

Проверките обхванаха 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 между - регионалната пощенска мрежа;
- Спазване на технологията на производствения процес за 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” и програмен продукт „PostalServices“;
- Отчитане качеството на работа, съгласно Инструкцията за качество на работа в производствено-експлоатационната дейност;
- Спазване на Инструкцията за работа с рекламациите получени в ПС, ОПС и РУ на “Български пощи” ЕАД;
- Анализ на констатираните нарушения от извършените технологични проверки в сравнение с предходните;
- Проверка на изпълнението на набелязаните мерки за подобряване качеството на работа от предходните технологични проверки.

През отчетната година са извършени 11 технологични проверки, като поради извънредната ситуация през периода с епидемиологична обстановка, броят им е намален около два пъти, спрямо извършените през 2019 г.;

Резултатите са проверките са подробно отразени в протоколи, които са предоставени на съответните ръководители.

Предприети мерки

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

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

Потърсена е отговорност и са наложени санкции на длъжностни лица за допуснатите нарушения, установени при извършените технологични проверки на основание разпоредбите на Кодекса на труда и съгласно Инструкцията за отчитане качеството на работа в производствено - експлоатационната дейност.

3.5.2.Обработка на жалби и рекламации

През отчетния период към 31.12.2020 г. са обработени 25 364 бр. жалби и рекламации за международни и вътрешни пратки. Само малка част от тях са признати за основателни.

Неприключените рекламации са 2625 бр. Всички са за международни пратки, но не са с изтекъл срок на отговор.

Постигнатите през 2020 г. резултати покриват изискванията на норматива, определен от КРС.

3.5.3.Управление и контрол на качеството на УПУ

С оглед предоставянето на услуги с все по-високо качество и удовлетворяване на потребителите, основните дейности технологичен контрол и управление на качеството на УПУ през 2020 г. бяха насочени към изпълнението на следните основни задачи:

- Измерване нивото на качество на универсалната пощенска услуга чрез участие в системите за неговото измерване (GMS на ВПС и UNEX на международната пощенска корпорация (IPC):

- Изпълнение на договор с Международната пощенска корпорация IPC за провеждане на измервания на качеството чрез системата UNEX; подготовка и предоставяне на оперативна информация във връзка с измерванията UNEX (модул CEN 13850) се изпълнява съгласно клаузите;

- Разработване на технически изисквания за изграждане на вътрешна система за измерване времето за пренасяне на пощенски пратки „от край до край“ в мрежата на „Български пощи“ ЕАД, съответстваща на стандарта БДС EN 13850:2007 и автоматизирана система за контрол на събиранията на пощенските кутии. Провеждането на процедура по ЗОП е отложено за 2021 г.

- Извършване на контрол по цялата пощенска верига на база данните подадени от системите за измерване, проследяване, диагностициране и направени наблюдения в ПС, РСЦ, СП. Изготвяне на периодични отчети за постигнатото качество с предложени мерки и препоръки за подобряване на изпълнението.

- Поддържане на Интегрираната система за управление (ИСУ) в съответствие със стандартите ISO 9001:2015 и ISO 27001:2014. През 2020 г. са успешно проведени контролен одит по ISO 9001:2015 и ресертификационен одит по ISO 27001:2014.
- Поддържане и контрол на европейските норми и стандарти, свързани с качеството на пощенските услуги, както и участието на Български пощи ЕАД в дейностите провеждани от Технически комитет 80 „Електронен обмен на данни в администрацията, търговията и услугите“ от Българския институт по стандартизация.

3.5.4. Финансов контрол

Корпоративен и оперативен финансов контрол

По утвърдената план-програма за контролната дейност, по направление корпоративен и оперативен финансов контрол през 2020 г., са извършени финансови проверки по законосъобразното изразходване на материалните и финансови ресурси в структурните подразделения на дружеството. Резултатите от проверките са отразени в доклади и представени на съответните ръководители.

Документално са изпълнени дадените препоръки в докладите на всички извършени финансови проверки през периода на 2020 г.

Регионален финансов контрол

В изпълнение на утвърдения Годишен план за извършване на финансово контролна дейност, за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. в Областните пощенски станции на Български пощи ЕАД, при планирани 3 603 броя проверки са проверени 3 464 броя обекта. .

За всички извършени проверки са съставени доклади, окомплектовани с всички приложения и заключения. За периода са извършени 139 броя проверки по-малко от планираните поради следните причини:

- в следствие обявеното извънредно положение във връзка с разпространението на COVID-19, от проверяващите експерти са ползвани планирани и непланирани платени годишни отпуски;

- поради усложнената епидемиологична обстановка в страната за периода от април 2020 г. до май 2020 г. включително, са намалявани броя на планираните и възложени проверки;

Във връзка с констатираните финансови нарушения при извършване на проверките, за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са издадени Заповеди за реализация, като в част от тях има реализирана дисциплинарна отговорност и имуществена отговорност. От

директорите на регионални управления в определените срокове е представена информация за предприетите мерки по отстраняване на допуснатите нарушения на действащите нормативни актове и вътрешни разпоредби в Български пощи ЕАД.

3.6. Организация на персонала

Управлението на човешките ресурси се осъществява в съответствие с изискванията на Интегрирана системата за управление (ИСУ) в Български пощи ЕАД. Процесите, свързани с администрирането на персонала, организацията на труда и работната заплата, осигуряването на безопасни и здравословни условия на труд, обучението и повишаването на компетенциите на персонала, са ключови за реализиране на стратегията на Дружеството.

Ефективното развитие и управлението на дейностите свързани с управлението на персонала, са съобразени с въздействието на външната среда и са насочени към повишаване удовлетвореността на гражданите и бизнеса от предлаганите услуги. Насочени са към изпълнение на заложената бюджетна политика на фирмата.

Прилага се автоматизирана „Интегрирана системата за управление на човешките ресурси“ Aladin (ИСУЧР).

Списъчният състав в Български пощи ЕАД към 31 декември 2020 година е 9 325 броя, като към същата дата на 2019 година е бил 9 485 броя. Намалението е 160 броя служители.



Средният списъчен брой на персонала на дружеството за 2020 г. е 8 337 бр. броя или със 295 броя по-малко за същия период на 2019 г. (8 632 бр.).

“Български пощи” ЕАД предоставя чрез пощенската си мрежа универсална пощенска услуга на територията на цялата страна. Това изисква дружеството да поддържа определен брой персонал дори и в нерентабилни райони. Оптималното използване на трудовите ресурси, качеството на предлаганата универсална пощенска услуга и ефективността на

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

Разпределение на персонала по часова заетост

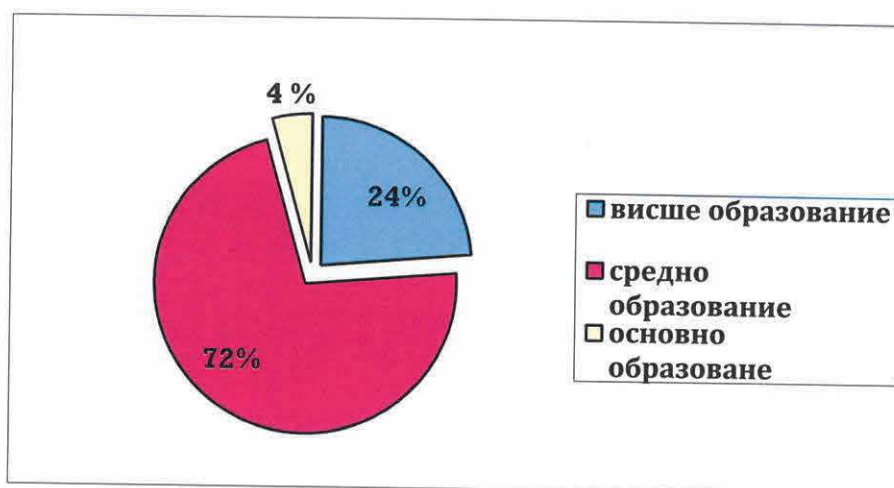
ПОКАЗАТЕЛИ	2 часа (брой)	3 часа (брой)	4 часа (брой)	5 часа (брой)	6 часа (брой)	7 часа (брой)	8 часа (брой)	Общ списъчен персонал (брой)
Списъчен персонал към 31.12. 2020 г.	265	99	687	251	730	365	6 928	9 325
Списъчен персонал към 31.12. 2019 г.	277	105	726	259	740	368	7 010	9 485
Разлика 2020-2019г.	(12)	(6)	(39)	(8)	(10)	(3)	(82)	(160)

Към 31 декември 2020 г. работещите на непълно работно време са 2 397 лица, което представлява 25,7 % спрямо общия списъчен брой на персонала.



По отчетни данни средната работна заплата за 2020 г. е 905 лв., при 782 лв. за 2019 г.

В образователната структура на персонала преобладават лицата със средно образование 72 % (6 717бр.). Лицата с висше образование представляват 24 % (2 209бр.), а тези с основно 4 % (399 бр.) от общия списъчен брой на персонала. В сравнение с предходния отчетен период не се наблюдава промяна в образователната структура на персонала.



Анализът на разпределението на персонала по пол показва, че 82% (7 682 бр.) от общия списъчен брой (9 325 бр.) от работниците и служителите на дружеството са жени, а 18% (1 643бр.) са мъже.

Анализът на възрастова структура на персонала към 31.12.2020 г. показва, че най-голям брой от работниците и служителите в дружеството са на възраст между 40 и 50 г. 33,2%; 55-60 г. – 19,2 %; 50-55 г. – 22,6%; 30-40 г. – 16,3 %; над 60 г. – 4,6%; 20-30 г. – 4,0 %; до 20 г. – 0.1 %.

3.6.1. Подбор, обучение и повишаване на квалификацията на персонала и нивото на компетенции на персонала

Определянето на потребностите от персонал в Дружеството се основава на текущото състояние и перспективите за развитие по структурните и функционалните звена в условията на конкурентна среда. Динамичната бизнес среда и нарастващите изисквания към знанията, уменията и професионалните компетенции за заемане на позиции в дружеството налагат прилагането на гъвкав подход при заемане на длъжности със специфични функционални задължения.

Приоритетите и дейностите, свързани с повишаване на квалификацията и професионалните компетенции на персонала през 2020 г., са планирани и организирани и се реализират съгласно изискванията на ИСУ, КТД и утвърден Годишен план. Обученията, курсовете, семинарите и другите обучителни форми са пряко обвързани с необходимостта от нови знания и умения, с изискванията на промените в технологичния режим на работа и в нормативната база, както и с всички фактори, оказващи влияние върху дейността на "Български пощи" ЕАД.

През 2020 г., преобладаващи са участията в обучения, насочени към усъвършенстване компетенциите на експлоатационния персонал, пряко свързан с реализирането на пощенските услуги и дейности. В създадената електронна платформа за обучение беше

разработен модул „Ключови умения на успешния служител“ с тематичен акцент и практическа насоченост върху: систематизиране на уменията, които следва да се превърнат в поведенчески стандарти, насочени към подобряване обслужването на клиентите на дружеството.

Други основни тематични области, в които служители от дружеството са повишили знанията и компетенциите си с цел подобряване на резултатите от работата са: промени в нормативната уредба, засягащи основни дейности в отделните структурни звена.

3.6.2. Социална дейност и осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд

Социалната политика на “Български пощи” ЕАД е неразделна част от политиката на доходите в БП. Реализирането ѝ се обуславя от финансовите възможности на дружеството. В изпълнение на корпоративната социална отговорност е сключен Колективен трудов договор 2020 – 2022 г.

В рамките на социалната програма на Дружеството през 2020 г. са осигурени и изразходвани финансови средства за изплащане на: парични помощи в размер на над 230 хил. лв.; месечни ваучери за храна на стойност по 60 лв. на служител; по 50 лв. за закупуване на очила за работещите с видеодисплей, по реда и условията на поднормативната уредба; еднократни допълнителни ваучери за подпомагане на служителите в условията на епидемична обстановка; еднократно финансово подпомагане на служители за лечение – с решение на CCC и КУТ.

Дейностите по осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд в Български пощи ЕАД са организирани в съответствие със Закона за здравословни и безопасни условия на труд, договореностите в Колективния трудов договор, програмите на регионалните управления и специализираните поделения.

През отчетния период са осигурени в рамките на сключени договори по ЗОП, доставки на: лични предпазни средства; работно облекло; затоплящи напитки за работещите на открито и в неотопляеми помещения при ниски температури; ободряващи напитки за полагащите нощен труд; минерална вода за работещите на открито при високи температури.

През 2020 г. обслужването на работниците и служителите от Служба по трудова медицина се осъществява по договор, след провеждане на открита процедура за възлагане на обществена поръчка по ЗОП. Договорът обхваща всички специализирани поделения,

регионални управления, областни пощенски станции, пощенски станции, и разменно сортировъчни центрове на „Български пощи“ ЕАД.

Работниците и служителите, заемащи рискови длъжности, съгласно утвърден списък са застраховани срещу риска „Трудова злополука“.

В съответствие с утвърдената Програма за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работещите в БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД през 2020 г., са реализирани необходимите законодателните, организационно-технически, здравни и други превантивни мерки за осигуряване защита на здравето на работещите, намаляване на трудовия травматизъм и подобряване на резултатите от трудовия процес.

3.6.3. Управление на собствеността

В съответствие с получени разрешения за отдаване под наем от Съвета на директорите на „Български пощи“ ЕАД и Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, дружеството е организирано процедури за отдаване под наем, по реда и при условията на Правилата за провеждане на търг и конкурс и за сключване на договори за продажба и наем с работници и служители – Приложение №1 към чл.29, ал.2 от Правилника за прилагане на Закона за публичните предприятия. За периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г. са сключени 66 броя договори за наем, както следва:

- РУ „Западен регион“ – 19 бр.
- РУ „Южен централен регион“ – 10 бр.
- РУ „Югоизточен регион“ – 7 бр.
- РУ Североизточен регион“ – 8 бр.
- РУ Северен централен регион“ – 15 бр.
- Централно управление на Български пощи ЕАД – 7 бр.

Реализираните приходи от отдадените под наем недвижими имоти за отчетния период, са в общ размер на 166 хил. лева, без ДДС, а след внасяне на 50% от получените наеми в държавния бюджет – 83 хил. лева, без ДДС.

Във връзка с изпълнение на Лицензията за предоставяне на УПУ от „Български пощи“ ЕАД, в населените места, в които дружеството не разполага с подходящи недвижими имоти за пощенски услуги, е необходимо сключване на договори за наем с наемодатели – общински структури, физически или юридически лица или подновяване на изтичащи договори.

Въпреки инициативата на ръководството на „Български пощи“ ЕАД за действия, свързани с редуциране размера на наемните цени, за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г., са

извършени разходи за наем в общ размер на 158 хил. лв., както следва по регионални управления:

- РУ „Западен регион“ – 33 бр. договори на обща стойност 72 хил. лв.
- РУ „Южен централен регион“ – 14 бр. договори на обща стойност 49 хил. лв.
- РУ „Югоизточен регион“ – 13 бр. договори на обща стойност 5 хил. лв.
- РУ Североизточен регион“ – 16 бр. договори на обща стойност 13 хил. лв.
- РУ Северен централен регион“ – 34 бр. договори на обща стойност 13 хил. лв.
- Централно управление на Български пощи ЕАД – 1 бр. договор на стойност 6 хил. лв., за нуждите на администрацията на РУ „Западен регион“.

За посочения период, след получени разрешения от Министерски съвет на Република България и от Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, успешно са реализирани три броя сделки с недвижими имоти, собственост на дружеството, като общата стойност на приходите е в размер на 5 142 хил. лв.

3.7. Дейности по направление „Сигурност“

Извършван е текущ мониторинг и проверки по състоянието на сигурността на обектите от пощенската и сортировъчната мрежа в зоните на отговорност на Областните пощенски станции. Организирано е прилагането на мерки за предотвратяване на инциденти при предоставянето на пощенски и други услуги, включени в дейността на търговското дружество, в изпълнение на Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност.

Сключен е договор с предмет „Услуги по абонаментна поддръжка (профилактика) на технически системи за сигурност. Доставка и монтаж на компоненти, необходими за осъществяване на абонаментната поддръжка (профилактика) на технически системи за сигурност“ с изпълнител, лицензиран по Закона за частната охранителна дейност.

При извършване на абонаментната поддръжка на системите за сигурност в обектите, съвместно с изпълнителя се извършва техническо охранително обследване, съобразено със спецификата и предназначението им. Където е необходимо се инсталират съвременни системи и/или техни компоненти, както и необходими интерфейси между различните системи, посредством които се постига по-високо ниво на сигурността.

Организирано е изпълнението на дейностите, свързани с прилагането на мерките за превенция на използването на системата на „Български пощи“ ЕАД за целите на изпирането на пари при осъществяване на услугата „пощенски парични преводи“. Актуализирани са „Вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на

тероризма в системата на „Български пощи“ ЕАД“ в съответствие с разпоредбата на чл. 101 от Закон за мерките срещу изпирането на пари, в срока, определен съгласно Преходните и заключителни разпоредби, § 6 на този закон.

Изпълняват се изискванията на „Програма за сигурност“ относно външните и международните изходящи пощенски пратки на Български пощи ЕАД и други пощенски оператори, с които дружеството има сключени договори. Реализират се мерките и процедурите, предвидени в чл. 90 – 93 от Закона за пощенските услуги, за недопускане на забранени вложения в пощенските пратки.

Поддържа се статута на Български пощи ЕАД като регулиран агент на товари и поща. Дружеството е включено в „Списък на одобрените регулирани агенти в Република България, вписани в Базата данни на Съюза относно сигурността на веригата за доставки“¹, с № BG/RA/00008-01. Сключен е договор за техническа поддръжка на рентгеновите системи за инспекция на пощенските пратки

Извършен е вътрешен одит в структури на дружеството по международния стандарт за информационна сигурност ISO/IEC 27001:2013. Извършена е оценка и анализ на риска по информационна сигурност. Осъществен е текущ мониторинг относно състояние и проблеми в Системата за управление на сигурността на информацията.

Сключен е договор с предмет „Подновяване на сертификат (ресертификация) на Системата за управление на сигурността на информацията и придобиване на сертификат за съответствие с изискванията на стандарт ISO/IEC 27001:2013, с валидност 3 (три) години“. След проведен от изпълнителя ресертификационен одит е подновен Сертификат за съответствие с изискванията на стандарт ISO/IEC 27001:2013 с № IND 20.13843/IS/U от 16.10.2020 г., с валидност 3 години, до 28.10.2023 г.

4. Финансово-икономически анализ

Важни събития, настъпили през 2020

Извънредно положение в България от 13 март 2020 г. до 13 май 2020 г.

През отчетния период дейността на дружеството беше повлияна от световната пандемия от Covid-19. В началото на 2020 г., поради разпространението на нов коронавирус (Covid-19) в световен мащаб, се появиха затруднения в бизнеса и икономическата дейност на редица предприятия и цели икономически отрасли. На 11.03.2020 г. Световната здравна

¹ List of Regulated Agents in Bulgaria

организация обяви наличието на пандемия от коронавирус (Covid-19). На 13 март 2020 г. Народното събрание взе решение за обявяване на извънредно положение за период от един месец. На 24 март 2020 г. парламентът прие „Закон за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., и за преодоляване на последиците (загл. доп. – ДВ, бр. 44 от 2020 г., в сила от 14.05.2020 г.)“. Впоследствие, извънредното положение бе удължено с още един месец и остана в сила до 13 май 2020 г.

Извънредна епидемична обстановка в България от 14 май 2020 г. до настоящия момент

На 13 май 2020 г. Министерският съвет обяви извънредна епидемична обстановка, считано от 14 май 2020 г., която беше удължавана периодично преди изтичането на срока ѝ. Към датата на изготвяне на настоящия финансов отчет, срокът на извънредната епидемична обстановка е удължен от правителството до 31 юли 2021 г.

Въздействието на пандемията през 2020 г. беше неблагоприятно за компанията и доведе до спад на приходите от предоставяне на услуги в страната със 17,430 хил. лв., както и на приходите от международни пощенски услуги с 8,043 хил. лв. спрямо 2019 г. Спадът на приходите не беше последван от намаляване на разходите, защото и през предходни периоди Дружеството провеждаше последователна политика за ограничаване на разходите и те бяха сведени до минимум. Вместо това, Дружеството разчиташе на правителствените мерки за преодоляване на негативните ефекти от пандемията от коронавирус Ковид-19 и кандидатства по програми за финансиране, целящи да се запази заетостта на персонала. В резултат на предприетите действия Дружеството отчете приходи от финансиране 17,143 хил. лв. по мярка 60/40 за борба срещу последиците от Ковид-19.

За преодоляване на негативните последици от пандемията Дружеството е предприело следните мерки:

- за стабилизиране на финансовото състояние и запазване на ключовия експлоатационен персонал, от август 2020 г. Дружеството кандидатства за изплащане на компенсции за запазване на заетостта по реда и при спазване на ограничителните условия на ПМС 151/03.07.2020 г. по „мярката 60/40“. През 2020 г. получените средства по тази мярка са 17,143 хил. лв.;

- предоговаряне на цени и условия на доставки и плащане с доставчици, където е възможно;
- преговори с банката кредитор за възползване от условията на мораториума, одобрен от БНБ за разсрочване на няколко вноски по банковия ипотечен заем;
- отлагане, приоритизиране и редуциране на планираните инвестиционни задачи, предизвикани от нормативни изисквания по Наредба 18 за касовата дейност, по системи за сигурност на пощенски станции, изграждане съоръжения за достъпност на пощенски станции и др.

Задължението за извършване на нова услуга от обществен интерес „разпространение на периодични печатни издания“ и механизъм за компенсиране на нетните разходи

През 2020 г. беше въведено задължението на Български пощи ЕАД да разпространява печатни издания. Поради това приходите от продажба на стоки отбелязаха с 31,867 хил. лв., но поради ниския марж на печалбата на самите издания, който не може да компенсира и направените разходи за този вид дейност, Дружеството отбеляза увеличение на нетната загуба за 2020 г. спрямо нетната загуба за 2019 г. с 4,044 хил. лв. Въведеният механизъм за компенсиране на задължението за разпространение на печата се очаква да смекчи негативните ефекти от новата дейност в момента, в който през следващия период се стигне до изчисляване на точната сума за компенсиране на разходите, защото през 2020 г. Дружеството получи авансово финансиране за този вид дейност.

Вероятно е да има бъдещи въздействия върху дейността на дружеството, свързани с бизнес модела, правните и договорните отношения, служителите, потребителите и оборотните средства в резултат на Covid-19. Дори и към настоящия момент са в сила забрани за пътуване, карантинни мерки и ограничения в резултат на коронавируса. Бизнесът трябва да се справя с предизвикателства, свързани с намалени приходи и нарушени вериги за доставки. Докато някои държави започнаха да облекчават ограниченията, отпускането на мерките става постепенно в България при несигурност за удължаване на мерките за неопределени бъдещи периоди. Като цяло пандемията доведе до значителна волатилност на финансовите и стоковите пазари в България и в световен мащаб. Различни правителства,

включително България обявиха мерки за предоставяне както на финансова, така и на нефинансова помощ за засегнатите сектори и засегнатите бизнес организации.

Финансовият отчет за 2020 г. е изготвен на базата на предположението, че Дружеството е действащо предприятие и ще продължава своята дейност в обозримо бъдеще, вземайки предвид потенциалните ефекти от пандемията от коронавирус Ковид-19, описани по-горе. За 2020 г. Дружеството отчита нетна загуба 5.155 хил. лв. Към 31 декември 2020 г. текущите пасиви надвишават текущите активи с 69,801 хил. лв. Тези обстоятелства показват наличието на значителна несигурност, която може да породри съществено съмнение относно възможността на Дружеството да продължи да функционира като действащо предприятие без подкрепата на едноличния собственик и други източници на финансиране.

Въпреки това за разглеждания период Дружеството продължава да извършва необходимите разходи за текуща издръжка, за неотложни инвестиции и за доставка на стоки, свързани с нормално осъществяване дейността на Дружеството като пощенски оператор и на другите търговски дейности, при спазване на изискванията за безопасност и сигурност на персонала и на законовите и договорните си задължения към държавата и към своите контрагенти.

За намаляване на последиците от пандемията, дружеството работи приоритетно по следните основни цели:

- Организационно и финансово укрепване
 - стабилизиране на финансовото състояние, с прилагане на редица мерки за подобряването на финансовите показатели на дружеството, с цел модернизация и устойчиво развитие. Тя ще бъде постигната чрез развитието и предлагането на нови услуги, пакети от услуги и политика за отстъпки, след изготвяне на подробни анализи, и концепции за развитие на различни аспекти и услуги от дейността на дружеството (маркетингови, търговски, развитие на пощенската мрежа, собствеността и др.).
- Конкурентен растеж
 - защита на основния бизнес – пощенски услуги и развитие на иновативни услуги: определяне на правилно портфолио от услуги, посредством осъвременяване и усъвършенстване на предлаганите услуги чрез добавяне на нови характеристики и внедряване на нови услуги.
 - постигане на ефективност и пазарен растеж, чрез по-голяма степен на интегриране на дейностите: ефективност и ефикасност на процесите на всички нива, синхрон при