



БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД
BULGARIAN POSTS PLC

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

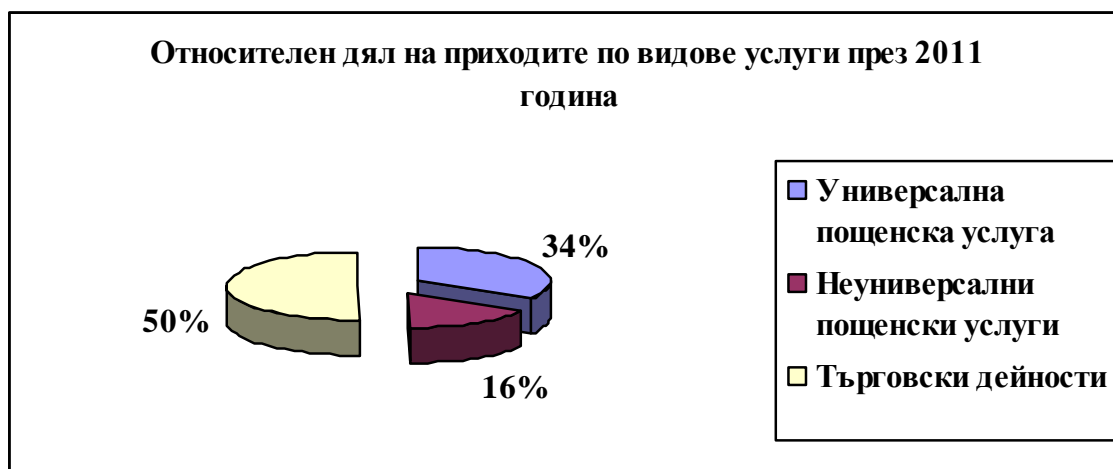
2011

СЪДЪРЖАНИЕ:

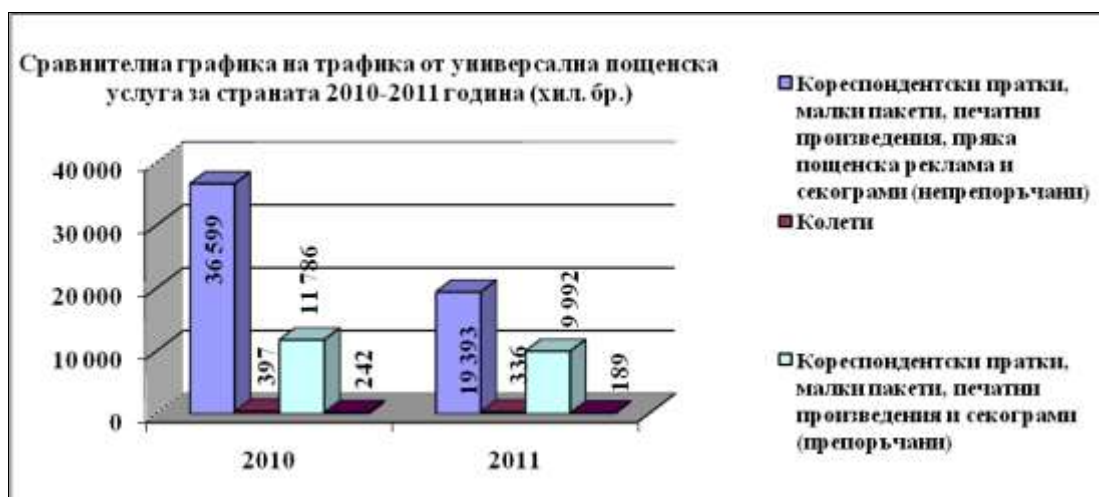
- I. [Финансово-икономически показатели](#)
- II. [Баланс](#)
- III. [Човешки ресурси](#)
- IV. [Пощенска инфраструктура](#)
- V. [Автомобилен парк](#)
- VI. [Услуги, извършвани от „Български пощи“ ЕАД](#)
- VII. [Куриерски услуги „EMS/BULPOST”](#)
- VIII. [Хибридна поща](#)
- IX. [Разпространение на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

ФИНАНСОВО-ИКОНОМИЧЕСКИ ПОКАЗАТЕЛИ

Финансово – икономически показатели



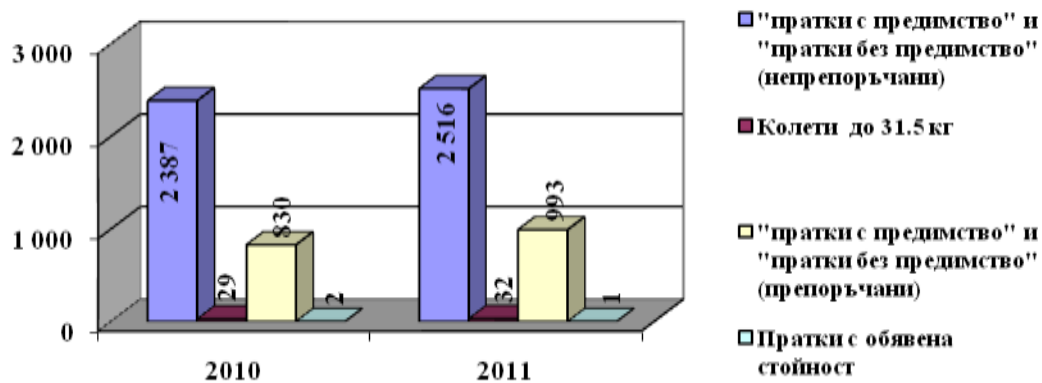
Универсална пощенска услуга



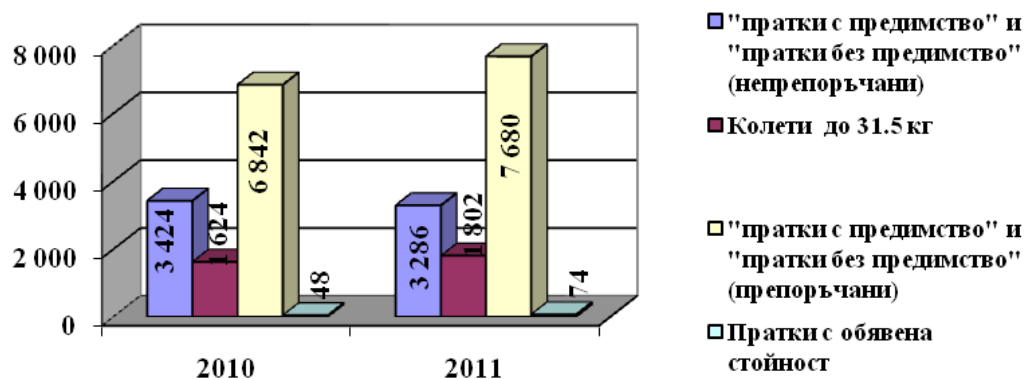
„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД

ГОДИШЕН ОТЧЕТ 2011: ФИНАНСОВО-ИКОНОМИЧЕСКИ ПОКАЗАТЕЛИ

Сравнителна графика на трафика от универсална пощенска услуга за чужбина 2010 -2011 година (хил. бр.)

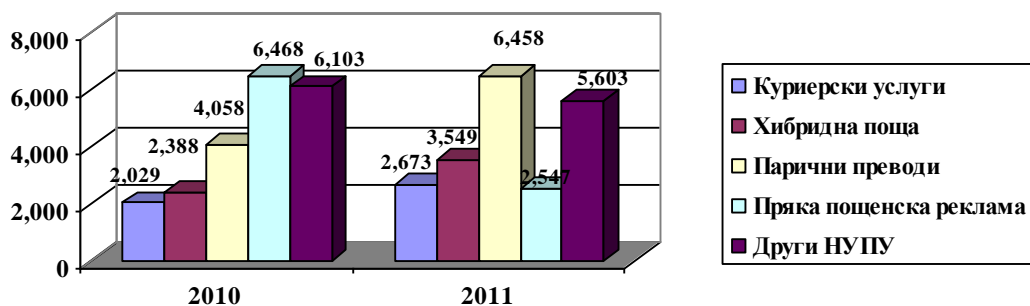


Сравнителна графика на приходите от универсална пощенска услуга за чужбина 2010-2011 година (хил. лв.)

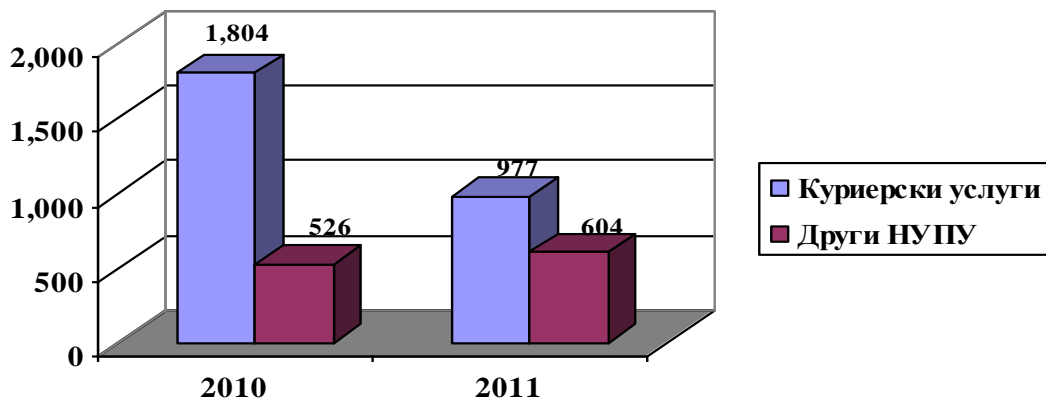


Неуниверсални пощенски услуги

Сравнителна графика на приходите от неуниверсални пощенски услуги за страната 2010 - 2011 година (хил. лв.)

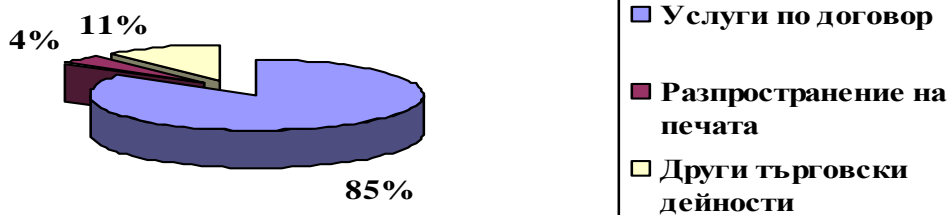


**Сравнителна графика на приходите от неуниверсални
пощенски услуги за чужбина 2010-2011 година (хил. лв.)**

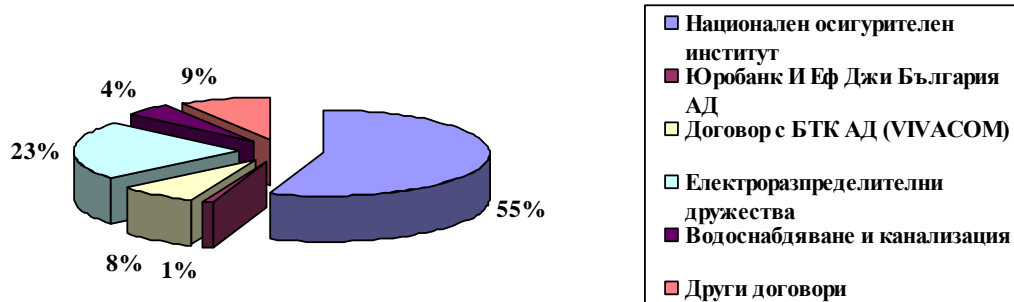


Други търговски дейности

**Относителен дял на приходите от други търговски
дейности през 2011 година**



Относителен дял на приходите от услуги по договори през 2011 година



БАЛАНС

„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД

Финансов отчет за годината, приключваща на 31 декември 2011

ОТЧЕТ ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ към 31.12.2011 г.

Български пощи ЕАД
Финансов отчет
31 декември 2011 г.

1

Отчет за финансовото състояние към 31 декември

Пояснение	2011	2010
	'000 лв.	'000 лв.
Активи		
Имоти, машини и съоръжения	0 59 902	67 907
Нематериални активи	5 6 268	6 877
Дългосрочни финансови активи	6 53	53
Отсрочени данъчни активи	7 2 277	1 539
Общо дълготрайни активи	68 500	76 376
Материални запаси	8 4 320	4 627
Търговски и други вземания	9 19 736	23 529
Предплатени разходи	273	539
Пари и парични еквиваленти	10 20 312	17 944
Общо текущи активи	44 641	46 639
Активи, класифицирани като държани за продажба	11 687	-
Общо активи	113 828	123 015
Собствен капитал		
Акционерен капитал	12.1 4 722	4 722
Долгителен капитал и резерви	12 33 637	33 548
Натрупана загуба	(12 604)	(2 946)
Общо собствен капитал	25 755	35 324
Пасиви		
Финансови пасиви – дългосрочна част	13 29 329	-
Обезщетения при пенсиониране	15 8 372	8 307
Финансиране	14 1 833	1 712
Общо дългосрочни пасиви	39 534	10 019
Финансови пасиви – краткосрочна част	13 6 305	29 830
Финансиране и приходи за бъдещи периоди	14 1 507	1 410
Търговски и други задължения	16 39 872	45 292
Обезщетения при пенсиониране	15 855	1 140
Общо текущи пасиви	48 539	77 672
Общо пасиви	88 073	87 691
Общо собствен капитал и пасиви	113 828	123 015

Съставил:

Анна Желева
/Анна Желева/

Изпълнителен директор:

Деян Дъвешки
/Деян Дъвешки/

Дата: 01.03.2012 г.

Заверил съгласно одиторския доклад от 29.03.2012 г.:



Поясненията към финансовия отчет от стр. 5 до стр. 42 представляват неразделна част от него.


ОТЧЕТ ЗА ВСЕОБХВАТНИЯ ДОХОД
към 31.12.2011 г.

Български пощи ЕАД
 Финансов отчет
 31 декември 2011 г.

2

Отчет за всеобхватния доход
за годината, приключваща на 31 декември

	Пояснение	2011 '000 лв.	2010 '000 лв.
Приходи от дейността	17	135 321	144 197
Други приходи	18	1 872	1 719
Разходи за материали		(10 208)	(11 316)
Разходи за външни услуги		(27 427)	(25 987)
Разходи за амортизация		(8 482)	(8 806)
Разходи за персонала	19	(91 113)	(89 426)
Отчетна стойност на продадените стоки		(2 769)	(3 352)
Изменение на запасите от продукция		67	5
Печалба от продажба на нетекущи активи	20	693	-
Други разходи за дейността	21	(6 385)	(5 257)
Резултат от оперативна дейност		(8 431)	1 777
Финансови приходи	22	2 199	37
Финансови разходи	22	(3 718)	(1 632)
Нетни финансови разходи		(1 519)	(1 595)
Загуба / печалба преди данъци		(9 950)	182
Приходи от данъци върху дохода	23	738	264
Нетна загуба / печалба за годината		(9 212)	446
Общо всеобхватна загуба / доход за годината		(9 212)	446
		лв.	лв.
Загуба / доход на акция	24.1	(1.95)	0.09

Съставил: 
 /Лиана Желева/

Изпълнителен директор: 
 /Деян Дънепки/

Дата: 01.03.2012 г.

Заверил съгласно одиторски доклад от 29.03.2012 г.



Поясненията към финансовия отчет от стр. 3 до стр. 42 представляват неразделна част от него.

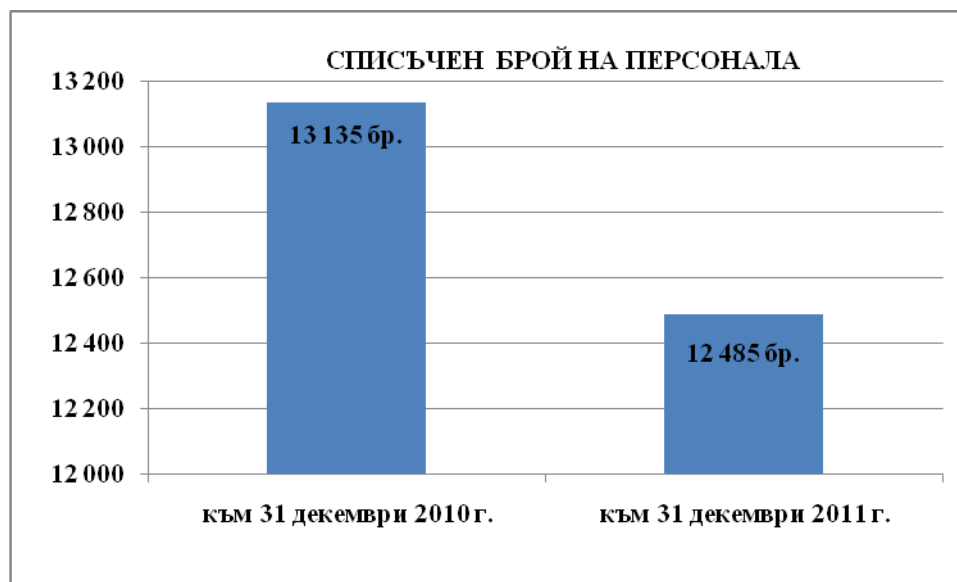
ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

Дейностите в „Български пощи“ ЕАД през 2011г., свързани с развитие и управление на персонала, се осъществяват на всички нива, 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.

Организация на персонала и работната заплата

Списъчният състав в “Български пощи” ЕАД към 31 декември 2011 година е 12 485 броя, като към същия период на 2010 година е бил 13 135 броя. Намалението през 2011г. е със 650 служители.



Средният списъчен брой на персонала на дружеството за 2011 г. е 11 210 броя или 644 броя по-малко от 2010 г. (11 854 броя).

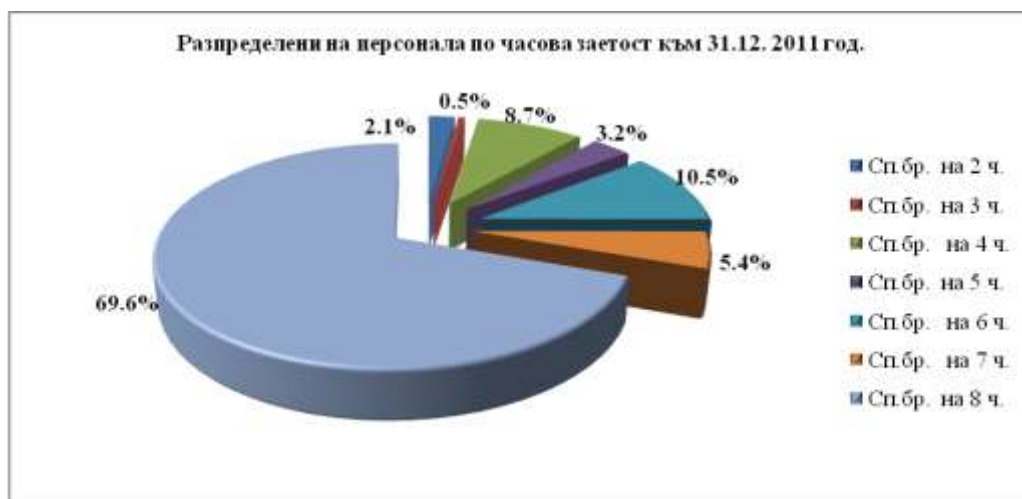
“Български пощи” ЕАД задължително предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително и при

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 обслужване са основни фактори, обуславящи съществуването на почасова заетост на персонала в “Български пощи” ЕАД.

Разпределение на персонала по часова заетост

ПОКАЗАТЕЛИ	ч.	3ч.	ч.	ч.	ч.	ч.	ч.	бщо р.
списъчен брой 2010 г.	61	9	210	40	427	23	015	3 135
списъчен брой 2011 г.	66	1	090	93	317	69	689	2 485
<i>разлика 2011- 2010 г.</i>			<i>120)</i>	<i>(47)</i>	<i>110)</i>	<i>(54)</i>	<i>326)</i>	650)

ПОКАЗАТЕЛИ	ч.	3ч.	ч.	ч.	ч.	ч.	ч.	бщо
дял от общия брой (%) 2010 г.	.0	.4	9.2	3.4	10.9	5.5	8.6	00.0
дял от общия брой (%) 2011 г.	2.1	0.5	8.7	3.2	10.5	5.4	9.6	00.0
<i>разлика 2011- 2010 г.</i>	<i>.1</i>	<i>.1</i>	<i>0.5)</i>	<i>(0.2)</i>	<i>0.4)</i>	<i>(0.1)</i>	<i>.0</i>	



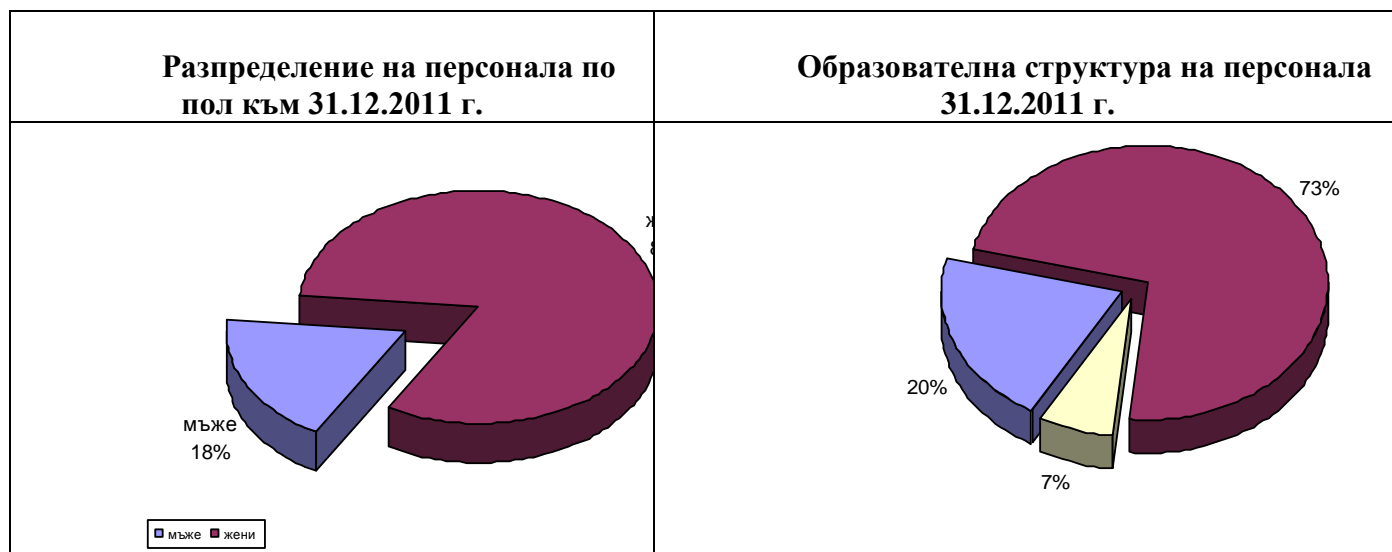
Към 31 декември 2011 година работещите на непълно работно време са 3796 броя, което представлява 30.40 % спрямо общия списъчен брой на персонала.

По отчетни данни средната работна заплата за 2011 г. е 503 лв. при 497 лв. за същият период на 2010 година.

С цел ефективното управление на персонала и оптималното използване на трудовите ресурси в “Български пощи” ЕАД през 2011 година:

- Беше изчислен 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 се актуализирана Таблица за определяне на необходимата работна сила за дейностите в РСЦ и ОВ.
- Актуализиран беше Класификаторът на длъжностите в “Български пощи” ЕАД в съответствие с настъпили промени в НКПД и във връзка със създаване на РУ, ОПС и СП “EMS/Булпост”.
- Актуализирани бяха и Вътрешните правила за работна заплата в “Български пощи” ЕАД в съответствие с настъпили промени в Наредбата за структурата и организацията на работната заплата.
- Разработи се Таблица за определяне на необходимата работна сила за дейностите в експлоатационните служби на БРСЦ.
- Приложиха се разходните норми на труд за определяне на необходимата численост на персонала в ПС, РСЦ и ОВ на база отчетен трафик за 2010 година.
- Разработена беше система за изплащане на специфични допълнителни възнаграждения за дейността по безадресната доставка на пратки по договори със специално договорени условия.
- Сключи се Споразумение със синдикалните организации в “Български пощи” ЕАД за размерите на минималните месечни осигурителни доходи по квалификационни групи професии за дружеството през 2012 година.
- Изготвени бяха справки, отчети и анализи относно персонала и средствата за работна заплата за съответните дирекции в Централно управление, Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, Националния статистически институт и Главна инспекция по труда.

Разпределение на персонала по пол, образование и възраст



Анализът на разпределението на персонала по пол, показва, че 82 % (10 184 от общия списъчен брой – 12 485) от работниците и служителите на дружеството са жени, а 18 % (2301) са мъже.

При структурното разпределение на персонала по признак “пол” процентът на жените се повишава от 81% на 82%. Запазва се и тенденцията за намаляване на списъчния брой работници и служители в дружеството.

В сравнение с предходната година числеността на жените е намаляла от 10 701 на 10 184 (517 човека), а числеността на мъжете е намаляла със 133 бройки - от 2434 на 2301.

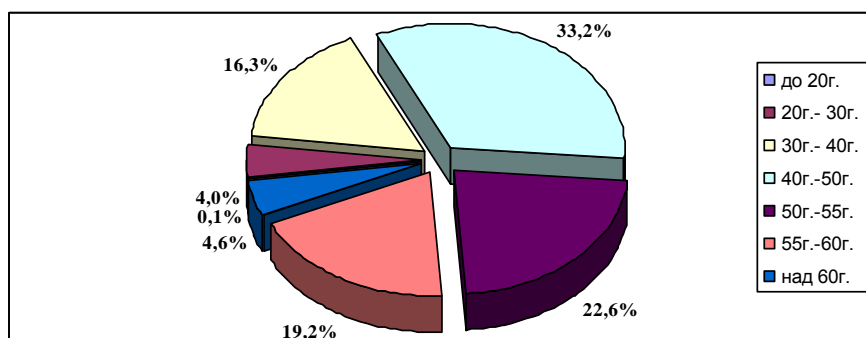
В образователната структура на персонала преобладават лицата със средно образование – 73 % (9 094 бр.). Лицата с висше образование представляват 20 % (2554 бр.), а тези с основно – 7% (837 бр.) от общия списъчен брой на персонала. В сравнение с предишния отчетен период не се наблюдава изменение във образователната структура на персонала.

Разпределение на персонала по образование към 31.12.2011 г.

КЛАС ПЕРСОНАЛ	Списъчен бр.	висше образование			средно образование			основно образование		
		общо	мъже	жени	общо	мъже	жени	общо	мъже	жени
Ръководители	459	394	134	260	65	20	45	0	0	0
Специалисти	496	448	138	310	47	2	45	1	0	1
Техници и приложни специалисти	386	270	75	195	114	69	45	2	2	0
Помощен и административен персонал	10 258	1 412	172	1 240	8 199	898	7 301	647	149	498
Персонал, зает с услуги за населението, търговия и охрана	77	4	0	4	68	5	63	5	0	5
Квалифицирани работници и сродни на тях занаятчии	80	0	0	0	63	54	9	17	14	3
Машинни оператори и монтажници	583	22	22	0	458	439	19	103	101	2
Професии, неизискващи специална квалификация	146	4	0	4	80	5	75	62	2	60
ОБЩО:	12 485	2 554	541	2 013	9 094	1 492	7 602	837	268	569

Най-голям брой от работниците и служителите в дружеството са на възраст между 40 и 50 г. – 33,2 %; 50-55 г. – 22,6 %; 55-60 г. – 19,2 %; 30-40 г. – 16,3 %; над 60 г. – 4,6 %; 20-30 г. – 4 %; до 20 г. – 0,1 %. Съществени изменения във възрастовата структура на персонала в дружеството в сравнение с предходния отчетен период не се наблюдават.

Възrastова структура на персонала в „БП” ЕАД към 31.12.2011 г.



Разпределение на персонала по възраст и клас към 31.12.2011 г.

КЛАС ПЕРСОНАЛ	общо	до	20г.	30г.	40г.	50г.	55г.	над
		20г.	- 30г.	- 40г.	- 50г.	- 55г.	- 60г.	над 60г.
Ръководители	459	0	14	79	188	89	71	18
Специалисти	496	1	31	93	179	82	92	18
Техници и приложни специалисти	386	0	10	55	144	85	62	30
Помощен и административен персонал	10 258	10	416	1709	3375	2364	1980	404
Персонал, зает с услуги за населението, търговия и охрана	77	0	2	10	16	21	23	5
Квалифицирани работници и сродни на тях занаятчии	80	0	3	6	19	16	23	13
Машинни оператори и монтажници	583	0	15	68	189	126	120	65
Професии, неизискващи специална квалификация	146	1	6	14	35	35	32	23
ОБЩО:	12 485	12	497	2 034	4 145	2 818	2 403	576

Наложени дисциплинарни наказания през 2011 г.

През 2011 година в "Български пощи" ЕАД са наложени 608 дисциплинарни наказания по чл.188 от КТ, от тях 389 забележки, 197 предупреждения за уволнение и 22 дисциплинарни уволнения. В сравнение с предходния отчетен период /930 броя за 2010 г./ се наблюдава значително намаляване на броя наложени дисциплинарни наказания.

Система за подбор на персонал за заемане на длъжности

Дейностите, свързани с подбор и назначаване на 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 2011 г. в "Български пощи" ЕАД са обявени общо 643 вакантни позиции. Постъпили са 2099 заявления от кандидати, в т.ч. 558 броя от работещи в системата. След предварителната селекция по документи 1420 от кандидатите са допуснати до следващите етапи на подбора. Прилагайки действащите условия и правила на Система за подбор на персонал за заемане на длъжности в "Български пощи" ЕАД, са назначени/ преназначени 636 от кандидатите, в т. ч. 267, работещи в Дружеството.

В сравнение с миналия отчетен период, през 2011 г. са обявени 136 вакантни позиции по-малко, като съотношението между обявените позиции и подадените кандидатури се запазва. Основна причина за това са общите тенденции на пазара на труда – „свиване” на свободните работни места и увеличаване дела на активно търсещите работа кандидати.

Във връзка с проведените процедури за подбор на кандидати за вакантни длъжности през 2011 г. са постъпили 16 броя жалби. По всяка една от тях е извършена проверка, осъществен е оперативен контрол и е изготвен отговор. Основателни жалби не са констатирани.

Обучение и повишаване на квалификацията на персонала

Работниците и служителите в „Български пощи” ЕАД са ключов ресурс за поддържане и развитие на конкурентоспособността на Дружеството. Това определя приоритетите, свързани с повишаване на квалификацията и професионалните компетенции на персонала през 2011 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.

На основание чл. 35 от КТД и съгласно изискванията на СУК се утвърди Годишен план за повишаване квалификацията на работниците и служителите за 2011 година, който бе 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 информационни технологии, маркетинг, човешки ресурси, финанси и счетоводство и други.

По тематична насоченост обучените се разпределят както следва:

- Експлоатация – 4182;
- Информационни технологии – 376;
- Маркетинг – 283;
- Човешки ресурси – 117;
- Финанси и счетоводство – 69;
- Други – 60.

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

- Инкасиране на суми на Близу, Булсатком, Ейвън, Топлофикация;
- Програма за регистрация на предплатени услуги на Глобул;
- Онлайн застраховане в Лев Инс;
- Програмни продукти за регистрация на предплатени услуги на МТел, VIVACOM, за инкасиране на суми на абонати и електронно зареждане на ваучери;
- Автоматизирано инкасиране на ВиК услуги и по фактури на ЧЕЗ и EVN;
- Програмен продукт за продажба на винетни стикери, технология на продажбите;
- Доставки на каталози ИКЕА;
- Приемане на данъчни декларации.

Други основни тематични области, в които служители от Дружеството са преминали обучение за надграждане на своите знания и умения, са:

- Промени в нормативната база, засягащи основни дейности в отделните структурни звена;
- Абонаментна кампания 2012 г.;

- Обучение за въвеждане на схема за контрол на обслужване на обществени пощенски кутии;
- Проследяване на пратки с Tracker;
- Софтуерни продукти на възложители, програмни продукти, колети, писма по сметка, записи;
- Предписания, технология, качество, култура на обслужване, приемане, обработка и експлоатация на пратки;
- Организация на работа в ПС. Услуги по договори, технологична и финансова дисциплина;
- Парично преводна система „Мъниграм“;
- Обучение за внедряване на интегрирано гише;
- Обучение по електронни ваучери Dateks;
- Организация на туризма и свободното време;
- Нови счетоводни продукти;
- Заявления за Европейски здравно осигурителни карти.

Обученията в различните им форми са насочени към удовлетворяване потребностите на персонала от непрекъснато усъвършенстване на професионалните умения и подобряване резултатността от работата. Персоналът в "Български пощи" ЕАД се стреми към повишаване на знанията и компетенциите, необходими за работа в нови условия и конкурентна среда за осъществяване целите на Дружеството.

При необходимост, съобразно нарастващите клиентски изисквания, работниците и служителите участват и в други форми за повишаване на квалификацията, извън заявените обучения. В тази връзка през 2011 г. дирекция „ПУЛ“, съвместно с дирекция „ИКТ“ от ЦУ продължиха вътрешно-фирменото обучение от 2010 г. по използване продуктите на Microsoft Office с цел усъвършенстване на компютърните умения на служителите от дирекция „ПУЛ“ и на служители от териториалните структури – РУ, ОПС и ПС в страната. Всички обучавани преминаха и през практически изпит. Провеждането на този тип обучение позволява с минимални разходи да се обхване по-голям брой служители, които да постигнат по-високо ниво на умения за изготвяне, обобщаване и изпращане на информация към отделните структурни звена и ползването на съвременни софтуерни продукти при изпълнение на преките задължения.

С цел насърчаване личната мотивация на всеки за поддържане на високо ниво на професионална подготовка служители от “БП” ЕАД периодично участваха в специализирани обучения по 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.

През 2011 година за обучение и квалификация са изразходвани общо 52 520 лева, което е с около 20 000 лева повече в сравнение с предишната година, но не е достатъчен показател за

удовлетворяване на потребностите. Прецизирането и ограничаването на участията в обучения, организирани и провеждани от външни обучаващи институции и изискващи по-голям финансов ресурс е свързано с влиянието на общата икономическа криза и наложи пренасочване към приоритетно провеждане на курсове за повишаване на квалификацията с вътрешен ресурс и с минимални средства.

В съответствие с реалностите се потърсиха и допълнителни механизми за мотивиране на персонала за повишаване на ключови компетенции. Продължи участието на служители в обученията по английски език на различни нива по Оперативна програма „РЧР” – „АЗ МОГА”, които придобиха сертификат.

В отделни структурни звена се проведеха обучителни семинари - „team building”, за усъвършенстване на вътрешната комуникация и взаимодействието между екипите.

Стартира проект по разработване и внедряване на Система за оценка на трудовото изпълнение на работниците и служителите (СОТИ) в „Български пощи” ЕАД. В рамките на проекта се проведеха обучения на служители от различни ръководни нива и на служителите от звената по човешки ресурси както от Централно управление, така и от регионалните и специализираните структури – общо 183 служители.

Внедряването на СОТИ е важен управленски инструмент, който ще позволи прилагането на единен подход за поставяне, проследяване и оценяване на изпълнението на конкретни цели. Това ще даде възможност за следващата година да бъдат изведени по-конкретни потребности относно повишаване на квалификацията и развитие на потенциала на работниците и служителите, както и за проверяване ефективността на обученията в резултатите от работния процес.

Взаимодействието с БАУРЧР дава възможност преференциално, с ползване на финансови отстъпки да се създава все по-широка мрежа от контакти с професионалисти на национално и международно ниво в сферата на човешките ресурси, за участия в обучения, работни срещи, семинари, дискусии и други инициативи.

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 и специализираните подразделения и в условията на финансова криза.

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 регионални и специализирани

поделения, пощенски станции, пощенски агентства и разменно-сортировъчни центрове на “Български пощи” ЕАД.

Същността на проекта е обслужване от специалисти по трудова медицина, съобразно изискванията на Закона за здравословни и безопасни условия на труд и Наредба № 3 от 2008 г. за службите по трудова медицина, което включва:

- разработване на мерки за отстраняване и намаляване на риска за здравето и безопасността при работа;
- наблюдение на здравословното състояние на работниците и служителите и анализирането му във връзка с извършваната работа;
- обучение на работници, служители и длъжностни лица по правилата за опазване на здравето и безопасността при работа.

През 2011 г. специалисти по трудова медицина извършиха оценка на риска на работните места, проведени са задължителни профилактични медицински прегледи, изготвени са анализи на заболяемостта с временна неработоспособност и е проведено обучение по осигуряване на БЗР на представители в комитетите и групите по условия на труд и специалистите по безопасност и здраве при 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 2011г. са застраховани срещу злополука 7070 работници и служители, както следва:

- служител гише в пощенска станция	2784
- касиери	42
- сортировачи	12
- продавачи	70
- контрольори	118
- експедитор, поща	65
- пощенски раздавачи	3275
- шофьори	600
- пазачи невъоръжена охрана	3
- квалифицирани произв. работници техници, механици, заварчици и др.	101

Изпълнение на програмите на подделенията на “Български пощи” ЕАД за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд през 2011 г.

Във всички регионални управления и в СП БФН на “Български пощи” ЕАД за 2011г. 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 в програмите на регионалните управления и в специализираното поделение се предвидиха конкретни мерки с нужните за тях инвестиции.

За здравословни и безопасни условия на труд през 2011г. в регионалните управления и в СП БФН на “Български пощи” ЕАД са изразходвани общо 443 860 лева.

През 2011г. в “Български пощи” ЕАД са регистрирани общо 41 трудови злополуки, от които 22 по време на работа или във връзка с трудовия процес и 19 при отиване и връщане от работа и в обедната почивка. Тенденцията през 2011г. е към силно намаляване на броя на трудовите злополуки по време на работа.



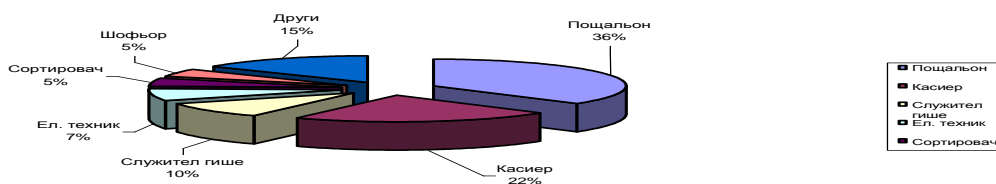
От регистрираните трудови злополуки са приключени 34 (една трудова злополука, отчетена през 2010г., е приключила през 2011 г.) със загуба на 1974 работни дни.

Трудови злополуки – загубени работни дни		
Година	Брой приключили трудови злополуки.	Общ брой загубени работни дни
2007	42	1576
2008	54	2263
2009	31	1506
2010	54	2342
2011	34	1974

През 2011г. в 17 Областни пощенски станции (ОПС) на “Български пощи” ЕАД не са допуснати трудови злополуки. Това са ОПС Благоевград, Видин, Враца, Кърджали, Ловеч, Монтана, Пазарджик, Перник, Разград, Силистра, Сливен, Смолян, София област, Търговище, Хасково, Шумен, Ямбол и СП БФН.

През 2011г. в “Български пощи” ЕАД няма регистрирани професионални заболявания. Най-голям е делът на трудовите злополуки, причинени от подхлъзване, спъване, падане от различни нива, механично въздействие. Общо тази група съставляват 70,73% от всички трудови злополуки. Подхлъзванията и паданията са се случили най-вече при отиване и връщане от работа.

По отношение на трудовия травматизъм като най-рискова се откроява групата на пощальоните (пощальон доставъчна дейност и междуселищен) – с 15 на брой (36,58%) от всички трудови злополуки, като 12 (54,54%) са по време на работа.



От общия брой на трудовите злополуки 87,80 % са с жени.

Организационно-техническите мерки за намаляване на риска от трудови злополуки, предприети в “Български пощи” ЕАД през 2011 г., са насочени главно към:

- стриктно провеждане на начален и периодичен инструктаж, а на шофьорите и ежедневен инструктаж;
- периодично 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.

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, от конкретните нужди на работниците и служителите и има за цел преди всичко условията на техния труд и бит. В изпълнение на тези цели е изготвена Социалната програма за 2011 година.

Социалната програма на дружеството за 2011 година осигури парични средства в размер на 7 679 698 лева, от които:

- **Парични помощи в размер на 231 172 лева за:**
 - лекарства;
 - операции;
 - лечение на деца на работници и служители на “Български пощи”;

- изследвания;
- смъртни случаи;
- трудови злополуки.

- **Социални разходи за разпределение в подразделенията:**

- за ваучери за храна – по 50 (петдесет) лева (размер, определен с договора и 10 лева на едно лице, работило в периода 01.04.– 31.12.2010 г.) – общо **7 448 526 лева.**

ПОЩЕНСКА ИНФРАСТРУКТУРА

1. Брой на пощенските станции	2981
Пощенски станции в градовете	636
Пощенски станции в селата	2345
- в селища с население под 150 жители	201
- в селища с население над 150 и под 800 жители	1354
- в селища с население над 800 жители	790
2. Пощенски агентства	80
3. Плътност на пощенската мрежа	
Обслужвано население от една пощенска станция	2471
Обслужвано население от една пощенска станция в градовете	8395
Обслужвано население от една пощенска станция в селата	864
Обслужвана територия от една пощенска станция, км ²	37
4. Пощенски кутии за събиране на кореспондентски пратки, бр.	4902
В градовете	1810
В селата	3092
5. Дължина на пощенските пътища, обслужвани от междуселищен пощальон, км.	9645
6. Брой на маршрутите	318
- междурегионални	20
- вътрешно-районни, градски и комбинирани	298

МЕЖДУНАРОДНА ПОЩА

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

„Български пощи” ЕАД изготвя директни затворени експедиции с писмовни пратки за 62 държави, с колетни пратки – за 91 държави и с пратки EMS – за 95 държави.

„Български пощи” ЕАД осъществява размяна по земен път на международни пощенски пратки на граничните пунктове с основните пощенски оператори на всички съседни 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

През 2011 година “Български пощи “ ЕАД получи Лиценз № 08568 за извършване на обществен превоз на товари на територията на България.

В началото на отчетната година автомобилният парк на “Български пощи” ЕАД се състои от 759 собствени МПС, от които 468 автомобили, 36 мотопеди и мотоциклети. Броят на автомобилите, използвани на лизинг, е 302.

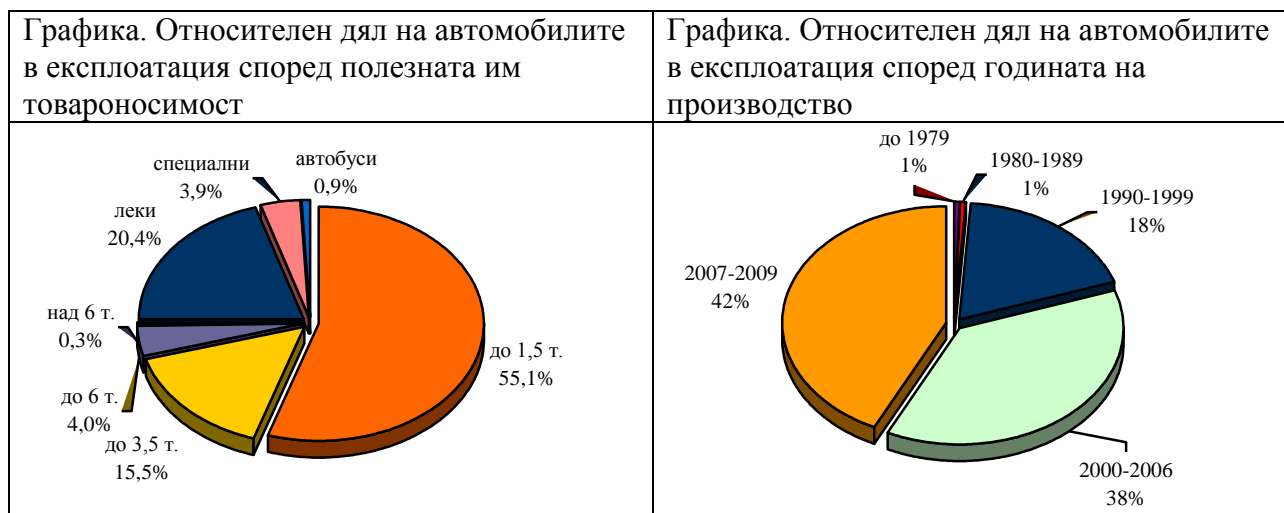
През 2011 година се финализира процесът с бракуването на 255 броя МПС.

В края на същата година броят на собствените МПС е 512, от които 393 автомобили, 27 мотопеди и 92 броя МПС, временно спрени от движение. Броят на лизинговите МПС е 280 – 40 броя леки автомобили, 6 автобуси и 234 броя товарни МПС. Общият брой на автомобилите в експлоатация е 673.

От автомобилите в експлоатация най-голям е дялът на тези с полезна товароносимост до 1500 кг. – 371 броя, до 3500 кг. – 104 броя, до 6000 кг. – 27 броя и над 6000 кг. – 2 броя. Леките автомобили са 137, специалните са 26, а автобусите – 6.

Според годината на производство разпределението е, както следва:

до 1979 г. – 4 броя, от 1980 до 1989 г. – 4 броя, от 1990 до 1999 г. – 124 броя, от 2000 до 2006 г. – 253 броя и от 2007 до 2009 г. – 288 броя..



УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

УНИВЕРСАЛНА ПОЩЕНСКА УСЛУГА

Състояние на универсалната пощенска услуга (УПУ).

- Основна характеристика за състоянието на УПУ през 2011 г. са различните тенденции в изменението на трафика при УПУ по видове пратки, както следва:
- Намаление на трафика при кореспондентските пратки за страната (с предимство и без предимство) с 11 %.
- Значително увеличение на трафика при препоръчаните малки пакети за страната с 49,7 %.
- Намаление на трафика при препоръчаните кореспондентски пратки за страната със 17%.
- Увеличение на трафика при препоръчаните малки пакети за страната с 23,6%.
- Намаление на трафика при вътрешните колетни пратки с над 16%.
- Увеличение на трафика при изходящите препоръчани международни пратки (с предимство и без предимство) с 5%.
- 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 10,5%.

Подобряване на технологията и качеството на предоставяните услуги.

- Системата за вътрешно проследяване на пратки Т&Т беше инсталирана в нови пощенски станции. Крайната цел е да даде възможност на потребителите на пощенски услуги за проверка на статуса на пратката – доставена/недоставена, бързо изготвяне на справки за определена пратка и други.
- Одобрена и отпечатана беше Инструкция за организация на пощенските услуги, предоставяни от „Български пощи” ЕАД за страната, която е на разположение на служителите във всяка пощенска станция.
- Актуализирани бяха част от служебните формуляри за приемане и доставяне на пратки.
- Актуализираха се и Общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга и пощенски парични преводи, извършвани от „Български пощи” ЕАД, във връзка с промените в ЗПУ, в сила от 01.02.2011 година.

- Стана възможно връщането на детайлизирана информация за недоставени пратки на възложители чрез използване на специализиран софтуер.

Договори за предоставяне на УПУ

- Реализираните приходи от централно сключените договори представляват 20,7% от приходите от УПУ за страната. Основните услуги, предмет на договорите, са препоръчани и не препоръчани кореспондентски пратки за страната.
- Основната част от реализираните приходи от предоставяне на услуги, включени в УПУ са от договорите с „Рийдърс Дайджест“ ЕООД, Уни Кредит Булбанк АД, „Министерство на вътрешните работи“, „Банка ДСК“ АД и „Сосиете Женрал Експресбанк“ АД и др.

УСЛУГИ ПО ДОГОВОРИ И ВЪЗЛОЖИТЕЛСТВО

Изплащане на пенсии: Основен конкурент на БП ЕАД при изпълнението на услугата са търговските банки. Липсата на график и задължението пенсията да се получава в конкретна ПС отнема от клиентите на дружеството.

Изплащане на социални помощи: Голяма част от дирекциите „Социално подпомагане“ към общините имат изискване бенефициентите да получават помощите по банкова сметка, което отново е предпоставка търговските банки да бъдат основен конкурент в предлагането на услугата.

Банкови услуги в ПС: Услуги по договор с Банка ДСК ЕАД се извършват в 27 Областни пощенски станции (ОПС) на ръчни работни места, като ОПС София град не работи по договора. През 2011 г. Банка ДСК закри клонове и представителства в малки населени места и обслужването на клиентите премина към БП ЕАД, но това не доведе до сериозно повишаване на показателите по договора.

Договори с мобилни и телекомуникационни оператори

“БТК“ АД: След допълнително споразумение за “Инкасиране на суми за осъществен телефонен трафик от абонати на „Виваком” през 2011 г. в обхвата на дейностите по обслужване на клиенти на “БТК” АД в пощенските станции беше отчетено намаление на броя инкасирани разписки с 13% спрямо 2010 година. При преминаване на касите за инкасиране на телефонни сметки от абонати на БТК от „off” към „on line” режим на работа ще се увеличат ПС, в които могат да се приемат плащания за GSM, телевизия и електронно презареждане на ваучери от

абонатите на Виваком. Това ще позволи част от загубата на трафик и приходи да бъде компенсирана.

“Мобилтел” ЕАД: От началото на март 2010 г. в ПС стартира услугата по приемане на плащания от абонати на МТел. През 2011 г. услугата достигна стабилно ниво от над 65 000 броя плащания средно на месец. През май 2011 г. се премина към автоматично издаване на фискален бон за услугата, което значително подобри качеството и бързината на работа, повиши се и броят на приетите плащания.

“Булсатком” ЕАД: През 2011 г. започна изпълнението на договора за приемане в ПС на суми от абонати на възложителя при поетапно даване на достъп на ОПС. От септември 2011 г. по договора работят 17 ОПС. През 2011 г. са приети плащания от 56 000 клиенти.

С увеличаване на броя ПС с комуникационна свързаност, които ще могат да работят с програмата, се очаква прогресивно нарастване на показателите по договора.

Услугата по договора за приемане в ПС на заявки за включване в мрежата на Булсатком следва да се извършва във всички ПС. През 2011 г. БП ЕАД разработи съвместно с възложителя рекламни листовки за услугата, които се разпространяваха на каса в ПС, но потенциалът на услугата все още подлежи на развитие.

„Близу Медия енд Броудбанд”: От началото на 2011 г. в 30 пощенски станции от ОПС Монтана, стартира приемането на плащания от абонати на Близу. Услугата се извършва без софтуер, като от ПС ежедневно предават данни за абонатите направили плащане на Call centre на БП ЕАД, за обобщаване и изпращане по електронен път на Възложителя. Възложителят поетапно предоставя достъп на ПС от избрани населени места до своя програма за приемане на плащания от абонати. Услуги по договора се извършват в 78 ПС от 7 ОПС. През 2011 г. по централния договор са приети над 40 000 броя плащания.

Договори за регистрация на потребителите на предплатени услуги: Услугата се предлага в пощенските станции по договори на БП ЕАД с трите мобилни оператора. След кампанийната регистрация на притежателите на предплатени карти през месеците декември 2009 г., януари, февруари и март 2010 г. не се отчита особено засилен интерес. През 2011 г. са регистрирани общо 31 110 броя карти.

Договор с “Национална агенция за приходите: На БП ЕАД се възлагат функции, според които в ПС се предлагат услуги на гражданите от името и за сметка на НАП. В предмета на

договора са включени: приемане на годишна данъчна декларация по чл. 50 от ЗДДФЛ и на годишна данъчна декларация по чл. 92 от ЗКПО; извършване на проверка за здравноосигурителния статус на лицата от ИНТЕРНЕТ. През 2011 година са приети над 102 000 броя данъчни декларации.

Приемане на плащания от клиенти на електроразпределителните дружества

„ЧЕЗ България” ЕАД: По договора с ЧЕЗ България през 2011 г. в ПС са приети 7 446 545 броя плащания за консумирана ел.енергия. На работните места от ПС с ежедневен файлов трансфер към възложителя са приети 78,6% от реализираните плащания. От началото на 2011 г. в пощенските станции в малки населени места се приемат суми за „такса възстановяване” на прекъснато ел.захранване от клиенти на ЧЕЗ, в реално време чрез call centre на БП.

„Е.ОН България Продажби” ЕАД: От септември 2011 г. влезе в сила нов договор, с който се увеличи броят на дните за превод на сумите, приети в ПС с разкрит касов салон за договора. През 2011 г. в ПС бяха приети 6 331 394 плащания от клиенти на Е.ОН България. На автоматизираните работни места с достъп до програмата на възложителя са реализирани 68,5% от всички приети плащания.

„ЕВН България Електроразпределение” ЕАД: Имайки предвид, че през 2009 г. БП ЕАД изцяло пое потока от плащания на задължения към ЕВН България, през 2011 г. в ПС, работещи по Рамковия договор с ЕВН България, са приети най-много плащания спрямо трафика по договорите с другите ел. разпределителни дружества - 16 568 372 броя. Предвид увеличаващия се брой на ПС със свързаност, на все повече работни места инкасовата услуга се извършва автоматизирано. През 2011 г. броят на приетите в ПС плащания е увеличен с 0,72% спрямо 2010 година. През 2011 г. ЕВН България даде съгласие две от големите пощенски станции на ОПС София- град - София Ц и София 13, да работят по договора и предостави достъп до програмата за автоматизирано приемане на плащания. В двете ПС са приети 13 954 броя плащания.

Търговски договори

Договори за продажба на предплатени карти и ваучери: Предвид по-слабата популярност сред населението в сравнение с бонусите по абонаментни планове на мобилните оператори, продажбите на предплатени карти са сравнително слаби. През 2011 г. МТел намали цената на Прима от 7.98 на 6 лева. Продадени бяха общо 2 264 стартови пакети. Промяна на 6 лева претърпя и най-ниският номинал ваучери, от които през 2011 г. бяха продадени 32 000 броя.

ГДДЗ „Разпространение на винетни стикери“: Продажбата на винетни стикери се извършва в 1 876 крайни разпространителски пунктове, разкрити в ПС на всички ОПС. През 2011 бяха продадени 528 844 броя стикери.

Договори за безадресна доставка

„Билла България” ЕООД: Договорът беше подновен през август 2011 г. за транспортни услуги и безадресна доставка на рекламни материали в районите на 25 ОПС. През 2011 г. средномесечно са доставяни 3 534 162 броя брошури на Билла.

„Пени Маркет” ЕООД: През 2011 г. БП ЕАД работи с „Пени Маркет България” ЕООД по два договора за безадресна доставка – до май 2011 г. беше в сила договорът от 2010 г., а от септември 2011 г. дружеството ни отново беше избрано за партньор. По изпълнението на договора работят 25 ОПС, в които през 2011 г. са доставени общо 14 354 360 броя рекламни материали.

„КМБ България” ЕАД – магазини Карфур: През 2011 г. договорът за транспортни услуги и безадресна доставка на брошури за магазини Карфур се изпълняваше в градовете с разкрит магазин на Карфур - ОПС Бургас, Варна, Пловдив, Русе и София град. От март 2011 г. започна ежеседмично разпространение на брошурите, като в рамките на годината бяха разпространи 16 881 640 броя рекламни материали.

„Баумакс България” ЕООД: През април 2011 г. беше подписан договор с „Баумакс България” ЕООД за доставка на брошури в 5 ОПС Бургас, като от месец август 2 ОПС преустановиха работа по договора. През 2011 г. са доставени 4 175 350 броя брошури.

„Хаус Маркет България” АД – магазин ИКЕА: С подписването на договор с "Хаус Маркет България" АД през 2011 година БП ЕАД отговори на предизвикателството на пазара за услугата безадресна доставка. Само за месец през септември 2011 г. БП ЕАД създаде специфична организация за разпространението на каталози за магазин ИКЕА в 28 населени места. За качеството на услугата бяха извършени съвместни физически проверки, а възложителят допълнително направи телефонно проучване. Беше отчетено добро качество на изпълнение на услугата. По договора работиха всички ПС с доставъчна дейност от избрани от

възложителя населени места в 6 ОПС. БП ЕАД достави 750 190 броя каталози при специфичното изискване каталозите да бъдат доставени на вратата на всяко домакинство.

„Практикер ” ЕООД: По изпълнението на договора работят 2 ОПС - Велико Търново и София-град, като през 2011 г. са доставени 167 400 броя каталози за магазини Практикер.

„Зора М.М.С.” ООД: Безадресната доставка по договора се извършва в избрани от възложителя населени места от всички ОПС. През 2011 г. са разпространени 2 530 500 броя рекламни материали.

„Вилаз Груп” ООД: Договорът се изпълнява само от ОПС София–град и през 2011 г. са доставени 2 339 000 броя брошури.

Услуга „Експресни вътрешни парични преводи”: През 2011 г. бяха приети 906 987 броя експресни вътрешни парични преводи. В сравнение с предходната година увеличението на количеството записи е над 8,5%. 9,9% от експресните вътрешни парични преводи бяха приети чрез колцентъра към дирекция „ПУЛ“. Намалението на общия обем обработени парични преводи от колцентъра през 2011 г. намалява поради увеличаване брой ПС, работещи в on-line режим.

КУРИЕРСКИ УСЛУГИ “EMS/BULPOST”

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

През 2011 г. 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 Стопанска и инвестиционна банка, Виваком, Изпълнителна агенция по растениевъдство и животновъдство, Мебос, НЗОК, Агенция по заетостта, Практикер, Уникарт, КУИППД, Геопрецизинженеринг и др.

Договорът с „Ейвън Козметикс България” ЕООД, сключен през 2010 година, имаше изключителна роля при воденето на преговори с потенциални големи клиенти. 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.

- Вследствие на предприетата агресивна търговска политика на пазара на куриерски услуги и привличането на няколко големи клиенти приходите от куриерските услуги отчитат ръст от 30 % при увеличен трафик от 50 на сто.

През 2012 година усилията на „Български пощи” ЕАД ще бъдат насочени към:

- Реорганизация на модела на работа при куриерските услуги и повишаване на тяхното качество.
- 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.
- Промяна на технологията на 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..

ДОГОВОРИ ЗА ХИБРИДНА ПОЩА

През 2011 година БП ЕАД работи по 12 договора за услугата „хибридна поща”. Най-голям брой пратки са произведени и доставени по договор за еднократно разпространение с ПОК Доверие - 614 142.

През същата година започна изпълнението на тристранен договор с Банка ДСК и Демакс Ди Пи Ай, по който БП ЕАД доставя пратките. За изпълнението на договора в дружеството беше разработен и внедрен софтуер за предоставяне на възложителя на информация в електронен вид за статуса на пратките през месеца. По този договор през годината са доставени 1 466 672 пратки.

По договор с „Близу Медиа енд Броудбанд” ЕАД, БП ЕАД предоставя уеб справка за статусите на пратките. В рамките на 2011 г. са изработени и доставени 4 164 броя пратки.

Договорът с фирма „Софт Дата Сървизис” е за изработването и доставянето през отчетната година на 307 699 пратки.

Фирма „ЕОС Матрикс” ООД използва комплексната услуга хибридна поща по препоръка на бизнес партньор и за нея са изработени и доставени 160 280 пратки.

Резултатите от проведената в периода януари-април 2011 г. данъчна кампания по производство и доставка на данъчни съобщения са сключени 106 договори на ниво ОПС и са произведени и/или доставени 1 446 576 данъчни съобщения.

Практиката показва, че за все по-високата икономическа ефективност и конкурентност на изключително перспективната услуга „хибридна поща” са необходими:

- Повече гъвкавост при предлагане на услугата за привличане на повече клиенти.
- Високо качество при реализацията на услугата.
- Все по-широко използване на новите технологии и др.

РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА ПЕЧАТА

„Български пощи” ЕАД участва на пазара за разпространение на ежедневен и периодичен печат и през 2011/2012 година.

Абонаментна кампания 2011/2012 година

През „Абонаментна кампания 2011/2012 г.”, проведена в периода 24.10.2011 – 15.12.2011 година, са сключени 934 договора, от които 149 договора са за разпространение на местни издания, 558 договора са за списания и 227 – за вестници. За сравнение през същия период на предходната година са сключени 1157 договора за набиране на абонамент, от които 690 са за разпространение на списания, 275 - на вестници и 192 - на регионални издания.

С цел подобряване обслужването на клиентите и повишаване на приходите за дружеството в „Абонаментна кампания 2011/2012” стартира модул за онлайн абонамент към корпоративния сайт на „Български пощи” ЕАД. Благодарение на него клиентите имат възможност да заявят лесно и бързо абонамента си за предпочитаното периодично издание, като целият процес, включително плащането, приключва за няколко минути.

Разпространение на печата

През 2010/2011 г. са сключени 24 договора за свободна продажба, като броят им през предходния период е 21. При сключените договори за продажба на консигнация през 2010/2011 г. има намаление – те са 99 броя при 123 за 2009/2010 година.

И през 2011 година, „Български пощи” ЕАД бележи спад в реализираните продажби на печатни издания посредством договори за свободна продажба и договори за продажба на консигнация. В сравнение с 2010 година общата стойност на реализираните продажби е намаляла с 29% по различни причини, сред които навлизането на все повече възможности за преглед на печата онлайн, намиране на всевъзможна специализирана информация в интернет пространството, свиване на бюджета на фирмите и гражданите вследствие на финансово-икономическата криза. Отрицателен фактор за развитието на дейността „разпространение на печата” е намаляващият брой на точките за продажба, посредством които БП ЕАД работи, както и силната конкурентна среда, в която оперира дружеството..

КАЧЕСТВО НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ

Качеството на предоставяните от "Български пощи" ЕАД услуги е стояло винаги във фокуса на дългосрочната политика на дружеството като основен параметър, отразяващ отговорността на "Български пощи" ЕАД към очакванията на своите потребители, както и да отстоява позициите си на надежден партньор и лидер на либерализирания пощенски пазар. За поддържането на устойчиво и високо качество на услугите и продуктите, предоставяни от нас като оператор със задължение да предоставя универсалната пощенска услуга, в своята дейност "Български пощи" ЕАД прилага и внедрява системи и методи, съответстващи на международните изисквания и стандарти.

Внедрената през 2007 г. и ресертифицирана Система за управление на качеството през 2011 г. съгласно международния стандарт ISO 9001:2008, обхващаща всички видове услуги и дейности в Дружеството, е един от главните инструменти, осигуряващи устойчивото развитие и подобряване на качествените показатели на дейностите и услугите, предлагани от "Български пощи" ЕАД, като в същото време гарантира и ефективността на работа на пощенските служители. Ефективният контрол и измерването на времето за пренасяне на пощенските пратки по цялата пощенска верига (от подаването до доставката) в рамките на Европейския съюз се осъществява със системата за измерване и диагностика UNEX по стандарта EN 13850:2002. С цел подобряване на реда и съкращаване времето за обработка на рекламации е въведен стандартът EN 14012:2003 за обработка на рекламациите.

С оглед задоволяването на все по-високите клиентски изисквания към предлаганите им услуги в Дружеството се внедряват и развиват системи, даващи възможност за проследяване и регистриране на подадените пратки във вътрешната и в международната пощенска мрежа. Прилагането на този вид системи и стандарти позволява извършване на обективен контрол по цялата пощенска верига и предприемане на адекватни мерки и действия за подобряване на качеството.

Съществуващият корпоративен сайт (www.bgpost.bg) и създаденият „Call” център улесняват връзката между "Български пощи" ЕАД и клиентите на дружеството по отношение тяхната информираност за възможностите, вида и статуса на предлаганите услуги и на конкретно ползваните от тях.

Таблицата по-долу показва отчетените за 2011 година резултати от различните видове измервания на качеството на основните услуги, сравнени със съществуващите стандарти.

Вид на пощенската пратка	Време за пренасяне „от край до край“	Стандарт за 2011 г. *	Резултати от измерванията за 2011 година
Писма с предимство			
Вътрешни	Д+1	80%	88,09%
	Д+2	95%	97,50%
Европа *	Д+3	85%	59,10%*
	Д+5	95%	89,70%*
* със страни от ЕС (Система UNEX)			
Писма без предимство			
Вътрешни	Д+2	80%	91,74%
	Д+3	95%	99,05%
Европа	Д+5	80%	72,70%
	Д+7	95%	91,27%
Колети			
Вътрешни	Д+1	80%	90,27%
	Д+2	95%	99,34%
Редовност на събиране и доставяне	честота от понеделник до петък	95%	99,86%
		95%	99,93%
Обработка на рекламации	срок		
Вътрешни	30 дни	90%	98,39%
Международни	90 дни	90%	93,16%

* Стандарти, определени от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) на Р България.

ИНФОРМАЦИОННА И КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА

През 2011 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).

На база на изготвения проект и първоначална реализация през 2007г. ВЧМ бе доразвита от дирекция „ИКТ“ на „Български пощи“ ЕАД и към края на 2011 г. обхваща 1512 обекта с възможности за работа в реално време чрез стационарна и мобилна свързаност.

Във връзка с разширяване дейността на „Български пощи“ ЕАД и обхвата от пощенски станции с онлайн свързаност, водещи до увеличен брой потребители през 2011 година се извърши редизайн на архитектурата от терминални ферми. Съществуващите терминални ферми бяха обединени и се създаде нова терминална ферма, която обезпечи безпроблемната работа на над 4000 потребители с приложенията на големи контрагенти на „Български пощи“ ЕАД.

На фермата от терминални сървъри са инсталирани приложения на големи контрагенти на „Български пощи“ ЕАД като БТК, ЕВН, ЧЕЗ и други, а също така и вътрешни за „Български пощи“ ЕАД дейности /телеграфни записи, проследяваща система, счетоводство и др./. Архитектурата позволява аутсорсване на услуги по инкасиране на суми на клиенти на съответните контрагенти към офисите на „Български пощи“ ЕАД.

В пощенски станции, върху локалните работни места, свързани във Виртуалната мрежа, се инсталира само операционна система. Операторите работят отдалечено в терминални сесии на фермата от терминални сървъри със съответните приложения.

Приложения на контрагенти на „Български пощи“ ЕАД като MoneyGram, Blizoo, Лев инс, E.ON, се оказаха несъвместими за работа в терминален режим и бяха конфигурирани за работа на съответните локални работни места, свързани във Виртуалната мрежа на „Български пощи“ ЕАД.

Така изградената среда 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 2011 г. дирекция "ИКТ" обезпечи дейността на „Български пощи“ ЕАД по отношение на информационните технологии с успешното приключване на над 10 процедури по Закона за обществени поръчки и Наредбата за възлагане на малки обществени поръчки.

Приложен софтуер (специфичен софтуер).

В отчетната 2011 г. дирекция „ИКТ“ разработи пет 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 БЛИЗУ;
- Софтуер за генериране кодове за големи клиенти.

През същата година 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 ИМС/Булпост.

Проекти, финансирани от Еврофондове.

- Проект “Социални иновации за развитие на човешките ресурси в Български пощи ЕАД” по схема за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG051PO001-2.1-15 “Социални иновации в предприятията”, Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси” на стойност 216929.75 лв., съфинансирани от ЕФ 100% .
- Проекти, финансирани от фонда за повишаване качеството на пощенската услуга /QSF/ към Всемирния пощенски съюз: „Избор и внедряване на Система за автоматизиран контрол на събиранията на обществените пощенски кутии” и „Доставка, имплементация и гаранционна поддръжка на решение за виртуализация на ИТ инфраструктурата в „Български пощи“ ЕАД”

Реализирани проекти през 2011 година:

1. Предоставяне на услуга за контрол на автомобилния парк на “Български пощи” ЕАД чрез внедряване на GPS система в над 500 автомобила.

Системата извършва реалновременно проследяване на автомобилите посредством спътниково позициониране и предаване на данните за позиция, време, посока и скорост на движение, както и за състояние на автомобилите посредством GPRS канал за комуникация към Контролен център на „Български пощи“ ЕАД.

2. Внедряване на автоматизирана система за управление на интегрирано гише.

Автоматизираната система за управление на интегрирано гише предоставя възможност за висока степен на интеграция, динамика и удовлетворяване на изискванията на съвременния бизнес, като налага по-качествено, по-ефективно и по-бързо обслужване на гражданите и бизнеса при взаимодействието им с предлагащи услуги оператори. Изграждането на интегрирана информационна система за обслужване на гражданите и бизнеса на едно гише чувствително ще повиши общото доверие и удовлетвореност на клиентите, като ще даде възможност за допълнително и безпроблемно увеличаване на броя на услугите, които „Български пощи“ ЕАД предлага.

3. Внедряването на интегрирано решение за оперативните нужди на куриерските услуги EMS/BULPOST на „Български пощи“ ЕАД

цели да осигурява изпълнението на технологичните процеси по веригата изпращач- получател за куриерските услуги, като се очаква постигането на следните резултати:

- Намаляване на разходите за обработка;
- Намаляване на обема ръчен труд;
- Възможност за проследяване на пратката от страна на клиента и служителя в реално време;
- Подобряване на финансовата отчетност и контрол;

4. Внедрена система за документооборот.

Системите за електронен документооборот са сред най-популярните ИТ решения в помощ на корпоративното управление и публичната администрация. Тези системи слагат край на неоторизирания достъп до документи, правят архивите преносими и по-защитени от загуби на информация. Намаляване на времето за движение и пренасяне на документи между Централно управление, Регионалните управления и Областните пощенски станции би снизило разходите с около 20 -25% в годишен план.

След внедряването на системата за документооборот ръководителите имат възможност да проследяват изпълнението на възложените задачи и поставените резолюции благодарение на модула за контрол на сроковете. Служителите разполагат с удобни справки за работа с текущи и просрочени

задачи и преписки. Организационната структура, поддържана от системата, позволява гъвкаво разпределение на правата и достъпа до документите.

5. Внедряване на система за автоматизиран контрол на събиранията на обществените пощенски кутии.

Системата автоматично регистрира отварянето на всяка ПК, като ще предоставя необходимата информация за час, дата, място и оператор, отворил кутията за събирането на пощата и ще повиши качеството на контрола за събираемостта на пратките от публичните кутии в „Български пощи“ ЕАД

МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА

И през 2011 година маркетинговата дейност на „Български пощи“ ЕАД бе подчинена на приоритетите на дружеството, но продължаващите трудности в икономическата обстановка отново наложиха максимално свиване на разходите за маркетинг и реклама. Усилията се насочиха към оптимални собствени действия в тази посока и главно към разработването на бизнеспроекти с цел разширяване продуктовото портфолио на „Български пощи“ ЕАД и увеличаване приходите за дружеството.

През 2011 година продължи работата по някои бизнеспроекти от предходната година, стартираха и нови, като някои от тях бяха финализирани, други продължиха развитието си в 2012 година, а трети изчакват нормативна, технологична и партньорска готовност за своето осъществяване.

Проект за „изнесени пощенски гишета“ в търговски комплекси, висши учебни заведения, медицински центрове и други места с голям клиентопоток стартира успешно в хипермаркетите на КАУФЛАНД в градовете Враца и Шумен, като приходите там бързо нарастват и процесът продължава в хипермаркети от веригата в други градове. Постигнато бе съгласие с ръководството на Нов български университет за изнесено пощенско гише на тяхна територия. По същата тема се водят разговори с Военномедицинска академия, Централния кооперативен съюз и др. Основни дейности, които се извършват в така наречените пощенски гишета са инкасиране на суми по търговски договори и търговска дейност.

Потребителскож търсене от юридически среди предизвика разработването на проект за разширен вариант на услугата „телепоща“ под названието **„телепоща със заверка на съдържанието“**. Този вариант намира широко приложение за уведомяване на некоректни платци за предстоящ съдебен иск срещу тях например и в други правно-икономически казуси, особено в условията на сериозна междуфирмена задлъжнялост.

До предстартов етап е доведен проектът за въвеждане на новата услуга **„пощенска марка с персонализирана винетка“**. Тя представлява пощенска марка с допълнителна част, отделена от нея с перфорация, без номинална стойност. Тази допълнителна част съдържа изображение, заявено от физическо или юридическо лице и възпроизведено според определен регламент. Марката с персонализирана винетка може да се използва като средство за заплащане на пощенска услуга, с колекционерска и рекламна цел, за семейни събития, тържества и албуми, като оригинален подарък и по други поводи. Основание за новата услуга са измененията в Наредба № 1 от 2006 г. за условията и реда за издаване и пускане в употреба на пощенски марки, на пощенски продукти и на специални пощенски печати и за изваждане от употреба на пощенски

марки, обн. ДВ, бр. 93 от 17.11.2006 г., изм. и доп. ДВ бр. 11 от 7.02. 2012 г. Наредбата се издава от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията .

По проекта **“Техническа проверка за вътрешни и изходящи международна поща и товари“** през 2011 година са сключени договори с 3 броя пощенски оператори.

Приключи разработката на приложението към корпоративния уебсайт за **онлайн абонамент за ежедневни и периодични издания** и той вече е на разположение на многобройните ни клиенти.

Работи се по проекти за **партньорство с туристически агенции и фирми туроператори** (продажба на самолетни билети, резервация на хотели и др.), за продажба на билети за крупни международни културни и спортни събития, за куриерски доставки на стоки, закупени в електронни магазини и др.

Постигнатото стратегическо **сътрудничество между „Български пощи“ ЕАД и MoneyGram International** и въвеждането на услугата **„експресни международни парични преводи“** решително ще повишат конкурентоспособността на дружеството. В резултат на новата услуга клиентите на БП ЕАД имат възможност да изпращат и получават парични преводи само за около 10 минути от и до всяка точка в глобалната мрежа на MoneyGram, включваща над 256 000 офиси в света. Услугата стартира пилотно в 165 офиса, като до средата на май 2012 година е планирано техният брой да достигне 1000.

Съвместната инициатива на „Български пощи“ ЕАД и издателски консорциум **„Световете“ – „Да върнем книгите при хората“**, стартирала през май 2011 година, има вече следните резултати: в над 500 пощенски станции се предлагат около 500 заглавия на книги на повече от 20 издателства и близо 200 заглавия CD; за 8 месеца са продадени 5000 броя книги на различна тематика, като продажбите само през ноември са равняват на тези от първите няколко месеца, взети заедно.

Идеята на проекта за **унифициране корпоративната идентичност на „Български пощи“ ЕАД** е да уеднакви максимално визията на пощенските станции в цялата страна, с което да гарантира категорична разпознаваемост на дружеството и неговите услуги; ясно да идентифицира в съзнанието на клиентите излъчваните от нас послания; да разшири обхвата на таргет групите, с които взаимодействаме и да ги улесни при тяхното обслужване в офисите на "Български пощи" ЕАД. С тази цел започна подмяната на външните указателни табели на пощенските станции, като през 2011 година се изработиха 430 броя нови табели, а през 2012 година процесът ще продължи. Разработва се и унифициращ проект за указателна табела, върху която ще бъдат изброени всички предлагани в съответната пощенска станция услуги. Ще бъде отпечатан и информационен плакат с най-важните услуги от портфолиото на „Български пощи“ ЕАД.

През 2011 година се активизираха собствените комуникационни канали на „Български пощи” ЕАД на базата на колцентъра с **информационния телефон** 949 32 80, информационните бюра в страната и електронния корпоративен адрес info@bgpost.bg Средномесечният брой на потърсилите връзка с нас по тези канали клиенти е около 5000. В 35% от случаите става дума за проследяване на пратки; същият процент обаждания търсят и уточняват информация за отделни услуги; 16 на сто от запитванията са за телефони и адреси на конкретни пощенски станции; 10% са свързани с абонаментната кампания и продажбата на винетки, ситуационно забавяне на пощенски пратки до и от отделни държави. Жалбите и оплакванията съставляват само 1% от входящите повиквания на информационния телефон, а препоръките за подобряване на работата, предложения за корекции в корпоративния сайт и прочее са 3 процента.

Своевременното насочване и отговор на постъпилите сигнали, жалби и предложения се превръщат все повече в надежден способ за общуване с клиентите, за решаване на техните проблеми и повишаване на доверието им.

С цел подобряване удовлетвореността на клиентите по отношение на тяхната информираност в корпоративния сайт беше добавена опция за **проследяване на вътрешни препоръчани пратки**.

През 2011 г. се проведе целево проучване на нуждите и очакванията на клиентите от предлаганите услуги на „Български пощи” ЕАД в 26 пощенски станции на територията на София. Изводите от него бяха предоставени на ръководството на СПС за предприемане на съответни мерки и действия.

Целесъобразното изразходване на ограничените финансови средства наложи да **се акцентира на имиджовата и продуктова реклама, свързана с нови услуги** и опознаване на продуктовото портфолио на „Български пощи” ЕАД. Така например при стартирането на новата ни услуга „изходящи международни парични преводи” се проведе рекламна кампания, включваща отпечатването и разпространението на флаери и излъчване на рекламен аудио и видеоклип в национални електронни медии. През цялата година изходящите международни парични преводи бяха рекламирани и от списание „Филателен преглед”. Стартирането на онлайн абонамента чрез корпоративния сайт на дружеството беше съпроводено с аудиореклама по Дарик радио. В края на 2011 г. телевизия „Европа” излъчи имиджов клип на „Български пощи” ЕАД.

Традиционна част от корпоративната реклама продължават да бъдат ежегодният Каталог за абонамент, двуезичният електронен Годишен отчет, традиционният детски конкурс за най-красиво писмо до Дядо Коледа, както и националният етап на международния епистоларен конкурс за подрастващи, организиран от Всемирния пощенски съюз.

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ

През 2011 година дружеството 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 Posteurtop (Асоциацията на европейските обществени пощенски оператори) съвместно с шестима партньори – избрани пощенски оператори от шест Европейски страни. Проектът цели предвиждане на необходимите компетенции към настоящия момент и за бъдещ период относно критични и ключови позиции в пощенския сектор и тяхното развиване. 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 и на основата на представените добри практики от втория работен пакет да бъде представена методика за справяне с предизвикателствата, свързани с развитието на ключовите позиции в пощенския сектор.

Оперативната дейност по проекта стартира в началото на 2011 година с провеждането на първоначалната среща между партньорите в Париж, Франция, където се обсъдиха задълженията на всеки един партньор по проекта. "Български пощи" ЕАД пое ангажимента за координиране на дейността по първия работен пакет, което включваше обобщаване на получените от всеки партньор резултати от проведеното анкетно проучване. Резултатите послужиха за определяне на критичните и ключови позиции в пощенския сектор. Те бяха представени на оперативна среща между партньорите в Истанбул, Турция. Използваната методология по проекта включваше анкетно проучване, както и провеждане на индивидуални интервюта. Целевите групи на проучването в „Български пощи” ЕАД обхванаха представителна извадка от 5% от персонала. Групите бяха разпределени в две основни категории - оперативен персонал (длъжност пощальон, касиер, сортировач, шофьор) и ръководни кадри (длъжност началник на пощенска станция, ръководители на РУ, ОПС и директори в централно управление). Анкетното проучване беше проведено в периода 21 април – 4 май 2011 година, като за по-голяма представителност бяха обхванати всички региони на страната.

В рамките на втория работен пакет се проведеха 4 оперативни срещи между партньорите по проекта с цел представяне на добри практики в областта на управлението на човешките ресурси. Междувременно в "Български пощи" ЕАД беше разработен проект „Метаморфоза” с цел да се повиши качеството на обслужване на клиентите на дружеството чрез въвеждане на

унифицирани стандарти (изпълнението на проекта ще стартира през 2012 г.). Проектът беше представен пред другите партньори на една от срещите.

Предстои трети работен пакет - финална конференция, която ще се проведе през месец юни 2012 година. На конференцията ще бъдат поканени главните изпълнителни директори на пощенските оператори – партньори по проекта, Генералният секретар на PostEurop, както и представители от Европейската Комисия. Конференцията цели представяне и Популяризиране на постигнатите от проекта резултати.

През май 2011 година „Български пощи“ ЕАД кандидатства по проект SMARTLETTER в рамките на програмата на Европейския съюз „Интелигентна енергия за Европа” като част от международен консорциум със следните участници: пощенските оператори от Италия (Poste Italiane S. p. A.), Португалия (CTT Correjos), Гърция (Hellenic Post S.A.), Франция (La Poste), обучителният център на Hellenic Post (КЕК-ELTA S.A. Vocational and Training Centre of Hellenic Post S.A.), PostEurop, Autodromo nazionale di Monza S.p.A и Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile. Координатор по изготвянето на проектното предложение беше Poste Italiane S. p. A.

Проектното предложение предвиждаше обучение на шофьорите от участващите пощенски оператори за прилагане на техники за екологично шофиране с цел намаляване на емисиите на въглероден диоксид, имайки предвид, че секторът разполага с едни от най-големите автомобилни паркове, а автомобилният транспорт е сред големите замърсители на атмосферата.

Проектното предложение включваше три групи дейности. Първата предвиждаше обучение на шофьорите на каскаден принцип по техники за екологично шофиране. Втората група беше свързана с мониторинг и оценка на резултатите, като се очакваше намаляване разхода на гориво и емисиите на въглероден диоксид с 5-8%. Третата група дейности беше свързана с популяризиране на проекта и на резултатите от него. За целта беше предвидено организирането на рали по еко-шофиране на пистата Монца в Италия, както и семинари в държавите на партньорите по проекта. Общата стойност на проекта възлизаше на 1 487 478 евро, като по правило ЕК финансира до 75% от тази стойност или 1 207 198 евро. Проектното предложение обаче не успя да събере необходимия за финансирането брой точки.

През май същата година „Български пощи“ ЕАД кандидатства с още един проект - CIRBUS по програма „Подкрепа за ИКТ политики” от Рамкова програма „Конкурентоспособност и иновации” на Европейската Комисия (ЕК) като част от международен консорциум със следните участници: The Sewerage Board of Limassol (Cyprus), Deloitte Limited (Cyprus), испанската компания за управление на бизнес процеси Pixelware, италианския университет University of Camerino, гръцката компания e-Trikala, гръцкият университет University of the Aegean и на белгийската асоциация с нестопанска цел e-Forum, технологичната компания TeamNet

International и окръг Гюргево от Румъния, както и ирландската компания Connect i.e. Координатори по проекта бяха The Sewerage Board of Limassol (Cyprus) и Deloitte Limited (Cyprus).

Проектното предложение предвиждаше разработването и предлагането на онлайн услуги на базата на архитектурите, ориентирани към услуги, и на компютърния облак. Всички услуги следваше да бъдат използвани чрез общ портал, поддържащ езиците на всички участващи държави. От страна на „Български пощи“ ЕАД бяха предложени следните услуги: електронно подаване на жалби, приложение за подготовка на пратки онлайн (попълване на адрес, данни за пратката, плащане, повикване на куриер), попълване на обратни разписки онлайн, изпращане на картички и телеграми онлайн, онлайн магазин, абонамент.

Прогнозната стойност на проекта възлизаше на около 7 млн. Евро, като схемата за финансиране предвиждаше до 50% финансиране от ЕК и 50% от всяка участваща организация (в рамките на определения ѝ бюджет). Проектното предложение не постигна необходимата за еврофинансиране точкова оценка.

През февруари „Български пощи“ ЕАД бе домакин на Втория работен семинар на Международния регионален проект на Всемирния пощенски съюз (ВПС) за подобряване на качеството. Целта на проекта е да бъдат решени проблеми, свързани с качеството на разменяната поща между пощенските оператори на регионално ниво, както и да се дадат насоки за пълноценно използване на съществуващите системи за проследяване като инструмент за подобряване на качеството. През 2011 г. Български пощи ЕАД продължи своето участие в Постоянния контрол на универсалната пощенска услуга към ВПС. Отдел „Международна дейност и управление на проекти“ координира дейността на панелистите, участващи от българска страна в измерването на качеството на универсалната пощенска услуга. „Български пощи“ ЕАД разменя контролни карти и транспондери с панелисти от пощенските администрации на Турция, Русия и Беларус.

И през 2011 година дружеството взе участие в работните групи към Posteurop „Крайни такси“ и „Качество“, както и в организираните от Асоциацията форум „Електронни услуги“ и в Пленарното годишно заседание на Posteurop.

ФИЛАТЕЛНИ ПРОДУКТИ

В изпълнение на годишния „Тематичен план 2011” за издаване на пощенски марки и пощенски продукти от СП „Българска филателия” бяха отпечатани и пуснати в употреба 44 нови издания пощенски марки с фиксиран тираж, 7 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 976 200 къса; на илюстрирани пощенски пликове със знак за цена на пощенската услуга - 53 713 броя; на илюстрирани пощенски карти със знак за цена на пощенската услуга - 4 611 броя.

За нуждите на пощенската експлоатация през 2011 г. бяха допечатани 9 440 000 къса пощенски марки с променлив тираж. Бяха правени допечатки от 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.; 0,65 лв.; 0,80 лв.; 1,00 лв.; 1,50 лв.; 2,00 лв. и 5,00 лв.

Съгласно Заповед № РД-08-672/15.12.2010 г. на Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията от 1 юни 2011 година бяха извадени от употреба 14 броя издания пощенски марки с фиксиран тираж.