

Годишен доклад за дейността
Доклад на независимия одитор
Финансов отчет

БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД

31 декември 2022 г.



Съдържание

	Страница
Годишен доклад за дейността	i
Доклад на независимия одитор	ii
Финансов отчет	iii
Отчет за финансовото състояние	1
Отчет за печалбата или загубата	2
Отчет за всеобхватния доход	3
Отчет за промените в собствения капитал	4
Отчет за паричните потоци	5
Пояснение към финансовия отчет	6-49

„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ДЕЙНОСТТА**

КЪМ 31.12.2022 Г.

1.	Предмет на дейност	5
1.1.	Правна рамка на дейността	5
2.	Организационно-управленска структура и собственост на капитала.....	7
2.1.	Структура и организация.....	7
2.2.	Съвет на директорите.....	8
3.	Дейност на дружеството.....	9
3.1.	Търговия, маркетинг, реклама	9
3.1.1.	Участие в обществени поръчки	9
3.1.2.	Търговска дейност	10
3.1.2.1.	Продажба на стоки в ПС	10
3.1.2.2.	Безадресна доставка на рекламни материали.....	11
3.1.3.	Други услуги и дейности по възложителство.....	11
3.1.4.	Финансови услуги	11
3.1.5.	Маркетинг и реклама	12
3.2.	Пощенска инфраструктура, услуги и логистика –изпълнени цели и показатели за 2022 г.	14
3.2.1.	Пощенска мрежа	14
3.2.2.	Сортировъчна и транспортна мрежа	14
3.2.3.	Международна логистика	15
3.2.4.	Филателни продукти	16
3.2.5.	Пощенски услуги.....	16
3.2.6.	Куриерски услуги.....	16
3.2.7.	Услуги по парично-преводна дейност.....	18
3.2.8.	Изпълнение на възложени задължения за извършване на обществени услуги и дейности.....	18
3.2.9.	Развитие на услугата от общ икономически интерес „Разпространение на печатни издания“ – индикатори за 2022 г.....	18
3.3.	Проекти, финансираня от Еврофондове и международна дейност – индикатори за 2022 г.	20
3.3.1.	Подготовка и изпълнение на проекти	20
3.3.2.	Международна дейност	20
3.3.3.	Участие в международни проекти.....	21

3.3.4. Други дейности	21
3.3.5. НПВУ – кратка информация	21
3.4. Информация и анализ на нефинансовите индикатори	23
3.5. Информационни и комуникационни технологии – цели и индикатори за 2022 г.	23
3.5.1. Основни цели	23
3.5.2. Дейности по проекти.....	23
3.5.2.1. Кибератака и действия за преодоляване на последиците.....	23
3.5.2.2. Реализирани проекти със собствен ресурс	24
3.5.2.3. Други проекти.....	25
3.5.3. Обучение.....	26
3.6. Вътрешен и финансов контрол. Управление на качеството – цели и индикатори за 2022 г.	26
3.6.1. Технологичен контрол	26
3.6.2. Обработка на жалби и рекламации.....	27
3.6.3. Управление и контрол на качеството на УПУ.....	27
3.6.4. Финансов контрол.....	27
3.7. Организация на персонала – цели и индикатори за 2022 г.	28
3.7.1. Организация на персонала и работната заплата.....	28
3.7.2. Подбор, обучение и повишаване на квалификацията и нивото на компетенции на персонала.....	31
3.7.3. Социална дейност, безопасност и здраве при работа	32
3.8. Дейности по направление „Сигурност” – цели и индикатори за 2022 г.	33
3.9. Въздействие върху околната среда.....	34
3.10. Политика за защита на данните.....	34
4. Финансово-икономически анализ (окончателен, неаудитиран, нерекласифициран)	35
4.1. Приходи, разходи и финансов резултат.....	36
4.2. Финансови цели и индикатори (окончателен, неаудитиран, нерекласифициран).....	37
5. Цели и политика на ръководството по отношение на риска, свързан с финансовите инструменти на дружеството	38
5.1.1. Анализ на пазарния риск.....	38
5.1.2. Валутен риск	38
5.1.3. Лихвен риск.....	39
5.1.4. Кредитен риск	39

5.1.5. Ликвиден риск.....	39
5.1.6. Оперативен риск.....	40
6. Вероятно бъдещо развитие на предприятието	41
7. Информация по реда на чл. 247 от Търговския закон	43
8. Събития след края на отчетния период	43
9. НЕФИНАНСОВА ДЕКЛАРАЦИЯ на „Български пощи“ ЕАД за 2022 г. съгласно изискванията на чл.48 от Закона за счетоводството	43
10. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ съгласно чл. 100н, ал. 8 от ЗППЦК на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД за 2022 г.	57

Въведение

През 2022 г. Български пощи ЕАД („Дружеството“) извършва своята дейност при националните макроикономическите параметри, променяща се правно-нормативна уредба, силна пазарна конкуренция и тенденции в развитието на пощенския сектор, изпълнение на международните ангажменти и три задачи от общ икономически интерес в необичайната ситуация, породена от войната в Украйна и политическите и икономически последици от нея.

1. Предмет на дейност

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

За извършването на пощенските услуги, Български пощи ЕАД притежава издадени от Комисията за регулиране на съобщенията („КРС“) индивидуална лицензия за извършване на задълженията по предоставяне на универсалната пощенска услуга, индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи и удостоверение за извършване на неуниверсални пощенски услуги.

На Български пощи ЕАД е издадено от Министерство на финансите постоянно разрешение за митнически агент. Митническо представителство се извършва на база Инstrukция за взаимодействие между Агенция Митници и Български Пощи ЕАД. Лицензираният пощенски оператор може да представлява получатели на пратки пред митническите органи. За целите на декларирането Български пощи ЕАД е косвен представител.

Дружеството присъства в регистър за превоз на товари на Общността с 41 лиценза.

Български пощи ЕАД е администратор на лични данни по смисъла на чл. 4, пар. 7 от ОРЗД и обработва законосъобразно лични данни на основание чл. 6, т. 1, б. „а“, „б“, „в“ и „д“ от ОРЗД.

Дружеството е включено в „Списък на одобрените регулирани агенти в Република България, вписани в Базата данни, относно сигурността на веригата за доставки“.

„Български пощи“ ЕАД има регистрирани места за настаняване със съответната категоризация и срок по Закона за туризма като туристически агент и притежава удостоверение за извършване на туристическа дейност от Министерството на икономиката, енергетиката и туризма.

Компанията е задължен пощенски оператор по Закона за пощенските услуги и част от европейската пощенска мрежа с относителен дял 1.14 % от пощенския персонал и повече от 2.9 % от пощенските офиси, на база данни на Всемирния пощенски съюз („ВПС“) за 2021 г. по континенти.

1.1. Правна рамка на дейността

Дейността на Дружеството се организира в съответствие със законодателството на страната. Относителната специализирана нормативна база в областта на пощенските услуги е както следва:

- Директива 2008/6/ЕО;
- Директива 2002/39/ЕО;
- Директива 97/67/ЕО;
- Ратифицирани конвенции и правила на ВПС;
- Технологична инструкция за вътрешни и международни пощенски парични преводи, в сила от 01.10.2017 г.;
- Закон за пощенските услуги (посл. изм.ДВ бр. 31 от 19.04.2022 г.);
- Закон за публичните предприятия;
- Правилник за прилагане на закона за публичните предприятия;
- Наредба 6 от 1.11.2011 г. за изискванията за пощенската сигурност (посл. изм. и доп. ДВ. бр.78 от 4 октомври 2019 г.);
- Общи условия на договора с потребителите на универсална пощенска услуга и пощенски парични преводи, извършвани от Български пощи ЕАД;
- Общи условия на договора с потребителите на куриерски услуги, извършвани от СП „ИМС/БУЛПОСТ на Български пощи ЕАД;
- Инструкция за организация на пощенските услуги, предоставяни от Български пощи ЕАД;
- Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга, приета с ПМС № 248 от 30.08.2011 г.;
- Методика за изчисляване на нетните разходи от извършването на универсалната пощенска услуга, обн. ДВ. бр. 28/ 6.04.2021 г.;
- Методика за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга;
- Наредба за пенсиите и осигурителния стаж;
- ПМС № 113/ 28.05.2020 г. за разпространение на периодични печатни издания (вестници и списания), посл. изм. ПМС 72/ 5.05.2022 г.;
- Наредба № 16 от 31.05.1999 г. за физиологични норми и правила за ръчна работа с тежести (посл.изм. ДВ. бр. 70/ 26.08.2005 г.) и Наредба № 7 от 15.08.2005 г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видеодисплей;
- Наредба за работното време, почивките и отпуските (посл.изм. ДВ бр. 78 от 30.09.2022г.)
- Политика за участието на държавата в публичните предприятия;
- Закон за държавния бюджет на Република България и постановление за изпълнение на МС;
- Решения на КРС и други регулаторни органи;
- Тарифи за такси, които се събират от регулаторни органи;
- Действащи правила и процедури на Регулаторния орган в областта на пощенските услуги;
- Наредба № 1 от 7.11.2006 г. за условията и реда за издаване, пускане и изваждане от употреба на пощенски марки, пощенски продукти и специални пощенски печати;
- ПМС 107/ 31.05.2022 за допълнение на ПМС 181/ 2009 г. за определяне на стратегическите обекти и дейности, които са от значение за националната сигурност.
- Нормативна база във връзка с изискванията към информационните системи и сигурност.

В описаните, и в много други актове настъпиха съществени изменения, които доведоха до промени при упражняването дейността на Български пощи ЕАД през 2022 г. в структурно, организационно и финансово отношение.

2. Организационно-управленска структура и собственост на капитала

Български пощи ЕАД е еднолично акционерно дружество с изцяло държавно имущество. Първоначално дружеството е създадено с Разпореждане № 124 на Министерски съвет („МС“) от 11.12.1992 г. като еднолично дружество с ограничена отговорност. Впоследствие е преобразувано в еднолично акционерно дружество.

Съгласно разпореждане № 5 от 22.12.2021 г., упражняването на правата на държавата като едноличен собственик на капитала се извършва от Министерския съвет, в лицето на Заместник министър-председателя по ефективно управление.

Министърът на транспорта и съобщенията е определен да упражнява правата на държавата в дружеството, съгласно разпореждане № 9 от 11.08.2022 г.

2.1. Структура и организация

Дружеството се управлява от Съвет на директорите, който се избира от Министъра на транспорта и съобщенията в качеството му на упражняващ правата на държавата в дружеството и се състои от петима членове. Дружеството се ръководи и представлява от Главен изпълнителен директор.

Структурата на Дружеството е следната:

- Централно управление на „Български пощи“ ЕАД;
- Пет регионални управления на „Български пощи“ ЕАД, разпределени към тях 28 областни пощенски станции и пощенски станции към тях;
- Специализирано поделение „Българска филателия и нумизматика“;
- Специализирано поделение „EMS/ Bulpost“.

Администрацията в централно управление подпомага дейността на Главния изпълнителен директор във връзка с организирането, ръководството, контрола и планирането на цялостната дейност на Дружеството, както и при изпълнението на предоставените му правомощия, произтичащи от възлагане управлението и контрола. Организационната структура е изградена на дирекционен принцип, като включва и обособени специализирани звена.

Регионалните управления (РУ) на „Български пощи“ ЕАД са 5 броя:

Регионално управление „Южен централен регион“, обособено през 2010 г., със седалище град Пловдив. В организационната структура на това регионално управление са включени 5 Областни пощенски станции (ОПС) - Пловдив, Пазарджик, Хасково, Смолян и Кърджали.

От месец април 2011 год. са реструктурирани 23 териториални поделения и са обособени останалите 4 Регионални управления:

Регионално управление „Западен регион“, със седалище град София. В организационната структура на това регионално управление са включени 8 Областни пощенски станции (ОПС) - София град, София област, Благоевград, Перник, Кюстендил, Враца, Монтана и Видин.

Регионално управление „Югоизточен регион“, със седалище град Бургас. В организационната структура на Регионалното управление са включени 4 Областни пощенски станции (ОПС) – Бургас, Стара Загора, Сливен и Ямбол.

Регионално управление „Североизточен регион“, със седалище град Варна. В организационната структура на Регионалното управление са включени 4 Областни пощенски станции (ОПС) – Варна, Добрич, Шумен и Търговище.

Регионално управление „Северен централен регион“, със седалище град Плевен. В организационната структура на това Регионално управление са включени 7 Областни пощенски станции (ОПС) – Плевен, Велико Търново, Русе, Ловеч, Разград, Габрово и Силистра.

Административно - управленската дейност, организация, ръководство и контрол дейността на пощенски станции (ПС), Разменни сортировъчни центрове (РСЦ), Обработващи възли (ОВ) и Автобази на ОПС, разположено в седалище на РУ се осъществяват от Управлението на РУ.

Регионалните управления на “Български пощи” ЕАД са организационно, имуществено и икономически обособени.

Регионалните управления на “Български пощи” ЕАД изпълняват услугите от предмета на дейност на Дружеството, на територията на съответния регион.

В организационната структура на национално ниво са БРСЦ и комплексна бригада „Транспорт“, а в регионалните управления са включени разположените на тяхна територия Областни пощенски станции (ОПС), Разменни сортировъчни центрове (РСЦ), Обработващи възли (ОВ) и Автобази. Областната пощенска станция на своята територия има предмет на дейност – организация, ръководство и контрол дейността на съответните пощенски станции (ПС), Разменни сортировъчни центрове (РСЦ), Обработващи възли (ОВ) и Автобази.

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

СП “EMS/Bulpost” е създадено като самостоятелна структура в рамките на предмета на дейност на “Български пощи” ЕАД през месец ноември 2011 год., с цел специализирано предоставяне на вътрешни и международни куриерски услуги.

Като обособени административни звена, на пряко подчинение на Главния изпълнителен директор в Централно управление, са: финансов контролър, звено „Защита на личните данни“, отдел „Ваучери и карти за услуги“ и отдел „Разпространение на печатни издания“.

2.2. Съвет на директорите

В съответствие с изискванията на ЗПП, организацията и управлението на дейността на БП се осъществява Съвет на директорите в състав от пет члена, назначени след проведен конкурс, в състав:

В периода 1 януари 2022 г. – 9 май 2022 г. „Български пощи“ ЕАД се управлява и ръководи от Съвет на директорите в следния състав:

- Красимир Димитров Крачунов – Председател, независим член;
- Инж.Емилия Димитрова Фачева – Заместник-председател, член, представител на държавата;
- Деян Стоянов Дънешки – член, представител на държавата и Главен изпълнителен директор;

- Валентин Бонев Асенов – член, представител на държавата;
- Бисер Здравков Христов – независим член

Дружеството се управлява и представлява от избрания от Съвета на директорите Главен изпълнителен директор – Деян Дънешки. Член на сдружение „Асоциация на ваучерните оператори“, с представителство в управителния орган.

От 10 май 2022 г. до 21 декември 2022 г., Съветът на директорите се състои от следните петима членове:

- Лъчезар Проданов Арсов – председател на Съвета на директорите;
- Надежда Симеонова Алексиева – заместник-председател на Съвета на директорите;
- Богдан Диаманди Теофанидис – изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;
- Виктор Йосиф Фачев - член на Съвета на директорите до 12.09.2022 г.;
- Виктор Сергеев Караджов - член на Съвета на директорите от 13.09.2022 г.;

През периода, дружеството се управлява и представлява от изпълнителния директор Богдан Теофанидис.

От 22 декември 2022 г., след проведен конкурс Съветът на директорите е в следния състав:

- Елена Георгиева Александрова-Георгиева – председател на Съвета на директорите;
- Бисер Здравков Христов – заместник-председател на Съвета на директорите;
- Филип Николов Алексиев - изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;
- Павел Иванов Масов - член на Съвета на директорите;
- Мико Станимиров Миланов - член на Съвета на директорите;

Дружеството се управлява и представлява от избрания от Съвета на директорите изпълнителен директор – Филип Алексиев.

3. Дейност на дружеството

3.1. Търговия, маркетинг, реклама

3.1.1. Участие в обществени поръчки

За периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. от „Български пощи“ ЕАД са подготвени документи и ценови оферти за участие в общо 72 обществени поръчки и конкурси за изпълнение на универсална пощенска услуга, куриерски услуги, е-пакет, хибридна поща (включително производство и доставка на данъчни съобщения) и други търговски дейности (включително безадресна доставка на рекламни материали и инкасиране), предоставяни от дружеството на обща прогнозна стойност 58 183 хил. лева.

За периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. са спечелени 58 обществени поръчки на обща стойност 57 735 хил. лв. в т.ч. 15 по обособени позиции с прогнозна стойност 2 986 хил. лева.

Спечелените поръчки с най-голяма прогнозна стойност са както следва:

- „Инкасиране на суми за ВиК услуги от потребителите на „Водоснабдяване и канализация“ ЕАД, гр. Бургас” по пет обособени позиции – спечелени 2 обособени позиции на обща стойност 1 250 хил. лв. за срок от 36 месеца;
- „Извършване на услуги по приемане, пренасяне и доставка на пратки и пакети за нуждите на Електроразпределение Север АД“ с обща стойност 632 хил. лв. за срок от 48 месеца;
- „Предоставяне на пощенски и куриерски услуги за нуждите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК с офисите им, с включени две обособени позиции: Обособена позиция № 1: Универсална пощенска услуга; Обособена позиция № 2: Куриерски услуги” – спечелени и двете обособени позиции на обща стойност 500 хил. лв. за срок от 24 месеца;
- Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Варна с прогнозна стойност 333 хил. лв. за срок от 12 месеца;
- Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Агенция Пътна инфраструктура с прогнозна стойност 118 хил. лв. за срок от 12 месеца.

За периода са прекратени 2 поръчки на обща прогнозна стойност 28 405 хил. лева, съответно:

- „Инкасиране на парични суми в брой от клиенти на ЕВН България Електроснабдяване ЕАД, ЕВН България Топлофикация ЕАД Електроразпределение Юг ЕАД и ЕВН Трейдинг Саут Ийст Юрп ЕАД, по обособени позиции“ с прогнозна стойност 28 400 хил.лв. за период от 60 месеца и
- Предоставяне на международни куриерски услуги за нуждите на Министерство на културата на стойност 5 хил. лв. за срок от 24 месеца.

Участие на БП в данъчна кампания 2022

При проведената през 2022 г. данъчна кампания са сключени 188 броя договори на ниво Регионално управление на „Български пощи“ ЕАД. Броят на доставените данъчни съобщения през 2022 година е 3 597 197 броя.

Приходите от услугата по производство и доставка на данъчни съобщения за 2022 г. са в размер на 895 хил. лева.

3.1.2. Търговска дейност

3.1.2.1. Продажба на стоки в ПС

В началото на 2021 г. Български пощи ЕАД въведе на национално ниво складовия модул на програмния продукт „МоКА“, посредством който дружеството разполага с всички необходими условия за управление и отчетност на стокооборота на национално ниво, в реално време.

Въвеждането на цялата номенклатура от предлагани търговски стоки във всяка ПС, даде възможност за преразглеждане на асортимента, повече знания по движението и продажбите на стоките, с цел повишаване приходите от продажбата на стоки в обектите, подобряване на планирането, контрол на заприходяване и продажби, следене на наличности, рентабилност.

След анализ на горепосочените дейности за периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г., отпаднаха договори с предмет продажба на консигнация, по които дружеството реализира незадоволителни приходи.

Отпадането на търговски договори, по които се реализираха незначителни продажби, респективно приходи, облекчи до голяма степен администрирането им и даде възможност за насочване на вниманието и ресурсите им към договори, по които има потенциал за развитие.

Бяха сключени централни договори и бяха увеличени с между 7% и 15% комисионните по регионални договори.

3.1.2.2. Безадресна доставка на рекламни материали

Във връзка с провеждане на парламентарни избори 2022 година, „Български пощи“ ЕАД сключи договори с предмет „безадресна доставка на агитационни рекламни материали“ с ПП Русофили за възраждане на отечеството и Васил Христов Пандов.

Други сключени договори с предмет безадресна доставка на рекламни материали:

- Дайхман търговия с обувки ЕООД
- Хьорман България ЕООД
- Инфотел 2000 ООД
- "Омега Арго Инвест" ЕООД.

3.1.3. Други услуги и дейности по възложителство

- Електронни винетки

Във връзка с въвеждане на електронните винетки в началото на 2019 г. е сключен договор с „Интелигентни Трафик Системи“ АД за продажба на електронни винетки посредством платформа на ИТС в ПС на „Български пощи“ ЕАД на територията на цялата страна. През 2022 г. са променени цените по договора и същият е удължен за срок от една година с опция за удължаване за още две.

През 2022 г. в централно управление са сключени два договора за продажба на електронни винетки с „Информационно обслужване“ АД и „ВИП Секюрити“ ЕООД.

Продажбата се осъществява във всички ПС, през софтуер, разработен от Български пощи. За 2022 г. е отчетен спад в продажбите от 22,94 %, спрямо 2021 г., като намалението се дължи на спиране работата на всички системи от средата на м. април до края на м. май 2022 г., поради хакерската атака срещу БП.

3.1.4. Финансови услуги

Български пощи ЕАД традиционно извършва услуги по парично-преводна дейност. Рамката за предоставяне и регулаторните изисквания са съгласно издадената лицензия за извършване на територията на страната. Потребителите ползват услугата чрез пощенските офиси. Другите услуги с финансов елемент включват институционализирано или договорно предоставяне на международни парични преводи (по системата Мъниграм), инкасиране, митническо представителство, услуги за телекомуникационни оператори и социални плащания.

„Български пощи“ ЕАД продължава да се стреми да работи в услуга на населението и обследвайки нуждите и потребностите му да предлага в портфолиото си събиране на плащания за разнообразни по профил клиенти от малкият и среден бизнес – интернет доставчици, електроразпределителни дружества, професионални домоуправители, охранителни фирми и т.н.

Услугите приемане на комунални плащания са популярни сред клиентите, основно в ПС от малките населени места, предвид липсата на алтернативни канали за плащане.

Основна цел на „Български пощи“ ЕАД е да задържи клиентите на ПС, предвид непрекъснато увеличаващата се мрежа от офиси на конкурентни фирми и да привлече нови чрез разширяването на портфолиото от услуги, които могат да бъдат заплатени в пощенските

станции. Приемането на плащания се извършва, както чрез софтуер на контрагента, така и с конкретно разработени програми от Български пощи.

„Български пощи“ ЕАД продължава активно дейността по инкасиране на суми за местни данъци и такси, съгласно сключени договори с общините, в резултат на което се наблюдава двойно увеличение на броя на платените данъци през 2022 г. спрямо същия период на 2021 г. Като цяло броя на приетите плащания през 2022 г. са се увеличили с 35 % в сравнение с 2021 г.

С 23.40 % е намалението в броя на приетите плащания към комунални доставчици (ток, вода, топлофикация, телекомуникации), което е два и половина пъти повече от наблюдаваното намаление на броя приети плащания 2021. Основната причина за драстичното намаление е временното преустановяване на дейността, поради хакерската атака срещу БП през 2022 г. и спиране на всички системи. Възстановяването на системите на БП се извършваше поетапно и отне значително време, което доведе до отлив на клиенти. БП прави всичко възможно да достигне нивата отпреди атаката и възстанови стандартните плащания в пощенските станции. Друга причина за намаляване на броя приети плащания е предпочитанията на все повече клиенти към онлайн плащания или директен дебит от банкова сметка.

През 2022 г. се отчита намаление от 34,30 % в обработените парични преводи по системата Мъниграм., в сравнение с 2021 г., поради хакерската атака от м. април 2022 г., Спирането на услугата през месеците април и май 2022 г. доведе до драстично намаляване броя на преводите, с 86 % спрямо броя на преводите от м. април и май 2021 г., което е причина за установеното около четири пъти повече годишно намаление през 2022 г. в сравнение с 2021 г. Услугата се предоставя чрез софтуер, предоставен от възложителя, който е на български език и е лесен и достъпен за работа.

През 2022 г. е сключен нов Рамков договор за събиране на плащания и приемане на заявки за сключване на потребителски договори с Неосат Продажби ЕООД - кабелен оператор, който предлага телевизионни пакети.

В началото на 2022 г. ЕВН България е активирало опцията за удължаване с още една година на договорите за инкасиране на задължения към дружествата от групата на ЕВН.

В края на 2022 г. е предоговорена комисионната на дружеството за инкасиране на задължения от абонати на Йеттел България от 32 на 35% и срокът е удължен с още една година.

3.1.5. Маркетинг и реклама

И през 2022 година бяха реализирани традиционни и имиджови рекламни кампании и проекти, с цел популяризиране услугите и дейностите, предоставяни от дружеството.

В началото на 2022 година стартира кампанията „Е-винетка“ чрез публикуване на печатни рекламни карета в национални, местни и регионални печатни издания, както и посредством уеб реклама – както в сайта на „Български пощи“ ЕАД, така и на електронните страници на партньори на дружеството.

Традиционната за дружеството кампания „Инкасиране на местни данъци и такси“ в ПС се комуникира с клиентите, посредством унифицирана визия и рекламно послание, включващи:

- печатна реклама – рекламno-информационни флаери, разпространени безадресно по пощенски кутии и на гише в ПС; рекламни карета публикувани в национални, местни и регионални печатни издания;
- уеб реклама - съвместна уеб реклама в сайтове на общини, сключили договори за инкасиране; публикуване на уеб банер в корпоративния сайт и в други партньорски сайтове.

През 2022 година се организира кампания по популяризиране провеждането на националния етап от 51-то издание на Международен епистоларен конкурс за подрастващи. Конкурсът се комуникира чрез регионалните инспекции на МОН, банерна реклама и съобщение на сайта на Български пощи, както и във вътрешния информационен бюлетин на дружеството. За участниците в конкурса се изработиха грамоти и се раздадоха награди на отличените участници.

За Абонаментна кампания 2023 бяха използвани различни канали за рекламиране и комуникиране с клиентите на дружеството.

Печатната реклама за кампанията включи: изработка и отпечатване на луксозен Каталог Абонамент 2023; изработване на корпоративни рекламни материали за разпространение в пощенските станции – плакати; рекламни карета - за публикуване в национални, местни и регионални издания.

Електронната реклама за кампанията включи: публикуване на електронен каталог на корпоративния сайт; имейл маркетингова кампания към издателите и разпространители на ежедневен и периодичен печат, публикуване на уеб банер на корпоративния сайт. За улеснение на издателите, на сайта бе качен типов договор в интерактивна форма за попълване.

По време на договарянето с издателите и разпространителите на печат, активно бе набирана и реклама за луксозния абонаментен каталог, като в него бяха включени рекламни карета на партньори и клиенти на дружеството.

За 28-ма поредна година се организира и проведе традиционният за Български пощи детски конкурс „Най-красиво писмо до Дядо Коледа“. През последните две години броят на детските писма нараства. Изработиха се писма-отговори с нова визия и се изпратиха до всички участници в конкурса. За най-добрите детски творби се раздадоха награди.

Предвид голямата обществена значимост на конкурса, ДА „Архиви“ заяви своето желание за постоянно съхранение на всички запазени наградени писма от изминали години, както и предаване за съхранение на наградените писма от следващите календарни години. Детските писма от изминали години вече са предадени за съхранение, а творбите от 2022 г., без адресираните пликове, също ще се предадат за съхранение на ДА „Архиви“.

С цел популяризиране на конкурса, „Български пощи“ ЕАД съвместно с ДА Архиви организира изложба с най-красивите писма, изпращани до Дядо Коледа през последните няколко години. Изложбата беше достъпна за свободно посещение, в периода 21.12.2022 – 13.01.2023 г.

За Коледна кампания 2022 година се разработиха корпоративни рекламни материали предназначени за засвидетелстване на добрите партньорски взаимоотношения с клиенти на дружеството: работен календар и поздравителна картичка.

Социални кампании:

Организира се съвместна кампания с Български червен кръст с цел „Събиране на средства за пострадалите във войната в Украйна“. Беше изработена визия на плик, отпечатаха се и разпространиха до пощенските станции на територията на страната 6000 броя пощенски плика, посредством продажбата на които дружеството да подкрепи пострадалите от конфликта.

И през 2022 година „Български пощи“ ЕАД подкрепи благотворителната инициатива „Българската Коледа 2022/2023“ като публикува на корпоративния си сайт банер с препратка към сайта на Българската Коледа.

Корпоративен сайт на „Български пощи“ ЕАД.

Официалният сайт на „Български пощи“ ЕАД е ефективен канал за информиране и обратна връзка с потребителите, посредством ежедневна актуализация на информацията и

активно използване на банерна реклама - текущи и съвместни кампании, нови услуги и дейности.

Вътрешен информационен бюлетин

През отчетният период вътрешния информационен бюлетин, продължава да е канал за информиране служителите на дружеството относно актуални събития, благотворителни инициативи и ексклузивни предложения към тях от партньори на дружеството.

3.2. Пощенска инфраструктура, услуги и логистика –изпълнени цели и показатели за 2022 г.

3.2.1. Пощенска мрежа

Към 31.12.2022 г. броят на пощенските станции е 2 972. От тях 632 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата 262 се намират в селища с население под 150 жители, 1304 са в населени места с население над 150 и под 800 жители и 774 са в селища с население над 800 жители.

Пощенски услуги в населените места в страната 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 5163.

Плътност на пощенската мрежа	
Обслужвано население от 1 пощенска станция, бр.	2 514
Обслужвано население от 1 пощенска станция в градовете, бр.	8 658
Обслужвано население от 1 пощенска станция в селата, бр.	855
Обслужвана територия от 1 пощенска станция, км ²	37

3.2.2. 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 4 разменно-сортировъчни центрове, 23 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. Технологичните автомобили се движат по предварително утвърдени разписания, като за целта са организирани маршрути – междурегионални за превозване между РСЦ и ОВ, както и до съседните държави и вътрешно-районни, за превоз между РСЦ/ОВ и пощенските станции. Към 31 декември 2022 г. междурегионалните маршрути са 16 броя, вътрешно-районните маршрути, изпълнявани по договор с външна фирма са 142 броя, а вътрешно-районните маршрути, изпълнявани от автомобили на „Български пощи“ ЕАД са 138 броя.

„Български пощи“ ЕАД има следните видове автомобили:

- Леки автомобили категория M1 и M1G – 68 бр.;
- Автобуси категория M3 – 6 бр.;
- Товарни автомобили до 3,5 тона категория N1 и N1G – 336 бр.;

- Товарни автомобили от 3,5 до 12 тона категория N2 – 35 бр.;
- Товарни автомобили над 12 тона категория N3 – 2 бр.

Внедрена е GPS система за контрол и наблюдение на автомобилите, чрез която се повишава качеството, безопасността и надеждността на транспортната дейност.

Внедрено е софтуерно приложение „Управление на автотранспорт“, което осигурява възможност за обработване, обобщаване и архивиране на информацията по документи в единна информационна база данни.

Дружеството притежава лиценз № 23784/25.10.2021 г. за международен автомобилен превоз на товари за чужда сметка или срещу възнаграждение.

3.2.3. Международна логистика

Възстановяването на въздушния сектор за превоз в условията на отмяна на пандемичната обстановка в отделните страни пряко се отрази на експедирането на поща. От друга страна кризата с горивата, войната в Украйна и инфлационните процеси пряко повлияха на възможностите на превозвачите за организиране и изпълнение на рентабилен превоз. Пощата бе експедирана с ограничен капацитет за въздушен превоз по предварително заявено количество, обем и определен период за превоз.

Размяната на международна поща на „Български пощи“ ЕАД с избраните пощенски оператори на страните-членки на Всемирния пощенски съюз се осъществява по земен и въздушен път.

Земният транспорт до граничните пунктове Капитан Андреево, Кулата, Калотина и Гюешево се извършва от автомобили на „Български пощи“ ЕАД.

За въздушния превоз на пощенските експедиции до местоназначението им Дружеството сключва Споразумения за превоз с различни авиокомпаниии.

За 2022 г. бяха изготвени 37 207 експедиции с международни пратки от България за 88 държави.

Изходяща поща за отчетния период е 644 тона, като по въздушен път са превозени 629 тона, а по земен 15 тона. Най-голям е изходящият трафик на колетите – 324 тона. Трафикът на куриерските пратки и малките пакети е 275 тона. Куриерските пратки са 45 тона.

Изходящата международна поща за 2022 година

Вид пратки	Брой пратки	Общо – КГ.	Превозени по въздух – КГ.	Превозени по земя – КГ.
Куриерски	13 768	44 933	44 812	121
Колети	71 094	323 675	316 894	6 781
Писмовни	1 951 715	274 964	267 069	7 895
ОБЩО	2 036 577	643 572	628 775	14 797

- Най-голям брой и количество пощенски експедиции бяха изготвени за С.А.Щ., Германия, Обединеното Кралство, Франция, Канада, Испания и Италия.

- Писмовните и колетните пратки за държави с малък изходящ трафик от България, се упътват в транзит на открито и се влагат в експедициите с международни пратки на посреднически пощенски оператори като Нидерландия, Турция, Германия и други.

Количеството входяща международна поща за 2022г. е 925 тона, от които 591 тона куриерски пратки и малки пакети, 288 тона колетни и 46 тона куриерски пратки. По въздушен път са превозени 439 тона, а по земен 486 тона. Най-големи са трафиците от Белгия, Нидерландия, Обединено Кралство, Германия и Франция.

3.2.4. Филателни продукти

Териториалните и специализираните структури на дружеството определят потребностите за осъществяване на дейността си. Специализираното поделение на Български Пощи ЕАД „Българска филателна и нумизматика“ приема заявките и ги изпълнява.

През 2022 година в изпълнение на годишния Тематичен план за издаване на пощенски марки и пощенски продукти бяха отпечатани и пуснати в употреба: 39 нови издания пощенски марки с фиксиран тираж; 1 издание илюстрирана пощенска карта със знак за цена на пощенската услуга; 2 издания илюстрирани пощенски пликове със знак за цена на пощенската услуга. Към изданията бяха изработени специални пощенски печати.

Общият тираж на отпечатаните пощенско-филателни издания през 2022 година е: тематични пощенски марки с фиксиран тираж – 264 500 къса; илюстрирана пощенска карта със знак за цена на пощенската услуга – 845 броя; илюстрирани пощенски пликове със знак за цена на пощенската услуга – 1097 броя.

За нуждите на пощенската експлоатация през 2022 г. бяха допечатани 1 491 012 къса пощенски марки с променлив тираж, от които 6012 къса за услугата марка с персонализирана винетка..

3.2.5. Пощенски услуги

Изпълнението на пощенските услуги през 2022 г. е в зависимост от характера на конкретната услуга. Български пощи ЕАД извършва широк набор от услуги, в съответствие с предмета на дейност и параметрите на задължението за универсалната пощенска услуга. Специфичните начини са конкретизирани в общи условия, съгласувани от Комисията за регулиране на съобщенията. Български пощи ЕАД подписва индивидуални договори с част от своите корпоративни клиенти, в които се отбелязват специфични изисквания по отношение осъществяването на пощенските услуги, като обработка, транспортиране или доставяне.

През посочения период „Български пощи“ ЕАД работи по 88 броя договори за УПУ, сключени на централно ниво, 83 от които са с централизирано разплащане.

В сравнение с 2021 г. трафикът по централно сключените договори за УПУ е увеличен с 26,28 %, а приходите са с увеличение от 22,02 %.

През 2022 г. „Български пощи“ ЕАД работи по 23 броя договори за хибридна поща. В сравнение с 2021 г. трафикът е увеличен с 6,39 %, а приходите са с увеличение от 16,64 %.

През 2022 г. продължи предоставяне на електронни справки за статуса на пратките за отчетния месец по договорите с „Банка ДСК“ ЕАД, „Уникредит Консюмър Файненсинг“ АД, „Райфайзенбанк България“ ЕАД, Теленор ЕАД.

3.2.6. Куриерски услуги

Основна цел на създаването на СП „ИМС/ Булпост“ е да управлява и развива куриерската дейност на „Български пощи“ ЕАД. Създаването на поделението е междинна

стъпка към отделянето на дейността куриерски услуги от структурата на „Български пощи“ ЕАД и образуване на предприятие опериращо самостоятелно на пазара на куриерските услуги.

„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД е на пазара на куриерските услуги от 1991 г. и предлага две основни продуктови групи:

- Куриерски услуги за страната „БУЛПОСТ“ - регистрирана търговска марка от 1991 г.;
- Куриерски услуги за чужбина „EMS“ (Express Mail Service) – регистрирана марка на EMS Кооператива към UPU (Световен пощенски съюз).

Куриерски услуги се предоставят посредством специализираните офиси на поделението както и в пощенските станции (ПС) в структурите на регионалните управления на „Български пощи“ ЕАД.

Към настоящия момент СП „ИМС/Булпост“ разполага с 10 офиса в градовете София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора, Велико Търново, Плевен, Русе, Шумен и Благоевград. Доставка в събота има само в градовете София, Пловдив, Варна и Бургас.

В структурата на поделението има и звено за обработка и размяна на вътрешни и международни куриерски пратки. Персоналът зает с цялата дейност изпълнявана от СП „ИМС/Булпост“ е 152 човека.

Поделението разполага с 43 бр. автомобили в експлоатация. От тях 25 бр. са получени през 2009г. и 18 бр. през 2018 г.

През 2022 г. в структурите на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД са приети:

- 858 785 бр. куриерските пратки БУЛПОСТ;
- 13 152 бр. EMS пратки и са доставени 11 743 EMS пратки;
- 1 633 бр. международни куриерски пратки по договора с DHL и FEDEX.

Структурните единици на СП „ИМС/Булпост“ са приели, обработили и доставили:

- 76% от вътрешните куриерски пратки „БУЛПОСТ“;
- 74% от международните куриерски пратки „EMS“.

Посочените данни не включват трафичните потоци по договора с Ейвън България, който от 2023 г. е с предмет на дейност Е-пакет.

През 2022 г. от СП „ИМС/Булпост“ са обслужени 346 корпоративни клиента със сключени договори.

Приходите от вътрешната куриерска услуга са разпределени както следва:

- 82.96% са приходи от бизнес клиенти;
- 17.04% са приходи от частни клиенти.

Настъпилите оперативни промени през отчетния период са както следва:

- Утвърждаване на софтуерен продукт ИКИС като информационна система за цялостна куриерска дейност;
- Промяна на цените на куриерските услуги, предоставяни от „Български пощи“ ЕАД, с Решение на СД на „Български пощи“ ЕАД, протокол № 15 от 10.08.2022 г.

Приходите от оперативна дейност на СП „ИМС/Булпост“ за 2022 г. са с 4% ръст спрямо оперативните приходи за 2021 година .

Основните фактори за това са:

- Хакерската атака през месец март. Тя повлия негативно върху клиентите на СП, които в периода на възстановяване се ориентираха към ползване на услугата от конкуренти;
- За месеците ноември и декември са постъпили по-малко приходи по договора с Ейвън България. Същите са отчетени в базата данни на ОПС като приходи от куриерски услуги.

През 2023 г. усилията в СП „ИМС/ Булпост“ ще бъдат насочени към:

- Активна маркетингова, рекламна и търговска политика;
- Намаляване текучеството на персонала, чрез предложение за въвеждане на специфично допълнително възнаграждение за длъжностите „Куриер пеша“ и „Шофьор, пощенски автомобил“.
- Оптимизиране на технологичните процеси по транспортирането, съхранението, обработването и контрола, чрез:
 - увеличаване времето за приемане и доставка на куриерски пратки;
 - подобряване на логистичните връзки;
 - оптимизация на работното време на водачите;
 - оптимизация на транспортната схема.

3.2.7. Услуги по парично-преводна дейност

„Български пощи“ ЕАД традиционно извършва услуги по парично-преводна дейност. Рамката за предоставяне и регулаторните изисквания са съгласно издадената лицензия за извършване на територията на страната. Потребителите ползват услугата, чрез пощенските офиси.

3.2.8. Изпълнение на възложени задължения за извършване на обществени услуги и дейности

През 2022 г. Дружеството изпълнява възложените три услуги от обществен интерес.

- Български пощи ЕАД осигурява предоставянето на универсална пощенска услуга на населението на Република България в условията на последствия и мерки във връзка с епидемиологичната обстановка на територията на страната и в международен мащаб. За изпълнение на тази услуга Дружеството притежава лицензия с педнадесетгодишен срок, считано от 30.12.2010 г. В следствие на кибератаката, дейността беше сериозно разстроена, като за известен период извършването на услугите от пакета беше възпрепятствано в значителна степен.
- Значителна по своя социален характер услуга, е дейността по изплащане на пенсии от пощенските станции и по домовете, която се изпълнява при спазване разпоредбите и механизма в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж. Пенсионерите не заплащат за услугата. Изплащането на пенсиите се извършва от пощенските станции на дружеството, според условията на договора с НОИ. Продължава тенденцията от предходните години на намаление броя на изплащаните пенсии от БП, като известен ефект на прекъсване през 2022 г. има от изпълнението на извънредните държавни мерки във връзка с противодействие на инфлацията. Конкуренция при изплащането на суми се явяват банките в известна степен и ДПУ, лицензирани от БНБ, или клон на ДПУ. На „Български пощи“ ЕАД не се предоставят за изплащане пенсии по международни спогодби.

3.2.9. Развитие на услугата от общ икономически интерес „Разпространение на печатни издания“ – индикатори за 2022 г.

Дейността по разпространение на печатни издания е дейност в обхвата на „Български пощи“ ЕАД. С постановление на МС № 113/ 28.05.2020 г. „Български пощи“ ЕАД организира изпълнението на възложената дейност – извършване на услуга от общ икономически интерес

за разпространение на периодични печатни издания (вестници и списания) с отстъпки на едро и дребно, директно или на абонаментна основа на територията на Република България.

В Постановлението са определени основните положения за извършване на услугата за срок от 10 години, считано от 1 март 2020 г. с прилагане на параметри за отстъпки към потребителите, както следва:

- издатели – 25 %;
- търговци на едро – 35 %;
- търговци на дребно – 15 %;
- цени за набиране и доставка на абонамент – 30 % от каталожната цена на съответното издание.

В приложение към ПМС № 113 от 28.05.2020 г. е определен начина на процедиране и изчисляване на нетните разходи за компенсиране, възникнали при изпълнение на задължението за разпространение на печатните издания в цялата страна.

Изпълнението на услугите по разпространение на печатни издания се съпътства от разпоредбите и приложното поле на решение 2012/21/ЕС на Комисията от 20 декември 2011 година относно прилагането на член 106, параграф 2 от Договора за функционирането на Европейския съюз за държавната помощ под формата на компенсация за обществена услуга, предоставена на определени предприятия, натоварени с извършването на услуги от общ икономически интерес (ОВ L 7, 2012 г. наричано „решението УОИИ“).

Водещото при изпълнение на дейността по „Разпространение на периодични печатни издания (вестници и списания) с отстъпки на едро и дребно, директно или на абонаментна основа на територията на Република България е стремежът успешно осъществяване на процеса на достъп на гражданите до печатни издания – принцип, прокламиран в Конституцията на Република България и регламентиран в действащото българско законодателство. Контролът върху процеса на компенсиране, с цел недопускане на свръхкомпенсиране на дружеството при извършване на услугата се извършва чрез проверки за всяка година от периода на възлагане. Нормативни промени към ПМС № 113/ 28.05.2020 г. са налични от 5.05.2022 г.

В края на 2022 г., печатните издания са транспортирани до 12 регионални дистрибуционни центъра в страната, където се разпределят на пакети и са доставяни до 2112.

Към края на м. Декември 2022 г., разпространителската мрежа включва 2046 обекта за продажба на търговци на дребно, вериги бензиностанции, търговски вериги, 656 пощенски станции и 43 търговци на едро с около 2500 – 3000 свои пункта.

Общият брой крайни точки за продажба на печатни издания осигурява плътно покритие на територията на България. Дадена е възможност разпространителите да имат избор за своевременно плащане на издадените към тях фактури – по банков път, или в пощенска станция на каса, което улеснява събираемостта от продажбите на печатни издания.

Абонаментна кампания 2022

Успоредно с дейността по разпространение на печатни издания, “Български пощи” ЕАД продължава да изпълнява своите договори за набиране и доставка на абонамент, при което за абонаментната кампания за 2022 г. са сключвани 193 договора с издатели за 367 издания.

Нетният приход за дружеството от Абонаментна кампания 2022 година е в размер на 1 589 хил. лв. (1 683 хил. лв. за 2021 г.).

Софтуерния продукт, с който се работи през 2022 г. не осигурява в пълна степен потребностите. Задачата за комплексно управление на дейността по набиране, обработка и доставка на абонамент предстои за бъде решавана през 2023 г.

3.3. Проекти, финансираня от Еврофондове и международна дейност – индикатори за 2022 г.

3.3.9. Подготовка и изпълнение на проекти

- Енергийна ефективност

„Изпълнение на енергоефективни мерки с гарантиран резултат на студентско общежитие бл. 30 – административна част (зона 1)“ – последващи плащания по договор

Изпълнението на проекта е по договор с Фонд „Енергийна ефективност и възобновяеми източници“ (ЕЕВИ). Основна цел е повишаване на енергийната ефективност на сгради, собственост на дружеството. През 2022 г. приключи изплащането на изпълнените енергоефективни мерки.

- Проект „Студентски практики – фаза 2“

През 2022 г. „Български пощи“ ЕАД продължи участието си като обучаваща организация по програма „Студентски практики“ - Проект BG05M20P001-2.002-0001 на МОН „Студентски практики – Фаза 2“, финансиран от оперативна програма „Наука и образование за интелигентен растеж“. На основание на подписани договори между дружеството и 10 висши училища в страната продължи да се провежда студентска практика. През миналата година 66 студенти проведоха практическо обучение в дирекции „Координация на проекти и международна дейност“, „Информационни и комуникационни технологии“, „Пощенски услуги и логистика“ и звено „Защита на личните данни“. Един студент след дипломирането си започна работа в Централно управление на дружеството..

3.3.10. Международна дейност

- Международни договори

По линия на международната дейност се координират работите по сключване на двустранни договори с чуждестранни пощенски оператори с цел увеличаване на обемите на входящите пощенски пратки. През 2022 г. бяха сключени шест двустранни договора и бяха инициирани разговори за подписване на още един.

- Международни форуми и срещи

По направление „Международна дейност“ се провежда подготовката и се взема участие в различни международни форуми и срещи, които са от значение за развитието на „Български пощи“ ЕАД. По-важните от тях през 2022 г. са следните:

• Работни заседания на Всемирния пощенски съюз (ВПС)

Във връзка с избирането на Република България за член на Съвета по пощенска експлоатация (СПЕ) на ВПС по време на 27-мият Конгрес на Съюза, провел се през август 2021 г. в гр. Абиджан, Кот д'Ивоар, представители на ресорната дирекция взеха участие в регулярните заседания на СПЕ и на влизащите в състава му работни групи и комитети. Като член на СПЕ дружеството има право на глас при вземането на решения за развитието на международните пощенски услуги, на системите за възнаграждение и други, както и при одобряване на изменения на Правилника към Всемирната пощенска конвенция.

• Работни заседания на PostEurop (Асоциация на публичните пощенски оператори в Европа)

Представители на дружеството взеха участие в срещи на работни групи и комитети на асоциацията, включително във Форум по крайни такси; Форум за търговия на дребно;

заседания на работните групи за митници, качество на услугата и операции; заседания на Европейския комитет за социален диалог за пощенския сектор; в извънредни Общи събрания във връзка с вземане на решения относно членството на пощенските оператори на Русия и Беларус в PostEurop, както и в ежегодното редовно Общо събрание. Последното събитие е едно от най-важните, тъй като на него се обсъждат въпроси от общ интерес и се вземат решения относно развитието на организацията.

3.3.11. Участие в международни проекти

Във връзка с решение на Съвета на директорите и одобрено проектно предложение, от ноември 2021 г. „Български пощи“ ЕАД участва в изпълнението на проект „Зелени умения и практики за пощенските услуги за изпълнение на Европейския зелен пакт“ (GreenPosts), финансиран по програма „Еразъм +“ на Европейската комисия.

Проектното предложение е разработено в отговор на въглеродния отпечатък на пощенския сектор, произтичащ от автомобилния парк на операторите, използването на различни видове транспорт, в т.ч. въздушен, за превоз на пратките, значителния сграден фонд и високото потребление на електричество, вода и хартия. Проектът е насочен към предоставяне на целевата група – ръководен и експертен персонал, на знания и умения, необходими за осъществяване на конкретни дейности, които допринасят за борбата с климатичните промени. За целта се предвижда разработване на онлайн обучителен курс от девет урока и провеждане на пилотно обучение.

Проектът се изпълнява от консорциум от 5 организации – пощенските оператори на Хърватия, Гърция, Кипър и България, както и консултантската компания Future Needs от Кипър. Проектът е на обща стойност 195 468 евро и е с продължителност от 24 месеца от 1.11.2021 г. до 31.10.2023 година. Бюджетът на „Български пощи“ ЕАД е 31 214 евро.

През 2022 г. „Български пощи“ ЕАД участва в изпълнението на дейности, свързани с управлението на проекта, в разработването и тестването на инструмент за оценка на съответствието на организациите с Европейския зелен пакт, в разработването на обучителни материали и в дейности по разпространение на резултатите от проекта. През юли 2022 г. дружеството беше домакин на транснационална среща по проекта.

3.3.12. Други дейности

„Български пощи“ ЕАД е активен участник в Кръга по **корпоративна социална отговорност (КСО) на PostEurop**, като представител на отдел „Международна дейност“ е на позицията заместник-председател на Кръга и системно участва в неговите инициативи, включително в ежегодната брошура за добри практики за КСО на европейските пощенски оператори.

Отделът регулярно поддържа контакти с редица пощенски оператори; извършва преводи на работни документи, в т.ч. на утвърдените изменения в Правилника към Всемирната пощенска конвенция; завежда входящата и подготвя изходящата международна кореспонденция; координира попълването на въпросници по линия на PostEurop и ВПС; разглежда и заявява подкрепа за становища на PostEurop.

3.3.13. НПВУ – кратка информация

Проектът на „Български пощи“ ЕАД по инструмента за възстановяване и устойчивост има за основна цел да модернизира и дигитализира критични бизнес и оперативни процеси и да отключи възможността за предоставяне нови услуги с добавена стойност, включително

финансови и административни услуги на едно гише, по близо до населението в селските райони.

Специфична цел 1 – обновяване на избрани пощенски станции в отдалечените селски райони, с цел постигане на по-висока енергийна ефективност, и създаване на условия за комплексно административно обслужване в пощенски станции.

Специфична цел 2 – Модернизация и дигитална трансформация на Български пощи за предоставяне на допълнителни услуги от общ икономически интерес, в ролята на посредник на държавната администрация при предоставяне на административни и електронни административни в отдалечените селски райони, където администрацията няма присъствие.

В допълнение, в стратегическата цел на „Български Пощи“ ЕАД по НПВУ е заложено обновяване на техниката за служителите с цел улесняване на процесите при извършването на услугите и повишаване на мотивацията на настоящи и бъдещи служители за извършването на съответните дейности. Дигитализацията цели и привличането на нови кадри, които да могат да обслужват клиентите на повишено технологично ниво, както и намаляването на въглеродния отпечатък, който дружеството има съгласно общоприетото европейско развитие за зелена Европа.

Изпълнението на дейностите, заложи в рамките на Националния план за възстановяване и устойчивост ще допринесе за разграничаване от традиционния възглед за пощенския сектор и превръщане на „Български пощи“ ЕАД в съвременна компания, която реагира бързо и гъвкаво на новите пазарни тенденции. По-конкретно, ще бъдат постигнати следните основни ефекти/цели:

- Привеждането на над 500 станции към нов, модерен вид, след ремонтни дейности включващи боядисване и изолация, смяна на дограма и отоплителни системи, добавяне на съвременна мебелировка и гишета, изграждането на достъпност за инвалиди, смяна на окабеляване и др.
- Внедряването на модерни софтуерни системи, които да извършват услугите на „Български пощи“ ЕАД „на едно гише“, като в това са включени административни услуги, пощенски услуги, местни данъци и такси, и др.
- Пълната подмяна на хардуерното оборудване на служители в офисите с нови компютри и периферни устройства, които да облекчат работата.
- Оборудване на пощенски и куриерски служители с модерна техника и брандирано облекло, за да повишим имиджа на дружеството.
- Осъществяване на модерно централизирано видеонаблюдение след подмяна на стари и добавяне на нови камери във всички областни центрове, както и в повечето малки станции.
- Изграждане на интернет мрежа за над 2500 офиса с ново окабеляване, както и датацентър, който да служи за съхранение на потоците информация.

Проектът е под сериозен риск, тъй като чак в края на 2022 г. е било установено обстоятелството, че „Български пощи“ ЕАД е предприятие в затруднено положение съгласно Насоките на ЕК, което не позволява да бъде бенефициент. Единствената възможност е нотифицирането на план за реструктуриране и след това започване на изпълнението на предвидените дейности.

3.4. Информация и анализ на нефинансовите индикатори

Политиката на дружеството и натрупаният опит по управление на проекти са в основата на търсенето на алтернативни възможности за развитие на дружеството и през третия програмен период 2021-2027 г. от членството на България в ЕС. Възможностите за кандидатстване на дружеството по програмите се определят въз основа на регламентите на ЕК, като се съблюдават принципите на пазарната икономика, от една страна. От друга, не всички програмни схеми на националните и оперативните програми допускат големите предприятия като „Български пощи“ ЕАД. В края на миналата година част от програмите за новия програмен период 2021-2027 г. бяха утвърдени и по тях не бяха открити процедури за финансиране на бенефициенти.

Дружеството е допустим бенефициент по Фонд „Условия на труд“ при Министерството на труда и социалната политика. Дружеството има успешно изпълнени два проекта. Започната е подготовка за трето проектно предложение, като са определени обектите, които се включват в проектното предложение и в които ще се извърши ремонт на помещенията. Изготвени са количествено-стойностните сметки за ремонт на 8 пощенски станции (ПС) в страната.

Основните рискове, свързани с кандидатстването с проектни предложения по програми, които имат най-голям финансов ресурс, но и най-голям интерес от страна на бенефициентите, налагат необходимостта да се наблюдават освен оперативните програми, така и други програми, фондове и финансови инструменти. По този начин се търсят възможности за кандидатстване на дружеството с проектни предложения като водеща организация, партньор или непряк бенефициент, като с привлечените средства, изразходвани целесъобразно, ще се подобри конкурентоспособността на дружеството.

3.5. Информационни и комуникационни технологии – цели и индикатори за 2022 г.

3.5.9. Основни цели

През 2022 г. по направление информационни и комуникационни технологии се реализират съществуващи и нови проекти, които да автоматизират и повишат качеството на услугите, предлагани от „Български пощи“ ЕАД.

Основната цел е подобряване качеството на съществуващите услуги посредством промяна (обновяване) на технологията им, чрез прилагане на съвременни ИТ решения и дигитализация на процесите.

3.5.10. Дейности по проекти

3.5.10.1. Кибератака и действия за преодоляване на последиците

На 16.04.2022 г. „Български пощи“ ЕАД стана обект на кибератака, което доведе до срив на използваните софтуерни приложения и системи. Останаха възможни единствено локално действащи системи за обработка и съхранение на информация. Дейностите в дружеството, и съответно тяхното отчитане, се извършваха по ръчна технология. Това отнема повече трудови ресурси, тъй като след възстановяване на съответната програма, данните се попълват повторно. Разстройване функционирането на тези и останалите системи в БП, базирани на ИКТ, оказва влияние върху възможностите за повишаване на финансовите резултати. Разстройването по тези причини, доведе до увеличение на дисбаланса, поради комбиниран ефект след мерките във връзка Ковид епидемията. Допълнително, затрудненията в следствие

нарушението на информационната сигурност водят до накърняване взаимоотношенията с клиентите и разплащанията, което дава негативно отражение на финансовите резултати.

В следствие, информационната и комуникационна инфраструктура на дружеството е възстановена изцяло, до пълния ѝ капацитет преди атаката. След прекъснатите услуги към клиентите на „Български пощи“ ЕАД от кибератаката, предприехме краткосрочни мерки за изграждането на нова инфраструктура, в отделен tenant намиращ се в Държавен хибриден частен облак (ДХЧО). Новата инфраструктура е базирана на Hyper-V hypervisor, която е проверена с YARA инструмент.

На всички преинсталирани компютърни конфигурации и сървъри е инсталиран корпоративен антивирусен продукт Eset NOD32, който е работещ и обновен. На определен брой машини се прави и тест с YARA инструмента за определен период. Новата инфраструктура е сегментирана в четири отделни сегмента и комуникацията между сегментите е разрешена any to any. Изградена е свързаност между ДХЧО и дейтацентъра на „Български пощи“ ЕАД и реално се контролира какво и как се достъпва в новата инфраструктура. Дава се достъп до новата инфраструктура само на елементи, които вече са проверени.

В новата инфраструктура са подготвени всички услуги от Active Directory – потребители, групи, принадлежност към групи и организационна структура. Конфигурирани са FTP Servers, SQL Servers, Terminal Servers and IIS servers. Организиран е backup за новата инфраструктура в ДХЧО.

На всички сървъри в новата среда е инсталирана ефективна XDR система. Анализът и мониторингът ще открият активност, поведенчески модели и други предупредителни знаци, които традиционните техники за сигурност биха пропуснали.

Процеса по възстановяване е изключително трудоемък и изисква време и извънреден човешки ресурс по възстановяването на ИКТ инфраструктурата и основните платформи за бизнес услугите към клиенти и контрагенти. Всички стъпки, които бяха направени по изграждането на старата виртуална среда през годините, се повториха в нова инфраструктура в ДХЧО в изключително кратки срокове.

3.5.10.2. Реализирани проекти със собствен ресурс

През 2022 г. направление „Информационни и комуникационни технологии“ участва в реализацията на съществуващи и нови проекти, които да автоматизират и повишат качеството на услугите, предлагани от „Български пощи“ ЕАД. Посредством промяна (обновяване) на технологията им с прилагане на съвременни ИТ решения и дигитализация на процесите се цели подобряване качеството на съществуващите услуги.

В действащата система ИАСУТД-PAWN се отразяват промени, в съответствие с измененията и допълненията на Наредба № Н-18 от 2006 г. за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства.

Система PostalServices, която отразява технологията и възприетия начин на работа в дружеството, спецификата на информационната инфраструктура при обслужване на клиенти на гише в пощенските офиси, търпи развитие и разширяване от екип на ИКТ. В системата непрекъснато се развиват и добавят бизнес - процеси, свързани с налагащи се на пощенския пазар нови услуги, като се предлагат промени в някои остарели технологични процеси. Софтуерната система PostalServices е предназначена да автоматизира пощенските дейности за предоставяне на универсалната и неуниверсалната пощенска услуги на всички нива и може да автоматизира приемане, обработка и доставяне на пратки от електронна търговия („Е-пакет“).

През отчетния период е реализирано развитие и разширяване на функционалностите на разработен с ресурси на „ИКТ“ Унифициран софтуер за инкасиране на сметки (MoCa) с

големите контрагенти от енергийният бизнес - ЧЕЗ, ЕОН, Булгаргаз, Телекомуникационни оператори, Застрахователни компании и други, за управление и отчитане продажбите на стоки в „Български пощи“ ЕАД.

Разработен е единен портал, включващ уеб интерактивни електронни страници на „Български пощи“ ЕАД, СП "ЕМС/Булпост", СП „БФН“, с включена поддръжка за срок от 5 години.

- Разработени са модули за интеграция за онлайн магазини с пощенската услуга на „Български пощи“ ЕАД и куриерската услуга на „ИМС/ Булпост“.

3.5.10.3. Други проекти

По задача да се разработят пилотни услуги, които да се предоставят чрез пощенските станции на „Български пощи“ ЕАД, бе сформирана работна група между представители на Министерски съвет (МС), МЕУ и „Български пощи“ ЕАД със заповед на заместник министър-председател по ефективно управление № Р-124/30.06.2022 г.

В рамките на работната група от страна на МЕУ бе предложен работен процес, по който да се предоставя възможност на гражданите в пощенски станции да могат да заявяват административни услуги чрез БП, като посредник. Бяха избрани 39 пилотни услуги, предоставяни от Агенция за социално подпомагане и Агенция по заетостта. Същите бяха разработени и пуснати в пилотна експлоатация чрез системите на МЕУ. Дейността на междуправителствената работна група, с представители на Министерство на електронното управление и „Български пощи“ ЕАД, е за установяване в максимална степен на необходимите технологични, организационни и нормативни предпоставки, въз основа на които „Български пощи“ ЕАД да се превърне в посредник при предоставяне на административни услуги, работната група проведе няколко работни срещи и обсъждания.

Предвид извънредната обстановка през 2022 г., по направление „Информационни и комуникационни технологии“ са реализирани следните големи проекти:

-Избран е риселър за продължаване право на ползване на софтуерни продукти на Майкрософт по лицензионно споразумение Enterprise Agreement Subscription (EAS) в „Български пощи“ ЕАД - ОП-3-22;

-Изготвени са технически спецификации и цялостна документация за провеждане на обществена поръчка за доставка, монтаж, въвеждане в експлоатация и техническа поддръжка на защитни стени за нуждите на „Български пощи“ ЕАД – проект в развитие;

-Проведена е обществена поръчка за доставчик на „Предоставяне на комуникационна свързаност за нуждите на „Български пощи“ ЕАД” - ОП-4-22;

-Избран е доставчик и е разработен единен портал, включващ уеб интерактивни електронни страници на „Български пощи“ ЕАД, СП "ЕМС/ Булпост", СП „БФН“, с включена поддръжка за срок от 5 години – ОП-22-3;

-Избран е доставчик за разработка на модули за интеграция за онлайн магазини с пощенската услуга на „Български пощи“ ЕАД и куриерската услуга на „ИМС/Булпост“ – ОП-22-4.

-Изменение на действащата система ИАСУТД-PAWN, в съответствие с измененията и допълненията на Наредба № Н-18 от 2006 г., за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства – проект в развитие;

-Анализ и разработване на техническо задание за система за проследяване на пратки за повишаване качеството на пощенските услуги, свързани с доставка на пратки чрез предоставяне на информация за физическото местоположение на дадена пратка в процеса на изпълнение на услугата и автоматизиране и оптимизиране на технологичните процеси – проект в развитие;

-Развитие и разширяване на системата PostalServices от екип на „ИКТ“, която отразява технологията и възприетия начин на работа в дружеството, спецификата на информационната инфраструктура при обслужване на клиенти на гише в пощенските офиси. Развитие и добавяне на бизнес - процеси, свързани с налагащи се на пощенския пазар нови услуги и промени в някои остарели технологични процеси – проект в развитие;

- Развитие и разширяване на функционалностите на разработен с ресурси на ресорната дирекция „ИКТ“ унифициран софтуер за инкасиране на сметки (MoCa) с големите контрагенти от енергийният бизнес - ЧЕЗ, ЕОН, Булгаргаз, Телекомуникационни оператори, Застрахователни компании и други – проект в развитие.

3.5.11. Обучение

-За поддържане и развитие на знанията през 2022 г. по линия на информационните, комуникационните и сигурността са организирани следните инициативи:

-Едногодишен (premium) лиценз за онлайн обучение по теми за разработка на софтуерни приложения и тяхната следваща поддръжка и обновяване. Он-лайн обученията са използвани от служителите на отдел „Софтуерни приложения“.

- Със закупуването на лицензи за библиотеките на DevExpress Universal са предоставени и три он-лайн обучения, които презентират всички нови функционални възможности през годината на трите библиотеки на DevExpress Universal:

-WinForms – за разработка на WINDOWS приложения,

-ASP.NET – за разработка на уеб базирани приложения и

-WPF – за разработка на хибридни приложения: уеб базирани и WINDOWS.

-Он-лайн обученията бяха използвани от служителите на отдел „Софтуерни приложения“;

-Провеждане на обучения от сертифицирани служители от дирекция „ИКТ“ по Европейска сертификационна програма за компютърни умения ECDL на Foundation Limited – от отдел ТМСА;

-Участие на служители от дирекция „ИКТ“ във форуми, уебинари и семинари на тема: „Проблеми на информационната сигурност“..

3.6. Вътрешен и финансов контрол. Управление на качеството – цели и индикатори за 2022 г.

3.6.2. Технологичен контрол

Съгласно утвърден от ГИД на БП ЕАД „План за контролната дейност на отдел „Технологичен контрол, управление на качеството, жалби и рекламации“ към дирекция “Вътрешен контрол”, от сектор “Технологичен контрол и управление на качеството на УПУ” в периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. са извършени 27 броя технологични и тематични проверки.

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 и да потърсят отговорност от длъжностните лица. На основание разпоредбите на Кодекса на труда и съгласно „Инструкцията за отчитане качеството на работа в производствено-експлоатационната дейност“ е потърсена отговорност и са санкционирани длъжностни лица за допуснатите нарушения, установени при извършените технологични проверки.

3.6.3. Обработка на жалби и рекламации

В периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. са обработени 7437 броя жалби и рекламации за международни и вътрешни пратки. От тях 1812 броя са основателни и 4251 броя са неоснователни.

Неприключените рекламации са 1374 броя. Всички са за международни пратки, но не са с изтекъл срок на отговор.

Постигнатите през 2022 г. резултати покриват изискванията на норматива определен от КРС за оператора със задължение за предоставяне на универсалната пощенска услуга.

3.6.4. Управление и контрол на качеството на УПУ

С оглед предоставянето на услуги с по-високо качество и удовлетворяване на потребителите, основните дейности на специалистите по „Управление и контрол на качеството на УПУ“ през 2022 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), включващи, но не само:

- Изпълнение на договора 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 през 2022 г.;

- Извършване на контрол по цялата пощенска верига на база данните подадени от системите за измерване, проследяване, диагностициране и направените 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 2022 г. са проведени втори контролен одит по ISO 9001:2015 от акредитиращата организация „Интертек“ ВА ЕООД и първи ресертификационен одит по ISO 27001:2014 от „Бюро Веритас – България“ ЕООД;

- 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.

3.6.5. Финансов контрол

- Корпоративен и оперативен финансов контрол

По утвърдената План-програма за контролната дейност за 2022 г., при планирани 12 са извършени 8 броя финансови проверки по законосъобразното изразходване на материалните и финансови ресурси в структурни подразделения на Дружеството. Четири броя проверки не са извършени поради хакерската атака срещу „Български пощи“ ЕАД. Резултатите от проверките са отразени в доклади и представени на Главния изпълнителен директор на „Български пощи“ ЕАД. За констатираните пропуски и нарушения отразени в докладите, са изготвени заповеди за реализация, с цел тяхното отстраняване.

- Регионален финансов контрол

В изпълнение на утвърдения годишен план за извършване на финансово контролна дейност за периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. в Областните пощенски станции на „Български пощи“ ЕАД при планирани 3279 броя проверки са проверени 2820 броя обекта, в

това число пощенски станции в цялата страна, изнесени работни места към ПС, главни каси, складове, филателни магазини към СП „Българска филателия и нумизматика“, офиси на СП „ИМС/ Булпост“ от главни експерти и експерти с изнесени работни места към дирекция „Вътрешен контрол“. През 2022 г. са извършени 459 броя проверки по-малко, поради технически проблем в системите на „Български пощи“ ЕАД, вследствие на кибератака. След всяка проверка е изготвян доклад. За установените пропуски и нарушения са изготвяни заповеди за реализация от ГИД на БП ЕАД. От директорите на регионални управления в определените срокове е представена информация за образувани дисциплинарни производства съгласно КТ и предприетите мерки по отстраняване на допуснатите нарушения на действащите нормативни актове и вътрешни разпоредби в БП ЕАД.

Сектор „Регионален финансов контрол“ (РФК) осъществява контрол и в печатната база на БП ЕАД - СП „Българска филателия и нумизматика“ (СП БФН), при отпечатване на пощенски марки и пощенски продукти; осъществява контрол при предаването им на съхранение в складовата база на СП БФН; отговаря за съхранението на получените и утвърдени проекти, заедно с придружаващите ги документи и носители на файлове до предаването им на МТС; осъществява контрол при унищожение на бракувани пощенски марки и пощенски продукти и технологичния брак, както и съхранява цветните проби на отпечатаните ценности в досието на съответната поръчка.

През 2022 г. в СП БФН служителите с ИРМ от сектор РФК са осъществили контрол при:

- отпечатване на 66 броя технологични поръчки на пощенски марки, пощенски продукти и пликове с таксов знак, и членски марки на БТС;
- унищожаване на технологичния брак-макулатурите на 35 броя отпечатани през 2022 г. марки.”.

3.7. Организация на персонала – цели и индикатори за 2022 г.

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 Дружеството.

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

3.7.2. Организация на персонала и работната заплата

Списъчният състав в „Български пощи“ ЕАД към 31 декември 2022 година е 8 519 броя, като към същата дата на 2021 година е бил 9 061 броя, регистрираното намаление е от 542 броя.