

Доклад на „Български пощи“ ЕАД
във връзка с провеждането на конкурси за избор на
независими членове на Съветите на директорите и
Управителните съвети на търговските дружества и
държавните предприятия

Съдържание

Кратка информация за „Български пощи“ ЕАД.....	3
Финансово състояние на „Български пощи“ ЕАД.....	5
Прогноза на основни показатели на „Български пощи“ ЕАД за периода 2021-2023 година.....	8
Човешки ресурси.....	8
Пощенска мрежа.....	10
Автопарк.....	10
Автоматизация, компютърна техника, онлайн свързаност.....	11
Пазарна позиция на „Български пощи“ ЕАД.....	13
Визия, мисия и стратегически цели на „Български пощи“ ЕАД.....	14
Визия на „Български пощи“ ЕАД.....	14
Мисия на „Български пощи“ ЕАД.....	14
Стратегически цели на „Български пощи“ ЕАД.....	14
Стратегическа цел 1: Организационно и финансово укрепване.....	14
Стратегическа цел 2: Догонващ растеж.....	15
Стратегическа цел 3: Ориентация към клиента.....	15
Стратегическа цел 4: Служителите – ключов ресурс за развитие на дружеството.....	16
Стратегическа цел 5: Отговорно дружество.....	16
Източници.....	17

Кратка информация за „Български пощи“ ЕАД

„Български пощи“ ЕАД е еднолично акционерно дружество със 100% държавна собственост и принципал Министерът на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Компанията е създадена с Разпореждане № 124 на МС от 11.12.1992 г. като еднолично дружество с ограничена отговорност и е преобразувана като еднолично акционерно дружество със Заповед № РД-09-93/31.03.1997 г. на председателя на „Комитета по пощи и далекосъобщения“.

Съгласно съдебната регистрация на дружеството, предметът на дейност на „Български пощи“ ЕАД включва: изграждане, използване и поддържане на националната пощенска мрежа; предоставяне на вътрешни и международни пощенски услуги; парично-преводна и разплащателна дейност; отпечатване и разпространение на пощенски марки и документални книги под контрол; отпечатване на ценни книжа, съобразно лиценз получен от Министерството на финансите; разпространение на печатни издания; информационни услуги, представителство и посредничество на български и чуждестранни лица; търговска, маркетингова, инженерингова и производствена дейност за пощенските съобщения; обмяна на валута, други дейности, незабранени със закон.

„Български пощи“ ЕАД притежава:

- Индивидуална лицензия за извършване на универсалната пощенска услуга на цялата територия на Република България и на пощенски парични преводи и удостоверение за извършване на неуниверсални пощенски услуги, издадено от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).
- Разрешение за осъществяване на дейност като оператор на ваучери за храна (разрешение № ЗМФ-1269/21.10.2013 г.).
- На 01.07.2016 влиза в сила Инструкцията за взаимодействие между Агенция „Митници“ и „Български пощи“ ЕАД, съгласно която лицензираният пощенски оператор на универсалната пощенска услуга може да представлява получателите на пратки пред митническите органи („Митническо представителство“). За целите на декларирането „Български пощи“ ЕАД е косвен представител.
- Дружеството притежава лиценз за превоз на товари, издаден на основание чл. 7 от Закона за автомобилните превози и чл. 10 ал.1 от Наредба № 33 от 1989 г. за обществен превоз на пътници и товари.
- „Български пощи“ ЕАД е администратор на лични данни с удостоверение, издадено от Комисията за защита на личните данни, което е основание за законосъобразно обработване на личните данни от страна на дружеството.
- Дружеството е включено в „Списък на одобрените регулирани агенти в Република България, вписани в Базата данни относно сигурността на веригата за доставки“, под № BG/RA/00008-01.

- „Български пощи“ ЕАД е регистрирано по Закона за туризма, като туристически агент и притежава удостоверение за извършване на туристическа дейност от Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. Действието на регистрацията и удостоверението за регистрацията е безсрочно.

В своята работа дружеството се ръководи от редица нормативни актове:

- Актове на Всемирния пощенски съюз, ратифицирани от РБългария.
- Европейска правна рамка – директиви на Европейския парламент и на Съвета, регламенти и решения.
- Закон за пощенските услуги (Обн. - ДВ, бр. 64 от 04.08.2000 г. изм. и доп. до 2019 г.).
- Секторна пощенска политика.
- Актове на Комисията за регулиране на съобщенията.
- Закон за Държавния бюджет на Република България.
- Търговски закон.
- Кодекс на труда.
- Кодекс за социалното осигуряване.
- Закон за обществените поръчки.
- Закон за електронния документ и електронния подпис.
- Закон за електронните съобщения.
- Закон за защита на потребителите.
- Закон за защита на конкуренцията.
- Закон за задълженията и договорите.
- Различни по вид и същност лицензионни, регистрационни и регулационни режими.

Други законови и подзаконови нормативни актове, които имат съществено отношение към дейността на „Български пощи“ ЕАД:

- Наредба № 6 за изискванията за пощенска сигурност.
- Наредба за пенсиите и осигурителния стаж.
- Закон за счетоводството.
- Закон за ДДС.
- Тарифа за таксите, които се събират от КРС по Закона за пощенските услуги.
- Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване.
- Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на пощенската услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

- Наредба № 1 за условията и реда за издаване, пускане и изваждане от употреба на пощенски марки, пощенски продукти и специални пощенски печати.

За осъществяването на дейността като пощенски оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна чрез организирана и управлявана пощенска мрежа, на дружеството е издадена индивидуална лицензия № 01 от 14.06.2001 г. от Министерство на транспорта и съобщенията, преиздадена с № 1-001-01/21.04.2005 г., № 1-001-02/10.04.2008 г., № 1-001-03/01.04.2010 г. № 1-001-04/09.06.2011 г. и № 1-001-05/16.07.2020 г. от Комисия за регулиране на съобщенията.

Съгласно издадена индивидуална лицензия № 3-001-001/09.06.2011 г., преиздадена с № 3-001-002/16.07.2020 г. от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС), дружеството извършва пощенски парични преводи чрез пощенската мрежа на територията на Република България.

„Български пощи“ ЕАД е регистрирано от Комисията за регулиране на съобщенията за извършване на неуниверсални пощенски услуги, за което има издадено удостоверение – куриерски услуги, пряка пощенска реклама, услуги по предаване на съобщения по електронен път и доставяни като физически пратки.

В „Български пощи“ ЕАД се извършват три услуги от общ икономически интерес (УОИИ), възложени със следните нормативни актове:

- Универсална пощенска услуга (УПУ) – със Закона за пощенските услуги.
- Изплащане на пенсии – с Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж.
- Разпространение на периодични печатни издания – с Постановление на Министерски съвет (ПМС) 113/28.5.2020 година.

Финансово състояние на „Български пощи“ ЕАД

Към 31.08.2020 г. дружеството отчита следните основни финансови показатели:

Таблица 1. Основни финансови показатели на „Български пощи“ ЕАД (31.08.2020 г.)

<i>ПОКАЗАТЕЛИ</i> <i>хил.лв.</i>	<i>Отчет</i> <i>2020</i>
Общо приходи	125 960
Оперативни приходи	77 075
Универсална пощенска услуга	28 195
Неуниверсални пощенски услуги	9 625
Други дейности	39 255
Общо разходи	144 396
Оперативни разходи	141 955
Разходи за материали	5 447
Разходи за външни услуги	28 058

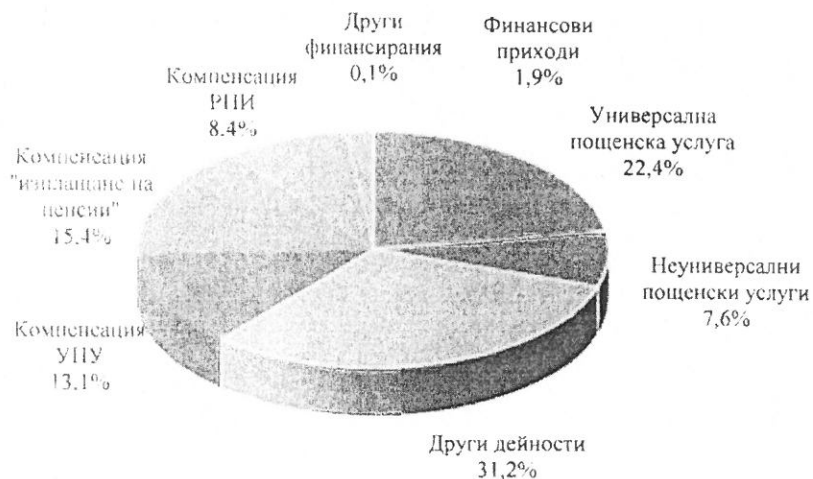
Разходи за амортизации	2 121
Разходи за възнаграждения	61 199
Разходи за осигуровки и надбавки	16 239
Други разходи	8 648
Суми с корективен характер	20 243
Оперативна печалба	-64 880
Приходи от финансираня	46 547
Финансови приходи	2 338
Финансови разходи	2 441
Печалба преди данъци	-18 436

Източник: Междинен анализ на резултатите от дейността на „Български пощи“ ЕАД към 31 август 2020 година

Приходи

Структурата на приходите към 31 август 2020 г. е представена на следната графика.

Графика 1. Структура на приходите на „Български пощи“ ЕАД (31.08.2020 г.)



Източник: Междинен анализ на резултатите от дейността на „Български пощи“ ЕАД към 31 август 2020 година

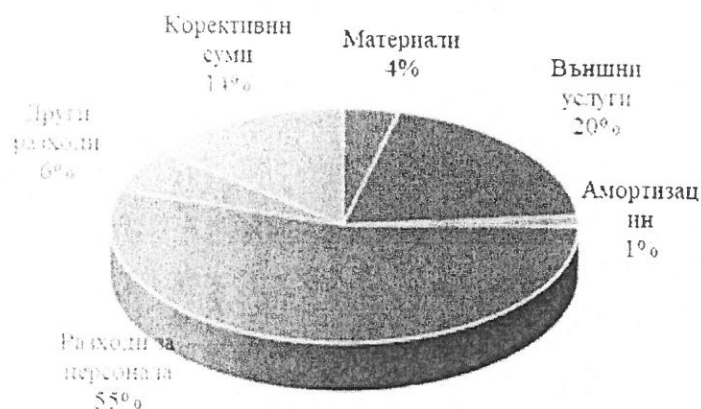
По отчет приходите от финансираня (за компенсиране на нетните разходи от предоставяне на универсалната пощенска услуга и на услугата „изплащане на пенсии в пощенски станции“, както и финансиране по проекти) са в размер на 46 547 хил. лв. Те са предоставени авансово, в съответствие с пропорционалната част на определената съгласно решение на КРС и включена в плана за 2020 г. сума на компенсация за нетните разходи на УПУ за 2018 г. в годишен размер на 24 781 хил. лв. (Решение на КРС № 367 от 10.10.2019 г.) и компенсацията за услугата от общ икономически интерес „изплащане на пенсии“ за 2020 г. в годишен размер на 29 064 хил. лв. В съответствие с

ПМС 113/28.5.2020 г. е начислен и приход от компенсация за разпространение на печатни издания за периода март – август в размер на 10 550 хил. лв. без ДДС (при получени 12 660 хил. лв. с ДДС).

Разходи

Структурата на оперативните разходи е представена в следващата графика:

Графика 2. Структура на оперативните разходи на „Български пощи“ ЕАД (31.08.2020 г.)



Източник: Междимесен анализ на резултатите от дейността на „Български пощи“ ЕАД към 31 август 2020 година

Върху реализираната загуба към края на август 2020 г. спрямо загубата от предходната година, влияние оказват най-вече икономическите и финансови последици от пандемията - силен спад на вътрешния и международен трафик и респективно на оперативните приходи от пощенски и инкасови услуги.

Размерът на продажбите на печатните издания (във връзка с ПМС 113/28.5.2020 г.) доникъде компенсира спада на останалите оперативни приходи, същевременно отчетната стойност на тези издания формира около 63% от ръста на оперативните разходи спрямо 2019 година.

Върху изменението на разходите съществено е влиянието главно на обективни фактори като увеличение на минималната работна заплата и съответния ръст на средствата за персонал, извършени разходи за персонала във връзка с извънредното положение по време на епидемична обстановка (частично финансово подпомагане на персонала, както и средства за защита), цени за охрана, отчетната стойност на продадени печатни издания и други.

Подробен анализ и информация за икономическото и финансово състояние, баланса и паричния поток на дружеството през първо полугодие, са предоставени за публикуване на информационния портал на Агенцията за публичните предприятия и контрол.

Прогноза на основни показатели на „Български пощи“ ЕАД за периода 2021-2023 година

Съгласно представената през септември тази година в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията Прогноза за приходите и разходите на нефинансовите предприятия за периода 2021 - 2023 г. и за активите и пасивите им към 31 декември на съответната година, очакваните и прогнозни резултати на дружеството са следните:

Таблица 2. Прогноза на основни финансови показатели на „Български пощи“ ЕАД за периода 2021-2023 г.

Показатели	Отчет	Бюджет	Прогноза	Прогноза	Прогноза
	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
1	2	3	4	5	6
Общо приходи (хил.лв.)	175 304	203 367	207 704	207 608	207 618
Общо разходи (хил.лв.)	176 278	202 760	206 604	206 302	206 312
Счетоводна загуба/печалба - хил.лв. (общо приходи - общо разходи)	-974	607	1 100	1 306	1 306

Източник: Междимен анализ на резултатите от дейността на „Български пощи“ ЕАД към 31 август 2020 година

В разчетите за приходи и разходи не са включени приходите/корективните разходи от продажба на печатни издания, поради изчисления в прогнозната финансова информация пулев нетен ефект и поради недостатъчна историческа информация и пазарна прогноза за абсолютните параметри на услугата.

В началото на 2020 г. поради световната пандемия от COVID-19, се появиха затруднения и рискове за планирания финансов резултат на дружеството, изразени в силно намаляване на приходната част, допълнителни нови разходи, при наличие на висок дял на постоянните разходи за поддържане на пощенската мрежа и изпълняване на възложени задачи от общ икономически интерес. Съществуват обективни трудности за параметризиране на това влияние върху икономическите показатели не само за настоящата, но и за следващите години, поради което в приложения разчет не е отразена прогноза за влиянието на този фактор. Ръководството на дружеството предприема действия за анализиране и разработване на мерки за противодействие влиянието на този значим фактор, както и за по-нататъшно развитие.

Човешки ресурси

„Български пощи“ ЕАД е един от най-големите работодатели в страната с персонал, наброяващ към 31.08.2020 година 9 424 служители, включително 2 423 души на непълнен работен ден. Наблюдава се тенденция на постоянно намаляване на броя на

персонала, като в сравнение с 2019 г. броят на заетите в дружеството е намалял с 235 лица. Основните причини са свързани с навършване на пенсионна възраст на част от персонала, структурни промени, изпълнението на програма за доброволно напускане и други. Традиционно жените са с висок дял в общия брой на персонала, който през 2019 година е 83%, а този на мъжете е 17%.

Структурата на персонала по възраст показва непрекъсната тенденция на застаряването му, което води до сериозни предизвикателства за предоставяне на услугите на дружеството и обслужването на населението, включително за гарантиране на устойчивостта на УПУ. По данни за 2019 г. най-голям е дялът на персонала във възрастовата група „от 40 до 50 години“ – 33,2 %, а служителите на 50 и повече години са 46,4% от общия брой. Дялът на служителите на възраст до 40 г. е 20,4%. Тази несъразмерност във възрастовата структура, съчетана с тенденцията на застаряване на населението на България, обезлюдяването на селските райони и следователно намаляване на търсенето на услугите на дружеството, вече създава сериозен проблем за управлението на човешките ресурси в обозримо бъдеще от гледна точка на приемствеността между служителите в дружеството, предаването на знания и опит, наемането на нови служители, особено в малките населени места. Липсата на кандидати за работа в определени райони и в момента води до временно закриване на пощенски станции, намалено работно време, обслужване на няколко станции от един служител и други, които имат негативен ефект както върху качеството на предлаганите услуги и обслужване. Сериозен проблем е и текучеството на персонала, особено в по-непривлекателни и нископлатени дейности, например, сортировъчна дейност, разнос на поща (почталъони). Тези предизвикателства налагат търсенето на алтернативни начини за предоставяне на услуги в определени райони на страната.

Високата численост на персонала, наличието на дългогодишни служители със знания и опит, съчетани с териториалното покритие на пощенската мрежа, са предпоставка за предлагане на широк набор от услуги в цялата страна. От друга страна, като проблем следва да се отбележат сравнително ниската степен на квалификация; недоброто ниво на компютърни, комуникативни и умения за продажба; неизползването на чужди езици, като последното се явява бариера при продажбата на услуги най-вече в големите градове и туристическите центрове. Структурата на персонала по образование към 30.08.2020 г. показва, че 74% от него е със средно образование, 6% - с основно, и 20% - с висше образование. Друг сериозен проблем са ограничените възможности за повишаване на квалификацията. Съгласно вътрешни данни средната работна заплата в дружеството за 2019 година е 782 лева, а за първите шест месеца на 2020 г. тя е 900 лева. Въпреки постоянното ѝ нарастване тя остава значително по-ниска от средната работна заплата за България, която към месец юни 2020 г. е 1 355 лева.

С оглед на установените нужди и пропуски в компетентността на служителите се определи и необходимостта от повишаване на квалификацията им без да се откъсват от работното място. За първи път през 2020 г. се въведе електронно обучение на служителите. В резултат на изпълнен проект разработената платформа за е-обучение бе доразвита от експерти на дружеството и внедрена. Ключова целева група са служителите, които работят директно с клиенти, тъй като те определят облика на дружеството. Освен това, обучения се организират в съответствие с текущи

потребности, например, при внедряване на нова услуга. Бюджетът за обучения за 2020 г. е на стойност до 85 000 лева. Той се определя на база на „Годишен план за повишаване на квалификацията на работниците и служителите“ и включва вътрешни и външни обучения. В допълнение е необходимо подобряване на работната среда, както и на безопасни и здравословни условия на труд.

Важен момент във връзка с управлението на човешките ресурси и социалната политика на дружеството е поддържането на конструктивен диалог със синдикалните организации.

Пощенска мрежа

Едно от ключовите предимства на „Български пощи“ ЕАД е пощенската мрежа, покриваща територията на цялата страна, както и фактът, че дружеството е част от глобалната пощенска мрежа.

Със своите 2973 пощенски станции (633 в градовете и 2340 в селата), 9 специализирани офиси на Специализирано поделение ИМС/Булпост, обслужваните 4753 пощенски кутии, 23 обработващи центрове, 296 автомобилни маршрути, както и маршрутите между и в рамките на населените места, обхождани от пощальони, „Български пощи“ ЕАД ежедневно достига до всяко населено място, предлагайки голямо разнообразие от услуги. Средно една пощенска станция обслужва 2558 души, като за градовете този показател е 8754 души, а за селата – 868 души. Средната обслужвана територия от една пощенска станция е 37 км². Освен в пощенските станции услугите на дружеството се предлагат и в пощенски агентства и чрез междуселищни пощальони, като по този начин дружеството достига до 5163 населени места. С цел доближаване до клиентите се осъществява проект за създаване на изнесени работни места на комуникативни места с голям човешкопоток, като към момента броят им е 39.

Автопарк

Дружеството разполага с един от най-големите автомобилни паркове в страната, като към м. септември 2020 г. той наброява 464 броя собствени моторни превозни средства (МПС), разпределени в следните категории:

- леки автомобили – 89 броя;
- товарни автомобили – 360 броя;
- автобуси – 6 броя;
- мотонеди – 9 броя.

Транспортната функция се извършва ежедневно по вътрешните регионални и междурегионални маршрути с около 431 броя моторни превозни средства, разпределени в регионалните управления и областни пощенски станции на дружеството. Поддържа се резервен брой автомобили, които се използват при необходимост. „Български пощи“ ЕАД разполага с внедрена GPS-система за проследяване местоположението на автомобилите в реално време с нива на контрол в клонова структура, предоставяща възможност за реално-времеви мониторинг и контрол

върху МПС и водачи. „Български пощи“ ЕАД детайлизира генерираните транспортни експлоатационни разходи чрез софтуерно приложение „Управление на автотранспорт“, осигуряващо аналитичната обработка, обобщаване и архивиране на информацията в единна база данни.

Автомобилният парк на дружеството е технологично остарял, което е предпоставка за формиране на значителни финансови разходи за поддръжка и ремонт. По тази линия в края на 2018 г. дружеството придоби 107 броя нови МПС чрез финансов лизинг с право на закупуване, с които подмени амортизирани и нецелесъобразни за използване превозни средства в лекотоварния и товарен сегмент. Автомобилите притежават най-висок стандарт за отработени газове ЕВРО 6, което позволява спазване на европейските политики за намаляване на вредните емисии от изгорели вещества. За куриерската услуга и дейностите по доставка с автомобилен транспорт е необходимо ежегодно планиране и обновяване на автомобилния парк с около 25%, с което да се обезпечат доставките във всички населените места за качествено и навременно обслужване на клиентите.

Автоматизация, компютърна техника, онлайн свързаност

С оглед на широкото навлизане на информационните и комуникационни технологии в дейността на „Български пощи“ ЕАД и потенциала за предлагане на електронни услуги, дигитализацията се превръща във важен елемент на процеса на управление на информационния поток в рамките на дружеството и при взаимоотношенията ѝ с външни лица.

„Български пощи“ ЕАД отчита значението на съвременните информационни и комуникационни технологии за успешно развитие на бизнеса и се стреми да внедрява тези технологии с цел подобряване на функционирането на пощенската мрежа по отношение на достъп и качество на услугите, ефикасност на процесите, бързина на обслужване и удовлетвореност на клиента. В тази връзка дружеството се стреми да използва ИТ решенията, разработвани и предоставяни от Всемирния пощенски съюз, по-конкретно от Пощенския технологичен център, както и персонализирани ИТ решения от други доставчици. Освен това „Български пощи“ ЕАД разработва и внедрява нови услуги на база на използване на съвременните информационни и комуникационни технологии, включително мобилните, при отчитане на потребителското търсене и дейността на конкурентите.

Автоматизация

Дружеството работи в следните направления във връзка с автоматизацията на процесите:

- През 2018 г. дирекция „Информационни и комуникационни технологии“ разработи и внедри софтуер за пощенска дейност и услуги PostalServices. Освен че улесни дейността по предлагане на услугите в пощенските станции, той даде възможност за разширяване на сътрудничеството с електронни магазини и увеличаване на дела на дружеството в доставките

на пратки от електронната търговия. През 2018 г. „Български пощи“ ЕАД стана доставчик на eMAG, а от 01.09.2020 г. започна работа с OLX – най-големия електронен магазин в България. Посочените компании са и първите потребители на най-новата услуга на Български пощи Е-пакет, насочена към електронната търговия. Сред очакваните положителни резултати от въвеждането на тази система са: ефективно използване на времето и ресурсите; увеличение на приходите чрез предоставяне на бързи и по-качествени услуги; намаляване на разходите за материали (формуляри, бланки и др.), за външни услуги (поддръжка на голям брой съществуващи приложения) и др.; намаляване на разходите за персонал чрез отпадането на голям брой ръчни операции (издаване на фактури, попълване на формуляри, отчетни форми) и други.

- Внедрената интеграция на гише доведе до намаляване на големия брой съществуващи приложения и редуцирането им до единен софтуер за инкасиране на битови сметки на гражданите на каса. Постигнато е намаляване времето за обслужване на клиентите, както и намаляване на финансовите разходи за ползване на външни софтуери.
- В контекста на растящия обем пратки от страни, които не членуват в Европейския съюз, и въвеждането на Митническия кодекс на Съюза, „Български пощи“ ЕАД работи за гладкото протичане на процесите по митническа обработка като митническо представителство.
- Като цел е подобрена автоматизацията и взаимодействието с Всемирния пощенски съюз, като периодично се внедряват новите версии на системата за международни пратки IPS.
- В периода 2018 - 2020 г. „Български пощи“ ЕАД осъществи проект, финансиран по линия на Фонда за качество на услугата на Всемирния пощенски съюз, в рамките на който бяха закупени машина за сортиране на писмовни пратки (писма и малки пакети) в Българския разменно-сортировъчен център (БРСЦ), 2 нископовдигащи палетни колички с електронно управление и 31 високоповдигащи палетни колички. Осъществените дейности допринесоха за подобряване на техническото и технологичното равнище на дружеството като основа за оптимизиране на обработката на писмовни пратки и повишаване на качеството на услугите

Онлайн свързаност

Дружеството полага усилия за непрекъснато подобряване на онлайн свързаността и техническото осигуряване на работните места (с компютри, скенери, принтери, баркод четци, PDA устройства и други) с цел максимално бързата и ефективна обработка на пратките, спазване на нормативите за качество и постигане на висока удовлетвореност на клиента.

Понастоящем е реализирана онлайн свързаност на 2930 пощенски станции, като 1080 от тях са със стационарна свързаност, 1800 – със 3G свързаност, и 50 – със сателитна свързаност, като за нуждите на дигитализацията и повишените изисквания са

повишени капацитетите на комуникационната свързаност. До минимум са намалени случаи, когато липсва онлайн свързаност, което затруднява обслужването на клиентите и продажбата на продуктите на дружеството.

Компютърна техника

Като цяло компютърната техника, най-вече в пощенските станции, има нужда от обновяване. Към момента в цялата страна работят 4300 каси, като от тях в края на 2016 г. и началото на 2017 г. са подменени 3000 работни станции, лицензирани за работа с последна версия на операционна система MS Windows 10. Предстои подмяна на още 2000 броя работни станции. Всички компютърни конфигурации трябва да бъдат подменени, за да отговарят на изискванията за сигурност и да позволят използване на нови версии на операционната система.

Недостигът на принтери и баркод четци е успешно преодолян и решен. Продължи ползването на наличните принтерни устройства, собственост на „Български пощи“ ЕАД, които са около 650 броя, като в периода 2016 - 2020 г. са осигурени под наем още 400 броя мултифункционални устройства и 400 броя принтери.

От налични и работещи само 600 броя баркод четци към края на 2016 г. постепенно за срок от 2 години са закупени още 2 500 броя и през 2019 г. всички каси са снабдени с функциониращи устройства. Така се намали дялът на ръчния труд, включително при записване на данни на клиенти, регистриране на пратки в системата за проследяване, изготвяне на ежедневните отчети за продажбите и други.

Пазарна позиция на „Български пощи“ ЕАД

По данни на КРС в периода 2017-2019 г. пазарът на пощенски услуги в България следва възходяща тенденция на развитие и се отличава с голям брой участници, като пазарният дял на „Български пощи“ ЕАД е 10% от общия пазар, изчислен на база приходи от всички пощенски услуги. Въпреки че дружеството запазва размера на приходите си в абсолютна стойност, дялът му намалява с 2,3% спрямо 2018 г. поради изпреварващия ръст на приходите на останалите оператори.

Най-силна е конкуренцията в сегмента на НПУ, чийто ръст се определя от нарасналото търсене на куриерски услуги вследствие на електронната търговия. Дялът на „Български пощи“ ЕАД през 2019 г. е 2,8% или с 1,2% по-висок спрямо предходната година. През 2019 г. дялът на „Български пощи“ ЕАД в сегмента на УПУ нараства и достига 48,5% (от 40,2% през 2018 г.), като по този начин почти се изравнява с основния си конкурент „Еконт Експрес“ ЕООД. Дружеството е с водещи позиции при следните услуги в сегмента на УПУ: 90% от всички отчетени приходи за страната от кореспондентски пратки до 2 кг, 99% от всички приходи от малки пакети до 2 кг, 97 % от приходите от печатни произведения до 7 кг и близо 98% от приходите от пощенски пратки за чужбина са отчетени от него.

Визия, мисия и стратегически цели на „Български пощи“ ЕАД

Визия на „Български пощи“ ЕАД

В съответствие с основния предмет на дейност на дружеството като оператор със задължение за предоставяне на универсална пощенска услуга съгласно Закона за пощенските услуги и с оглед на предходния анализ, визията на „Български пощи“ ЕАД е формулирана по следния начин:

„Да бъдем доверен партньор и първи избор на потребителите на националния пазар при доставката на пощенски услуги, информация, стоки и финансови средства.“

Формулирана по този начин, визията цели да надхвърли традиционния възглед за пощенския сектор и да развие „Български пощи“ ЕАД в една по-широка бизнес среда. По този начин се отчита стремежът на дружеството в ерата на електронната търговия и дигитализацията на пазара едновременно с предлагането на пощенски услуги да развива нови услуги и се поставят основите за по-точен анализ на факторите за развитието му, включително на разнообразието от конкуренти.

Мисия на „Български пощи“ ЕАД

С оглед на предходния анализ и в съответствие с основния предмет на дейност на дружеството мисията на „Български пощи“ ЕАД е дефинирана по следния начин:

„Да предлагаме на гражданите, бизнеса, държавните институции в България и на международните си партньори висококачествени, надеждни и иновативни услуги както в областта на пощенските услуги, така и във връзка с доставката на информация, стоки и финансови средства.“

Стратегически цели на „Български пощи“ ЕАД

Стратегическа цел 1: Организационно и финансово укрепване

Стратегическата цел е насочена към усъвършенстване на управленската структура на „Български пощи“ ЕАД и постигане на финансова стабилност. Съвременната организационна структура и стабилните финанси са основна предпоставка за реализиране и на другите стратегически цели, както и за постигане на устойчиво развитие и повишаване на конкурентоспособността на дружеството в средносрочен и дългосрочен план.

- **Усъвършенстване на организационната структура на „Български пощи“ ЕАД:** ефективно взаимодействие между структурните единици на дружеството в т.ч. между дирекциите и другите звена в рамките на централно управление, както и между централно управление и регионалните управления, областните пощенски станции и специализираните поделения.

- **Стабилизиране на финансовото състояние на дружеството:** подобряване на финансовите показатели на дружеството, като основа за модернизация и устойчиво развитие.

Стратегическа цел 2: Догонващ растеж

Стратегическата цел е насочена към преодоляване на изоставането на „Български пощи“ ЕАД спрямо пазарните условия и тенденции. За постигането на целта е необходимо да се набележат мерки, чрез които ще се догонят конкурентите и ще се създадат условия за растеж.

- **Защита на основния бизнес** (кореспондентски пратки, малки пакети, колетки, куриерски услуги, нарични преводи) **и развитие на иновативни услуги:** определяне на правилното портфолио от услуги посредством осъвременяване и усъвършенстване на предлаганите услуги чрез добавяне на нови характеристики и внедряване на нови услуги.
- **Постигане на ефективност и пазарен растеж чрез дигитализация на дейностите:** подобряване на ефективността и ефикасността на процесите на всички нива и използване на съвременните технологии при разработването на нови услуги, отговарящи на пазарните изисквания.
- **Повишаване на качеството на услугата, надеждността и ефикасността на пощенската мрежа:** гарантиране на качеството на вътрешните и международните услуги при спазване на изискванията за сигурност и улесняване на митническите процеси.

Стратегическа цел 3: Ориентация към клиента

Стратегическата цел е насочена към развитието на корпоративна култура, която определя клиента като основна ценност за „Български пощи“ ЕАД, поставя клиента и посрещането на очакванията и изискванията му в основата на усилията на компанията и нейните служители и в пряка връзка с финансовите ѝ резултати.

- **Възприемане на активен подход за комуникация с клиента:** определяне на правилния комплекс от традиционни и съвременни комуникационни канали с цел да се популяризират продуктите на „Български пощи“ ЕАД и да се получи обратна връзка от клиента.
- **Постигане на висока степен на удовлетвореност на клиента:** гарантиране на високо качество на услугите и на обслужване като основа за задържане на съществуващите клиенти и разширяване на потребителската база.
- **Разработване на цялостно търговско предложение за клиентите:** предоставяне на широк набор от услуги на „едно място“ с цел осигуряване на удобство и спестяване на време и разходи.
- **Развитие на комплекс от канали за продажба:** осигуряване на удобство за клиента чрез комплекс от физически и онлайн продажбени канали.

Стратегическа цел 4: Служителите – ключов ресурс за развитие на дружеството

Стратегическата цел определя служителите като една от основните ценности на „Български пощи“ ЕАД, обвързва успеха на дружеството със създаване на привлекателна и отворена среда за работа и професионално развитие и със осигуряване на подкрепа от страна на персонала за постигане на стратегическите приоритети на компанията.

- **Осигуряване на качествен подбор на кадри и създаване на условия за кариерно развитие:** постигане на съответствие между професионални умения и изискванията на конкретните работни позиции.
- **Повишаване на мотивацията на служителите:** постигане на висока ангажираност на служителите към работния процес.
- **Повишаване на квалификацията и професионалните компетенции на служителите:** подобряване на качество на изпълнение на служебните задължения.
- **Насърчаване на работата в екип и подобряване на вътрешните комуникации:** подобряване на сътрудничество между структурните звена и насърчаване на свободния и ефективен/конструктивен диалог между тях.
- **Насърчаване на конструктивен социален диалог:** гарантиране на прозрачна и отговорна трансформация на „Български пощи“ ЕАД с оглед на новите пазарни условия и защита на интересите на заинтересованите лица.

Стратегическа цел 5: Отговорно дружество

Стратегическата цел е насочена към определяне на отговорностите на „Български пощи“ ЕАД по отношение на обществото, опазването на околната среда и гарантиране на устойчивостта на сектора в качеството си на елемент на системата от държавни институции, представител на големия бизнес в България и участник в глобалната пощенска мрежа.

- **Гарантиране на устойчивост на универсалната пощенска услуга:** достъп на потребителите до съвременна универсалната пощенска услуга с високо качество при отчитане на законовите разпоредби.
- **Развитие на услуги със социална насоченост:** допълване на продуктовото портфолио с услуги, които отговарят на новите социални потребности и се опират на териториалния обхват на пощенска мрежа, както и повишаване на ефективността на съществуващите такива.
- **Засилване на сътрудничеството с държавните институции и международните партньори:** ефективно управление на връзките с различните организации по посока устойчивото развитие на дружеството и сектора.
- **Ангажираност към опазването на околната среда:** въвеждане на добри практики за намаляване на ефекта върху околната среда.

Източници

1. Годишен доклад на КРС за 2019 г. – Анализ на пазара на пощенските услуги.
2. Междинен анализ на резултатите от дейността на „Български пощи“ ЕАД към 31 август 2020 година.
3. Стратегия за развитие на „Български пощи“ ЕАД за периода 2016-2020 година.