



„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

ОКОНЧАТЕЛЕН ДОКЛАД

ЗА ДЕЙНОСТТА

НА „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

ЗА 2012 ГОД.

Март 2013 г.

ОБЩИ ДАННИ ЗА ДРУЖЕСТВОТО

1. Предмет на дейност на „Български пощи” ЕАД

Съгласно съдебната регистрация на Дружеството, предмета 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.

От 2005 г. „Български пощи” ЕАД притежава и разрешение за извършване на дейност като митнически агент (№ 402-1 от 25.04.2005 г. от Министерство на финансите – Агенция „Митници”). Наличието на това разрешение дава възможност на Дружеството чрез свои служители в определени пощенски станции да извършва посочената дейност както за свои нужди, така и да предоставя услуги по митническо агентство на трети лица.

От месец ноември 2006 г. „Български пощи” ЕАД е оператор на наземна дейност за извършване и обработка на товари и поща (Лиценз № 33/13.11.2006 г., издаден от Министерство на транспорта – ГД „ГВА” София). С получаването на лиценза „Български пощи” ЕАД може да извършва тази дейност, както и да сключва договори за наземно обслужване на товари и поща и с трети лица.

На 01.06.2010 г. „Български пощи” ЕАД получи статут на Пълноправен контролор (Регулиран агент). „Български пощи” ЕАД с обект „Български разменно-сортировъчен център,” е вписан в единната общеевропейска база данни на фирмите, одобрени да работят с въздушни товари и поща като пълноправен контролор под номер BG/RA/00008-01/0414. Лиценза е валиден до месец април 2014 г. Този статут дава възможност на „Български пощи” ЕАД да извършва рентгенова проверка на вътрешна и изходяща международна поща и товари на оператори на универсална и неуниверсални (куриерски) пощенски услуги и да дава гаранция чрез печата си, че проверената поща е стерилна.

Съгласно издадена индивидуална лицензия No 3-001/11.02.2010 г. от Комисията за регулиране на съобщенията Дружеството има разрешение да извършва пощенски парични преводи чрез своята пощенска мрежа на територията на Република България. Лицензията е издадена със срок до 14.06.2021 г.

Основните законови и подзаконови нормативни актове, регламентиращи дейността на „Български пощи” ЕАД са:

- Закон за пощенските услуги, регламентиращ дейността на Дружеството определено за пощенски оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна чрез организирана и управлявана от него пощенска мрежа. За осъществяването на тази основна дейност на Дружеството е издадена Индивидуална лицензия № 01 от 14.06.2001 г. със срок на действие 20 години. След направени промени в Закона за пощенските услуги, лицензията е преиздадена с № 1-001-01/21.04.2005 г., № 1-001-02/10.04.2008 г., № 1-001-03/01.04.2010 г. и № 1-001-04/09.06.2011 година, като последната е със срок до 2025 г. „Български пощи” ЕАД има право на компенсация от държавния бюджет, когато задължението за извършване на универсалната пощенска услуга води до нетни разходи и представлява несправедлива финансова тежест за него.;

- Секторната пощенска политика 2009 – 2013 г. регламентира провеждането на държавното управление и осъществяване на независимото регулиране на пощенския сектор с оглед подготовката му за пълно отваряне на пощенския пазар за конкуренция след 2010 г.;

- Общи условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга и пощенски парични преводи, извършвани от „Български пощи“ ЕАД - общите условия включват характеристиките на пощенските услуги, условията за достъп до пощенската мрежа, нормативите за качество, начините на плащане, реда за рекламации и опростен начин за решаване на споровете, отговорностите и други съществени въпроси по предоставянето на услугите.

- Методика за изчисляване на нетните разходи от извършване на УПУ, приета с ПМС № 199 от 11.07.2011 г., обн. ДВ. бр.55 от 19 юли 2011 г. Европейската комисия, при прегледа на Методиката през 2012 г., във връзка със стартирания от държавните институции през 2010г. проект на схема за компенсиране на „Български пощи“ ЕАД 2011-2016 г., е представила коментари, забележки и препоръки. Към настоящия момент Методиката не е изменена.

- Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга;

- Методика за определяне достъпността на цената на УПУ;

- Наредба за правилата за осигуряване на достъп до мрежата на пощенския оператор със задължение за извършване на УПУ и за правилата за образуване на цените за осигуряване на достъпа. До този момент наредбата не е приета и не се прилага.

2. Организационно-управленска структура и собственост на капитала

„Български пощи“ ЕАД е еднолично акционерно дружество с изцяло държавна собственост. Правата на собственост на държавата се упражняват от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. То е създадено с Разпореждане № 124 на МС от 11.12.1992 г., като еднолично Дружество с ограничена отговорност и е преобразувано в еднолично акционерно Дружество със Заповед № РД-09-93/31.03.1997 г. на Председателя на Комитета по пощи и далекосъобщения.

2.1. Организация и управление, съществуваща структура и организация

Дружеството се управлява от Съвет на директорите, който се избира от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията в качеството му на упражняващ правата на държавата в дружеството и се състои от трима членове. Дружеството се ръководи и представлява от Главен изпълнителен директор. Структурата на „Български пощи“ ЕАД е следната:

- Централно управление;
- Регионални управления;
- Специализирано поделение „Българска филателия и нумизматика“;
- Специализирано поделение „EMS/БУЛПОСТ“.

Централното управление подпомага дейността на главния изпълнителен директор по планирането, организирането, ръководството и контрола на цялостната дейност на дружеството, както и в изпълнението на предоставените му правомощия, произтичащи от възлагане управлението и контрола на дружество със сто процента държавно участие в капитала. Неговата организационна структура е изградена на дирекционен принцип.

Регионалните управления на „Български пощи“ ЕАД са пет и са със седалища във София, Плевен, Варна, Бургас и Пловдив.

Регионалните управления на „Български пощи“ ЕАД са поделения на дружеството и са организационно, имуществено, икономически и финансово обособени със свои сметки в банките.

Регионалните управления на „Български пощи“ ЕАД изпълняват предмета на дейност на дружеството на територията на прилежащите им административни области.

В организационната структура на регионално управление са включени разположените на негова територия Областни пощенски станции (ОПС) с предмет на дейност – организация, ръководство и контрол на дейността на съответните пощенски станции (ПС).

СП „Българска филателна и нумизматика“ в рамките на предмета на дейност на „Български пощи“ ЕАД, осъществява производство на български пощенски марки, пощенски ценни книжа, акцидентии, филателни и рекламни материали и опаковки за търговски цели, търговия и реклама в страната и чужбина с български и чуждестранни пощенски марки, филателни пособия и литература.

СП „EMS/БУЛПОСТ“ – в рамките на предмета на дейност на „Български пощи“ ЕАД, осъществява куриерски услуги в страната и чужбина, като осигурява приемане, обработка, транспортиране и доставка на кореспонденция, документи или стоки за 122 населени места в България, включени в мрежата на услугата, както и за 55 страни.

2.2. Съвет на директорите

Румен Недялков Коцев – Председател на Съвета на директорите;

Деян Стоянов Дънешки – член на Съвета на директорите и

Главен изпълнителен директор;

Никола Ангелов Шерлетов – член на Съвета на директорите.

Дружеството се управлява и представлява от Главния изпълнителен директор – Деян Дънешки.

3. Информация за важни събития, настъпили през 2012 г., както и тяхното влияние върху резултатите във финансовия отчет

30.03.2012 г.	Представяне на Годишен доклад за дейността в КФН и БФБ.
08.02.2012 г.	Беше извършено плащане по дължимите от дружеството лихвени плащания по емисия облигации с ISIN код BG2100003115. Това не оказва влияние на прогнозните парични потоци на дружеството, защото те са залегнали като плащане в бизнес план за 2012 г.
10.04.2012 г.	Представен отчет, за първите три месеца на годината, на банка „Довереник“ за изпълнение на задълженията по облигационна емисия корпоративни облигации с ISIN код BG2100003115. По решение на банката облигационер на 07.05.2012 г. е насрочено събрание на облигационерите.
21.02.2012 г.	Преструктуриране и промяна на цените на неуниверсалните услуги, предлагани от „Български пощи“ ЕАД, приети с решение на Съвета на директорите по т. 2 от Протокол № 9/21.02.2012 г.
13.03.2012 г.	Въведена е нова услуга „пощенска марка с персонализирана винетка“, с решение на Съвета на директорите по т. 1 от Протокол №12/13.03.2012г.
26.03.2012 г.	Приети нови Правила за работата на Съвета на директорите, с решение по т. 2 от Протокол № 14/26.03.2012 г., в сила от 01.04.2012 г.
23.04.2012 г.	Във връзка с Лиценз № 08568/28.11.2011 г., даващ право на дружеството да осъществява дейността по превоз на товари на територията на Р. България, с решение по т. 5 от Протокол №17/23.04.2012 г. на Съвета на директорите, са приети цени за превоз на товари, с което се въвежда и новата услуга „Превоз на товари“.
08.05.2012 г.	Беше извършено плащане по дължимите от дружеството лихвени плащания по емисия облигации с ISIN код BG2100003115. Това не

- оказва влияние на прогнозните парични потоци на дружеството, защото те са залегнали като плащане в бизнес план за 2012 г.
- 22.05.2012 г. Проведено трето общо събрание на облигационерите от емисия корпоративни обезпечени облигации с ISIN BG 2100003115, издадени от „Български пощи“ ЕАД.
- 12.06.2012 г. По протокол № 21/12.06.2012 г. от проведено заседание на Съвета на директорите на БФБ – София АД, временно е спряна търговията с емисията облигации, издадена от „Български пощи“ ЕАД, ISIN BG 2100003115, до следващото лихвено плащане по облигационната емисия, което е на 08.08.2012 г.
- 09.07.2012 г. Представен отчет, за второ тримесечие на годината, на банката „Довереник“ за изпълнение на задълженията по облигационна емисия корпоративни облигации с ISIN код BG2100003115.
- 08.08.2012 г. Беше извършено плащане по дължимите от дружеството лихвени плащания по емисия облигации с ISIN код BG2100003115. Това не оказва влияние на прогнозните парични потоци на дружеството, защото те са залегнали като плащане в бизнес план за 2012 г.
- 11.07.2012 г. Във връзка с открита процедура за възлагане на обществена поръчка с Възложител Агенция "Пътна инфраструктура" с предмет: „Организиране на дейността по разпространение на винетни стикери на територията на Република България - приемане и съхраняване на склад на отпечатаните количества винетни стикери, осигуряване на пунктове за крайна дистрибуция, различни от тези на възложителя, периодически транспортиране на винетните стикери до пунктовете за крайна дистрибуция, включително и до тези на възложителя, информационно обезпечаване на отчитането на складовите наличности и продажбите, и финансовите постъпления от продажби” в обединение с други партньори, с решение по т. 2 от Протокол № 30/11.07.2012 г. на Съвета на директорите е одобрено учредяването на обединение съвместно с „Вип Секюрити“ ЕООД под формата на консорциум - гражданско дружество по реда чл. 357 от Закона за задълженията и договорите във връзка с чл. 275 и чл. 276 от Търговския закон, с наименование „Винетни стикери 12 - 17”, което обединение да подаде оферта за участие в процедурата на 23.07.2012 г. С решение № 115/11.09.2012 г. на Възложителя, обединението е определено за изпълнител на обществената поръчка. Решението не е влязло в сила.
- 18.09.2012 г. Въведена е нова услуга „Електронна пощенска картичка по клиентска заявка през SMART-телефон” на територията на Република България и извън нея, с решение на Съвета на директорите по т. 1 от Протокол № 38/18.09.2012 г.
- 10.10.2012 г. Представен отчет, за трето тримесечие на годината, на банката „Довереник“ за изпълнение на задълженията по облигационна емисия корпоративни облигации с ISIN код BG2100003115.
- 10.12.2012 г. На основание допуснато предварително изпълнение на решение №115/11.09.2012 г. на Председателя на Управителния съвет на Агенция „Пътна инфраструктура”, с което гражданско дружество «Винетни стикери 12-17» е избрано за изпълнител на обществена поръчка с предмет „Организиране на дейността по разпространение на винетни стикери на територията на Република България - приемане и съхраняване на склад на отпечатаните количества винетни стикери, осигуряване на

пунктове за крайна дистрибуция, различни от тези на възложителя, периодично транспортиране на винетните стикери до пунктовете за крайна дистрибуция, включително и до тези на възложителя, информационно обезпечаване на отчитането на складовите наличности и продажбите, и финансовите постъпления от продажби”, е подписан договор между гражданско дружество „Винетни стикери 12-17” и Агенция „Пътна инфраструктура” за срок от 4 години.

19.12.2012 г. С решение № 2224 от 19.12.2012 г. Комисията за регулиране на съобщенията одобри компенсация за нетните разходи от предоставяне на универсалната пощенска услуга на ”Български пощи” ЕАД за 2011 г. в размер на 22, 750 млн.лв. Дружеството, в качеството си на оператор на страна-членка на ЕС за първи път кандидатства за компенсиране на несправедливата финансова тежест, което се полага, съгласно Закона за пощенските услуги. Компенсацията е дължима на дружеството в качеството му на задължен пощенски оператор за предоставяне на универсалната пощенска услуга. Дружеството подаде необходимите данни и документи по разработена от КРС Методика, които бяха проверени и потвърдени за съответствие от независим одитор.

Съгласно чл. 29, ал. 5 на Закона за пощенските услуги размерът на компенсацията се отпуска след положително решение на Европейската комисия. Средствата следва да се предоставят на дружеството от държавния бюджет през 2013 г. чрез Министерство на транспорта информационните технологии и съобщенията.

Съществува риск от промяна размера или неполучаване на дължимата компенсация, поради реализираното забавяне/ неизпълнение на някои институционални процедури или промяна в Методиката за изчисляване на КРС. Предстои вземане на решение от българските институции относно приложимостта на решение 2012/21/ЕС¹, според което не се изисква нотификация от ЕК, когато помощта е под 15 млн. евро.

21.12.2012 г. Проведено четвърто Общо събрание на облигационерите от емисия корпоративни обезпечени облигации с ISIN BG 2100003115, издадени от „Български пощи” ЕАД

4. Рискови фактори

Описание на основните рискове и несигурности, пред които е изправен емитентът, през финансовата година.

„Български пощи” ЕАД информира потенциалните инвеститори, че инвестирането в корпоративни облигации е свързано с определени рискове. Инвеститорите трябва внимателно да прочетат и анализират рисковете, свързани с инвестирането в облигации от настоящата емисия преди да вземат инвестиционно решение.

- **Кредитен риск**

Инвестицията в настоящата емисия облигации представлява инвестиция в облигация с плаващ купон, която носи кредитния риск на издателя.

¹ Решение на Комисията от 20.12.2011 г. относно прилагането на чл. 106, параграф 2 от договора за функционирането на Европейския съюз за държавна помощ под формата на компенсация за обществена услуга, предоставена на определени предприятия, натоварени с извършването на услуги от общ икономически интерес

Кредитният риск се изразява във вероятността емитентът да не може да обслужи или да не може да обслужи в срок задълженията по настоящия облигационен заем, а именно изплащане на лихви и погасяване на главницата, както и да бъде обявен в несъстоятелност. При настъпване на някое от изброените по-горе обстоятелства, стойността на ценните книжа ще се понижи.

С цел ограничаване рисковата компонента са поети ангажименти от емитента с издаване на настоящата емисия при условията на частно предлагане, които включват:

- обезпечаване на облигационният заем с първи по ред ипотeki върху недвижими имоти – земя и сгради, собственост на „Български пощи“ ЕАД;
- ипотеките са учредени в полза на банката-довереник на облигационерите;
- обезпечаване на облигационният заем с първи по ред особен залог върху движимо имущество, собственост на „Български пощи“ ЕАД;
- първият по ред особен залог върху движимото имущество е вписан в полза на банката-довереник на облигационерите;
- имуществото, послужило като обезпечение на настоящата емисия, е застраховано;
- допълнителни гаранции – поемане на задължения, от страна на дружеството, за спазване на стойността на обезпечението, на определени финансови и други условия за срока на облигационния заем.

• Валутен риск

Настоящата емисия е деноминирана в евро. Валутен риск от инвестицията съществува за инвеститори, чийто средства са в щатски долари или в друга валута, различна от лева и евро, поради постоянните движения на валутните курсове. Инвеститори, които поемат валутен риск при покупката на настоящата емисия биха увеличили или намалили ефективната доходност от инвестицията си в следствие на засилване или отслабване на курса на еврото спрямо валутата, в която са деноминирани средствата на инвеститора.

Валутният риск от инвестицията би могъл да се намали, чрез използване на валутни инструменти за неговото минимизиране (хеджиране).

• Лихвен и ценови риск

Лихвеният риск е рискът от неблагоприятна промяна на цената на облигацията, която се дължи на промяна на преобладаващите пазарни лихвени проценти. Рискът за инвеститорите в облигации от настоящата емисия е ограничен, тъй като емисията е с плаващ купон и при повишение на базовия лихвен процент, купонът по облигациите съответно ще се повиши и обратно, като това движение ще повлияе на доходността от ценните книжа.

Връзката между цената и доходността може да се изведе от следната формула:

$$\text{ЦЕНА НА ОБЛИГАЦИЯТА} = \frac{CPN_1}{(1 + YTM/m)^1} + \frac{CPN_2}{(1 + YTM/m)^2} + \dots + \frac{CPN_{n \cdot m} + M}{(1 + YTM/m)^{n \cdot m}}$$

Където:

CPN – купонно плащане + главнично плащане

YTM – годишна доходност до падежа в %

m – брой купонни плащания в година

n – пореден номер на купонното плащане

Ценовият риск представлява и риска от неблагоприятна промяна в цената на облигациите вследствие на публично оповестена информация или друго настъпило събитие, свързано с емитента.

• Риск при реинвестиране

Рискът при реинвестиране е рискът, че паричните потоци (главница и лихва), получаващи по време на периода на държане на облигацията ще бъдат реинвестирани при доходност, различна от първоначалната доходност до падежа. Ако сумите от купонните

плащания се реинвестират на нива, по-ниски от първоначалната доходност до падежа, ефективният доход от инвестицията ще бъде по-нисък от първоначалната доходност до падежа и обратно. Също така риска при реинвестиране включва в себе си и риск от предплащане на облигационния заем, частично или изцяло, преди падежа на емисията.

- **Риск от предплащане**

Облигационерите, инвестирани в настоящата емисия, са изложени на риск от предплащане, тъй като облигационния заем се издава с опция за обратно изкупуване (call option).

Емитентът има право предсрочно да погасява не по-малко от EUR 500 000 (петстотин хиляди евро) от остатъчната, неамортизирана стойност на главницата, по следната схема:

- на датата на 9-то, 10-то, 11-то и 12-то лихвено плащане – 101,50 % за номинал от 100%;
- на датата на 13-то, 14-то, 15-то и 16-то лихвено плащане – 101,00% за номинал от 100%;
- на датата на 17-то, 18-то и 19-то лихвено плащане – 100,50% за номинал от 100%.

Рискът от предплащане се компенсира от по-високата цена за предсрочно погасяване, която емитентът ще заплати на облигационерите при упражняване на опцията.

- **Ликвиден риск**

Ликвидният риск е свързан с ликвидността на пазара на финансови инструменти. Ликвидността на пазара на финансови инструменти представлява възможността за покупка или продажба в кратки срокове без съществена редукция на стойността. Липсата на ликвидност се изразява във възможността притежателят на облигациите да не може да ги продаде в желания от него момент или да ги продаде на цена, значително по-ниска от тяхната справедлива стойност или последна борсова цена.

Ликвиден риск за инвеститорите в настоящата емисия облигации съществува при търговия с финансовите инструменти на вторичен – извънборсов пазар и на регулиран пазар на ценни книжа, след регистрирането на емисията облигации за търговия на „Българска фондова борса – София“ АД, „Неофициален пазар на облигации“.

Ликвидността на облигациите се определя от:

- Наличието на достатъчно заинтересовани продавачи и купувачи на пазара;
- Наличието на достатъчно голям брой облигации в обръщение;
- Наличието на приемлива разлика (спред) между цените купува и продава.

Ликвидният риск на облигациите зависи и от:

- Развитието на пазара на дългови ценни книжа по отношение на обема и разнообразието на предлаганите инструменти;
- Финансовото състояние на емитента.

Решението на „Български пощи“ ЕАД за регистрация на емисията за вторична търговия на „Българската фондова борса – София“ АД, след успешно приключилото първично частно пласиране, е мярка в посока ограничаване на ликвидния риск.

- **Инфлационен риск**

Инфлационният риск се свързва с вероятността доходността от дадена инвестиция през определен отрязък от време да не е достатъчна за компенсацията на общото нарастване на ценовите равнища.

Независимо от ограничаващите рисковата компонента фактори, произтичащи от условията на валутен борд и водене на рестриктивна фискална политика, отвореността на българската икономика, зависимостта ѝ от енергийни източници и суровини поражда риск от „внос“ на инфлация и съответно до възможността за повишаване на общото ценово равнище.

5. Дейност на дружеството

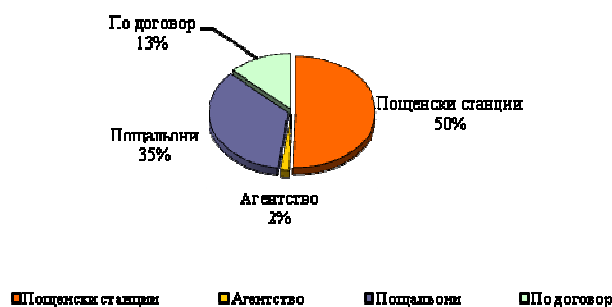
5.1. Пощенска мрежа

„Български пощи“ ЕАД, в качеството си на пощенски оператор предоставя универсална пощенска услуга (УПУ) и неуниверсални пощенски услуги (НУПУ), осигурява на всички потребители достъп до пощенската мрежа, разположена на територията на цялата страна.

Към 30.12.2012 г., броят на пощенските станции е 2 981. От тях 636 са градски, а 2 345 се намират в селата. От пощенските станции в селата, 201 се намират в селища с население под 150 жители, 1 354 са в населени места с население над 150 и под 800 жители и 790 са в села с население над 800 жители.

Пощенски услуги в населените места на Р. България се предоставят освен чрез пощенски станции, също и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. Общият брой населени места, обслужвани по един от описаните по-горе начини е 5 177. Графиката показва, че 50% от населените места се обслужват от пощенски станции, а останалата част (2 561 населени места) от алтернативни методи.

Тип пощенско обслужване на населените места в България



Плътност на пощенската мрежа	
Показатели	2012 г.
Обслужвано население от 1 пощенска станция	2 471
Обслужвано население от 1 пощенска станция в градовете	8 395
Обслужвано население от 1 пощенска станция в селата	864
Обслужвана територия от 1 пощенска станция	37 м ²

В експлоатация са 4 902 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия, средно за страната е 1 502 жители.

5.2. Сортировъчна и транспортна мрежа

Сортировъчната и транспортна мрежа на „Български пощи“ ЕАД осъществява процесите по обработка и пренасяне на пощенските пратки и е ключов фактор за качеството и сигурността на пощенските услуги. Сортировъчната мрежа на „Български пощи“ ЕАД се състои от 6 разменно-сортировъчни центрове, 21 обработващи възли, Разменен център за куриерски пратки EMS/Булпост и Разменен пощенски възел – Аерогара София.

За превозване на пощенските пратки в страната се използва само автомобилен транспорт. Броят на междурегионалните маршрути в края на 2012 г. е 19.

Транспортната мрежа на „Български пощи“ ЕАД непрекъснато се оптимизира с цел постигане на максимално ефективна организация при транспортиране на пощенските пратки и съкращаване на разходите за транспорт, при запазване качеството на пощенските услуги.

5.3. Услуги

„Български пощи“ ЕАД работи в конкурентна среда както при предоставяне на универсалната пощенска услуга, така също и при предоставяне на неуниверсалните пощенски услуги и търговска дейност.

Индиректна конкуренция на универсалната пощенска услуга продължават да бъдат развиващите се и навлизащи във всяка една сфера на стопанския живот информационни технологии. Интернет технологията, мобилните комуникации и електронното банкиране пряко влияят върху реализираните обеми от кореспондентски пратки и пощенски парични преводи.

„Български пощи“ ЕАД подписва индивидуални договори с част от своите корпоративни клиенти, в които се включват специфични изисквания по отношение на обработка, транспортиране или доставка на пощата.

През 2012 г. ръководството на БП ЕАД положи усилия за откриването на нови работни места, извън пощенските станции, на места със значим клиентопоток в популярни хипермаркети, магазини и метростанции. Премина се към гъвкаво и удължено работно време, работа в неделни и празнични почивни дни.

5.3.1. Хибридна поща

Все по-голяма популярност сред Възложителите имат електронните месечни справки, които БП ЕАД генерира за статуса на пратките през месеца - договорите с „ПОК ДСК Родина“, „Банка ДСК“ и „Демакс Ди Пи Ай“.

През 2012 г. отчитаме значително увеличение, спрямо 2011 г. на броя на пратките по договорите с:

Б ДСК – 49,36%;

„Софт Дата Сървисиз“ – 140,73%;

„Конекта“ – 69,19%;

„ЕОС Матрикс“ – 97,22%

По договор с ПОК „ДСК Родина“, в хибридният център на дружеството бяха изработени еднократно 406 554 бр. пратки.

По договора с „Дайрект Сървисиз“ ООД през 2012 г., в сравнение с 2011 г. трафикът и приходите нарастват съответно с 12,5 % и 9,6 %.

Намалява броят на произведените и доставени пратки по договор с „Мениджмънт бизнес машин“ ООД с 27,5 %.

През 2012 г. бяха разработени договорите с „Близу Медиа енд Броудбанд“ и „Демакс Ди Пи Ай“, като обемите на пратките достигнаха, съответно 80 337 бр. и 110 994 бр.

За изпълнението на договора с „Близу Медиа енд Броудбанд“, БП ЕАД разработи и ежемесечно предоставя уеб справка за статуса на пратките.

С приложението в практиката на съвременни софтуери, даващи информация на клиентите на комплексната услуга „хибридна поща“, за статуса на пратките, БП ЕАД показва, че се стреми да поддържа и да усъвършенства качеството, което е предпоставка за запазване на настоящите и привличането на нови клиенти, както и за повишаване на конкурентоспособността на дружеството.

5.3.2. Парични преводи

Услуга „Експресни вътрешни парични преводи“

През 2012 г. са приети 958 614 бр. експресни вътрешни парични преводи на обща сума 179 194 178,29 лв. Броят на приетите записи е по-голям с 5,7 % в сравнение с 2011 г. (906 900 бр.), а общата сума на приетите записи е със 7,4 % (166 850 000 лв.) по-голяма в сравнение със същия период.

Чрез колцентърът на БП ЕАД през 2012 г. са приети 68 103 бр. преводи на сума 8 948 545 лв, което е 7,1% от общия брой на приетите експресни вътрешни парични преводи в

сравнение с 9,9 % през 2011 г. Общият обем обработени парични преводи от колцентъра през 2012 г. е 252 788 бр., което е с 25,5 % по-малко в сравнение с 2011 г. Намаленият обем обработени записи чрез колцентъра се дължи на увеличени брой ПС, които работят в on-line режим, с достъп до програмата ЕМО.

Услуга „Международни парични преводи, получени чрез системата на „Евроджиро“

През 2012 г. чрез системата на Евроджиро са получени и изплатени 23 188 бр. входящи международни парични преводи /МПП/, на сума 12 229 694 лв. Спрямо 2011 г., увеличението е с 295 % (7 860 бр.) на броя и 260 % на сумата на паричните преводи. Издадените изходящи МПП през 2012 г. са 221 бр. на сума 71 060 лв.

Международни парични преводи през Системата Мъниграм

Услугата по приемане и изплащане на парични преводи през Системата на Мъниграм стартира след подписването на Договор с Тръст Финанс през м. януари 2012 г. Първоначално 165 ПС започнаха изпълнението на договора. В последствие през м. февруари и март 2012 г. възложителят проведе обучение на 858 бр. касиери от всички ОПС, за работа с програмния продукт.

През м. октомври 2012 г. услугата се извършва в 1 194 ПС, като тенденцията е всички ПС, получили комуникационна свързаност, да получат достъп до Системата на Мъниграм. През 2012 г. са приети 762 бр. и са изплатени 22 186 бр. преводи. Въпреки проведените обучения и напомнящи указания в много пощенски станции услугата не е позната на касиерите и не се предлага на потребителите.

През м. декември 2012 г. се проведе промоция за изпращащите и получаващите парични преводи чрез Мъни Грам от и в България.

Абонамент и разпространение на печата

През 2012 г. са приети 1 041 401 бр. абонамент, което е намаление с 0,5 % на количествата от абонамента на ежедневни и периодични издания както и на централно подадения абонамент от редакциите, в сравнение с 2011 г. В общия брой е включен и 290 бр. направен през Интернет страницата на БП ЕАД (on line) абонамент, който стартира през 2011г.

Намалението се дължи основно на ограничения бюджет на клиентите - юридически лица, както и на намалената покупателна възможност на клиентите, физически лица, вследствие икономическата криза. Влияние оказа и актуализирането на вътрешно регионалните маршрути.

През 2012 г. се извърши абонамент за руски и чуждестранни издания, които ще стартират през 2013 година.

Намаление се отчита и на броя продадени ежедневни и периодични издания, чрез свободна продажба – 43 %, а при продажбата на консигнация – 11,4 %.

5.3.3 Търговски продажби

ГДДЗ „Разпространение на винетни стикери“

Продажбата на винетни стикери се извършва в 1 876 крайни разпространителски пунктове, разкрити в ПС на всички ОПС. През деветмесечието на 2012 г. са продадени 0,21 % повече винетни стикери, спрямо 2011 г. (528 844 бр.).

Продажби по договор с Консорциум „Световите“

Договорът е подписан на 04.05.2011 г. и изпълнението му стартира със зареждането на 514 бр. ПС с книги и дискове. От м. февруари 2012 г. мрежата от ПС, които извършват продажби по договора, бе разширена до 686 бр. ПС. През периода юли-септември 2011 г. са продадени 1130 бр. книги и дискове на сума 43 756,10 лв. През 2012 г. са продадени общо 52 472 бр. книги, дискове, тетрадки, учебни помагала и др. на сума 165 402, 87 лв. Реализираният средномесечен оборот през 2011 г. е 7 293 лв., а през 2012 г. - 13 784 лв.

Продажба на стоки на ВИВАКОМ, Мтел и Ало, да - предплатени пакети и ваучери

През 2012 г. са продадени над 69 % по-малко стоки на Виваком и на Мобилтел и 67 % по-малко стоки на ВГБ, спрямо 2011 г.

Отчетения спад в продажбите е поради липсата на търсене на стартови пакети и ваучери, въпреки намалението на цените на Прима картите и най-ниския номинал ваучери на 6 лв.

Все по-популярно е електронното презареждане на карти, в т.ч. все повече ПС извършват тази услуга по договор с Датекс, което също допринася за намалените продажби.

Продажба на застраховки Живот, Злополука и Домашно имущество

Услугата продажба на застраховки се предлага от м. март 2012 г., до края на годината бяха сключени 844 бр. застраховки Злополука и 25 застраховки Домашно имущество. През лятото на 2012 г., като модул от общото обучение по проект „Метаморфоза“, беше проведено обучение на касиерите от ОПС София град, за продажба на застраховки. За всички ПС, работещи по договора, Възложителят осигури търговско помагало за продажбата и сключването на застрахователни договори.

Участие в обществени поръчки и конкурси

През 2012 година от Централно управление на „Български пощи“ ЕАД, бяха подготвени документи и ценови оферти за участие в 119 (56 за 2011 година) обществени поръчки и конкурси за изпълнение на универсална пощенска услуга, куриерски услуги, хибридна поща (включително производство и доставка на данъчни съобщения), пряка пощенска реклама, безадресна доставка на рекламни материали и разпространение на винетни стикери, от които са спечелени изцяло 51 броя ОП с прогнозна стойност 54,8 млн. лева. Спечелените поръчки с най-голяма прогнозна годишна стойност са за разпространение на винетни стикери на АПИ за 40 млн. лв. и срок на изпълнение 4 години, пощенски и куриерски услуги на АСП - 612 хил. лв., пряка пощенска реклама и безадресна доставка на каталози на Метро Румъния за 1 млн. лв., безадресна доставка на брошури на Билла България за 500 хил. лв. и доставка на пакети на представители на Ейвън Козметикс България за 3,5 млн. лв. за срок от 3 години. Освен поръчките, които са спечелени изцяло, има и такива разделени на обособени позиции, като за 8 от тях е спечелена една от обособените позиции на стойност 825 хил. лева. С най-голям дял от частично спечелените поръчки е община Варна за пощенски услуги на стойност 600 хил. за срок от 2 години.

За периода са загубени изцяло 31 броя поръчки на стойност 6,8 млн. лева, включително за пощенски услуги на НОИ – 1 млн. лв. и обявения конкурс на БТК АД за печат и доставка на фактури на стойност 4,2 млн. лева. Частично са загубени 8 поръчки на стойност 1,370 млн. лв., включително пощенски услуги на НАП за 1 млн. лева и МРРБ за куриерски услуги за 120 хил. лева. След участие в 9 обществени поръчки същите са прекратени от Възложителя, като една от тях е спечелена от Български пощи и в следствие на жалба от друг участник е прекратена. Преди подаване на оферта са прекратени още 2 обществени поръчки

Към настоящият момент 11 обществени поръчки не са приключили, като за обществена поръчка с възложител ДФ Земеделие е получено решение за класиране, което се обжалва от „Български пощи“ ЕАД пред КЗК.

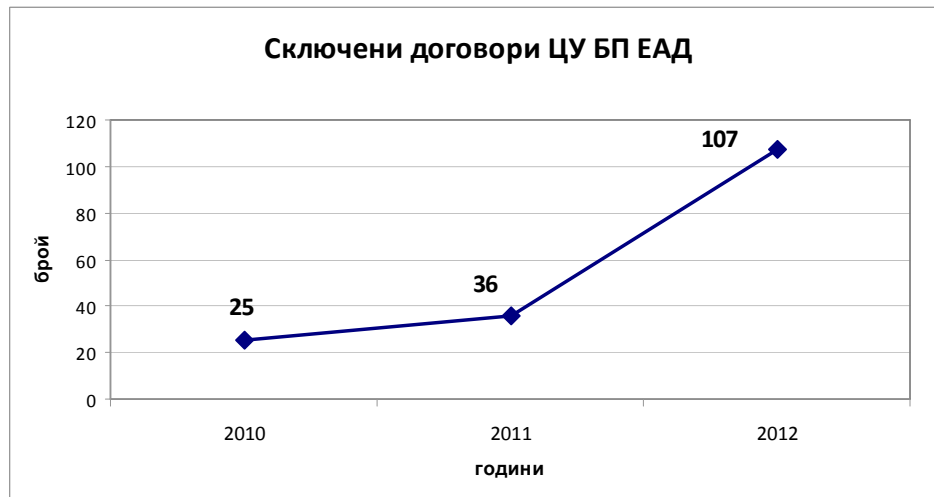
При проведената в периода януари-март 2012 г. данъчна кампания по производство и доставка на данъчни съобщения са сключени 127 (106 за 2011 година) броя договори на ниво ОПС и ЦУ на „Български пощи“ ЕАД на обща стойност 648 311 лв. (552 408 лв. за 2011 година). Броят на произведените и/или доставени данъчни съобщения през 2012 година е 2 008 691 броя към 1 446 576 броя за 2011 година.

Сключени договори и анекси

През 2012 година в „Български пощи“ ЕАД, са сключени 70 договори за пощенски услуги и други търговски дейности (*Приложение № 1*) и 31 броя анекси (*Приложение № 2*). Сключените договори и анекси с най-голяма прогнозна стойност за периода са за пощенски услуги на АСП, за куриерски услуги на Банка ДСК, БТК АД и дъщерните дружества на ЕВН България, за доставка на пакети на представители на Ейвън Козметикс България за срок от 3 години и за доставка на Метро каталози чрез адресна и безадресна доставка, сключен с MGA Румъния.

През първото полугодие на 2012 година чрез ЦУ на „Български пощи“ ЕАД се сключваха договори с големи корпоративни клиенти за продажба на винетни стикери, като общият брой на продажбите възлиза на стойност 241 845 лв.

Приложение №1



Търговска дейност

- **Абонамент**

В сравнителен план 2013 г. спрямо резултатите 2012 г. са както следва:

Стойност на обобщена годишна поръчка за набран абонамент

- за 2012 г. е 4 928 472 лв. (като 10 123 лв. са от системата за онлайн абонамент).
- за 2013 г. е 5 356 000 лв. (като 36 000 лв. са от системата за онлайн абонамент).

За първи път през последните 3 години се отчита ръст при годишна поръчка набран абонамент.

Сключени договори с издатели

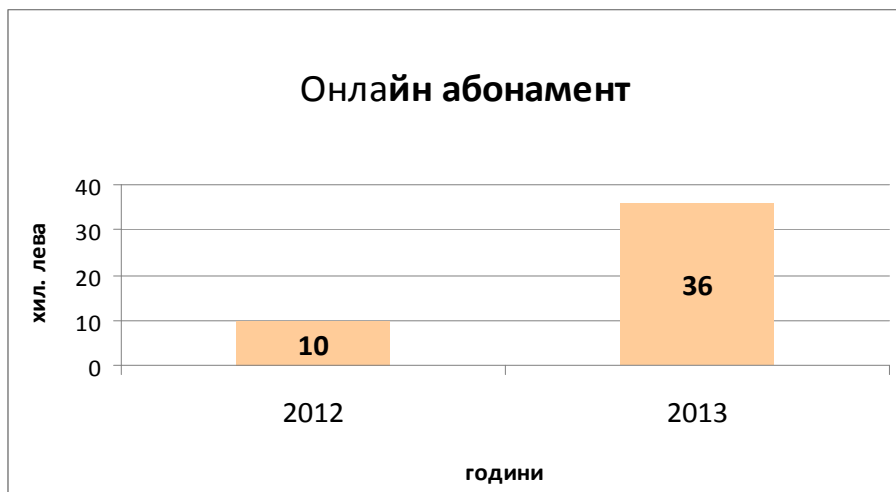
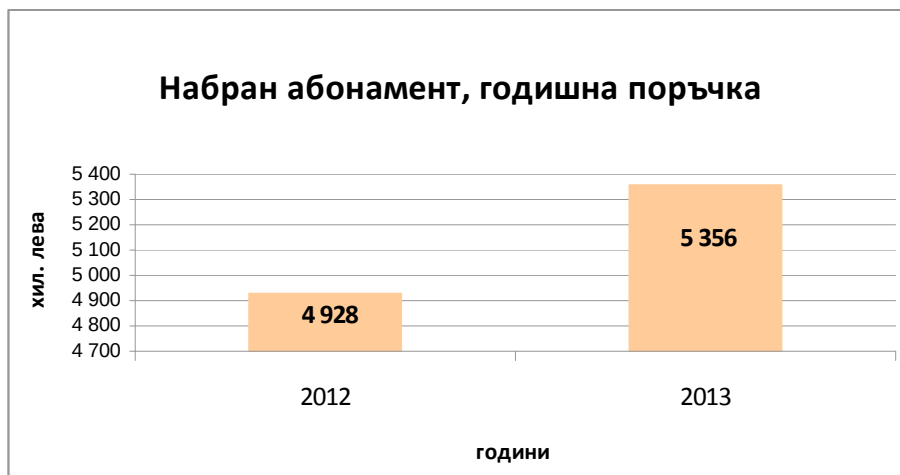
- За 2012 – 276 броя
- За 2013 - 246 броя

Издания, включени в Каталог абонамент

- За 2012 – 842 броя
- За 2013 – 849 броя

Тази година се въведоха търговски цели по ОПС и допълнително материално стимулиране при постигнати резултати.

Приложение №2

**Договори за продажба на търговски стоки**

През 2012 година, с цел повишаване приходите от търговска дейност бяха сключени договори с доставчици на различни стоки, съобразно потребителското търсене. Едни от основните новосключени търговски договори са:

- С фирма „Мексон“ ООД – производител на препарати за битова химия – реализиран оборот за 5 месеца – 35 000 лв.(приблизително).
- С фирма „О-Прес“ ООД – производител на календари – реализиран оборот за 2 месеца – 60 000 лв.(приблизително)
- С фирма „Инуендо“ ЕООД – вносител на поздравителни картички.
- С фирма „Ню геймс“ ООД – организатор на моментни лотарийни игри – реализиран оборот в периода 17.12.2012 г. – 02.01.2013 г. (8 работни дни) – 52 994 лв.

Финансови услуги

- Експресни парични преводи чрез системата MoneyGram;
- Договори за парични преводи чрез мрежата на Евроджиро – Италия, Швейцария, Франция, предстои подписване с Испания;
- Инкасиране на суми – AVON, Близу Медия Груп, Булсатком, М-Тел, Виваком, електроразпределителни дружества;

- Маркетингово обслужване- М-тел, Виваком, Булсатком, ЧЕЗ-България, предстои подписване на договор с Близу Медия Груп;
- Обслужване на клиентски сметки – Банка ДСК;
- Извършване на дейност по застрахователно посредничество – «Булстрад Виена Иншурънс Груп». Дружеството е в преговори с други застрахователни компании за извършване на дейност по застрахователно посредничество по застрахователни продукти «Автокасско» и «Гражданска отговорност».
- Участие в децентрализирани обществени поръчки за инкасиране на суми от абонати на ВиК дружества - съгласуване и изготвяне на документация, съгласуване на финансови параметри.
- Нови услуги през 2013 г. – микрокредитиране и инкасиране на вноски по потребителски кредити, инкасиране на суми от абонати на охранителни услуги, инкасиране на суми от абонати на газоразпределителни дружества.

5.4. Маркетингови проекти и нови услуги

- **Нова услуга „Телепоща със заверка на съдържанието“.**

Услугата бързо доказва своята приложимост и приходите от нея постоянно нарастват, при това без необходимост от допълнителни разходи и инвестиции. Общо приходите от обикновената телепоща + телепоща със заверка на съдържанието за периода януари-декември 2012 година са 19 261 лева, което надвишава почти 3 пъти приходите от обикновена телепоща през 2010 година.

Рекламно осигуряване на услугата: отпечатани и разпространени по пощенски офиси плакати на услугата; указателно-рекламна дигитална, разпространена до бизнес клиенти чрез продуктите на „Сиела“ и „на гише“ в пощенските офиси.

- **Нова услуга „Марка с персонализирана винетка“.**

При минимизирани разходи за начална реклама от стартирането си в края на март до края на 2012 година приходите от т. нар. „персонална марка“ са достигнали 23 721 лева. И телепощата със заверка на съдържанието, и марката с персонализирана винетка са все още прощаващи услуги с постоянен и на практика неизчерпаем потенциал.

Рекламно осигуряване:

- *Международен технически панаир Пловдив (септември 2012 .)* – презентация за TV реклама, печатна и външна реклама.

- *Печатна реклама* – отпечатани реклами дигитални за разпространение в пощенските офиси, постоянно актуализирана презентация на услугата за бизнес клиенти, плакати за пощенските офиси.

- *Изготвяне на персонални предложения към потенциални бизнес клиенти.* Събрана база данни с клиенти с кръгли годишнини.

- *Уеб сайт на Български пощи* – изготвен рекламен банер, представяне и описание на услугата "Персонална марка" .

- *Публикация на III –та корица в сп. „Световите“* на пълната галерия от вече 5 броя персонални марки, както и периодични издания във вестник „Азбуки“

- *Фейсбук* – публикации в фейсбук страницата на „Български пощи“ ЕАД

- **Нова транспортна услуга "Обществен превоз на товари".**

Стартира от август 2012 година, а до края на септември услугата е представена на приблизително 350 фирми.

Досегашни резултати:

- **Сключени договори с:** „Ойрошпед“ АД, „Тип Топ куриер“ АД, СИС 45, Булсатком и физически лица

- **Договори с корпоративни клиенти, чието финализиране предстои:** Стар Пост, Ди Кей Милтимодална транспортна компания, „С.Л. СОФИЯ ЛОГИСТИКС“ ООД, София, Унит Карго

- **Водят се преговори** - с над 20 големи бизнес клиенти

Рекламно осигуряване::

Изготвени и изпратени индивидуални оферти към участниците на Международния пловдивски панаир Есен 2012. Изработен външен Х-банер. Отпечатани рекламни карета в централни и регионални издания.

- **Проект „Изнесено Работно Място” (ИРМ) на БП ЕАД**

Проектът „изнесено работно място” продължава възходящото си развитие. През 2012 г. заработиха над пет нови изнесени работни места (ИРМ), сред които в магазин на Т-МАРКЕТ в Габрово, в хипермаркет КАУФЛАНД в Монтана, в КАРФУР – Стара Загора, в Нов български университет и в Софийския университет „Св. Кл. Охридски”, в КАТ – София и ВМА – София. Предстои откриването на изнесено работно място в Техническия университет в София. Практиката показва, че там, където наемът е по-висок и в договора са включени различни допълнителни разходи (напр. метростанции, КАУФЛАНД и др.) ИРМ става печелившо едва след първата година. В останалите случаи това се случва обикновено в рамките на едно тримесечие.

- **Проект за продажба на билети за крупни международни културни и спортни събития чрез системата на ИВЕНТИМ**

Договорът е готов за подписване, като преди това специалисти от БП ЕАД изготвят съответната технология и заедно с Възложителя се уточнят броят и местоположението на пощенските офиси, в които ще се прилага проектът.

- Пред финални уточнения е **Проектът за посредничество при резервация на самолетни билети, хотели, автомобили, ваканционни пакети и др.**

- Стартирана е разработката на **Проект с работно название „Е-колет”** за нуждите на електронната търговия. Проведени срещи с водещите компании в бранша. В момента се съгласуват техническите условия за работа, преди подписването на договорите.

- Въпреки сериозната и детайлна подготовка, разработена технология, положените усилия за прецизиране от специалисти от МЗ и засилената работна комуникация с различни партньори, **Проектът за доставка чрез „Български пощи” ЕАД на лекарствени средства до малки, отдалечени и слабо населени места** не може да стартира поради нормативни пречки.

- Резултатна е ролята на **ежегодните имиджови проекти**, като детският конкурс за „Най-красиво писмо до Дядо Коледа” и международният епистоларен конкурс на ВПС за подрастващи по различни общочовешки теми. Те имат сериозно значение за разширяване на клиентското доверие в „Български пощи” ЕАД и неговото укрепване.

Абонаментна кампания 2013

Извършен абонамент за годишната Абонаментна кампания 2013 – 5 327 хил. лв. Прогнозен резултат за годишната Абонаментна кампания 2013 – 5 038 хил. лв.

Абонаментна кампания 2013 бележи повратен момент в развитието на услугата „Абонамент за печатни периодични издания”. През последните години там се наблюдава трайна негативна тенденция, регистрирайки постоянен спад в обемите на разпространяваните издания, като за последните 2 години отбелязва свиване с 24 %. През изтеклата годишна абонаментна кампания отрицателната тенденция е ликвидирана и обобщената поръчка от годишния

абонамент бележи нарастване с 8 % спрямо предходната 2012 година и се доближава до нивата от 2011 година. Подобрена бе организацията на абонаментната кампания, въведени бяха измерители на представянето на териториален принцип и бе реализирана състезателна таргет-игра – отново на териториален принцип. Във връзка с проведената таргет-игра бяха наградени 26 служители на Български пощи, отличили се по време на годишната абонаментна кампания. Така положителният финансов резултат бе определящ и за позитивната психологическата нагласа на служителите на компанията, от което ефектът е неизмерим.

Онлайн абонамент за Абонаментна кампания 2013 година

Финансовият резултат от годишната онлайн поръчка за 2013 година е 36 хил. лв. Липсва реална база за сравнение с предходни години – сайтът стартира в самия край на предишната абонаментна кампания – 08.12.2011 г.

Сайтът и управлението му печелят доверието на потребителите с коректното отношение и ясно регламентираните условия за ползване. Голяма част от извършилите годишен абонамент за 2013 година вече са ползвали сайта и му се доверяват – както фирми, така и физически лица.

Услугата предлага възможност на клиентите на „Български пощи“ ЕАД да извършват абонамент за печатни периодични издания онлайн 24 часа в денонощието, целогодишно. Успешно конкурира онлайн абонамента на други разпространителски фирми на българския пазар.

Активната работа по проекта започва през април 2011 г. Изясняват се търсенето, нуждите на клиентите, ситуацията на пазара за абонамент и съществуващите практики за извършването му. Сайтът стартира през декември 2011 година.

Понастоящем сайтът е № 1 в класациите на Гугъл и Яху при търсене „онлайн абонамент“, и е № 3 в класацията на Bing (Microsoft) – сайтът е позициониран в интернет-пространството адекватно и отговаря на високите изисквания на търсачките за индексирание на сайтове, което дава висока оценка за администрирането му и управлението на съдържанието му.

Представяне на услугите: рекламни дипляни за разпространение на гише в пощенските офиси и плакати на услугата; описание на услугата и видео клип в корпоративния сайт; описание на услугата и диалог с потребители във Фейсбук; рекламен клип – в YouTube, VBOX, VBOX 7; представяне на Международния пловдивски панаир, участие в изложение Експо - Копис; представяне на услугата по няколко комуникационни канали в НБУ и Близу; рекламни карета в печатни издания; Електронна реклама в БТА и Фокус.

- **Набиране на рекламодатели за абонаментен каталог 2013** – реализираха приходи за Български пощи в размер на 5 000 лева.

- **Пощенска картичка през смартфон - BGPostCard**

Разработена и реализирана е иновативна услуга „Пощенска картичка през смартфон“, позволяваща на потребителите да изпратят стандартна пощенска картичка директно от телефона си. До момента има над 700 изпратени картички от клиенти до техните близки, а самото приложение е изтеглено повече от 3 000 пъти в двете си разновидности – за iPhone и за Android.

Разработката на услугата започва през май 2012, а самата услуга стартира на 21.09.2012 година. Услугата бързо печели популярност с опростения си интерфейс и лекота на работа.

Предстои развитие на услугата, както и промяна на интерфейса, която да позволява предлагането ѝ на корпоративни клиенти. Предвижда се към края на 2013 година услугата да постигне проектния обем от 90 изпратени картички дневно.

- **Разработване на сайт за електронни и онлайн услуги от Български пощи – ipost.bg.**

През ноември 2012 година стартира сайтът ipost.bg, предназначен да предоставя достъп на клиентите на Български пощи до електронни и онлайн услуги. Предвижда се през 2013 година той да дава възможност за онлайн заявки за BGPostCard и „Персонална марка”.

- **Разработване на услуга е-Колет**

Услугата е-Колет е предназначена да обслужва електронната и онлайн търговия в България. През 2013 година предстои да бъде реализирана и да започне реално да обслужва нарастващия брой електронни магазини в българското интернет-пространство.

- **Онлайн проучване „Защото Вашето мнение е важно за нас”**

През декември 2012 година бе проведено онлайн допитване до посетителите на сайта www.bgpost.bg със заглавие „Защото Вашето мнение е важно за нас”. Целта му бе установяване на нивото на обслужване на клиентите и тяхното отношение към начина на работа на служителите. Допитването обхвана повече от 900 посетители на сайта, редовно ползващи услуги от „Български пощи” ЕАД.

- **Представителен сайт на Български пощи – www.bgpost.bg**

Представителният сайт на Български пощи съществува в този си вид от средата на 2010 година. За времето на своето съществуване е претърпял редица оптимизации и промени, довели до драстичното увеличаване на посещаемостта му. Посетителите по-лесно намират търсеното съдържание, а навигацията е по-интуитивна.

Докато през 2011 година е имало 1 166 722 посещения, извършени от 458 420 посетители, през 2012 година те са били 1 589 994, извършени от 626 662 посетители. Увеличението е с повече от 1/3 (36,2%), а посетителите – с 36,7%, като броят разгледани страници се е увеличил от 3 747 хил. на 4 626 хил. Всичко това говори за подобрената информативност и организираност на представителния сайт на Български пощи.

	2011	2012	Увеличение
Посещения, бр.	1 166 722	1 589 994	+ 36,2 %
Посетители, бр.	458 420	626 662	+ 36,7 %
Разгледани страници, бр.	3 747 253	4 626 520	+ 23,4 %

- **Информационен бюлетин**

През месец юли 2012 година стартира редовното издаване на информационен бюлетин. Бюлетинът излиза всеки понеделник и предоставя на служителите на Български пощи актуална информация по текущи проблеми, добри производствени практики на сродни администрации, резултати от контрола на качеството, вътрешни състезателни инициативи, свързани с пряката работа, исторически данни и др. Бюлетинът се издава от сектор „Продуктово развитие”, отдел „Маркетинг и реклама” и достига до всички служители на дружеството, разполагащи с електронна поща. Достъпен е и в Интранет-сайта на „Български пощи” ЕАД.

- **Рекламни материали** – флаери за разпространение на гише в пощенските офиси; Рекламни папки за Каталог 2013 за бизнес клиенти; каталози – луксозни и работни; плакати на услугата "Онлайн абонамент".

- **Имиджова реклама**

Изработени рекламни сувенири за бизнес клиенти на дружеството.

Изработени три вида календари – работен, еднолистов и седем листов. Изработени рекламни тефтери по индивидуален дизайн. Брандирани три вида химикали с логото на Български пощи.

Заснемане на тв продукцията на БТВ „Фамилията“ в централна поща София – продуктова реклама във откъса заснет в обекта ни на услугата „Пощенска картичка“ и във финалните надписи на серията позициониране на фирменото лого.

- **Реклама на съществуващи услуги на Български пощи**

Мъниграм – изготвена и реализирана рекламна кампания на експресните международни преводи чрез системата Мъниграм – реализирана игра – томбула с 12 награди по 700 лева и една голяма награда от 1700 лева. Популяризиране на кампанията се осъществи чрез TV кампания в ефира на BTV media груп, външна реклама по пощенските офиси, печатна реклама – плакати, брошури, публикации в пресата и интернет рекламата.

Постигнати резултати – ръст в броя на приетите парични преводи в офисите на БП ЕАД за периода от януари до декември – 14,2 пъти. Ръстът в броя на изплатените преводи по системата Мъниграм в офисите на БП ЕАД - за периода януари 2012 – декември 2012 – 19,67 пъти.

- **Маркетингови проучвания:**

- Анкетиране на посетители на корпоративния сайт на "Български пощи" ЕАД .
- Анкетиране на физически лица и фирми на Международния пловдивски панаир.
- Ежемесечни проучвания от информационните бюра и информационния телефон.

Седмичният информационен бюлетин за подобряване комуникацията със служителите и повишаване на достъпа им до информация излезе през 2012 година в 25 броя. Служителите имат достъп до него в Интранет и могат да намерят в актуалните му рубрики информация за важни събития в живота на пощите, данни за качеството, което се постига при изпълнението на различните договори, полезен опит от работата на други пощенски администрации, предстоящи обучения, свободни места за отдых в базите на дружеството и т.н. Практиката показва, че служителите проявяват интерес към темите в бюлетина, следят информацията в него, дават предложения.

5.5. Международна дейност и управление на проекти

5.5.1. Проект „Променяща се поща“

През 2011 година „Български пощи“ ЕАД стартира участието си в проект „Партньорство за обучение в условията на променящ се пощенски сектор“ по програма „Леонардо Да Винчи“, финансирана от Европейската Комисия. „Български пощи“ ЕАД участва в проекта под егидата на PostEurop (Асоциацията на европейските пощенски оператори) съвместно с шестима партньори – избрани пощенски оператори от шест Европейски страни. Проектът цели предвиждане на необходимите компетенции към 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.

През септември 2011 г. стартира втори работен пакет по проекта. Бяха проведени четири работни срещи, в рамките на които бяха обсъдени добри практики на участващите пощенски оператори като последната беше проведена в Марсилия, Франция през м. февруари, 2012 година. На 31.05.2012 г. беше проведена финалната конференция по проекта в Мадрид.

Финалният отчет по проекта беше изготвен и предаден към Центъра за развитие на човешките ресурси през м. септември 2012 година, а в началото на 2013 година беше одобрен.

5.5.2. Проект “Stress Management”

През м. ноември 2012 г. партньорите по проект „Променяща се поща“ (PostEurop и La Poste) изпратиха покана за участие в подготвянето на ново проектно предложение на тема “Stress Management” като продължение на предходния проект. Компанията заяви желание за участие, а през м. февруари 2013 г. беше подаден съвместно формуляр за кандидатстване по програма „Леонардо да Винчи“.

5.5.3. Проект „Метаморфоза”

В периода ноември - декември 2011 г. беше разработен концептуално проект „Метаморфоза”. Целите на проекта, който стартира оперативно през м. януари 2012 г., са да се въведе клиентски-ориентиран подход, да се подобри качеството на обслужване на клиентите, да се увеличат продажбите и приходите, да се подобри имиджа на компанията чрез въвеждане на стандарти за обслужване на клиентите и провеждане на обучения на фронт офис служителите.

В рамките на проекта са разработени стандарти за обслужване на клиенти, които се внедряват чрез организиране на обучения за служителите от пощенските офиси по три модула: „Комуникативни умения”, „Умения за продажба” и „Работа в екип”. За целта бяха разработени обучителни материали, съобразени със спецификата на дейността на компанията.

В периода февруари - август 2012 г. се осъществи пилотната фаза на проект „Метаморфоза”, в рамките на която по посочените модули бяха обучени около 740 служители, работещи в пощенските клонове към ОПС София-град.

С цел разширяване на териториалния обхват на проекта и обхващане на служителите в цялата страна бяха проведени обучения за обучители към всяко регионално управление. През м. ноември 2012 г. стартираха обученията на служителите от пощенските клонове в цялата страна.

Международни форуми

„Български пощи“ ЕАД участва в 25-ят Конгрес на Всемирния пощенски съюз, провел се в периода 24.09-15.10.2012 година в Доха, Катар. Във връзка с Конгреса в началото на годината бе създадена междуправителствена работна група съвместно с МТИТС, КРС и МВНР за подготовка на участието на Република България в Конгреса. От началото на годината бяха проведени няколко заседания на работната група, на които бяха разглеждани постъпващите предложения на страните за промяна в актовете на ВПС. Беше проведена и дейност по отношение на подкрепа на кандидатурата ни за членство в Административния Съвет и в Съвета по пощенска експлоатация на ВПС.

През април 2012 г. „Български пощи“ ЕАД участва и в другия голям международен форум - Пленарното Заседание на Асоциацията на европейските обществени пощенски оператори - PostEurop. Водещите теми и на двата форума бяха улесняването на търговията чрез използване на пощенската мрежа, приемането на стандарти за пощенска сигурност за улеснение на превозването на въздушна поща, засилване на съвместната работа между пощенските администрации и митническите власти за по-ефективното обработване на пощата и разплащането между пощенските оператори във връзка с обработването на международната поща.

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

През януари 2012 г. отдел „Международна дейност и управление на проекти” инициира участие в работна група за проучване на възможността за присъединяване към системата за разплащане по крайни такси REIMS V. През юни бе проведена среща с представител на IPC (Международната Пощенска Корпорация) в София, за презентация на

Споразумението за разплащане по крайни такси REIMS V. Предстои да бъде взето окончателно решение дали „Български пощи“ ЕАД ще се присъедини към Споразумението.

Договор с Deutsche post

През м. юни 2012 г. в София се състоя среща между представители на Deutsche Post DHL и „Български пощи“ ЕАД относно възможност за сключване на договор за доставка на входящи колетни от Германия и въвеждане на услугата “Free international return solution” (Услуга за безплатно връщане на стоки, закупени от български потребители от немски он-лайн търговци). Преговорите и уточняване на технологията по реализиране на договора продължиха до декември 2012 г., когато бе сключен договорът. Договорът влиза в сила от февруари 2013 г. и предвижда икономичните колетни (economy parcels, около 35 000 бр. годишно) от Германия за България да бъдат доставяни в България от „Български пощи“ ЕАД. Също през февруари 2013 г. ще бъдат направени тестови пратки във връзка с въвеждане на услугата “Free international return solution” (Услуга за безплатно връщане) и ако те преминат успешно услугата ще стартира официално от м. март 2013 г.

Преговори със Spring Global Mail

През 2012 г. „Български пощи“ ЕАД започва преговори със Spring Global Mail. Компанията е смесено дружество на Royal Mail и TNT Express и е лидер на международния пазар за доставка на бизнес поща. През м. декември бяха извършени и тестови пратки, като се очаква да бъде сключен договор за сътрудничество в началото на 2013 г.

Проект на схема за държавна помощ

Във връзка със стартирания от държавните институции предварителен проект на схема за държавна помощ за компенсиране на „Български пощи“ ЕАД за понесената несправедлива финансова тежест от предоставянето на универсалната пощенска услуга за периода 2011-2016 г. в Европейската Комисия, от „Български пощи“ ЕАД бяха предоставени множество допълнителни описания и детайлизирана информация. За подпомагане и ускоряване на този процес бяха преведени редица документи, както и някои материали, даващи насоки, практики и подходи при изчисляването на нетните разходи от предоставянето на универсалната пощенска услуга.

Въвеждане на електронна система за колетни рекламации – IBIS

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

5.6. Планиране и подготовка на проекти

Планиране и подготовка на проекти има за основна цел да обследва отворени европейски и други проекти, да разработва проектни предложения съгласно изискванията на съответните финансиращи органи и да изготвя предложения за финансови разчети и отчети за изпълнението на отделните програми.

До 12.12.2012 г. „Български пощи“ ЕАД стартира изпълнението на проект по схема BG051PO001-2.1.15 - „Социални иновации в предприятията“ към Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. В тази връзка вече са проведени основните процедури за възлагане на обществени поръчки за обучение на персонала и изготвянето на наръчници във връзка с изпълнението на проектните дейности. „Български пощи“ ЕАД е подало съвместно проектно предложение по Програма интелигентна енергия за Европа CIP-IEE-2012, част от програмите на общността. Водещ координатор по проекта е PostEurop. Останалите партньори по проекта са пощенските оператори на Франция и Гърция.

Общата цел на проекта е подобряването на състоянието на товарните превозни средства и транспортните маршрути на участващите пощенски оператори в проекта. В проектната част на „Български пощи“ ЕАД е заложен основен анализ на транспортните маршрути на „Български пощи“ ЕАД и в следствие въвеждането на 6 мобилни пощенски станции. Целта на проекта е да бъдат намалени вредните емисии в транспорта.

„Български пощи“ ЕАД е кандидатствало успешно с проектно предложение „Внедряване на съвременни системи за управление, за повишаване ефективността и конкурентоспособността на „Български пощи“ ЕАД“ по схема BG161PO003-2.1.12-0784 „Покриване на международно признати стандарти и въвеждане на системи за управление в предприятията“ по Оперативна програма „Конкурентоспособност“. Проектното предложение е одобрено и включено в чакащият списък на проектите предложения, които ще бъдат финансирани след обявеното увеличаване на бюджета на схемата, който беше предсрочно изчерпан поради неочаквано високия интерес към тази схема от страна на бизнеса.

Към настоящия момент „Български пощи“ ЕАД изпълнява съвместен проект с над 20 международни партньори по Рамкова програма CIP-PSP-ICT Call 6 „Политики за подкрепа на конкурентоспособността и иновациите, базирани на информационни и комуникационни технологии (ИКТ)“.

Декември месец „Български пощи“ ЕАД подготви и подаде проектно предложение по процедура BG051PO001-2.3.03 „Безопасен труд“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. Целта на проекта е усъвършенстването на организацията на трудовата дейност и създаване на предпоставки за повишаване производителността на труда и намаляване на трудовите злополуки и професионалните заболявания. По този проект ще се изготви Анализ на състоянието и проектиране на организацията на трудовата дейност в „Централна сграда на Български пощи“ – гр. Благоевград, „Централна сграда на Български пощи“ – гр. Пловдив и СП „Българска филателия и нумизматика“. Също така ще се разработи и сертифицира стандарт за безопасни условия на труд BS OHSAS 18001:2007 в „Български пощи“ ЕАД, ще се проведе обучение във връзка с нововъведения стандарт за безопасни условия на труд BS OHSAS 18001:2007 в „Български пощи“ ЕАД и ще се проектира и изгради пожароизвестителна инсталация в Централна сграда на Български пощи – гр. Благоевград.

Към настоящия момент „Български пощи“ ЕАД подготвя също така проект по схема BG051PO001-2.2.03 „На път“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. Целта на проекта е да се осигури финансиране на вече съществуващия организиран транспорт до и от работното място на заетите лица в „Български пощи“ ЕАД.

5.7. Управление на собствеността

В изпълнение на програмата на „Български пощи“ ЕАД за продажба на недвижими имоти от Съвета на директорите са одобрени за продажба общо 56 обекта.

След реализираните 20 продажби през 2011 и 2012 г. дружеството е собственик на 2143 недвижими имота, представляващи 1608 сгради с отстъпено право на строеж, 500 сгради върху собствена земя, 18 собствени парцела, 17 бунгала, павилиони и др. От имотите изцяло собствени на „Български пощи“ ЕАД са 304, които представляват 15 % от всички. Останалите 85 % са в режим на съсобственост – 33 % съсобствени с БТК, 40 % – съсобствени с БТК и други и 12 % – съсобствени с други физически и юридически лица. Голямата част от актовете за собственост са Акт за държавна собственост – 71 %, с Нотариални актове и договори са осигурени 21 % от имотите, без документи са 154 имота.

5.8. Информационни и комуникационни технологии

През 2012 г. дирекция „Информационни и комуникационни технологии” участва по реализацията на съществуващи и нови проекти, които да автоматизират и повишат качеството на услугите, предлагани от „Български пощи” ЕАД

Стратегическа цел е автоматизация на различни технологични процеси, свързани с 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 и технологично обновление на Виртуалната Частна Мрежа на „Български пощи” ЕАД, позволяваща работа в реално време. Корпоративната компютърна мрежа се увеличи от 500 на 2700 онлайн обекта, като 1200 от тях са изградени през 2012 г;
- Мащабиране на средата за прилагане на интегрирани решения, работещи в реално време - Терминални услуги;
- Ресурсно обезпечаване;
- Сключване на нови договори за предоставяне на услуги на населението;
- Участие с проекти за бизнес развитие на дружеството в конкурси за финансиране от европейските фондове по Оперативните и Рамковите програми на ЕК.

5.8.1. Приложен софтуер (специфичен софтуер)

За 2012 година дирекция „ИКТ” разработи следните нови приложения:

- Плащане 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 договора с банка ДСК,
- Софтуер за обслужване договора с БЛИЗУ,
- Софтуер за генериране кодове за големи клиенти,

През 2012 г. е осигурена поддръжка на следния приложен софтуер:

- Настройка и поддръжка на ПП /Програмни продукти/
- Система за проследяване /T&T/
- AddressDataBase
- EVN
- CEZ
- EON
- IPS System
- TONEGAN
- ЗАПИСИ
- ПЕНСИИ
- R-Гише
- РЕП
- БТК
- БАР КОДОВЕ
- ЕЛЕКТРОНЕН ПОДПИС
- DIAMON
- Външен документооборот
- Регистър имоти
- HelpDesk
- Касов модул
- ЕМО /телеграфни записи/

- Инкасо AVON
- Инкасо BLIZOO
- Инкасо Булсатком
- ЛевИнс
- MoneyGram
- Винетки
- Европейски здравноосигурителни карти (ЕЗОК)
- Lotus Notes (документооборот)
- D-Ware (Конто)
- Поддръжка на информационни масиви и справки за банка ДСК
- Поддръжка на информационни масиви и справки за BLIZOO
- Поддръжка на информационни масиви и справки за ОТПФ България
- Кодове на големи клиенти
- Инкасо Овъргаз
- Печат товарителници за БулПост
- R-гише за Windows
- MTEL Ало да
- Fixy 5.0 (GPS)

5.8.2. 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.

В настоящият проект за разработване и внедряване на централизирана информационна система за управление на предоставяните от „Български пощи“ ЕАД услуги са взети под внимание изискванията, препоръките и най-добрите практики за изграждането на подобни информационни системи за обслужване на граждани и фирми на едно гише.

Бизнес моделът на системата осигурява ефективен начин за въвеждане, проследяване и съхраняване на информация за всички услуги от момента на възникване на задължение по тях, през обработване, до плащане и отчитане. Осигурява еднократно въвеждане на данни и използването им по целия процес на извършване на дейностите по обработка на предоставяните услуги. Автоматизирана система за управление на интегрирано гише ще намали до минимум дейностите, които извършват служителите по въвеждане на данни, с цел оптимизиране на времето за извършване на услугата. Функционалностите на системата ще обхващат целия процес за извършване на всеки вид услуга с възможност за проследяване на статуса на изпълнение, когато това е приложимо за конкретния вид услуга.

Предложените процеси в модела осигурят изграждане на интерфейси и свързаност към други информационни системи с цел улесняване преноса на информация, обобщаване на данни и извършване на оперативен контрол в реално време.

5.8.3. Разработване на касов модул за връзка с НАП, чрез одобрена интегрирана автоматизирана система за управление на търговската дейност (ИАСУТД).

С изменението от 2010 г. на Наредба Н 18, за всички юридически лица, с изключение на изрично изброените в чл. 4 от същата, възникна задължение всички касови апарати да имат изградена самостоятелна дистанционна връзка между ФУ и НАП, която се осъществява чрез използване на преносна мрежа на мобилен оператор, по изградена за целта VPN мрежа на обслужваните от него ФУ.

За да отговори на тези изисквания, „Български пощи“ ЕАД трябваше да извърши следните разходи:

- Закупуване на 6500 бр. GSM модули, ъпгрейдване и инсталиране на нов фърмуер на всеки от тях – 2 275 000 лв. или подмяна на наличните касови апарати (апаратите са закупени през 2006 г. и поради натовареността им, в голяма част са технически неизправни) – 2 880 000 лв.

- Разходи за следгаранционно обслужване на устройствата – 300 000 лв. на година;

В тази връзка „Български пощи“ ЕАД, стартира проект със собствен вътрешен ресурс за разработване на Касов модул за връзка с НАП при работа с единен централен сървър.

Разработената система е уникална и за първи път в България се прави връзка с НАП, чрез виртуални СИМ карти. Всеки един търговски обект на „Български пощи“, ЕАД отговаря на зададена предварително виртуална СИМ – карта, като всички касови операции минават през един централизиран сървър. До сега във всички големи компании, които ползват ИАСУТД в България, се работи с локални сървъри за всеки един търговски обект, като всеки един обект рапортува индивидуално пред системата на НАП.

До момента подобен проект не е разработван от друга фирма в България, която да има около 5200 онлайн свързани каси. С разработването на касовият модул е решен проблема с предварително напечатване на касови бележки за обслужване на клиенти на адрес, чрез използването на вид плащане „НА АДРЕС“. Това спести инвестиция за закупуване на мобилни устройства за печат на бележки на място за близо 2000 междуселищни пощальона, които инкасираят суми за комунални плащания на адреса на клиента. Също така софтуера ще даде възможност в реално време да се следят приходите по пощенски станции от стоки и услуги.

/На 08.02.2013 г. от БИМ е издадено удостоверение № 404 AS за съответствие на ИАСУТД - RAWN, разработена от Български пощи ЕАД, съгласно изискванията на Наредба Н-18 от 13.12.2006./

5.9. Информационна сигурност и защита на пощенския трафик

5.9.1. Информационна сигурност

- Подготвени проекти на Заповед № РД-08-302/28.09.2012 г. на РОЕ, относно назначаване на служител по сигурността на АИС/М и администратор по сигурността на АИС/М и Заповед № РД-08-301/28.09.2012 г. на РОЕ, относно назначаване на Орган по развитие и експлоатация на АИС/М;
- Съвместно с представители на Microsoft провеждане на Security Health Check на информационната система на БП в периода 05.06.2012 - 07.06.2012 г. и даване указания на специалистите от ИКТ за минимизиране риска от пробиви в АИС на „Български пощи“ ЕАД;
- Внедряване съвместно с представителите на фирма ЗДС на нова Защитна стена за АИС на „Български пощи“ ЕАД;
- Участие в: отстраняването на грешки и осигуряване на безпроблемната работа на сървъри на БП ЕАД (ISA, DCs, Sof-Test, FTP, Terminal Servers, Сървър за Пощенски Картички и т.н.); изграждането, тестването, свързването с контрагенти и пилотното пускането на софтуерен продукт Единно Интегрирано Гише. Изготвяне на правила и установяване процедура за предоставяне и ползване на потребителските пароли за приложния софтуер Единно Интегрирано Гише; проект на Европейската комисия “ADVANCED CYBER DEFENCE CENTER” (ACDC-325188) по Рамкова програма CIP-PSP-ICT Call 6. Проекта касае БотНет мрежи, както и превантивни мерки срещу тях и защита на информационните системи от вируси; разработване, тестване и презентиране на продукти за двуфакторна автентикация (Prim 41, Novell); семинари за кибер,

авиационна и физическа сигурност (ITU, ASC, ITCE, New Horizons и т.н.); срещи с контрагенти при предстоящо сключване на договори за оценка възможността за пробиви в сигурността на АИС на БП и спазване политиката за ИС;

- Инсталиране, отстраняване на грешки и поддръжка на антивирусен сървър Sof-Antivirus и работни станции с антивирусен софтуер NOD32;
- Поддръжка и отстраняване на грешки на тестови и продукционен сървър на системата за международни плащания Eurogiro, както и участие в международна конференция касаеща подробности по инсталация и обновяване на софтуерните решения;
- Подготовка и инсталация на електронни подписи за обработка на митнически декларации на ПС при Митници;
- Стариране на сертификация на АИС и/или мрежи в регистратурите за КИ на Организационната единица „Български пощи“ ЕАД; Извършване на превантивни действия и реагиране при установяване на опити за пробиви в информационната сигурност в АИС на дружеството.

5.9.2. Защита на пощенския трафик

- Проверени /технически контрол/ входящи 698 087 бр. пощенски пратки /чували и колети/;
- Проверени /технически контрол/ изходящи 76 615 бр. пощенски пратки /чували и колети – КАРГО/;
- Изходящи за технически контрол и от „М&М“ ООД - 7 505 бр. пощенски пратки /чували и колети/;
- Установени неправомерни вложения в пощенски пратки:
- Съмнение за оръжие, боеприпаси и взривни материали съгласно чл. 90 ЗПУ – 43 бр.;
- Други неправомерни вложения, опасни товари по въздуха - UN – 276 бр.;
- Уведомени подател/получател – 49 бр.;
- Проверени и върнати отклонени пратки на подател/получател – 41 бр.
- Дейност по осъществяване сигурността на пощенските пратки на територията на РПВ - Аерогара София.
- Участие с Агенция „Митници“ при проверки на пощенски пратки, проверени – 150 бр.;
- Констатирани отклонения съгласно изискванията за тегло и цялост на пощенските пратки и изготвени актове – 423 бр.

6. Вътрешен контрол

През 2012 г. са извършени комплексни проверки за състоянието на качеството на пощенската мрежа и услуги на Български разменно-сортировъчен център (БРСЦ) София към Дирекция “Пощенски услуги и логистика”, Специализирано поделение “ИМС/Булпост” и пощенска станция (ПС) София 134 към ОПС София град, както следва:

6.1. Комплексни проверки

1.БРСЦ София	- 30.01. – 03.02.2012 г.
2.ПС София 134	- 30.01. – 03.02.2012 г.
3.СП “ИМС/Булпост”	- 09.04. – 12.04.2012 г.

6.2. Обхват и съдържание на осъществения контрол

Проверките обхващаха спазването на всички нормативни документи, влияещи на извършването на целия производствен процес, съобразно изискванията за качество при извършването на пощенски услуги, а именно:

- Организация по пренасянето и размяна на пощата и печата, съобразно Инструкцията за сортиране на пощенските пратки и тяхното упътване по междурегионалната пощенска мрежа.
- Спазване на технологията на производствения процес на пощенските пратки по отделните етапи, съобразно Инструкцията за организация на пощенските услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД.
- Спазване на Инструкцията за прилагане на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга.
- Организация на работата по Булпост/EMS, съгласно Инструкцията за експресни куриерски услуги.
- Спазване на технологията на работа по приемане, обработка, и доставяне на регистрирани пратки чрез “Системата за вътрешно проследяване и контрол”
- Отчитане качеството на работа, съгласно Инструкцията за качество на работа в производствено-експлоатационната дейност.
- Спазване на Инструкцията за работа с рекламациите получени в териториалните поделения на “Български пощи” ЕАД.
- Анализ на констатираните нарушения от извършената комплексна проверка в сравнение с предходната.
- Проверка на изпълнението на набелязаните мерки за подобряване качеството на работа от предходните комплексни проверки.

6.3. Отчет на резултатите от извършените проверки

Резултатите от извършените комплексни проверки на състоянието на качеството на пощенската мрежа и услуги в структурните подразделения на “Български пощи” ЕАД, извършени от специалисти на Дружеството са подробно отразени в протоколи, които са предоставени на: началници на пощенски станции I – III категория, мениджър на РСЦ и началници на експлоатационни служби.

Констативните протоколи са оформени от придружаващите специалисти от структурните подразделения и от отговорните служители на Дружеството. За резултатите от извършените насрещни проверки на изходящата поща от пощенските станции са съставени протоколи за насрещен контрол.

Резултатите от проверките са оформени в доклади. С тези доклади са запознати директора на СП “ИМС/Булпост” и директора на РУ “Западен регион” на “Български пощи” ЕАД.

При извършените проверки беше установено, че се нарушават: Инструкцията за организация на пощенските услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД, Инструкцията за отчитане качеството на работа в производствено-експлоатационната дейност и Инструкцията за прилагане нормативите за качество на универсалната пощенска услуга.

Настоящите проверки за състоянието на качеството на пощенската мрежа и услуги установиха, че не всички направени констатации и допуснати нарушения от предходните комплексни проверки са отстранени и не всички направени препоръки са изпълнени. Занижен е ежедневиия и периодичен контрол, а в някои експлоатационни служби, дори не е осъществяван такъв.

6.4. Предприети мерки

За отстраняване на посочените в докладите нарушения и с оглед подобряване качеството на пощенските услуги от ръководствата на структурните подразделения на „Български пощи“ ЕАД е изискано да предприемат конкретни мерки за подобряване качеството на работа и потърсят отговорност от длъжностните лица.

Извършва се анализ на взетите мерки за подобряване качеството на пощенските услуги от предходните комплексни проверки.

Санкционирани са длъжностни лица за допуснатите нарушения, установени при извършените комплексни проверки за нарушаване на Инструкцията за организация на пощенските услуги, предоставяни от „Български пощи“ ЕАД, Инструкцията за прилагане на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и Инструкцията за отчитане качеството на работа в производствено-експлоатационната дейност.

За груби нарушения на технологията на работа е потърсена отговорност съгласно разпоредбите на Кодекса на труда.

С оглед предоставянето на услуги с все по-високо качество и удовлетворяване на техните потребители, основните дейности на Дружеството през 2012 година бяха насочени към изпълнението на следните основни задачи:

- Измерване нивото на качеството на универсалната пощенска услуга, участие и внедряване на системите за неговото измерване;
- Извършване на контрол по цялата пощенска верига на база данните подадени от системите за проследяване, диагностициране, направените наблюдения в ПС, РСЦ, СП. Предприемане на адекватни мерки и препоръки за тяхното отстраняване;
- Поддържане на Система за управление на качеството в съответствие със стандарта БДС EN ISO 9001:2008 в "Български пощи" ЕАД ;
- Поддържане и контрол на европейските норми и стандарти, свързани с качеството на пощенските услуги, както и осигуряване участието на „Български пощи“ ЕАД в дейностите провеждани от Българския институт по стандартизация.

Измерването на времето за пренасяне на приоритетните писмовни пратки „от край до край“ се извършва със системи и методи, организирани съгласно изискванията на Директива 97/67 и стандарт БДС EN 13850. БП ЕАД се измерва и отчита параметрите на качество посредством:

- UNEX – система за измерване на качеството на международни приоритетни пратки в рамките на ЕС, ръководена от международната пощенска корпорация IPC;
- Изпълнението на „Инструкцията за прилагане на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга”: Отчетна форма ЗА.

Системата за управление на качеството, внедрена в "Български пощи" ЕАД съгласно изискванията на стандарта БДС EN ISO 9001:2008, се поддържа като се следи всички процеси в дружеството да са идентифицирани, прилагани и поддържани. Осъществя се постоянна оперативна координация, контрол и провеждане на мероприятия за осигуряване функционирането, поддържането и развитието на Системата за управление на качеството от групите във всички регионални и специализирани поделения.

През 2012 година са извършени следните дейности:

- Въведена е нова версия на Наръчник по качеството и е създаден и внедрен План по качеството 4 за СП "EMS/Булпост", във връзка с новата структура;
- Проведени са Вътрешни одити и Преглед на ръководството, във всички поделения на дружеството и в Централно управление;
- Организирани са и са проведени обучения на служители по утвърдения план;

Проведен е контролен одит от „Муди Интернешънъл“ ЕООД, който приключи успешно със заключението, че внедрената и действаща Система за управление на качеството в "Български пощи" ЕАД покрива всички клаузи на стандарта, като няма повдигнати зони за подобрене или искане за коригиращо действие. Потвърдено е действието на сертификата.

- Проведен вътрешен одит в ЦУ през м. декември и изготвен Обобщен доклад.

Дейности свързани с подобряване на качеството са:

- Проект „Разработване и внедряване на система за контрол на събиранията на пощенските кутии“, финансиран по линия на фонда за подобряване на качеството QSF. Осъществените дейности до момента включват тестове на софтуера, тестване на устройствата и въвеждане на данни от колекторите.

- Извършване на периодичен контрол в БРСЦ с оглед спазване на критичните времена, отчетността на обработка и спазване на приоритета по време на обработката.

- Изготвяне на седмични отчети за закъсненията на контролните пратки в БРСЦ, регистрирани с помощта на софтуера за диагностика eDACS.

- Участие на експерти от Дружеството в Технически комитет 80 при Българския институт по стандартизация за приемане след превод и редакция на европейски стандарти произтичащи от Директива 97/67.

- Проект „Подобряване надеждността и достъпността на пощенските услуги в "Български пощи" ЕАД" – Изготвен „Окончателен доклад" и финално плащане от фонда за подобряване на качеството QSF на ВПС в размер на 148 775,82 щат. дол. от общата сума на проекта: 743 779, 02 щат. дол.

- Проект „Подобряване обработката на пощата в международната разменна станция и сортировъчна мрежа" – Изготвени форми за изменения на сроковете и спецификацията на оборудването във връзка с отпадането на оборудване за РПВ-А. Получено одобрение за финансиране на стойност 148 000 щат. дол. от фонда за подобряване на качеството QSF на ВПС. Изготвена е тръжна документация. В ход е процедура по ЗОП за избиране на доставчик.

7. Организация на персонала

Работниците и служителите в „Български пощи“ ЕАД са ключов ресурс за поддържане и развитие на конкурентноспособността на Дружеството. Основният акцент в реализирането на дейностите за развитие и управление на човешките ресурси е прилагането на последователен подход при: администриране на персонала, организация на труда и работната заплата, осигуряване на безопасни и здравословни условия на труд, подбор, обучение и повишаване на квалификацията.

7.1. Организация на персонала и работната заплата

Списъчният състав в „Български пощи“ ЕАД за 2012 година е 11 348 броя, като за 2011 година е бил 12 485 броя. Намалението през периода е 1 137 служители.

Средният списъчен брой на персонала на дружеството за 2012 г. е 10 220 броя или с 990 броя по-малко за същия период на 2011 г. (11 210 бр.)

В образователната структура на персонала преобладават лицата със средно образование – 72 % (8239 бр.) Лицата с висше образование представляват 22% (2460 бр.), а тези с основно – 6% (649 бр.) от общия списъчен брой на персонала. В сравнение с предишния отчетен период не се наблюдава изменение в образователната структура на персонала.

По отчетни данни средната работна заплата за 2012 г. е 510 лв., при 503 лв. за същия период на 2011 г.

7.2. Подбор, обучение и повишаване на квалификацията на персонала

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

През 2012 г. в "Български пощи" ЕАД са обявени общо 750 вакантни позиции. Постъпили са 1390 бр. заявления от кандидати, в т.ч. 462 бр. от работещи в системата и 928 от външни за системата кандидати. След предварителната селекция по документи, 1 315 от кандидатите са допуснати до следващите етапи на подбора.

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

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

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

Дейностите по планиране и организиране на обученията, курсовете, семинарите и други обучителни форми са в съответствие с изискванията на Системата за управление на качеството в "Български пощи" ЕАД.

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

Съгласно изискванията на СУК и КТД е утвърден Годишен план за повишаване квалификацията на работниците и служителите за 2012 г. – съгласуван със синдикатите и приет на ССП с Протокол № 4/15.02.2012 г. Резултатите от обученията се обобщават на 6-месечие и след приключване на календарната година, се предоставя необходимата информация за годишния отчет на БП ЕАД.

Най-голям брой обучени са работници и служители, изпълняващи функции, свързани с пощенската експлоатация, договори по възложителство, следвани от маркетинг, човешки ресурси, финанси и счетоводство и други.

По тематична насоченост обучените се разпределят както следва:

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

Броят на служителите от експлоатационния персонал, преминали специализирано обучение по внедряване на Интегрирана система за автоматизиране на услугите на гише (ИСАУГ) е 3231 бр. Внедряването на ИСАУГ и усъвършенстване на професионалните умения на пощенските служители, пряко обслужващи клиенти са основна предпоставка за подобряване на резултатността от работата на Дружеството.

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

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

Други основни тематични области, в които служители от Дружеството са преминали обучение за надграждане на знанията и уменията, повишаване на компетенциите са:

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

При необходимост извън предварително заявените обучения, работниците и служителите участват и в други форми на повишаване на квалификацията, съобразно нарастващите изисквания на потребителите на предоставяните услуги.

Съобразно функционалните задължения, служители от административния персонал са преминали обучения, свързани с промени в нормативната база, засягащи основни дейности в отделните структурни звена - прилагане на практическите аспекти на ЗОП, актуални промени в КТ, КСО, правно – регулаторната рамка и възможности за развитие на нови технологии в пощенския сектор, управление на проекти и др. – 72 участника.

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

Започна и изпълнението на дейностите по проект “Социални иновации за развитие на човешките ресурси в БП ЕАД” по Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси 2007-2013 г.”, финансиран 100% от ЕСФ. Обучени са 85 служители на “Български пощи” ЕАД на възраст над 55 години за обучители. Целта е да предадат своя дългогодишен опит, знания и умения в пощенската дейност на 522 по-млади колеги, работещи на длъжности, свързани с обслужването на клиенти.

През 2012 г. в Дружеството се внедри пилотно Система за оценка на трудовото изпълнение на работниците и служителите (СОТИ) в „Български пощи“ ЕАД. Продължиха и вътрешните обучения на преки ръководители и служители от различни нива по използването на СОТИ като управленски инструмент. Изготвен е анализ и препоръки, относно прилагането на СОТИ и план за устойчивост.

Като корпоративен член на Българска асоциация за управление и развитие на човешките ресурси /БАУРЧР/, „Български пощи“ ЕАД участва в дейността на Асоциацията. Взаимодействието дава възможност за създаване на по-широка мрежа от контакти с професионалисти на национално и международно ниво в сферата на човешките ресурси,

участия в обучения, работни срещи, семинари, дискусии и други инициативи на преференциални цени.

Във връзка с нарастващите изисквания към нивото на знания и умения се прилагат и допълнителни механизми за мотивиране на персонала за повишаване на ключови компетенциите. Продължи участието на служителите в обученията по Оперативна програма „РЧР” – „АЗ МОГА ПОВЕЧЕ”.

8. Финансово-икономически анализ за 2012 година

По отчет към 31.12.2012 г. „Български пощи” ЕАД реализира нетна загуба в размер на 11,391 хил. лв. при нетна печалба 11,242 хил. лв. за същия период на 2011 г. Загубата преди лихви, данъци и амортизации (EBITDA) за периода януари - декември 2012 г. е в размер на (4 148) хил. лв.

Нетната печалба в отчета за 2011 г. е формирана с включена компенсация в размер на 22,750 хил. лв., изчислена по методиката за изчисляване на нетните разходи от извършване на УПУ и е определена с решение № 2224 / 19.12.2012 г. на КРС.

Отчет за приходи и разходи

(хил. лв.)	FY 2012	FY 2011	FY 2012 бюджет
Оперативни приходи			
универсална услуга	31 061	39 181	46 222
неуниверсални услуги	18 739	22 398	22 738
други дейности	78 338	73 742	70 130
	128 138	135 321	139 090
Други доходи от дейността	1 619	24 622	24 622
	129 757	159 943	159 943
Оперативни разходи			
Разходи за материали	-10 061	-10 208	-12 839
Разходи за външни услуги	-30 500	-27 427	-25 717
Разходи за амортизации	-7 763	-8 482	-7 809
Разходи за възнаграждения	-66 935	-70 325	-67 283
Разходи за осиг. и надбавки	-18 864	-20 788	-19 916
Други разходи	-5 211	-6 385	-7 370
Суми с корективен характер	-1 564	-2 009	-2 654
	(140 898)	(145 624)	(143 588)
Оперативна печалба (ЕВИТ)	(11 141)	14 319	(4 498)
Приходи от финансираня			64
Финансови приходи/разходи	(1440)	(1519)	(3 555)
Прих.от продажба на активи(нетно)			8 389
Печалба/ (загуба) преди данъци	(12 581)	12 800	400
Разход за данъци	1 190	(1 558)	
Печалба/ (загуба) след данъци	(11 391)	11 242	400
 EBITDA	 (4 148)	 22 108	 11 700
EBITDA margin	-2,6%	16,8%	7,9%

8.1. Оперативни приходи

Към 31.12.2012 г. намаление на оперативните приходи спрямо 2011 г. се отчита при:

- УПУ за страната, намаление 2,232 хил. лв. – приходите намаляват при всички услуги в групата, с изключение на пратките с обявена стойност до 2 кг. без и с предимство, чието увеличение е в размер на 16 хил. лв. Намалението на приходите в групата е резултат от намаление на трафика на универсалната услуга за страната. Към 31.12.2012 г., намалява броя на кореспондентските пратки „без предимство“ с 14%, като намалението при препоръчаните кореспондентски пратки е 9.1%.
- Пощенски марки, намаление на приходите с 1,717 хил. лв., от преустановено таксуване с пощенски марки на част от услугите в НУПУ и намаление с 12.7% на приетите пощенски пратки за страната и чужбина таксувани с пощенски марки;
- Колетни пратки до 20 кг. за страната с и без обявена стойност - намаление на обемите с 11,0% и на приходите с 206 хил. лв.;
- Препоръка за страната намалени приходи с 461 хил. лв. и известие за доставка, наложен платеж, до поискване за страната с 1,563 хил. лв., резултат от общото намаление на УПУ за страната;
- Пряка пощенска реклама, намаление на прихода с 1,437 хил. лв. при намаление на трафика с 53.0%, поради спад в бизнеса на клиентите, ползващи тази услуга;
- Намалението с 354 хил. лв. на приходите от парични преводи за страната се дължи на намаление на трафика с 662 хил. броя, резултат от приети по-малко обикновени парични преводи;
- Намаление на приходите от разплащане с чуждите пощенски администрации с 470 хил. лв. от намаление на трафика на входящите писмовни и колетни пратки;

Увеличение на приходите спрямо 2011 г. се отчита от:

- Пощенски пратки за чужбина + 1,443 хил. лв.(пратки с/без предимство препоръчани и не препоръчани, колетни пратки, М чували). Спрямо предходната година услугите отчитат ръст на трафика, което се дължи на увеличено потребление на пратки с и без предимство и препоръчани. Приходите на пощенските пратки за чужбина заемат 27,6% от общите приходи на универсалната пощенска услуга;
- Приходите от изходяща ускорена поща за чужбина (EMS) завишени с 68 хил. лв. в резултат на завишен трафик с 23%;
- Реализираните приходи от стартиралата месец септември 2011 г. нова услуга „изходящи парични преводи за чужбина“ са в размер на 3 хил. лв., като очакванията са за развитие на услугата през 2013 г.
- Приходите от инкасиране на суми от представители на Ейван са завишени с 87хил. лв., в резултат на завишено търсене на услугата;
- През 2012 г. приходите от експресни международни парични преводи Мъни Грам;
- Телепоща +12 хил. лв. завишени приходи от новата услуга „Телепоща със заверка на съдържание“.

Неизпълнението на планираните оперативни приходи по групи е следното:

- Универсална пощенска услуга, неизпълнение с 3.4%, Неуниверсални пощенски услуги, неизпълнение с 11.9% и Приходи от други дейности и договори за възложителство с 16.8%.
- Услугите от групата на УПУ за чужбина имат увеличение спрямо планираните приходи в размер на +2,016 хил. лв. Забелязва се предпочитание на услугите, пратки с предимство, препоръчани и не препоръчани, колети с обявена стойност за чужбина. Неизпълнение в групата се отчита в приходите от пратки без предимство препоръчани и не препоръчани в размер на 196 хил. лв. Приходите от разплащане с чуждите пощенски администрации за входящ трафик са със 164 хил. лв. над планираните, в резултат на увеличение при писмовните пратки.
- Увеличение спрямо планираните е отчетено при НПУ за чужбина главно от приходите по разплащане с чуждите пощенски администрации за входящи EMS пратки, от куриерски услуги за чужбина и от разчитане с международни записи.

- В групата на другите дейности и договори за възложителство неизпълнението на приходите се дължи на планираните приходи от продажби на неоперативни активи, на неизпълнението на приходите по договори с НОИ за изплатени пенсии, договори с БТК, ЕРД, ВиК, безадресна доставка и реклама и на приходи от нови договори. За годината в групата са планирани 9,197 хил. лв. приходи от продажба на неоперативни активи. Продадените към 31.12.2012 г. активи са на обща продажна стойност 802 хил. лв.

В бюджета за 2012 г. са предвидени приходи от продажба на неоперативни активи общо за 9,197 хил. лв. Продадените към 31.12.2012 г. активи са на обща продажна стойност 802 хил. лв.

8.2. Оперативни разходи

По отчет към 31.12.2012 г. оперативните разходи са в намаление с 4,726 хил. лв. в сравнение с отчета на 2011 г. Намалението на разходите е постигнато в резултат на оптимизиране числеността на персонала и провежданият ежедневен контрол на изразходваните средства.

(хил. лв.)	<u>FY2012</u>	<u>FY2011</u>
Оперативни разходи		
Разходи за материали	10 061	10 208
Разходи за външни услуги	30 500	27 427
Разходи за амортизации	7 763	8 482
Разходи за възнаграждения	66 935	70 325
Разходи за осиг. и надбавки	18 864	20 788
Други разходи	5 211	6 385
Суми с корективен характер	1 564	2 009
	<u>140 898</u>	<u>145 624</u>

Намаление на оперативните разходи в сравнение с 2011 г. е отчетено при всички групи разходи, с изключение на разходите за външни услуги. В отчета за 2012 г., в разходи за външни услуги е начислена лицензионна такса в размер на 604 хил. лв. По значително увеличение на разходите в групата имат :

- Разходи по разплащане с чуждите пощенски администрации - завишени с 1,149 хил. лв. и с 427 хил. лв. е завишението при разходите за нает транспорт, от завишение на трафика за чужбина;
- Разходи за охрана - завишени с 1,370 хил. лв. От прехвърлянето по договор с „АСО – Пирели“ ЕООД на бронираните автомобили намаляват разходите за гориво - смазочни материали – със 718 хил. лв. и разходите за материали за транспортни средства - със 159 хил. лв., спрямо 2011 г.;
- Разходите за текущи ремонти са увеличени със 108 хил. лв. от направените неотложни ремонти на сгради и ремонт на копирна техника и машини;

По значително намаление на оперативните разходи е отчетено от:

- Разходи за възнаграждения и социалните осигуровки и надбавки общо намаление с 5,314 хил. лв., в т.ч. разходите за работни заплати по трудов договор (без осигуровки) намаляват с 3,967 хил. лв., в резултат на оптимизиране числеността на персонала;
- Разходи от абонаментни такси по договори, намаление с 497 хил. лв., от такси за поддръжка на машини, апарати и съоръжения и на софтуер;

- През периода разходите по безопасност и здраве при работа са по-малко със 149 хил. лв., в сравнение с отчета за 2011 г.
- Платените глоби и неустойки са в намаление със 139 хил. лв. и несъбраните вземания в намаление с 630 хил. лв. в сравнение с отчета за 2011 г.

В сравнение с планираните оперативни разходи за 2012 г., е реализирана икономия в размер на 4,130 хил. лв., като най-съществени са при горивосмазочните материали за автомобилите, материалите за транспортни средства, възнагражденията и инвентарните предмети. Преразход има само при разходите за външни услуги. Отчетени са над планираните разходи за нает транспорт и разплащане с международните пощенски администрации за изходящ трафик.

8.3. Трафик

Към 31.12. 2012 г., предоставените от „Български пощи“ ЕАД услуги от универсалната пощенска услуга са 29,283 хил. броя. Спрямо същия период на предходната 2011 г., услугите намаляват с 3,921 хил. броя или с 11.8%. Намалените обеми на универсалната пощенска услуга са резултат от намаляването на писмовните пратки за страната, чиито относителен дял в обема на универсалната услуга за страната е 98.2%.

С най-голям дял в обема на предоставената универсална пощенска услуга е този за страната, 87.2%. За отчетния период услугите са 25,545 хил. броя, като спрямо предходния период намаляват с 13.9%.

Намалението на обема на универсалната услуга за страната се дължи главно на кореспондентските пратки, които са с най-голям дял в обема на писмовните пратки. За периода от началото на 2012 г. кореспондентските пратки „без предимство“ намаляват с 14%, като намалението при препоръчаните кореспондентски пратки е 9.1%.

Обема на печатните произведения „без предимство“, като вид писмовна пратка също намалява. За отчетния период печатните произведения са с 34.5% по-малко, като намаление се отчита и при непрепоръчаните, и при препоръчаните пратки.

Намалението на малките пакети е 36.3%, противно на тенденцията за увеличаване на потреблението, отчитано през 2011 година.

Намалените обеми на УПУ са резултат от икономическата криза в страната, както и от навлизането на пазара на лицензирани частни оператори. Друг основен фактор за намалените обеми на кореспондентските пратки е и преливането на част от обема им в хибридни пратки.

Групата на колетите за страната е с малък относителен дял от 1.8% в обема на универсалната услуга за страната. Спрямо същия период на 2011 г. колетите намаляват с 10.9%.

УПУ за чужбина представлява 12.8% от общия обем на универсалната услуга. Спрямо същия период на предходната година услугите отчитат ръст от 5.7%, което се дължи на увеличено потребление на услугите писма и колет.

Неуниверсалните пощенски услуги, предоставяни от „Български пощи“ ЕАД включват: пряка пощенска реклама, вътрешни и международни парични преводи, вътрешни и международни куриерски услуги, бюро факс услуги, хибридна поща и услугата „Телепоща“.

За периода от началото на 2012 г., предоставените неуниверсални пощенски услуги отчитат спад с 10.9% спрямо същия период на 2011 г.

От началото на 2012 г. намаляват обемите на паричните преводи за страната с 21.2%. Запазват се обемите на вътрешните и международни куриерски услуги. Най-голямо е намалението при услугата пряка пощенска реклама с 53.1%, поради прекратяване на дейността на фирма „Рийдърс Дайджест“ и предоставяне на част от каталозите на Метро, за доставка от частен оператор. Ръст от 21,8% отчита услугата хибридна поща.

ПОКАЗАТЕЛИ	Отчетен период	Бизнес План	1/2 (%)	съответен период на предходна година	1/3 (%)
Трафик в хил. броя					
Универсална пощенска услуга за страната	25 545	26 785	95,4%	29 662	86,1%
- коресп. печатни произв.и малки пакети до 2кг.	25 080	26 300	95,4%	29 140	86,1%
- колето до 20 кг.	465	485	95,9%	522	89,1%
Универсална пощенска услуга за чужбина	3 738	3 536	105,7%	3 542	105,5%
- коресп. печатни произв.и малки пакети до 2кг.	3 701	3 500	105,7%	3 509	105,5%
- колето до 20 кг.	37	36	102,8%	33	112,1%
Неуниверсална пощенска услуга, в това число:	23 312	22 980	101,4%	26 152	89,1%
- парични преводи	2 563	3 100	82,7%	3 252	78,8%
- вътрешни и международни куриерски услуги	961	950	101,2%	932	103,1%
- хибридни пратки	15 372	14 800	103,9%	12 619	121,8%
- пряка пощенска реклама	4 340	9 500	45,7%	9 251	46,9%

8.4. Показатели за анализ на финансовите отчети

Показатели за анализ на финансовите отчети

Показател	Отчет 31.12.2012	Отчет 31.12.2011	Изменение
I. Показатели за рентабилност			
Рентабилност на приходите от продажби	-8.89%	8.31%	-17.20%
Рентабилност на собствения капитал	-32.71%	24.33%	-57.04%
Рентабилност на пасивите	-11.09%	12.76%	-23.85%
Рентабилност на активите	-8.28%	8.37%	-16.65%
II. Показатели за ефективност			
Коефициент на ефективност на разходите	-0.921	-1.098	0.18
Коефициент на ефективност на приходите	-1.086	-0.910	-0.18
III. Показатели за ликвидност			
Обща ликвидност	1.084	1.388	-0.30
Бърза ликвидност	1.014	1.294	-0.28
Незабавна ликвидност	1.014	1.294	-0.28
Абсолютна ликвидност	0.348	0.418	-0.07
IV. Показатели за финансова автономност			
Финансова автономност	0.339	0.525	-0.19
Коефициент на задлъжнялост	2.831	1.834	1.00
V. Показатели за обръщаемост на материалните запаси			
Времетраене на един оборот в дни	12	10	2.00
Брой на оборотите на материалните запаси	30.5	35.89	-5.39
Заетост на материалните запаси	0.03	0.03	0.00
VI. Показатели за вземания и задължения			
Период на събиране на вземанията от клиенти	51	39	12.00
Коефициент на кредиторска задлъжнялост			0.00
VII. Показатели за динамика			
Процент на динамика на нетните приходи от продажби	81.05%		
Процент на динамика на разходите за дейността	103.28%		
Процент на динамика на дълготрайните активи	110.33%		
Процент на динамика на краткотрайните активи	88.04%		
Процент на динамика на капитала	132.68%		
Процент на динамика на дългосрочните пасиви	102.76%		
Процент на динамика на краткосрочните пасиви	75.96%		

VIII. Показатели за структура

Дълготрайни материални активи	40.14%	44.60%	-4.46%
Дълготрайни нематериални активи	3.91%	4.67%	-0.75%
Дългосрочни финансови активи и търговска репутация	0.89%	0.04%	0.85%
Краткотрайни активи	54.57%	49.98%	4.60%
Разходи за бъдещи периоди	0.48%	0.20%	0.28%
Всичко активи	100.00%	100.00%	
Капитал	25.31%	34.41%	-9.09%
Дългосрочни пасиви	23.89%	29.45%	-5.56%
Краткосрочни пасиви	49.29%	35.02%	14.27%
Приходи за бъдещи периоди	1.51%	1.12%	0.39%
Всичко пасиви	100.00%	100.00%	
Нетни приходи от продажби	99.95%	98.64%	1.30%
Финансови приходи и приходи от финансиране	0.05%	1.36%	-1.30%
Извънредни приходи	0.00%	0.00%	0.00%
Всичко Приходи	100.00%	100.00%	
Разходи за обичайната дейност	99.77%	96.50%	3.27%
Финансови разходи	1.07%	2.46%	-1.39%
Извънредни разходи	0.00%	0.00%	0.00%
Разходи за данъци	-0.84%	1.03%	-1.88%
Всичко разходи	100.00%	100.00%	

Факторен анализ на финансовия резултат на "Български пощи" ЕАД към 31.12.2012г.**I. Значение на показателя**

Финансовият резултат (печалба или загуба) представлява стойностен израз на крайния икономически резултат от осъществяването на определена сделка или от дейността на предприятието за определен отчетен период.

II. Показатели

Показател	Текуща година	Предходна година	Изменение
Фин. резултат преди облагане с данъци	-12 581	12 800	-25 381
Нетен финансов резултат	-11 391	11 242	-22 633

III. Факторен анализ на намалението на нетния финансов резултат

Фактор	Влияние
Намаление на резултата от обичайна дейност	-219
в т.ч.	
намаление на приходите от продажби	-30 421
увеличение на приходите от финансиране	311
намаление на разходите за дейността	4 650
намаление на финансовите приходи	-2 145
намаление на финансовите разходи	2 224
Намаление на резултата от извънредни операции	0
Намаление на подоходните данъци	2 748
Общо влияние	-22 633

Факторен анализ на ликвидността на "Български пощи" ЕАД към 31.12.2012 г.**I. Значение на показателите**

Ликвидността показва способността на фирмата непрекъснато и в съответните размери да посреща своите платежни задължения към доставчици, персонала, държавата, да извърши своите текущи плащания към кредиторите, оценява нейните възможности за погасяване на наличните краткосрочни задължения.

Показателите за ликвидност показват способността на предприятието да осигури пари за обслужване на краткосрочните пасиви при настъпване на падежа им. Въпросът, който възниква е: от къде ще дойдат парите за погасяването им? Парите са в непрекъснато движение в рамките на предприятието, постъпвайки по принцип от вземанията. На свои ред вземанията се осигуряват от запасите на готови изделия, хронологично предшествани от незавършеното производство и т.н. Това са активите, които изграждат групата на краткотрайните активи. В същото време на кредит се закупуват различни материали/стоки и се вземат краткосрочни заеми.

По този начин краткосрочните активи и пасиви се намират в непрекъснато движение и основните показатели за краткосрочна ликвидност наблягат върху връзката между техните стойности.

Общата ликвидност е съотношението на краткотрайните активи към краткосрочните задължения.

Бързата ликвидност е съотношението на краткосрочните вземания, краткосрочните инвестиции и паричните средства към краткосрочните задължения.

Незабавната ликвидност е съотношението на краткосрочните инвестиции и паричните средства към краткосрочните задължения.

Абсолютната ликвидност е съотношението на паричните средства към краткосрочните задължения.

Покритието на фиксираните плащания показва съотношението на финансовия резултат преди лихви и данъци върху разходите за лихви.

II. Показатели

Показател	Оптимално ниво	Текуща година	Предходна година	Отклонение
Обща ликвидност	≥ 2	1.23	1.43	-0.20
Бърза ликвидност	2.1 - 1.2	1.16	1.34	-0.17
Незабавна ликвидност	1.2 - 0.9	0.39	0.43	-0.04
Абсолютна ликвидност	0.9 - 0.2	0.39	0.43	-0.04
Покритие на фиксираните плащания	6	0.00	8.08	-8.08

Анализ на капиталовата и имуществената структура на "Български пощи" ЕАД към 31.12.2012 г.**I. Анализ на капиталовата структура**

Показател	Отчет 31.12.2012	Отчет 31.12.2011	Отклонение стойност	Отклонение процент
Основен капитал	4 722	4 722	0	0.0%
Премии от емисии	0	0	0	0.0%
Резерв от последващи оценки на активите и пасивите	6 174	6 262	-88	-1.4%
Целеви резерви	27 464	27 375	89	0.3%
Натрупан финансов резултат от минали години	7 850	-3 392	11 242	143.21%
Текущ финансов резултат	-11 391	11 242	-22 633	-201.3%
Собствен капитал (1+2+3+4+5+6)	34 819	46 209	-11 390	-32.7%

Дълготрайни активи	61 817	66 223	-4 406	-7.1%
Дългосрочни пасиви	32 859	39 553	-6 694	-20.37%
Собствен основен капитал (8-9)	28 958	26 670	2 288	7.9%
Краткотрайни активи	75 728	67 391	8 337	11%
Краткосрочни задължения	69 867	48 539	21 328	30.52%
Нетен оборотен капитал (11-12)	5 861	18 852	-12 991	-221.7%
Пасиви (дългосрочни и краткосрочни)	102 726	88 092	14 634	16.6%
Общ капиталов ресурс	137 545	134 301	3 244	2.4%
Дълготрайни материални активи	55 209	59 902	- 4 693	-8.9%
Степен на мобилност на имуществото (10/7)	83.17%	57.72%	25.45%	44.10%
Дял на собствения капитал в общия капиталов ресурс (финансова автономност) (7/15)	25.31%	34.41%	-9.09%	-26.43%
Дал на пасивите в общия капиталов ресурс (14/15)	74.69%	65.59%	9.09%	13.86%
Покритие на пасивите със собствен капитал (7/14)	33.90%	52.46%	-18.56%	-35.38%
Капиталова структура (14/7)	295.03%	190.64%	104.39%	54.76%
Коефициент на маневреност на собствения капитал (13/7)	16.83%	40.80%	-23.96%	-58.74%
Коефициент на покритие на краткосрочните задължения (13/12)	8.39%	38.84%	-30.45%	-78.40%
Коефициент на покритие на дългосрочните пасиви (7/9)	105.96%	116.83%	-10.86%	-9.30%
Коефициент на покритие на дълготрайните материални активи със собствен капитал (7/16)	63.07%	77.14%	-14.07%	-18.24%
Коефициент на покритие на дълготрайните активи със собствен капитал (7/8)	56.33%	69.78%	-13.45%	-19.28%

През анализирания период общият капиталов ресурс възлиза на 137 545 хил.лв. От тях 34 819 хил.лв. или 25,3% е собствен капитал и 102 726 хил.лв. или 74,7% привлечен капитал (пасиви). В сравнение с предходния период капиталът е увеличен с 3 244 хил.лв., което се равнява на 2.4%

Собственият капитал е намален с 11 390 хил.лв., в т.ч.:

намаление на основния капитал	0
намаление на премиите от емисии	0
намаление на резервите от последващи оценки на активите и пасивите	-88
увеличение на целевите резерви	89
увеличение на резултатите от предходни години	11 242
намаление на текущия финансов резултат	-22 633
Общо изменение	-11 390

Пасивите възлизат на 102 726 хил.лв. и са с 14 634 хил.лв. в повече от предходната година, като структурата им е следната:

Показател	Отчет 31.12.2012	Съотношение	Отчет 31.12.2011	Съотношение
Дългосрочни пасиви	32 859	31.99%	39 553	44.89%
Краткосрочни пасиви	69 867	68.01%	48 539	55.11%
Всичко пасиви	102 726	100.0%	88 092	100.0%

Забележка: Предоставената в доклада финансова информация е базирана на одитирани счетоводни данни. Направени са елиминации свързани с вътрешно групови приходи и разходи между „Български пощи“ ЕАД и Специализирано поделение „Българска филателия и нумизматика“. Разходи свързани с банкови такси и комисионни са класифицирани като „финансови разходи“. Данните за бизнес план 2012 г. са неодитирани.



ИНФОРМАЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРИЕТАТА ПРОГРАМА ЗА ПРИЛАГАНЕ
НА МЕЖДУНАРОДНО ПРИЗНАТИТЕ СТАНДАРТИ ЗА ДОБРО КОРПОРАТИВНО
УПРАВЛЕНИЕ НА „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД ПО ЧЛ. 100 Н, АЛ. 7 ОТ ЗППЦК
(към Годишен доклад за дейността за 2012г.)

С решение по т.6 от Протокол №12/13.03.2012г., Съветът на директорите на „Български пощи“ ЕАД одобри Програма за прилагане на международно признатите стандарти за добро корпоративно управление на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД. Дружеството разглежда доброто корпоративно управление като съвкупност от правила, механизми и политики за ръководене и контролиране, целящо интересите на държавата, като едноличен собственик на капитала, облигационерите и други заинтересовани страни – търговски партньори, кредитори, потенциални инвеститори.

Основните цели и задачи на Програмата за добро корпоративно управление на „Български пощи“ ЕАД са:

1. Постигане на възможно най-добри резултати от дейността на дружеството;
2. Повишаване на доверието на облигационерите, инвеститорите и лицата, заинтересовани от управлението на дружеството;
3. Подобряване нивото на информационна обезпеченост;
4. Осигуряване на своевременно и точно разкриване на изискуемата по закон информация, свързана с дейността на дружеството;
5. Осигуряване на възможност за ефективен надзор върху дейността на дружеството и управителните органи от страна на КФН и Заместник – председателя, ръководещ Управление „Надзор на инвестиционната дейност“;
6. Утвърждаване на принципите за добро корпоративно управление в дружеството;

Спазването на стандартите за добро корпоративно управление представляват по своята същност цялостно организиране на дейността на „Български пощи“ ЕАД за постигане на посочените цели. В своята дейност ръководството и екипа на „Български пощи“ ЕАД прилага и принципите за добро корпоративно управление, заложен в Програмата, а именно:

БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД
ул. „Академик Стефан Младенов“ № 1
бл. 31, 1700 София, тел. 02 / 949 32 80
факс: 02 / 962 53 29
www.bgpost.bg

BULGARIAN POSTS PLC
1, Academic Stefan Mladenov Str., bl. 31,
1700 Sofia, Bulgaria, tel: +359 2 949 32 80,
fax: + 359 2 962 53 29
info@bgpost.bg



1. Защита правата на облигационерите;
2. Равнопоставено третиране на всички облигационери;
3. Разкриване на информация и прозрачност;
4. Защита на заинтересованите лица и насърчаване на сътрудничеството между дружеството и заинтересованше лица;
5. Отговорности на управителните органи.

Цялостната организация на дейността на Дружеството през 2012г. на ежедневна база, не дава възможност за изчерпателно изброяване на всички действия, представляващи изпълнение на одобрената от Съвета на директорите на „Български пощи“ ЕАД програма, като в изложението по-добре са посочени основните моменти от прилагането на стандартите за добро корпоративно управление.

УПРАВЛЕНИЕ:

„Български пощи“ ЕАД е еднолично акционерно дружество с изцяло държавна собственост. Правата на собственост на държавата се упражняват от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

Дружеството се управлява от Съвет на директорите, който се избира от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията в качеството му на упражняващ правата на държавата в дружеството и се състои от трима члена, като се ръководи и представлява от Главния изпълнителен директор. Членовете на Съвета на директорите имат необходимите опит и знания за заеманите от тях длъжности.

Съветът на директорите управлява „Български пощи“ ЕАД в рамките на предоставената му компетентност, в съответствие на Правилника за реда за упражняване правата на държавата в търговските дружества с държавно участие в капитала (ПРУПДТДДУК), Устава на Дружеството, разпоредженията на едноличния собственик на капитала, при спазване на законите на Република България. Съветът на директорите се води в своята дейност от общоприетите принципи за почтеност и управленска и професионална компетентност.

Възнагражденията на Съвета на директорите са определени в съответствие на разпоредбите на раздел IX от ПРУПДТДДУК.

През 2012г., Съветът на директорите на „Български пощи“ ЕАД проведе общо 52 заседания. Бяха взети решения, свързани с дейността на дружеството, годишния бюджет и бизнес плановете, целите, свързани с дейността на дружеството, осъществяването им, основните разходи на дружеството. Със свое решение по т.2 от Протокол

№14/26.03.2012г. бяха приети и нови Правила за работа на Съвета на директорите на „Български пощи” ЕАД.

През месец октомври на 2012г. беше разпространено до облигационерите писмо за подкрепа от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, в качеството си на едноличен собственик на капитала на „Български пощи” ЕАД. Същото е публикувано на страницата на дружеството в секция „Информация за КФН и БФБ”.

ОДИТЕН КОМИТЕТ НА „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

Одитният комитет на „Български пощи” ЕАД е създаден с цел да подпомага едноличния собственик на капитала, както и Съвета на директорите на дружеството, за подобряване на дейността.

Той е създаден от едноличния собственик на капитала на „Български пощи” ЕАД и осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на Закона за независимия финансов одит, Закона за вътрешния одит в публичния сектор, другите нормативни законови и подзаконови актове, касаещи дейността му, Статута на Одитния комитет, актовете на едноличния собственик на капитала, както и други вътрешни актове на дружеството.

Основните функции на Одитния комитет на „Български пощи” ЕАД, представляват наблюдение на:

- Процесите по финансово отчитане на дружеството
- Ефективността на системите за вътрешен контрол
- Ефективността на системите за управление на рисковете
- Независимия финансов одит
- Независимостта на регистрирания одитор.

Във връзка с посочените функции, Одитния комитет има и задължението да изготви препоръка за избор на регистриран одитор за извършване на независим финансов одит на дружеството. На основание чл.221, т.6, във връзка с чл.232а от Търговския закон, чл.8, ал.1 и чл.12, т.5, във връзка с чл.9 от Правилника за реда за упражняване правата на държавата в търговските дружества с държавно участие в капитала, министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, в качеството му на едноличен собственик на капитала на дружеството, издава решение за избор на независим финансов одитор. Решението се издава на базата на решение на Съвета на директорите и препоръката на Одитния комитет на „Български пощи” ЕАД.

РАВНОПОСТАВЕНО ТРЕТИРАНЕ НА ОБЛИГАЦИОНЕРИТЕ

На всички облигационери е предоставена възможност за равен достъп да информация на дружеството, независимо от броя на притежаваните от тях облигации.

През 2012г. се проведеха две Общи събрания на облигационерите. Общото събрание, което се проведе на 22.05.2012г., протече по предварително обявения дневен ред, съгласно поканата, обявена в Търговския регистър на 25.04.2012г. Общото събрание, което се проведе на 21.12.2012г., протече по предварително обявения дневен ред, съгласно поканата, обявена в Търговския регистър на 23.11.2012г.

Облигационерите бяха третирани равнопоставено - необходимата информация им беше предоставена своевременно.

РАЗКРИВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

През отчетната 2012г. дружеството е оповестявало пред Комисията за финансов надзор и Българска фондова борса – София АД, всяка регулирана информация в сроковете и по реда предвиден в ЗППЦК и актовете по прилагането му.

На електронната страница на „Български пощи“ ЕАД е създадена секция „Информация за КФН и БФБ“. Тази секция от сайта има за цел да улесни получаването на актуална информация от облигационерите и всички заинтересовани лица. В този раздел се публикува информацията, която дружеството като емитент има задължението да оповестява пред КФН, БФБ и пред обществеността.

Освен чрез електронната страница, дружеството разкрива информация пред обществеността чрез „Инфосток“ ООД, в качеството си на специализирана финансова медия, която осигурява на „Български пощи“ ЕАД публикуването в интернет сайта си на регулирана и друг вид информация, свързана с емисията облигации.

Разкриването на информация към Комисията за финансов надзор се осъществява посредством интегрираната електронна система „Е-РЕГИСТЪР“, а към регулирания пазар на ценни книжа БФБ-София АД – на хартиен носител и посредством електронната система ХЗ.

Публичната информация е систематизирана, съхранява се при директора за връзки с инвеститорите и е на разположение на облигационерите при поискване.

И през 2013г. нормативните изменения, отнасящи се до разкриването на информация, ще бъдат текущо систематизирани и прилагани.

В своята дейност и при вземане на решения през отчетната 2012г., Съветът на директорите на „Български пощи“ и мениджмънта на дружеството, се придържаха към одобрената Програма за прилагане на международно признатите стандарти за добро корпоративно управление на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД. Не са установени несъответствия.

Членовете на Съвета на директорите, както и директорът за връзка с инвеститорите следят текущо за промяна на тенденциите в теорията и практиката в областта на корпоративното управление. Текущо, Членовете на Съвета на директорите преценяват ефективността на приетата Програма за добро корпоративно управление на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД и приложението ѝ в Дружеството. На основание чл. 32, ал.1, т.3 от НАРЕДБА № 2 от 17.09.2003 г. за проспектите при публично предлагане и допускане до търговия на регулиран пазар на ценни книжа и за разкриването на информация от публичните дружества и другите емитенти на ценни книжа, като част от годишния финансов отчет, представям одобрена от Съвета на директорите на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД, актуализирана Програма за прилагане на международно признатите стандарти за добро корпоративно управление на "БЪЛГАРСКИ ПОЩИ" ЕАД с корпоративен календар за 2013 г.

ДЕЯН ДЪНЕСКИ

ГЛАВЕН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД

