptări a fost elaborată în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, modificată și aprobată prin Legea 111/2016 precum și cu prevederile H.G. 722/2016.

Această scrisoare de așteptări este un document de lucru care precizează performanțele așteptate de la organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice și politica acționariatului privind administrarea și conducerea acesteia, politică prin care autoritatea publică tutelară în consultare permanentă cu acționarii stabilesc obiectivele strategice și obiectivele operaționale, rezultatele așteptate de la organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice în fiecare an de mandat, precum și politica autorității publice tutelare privind calitatea serviciilor publice prestate de către întreprinderile publice care au obligații specifice legate de asigurarea serviciului public, pentru o perioadă de cel puțin 4 ani.

Capitolul 1

Rezumatul strategiei naționale/ locale în domeniul în care acționează întreprinderea publică

Compania Națională „Poșta Română” S.A. (denumită în continuare Compania Națională „Poșta Română”/ Compania) este, conform Actului Constitutiv, o societate comercială națională de interes public. Compania s-a constituit ca societate comercială pe acțiuni, persoană juridică română, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legile române.

Poșta Română modernă a fost înființată în anul 1864 de către Alexandru Ioan Cuza, cu ajutorul experților poștali elvețieni. La 1 ianuarie 1865 a fost adoptată prima lege telegrafo-poștală, iar la 1 mai 1874 intră în vigoare „Legea pentru serviciul de poștă rurală” prin care se înființează oficii poștale în mediul rural. În 1892 a fost elaborată legea privind construirea „Palatului Poștelor”, iar în 1894 încep lucrările după un proiect de inspirație elvețiană, sediul poștei din Geneva.

În prezent, Compania este operatorul național din domeniul serviciilor poștale și se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării (93,52% din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietatea (6,48% din pachetul de acțiuni).

Compania își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu

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

Poșta Română este singurul operator de servicii poștale din România care deține o rețea de distribuție ce acoperă întreg teritoriul țării.

Capitolul 2

Viziunea generală a autorității publice tutelare cu privire la misiunea și obiectivele întreprinderii publice, desprinsă din strategia locală din domeniul de activitate în care operează întreprinderea publică

Compania Națională " Poșta Română" S.A. s-a înființat la data de 10.09.1998, în baza H.G. nr.371/1998, este persoană juridică română, are forma juridică de societate comercială pe acțiuni, având sediul social în municipiul București, Bulevardul Dacia, nr. 140, parter, et. 3-11, sector 2, Registrul comerțului nr. J40/8636/1998, Cod unic de înregistrare RO 427410. Compania are în structura sa organizatorică următoarele sucursale: Sucursala Servicii Express, Sucursala Fabrica de Timbre, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Constanța, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Craiova, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Ploiești, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Brașov, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Timișoara, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Cluj-Napoca, C.N. Poșta Română S.A. - Sucursala Iași.

Compania își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor postale, obiectul său principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.13/2011 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare.

Compania asigură, în temeiul contractelor sau convențiilor ori al prevederilor legale, serviciile de poștă necesare sistemului național de apărare și sistemului de siguranță națională, la solicitarea autorităților publice competente.

Compania participă pe piața liberă a serviciilor postale și de presă 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, medicale, învățământ, social-culturale.

Obiectul principal de activitate al Companiei Naționale "Posta Romana" S.A. constă în:

COD CAEN 5310 - Activități poștale desfășurate sub obligativitatea serviciului universal

Conducerea Companiei Naționale "Posta Romana" S.A. este asigurată de Adunarea Generală a Acționarilor în conformitate cu dispozițiile Actului Constitutiv coroborate cu cele ale Legii nr.31/1990. Consiliul de Administrație este format din 7 membri. Cel puțin unul dintre membrii Consiliului de Administrație trebuie să aibă studii economice și experiență în domeniul economic, contabilitate, de audit sau financiar de cel puțin 5 ani și cel puțin un membru al Consiliului de Administrație are experiență de administrare sau conducere (conform prevederilor Legii nr. 31/1990) dobândită într-o societate cu domeniul principal de activitate CAEN 5310 - Activități poștale desfășurate sub obligativitatea serviciului universal.

Majoritatea membrilor Consiliului de Administrație este formată din administratori neexecutivi și independenți. Consiliul de administrație aprobă organigrama companiei, emite decizii cu caracter obligatoriu pentru celelalte structuri ale companiei și aprobă regulamentul de organizare a companiei și a sucursalelor acesteia. De asemenea, îndeplinește orice alte atribuții și are toate componentele care rezultă din lege sau din hotărârile adunării generale a acționarilor.

Consiliul de administrație delegă conducerea societății către unul sau mai mulți directori, numind pe unul dintre ei Director General sau Chief Executiv Officer -"CEO"- al Societății. Directorii vor fi numiți dintre administratori, care devin astfel administratori executivi, sau din afara consiliului de administrație. Directorul General va fi numit, cu respectarea prevederilor OUG nr. 109/2011, de către Comitetul de Nominalizare și Remunerare, dintre Administratori.

În ceea ce privește strategia privind serviciile poștale, respectiv serviciul universal, prin Ordinul Ministrului Comunicațiilor și Societății Informaționale nr. 641/2019, a fost aprobat documentul de politică și strategie privind implementarea serviciului universal în sectorul serviciilor poștale. Principiile generale care au stat la baza adoptării acestui ordin sunt următoarele:

- **Obiectivitate** - prin intermediul acestui document s-a urmărit asigurarea unei politici și strategii relevante și coerente, care să contribuie la creșterea eficienței și eficacității implementării actelor normative care stau la baza acestuia.
- **Proportionalitate** - prin intermediul acestui document s-a urmărit identificarea și adaptarea inițiativei de reglementare la problemele și particularitățile identificate pe piața serviciilor poștale astfel încât măsurile adoptate să răspundă în mod eficient necesităților pieței.
- **Nediscriminare** prin intermediul acestui document s-a urmărit limitarea posibilelor efecte negative asupra concurenței, determinate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum și a asigurării protecției interesului public.

În paralel cu desfășurarea măsurilor în plan economic, strategia prevede implementarea unor acțiuni privind reorganizarea companiei prin transformarea Administrației Centrale dintr-o structură de control într-una cu rol de suport. Astfel, operatorul național de servicii poștale țintește simplificarea structurii organizaționale, prin reducerea aparatului administrativ, supradimensionat la nivel național.

Susținerea unor programe de investiții importante pe diverse paliere va avea ca scop îmbunătățirea calității condițiilor de lucru pentru angajați, urmărind creșterea mobilității salariaților prin achiziționarea de autoturisme nepoluante și biciclete electrice noi. În ceea ce privește creșterea veniturilor salariaților, aceasta va avea o componentă fixă, prin mărirea salariului minim în trei etape (august 2022, ianuarie 2023 și august 2023), dar și una variabilă, prin extinderea sistemului de bonusare a salariaților pe criterii de performanță.

În contextul demersului, Poșta Română își va susține procesul de modernizare printr-un buget propus pentru investiții de aproximativ 120 de milioane de lei, nivel financiar care va avea o componentă importantă prin atragerea unor linii financiare de credit pe piața financiar-bancară.

La nivel național, Compania Națională „Poșta Română” participă cu o cotă de 6% la piața de coletărie și deține o infrastructură ce necesită modernizare. Astfel, 45% din veniturile Companiei provin din distribuirea pensiilor și ajutoarelor sociale, servicii care se află într-un trend descendent.

Piața de coletărie din România este dominată de companii private și companii cu acționariat de stat din Uniunea Europeană.

În prezent, pe teritoriul României nu există nici un hub logistic multimodal care să conțină toate modurile de transport interconectate: rutier, feroviar, aerian, naval. Nu există nici o zonă liberă de pe teritoriul țării administrată de o companie cu capital de stat.

La nivel regional, au loc modificări substanțiale ale fluxurilor de aprovizionare la nivel de suport (echivalent G3 și G4 conform standardelor internaționale) și nu numai. Acestea sunt generate de extinderea companiilor și entităților globale de logistică, „fulfilment”, „supply chain”, combustibili și energie, precum și de un context politic și geostrategic în continuă schimbare.

Cooperarea dintre țările estice precum Estonia, Letonia, Lituania, Polonia, Slovacia, Ucraina, Republica Moldova, Ungaria și țările din bazinul Mării Negre, respectiv Turcia și Georgia se află astăzi pe un trend ascendent pe multiple domenii, inclusiv coordonarea pe piața poștală, de curierat și logistică. Exemple de astfel de colaborări se pot identifica în cadrul inițiativelor precum Parteneriatul Estic și Inițiativa celor Trei Mări.

La nivel european, are loc o transformare dar și o consolidare a companiilor de stat din sectorul poștal.

Evaluările internaționale plasează Elveția pe locul 1 în lume la servicii poștale, furnizând serviciul universal, transport persoane, coletărie, soluții software de autentificare și ID, servicii financiare și operarea unei rețele de transport multimodal de cale ferată, aeriană și rutieră.

În Uniunea Europeană, primele trei locuri sunt ocupate de Austria, Germania și Olanda, ce furnizează, de asemenea întreaga paletă de servicii poștale actuale. Germania furnizează servicii poștale, de coletărie și logistice și operează un lanț de distribuție global, aeroporturi și hub-uri logistice proprii și infrastructură multimodală de servicii de curierat rapid de stat pe toate continentele.

Din punct de vedere al inovării, Estonia a făcut pași importanți în dezvoltarea de soluții de software dedicate pentru coletărie și administrarea de cutii poștale digitale.

Companii importante din Europa, cu acționariat de stat, dezvoltă rețele și hub-uri logistice în Europa Centrală și de Est, derulând investiții importante în piața de transport feroviar și aerian, inclusiv în România.

La nivel global, serviciile poștale tradiționale trec printr-o perioadă de transformare datorată dezvoltării comunicațiilor și metodelor de autentificare electronică, precum și a tranziției dinspre presa scrisă, înspre presa online. Traficul de scrisori și produse imprimate plate (scrisori, plicuri, presă) se află pe o tendință de scădere care se preconizează că va continua.

De aceea, companiile poștale se reorientează către furnizarea de infrastructură și servicii în domeniile logistic, colete, transport marfă, transport persoane, transferuri financiare, imprimări, administrarea de rețele imobiliare și infrastructură de transport multimodal.

Oportunitatea economică principală pentru dezvoltarea și diversificarea serviciilor Companiei Naționale „Poșta Română” o reprezintă conectarea la fluxurile internaționale de servicii logistice și coletărie dezvoltând o rețea eficientă pentru transferul de scrisori, colete și bani între persoane din România și nu numai. În Europa Centrală și de Est nu există un hub logistic global de coletărie, cel mai apropiat aeroport major conectat la serviciile logistice de coletărie fiind aeroportul din Viena.

Având în vedere apartenența României la Uniunea Europeană și NATO, precum și parteneriatul strategic dintre România și SUA, contextul descris mai sus oferă condițiile necesare pentru ca România să își exerseze vocația de nod economic regional la confluența dintre Est și Vest.

Pentru construirea și implementarea strategiei manageriale, Compania Națională „Poșta Română” va urmări în principal modelele internaționale propuse în cadrul Planului de Guvernare 2021-2024, respectiv:

1. Modelele celor mai performante companii de poștă la nivel global

Compania va reforma structura organizatorică urmărind exemplele celor mai eficiente companii poștale, conform clasificării Uniunii Poștale Universale (UPU), precum, dar fără a se limita la Elveția, Austria, Germania, S.U.A. De asemenea, Poșta Română va reproiecta și reimplementa noi procese organizaționale, prelevând bunele practici ale celor mai avansate companii poștale din lume, eficientizând astfel timpii de livrare, calitatea serviciilor și costurile operaționale.

2. Modelele cu aplicabilitate în România

Transformarea Companiei se va realiza treptat, prin identificarea modelelor altor entități de poștă relevante, cu oportunități și riscuri similare, care au trecut prin procese de modernizare cu succes și ale căror strategii au aplicabilitate în România.

Compania Națională „Poșta Română” va urmări modelul Estoniei pentru dezvoltarea unui produs nou și satisfacerea nevoilor clienților, modelul Cehiei în relația cu instituțiile statului și autoritatea de reglementare, dar și în dezvoltarea transportului multimodal și modelul Ucrainei pentru stabilitate managerială și modernizare graduală.

DOMENIILE PRIORITARE DE ACȚIUNE

1. Asigurarea calității serviciilor.

Toate măsurile pe care Compania Națională „Poșta Română” le va întreprinde vor avea ca obiectiv principal îmbunătățirea calității serviciilor pentru clienții săi.

a. Asigurarea continuă a serviciului poștal universal.

În prezent, Compania asigură serviciul poștal universal. Compania Națională „Poșta Română” trebuie să crească nivelul de calitate al acestui serviciu și să adapteze operațiunile proprii pentru ca acesta să devină profitabil. Compania va trata asigurarea serviciului universal ca o unitate distinctă de cost / profit.

b. Integrarea cu serviciile poștale din regiune.

Compania Națională „Poșta Română” va deschide canale de comunicare pentru a construi o strategie de integrare a serviciilor cu cele ale țărilor vecine, în vederea dezvoltării serviciilor de trimiteri la nivel regional: Ungaria, Ucraina, Republica Moldova, Bulgaria, Serbia.

c. Asigurarea livrărilor Z+1 ca standard operațional, din orice oficiu poștal în orice alt oficiu poștal.

În prezent, pe piața din România sunt asigurate livrările de colete a doua zi ca standard operațional doar în ceea ce privește marile aglomerări urbane. În calitate de Companie de interes public, Compania Națională „Poșta Română” trebuie să asigure standardul de livrare a doua zi pe întreg teritoriul național.

d. Asigurarea de transferuri de bani la standard universal și gratuit.

În prezent, transferurile de bani se realizează la toate oficiile poștale, atât informatizate cât și cele neinformatizate dar timpii de transfer, costurile și resursele implicate în derularea operațiunilor depășesc mediile internaționale. Compania trebuie să optimizeze procesul pentru ca transferurile de bani să poată fi realizate de către orice cetățean român sau de o altă cetățenie a unui stat membru al Uniunii Europene, aflat pe teritoriul României, inclusiv în format electronic și gratuit.

2. Modernizarea proceselor Companiei Naționale „Poșta Română”

Pentru a putea identifica nevoile clienților, Compania va implementa un sistem de tip ERP care să ofere vizibilitate și transparență asupra proceselor, fluxurilor și datelor interne. Astfel, procesul decizional va fi fundamentat și orientat către soluționarea principalelor necesități.

3. Redimensionarea aparatului administrativ.

Pentru a obține transparență decizională și a implementa soluții de modernizare, Compania are nevoie de o structură suplă, cu procese simplificate și activități redundante eliminate. Noua structură a administrației Companiei va avea rol de suport și coordonare și se va asigura că întreaga activitate nu este îngreunată.

4. Asigurarea profitabilității Companiei Naționale „Poșta Română”

Managementul Companiei va efectua o analiză a modelului financiar actual și va aduce soluții, inclusiv organizaționale, pentru reducerea costurilor și pentru optimizarea proceselor interne. În acest sens, managementul companiei va include o structură organizatorică ce va avea atribuții specifice în scăderea costurilor în modelul organizațional nou.

În prezent, Compania este profitabilă dar trece prin dificultăți financiare datorate întârzierii în implementarea unor reforme interne și a unor practici de management care nu au ajutat Poșta Română să-și păstreze relevanța pe piață. Compania Națională „Poșta Română” trebuie să implementeze politici de management potrivite pentru domeniul în care activează, pentru asigurarea rentabilității și stabilității financiare pe termen mediu și lung.

5. Asigurarea unui „plan de continuitate a afacerii”.

Compania Națională „Poșta Română” va derula programele necesare pentru a asigura continuitatea afacerii și a se baza pe mijloace de transfer alternative, atât în contextul pandemiei globale de COVID-19 sau altor situații neprevăzute cât și în contextul „European Green Deal”. În acest sens, se vor dezvolta capacități intermodale alternative, atât intercontinentale („air-mail”, naval, maritim), cât și continentale (rutier - feroviar).

OBIECTIVE PE TERMEN SCURT ȘI MEDIU

1. Creșterea veniturilor salariaților Companiei Naționale „Poșta Română”

Prin reducerea aparatului administrativ supradimensionat, simplificarea structurii administrative și eficientizarea activității operaționale ca urmare a creșterii mobilității

salariaților, salariul minim la nivelul Companiei va crește cu 15% față de salariul minim pe economie, astfel se vor mări veniturile a 70% din salariați.

2. Modernizarea Oficiilor Poștale.

Compania Națională „Poșta Română” va moderniza oficiile poștale, prioritizând subunitățile cu cel mai mare număr de clienți, prin investiții atât în renovări, cât și în digitalizarea proceselor și echipamente conform standardelor pieței internaționale.

3. Transformarea administrației centrale dintr-o structură de control, într-o structură de suport.

Compania va eficientiza activitatea administrației centrale în vederea susținerii îndeplinirii obiectivelor de mai sus și a obținerii unei abordări strategice, pe termen lung, a Companiei.

4. D.A.R.T. - Modernizarea Companiei Naționale „Poșta Română” prin digitalizare, automatizare, robotizare și tehnologizare:

- a.** Digitalizare - implementarea de sisteme de software administrativ, operațional și financiar;
- b.** Automatizare - reproiectarea rețelei de centre de tranzit și a hub-urilor logistice proprii;
- c.** Robotizare - introducerea de soluții de muncă aplicabile secolului XXI, dezvoltate de mediul economic privat;
- d.** Tehnologizare - dotarea logistică a Companiei cu terminale, imprimante, mijloace de transport cu emisii reduse și cutii poștale digitale.

5. Dezvoltarea rețelei poștale naționale la nivel european prin conectarea cu diaspora română.

Compania Națională „Poșta Română” va construi o strategie pentru a penetra piețele internaționale, mai ales europene, având în vedere numărul cetățenilor stabiliți în alte state din Europa și nevoile acestora de a se conecta cu membrii familiilor din România, oferind servicii care să valorifice aceste oportunități.

6. Conectarea la fluxurile logistice internaționale prin infrastructura multimodală.

În prezent, Compania deține cel mai mare număr de angajați în domeniul logistic – operațional – colete din România, precum și o flotă auto și o infrastructură imobiliară și tehnică extinse, dar care necesită modernizare. Compania Națională „Poșta Română” trebuie să se re poziționeze ca **platformă logistică internațională** pe care părțile interesate din mediul economic și cetățenii să o poată utiliza. Astfel, Compania va dezvolta o rețea logistică regională ce va include transport intermodal rutier – aeroportuar – feroviar – naval, capabilă să deservească fluxurile internaționale logistice destinate României dar și Europei Centrale și de Est.

Capitolul 3

Mențiunea privind încadrarea întreprinderii publice în una dintre următoarele categorii de scopuri ale întreprinderii publice, respectiv comercial, de monopol reglementat sau serviciu public

Compania Națională „Poșta Română” este, conform Actului Constitutiv, o societate comercială națională de interes public și strategic. Compania s-a constituit ca societate comercială pe acțiuni, persoană juridică română, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legile române.

Poșta Română modernă a fost înființată în anul 1864 de către Alexandru Ioan Cuza, cu ajutorul experților poștali elvețieni. La 1 ianuarie 1865 a fost adoptată prima lege telegrafo-poștală, iar la 1 mai 1874 intră în vigoare „Legea pentru serviciul de poștă rurală” prin care se înființează oficii poștale în mediul rural. În 1892 a fost elaborată legea privind construirea „Palatului Poștelor”, iar în 1894 încep lucrările după un proiect de inspirație elvețiană, sediul poștei din Geneva.

În prezent, Compania este operatorul național din domeniul serviciilor poștale și se află în (93,52% din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietatea (6,48% din pachetul de acțiuni).

Compania își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 13/2013 aprobată prin Legea nr. 187/2013 privind serviciile poștale și a licențelor ori autorizațiilor acordate.

Poșta Română este singurul operator de servicii poștale din România care deține o rețea de distribuție ce acoperă întreg teritoriul țării.

Capitolul 4

Așteptări în ceea ce privește politica de dividende/ vărsăminte din profitul net aplicabilă întreprinderii publice

Potrivit O.G. nr.64/30.08.2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome, cu modificările și completările ulterioare, destinațiile repartizării profitului sunt:

- a) rezerve legale;
- b) alte rezerve reprezentând facilități fiscale prevăzute de lege;
- c) acoperirea pierderilor contabile din anii precedenți, cu excepția pierderii contabile reportate provenite din ajustările cerute de aplicarea IAS 29 "Raportarea financiară în economiile hiperinflaționiste", potrivit Reglementărilor contabile conforme cu Standardele internaționale de raportare financiară și Reglementărilor contabile armonizate cu Directiva 86/635/CEE și cu Standardele Internaționale de Contabilitate aplicabile instituțiilor de credit;
 - c.1. constituirea surselor proprii de finanțare pentru proiectele cofinanțate din împrumuturi externe, precum și pentru constituirea surselor necesare rambursării ratelor de capital, plății dobânzilor, comisioanelor și a altor costuri aferente acestor împrumuturi externe;
- d) alte repartizări prevăzute de lege;
- e) participarea salariaților la profit; societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome care s-au angajat și au stabilit prin bugetele de venituri și cheltuieli obligația de participare la profit, ca urmare a serviciilor angajaților lor în relație cu acestea, pot acorda aceste drepturi în limita a 10% din profitul net, dar nu mai mult de nivelul unui salariu de bază mediu lunar realizat la nivelul agentului economic, în exercițiul financiar de referință;
- f) minimum 50% vărsăminte la bugetul de stat sau local, în cazul regiilor autonome, ori dividende, în cazul societăților naționale, companiilor naționale și societăților comerciale cu capital integral sau majoritar de stat;
- g) profitul nerepartizat pe destinațiile prevăzute la lit. a) - f) se repartizează la alte rezerve și constituie sursa proprie de finanțare.

Potrivit art.10, alin. 1 și alin.2 din OUG 23/2009, în ceea ce privește repartizarea profitului și respectiv acoperirea pierderilor, profitul realizat la sfârșitul exercițiului financiar se utilizează pentru constituirea rezervelor necesare acoperirii eventualelor pierderi, iar dacă rezervele constituite nu acoperă pierderea, diferența urmează să fie acoperită din bugetul de stat, în limita prevederilor bugetare anuale, prin bugetul Ministerului Finanțelor.

În situația oricăror modificări legislative, politica de dividende va respecta cadrul legal existent urmărind în mod echilibrat atât interesul acționariatului cât și al societății.

Capitolul 5

Așteptări privind politica de investiții aplicabilă întreprinderii publice

Implementarea unui program de investiții care să cuprindă:

- a) Creșterea mobilității factorilor poștali;
- b) Modernizarea oficiilor poștale (cu ierarhizarea acestora în funcție de profitabilitate);
- c) Digitalizare și automatizare potrivit unui plan aprobat de Consiliul de Administrație (achiziția de linii de sortare automatizate, precum și alte echipamente pentru eficientizarea activității; achiziția de cutii poștale digitale și alte echipamente de modernizare a portofoliului de servicii poștale).

Investiții în mobilitate

- a) Echiparea corespunzătoare a salariaților

Poșta Română va achiziționa biciclete electrice, motoscutere, ATV-uri, trotinete electrice și alte mijloace de transport alternative pentru a îmbunătăți atât condițiile de lucru ale salariaților, cât și calitatea serviciilor oferite clienților.

- b) Dezvoltarea unei rețele de tip „last mile” delivery

Managementul Companiei va crește viteza, recurența, retenția clienților și accesibilitatea la serviciile poștale și de coletărie, prin creșterea rețelei de factori poștali și implementarea unei soluții software și hardware de livrări rapide locale - last mile delivery - actualizată cu cele mai înalte standarde de curierat de la nivel mondial.

Infrastructură

- a) Modernizarea Centrelor de tranzit

Managementul Companiei va implementa o rețea cu centre de tranzit moderne, de capacitate mare, în locații reieșite în urma unei analize aprofundate a volumelor de trimiteri, pieței și potențialului acesteia, dotate cu cele mai moderne benzi robotizate de sortare.

- b) Partajarea rețelei de transport inter-regional cu mediul privat

Managementul Companiei va realiza o analiză aprofundată cu privire la utilizarea eficientă a propriei flote și infrastructurii de transport și va adopta măsurile necesare pentru intrarea pe piața serviciilor de transport colete, partajarea flotei proprii cu alți operatori în vederea creșterii profitabilității acesteia și integrarea cu bursele naționale și internaționale de transport.

Digitalizare

- a) Implementarea unui sistem integrat de tip ERP în vederea optimizării proceselor interne și scurtării lanțului decizional

Managementul Companiei va identifica oportunitățile de optimizare a proceselor interne, va eficientiza activitatea Companiei și va aduce modificări în vederea creșterii vitezei de luare a deciziilor și a scurtării lanțului decizional prin implementarea unei soluții electronice de planificare a resurselor Companiei, soluție unică și implementată la nivelul întregii organizații în mod unitar.

- b) Implementarea unui software de poștă

Managementul Companiei va implementa soluțiile software și hardware necesare pentru ca serviciile de trimiteri să corespundă celor mai înalte standarde de calitate, viteză, accesibilitate, raport cost-calitate și trasabilitate disponibile la nivel mondial.

- c) Implementarea unui software de transfer de bani și card poștal

Managementul Companiei va implementa soluțiile software și hardware necesare pentru ca serviciile financiare să corespundă celor mai înalte standarde de calitate, viteză, accesibilitate și siguranță disponibile cu ajutorul tehnologiei la nivel mondial.

Modernizarea și actualizarea portofoliului de servicii

- a) Dezvoltarea unei rețele de cutii poștale digitale

Pentru a suplini scăderea accelerată a prestațiilor tradiționale pe termen mediu și lung și pentru a se adapta la nevoile pieței în continuă schimbare, managementul Companiei va introduce un serviciu nou pentru a crește nivelul de accesibilitate la nivel național al serviciilor de poștă și cofetărie, prin implementarea unei rețele de cutii poștale digitale disponibilă pe întreg teritoriul țării.

Capitolul 6

Așteptări privind calitatea și siguranța produselor și serviciilor prestate de întreprinderea publică

Funcțiile managementului calității, având în vedere procesul managerial și specificul managementului calității sunt:

- planificarea (transpunerea doleanțelor clienților în caracteristici ale produselor și serviciilor oferite precum și dezvoltarea proceselor care să facă posibilă realizarea acestor caracteristici),
- organizarea (determinarea structurilor administrative, afectarea resurselor necesare fiecărui proces),
- coordonarea (existența unei comunicări adecvate în toate procesele),
- antrenarea (motivarea prin implicare a personalului companiei), ținerea sub control (activități de supraveghere a desfășurării proceselor și de evaluare a rezultatelor),
- asigurarea (activități preventive în ceea ce privește corectitudinea și eficacitatea activităților de planificare, organizare, coordonare, antrenare și ținere sub control, în scopul de a garanta obținerea rezultatelor la nivelul dorit) și
- îmbunătățirea continuă a calității.

Managementul companiei se așteaptă să fie implicat direct în menținerea, dezvoltarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia, asigurându-se că au fost stabilite politica în domeniul calității, obiectivele calității și menținerea resurselor necesare perfecționării sistemului de management al calității. În acest sens, standardele în materie sunt asigurate prin menținerea calității SMC conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015. La nivel legal-instituțional, definitorii pentru asigurarea calității și siguranței produselor sunt reglementările legale aplicabile activității specifice de furnizare a serviciilor de alimentare cu apă li de canalizare, vizând atât produsele de, cât si adecvarea de capital pe care companiile activând pe aceasta piață trebuie să le asigure. Controlul și monitorizarea asigură minimizarea potențialului de producere de evenimente nedorite, precum și mitigarea riscurilor specifice din domeniul apei, de aceea se așteaptă ca noul Consiliu de Administrație să creeze pârgurile necesare unui control eficace și unei monitorizări permanente precum și unui răspuns pertinent și rapid în cazul oricăror incidente de calitate semnalate.

În vederea menținerii unui grad ridicat de calitate și siguranță în utilizarea produselor și serviciilor furnizate de companie, organele de administrare și conducere vor asigura implementarea, menținerea și recertificarea sistemelor de management al calității, mediului și a celui referitor la sănătatea și securitatea ocupațională în conformitate cu standardele internaționale ISO.

Asigurarea calității serviciilor.

Toate măsurile pe care "Poșta Română" le va întreprinde vor avea ca obiectiv principal îmbunătățirea calității serviciilor pentru clienții săi.

a. Asigurarea continuă a serviciului poștal universal.

În prezent, Poșta Română asigură serviciul poștal universal. Compania trebuie să crească nivelul de calitate al acestui serviciu și să adapteze operațiunile proprii pentru ca acesta să devină profitabil. Compania va trata asigurarea serviciului universal ca o unitate distinctă de cost / profit.

b. Integrarea cu serviciile poștale din regiune.

Poșta Română va deschide canale de comunicare pentru a construi o strategie de integrare a serviciilor cu cele ale țărilor vecine, în vederea dezvoltării serviciilor de trimiteri la nivel regional: Ungaria, Ucraina, Republica Moldova, Bulgaria, Serbia.

c. Asigurarea livrărilor Z+1 ca standard operațional, din orice oficiu poștal în orice alt oficiu poștal.

În prezent, pe piața din România sunt asigurate livrările de colete a doua zi ca standard operațional doar în ceea ce privește marile aglomerări urbane. În calitate de Companie de interes public, Poșta Română trebuie să asigure standardul de livrare a doua zi pe întreg teritoriul național.

d. Asigurarea de transferuri de bani la standard universal și gratuit.

În prezent, transferurile de bani se realizează la toate oficiile poștale, atât informatizate cât și cele neinformatizate dar timpii de transfer, costurile și resursele implicate în derularea operațiunilor depășesc mediile internaționale. Poșta Română trebuie să optimizeze procesul pentru ca transferurile de bani să poată fi realizate de către orice cetățean român sau de o altă cetățenie a unui stat membru al Uniunii Europene, aflat pe teritoriul României, inclusiv în format electronic și gratuit.

Capitolul 7

Așteptări în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative

Atribuțiile Consiliului de Administrație și ale Directorilor pe care acest nou consiliu îi va desemna în domeniul eticii, al integrității și al guvernantei corporative sunt cele prevăzute de Legea societăților nr. 31/1990, Actul constitutiv al societății, Contractele de Mandat (administrare) și legislația specifică domeniului de activitate al societății.

Așteptările autorității publice tutelare în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative au drept fundament câteva valori și principii care trebuie să guverneze comportamentul etic și profesional al administratorilor executivi și neexecutivi precum și al managerilor societății:

1. Etica managerială: toți managerii și administratorii societății vor respecta Codul de Etică. Mai mult, vor lua și aplica decizii care impactează angajații, ținând cont de recompensarea

identică pentru contribuție identică - un principiu universal de etica managerială. În plus, managerii și administratorii vor acționa întotdeauna în favoarea intereselor societății.

2. Profesionalismul: Toate atribuțiile de serviciu care revin managerilor, administratorilor executivi și neexecutivi ai societății trebuie îndeplinite cu maximum de eficiență și eficacitate, la nivelul de competență necesar și în cunoștință de cauză în ceea ce privește reglementările legale; managerii și administratorii vor face toate diligentele necesare pentru creșterea continuă a nivelului lor de competență și pentru creșterea nivelului de competență al angajaților societății;

3. Imparțialitatea și nediscriminarea: principiu conform căruia managerii, administratorii executivi și neexecutivi sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de alta natură, în exercitarea atribuțiilor funcției; managerilor și administratorilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material, sau să abuzeze de funcția pe care o au;

4. Libertatea de gândire și de exprimare: principiu conform căruia managerul sau administratorul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

5. Onestitatea, cinstea și corectitudinea: principiu conform căruia directorul în exercitarea mandatului trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, legislația în vigoare;

6. Deschiderea și transparența: principiu conform căruia activitățile managerilor și a administratorilor, în exercitarea funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor;

7. Confidențialitatea: principiu conform căruia managerul/administratorul trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa.

În conformitate cu prevederile O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, activitatea organelor de conducere trebuie să fie transparentă și accesibilă, garantând o bună comunicare.

În privința guvernantei corporative, acționarii și autoritatea publică tutelară așteaptă ca administratorii să inițieze și să finalizeze demersul de îmbunătățire a sistemului informatic integrat.

În egală măsură, tot în sensul asigurării guvernantei corporative a societății, acționarii așteaptă ca, până la finele mandatului, administratorii să finalizeze implementarea sistemelor de management prin obiective și de management al performanței, sisteme care permit trasabilitatea performanței individuale și de grup și responsabilizează fiecare angajat în sensul

contribuiri la atingerea obiectivelor societății, securizând astfel în bună măsură rezultatele societății.

Controlul intern este un proces la care participă tot personalul societății, inclusiv Consiliul de Administrație, conceput să furnizeze o asigurare rezonabilă privind realizarea următoarelor obiective:

- a) desfășurarea activității în condiții de eficiență și rentabilitate;
- b) controlul adecvat al riscurilor care pot afecta atingerea obiectivelor societății;
- c) furnizarea unor informații corecte, relevante, complete și oportune structurilor implicate în luarea deciziilor în cadrul societăților și utilizatorilor externi ai informațiilor;
- d) protejarea patrimoniului;
- e) conformitatea activității societății cu reglementările legale în vigoare, politică și procedurile Societății.

În vederea îndeplinirii acestor obiective, societatea elaborează și revizuieste periodic Politica de control intern pentru ca aceasta să corespundă necesităților și evoluției societății.

Societatea va dispune astfel de un sistem adecvat de control intern asupra procesului de management al riscurilor, care implică analize independente și regulate, evaluări ale eficacității sistemului și, acolo unde se impune, asigurarea remedierii deficiențelor constatate. Rezultatele acestor analize sunt comunicate în mod direct Consiliului de Administrație și comitetelor specializate.

În vederea asigurării unei culturi de etică și conformitate și a unui sistem de guvernare adecvat, a promovării valorilor și principiilor care asigură o bună conduită în relație cu toate părțile interesate și păstrarea unei bune reputații pe piață, membrii organului de conducere vor trebui să asigure îndeplinirea permanentă a următoarelor cerințe:

- deținerea de competență și experiență profesională, precum și o bună reputație și integritate pe tot parcursul deținerii funcției;
- asigurarea cerințelor guvernantei corporative: structura organizatorică transparentă și adecvată, alocarea adecvată și separarea corespunzătoare a responsabilităților,
- administrarea corespunzătoare a riscurilor/managementul riscurilor, adecvarea politicilor și strategiilor, precum și a mecanismelor de control intern, asigurarea unui sistem eficient de comunicare și de transmitere a informațiilor, aplicarea unor proceduri operaționale solide care să împiedice divulgarea informațiilor confidențiale;

- menținerea standardelor etice și profesionale pentru a asigura un comportament profesional și responsabil la nivelul entității reglementate în vederea prevenirii apariției conflictelor de interese (Cod de Etică, Politica privind administrarea conflictelor de interese);
- îndeplinirea cerințelor de competență și onorabilitate prevăzute de reglementările aplicabile;
- menținerea nivelului de competență relevant în matricea de competențe a Consiliului de Administrație la momentul nominalizării, relevant în evaluarea anuală a nivelului de competență individuală a membrilor consiliului de administrație;
- cunoașterea, respectarea și aplicarea cu profesionalism a legislației specifice societății, strategia și politicile societății, Codul de etică, normele, procedurile, acordurile și convențiile care reglementează activitatea;
- nedăpășirea numărului maxim de mandate de administrator prevăzut de OUG 109/2011, în societăți sau întreprinderi publice cu sediul în România care pot fi exercitate concomitant și alocarea de timp suficient pentru îndeplinirea responsabilităților;
- evitarea conflictelor de interese (să se asigure în permanență că interesele lor personale sau profesionale -directe sau indirecte - nu sunt în conflict cu interesele societății și să se asigure că procedurile și controalele implementate la nivelul societății sunt adecvate pentru identificarea, raportarea și gestionarea corespunzătoare a conflictelor de interese actuale și potențiale).

Consiliul de Administrație al companiei este responsabil și pentru stabilirea și revizuirea principiilor cadrului de administrare a activității și a valorilor corporative ale instituției, inclusiv a celor stabilite prin intermediul unui cod etică și conduită.

Codul de Etică definește idealurile, valorile și principiile pe care angajații le respectă și le aplică în activitatea desfășurată în cadrul companiei. Codul de etică urmărește promovarea valorilor și principiilor etice în cadrul companiei în vederea creșterii calității serviciilor oferite și a protejării reputației și are un rol educativ, de reglementare și de impunere a valorilor promovate.

Totodata, Consiliul de Administrație al companiei trebuie să asigure un cadru adecvat și eficace aferent controlului intern care să includă funcțiile de administrare, de conformitate și de audit intern, precum și un cadru corespunzător privind raportarea financiară și contabilitatea.

În acest sens, consiliul de administrație trebuie să dispună de un număr corespunzător de membri neexecutivi cu pregătirea profesională adecvată atribuțiilor pe linia controlului intern

și participării în comitetele consultative formate din membri ai organului de conducere, în special în comitetul de audit. Fiecare membru al consiliului de administrație trebuie să-și exercite responsabilitățile cu onestitate, integritate și obiectivitate.

Capitolul 8

Evaluarea de către autoritatea publică tutelară și acționari, după caz, a mediului de afaceri în care operează întreprinderea publică, a riscurilor la care aceasta este expusă și a acțiunilor efectuate deja la nivel de întreprindere publică în vederea diminuării riscurilor și atingerii obiectivelor

La nivel național, Compania Națională Poșta Română participă cu o cotă de 6% la piața de coletărie și deține o infrastructură ce necesită modernizare. 45% din veniturile Poștei Române provin din distribuirea pensiilor și ajutoarelor sociale, servicii care se află într-un trend descendent.

Piața de coletărie din România este dominată de companii private și companii cu acționariat de stat din Uniunea Europeană.

În prezent, pe teritoriul României nu există nici un hub logistic intermodal care să conțină toate modurile de transport interconectate: rutier, feroviar, aerian, naval. Nu există nici o zonă liberă de pe teritoriul țării administrată de o companie cu capital de stat.

La nivel regional, au loc modificări substanțiale ale fluxurilor de aprovizionare la nivel de suport (echivalent G3 și G4 conform standardelor internaționale) și nu numai. Acestea sunt generate de extinderea companiilor și entităților globale de logistică, "fulfilment", "supply chain", combustibili și energie, precum și de un context politic și geostrategic în continuă schimbare

Cooperarea dintre țările estice precum Estonia, Letonia, Lituania, Polonia, Slovacia, Ucraina, se află astăzi pe un trend ascendent pe multiple domenii, inclusiv coordonarea pe piața poștală, de curierat și logistică.

La nivel european, are loc o transformare dar și o consolidare a companiilor de stat din sectorul poștal. Evaluările internaționale plasează Elveția pe locul I în lume la servicii poștale, furnizând serviciul universal, transport persoane, coletărie, soluții software de autentificare și ID, servicii financiare și operarea unei rețele de transport multimodal de cale ferată, aeriană și rutieră.

În Uniunea Europeană, primele trei locuri sunt ocupate de Austria, Germania și Olanda, ce furnizează, de asemenea întreaga paletă de servicii poștale actuale. Germania furnizează servicii poștale, de coletărie și logistice și operează un lanț de distribuție global, aeroporturi și hub-uri logistice proprii și infrastructură multimodală de servicii de curierat rapid de stat pe toate continentele.

Din punct de vedere al inovării, Estonia a făcut pași importanți în dezvoltarea de soluții de software dedicate pentru coletărie și administrarea de cutii poștale digitale. Companii importante din Europa, cu acționariat de stat, dezvoltă rețele și hub-uri logistice în Europa Centrală și de Est, derulând investiții importante în piața de transport feroviar și aerian, inclusiv în România.

La nivel global, serviciile poștale tradiționale trec printr-o perioadă de transformare datorată dezvoltării comunicațiilor și metodelor de autentificare electronică, precum și a tranziției dinspre presa scrisă, înspre presa online. Traficul de scrisori și produse imprimate plate (scrisori, plicuri, presă) se află pe o tendință de scădere care se preconizează că va continua. De aceea, companiile poștale se reorientează către furnizarea de infrastructură și servicii în domeniile logistic, colete, transport marfă, transport persoane, transferuri financiare, imprimări, administrarea de rețele imobiliare și infrastructură de transport multimodal.

Capitolul 9

Așteptări ale autorității publice tutelare și acționarilor, după caz, privind cheltuielile de capital, reducerile de cheltuieli și alte aspecte ale afacerii

Managementul companiei va asigura performanța financiară a acesteia pentru toate unitățile de afaceri ce vor fi implementate și asigurarea profitabilității pentru fiecare dintre acestea.

Se va asigura creșterea ponderii veniturilor obținute de companie din servicii de coletărie, logistică, imobiliare și servicii financiare, în totalul veniturilor. Managementul companiei va asigura diminuarea creanțelor din profitul obținut. Managementul companiei va pune în aplicare o structură și un plan de măsuri menite să scadă costurile de operare.

Totodată, managementul companiei va susține măsuri pentru creșterea cifrei de afaceri și înregistrarea de profit, o prioritate fiind politica de investiții, dar și o politică de dividende care să susțină interesele acționarilor companiei.

Capitolul 10

Intențiile legislative și de reglementare ale guvernului cu privire la domeniul în care își desfășoară activitatea întreprinderea publică, dacă acestea există

Conducerea Companiei va sprijini actualizarea cadrului legal cu privire la activitățile principale ale Companiei urmărind adaptarea serviciilor la noile tendințe din industria de poștă și curierat. Vor fi luate în considerare modernizarea reglementărilor cu privire la serviciul universal poștal și politica de timbre. Scopul modernizării cadrului legal vizează îmbunătățirea serviciilor oferite clienților și creșterea capacității Companiei de a răspunde unei piețe în continuă schimbare.