



БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД
BULGARIAN POSTS PLC

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2012

СЪДЪРЖАНИЕ:

- I. [Финансово-икономически показатели](#)
- II. [Баланс](#)
- III. [Човешки ресурси](#)
- IV. [Пощенска инфраструктура](#)
- V. [Автомобилен парк](#)
- VI. [Услуги, извършвани от „Български пощи“ ЕАД](#)
- VII. [Куриерски услуги „EMS/BULPOST“](#)
- VIII. [Информационна инфраструктура](#)
- IX. [Маркетинг и реклама](#)
- X. [Международна дейност и управление на проекти](#)
- XI. [Филателни продукти](#)

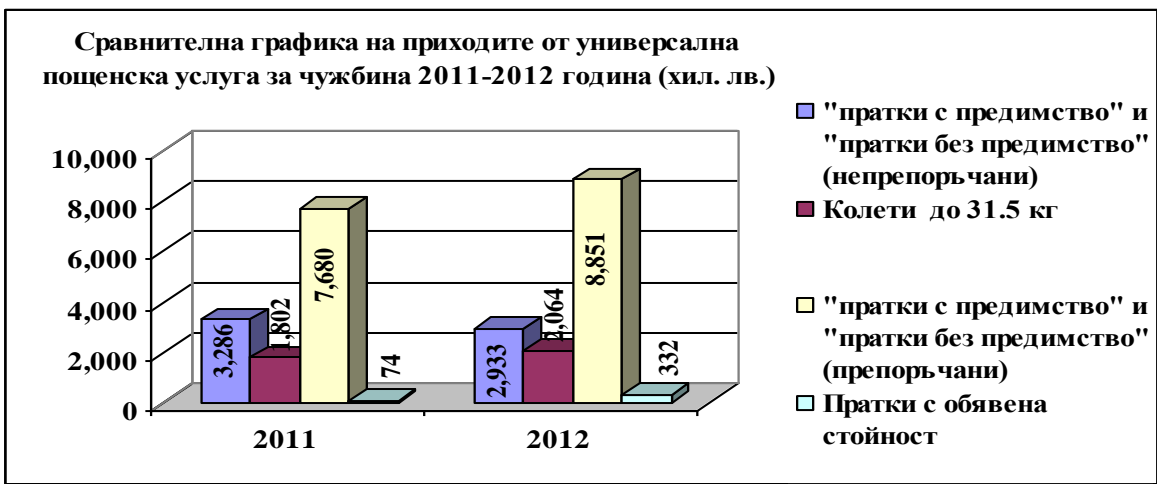
ФИНАНСОВО-ИКОНОМИЧЕСКИ ПОКАЗАТЕЛИ

Финансово – икономически показатели



Универсална пощенска услуга

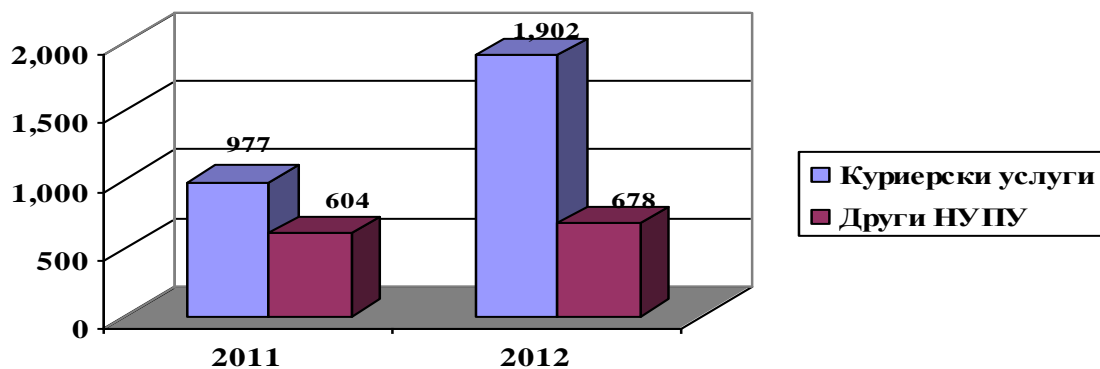




Неуниверсални пощенски услуги

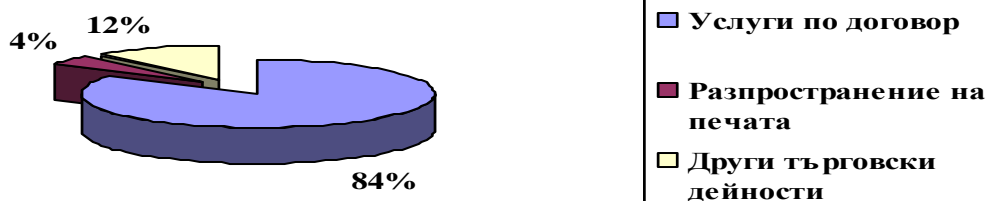


Сравнителна графика на приходите от неуниверсални пощенски услуги за чужбина 2011-2012 година (хил. лв.)

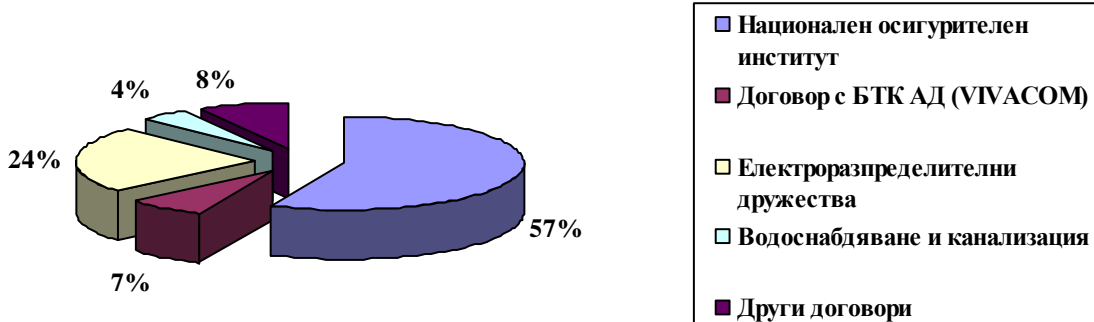


Други търговски дейности

Относителен дял на приходите от други търговски дейности през 2012 година



Относителен дял на приходите от услуги по договори през 2012 година



БАЛАНС

„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

Финансов отчет за годината, приключваща на 31 декември 2012


ОТЧЕТ ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ към 31.12.2012 г.

Български пощи ЕАД
Финансов отчет
31 декември 2012 г.

1

Отчет за финансовото състояние към 31 декември

Пояснение		2012	2011	2010
		'000 лв.	'000 лв.	'000 лв.
Активи				
Имоти, машини и съоръжения	6	55 209	59 902	67 907
Нематериални активи	7	5 384	6 268	6 877
Дългосрочни финансови активи	8	53	53	53
Отсрочени данъчни активи	9	1 171	-	1 539
Общо нетекущи активи		61 817	66 223	76 376
Материални запаси	10	4 215	4 320	4 627
Търговски и други вземания	11	46 525	42 486	23 529
Преоплатени разходи		666	273	539
Пари и парични еквиваленти	12	24 322	20 312	17 944
Общо текущи активи		75 728	67 391	46 639
Активи, класифицирани като държани за продажба	13	-	687	-
Общо активи		137 545	134 301	123 015
Собствен капитал				
Акционерен капитал	14	4 722	4 722	4 722
Допълнителен капитал и резерви	14	33 638	33 637	33 548
Натрупана загуба		(3 541)	7 850	(2 946)
Общо собствен капитал		34 819	46 209	35 324
Пасиви				
Финансови пасиви – нетекуща част	15	22 032	29 329	-
Обезщетения при пенсиониране	17	8 792	8 372	8 307
Финансиране	16	2 035	1 833	1 712
Отсрочени данъчни пасиви		-	19	-
Общо нетекущи пасиви		32 859	39 553	10 019
Финансови пасиви – текуща част	15	13 200	6 305	29 830
Финансиране и приходи за бъдещи периоди	16	2 077	1 507	1 410
Търговски и други задължения	18	53 841	39 872	45 292
Обезщетения при пенсиониране	17	749	855	1 140
Общо текущи пасиви		69 867	48 539	77 672
Общо пасиви		102 726	88 092	87 691
Общо собствен капитал и пасиви		137 545	134 301	123 015

Съставил: 
/Илия Пещев/

Изпълнителен директор:



Дата: 26.03.2013 г.

Заверил съгласно одиторски доклад от 28.03.2013 г.

Поясненията към финансовия отчет от стр. 5 до стр. 49 представляват неразделна част от него.


**ОТЧЕТ ЗА ВСЕОБХВАТНИЯ ДОХОД
към 31.12.2012 г.**

Български пощи ЕАД
Финансов отчет
31 декември 2012 г.

2

**Отчет за всеобхватния доход
за годината, приключваща на 31 декември**

	Пояснение	2012 '000 лв.	2011 '000 лв.
Приходи от дейността	19	128 138	135 321
Други приходи	20	1 619	24 622
Разходи за материали		(10 061)	(10 208)
Разходи за външни услуги		(30 500)	(27 427)
Разходи за амортизация		(7 763)	(8 482)
Разходи за персонала	21	(85 799)	(91 113)
Отчетна стойност на продадените стоки		(2 308)	(2 769)
Изменение на запасите от продукция		(25)	67
Печалба от продажба на нетекущи активи	22	769	693
Други разходи за дейността	23	(5 211)	(6 385)
Резултат от оперативна дейност		(11 141)	14 319
Финансови приходи	24	71	2 199
Финансови разходи	24	(1 511)	(3 718)
Нетни финансови разходи		(1 440)	(1 519)
(Загуба) / печалба преди данъци		(12 581)	12 800
Приходи / (разходи) за данък върху дохода	25	1 190	(1 558)
Нетна (загуба) / печалба за годината		(11 391)	11 242
Общо всеобхватна (загуба) / доход за годината		(11 391)	11 242
		лв.	лв.
(Загуба) / доход на акция	26.1	(2.41)	2.38

Съставил: 
Илия Пешев /

Дата: 26.03.2013 г.

Заверил съгласно одиторски доклад от 28.03.2013 г.:

Изпълнителен директор:

/Деян Дънешков/



Поясненията към финансовия отчет от стр. 5 до стр. 49 представляват неразделна част от него.

ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

Анализ на дейността по управление на човешките ресурси

Процесът за развитие и управление на човешките ресурси в „Български пощи“ ЕАД придобива все по-голямо значение за постигане на стратегическите цели в условията на конкурентна среда. През 2012 година в дружеството продължи прилагането на последователен подход за ефективно управление на най-ценния капитал – хората.

Дейностите, свързани с развитие и управление на персонала, се осъществяват на всички нива в системата на дружеството, отразяват взаимодействието между тях и нарастващите изисквания за гъвкаво и бързо реагиране на пазарните изменения. Основните усилия са насочени към прилагане на ефективна система за планиране потребностите от персонал, подбор и наемане, оценка на изпълнението на трудовите задължения и разширяване на възможностите за обучение, повишаване на квалификацията и нивото на компетенции.

Планирането на дейностите се основава на анализ на постъпващите данни от регионалните управления, специализираните поделения и Централно управление, свързани с броя работници и служители, разпределението им по клас, пол, образователно-квалификационна степен и заявки за обучение съгласно изискванията на Системата за управление на качеството в “Български пощи” ЕАД.

1.1. Организация на персонала и работната заплата

Списъчният състав в “Български пощи” ЕАД към 31 декември 2012 година е 11 348 броя, като в края на 2011 година е бил 12 485 броя. Намалението през 2012 година е от 1137 служители.



Средният списъчен брой на персонала на дружеството за 2012 година е 10 220 броя , което е с 990 бройки по-малко от 2011 година (11 210 броя).

“Български пощи” ЕАД задължително предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително и при икономически неизгодни условия. Това изисква дружеството да поддържа определен брой персонал дори и в нерентабилни райони. Оптималното използване на трудовите ресурси, качеството на предлаганата универсална пощенска услуга и ефективността на обслужването са основни фактори, обуславящи съществуването на почасова заетост на персонала в “Български пощи” ЕАД.

Разпределение на персонала по часова заетост

ПОКАЗАТЕЛИ	2ч.	3ч.	4ч.	5ч.	6ч.	7ч.	8ч.	Общо бр.
списъчен брой 2011 г.	266	61	1 090	393	1 317	669	8 689	12 485
списъчен брой 2012 г.	228	91	920	366	1 102	555	8 086	11 348
<i>разлика 2012-2011 г.</i>	<i>(38)</i>	<i>30</i>	<i>(170)</i>	<i>(27)</i>	<i>(215)</i>	<i>(114)</i>	<i>(603)</i>	<i>(1137)</i>

ПОКАЗАТЕЛИ	2ч.	3ч.	4ч.	5ч.	6ч.	7ч.	8ч.	Общо %
дял от общия брой (%) 2011 г.	2.1	0.5	8.7	3.2	10.5	5.4	69.6	100.0
дял от общия брой (%) 2012 г.	2.0	0.8	8.1	3.2	9.7	4.9	71.3	100.0
<i>разлика 2012-2011 г.</i>	<i>(0.1)</i>	<i>0.3</i>	<i>(0.6)</i>	<i>0</i>	<i>(0.8)</i>	<i>(0.5)</i>	<i>1.7</i>	-



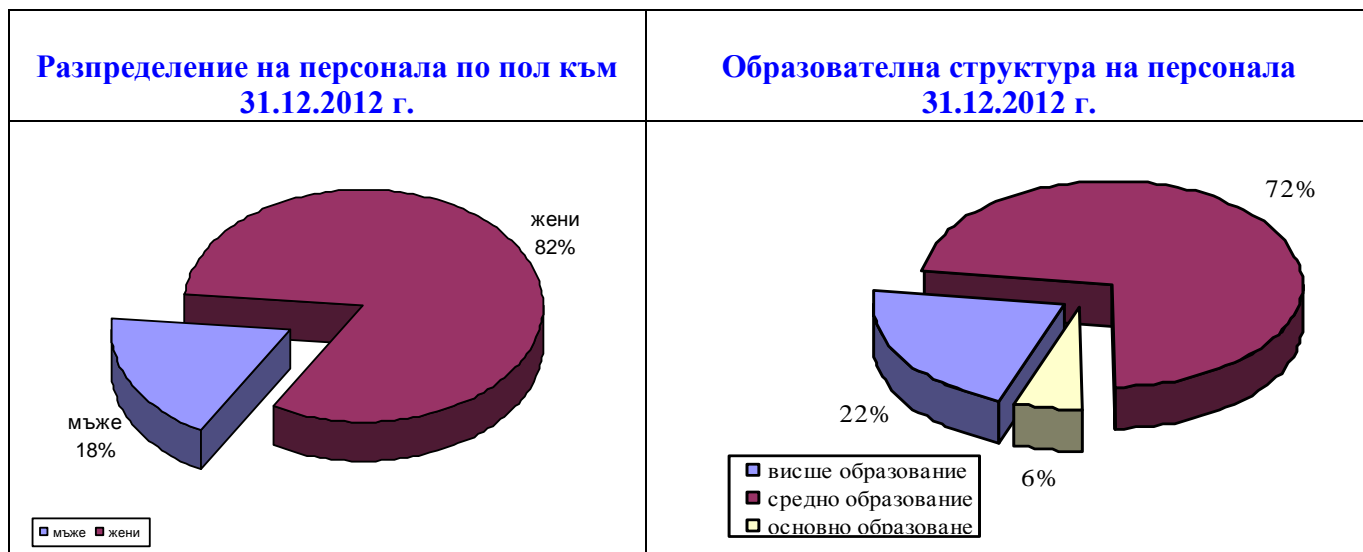
Към 31 декември 2012 година работещите на непълно работно време са 3262 броя, което представлява 28,7 % спрямо общия списъчен брой на персонала.

По отчетни данни средната работна заплата за 2012 година е 510 лева при 503 лева за предходната година.

С цел ефективното управление на персонала и оптималното използване на трудовите ресурси в “Български пощи” ЕАД през 2012 година се:

- Изчисли ефективен фонд работно време, необходим за прилагане на Методиката за определяне на необходимата численост на персонала за дейностите в пощенската експлоатация на “Български пощи” ЕАД;
- Разработи Таблица за определяне на необходимата работна сила за дейностите в експлоатационните служби на БРСЦ;
- Актуализираха Вътрешните правила за работна заплата в „Български пощи” ЕАД;
- Актуализира Таблицата за цената на работните места в „Български пощи” ЕАД във връзка с определения нов размер на минималната работна заплата за страната, в сила от 1 януари 2013 година;
- Актуализира Класификаторът на длъжностите в “Български пощи” ЕАД в съответствие с настъпили промени в НКПД;
- Разработи и приложи Програма за доброволно напускане на „Български пощи” ЕАД (във връзка със сключено Споразумение със синдикалните организации);
- Приложиха разходните норми на труд за определяне на необходимата численост на персонала в ПС (във връзка със сключено Споразумение със синдикалните организации);
- Сключи Споразумение със синдикалните организации в “Български пощи” ЕАД за размерите на минималните месечни осигурителни доходи по квалификационни групи професии за дружеството през 2013 година;
- Изготвиха отговори на жалби;
- Изготвиха справки, отчети и анализи относно персонала и средствата за работна заплата, предназначени за: дирекции в Централно управление; Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията; Националния статистически институт и Главна инспекция по труда.

1.2. Разпределение на персонала по пол, образование и възраст



Анализът на разпределението на персонала по пол показва, че 82 % (9328 от общия списъчен брой – 11 348) от работниците и служителите на дружеството са жени, а 18 % (2020) са мъже.

При структурното разпределение на персонала по признак “пол” не се наблюдава изменение спрямо предходния отчетен период.

Запазва се и тенденцията за намаляване на списъчния брой работници и служители в дружеството. Отчита се намаление на персонала с 1137 броя.

В сравнение с предходната година числеността на жените е намаляла от 10 184 на 9328 (856 човека), а числеността на мъжете е намаляла с 281 бройки - от 2301 на 2020.

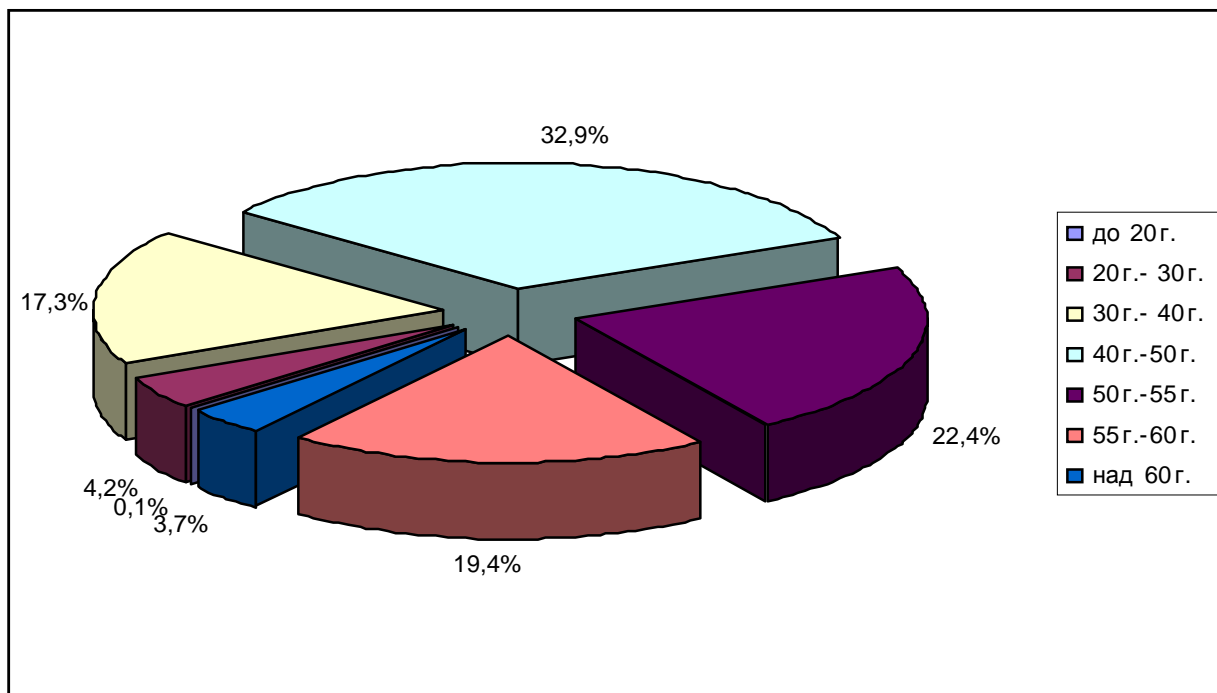
В образователната структура на персонала преобладават лицата със средно образование – 72 % (8239 броя). Лицата с висше образование представляват 22 % (2460 броя), а тези с основно – 6 % (649 броя) от общия списъчен брой на персонала. В сравнение с предишния отчетен период се наблюдава увеличение с 2% на персонала със средно образование за сметка на намаление с по 1% на служителите с висше и основно образование.

Разпределение на персонала по образование към 31.12.2012 г.

КЛАС ПЕРСОНАЛ	Списъчен бр.	висше образование			средно образование			основно образование		
		общо	мъже	жени	общо	мъже	жени	общо	мъже	Жени
Ръководители	457	394	131	263	63	22	41	0	0	0
Специалисти	474	424	125	299	50	4	46	0	0	0
Техници и приложни специалисти	378	270	64	206	108	65	43	0	0	0
Помощен и административен персонал	9312	1348	169	1179	7459	796	6663	505	124	381
Персонал, зает с услуги за населението, търговия и охрана	65	3	0	3	59	5	54	3	0	3
Квалифицирани работници и сродни на тях занаятчии	66	0	0	0	50	41	9	16	13	3
Машинни оператори и монтажници	458	12	12	0	378	373	5	68	68	0
Професии, неизискващи специална квалификация	138	9	2	7	72	4	68	57	2	55
ОБЩО:	11348	2460	503	1957	8239	1310	6929	649	207	442

Възрастова структура на персонала в „БП” ЕАД към 31.12.2012 г.

Най-голям брой от работниците и служителите в дружеството са на възраст между 40 и 50 години – 32,9 %; от 50 до 55 години са 22,4 %; между 55 и 60 години – 19,4 %; от 30 до 40-годишни са 17,3 %; над 60 години – 3,7%; от 20 до 30 години са само 4,2 %, а до 20 години са едва 0.1 %. Съществени изменения във възрастовата структура на персонала в дружеството в сравнение с предходния отчетен период не се наблюдават.



Разпределение на персонала по възраст и клас към 31.12.2012 г.

КЛАС ПЕРСОНАЛ	Общо	до	20г.	30г.	40г.	50г.	55г.	над
		20г.	- 30г.	- 40г.	- 50г.	- 55г.	- 60г.	60г.
Ръководители	457	0	15	84	183	91	67	17
Специалисти	474	1	36	104	145	72	101	15
Техници и приложни специалисти	378	0	10	53	158	80	56	21
Помощен и административен персонал	9312	13	389	1624	3051	2137	1814	284
Персонал, зает с услуги за населението, търговия и охрана	65	0	2	13	14	15	21	0
Квалифицирани работници и сродни на тях занаятчии	66	0	3	5	14	7	24	13
Машинни оператори и монтажници	458	0	10	65	132	107	90	54
Професии, неизискващи специална квалификация	138	0	8	15	32	30	34	19
ОБЩО:	11348	14	473	1963	3729	2539	2207	423

1.3. Наложени дисциплинарни наказания през 2012 година

През 2012 година в "Български пощи" ЕАД са наложени 516 дисциплинарни наказания по чл.188 от КТ, от тях 361 забележки, 132 предупреждения за уволнение и 23 дисциплинарни уволнения. В сравнение с предходния отчетен период (608 броя за 2011 г.) се наблюдава значително намаление на броя наложени дисциплинарни наказания.

1.4. Подбор, обучение и повишаване на квалификацията

Система за подбор на персонал за заемане на длъжности

Дейностите, свързани с обезпечаване на потребностите от персонал в дружеството се осъществяват по реда и условията на утвърдена Система за подбор на персонал за заемане на длъжности в "Български пощи" ЕАД.

През 2012 година в "Български пощи" ЕАД са обявени общо 750 вакантни позиции. Постъпили са 1390 заявления от кандидати, в т.ч. 462 броя. от работещи в системата и 928 от външни за системата кандидати. След предварителната селекция по документи 1315 от кандидатите са допуснати до следващите етапи на подбора.

В сравнение с миналия отчетен период през 2012 година са обявени 107 вакантни позиции повече. Делът на подадени заявления за участие в процедурите за подбор от работещи в системата на "Български пощи" ЕАД е увеличен със 7%, което е показателно за повишаване мотивацията на персонала относно развитието на потенциала му в рамките на дружеството.

Запазва се тенденцията за по-голям относителен дял на постъпили заявления от „външни“ кандидати. Основна причина за това са общите тенденции на пазара на труда – „свиване“ на свободните работни места и увеличаване на активно търсещите работа кандидати.

Във връзка с проведените процедури за подбор на кандидати за вакантни длъжности през 2012 година е постъпила една жалба, по която е извършена проверка, осъществен е оперативен контрол и е изготвен отговор. При увеличени брой на обявените вакантни позиции и проведени процедури за подбор е налице сериозен спад на постъпващите жалби в сравнение с 2011 година. Това е показателно за прилагане на единен подход при подбора на персонал, обективно вземане на решения, избор на най-подходящия кандидат за съответната длъжност и ефективно изпълнение на функционалните задължения.

Динамичната бизнес среда и нарастващите изисквания към знанията, уменията и професионалните компетенции за заемане на позиции в дружеството налагат прилагането на гъвкав подход при заемане на длъжности със специфични функционални задължения по реда и условията на Системата за подбор на персонал за заемане на длъжности в "Български пощи" ЕАД.

Обучение и повишаване на квалификацията на персонала

Утвърждаването на конкурентоспособността на дружеството определя и приоритетите, свързани с повишаване на квалификацията и професионалните компетенции на персонала през 2012 година. Дейностите по планиране и организиране на обученията, курсовете, семинарите и

други обучителни форми са в съответствие с изискванията на Системата за управление на качеството в "Български пощи" ЕАД.

Определянето на нуждите от обучение се предхожда от анализ на текущото състояние и перспективите за развитие на структурните и функционалните звена. Постъпилите за 2012 година обобщени заявки за обучение и повишаване на квалификацията от регионалните управления, от специализираните поделения и от дирекциите на ЦУ са пряко обвързани с потребностите от нови знания и умения, с изискванията на промените в технологичния режим на работа и в нормативната база, с всички фактори, оказващи влияние върху дейността на "Български пощи" ЕАД.

Съгласно изискванията на СУК и КТД бе утвърден Годишен план за повишаване квалификацията на работниците и служителите за 2012 година, съгласуван със синдикатите.

Годишният план съдържа две части - вътрешни и външни обучения. В него са включени курсове, обучения и семинари, организирани както от Централно управление, така и от всички други структурни звена на дружеството. Тематиката обхваща всички направления на дейностите в "Български пощи" ЕАД.

Най-голям брой от обучените са работници и служители с функции, свързани с пощенската експлоатация и изпълнение на договори по възложителство, следвани от заетите в маркетинга, човешки ресурси, финанси и счетоводство и други.

По тематична насоченост обучените се разпределят, както следва:

- Експлоатация – 8369 (в т.ч. и обучения, свързани с прилагане на нови софтуерни продукти във връзка с предлаганите услуги и информационни технологии);
- Маркетинг – 441;
- Човешки ресурси – 169;
- Финанси и счетоводство – 48;
- Други – 34.

Най-голям е броят на служителите от експлоатационния персонал, преминали специализирано обучение по внедряване на Интегрирана система за автоматизиране на услугите на гише (ИСАУГ) – 3231 броя. Внедряването на ИСАУГ и усъвършенстване професионалните умения на пощенските служители, пряко обслужващи клиентите на дружеството, са основна предпоставка за подобряване на резултатността от работата на основния пощенски оператор.

Преобладаващи са проведените обучения по договори за възложителство, усвояване на промени в технологията на работа, спазване на експлоатационния режим, подобряване обслужването на клиентите. Например:

- Инкасиране на суми на Близу, Булсатком, Ейвън, Топлофикация;

- Програмни продукти за регистрация на предплатени услуги на МТел, Глобул, VIVACOM - за инкасиране на суми на абонати и електронно зареждане на ваучери, за обслужване на клиенти на Булпост;
- Автоматизирано инкасиране на ВиК услуги и по фактури на ЧЕЗ и EVN;
- Програмен продукт за продажба на винетни стикери, технология на продажбите по договор с Булстрад;
- Работа с терминални устройства по договор с Българския спортен тотализатор;
- Приемане на данъчни декларации.

Други тематични области, в които служители от дружеството са обучавани за надграждане на знанията и уменията и повишаване на компетенциите им, са:

- Промени в нормативната база, засягащи основни дейности в отделните структурни звена - прилагане на практическите аспекти на ЗОП, актуални промени в КТ, КСО, правно-регулаторната рамка, възможности за развитие на нови технологии в пощенския сектор и др.
- Абонаментна кампания 2013 година;
- Въвеждане на схема за контрол на обслужване на обществени пощенски кутии;
- Проследяване на пратки с Tracker;
- Организация на работа в ПС - услуги по договори, технологична и финансова дисциплина;
- Парично преводна система „Мъниграм“;
- Обучение по електронни ваучери Dateks.

При необходимост работниците и служителите участват и в други форми (извън предварително заявените обучения) за повишаване на квалификацията съобразно нарастващите потребителски изисквания към предлаганите услуги.

Прецизирането и ограничаването на участията в обучения е свързано с влиянието на общата икономическа криза, което наложи пренасочване към приоритетно провеждане на курсове за повишаване на квалификацията с вътрешен ресурс и с минимум средства. Потърсиха се и допълнителни механизми, съобразени с реалностите, за мотивиране на персонала да повишава ключовите си компетенции.

През 2012 година „Български пощи“ ЕАД стартира проект „Метаморфоза“, по който са преминали обучение 1279 служители от системата на дружеството. Целта на проекта е повишаване на знанията и уменията на пряко обслужващите клиенти служители, както и разширяване на каналите за комуникация с клиентите чрез корпоративния уебсайт, корпоративна Фейсбук страница, телефони за връзка и др.

Отдел „Човешки ресурси“ оказва методическо съдействие при реализиране на дейностите по проект “Социални иновации за развитие на човешките ресурси” по Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси 2007-2013 година”, финансиран 100% от ЕСФ. Проектът предвижда обучение на повече от 80 служители на “Български пощи” ЕАД на възраст над 55 години за обучители. Целта е те да предадат своя дългогодишен опит, знания и умения в пощенската дейност на близо 500 по-млади колеги. За около 2000 служители на “Български пощи” ЕАД, които са на различни длъжности, ще бъдат разработени индивидуални планове за обучение и кариерно развитие.

През 2012 година в дружеството се внедри Система за оценка на трудовото изпълнение на работниците и служителите (СОТИ) в „Български пощи“ ЕАД. В рамките на пилотното внедряване продължиха и вътрешните обучения на преки ръководители и служители от различни нива. Като управленски инструмент СОТИ дава възможности за определяне на конкретни персонални цели, проследяване и оценяване на тяхното изпълнение, както и за извеждане на потребности от повишаване квалификацията и развитието на потенциала на работниците и служителите.

Като корпоративен член на Българската асоциация за управление и развитие на човешките ресурси /БАУРЧР/ „Български пощи“ ЕАД участва в дейността на асоциацията. Взаимодействието дава възможност за създаване на широка мрежа от контакти в сферата на човешките ресурси с професионалисти на национално и международно ниво, за участия в обучения, работни срещи, семинари, дискусии и други инициативи на преференциални цени. Това допринася за популяризиране на дружеството и утвърждаване на позициите му в условията на конкурентна среда, както и за повишаване на общественото доверие към основния пощенски оператор в страната.

Основен акцент в подбора, обучението и повишаване квалификацията на персонала в „Български пощи“ ЕАД през 2012 година беше прилагането на последователен подход за създаване на условия, гарантиращи ефективно протичане на процеса за развитие и управление на човешките ресурси в условията на конкурентна среда и за постигане на корпоративните цели.

1.5. Осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд

Дейността по осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд в “Български пощи” ЕАД е организирана в съответствие със Закона за здравословни и безопасни условия на труд, договореностите в Колективния трудов договор, програмите на регионалните управления и специализираните поделения и в условията на финансова криза.

Дейности за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, отнасящи се за цялата система на “Български пощи” ЕАД:

➤ **Обслужване на работниците и служителите от Служба по трудова медицина.**

Осъществява се по договор след провеждане на открита процедура за възлагане на обществена поръчка по ЗОП. Договорът обхваща всички специализирани поделения, регионални управления, областни пощенски станции, пощенски станции, пощенски агентства и разменно-сортировъчни центрове на “Български пощи” ЕАД.

Същност на проекта. Обслужване от специалисти по трудова медицина съобразно изискванията на Закона за здравословни и безопасни условия на труд и Наредба № 3 от 2008 година за службите по трудова медицина, включващо:

- разработване на мерки за отстраняване и намаляване риска за здравето и безопасността при работа;
- наблюдение на здравословното състояние на работниците и служителите и анализирането му във връзка с извършваната работа.

➤ **Застраховане на работници и служители.**

В съответствие с Наредбата за задължително застраховане на работниците и служителите за риска „трудова злополука” (Приета с ПМС 24/6.02.2006 г.) в “Български пощи” ЕАД за 2012 година са застраховани срещу злополука 7070 работници и служители, както следва:

- служител гише в пощенска станция - 2784;
- касиери - 42;
- сортировачи - 12;
- продавачи - 70;
- контрольори - 127;
- експедитор поща - 49;

- пощенски раздавачи - 3275;
- шофьори - 607;
- пазачи невъоръжена охрана - 3;
- квалифицирани производствени работници (техници, механици, заварчици и др.) – 101.

Изпълнение на програмите на регионалните управления и специализираните подразделения на “Български пощи” ЕАД за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд през 2012 година:

Във всички регионални управления и СП БФН на “Български пощи” ЕАД за отчетния период бяха разработени и приети програми за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд. В зависимост от състоянието на сградите, работните помещения и работното оборудване бяха предвидени конкретни мерки и нужните за тях инвестиции.

Общо за здравословни и безопасни условия на труд през 2012 година. в “Български пощи” ЕАД са изразходвани 760 843 лева.

През годината в “Български пощи” ЕАД са регистрирани общо 54 трудови злополуки, от които 25 по време на работа или във връзка с трудовия процес и 29 при отиване и връщане от работа и в обедната почивка. Тенденцията е към запазване броя на трудовите злополуки по време на работа.



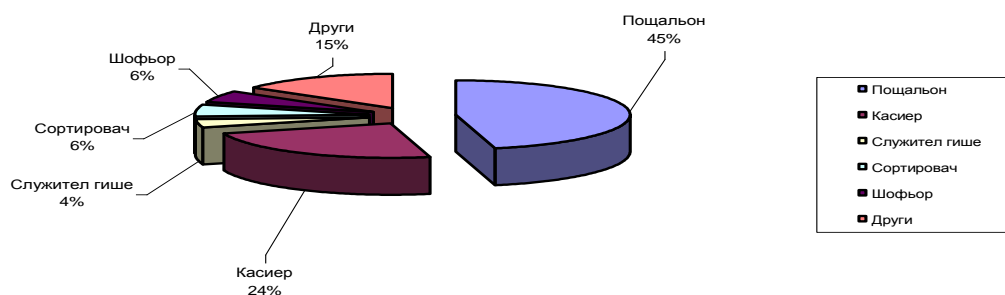
От регистрираните трудови злополуки са приключени 48 (две трудови злополуки, отчетени през 2011 г., са приключили през 2012 г.) със загуба на 3906 работни дни.

Трудови злополуки – загубени работни дни		
Година	Брой приключили трудови злополуки.	Общ брой загубени работни дни
2008	54	2263
2009	31	1506
2010	54	2342
2011	34	1974
2012	48	3906

През 2012 година в 16 Областни пощенски станции (ОПС) на “Български пощи” ЕАД не са допуснати трудови злополуки. Това са ОПС Благоевград, Велико Търново, Видин, Враца, Габрово, Кюстендил, Кърджали, Ловеч, Монтана, Перник, Силистра, София област, Търговище, Хасково, Шумен и СП БФН.

През 2012 година в “Български пощи” ЕАД няма регистрирани професионални заболявания. Най-голям е дялът на трудовете злополуки, причинени от подхлъзване, спъване, падане. Тази група съставлява общо 85,20 % от всички трудови злополуки. Подхлъзванията и паданията са се случвали най-вече при отиване и връщане от работа.

По отношение на трудовия травматизъм като най-рискова група се откроява тази на пощальоните (пощальон доставъчна дейност и междуселищен) с 25 на брой (46,30 %) от всички трудови злополуки), като 16 (64 %) са по време на работа.



От общия брой на трудовете злополуки 96,30 % са с жени.

Организационно-техническите мерки за намаляване риска от трудови злополуки, предприети в “Български пощи” ЕАД през 2012 година, са насочени главно към:

- стриктно провеждане на начален и периодичен (при шофьорите – ежедневен) инструктаж;

- периодически обсъждане на злополуките, предложенията и препоръките от страна на работещите във всяко поделение на “Български пощи” ЕАД;
- своевременно отстраняване на причините, които могат да доведат до злополука.

Анализите на трудовия травматизъм и предприетите мерки за превенция на рисковете при работа са обсъдени на заседания на комитетите по условия на труд в поделенията на “Български пощи” ЕАД.

1.6. Социална политика

Социалната политика на “Български пощи” ЕАД е насочена към подпомагане и облекчаване издръжката на живот на работниците и служителите в системата. При съществуващите условия тя се обуславя от финансовите възможности на дружеството и от конкретните нужди на работниците и служителите. В тази връзка и в съответствие с действащия Колективен трудов договор на “Български пощи” ЕАД е изготвена Социалната програма за 2012 година.

По Социалната програма на дружеството за 2012 година са осигурени парични средства за помощи за лечение в размер на 250 000 лева, от които са изразходвани:

Парични помощи в размер на 224 306 лева за:

- лекарства;
- операции;
- лечение на деца на работници и служители на “Български пощи” ;
- изследвания;
- смъртни случаи;
- трудови злополуки.

Социални разходи за разпределение в поделенията:

- за ваучери за храна – по 50 (петдесет) лева (размер, определен с договора) и 10 (десет) лева (на едно лице, работило в периода 1 април – 31 декември 2010 г.) – общо **6 817 833 лева**.

Общо изразходваните средства по Социалната програма на дружеството за 2012 година са 7 042 139 лева.

ПОЩЕНСКА ИНФРАСТРУКТУРА

1. Брой на пощенските станции	2981
Пощенски станции в градовете	637
Пощенски станции в селата	2344
- в селища с население под 150 жители	204
- в селища с население над 150 и под 800 жители	1334
- в селища с население над 800 жители	806
2. Пощенски агентства	80
3. Плътност на пощенската мрежа	
Обслужвано население от една пощенска станция	2458
Обслужвано население от една пощенска станция в градовете	8359
Обслужвано население от една пощенска станция в селата	854
Обслужвана територия от една пощенска станция, км ²	37
4. Пощенски кутии за събиране на кореспондентски пратки, бр.	4904
В градовете	1772
В селата	3132
5. Дължина на пощенските пътища, изминавани от междуселищни пощальони, км.	10 799
6. Брой на изпълняваните автомобилни маршрути, бр.	287
- междурегионални	18
- вътрешно-районни	269

МЕЖДУНАРОДНА ПОЩА

Международните пощенски пратки се експедираат по земен и по въздушен път.

„Български пощи“ ЕАД изготвя директни затворени експедиции с писмовни пратки за 50 държави, с колетни пратки – за 69 държави и с пратки EMS – за 95 държави.

„Български пощи” ЕАД осъществява размяна на международни пощенски пратки по земен път, със собствен транспорт, на граничните пунктове с избраните пощенски оператори на съседните балкански държави – Румъния, Сърбия, Македония, Гърция и Турция

Пътят на регистрираните международни пратки може да се проследи в сайта на „Български пощи” ЕАД чрез международната система за регистриране и проследяване на пратки IPS.

„Български пощи” ЕАД притежава постоянно разрешение за митнически агент, издадено от Министерството на финансите за предоставяне на митнически услуги

ВЕДОМСТВЕН И НАЕТ АВТОМОБИЛЕН ТРАНСПОРТ

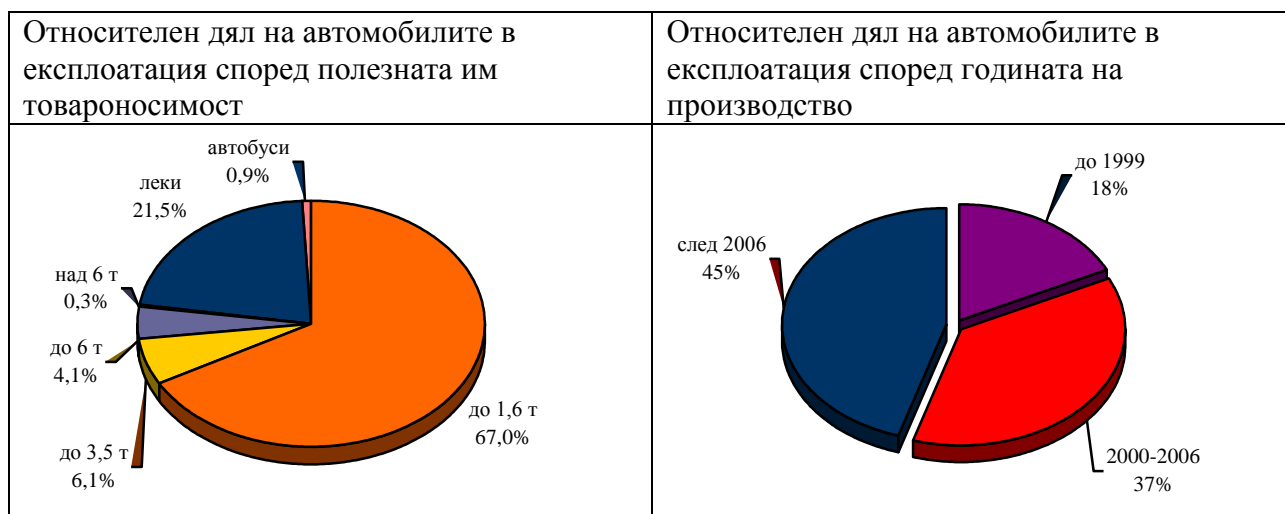
В началото на 2012 година автомобилният парк на „Български пощи“ ЕАД се състои от 512 собствени МПС, от които 393 автомобили, 27 мотопеди и 92 броя МПС, временно спрени от движение. Броят на автомобилите, използвани на лизинг, е 280 – 40 броя леки автомобили, 6 автобуса и 234 броя товарни автомобили. Общият брой на автомобилите в експлоатация е 673.

В края на същата година броят на собствените МПС е 744, от които 630 автомобили, 27 мотопеди и 87 броя МПС, спрени от движение. Броят на лизинговите МПС е 6 автобуса. Общият брой на автомобилите в експлоатация е 636 (630+6).

От товарните автомобили в експлоатация най-голям е дялът на тези с полезна товароносимост до 1600 кг – 426 броя, до 3500 кг – 39 броя, до 6000 кг – 26 броя и над 6000 кг – 2 броя. Леките автомобили са 137, а автобусите – 6.

Според годината на производство разпределението е, както следва:

до 1999 година – 113 броя, от 2000 до 2006 година – 235 броя и след 2006 година – 288 броя.



УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

УНИВЕРСАЛНА ПОЩЕНСКА УСЛУГА

Състояние на универсалната пощенска услуга (УПУ)

Основна характеристика за състоянието на УПУ през 2012 година са различните тенденции в изменението на трафика при УПУ по видове пратки, както следва:

- УПУ за страната е с най-голям дял - 89,3% от общия обем на универсалната услуга, но спрямо 2011 година трафикът на УПУ за страната намалява с 13,9%.
- Запазва се тенденцията за намаление на количеството при колетите, като за 2012-а то е 11,8%.
- Намаление на трафика при непрепоръчаните кореспондентски пратки за страната (с предимство и без предимство) с 15 %.
- Намаление на трафика при препоръчаните кореспондентски пратки за страната със 7,3%.
- Намаление на трафика при непрепоръчаните малки пакети за страната с 10,5%.
- Намаление на трафика при препоръчаните малки пакети за страната с 39%.
- В общия обем на универсалната пощенска услуга дялът на пратките за чужбина е 10.7%. За 2012 година услугата отчита ръст от 5,5% в резултат от увеличените обеми на всички видове пратки:
- Минимално увеличение на трафика при изходящите непрепоръчани международни пратки (с предимство и без предимство) с 1,4%.
- Увеличение на трафика при изходящите препоръчани международни пратки (с предимство и без предимство) с 16%.
- Увеличение на трафика на изходящите (обикновени и с обявена стойност) международни колетни пратки с 11,7%.

Подобряване на технологията и качеството на предоставяните услуги.

През 2012 година все по-активно се използва от възложителите по договори баркод за непрепоръчаните пратки и връщането на детайлизирана информация за недоставени пратки на възложители чрез използване на специализиран софтуер.

Договори за предоставяне на УПУ

Услугите, предмет на договорите за предоставяне на УПУ, са предимно препоръчани и непрепоръчани кореспондентски пратки за страната.

Трафикът и приходите по централно сключените договори намаляват съответно със 7% и 16%.

НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ И ТЪРГОВСКА ДЕЙНОСТ

ИЗПЛАЩАНЕ НА ПЕНСИИ И СОЦИАЛНИ ПОМОЩИ

Услугите по изплащането на суми за пенсии и социални помощи се извършват без автоматизиране на труда в пощенските станции /ПС/, използват се хартиени ведомости и изплащателни картони. Клиентите и за двете услуги са обвързани с конкретна ПС за получаването на полагащата им се сума.

Запазва се тенденцията на намаляване броя на изплатените пенсии, пенсионни парични преводи и социални помощи, отчитана и в предходните години. Главният фактор за намалението са търговските банки, които са и основен конкурент на „Български пощи” ЕАД (БП ЕАД) при услугите по изплащането на суми и отнемат все повече от клиентите на дружеството. Банките извършват услугите без график за изплащане, няма задължение за получаване на пенсията/помощта в конкретен банков клон.

Много дирекции „Социално подпомагане” към общините имат изискване бенефициентите да получават помощите си по банков път.

БАНКОВИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ В ПС

В ПС на някои малки населени места и през 2012 година продължи извършването на банкови услуги, като се отчита слабо увеличение на показателите.

ИНКАСОВИ УСЛУГИ

Услугите на „Български пощи” ЕАД, свързани с приемането в ПС на суми от клиентите на Възложители на дружеството за консумирани вода, електрическа и топлинна енергия, проведени телефонни разговори, Интернет свързаност, абонаментни такси за пакетни услуги, кабелна и цифрова телевизия са популярни сред клиентите, особено в малките населени места и

в селата, където конкурентите на дружеството имат незначително присъствие за разлика от големите градове. В сравнение с 2011-а през 2012 година плащанията са намалели с 0,8% .

Най-популярни са плащанията за консумирана електроенергия, които съставляват 59% от всички приети плащания през 2012 година, при това без съществено изменение спрямо предходни периоди. Услугата се извършва в реално време, чрез достъп на касиерите от ПС до web базирани програмни приложения на Възложителите. В малките населени места, в които не може да бъде осигурена комуникационна свързаност на ПС, подобни плащания се приемат по предварително отпечатани фактури. Увеличава се броят на плащанията в реално време.

Отчетеният неголям ръст на платените в ПС сметки по отделните договори се дължи главно на непрекъснато увеличаващите се възможности за безналични плащания – през интернет, чрез банкомати и търговски банки. Освен това конкурентните на БП ЕАД канали за плащане все повече разширяват своята мрежа.

Все още е невъзможно да бъдат интегрирани програмните продукти на отделните възложители, с които се работи в БП ЕАД, което е предпоставка за забавяне процеса на работа, респективно за бавно обслужване на клиентите.

БЕЗАДРЕСНА ДОСТАВКА

През 2012 година БП ЕАД разпространи безадресно 15% по-малко рекламни материали, отколкото през 2011 година.

В отделни региони качеството на услугата все още не достига необходимото ниво, поради което Възложителите все по-често инвестират в проверки за качествено изпълнение на този тип договори, като санкционират и трайно лишават от бъдещи заявки Областните пощенски станции (ОПС), неуспяващи да постигнат изискваното качество на доставка.

ХИБРИДНА ПОЩА

През 2012 година се отчита значително увеличение в броя на пратките по редица договори, като спрямо 2011 година увеличението варира от 10% до над 140%.

Все по-голяма популярност сред възложителите имат електронните месечни справки, които БП ЕАД генерира за статуса на пратките през съответния месец.

С практическото приложение на съвременен софтуер, даващ информация на клиентите на комплексната услуга „хибридна поща“ за статуса на техните пратки, БП ЕАД показва, че се стреми към непрекъснато усъвършенстване на качеството. Кое е предпоставка не само за

запазване на настоящите и за привличането на нови клиенти, но и за повишаване конкурентоспособността на дружеството.

ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

Анализът на данните за приетите парични преводи през 2012 година показва, че експресната услуга е по-търсена в сравнение с обикновените преводи. Като цяло през отчетната година се отчита намаление при броя на подадените парични преводи спрямо предходния годишен период.

БП ЕАД предлага експресната услуга във всички ПС без ограничение.

По отношение международните парични преводи, през 2012 година значително е увеличен броят на изплатените входящи международни парични преводи и все още са малко на брой издадените изходящи международни парични преводи.

АБОНАМЕНТ И РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА ПЕЧАТА

През 2012 година е отчетено слабо намаление на абонамента за ежедневни и периодични издания, както и на централно подадения абонамент от редакциите в сравнение с 2011 година. Съвременната услуга „online абонамент”, която се предлага в корпоративната Интернет страница, все още не е достатъчно популярна сред клиентите.

Намалението на показателите се дължи основно на ограничения бюджет на клиентите - юридически лица, както и на намалената покупателна способност на физическите лица вследствие на икономическата криза.

През отчетния период се извърши и абонамент за руски и чуждестранни издания, които ще стартират през 2013 година.

Количествено намаление се отчита както при свободната продажба, така и при продажбата на консигнация.

ТЪРГОВСКИ ПРОДАЖБИ

Продажбата на винетни стикери се извършва в 1876 крайни разпространителски пунктове, разкрити в пощенските станции на всички ОПС. През 2012-а бяха запазени нивата на продажби от предходната година.

Стартиралата през май 2011 година продажба на книги и дискове в 514 ПС обхвана още в началото на 2012-а 686 пощенски станции, в които се продават книги, дискове, тетрадки, учебни помагала и др.

Все по-популярно става *електронното презареждане на карти*.

Продажба на застраховки Живот, Злополука и Домашно имущество

Услугата продажба на застраховки се предлага от март 2012 година. Като модул от общото обучение по проекта „Метаморфоза” се проведе обучение на касиерите от ОПС София град за продажба на застраховки, а за всички работещи по договора пощенски станции възложителят осигури специално търговско помагало.

МАРКЕТИНГОВО ОБСЛУЖВАНЕ

Въпреки предвидените допълнителни материални стимули за дейностите по маркетингово обслужване, услугите все още имат слаба популярност сред клиентите.

РЕГИСТРАЦИИ НА ПРЕДПЛАТЕНИ КАРТИ

През 2012 година се запази трайната тенденция към намаление на регистрациите на стартови пакети на мобилните оператори, дължащо се главно на все по-ниската популярност на предплатените услуги.

КУРИЕРСКИ УСЛУГИ “EMS/BULPOST”

Пазарът на куриерски услуги продължава да бъде най-конкурентният сегмент в общия пазар на пощенските услуги.

През 2012 година основен приоритет на „Български пощи” ЕАД по отношение на куриерските услуги беше запазване на съществуващия пазарен дял и утвърждаване на достигнатите пазарни позиции.

Усилията бяха насочени към увеличаване на пазарното присъствие и приходите от куриерските услуги EMS и Vulpost посредством:

- Предоставяне на оферти, провеждане на срещи с настоящи и потенциални клиенти, участие в търгове за обществени поръчки.

- Актуализация и запазване на всички сключени договори на централно и регионално ниво.

- Сключване на нови договори с бизнес клиенти като банка ДСК, Комисията за защита на потребителите, „Виваком” АД, Националната агенция за приходите, „Информационно обслужване” ЕАД, ГД ГРАО, „ЮНИОН ГРУП” АД, ДАНТМ, БДЖ - товарни и пътнически превози, „Тексим Асет Менижмънт”, Индустриални и застрахователни брокери, „ЛУКОЙЛ България”, община Пловдив, Контролно-техническата инспекция към министъра на земеделието и храните, „ЕОС МАТРИКС”, „ИАРА” и „Изи кредит”.

- Внедряване на интегрирана софтуерна платформа за обслужване на куриерски услуги.

- Проследяване на пратките Vulpost.

- Предоставяне на корпоративни клиенти на web приложение за изготвяне на електронни товарителници и проследяване на пратки, както и проверка и контрол на дължимите за услугата суми.

- Спечелване на международен приз за EMS услугата – сертификат за бронзово отличие при доставка на международни куриерски пратки.

- Въвеждане на GPS система за контрол.

Договорът с „Ейвън Козметикс България” ЕООД, сключен през 2010 година, беше преподписан през 2012-а, като бяха предоговорени допълнителни условия - инкасиране сумите от представителите на фирмата. Успешното обслужване на фирма с огромен мащаб и максимални изисквания в логистично и технологично отношение е отлична референция за EMS/Vulpost и за „Български пощи” ЕАД. Този договор доказва, че дружеството има капацитета

да удовлетвори изискванията и на особено големи и взискателни ползватели на куриерски услуги.

Икономическата криза се отрази сериозно и на приходите от куриерските услуги на „Български пощи“ ЕАД. Наблюдава се спад на приходите за услугата Vulpost с 11,7%, докато приходите от международната куриерска услуга EMS са се увеличили със 7%.

През 2013 година усилията на „Български пощи“ ЕАД ще бъдат насочени към:

- Реорганизация на модела на работа при куриерските услуги и повишаване на тяхното качество.
- Промяна на технологията за работа, съобразена с пазарните изисквания и наличните ресурси, повишаване на технологичния контрол.
- Гъвкавост, агресивно търговско поведение и привличане на клиенти от конкурентни компании.
- Възстановяване на позициите при предлагане на международната услуга EMS.
- Таргетиране на малки и средни по обем ползватели на куриерски услуги. Акцент върху електронната търговия.
- Моделиране на продуктите съобразно желанията на клиента.
- Оптимизиране на възможностите за гъвкава ценова политика.

ИНФОРМАЦИОННА И КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА

През 2012 година дирекция „Информационни и комуникационни технологии“ работи по реализацията на съществуващи и нови проекти, които да автоматизират и повишат качеството на услугите, предлагани от „Български пощи“ ЕАД. Стратегическата цел за отчетния период беше свързана с автоматизацията на различни технологични процеси от предоставянето на пощенските услуги (писма, колети, парични преводи, куриерски услуги и др.), както и изграждане на среда за предоставяне /аутсорсване/ на услуги и дейности на големи контрагенти на „Български пощи“ ЕАД.

Разширяване на Виртуалната Частна Мрежа (ВЧМ).

През 2012 година „Български пощи“ ЕАД предприе действия по технологичното обновление на Виртуалната Частна Мрежа на „Български пощи“ ЕАД, позволяваща работа в реално време. Корпоративната компютърна мрежа се увеличи на 2700 онлайн обекти.

През тази година се извърши и подмяна на старо и рисково комуникационно оборудване. Изградена беше резервна свързаност към интернет с цел по-висока отказоустойчивост на предлаганите от нас услуги.

Машабиране на средата за прилагане на интегрирани решения

Във връзка с разширяване дейността на „Български пощи“ ЕАД и обхвата от пощенски станции с онлайн свързаност, водещо до увеличен брой потребители, през 2012 година основна задача бе поддържането на безотказната работа и машабиране на средата за прилагане на интегрирани решения. Средата е конфигурирана чрез терминални ферми, осигуряващи работата на около 5000 автоматизирани работни места на гише в офисите на „Български пощи“ ЕАД.

Средата позволява бързо имплементиране на нови приложения и разширяване на съществуващите, използване на различни по вид работни станции, бърза замяна на дефектирала работна станция, отдалечено администриране и поддръжка, минимизиране на разходите.

Ресурсно обезпечаване с компютърна, периферна техника и консумативи.

През 2012 година дирекция ”ИКТ” обезпечи дейността на „Български пощи“ ЕАД по отношение информационните технологии с успешното приключване на над 10 процедури по Закона за обществени поръчки.

Приложен софтуер (специфичен софтуер).

В отчетната 2012-а дирекция „ИКТ” разработи следните нови приложения:

- Плащане на задължения към ВиК;
- Софтуерен емулатор за фискален принтер Siemens Nixdorf ND77;
- Програма за плащане на местни данъци и такси чрез пощенски запис;
- Софтуер за обслужване на договор с Банка ДСК;
- Софтуер за обслужване на договор с BLIZOO;
- Софтуер за генериране кодове за големи клиенти;
- Софтуер за обработка на пратки на ДСК Родина;
- Софтуер за хибриден печат и обработка на пратки на BLIZOO;
- Софтуер за печат на адресни етикети и описи на куриерски пратки на картов отдел на банка ДСК.

През годината беше осигурена поддръжката на приложен софтуер за близо 40 дейности, продукти и услуги на „Български пощи” ЕАД.

Извършиха се и тестове на следните нови програмни продукти:

- „Интегрирана система за автоматизиране на услугите на гише”;
- „Интегрирано решение за оперативните нужди на куриерски услуги EMS/Булпост.

Проекти, финансирани от Еврофондове.

Проект Advanced Centre Defence Cyber (ACDC)

На 13 декември 2012 година е сключено грантово споразумение № 325188 с консорциум по проект ACDC, спечелен в шести конкурс за проекти по рамкова програма на ЕК CIP-PSP-ICT-Call 6 „Политики за подкрепа на конкурентоспособността и иновациите, базирани на информационни и комуникационни технологии (ИКТ)”. Проектът е на обща стойност **15 538 831.71 евро**. Финансовото участие на “Български пощи” ЕАД е на стойност 360 700 евро за срок от 30 месеца. Консорциумът се състои от 28 компании от 14 страни – членки на ЕС и асоциирани, в т.ч. Германия, Австрия, Испания, България, Хърватска, Румъния, Чехия, Франция, Великобритания, Италия, Португалия, Белгия, Холандия, Словения.

Реализирани проекти през 2012 година:

1. Доставка, имплементация и гаранционна поддръжка на решение за виртуализация на ИТ инфраструктурата в „Български пощи“ ЕАД.

Този проект бе разработен и изготвен от специалисти от дирекция „ИКТ”, след което бе представен на фонда за повишаване качеството на услугата към ВПС. След изпращането му проектът бе одобрен за финансиране от Фонда за повишаване качеството на пощенските услуги към ВПС. Основната цел на проекта бе да бъде изготвен и съгласуван подробен план за осигуряване непрекъсваемост на работата на критичните системи в дружеството, както и подробна процедура за действие и възстановяване след аварийна ситуация. С внедряването на проекта стартира и преминаването на работа с „Тънки клиенти”, които са лесни за управление и енергийно-ефективни.

2. Разработка на софтуерно приложение за електронна пощенска картичка по клиентска заявка през SMART-телефон.

Целта на проекта бе създаване на мобилни приложения за Андроид и iOS мобилни платформи, чрез които „Български пощи” ЕАД да предложи на своите клиенти възможност за изпращане на пощенски картички, отпечатани на хартия, посредством SMART-телефон.

С внедряването на проекта разработеното мобилно приложение даде възможност на крайния потребител да използва съществуваща снимка или да създаде такава чрез камерата на мобилния си апарат, да добави поздравителен текст, да попълни данни за получателя и изпращача, да провери цената и изпрати картичката. С използването на приложението потребителят има възможност да изпрати картичката до повече от един получател, т.е. до повече от един различни адреси. След като картичката е изпратена чрез мобилното приложение, тя се разпечатва на луксозна хартия, пликова се в хибридни център на „Български пощи” ЕАД, след което се доставя на получателя по пощата. В момента мобилните приложения са достъпни в Apple App Store, Android Market и от сайта на „Български пощи” ЕАД.

3. Касов модул за връзка с НАП чрез одобрена интегрирана автоматизирана система за управление на търговската дейност (ИАСУТД) – PAWN.

С изменението от 2010 година на Наредба № Н-18 (13.12.2006 г.) за всички юридически лица, с изключение на изрично изброените в чл. 4, от същата възникна задължение всички касови апарати да имат изградена самостоятелна дистанционна връзка между Фискално

устройство (ФУ) и НАП, която се осъществява чрез използване на преносна мрежа на мобилен оператор по изградена за целта VPN мрежа на обслужваните от него ФУ.

В тази връзка в края на 2012 година „Български пощи” ЕАД стартира проект със собствен вътрешен ресурс за разработване на Касов модул за връзка с НАП при работа с единен централен сървър.

Разработената система е уникална и за първи път в България се прави връзка с НАП чрез виртуални СИМ-карти. Всеки един търговски обект на „Български пощи,, ЕАД отговаря на зададена предварително виртуална СИМ-карта, като всички касови операции минават през един централизиран сървър. Досега във всички големи компании в България, които ползват ИАСУТД, се работи с локални сървъри за всеки един търговски обект, като всеки един обект рапортува индивидуално пред системата на НАП. До момента подобен проект не е разработван от друга фирма в България, която да има над 5200 онлайн свързани каси.

МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА

През 2012 година маркетинговата и рекламната дейност на „Български пощи“ ЕАД продължиха да бъдат подчинени на необходимостта от повишаване приходите за дружеството, осъществяване на неговите приоритети и привличане на все повече клиенти при редуцирани разходи за маркетинг и реклама. Важен акцент в кризисната стратегия стана разработването на все повече бизнеспроекти с цел разширяване продуктовото портфолио на „Български пощи“ ЕАД, увеличени приходи за дружеството и задоволяване на нарастващите клиентски потребности.

Проекти

През отчетната година стартира поредица нови проекти, които продължават своето възходящо развитие, като успоредно с тях се генерират нови идеи за печеливши продукти и услуги.

- През януари 2012-а стартира новата за „Български пощи“ услуга **„експресни международни парични преводи чрез системата “MONEYGRAM”**. Услугата е с постоянен ежемесечен 30-процентен ръст както при входящите, така и при изходящите преводи.
- Още в началото на годината в портфолиото на избрания пощенски оператор успешно се вписа новият вариант на услугата „Телепоща” - **„Телепоща със заверка на съдържанието”**. Близка по функции до нотариалната покана и много по-евтина от нея, телепощата със заверка на съдържанието успя за десет месеца със скромна реклама и пренебрежими разходи да донесе приходи от близо 20 000 лева.
- Сходен финансов резултат за почти същия времеви период получи и другата нова услуга - **„Пощенска марка с персонализирана винетка”(персонална марка)**. Тази услуга има огромен потенциал и бързото му разгръщане е свързано с все повече реклама и познаваемост, с масирано предлагане на крайни клиенти и юридически лица, с възможности за осъществяване на онлайн поръчки и др.

- Така нареченото **„Изнесено работно място” (ИРМ)** непрекъснато разширява своя обхват и доказва предимствата си, предлагайки търсени и необходими продукти и услуги на места с голям човечкопоток – хипермаркети, висши учебни заведения, медицински и бизнес центрове... ИРМ се развиват в положителна посока, макар и с различно темпо в зависимост от местоположение, месечен наем, предлагано портфолио, режим на работа, близка конкуренция плюс още обективни и субективни фактори. През 2012 година бяха разкрити изнесени работни места в КАУФЛАНД в Шумен и Монтана, в Т-Маркет – Габрово, в НБУ и СУ „Св. Климент Охридски”, в КАТ – София и на други места. Определено оптимистична е тенденцията, че от общо действащи над 20 ИРМ в страната повече от 2/3 вече са печеливши.
- Развитието на проекта **„Унифициране на корпоративната идентичност на „Български пощи” ЕАД”** продължи с подмяната на външни указателни табели на ПС, като техният брой, заедно с предходната година, достигна 627. Откриването на нови пощенски офиси и преместването на вече съществуващи даде възможност за обновяване и модернизирание на тяхната визия с цел повишена разпознаваемост от страна на клиентите и унифициране на излъчваните послания. Като част от корпоративната идентичност през 2012 година бяха ребрандирани 168 броя корпоративни аватомобили. С цел имиджова реклама корпоративният бранд бе наложен и върху работно облекло на служители, технологични консумативи на дружеството (тиксо, пликове и др.), рекламни сувенири на БП ЕАД. С унифицираща цел се разработва проект на Указателна табела за всеки паричен салон, върху която ще бъдат изброени предлаганите на гише услуги. Готов е и визуалният проект на информационен плакат с основните услуги от портфолиото на „Български пощи” ЕАД.
- Новата транспортна услуга - **”Обществен превоз на товари”**, стартира в началото на август 2012 година, като за два месеца бе презентирана на близо 350 фирми.

- В края на септември клиентите на БП ЕАД получиха достъп до услугата **„Пощенска картичка чрез смартфон”** и за кратък срок по специфичната технология бяха поръчани, отпечатани, изпратени и получени от съответните адресати няколкостотин класически пощенски картички.
- Пред финализиране е **проектът за продажба в пощенски офиси на билети за крупни български и международни културни и спортни събития** чрез мрежата на ИВЕНТИМ.
- Разработен е проект с условно заглавие **„Е-колет”** за нуждите на електронната търговия на базата на куриерската услуга Булпост.
- Работи се по вариант за **посредничество на „Български пощи” с туроператорски агенции** с цел резервация на самолетни билети, хотелски стаи, ваканционни пакети и др.
- Стартиралото преди година сътрудничество между „Български пощи” ЕАД и Издателски консорциум „Световете” в рамките на инициативата **„Да върнем книгите при хората”** достигна етап, при който в близо 500 пощенски офиси вече могат да се намерят над 500 заглавия на книги на 20 издателства и близо 200 заглавия CD.
- **Посещенията и посетителите на оптимизирания корпоративен сайт www.bgpost.bg** през 2012 година надвишават с повече от 36 % съответните цифри от 2011 година. Този засилен интерес към предлаганите от „Български пощи” услуги успешно се съчетава със сайта за онлайн абонамент и с предназначения за електронни и онлайн услуги от БП ЕАД сайт – ipost.bg.

Рекламна дейност

В условията на криза дружеството насочи рекламната си дейност към повишаване конкурентоспособността на Български пощи в сферата на неуниверсалните пощенски услуги и други търговски дейности, както и в овладяването на нови пазарни ниши. Популяризирането на познатите и нововнедрените продукти и услуги беше осъществено с гъвкави и максимално ефективни рекламни кампании – самостоятелни и съвместно с корпоративни партньори на дружеството. Така например:

- **Експресните международни парични преводи чрез MONEYGRAM** бяха рекламирани в масирана съвместна кампания, включваща: вътрешна, външна, печатна, аудио, видео и интернет реклама, както и организиране на томбола със специални награди за клиентите – победители в нея.
- С **„Риа контакт”** бе проведена съместна рекламна кампания (рекламни сувенири, стикери за гишета, видеореклама) за популяризиране на международните парични преводи по системата Евроджиро.
- **„Близу медиа енд брoубенд”, „Мтел” и други партньори** промотираха своята дейност в ПС чрез разпространени от нас стикери и плакати.
- При стартиране на **инкасо за пратките „Ейвън”** в ПС бяха позиционирани специални банери на сайтовете на двете фирми.
- Засилено рекламно внимание бе отделено на **Абонаментната кампания** - с аудиореклама в национален и регионален ефир; с флаери и плакати в ПС; с рекламни папки за бизнес клиенти; с абонаментни каталози и тематично брендиращи сувенири; с интернет реклама чрез банер в сайта на дружеството и в сайтове на издателства с линкове към абонаментния сайт на БП ЕАД, както и с използване на официалната страница на БП във Фейсбук.
- Стартирането на **новите услуги** е предшествано и съпътствано от рекламни кампании в поне няколко канала за разпространение на рекламното послание с цел достигането му до максимален брой потенциални потребители.

Работа с клиенти

Неизменна част и от имиджовата реклама, и от работата с клиенти са седмичният вътрешен информационен бюлетин, традиционният конкурс за най-красиво писмо до Дядо Коледа, ежегодният международен епистоларен конкурс за подрастващи на Всемирния пощенски съюз.

Огромна роля за активирането на обратната връзка с клиентите има корпоративният колцентър (връзка с не по-малко от 2000 клиенти на месец) и действащите 14 информационни бюра в ОПС. Много внимателно се следят и потребителските отзиви и препоръки, получени на електронния адрес на дружеството. Бързата реакция на поставените въпроси и навременното съдействие за решаването им повишават удовлетвореността на клиентите. Цялостният анализ на получената по различните комуникационни канали клиентска информация дава възможност за адекватна ориентация и насочване на проблемите за решаването им, предполага и ефективна превенция за недопускане на слабости в общуването с клиентите.

Извършените в столичните ПС проверки относно постигане на приетите критерии за качествено обслужване също доказаха своята полезност.

В офисите на ОПС София-град бе извършена проверка и за изпълнението на някои договори.

Изучаването на клиентското мнение чрез анкетни карти и в личен контакт, чрез клубни карти, телефонни допитвания и други способи ще продължи да обогатява профила на нашите клиенти и да носи имиджови и икономически дивиденди за „Български пощи“ ЕАД.

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТИ

ПРОЕКТ „ПРОМЕНЯЩА СЕ ПОЩА”

През 2011 година „Български пощи“ ЕАД стартира участието си в проект „Партньорство за обучение в условията на променящ се пощенски сектор” по програма „Леонардо да Винчи”, финансирана от Европейската комисия. „Български пощи” ЕАД участва в проекта под егидата на PostEurop (Асоциацията на европейските пощенски оператори) съвместно с шестима партньори–избрани пощенски оператори от шест европейски страни. Проектът цели предвиждане на необходимите компетенции към момента и за бъдещ период относно критични и ключови позиции в пощенския сектор и тяхното развитие. Дейностите по проекта бяха разпределени в три работни пакета: определяне на ключовите и критични позиции за пощенския сектор в средносрочен план; провеждане на оперативни срещи между партньорите по проекта с цел представяне на установени добри практики в управлението на човешките ресурси; финална конференция за представяне на крайните резултати от проучването по първия работен пакет; представяне на методика (по втория работен пакет) за справяне с предизвикателствата, свързани с развитието на ключовите позиции в пощенския сектор, основана на представените добри практики.

Финалната конференция по проекта се проведе в Мадрид на 31 май 2012 година. Финалният отчет получи одобрение в началото на 2013 година.

ПРОЕКТ “STRESS MANAGEMENT”

През ноември 2012 година партньорите по проект „Променяща се поща” (PostEurop и френският пощенски оператор La Poste) отправиха покана за участие в подготовката на ново проектно предложение на тема “Stress Management”- продължение на предходния проект. „Български пощи” ЕАД заяви желание за участие и през февруари 2013 година съвместно беше подаден формуляр за кандидатстване по програма „Леонардо да Винчи”.

ПРОЕКТ „МЕТАМОРФОЗА”

Проектът „Метаморфоза” стартира в началото на 2012 година със следните цели: въвеждане на клиентски-ориентиран подход; подобряване качеството на обслужване; увеличаване на продажбите и приходите; подобряване имиджа на компанията чрез въвеждане на стандарти за обслужване на клиентите и провеждане на обучения за фронтфис служителите.

В периода февруари-август се осъществи пилотната фаза на проекта, в рамките на която около 740 служители от пощенските клонове в ОПС София-град бяха обучавани по три модула: „Комуникативни умения”, „Умения за продажба” и „Работа в екип”. С цел разширяване на териториалния обхват на „Метаморфоза” и обхващане на служителите в цялата страна бяха проведени обучения за обучители към всяко регионално управление.

МЕЖДУНАРОДНИ ФОРУМИ

„Български пощи“ ЕАД участва в 25-ия Конгрес на Всемирния пощенски съюз (24 септември – 15 октомври 2012 година), който се проведе в Доха, Катар. Във връзка с конгреса в началото на годината бе създадена междуведомствена работна група съвместно с МТИТС, КРС и МВнР, на чиито заседания бяха разглеждани предложения на страните членки на ВПС за промяна в документите на организацията. Извършена бе активна дейност и за подкрепа на кандидатурата ни за членство в Административния съвет и в Съвета по пощенска експлоатация на ВПС.

През април 2012-а „Български пощи” ЕАД участва в Пленарното заседание на Асоциацията на европейските обществени пощенски оператори - PostEurop. Водещи теми и в двата форума бяха: улесняване на търговията чрез използване на пощенската мрежа; приемане на стандарти за пощенска сигурност с цел улеснение превоза на въздушна поща; засилване на съвместната работа между пощенските администрации и митническите власти за по-ефективно обработване на пощата; разплащането между пощенските оператори във връзка с обработване на международната поща.

И през 2012 година „Български пощи“ ЕАД взе участие в работните групи към PostEurop „Крайни такси” и „Качество”, както и в Световната кръгла маса по крайни такси в Берн, Швейцария, в рамките на Всемирния пощенски съюз.

Още в началото на годината отдел „Международна дейност и управление на проекти” инициира участие в работна група за проучване на възможността за присъединяване към системата за разплащане по крайни такси REIMS V.

ДОГОВОР С DEUTSCHE POST

През юни 2012 година в София се състоя среща между представители на Deutsche Post DHL и „Български пощи” ЕАД относно възможностите за сключване на договор за доставка на входящи колети от Германия и въвеждане на услугата “Free international return solution” (услуга за безплатно връщане на стоки, закупени от български потребители от немски онлайн търговци). Преговорите и уточняването на технологията продължиха до края на годината и приключиха с подписването на договор. Той влиза в сила от февруари 2013 година и предвижда икономичните

колети (есопому parcels, около 35 000 броя годишно) от Германия за България да бъдат доставяни у нас от „Български пощи“ ЕАД. Стартът на услугата “Free international return solution” е през 2013 година, след успешно проведени тестове.

ВЪВЕЖДАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА ЗА КОЛЕТНИ РЕКЛАМАЦИИ – IBIS

В началото на 2012 година бе въведена електронна система за колетни рекламации – IBIS. Системата е разработена от Пощенския технологичен център към Всемирния пощенски съюз и представлява интернет базирано приложение, предназначено за рекламации по отношение на колетните пратки. Системата дава възможност на операторите да комуникират по електронен път с други оператори и да обработват рекламациите на клиентите по отношение забавянето на доставката, загубата или повредата на съответен международен колет.

ФИЛАТЕЛНИ ПРОДУКТИ

В изпълнение на годишния Тематичен план 2012 за издаване на пощенски марки и пощенски продукти от СП „Българска филателия” бяха отпечатани и пуснати в употреба 34 нови издания пощенски марки с фиксиран тираж, 17 издания илюстрирани пощенски карти със знак за цена на пощенската услуга и 18 броя илюстрирани пощенски плика със знак за цена на пощенската услуга. Всички издания бяха съпроводени със специални пощенски печати.

Общият тираж на отпечатаните през годината тематични пощенски марки с фиксиран тираж е 1 258 200 къса; на илюстрирани пощенски пликове със знак за цена на пощенската услуга – 39 249 броя; на илюстрирани пощенски карти със знак за цена на пощенската услуга – 11 409 броя.

За нуждите на пощенската експлоатация през 2012 година бяха допечатани 6 077 000 къса пощенски марки с променлив тираж. Бяха правени допечатки на пощенски марки с променлив тираж от следните номинални стойности: 0,05 лв.; 0,10 лв.; 0,20 лв.; 0,30 лв.; 0,40 лв.; 0,50 лв.; 0,55 лв.; 0,65 лв.; 0,80 лв.; 1,00 лв.; 1,50 лв.; 2,00 лв.; 3,00 лв.; 5,00 лв. и 10,00 лева.

Съгласно Заповеди №№ РД–08–345/05.12.2011 г. и РД–08–459/07.08.2012 г. на Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията от 1 март 2012 година бяха извадени от употреба 12 броя издания пощенски марки с фиксиран тираж, а от 1 ноември 2012 година – 22 броя издания.