

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>I. Анализ и перспективи за развитие на универсалната пощенска услуга и на резервирания сектор</b> .....	<b>5 стр.</b>
<b>1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2003 г.</b> .....	<b>5 стр.</b>
<b>1.1. Анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга през 2003 г. от “Български пощи” ЕАД</b> .....	<b>5 стр.</b>
1.1.1. Състояние на универсалната пощенска услуга през 2003 г. ....	5 стр.
1.1.2. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за страната .....	6 стр.
1.1.3. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за чужбина .....	7 стр.
<b>1.2. Големи клиенти на универсална пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД</b> .....	<b>8 стр.</b>
1.2.1. Регистрирани клиенти на “Български пощи” ЕАД за страната .....	9 стр.
1.2.2. Регистрирани клиенти на “Български пощи” ЕАД за чужбина .....	10 стр.
<b>1.3. Основни направления в работата по предоставянето на универсална пощенска услуга от Основния пощенски оператор</b> .....	<b>10 стр.</b>
<b>2. Разходи по предоставяне на универсалната пощенска услуга</b> .....	<b>11 стр.</b>
<b>3. Дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга от Основния пощенски оператор при икономически неизгодни условия</b> .....	<b>12 стр.</b>
<b>3.1. Нормативна основа</b> .....	<b>12 стр.</b>
<b>3.2. Дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.</b> .....	<b>12 стр.</b>
<b>3.3. Дефицит от резервирания сектор на универсалната пощенска услуга за 2003 г.</b> .....	<b>13 стр.</b>
<b>3.4. Фактори, оказали влияние върху размера на дефицита за 2003 г.</b> .....	<b>14 стр.</b>
<b>4. Изпълнение на задължения от индивидуалната лицензия на “Български пощи” ЕАД .Пощенска мрежа на оператора</b> .....	<b>14 стр.</b>
<b>5. Качество на универсалната пощенска услуга през 2003 г.</b> .....	<b>15 стр.</b>
<b>5.1. Време за пренасяне на вътрешни обикновени кореспондентски пратки</b> .....	<b>15 стр.</b>
<b>5.2. Време за пренасяне на международни обикновени кореспондентски пратки</b> .....	<b>16 стр.</b>
<b>5.3. Редовност на събиране на пощенските пратки</b> .....	<b>17 стр.</b>
<b>5.4. Редовност на доставка на пощенски пратки</b> .....	<b>17 стр.</b>
<b>5.5. Качество на услугата парични преводи</b> .....	<b>17 стр.</b>
<b>6. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност от Основния пощенски оператор</b> .....	<b>18 стр.</b>
<b>6.1. Охрана и опазване на пощенските пратки (писмовни и колетни) при приемането, пренасянето и размяната им</b> .....	<b>19 стр.</b>
<b>6.2. Предотвратяване приемането, пренасянето и доставката на пратки с подправени или излезли от употреба пощенски марки</b> .....	<b>19 стр.</b>
<b>7. Цени на услугите, предоставяни от “Български пощи” ЕАД</b> .....	<b>19 стр.</b>
<b>8. Перспективи, тенденции и проекти в развитието на универсалната пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД</b> .....	<b>19 стр.</b>

## I. Анализ и перспективи за развитие на универсалната пощенска услуга и на резервирания сектор

### 1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2003 година

На основание ЗПУ и Индивидуална лицензия № 1 от 14.06.2001г., “Български пощи” ЕАД е основен пощенски оператор, който задължително предоставя на територията на цялата страна универсална пощенска услуга, включително и при икономически неизгодни условия. “Български пощи” ЕАД е и единствения пощенски оператор, който действа в областта на универсалната пощенска услуга.

Универсалната пощенска услуга се предоставя постоянно, в рамките на определено работно време, при спазване на изисквания за качество и достъпност на цените.

Универсалната пощенска услуга включва:

1. приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:
  - кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг;
  - секограми до 7 кг;
  - колети до 10 кг;
2. парични преводи;
3. допълнителни услуги “препоръка” и “обявена стойност”.

С направена промяна в ЗПУ, в сила от 01.01.2003 година, обхватът на универсалната пощенска услуга е разширен с услугата “пряка пощенска реклама”.

Съгласно чл.18, ал. 4 от Конституцията на Република България и ЗПУ, до 31 декември 2005 година се установява държавен монопол върху резервиран сектор от универсалната пощенска услуга, предоставяна чрез пощенската мрежа на основния пощенски оператор “Български пощи” ЕАД. Услугите в резервирания сектор включват приемане, пренасяне и доставка на:

- вътрешни кореспондентски пратки с тегло до 350 грама и цена, която не превишава повече от 5 пъти цената за стандартна вътрешна кореспондентска пратка до 20 грама, прилагана от основния пощенски оператор;
- международни входящи и изходящи кореспондентски пратки с тегло до 350 грама и цена, която не превишава повече от 5 пъти цената за въздушна международна кореспондентска пратка с тегло до 20 грама, прилагана от основния пощенски оператор.

#### 1.1. Анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга през 2003 г. от “Български пощи” ЕАД.

##### 1.1.1. Състояние на универсалната пощенска услуга през 2003 г.

№	Показатели	2002 година		2003 година		изменение на обема в %	изменение на приходите в %
		обем (х.бр.)	приходи (х.лв.)	обем (х.бр.)	приходи (х.лв.)		
1	УПУ за страната	74 116	27 993	75 700	32 089	2,1	14,6
2	УПУ за чужбина	5 747	6 818	5 425	7 006	- 5,6	2,8
3	Приходи от входящи международни пратки		3 152		2 493		-20,9
	<b>УПУ – общо</b>	<b>79 863</b>	<b>37 963</b>	<b>81 125</b>	<b>41 588</b>	<b>1,6</b>	<b>9,5</b>

*Източник: Доклад на “Български пощи” ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.*

**Таблица 1**

Приходите от предоставената от “Български пощи” ЕАД универсална пощенска услуга през 2003 година са в размер на 41 588 хил. лева. Спрямо 2002 година, нарастването на тези приходи е 9.5%. Обемът на изходящите пратки отчита ръст от 1.6%, което се дължи на увеличените обеми на пратките за страната.

### 1.1.2. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за страната



*Източник: Доклад на "Български пощи" ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.*

**Фиг. 1**



*Източник: Доклад на "Български пощи" ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.*

**Фиг. 2**

Приходите от универсалната пощенска услуга за страната са с относителен дял 77.2% от общите приходи от универсалната пощенска услуга, като спрямо 2002 година бележат ръст от 15.0%. Реализираните приходи са по цени на услугите, в сила от 12.08.2002 г.

Относителният дял на обема на пратките от универсалната пощенска услуга през 2003 година е 93.3% от общия обем и спрямо 2002 година има нарастване от 2.0%.

Обемът на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети отчита ръст от 1.3% спрямо 2002 година. По данни на Основния пощенски оператор увеличеното количество на писмовните пратки се дължи преди всичко на новите договори с

“Космо България Мобайл” ЕАД и “Алианц България” АД, чиито обем представлява 5,4% от общия обем на писмовните пратки за страната и компенсират намалените обеми пратки, подавани от двата големи клиенти на “Български пощи” ЕАД- “Метро Кеш & Кери България” ЕООД и Главна данъчна дирекция. Подаваните търговски каталози намаляват спрямо 2002 година с 23.5%. Ръст се отчита и при подадените малки пакети.

Подадените през 2003 г. препоръчани пратки са с около 1 000 000 броя повече, отколкото през 2002 г., което е резултат от увеличението на кореспондентските пратки. През 2003 г. се запазва обемът на пратките на двата големи клиента на “Български пощи” ЕАД – “Мобилтел” ЕАД и Национален осигурителен институт.

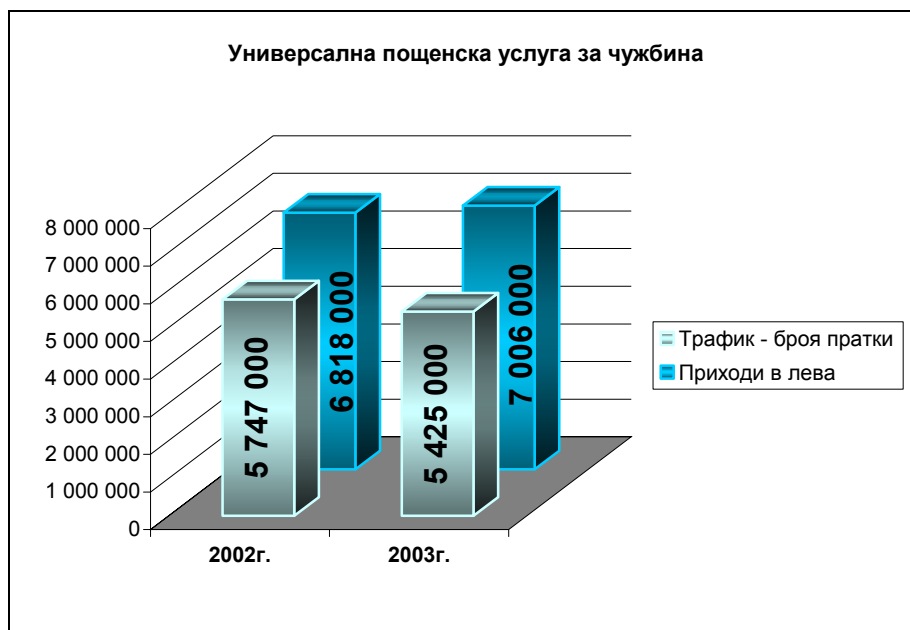
Намалено потребителско търсене се наблюдава при колетните пратки до 10 кг без обявена стойност. Намалението в обемите е с 5.9% спрямо 2002 г. Приходите по показателя нарастват със 17.9%, което е резултат от увеличението на цените през 2002 г.

При услугата “парични преводи” се наблюдава намаление на обемите от 4.4% и на приходите с 1.6% спрямо 2002 г., което е резултат от силната конкуренция от страна на банковия сектор.

Пратките с обявена стойност, основната част от които са колети, запазват тенденцията към намаляване. Спрямо 2002 г., обемът на пратките с обявена стойност е намалял с 10.2%. Приходите нарастват с 0.7%, в резултат на увеличението на цените през 2002 г.

В резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) се забелязва тенденция към нарастване. Спрямо 2002 г. обемът им е нараснал с 6.7%, а приходите - с 14.5%.

### 1.1.3. Предоставяне на универсална пощенска услуга за чужбина



**Източник:** Доклад на “Български пощи” ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

**Фиг. 3**

Относителният дял на универсалната пощенска услуга за чужбина е малък - 6.7% от обема и 16.8% от приходите от универсалната пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД. През 2003 г. обемът на тези пратки намалява с 5.6%, а приходите нарастват с 2.8% спрямо 2002 г.

По данни на Основния пощенски оператор, в групата на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети се наблюдава увеличаване обемите на кореспондентските пратки и малките пакети. Намаляват подадените за чужбина печатни произведения. Спрямо 2002 г., намалението на обемите е 8.1%, а на приходите - 20.5%.

През 2003 г., при изходящите колетни пратки за чужбина без обявена стойност, се наблюдава намаление в потребителското търсене, което води до намаление на обемите с 13.4% и на приходите с 0.9% спрямо 2002 г.

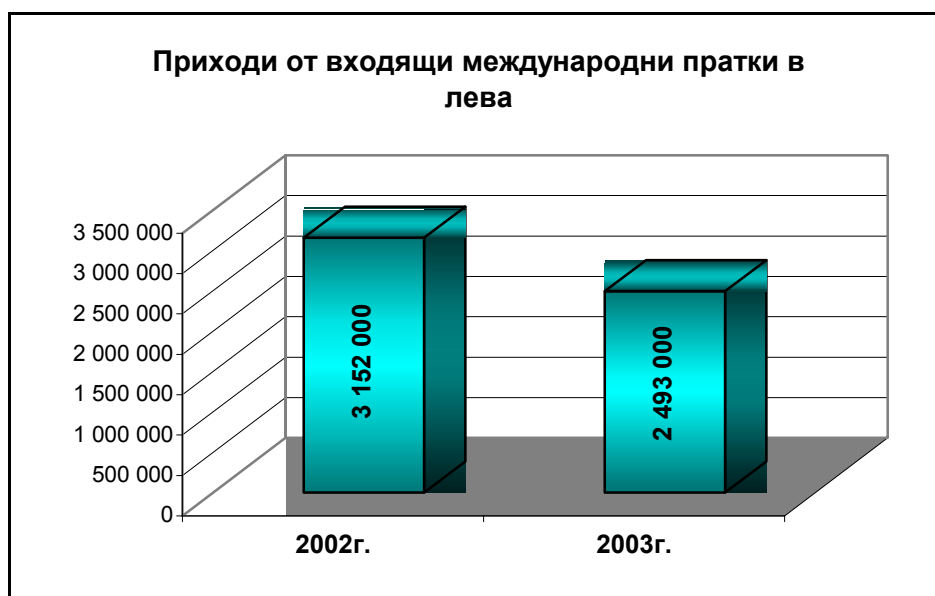
През 2003 г., групата на препоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети отчита нарастване на обема с 15.2% и на приходите с 28.5% спрямо 2002 г. Увеличение на обемите се наблюдава при всички категории услуги: кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети.

При пратките с обявена стойност за чужбина се наблюдава запазване на обема и нарастване на приходите с 33.0%, резултат от промяна на цените на услугите през 2002 г.

Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) през 2003 г. представляват 87.0% от обема и 44.8% от приходите от кореспондентските пратки за чужбина.

### Приходи от входящи международни пратки

Тези приходи представляват заплатените суми от чужди пощенски администрации за доставените в страната входящи международни кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети и колети. Относителният им дял в общите приходи от универсалната пощенска услуга за 2003 г. е 6.0%. Спрямо 2002 г. тези приходи намаляват с 20.9%, в резултат от намалените обеми на входящите международни пратки.



*Източник: Доклад на "Български пощи" ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.*

**Фиг. 4**

### 1.2. Големи клиенти на универсалната пощенска услуга, предоставяна от "Български пощи" ЕАД

Регистрираните големи клиенти на "Български пощи" ЕАД са разделени на две основни групи: клиенти, които се наблюдават на национално ниво и такива, които се наблюдават само на регионално ниво, т.е. клиенти на дадено териториално поделение.

Регистрираните големи клиенти, според предмета им на дейност се разделят в четири основни групи: банки и други финансови институции, каталожна търговия, публичен сектор, търговски сектор. В търговския сектор попадат всички фирми, които не биха могли да се отнесат към първите три.

По данни на Основния пощенски оператор регистрираните големи клиенти на универсална пощенска услуга са 153, от тях 57 на национално ниво и 96 на регионално. Това са клиенти, които имат регионални структури в по-голямата част от страната. Останалите клиенти, които са регистрирани, са от значение за съответно териториално поделение. Най-много регионални клиенти има регистрирани в София.

Броят на регистрираните клиенти, според вида на извършваната от тях дейност е:

- **финансов сектор**, в който попадат всички банки и застрахователни фирми - 26 клиента;
- **каталожна търговия**, в който са регистрирани 7 клиента;
- **публичен сектор**, в който попадат държавната и общинска администрация, както и някои фирми, предлагащи услуги за населението - 31 клиента;
- **търговски сектор**, в който са регистрирани 89 клиента. Всички те са различни търговски дружества от малкия и среден бизнес.

### 1.2.1. Регистрирани големи клиенти на “Български пощи” ЕАД на универсална пощенска услуга за страната

По данни на оператора, през 2003 г., средно за страната са регистрирани 132 големи клиента на универсалната услуга. Реализираните приходи са в размер на 15 268 хил. лева и представляват 47,58% от приходите от универсалната услуга за страната. В тази група десетте най-големи клиенти са: БТК - ЕАД, Национален осигурителен институт, “Мобилтел” ЕАД, “Метро Кеш&Кери България” ЕООД, Главна данъчна дирекция, “Космо-България Мобайл” ЕАД, Банка ДСК, МВР с неговите структури, общините и съдилищата.

С най-голям относителен дял на приходите са тези от препоръчани и не препоръчани кореспондентски пратки и не препоръчани печатни произведения. Най-малко е търсенето на услугите “препоръчани малки пакети” и “препоръчани печатни произведения”.



**Източник:** Доклад на “Български пощи” ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

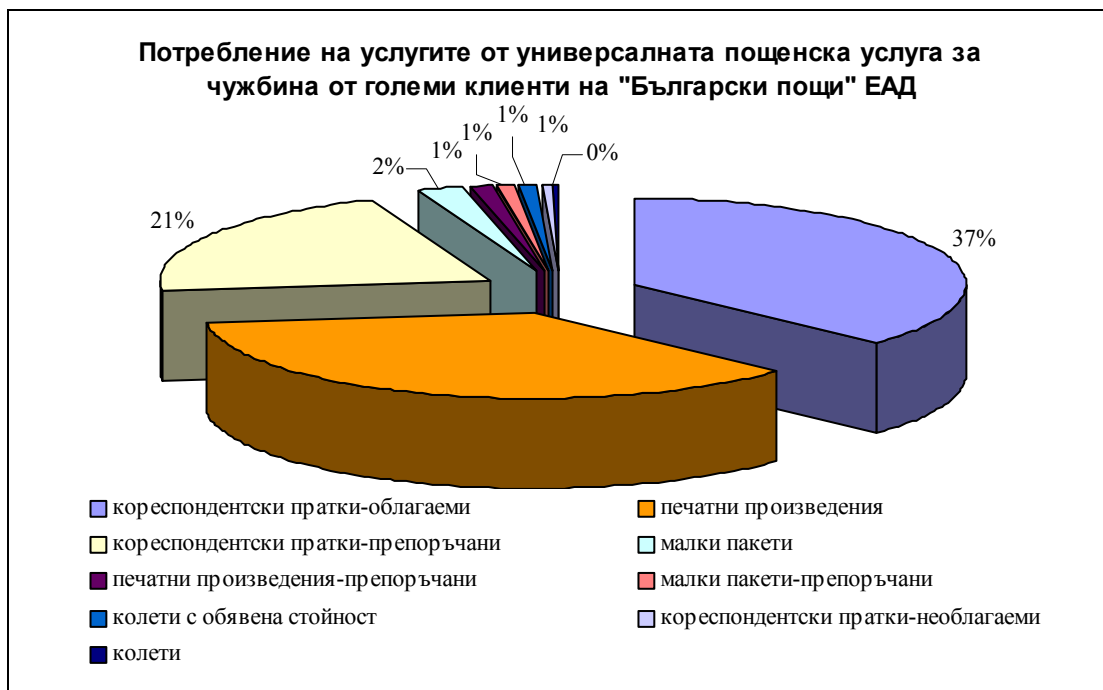
**Фиг. 5**

От регистрираните средно 132-ма големи клиента през 2003 г., ползватели универсална услуга за страната, най-много са регистрирани в търговския сектор – средно 78. Почти еднакъв е броят на клиентите във финансовия сектор – 25 и в банковия сектор - 23. Най-малко са клиентите в сектора на каталожната търговия - 7.

### 1.2.2. Регистрирани големи клиенти на “Български пощи” ЕАД на универсална пощенска услуга за чужбина

По данни на оператора, през 2003 година средно са регистрирани 38 големи клиента на универсалната пощенска услуга за чужбина. Реализираните приходи от тях са в размер на 286 хил. лева, което представлява 1.0% от приходите от универсалната услуга за чужбина. Десетте най-големи клиенти на универсалната пощенска услуга за чужбина са: “Булбанк”, Национален осигурителен институт, БАН, БНБ, СУ “Св. Св. Климент Охридски”, “Виа Експо”, “Булпрес” 97, Райфайзенбанк, “Международен пловдивски панаир” и фирма “Честар”.

През 2003 г. най-често използваните услуги от универсалната пощенска услуга за чужбина от големите клиенти са: препоръчани и не препоръчани кореспондентски пратки и печатни произведения.



**Източник : Доклад на “Български пощи” ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.**

**Фиг. 6**

От регистрираните средно 38 големи клиента на универсалната пощенска услуга за чужбина, най-много са тези в търговския и финансовия сектор, съответно 16 и 12. Регистрираните клиенти в публичния сектор са 9, а в сектора на каталожната търговия - 2.

За разлика от клиентите на универсалната пощенска услуга за страната, регистрираните клиенти на универсална пощенска услуга за чужбина са предимно на регионално ниво и са локализирани в София и Пловдив.

### 1.3. Основни направления в работата по предоставяне на универсалната пощенска услуга от Основния пощенски оператор през 2003 година

През 2003 г. продължава работата на “Български пощи” ЕАД за подобряване качеството и технологията по предоставянето на универсалната пощенска услуга. Основните направления са:

- оптимизиране технологията на работа по предоставяне на универсалната пощенска услуга. През 2003 г. са въведени бар-кодове за изходящите международни кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети и колетите;
- подготовка на нови технологични инструкции и служебни формуляри за организация по предоставянето на услугите при вътрешните и международни пощенски пратки;
- спазване технологията, организацията, качеството и културата на обслужване при предоставянето на универсалната пощенска услуга;

- разширяване обхвата на въведената в експлоатация програмна система за автоматизирано изплащане на пощенските записи и междубанков трансфер на суми по записи.

През 2003 г. са сключени споразумения за осъществяване услугата “изплащане на входящи международни пощенски записи” с Полша и Гърция;

От 01.03.2003 г. са в сила “Общи условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД”. Съгласно изискванията на чл. 21, ал. 5 от ЗПУ, общите условия са предоставени на потребителите в пощенските служби, където се приемат пощенски пратки и парични преводи.

През 2003 г. са закупени електронни везни с изводи за касов апарат, клеймовачни машини и банкнотоброячни машини, които ще допринесат за повишаване качеството на услугите, намаляване на времето за обслужване на клиентите и за модернизиране на услугите.

## 2. Разходи по предоставянето на универсалната пощенска услуга

Разходите на “Български пощи” ЕАД по предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2003 г. са в размер на 46 779 хил. лева и представляват 45.1% от общите разходи за дейността на дружеството.



Източник : Доклад на “Български пощи” ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

Фиг. 7

Спрямо 2002 г., разходите по предоставянето на универсалната пощенска услуга са нараснали с 5.9%, което е в рамките на процента на инфлацията и е резултат от:

- увеличение на обема на пратките от универсалната пощенска услуга. Спрямо 2002 година, нарастването на тези пратки е 1.6%. През 2003 г. се наблюдава увеличено потребителско търсене, преди всичко от големи клиенти на “Български пощи” ЕАД;
- увеличаване размера на разходите, от които се определят тези за универсалната пощенска услуга. През 2003 г., съгласно промяната в счетоводните стандарти, в разходите за дейността на дружеството са включени суми с корективен характер и финансови разходи;
- не на последно място върху размера на разходите по предоставянето на универсалната пощенска услуга оказва влияние и размерът на разходите за изходящите международни пратки. Спрямо 2002 г., нарастването на тези разходи е 7.8%.

Задължението на “Български пощи” ЕАД да предоставя универсалната пощенска услуга в рамките на определено работно време и възможност за ползването ѝ от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение, е свързано с поддръжката на широка пощенска мрежа и инфраструктура.

### 3. Дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга от Основния пощенски оператор при икономически неизгодни условия

#### 3.1. Нормативна основа

➤ *Закон за пощенските услуги;*

На основание чл. 24 от ЗПУ и Индивидуална лицензия № 1 от 14.06.2001 година, “Български пощи” – ЕАД задължително предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително при икономически неизгодни условия.

Съгласно чл. 23а, чл. 29 и чл. 29а от ЗПУ, основният пощенски оператор получава компенсация от държавния бюджет за доказвания от него пред Комисията за регулиране на съобщенията и утвърден от нея дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга при икономически неизгодни условия.

Размерът на средствата за компенсиране на доказвания дефицит от изпълнението на универсалната пощенска услуга при икономически неизгодни условия, с оглед осигуряване на достъпни цени за всеки потребител на територията на страната, се включва в проекта на Закон за държавния бюджет на Република България за следващата година.

➤ *Индивидуална лицензия № 1 от 14.06.2001 година;*

В нея са определени условията, при които основният пощенски оператор доказва дефицита от предоставянето на универсалната пощенска услуга.

#### 3.2. Дефицит от изпълнението на универсална пощенска услуга за 2003 година

Съгласно т. 11.5. от Индивидуална лицензия на “Български пощи” ЕАД, Лицензираният доказва дефицита от изпълнението на универсалната пощенска услуга, като предоставя на КРС, както и на Министъра на финансите данни за: обемите, приходите и разходите (по видове услуги и общо) от осъществяване на универсалната пощенска услуга; дефицита, определен като разлика между приходите и разходите; факторите, оказали влияние върху размера на дефицита.

За доказване на дефицита от изпълнението на универсалната пощенска услуга пощенските оператори, в т.ч. и основния пощенски оператор, на основание чл.23а ал.1 и ал.3, чл. 29 ал.3 и §6, т.5 от Преходни и заключителни разпоредби на ЗПУ, следва да осъществяват счетоводно отчитане, както общо за търговското дружество, така и аналитично и поотделно за универсалната пощенска услуга, резервирания сектор, неуниверсалните пощенски услуги и другите търговски дейности.

При отчитане на приходите от вътрешни и международни пощенски услуги за 2003 г. е спазено изискването за аналитична отчетност, включително и за резервирания сектор.

При отчитане на разходите от предоставяне на универсалната пощенска услуга операторът декларира използването на математико-икономически модел, основаващ се на принципите на ABC (Activity Based Cost), който не е представен в КРС.

(хил. лева)

№	Показатели	2002 година			2003 година			Изменение на дефицита
		приходи	разходи	Дефицит к.2-к.3	приходи	разходи	Дефицит к.5-к.6	
	1	2	3	4	5	6	7	к.7-к.4
1	<b>Всичко универсална пощенска услуга:</b>	<b>34 810</b>	<b>41 554</b>	<b>- 6 744</b>	<b>39 095</b>	<b>43 953</b>	<b>- 4 858</b>	<b>1 886</b>
	<b>Коригиран дефицит с:</b>							
2	Приходи от входящи международни пратки	3 152			2 492			-660
3	Разходи за изходящи международни пратки		2 622			2 826		204
4	Дефицит от универсалната пощенска услуга:			<b>-6 214</b>			<b>-5 192</b>	<b>1 022</b>

Източник : Доклад на “Български пощи” ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

Таблица 2

Дефицитът от предоставената универсална пощенска услуга през 2003 г. е в размер на 5 192 хил. лева, определен от 41 587 хил. лева приходи и 46 779 хил. лева разходи. Спрямо предходния период, през 2003 г. размерът на дефицита намалява с 1 022 хил. лева.

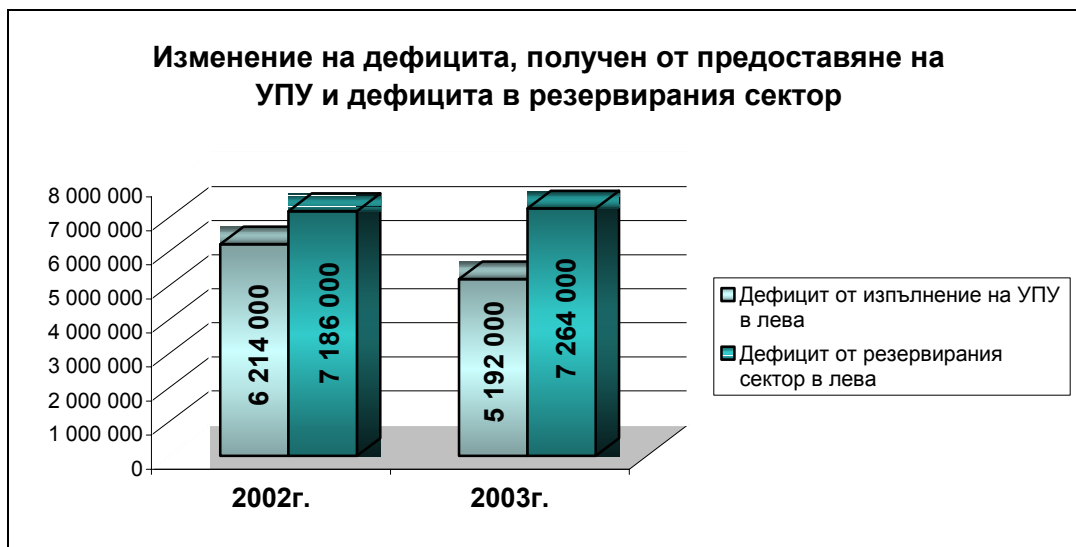
### 3.3. Дефицит от резервирания сектор на универсалната пощенска услуга за 2003 г. (хил. лева)

№	Показатели	2002 година			2003 година			изменение на дефицита к.7-к.4
		приходи	разходи	дефицит к.2-к.3	приходи	разходи	дефицит к.5-к.6	
1	2	3	4	5	6	7	к.7-к.4	
1	<b>Всичко резервиран сектор до 350 грама:</b>	<b>22 562</b>	<b>29 447</b>	<b>-6 885</b>	<b>24 894</b>	<b>30 978</b>	<b>-6 084</b>	<b>801</b>
	<b>В страната коригиран дефицит с:</b>							
2	Приходи от входящи международни пратки до 350 грама	1 675			1 099			-576
3	Разходи за изходящи международни пратки до 350 грама		1 976			2 279		303
4	Дефицит от резервиран сектор до 350 грама:			<b>-7 186</b>			<b>-7 264</b>	<b>-78</b>

Източник : Доклад на "Български пощи" ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г

Таблица 3

За 2003 г. отчетеният дефицит от резервирания сектор на "Български пощи" ЕАД е в размер на 7 264 хил. лева и се определя от 25 993 хил. лева приходи и 33 257 хил. лева разходи. Размерът на дефицита от резервирания сектор се е увеличил със 78 хил. лева или 1.1 % спрямо 2002 г. Като се елиминира влиянието на международните приходи и разходи, реалното намаление на дефицита от резервирания сектор е 801 хил. лева или 11.7% спрямо 2002 г.



Източник : Доклад на "Български пощи" ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

Фиг. 8

Видно от диаграмата, дефицитът от резервирания сектор е по – голям от дефицита, получен от предоставяне на универсалната пощенска услуга.

### 3.4. Фактори, оказали влияние върху размера на дефицита за 2003 година

- задължението на “Български пощи” ЕАД да предоставя универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително и при икономически неизгодни условия, не позволява управление на разходите на търговски принцип;
- пощенските услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, се предоставят под реалната им себестойност. Особено силно изразено е това при услугите с най-голям относителен дял в универсалната услуга – препоръчаните и не препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети;
- макроикономическите условия в страната се характеризират с наличието на слаб регионален пазар и намалено търсене на услугите от частни лица;
- измененията в съотношенията на изходящите и входящи международни писмовни пратки, водещи до намаляване на приходите от международни входящи и увеличение на разходите за международни изходящи пратки;
- непроменените цени на услугите от универсалната пощенска услуга през 2003 г.

### 4. Изпълнение на задълженията от индивидуалната лицензия на “Български пощи” ЕАД. Пощенска мрежа на оператора

Пощенската мрежа на територията на страната е изградена от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи пощенски станции, разменни и сортировъчни възли, транспортни средства и технически съоръжения, изградени и ползвани с цел приемане, пренасяне и доставка на пощенски пратки.

“Български пощи” ЕАД, в качеството си на основен пощенски оператор, въз основа на ЗПУ и на Индивидуална лицензия, предоставя достъп до пощенската мрежа на територията на страната, в рамките на определено работно време и с осигурена възможност за ползване от всички потребители на универсалната пощенска услуга.

През 2003 г. не са извършвани съществени промени, свързани с мрежата от пощенски станции. Открити са 3, а са закрити 6 пощенски станции, като след закриване на станциите е осигурено обслужване на районите под друга форма.

Всички промени в пощенските кодове, настъпили в резултат на административно-териториални промени или на промени в мрежата от пощенски станции, са представени за одобряване и регистрация в Комисията за регулиране на съобщенията.

Към 01.12.2003 г., общият брой на пощенските станции в страната е 3018, от които 641 - в градовете, а 2377 - в селата, като средно за страната една станция обслужва 2630 жители и 36.5 км<sup>2</sup> площ.

В таблица 4 са посочени и други средни за страната данни, характеризиращи пощенската мрежа през 2003 г. в сравнение с 2002 г.

Показатели/Период	2002 г.	2003 г.
1. Брой на пощенските станции	3 021	3 018
<i>От тях:</i>		
Пощенски станции в градовете	645	641
Пощенски станции в селата	2 376	2377
2. Обслужвано население от една пощенска станция, бр.	2 639	2 630
Обслужвано население от една пощенска станция в градовете	8 528	8 502
Обслужвано население от една пощенска станция в селата	1 041	1 041
3. Обслужвана територия от една пощенска станция, км. <sup>2</sup>	36.50	36.50
4. Брой на пощенските агентства	158	152
5. Брой на пощенските кутии за събиране на кореспондентски пратки	5 431	5 454
<i>От тях:</i>		
Пощенски кутии в градовете	2 110	2 061

Пощенски кутии в селата	3 321	3 393
6. Дължина на пощенските пътища, км	72 862	72 764
<i>От тях:</i>		
Обслужвани с железопътен транспорт	1 986	1 986
Обслужвани с автомобилен транспорт	59 781	59 363
- ведомствен	58 211	57 909
- нает	1 570	1 454
Обслужвани от междуселищни пощальони	8 850	8 760
Обслужвани от пощальони, наети по договор	2 245	2 655

**Източник :** Доклад на “Български пощи” ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

**Таблица 4**

С решение № 703 на КРС от 26.06.2003 година са приети Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенските мрежи, предназначени за предоставяне на универсалната пощенска услуга. Същите се спазват от териториалните подразделения на “Български пощи” ЕАД при изготвяне на предложения за откриване и закриване на пощенски станции.

### 5. Качество на универсалната пощенска услуга през 2003 година

Нормативите за качеството на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване са определени със Заповед № РД-08-997 от 27.12.2000 г. на Министерство на транспорта и съобщенията /МТС/. Тези нормативи изразяват степента на изпълнение на установени изисквания към определени показатели за качество на универсалната пощенска услуга. Нормативите за качество на предоставяната от пощенския оператор универсална пощенска услуга, се отнасят до:

- време за пренасяне от край до край на вътрешни и международни препоръчани кореспондентски пратки;
- редовност на събиране и доставка на пощенски пратки;
- срок за обработване на рекламации.

КРС е разработила проект на нови нормативи за качеството и ефикасността на обслужване, въз основа на който предстои да бъде извършвано независимо измерване на качеството.

През 2003г. не е осъществяван контрол и не е правено измерване на нормативите за качество и ефикасността на обслужване от КРС, поради което не могат да бъдат посочени реални данни за действителното състояние на качеството на универсалната пощенска услуга.

Във връзка с изпълнение на посочената заповед, Основният пощенски оператор отчита следните резултати от изпълнение на нормативите за качеството на универсалната пощенска услуга и ефективността на обслужване.

#### 5.1. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани кореспондентски пратки

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати	
		2002г.	2003г.
Д+1	Не по-малко от 76% от кореспондентските пратки	79.2%	83.7%
Д+2	Не по-малко от 83% от кореспондентските пратки	96.7%	98.5%

**Източник :** Доклад на “Български пощи” ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

**Таблица 5**

Във връзка с получаване на по-обективни и достоверни резултати по отношение спазването на нормативите за универсалната пощенска услуга, през месец септември е

договорен съвместен проект между “Български пощи” ЕАД и Португалските пощи за внедряване на система за вътрешно измерване. Тази система ще допринесе за локализиране на проблемите, свързани с преминаването на пощата по експлоатационната верига и съответно до повишаване на качеството, вследствие на своевременно отстраняване на пропуски и слабости. Проектът се финансира и от средства по програма ФАКС и ще приключи през 2004 г.

## 5.2. Време за пренасяне на международни непрепоръчани кореспондентски пратки

Резултатите от наблюденията на реални входящи международни непрепоръчани кореспондентски пратки, извършени в станциите на доставка, показват нарушение на норматива с 2% само при пратките от географски зони в рамките на Европа, пренесени по въздушен път за Д+4. Всички останали нормативи са спазени. Достигнатото ниво в различните категории, сравнено с нормативите, е както следва:

*Международни непрепоръчани кореспондентски пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по въздушен път:*

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+4	Не по-малко от <b>55%</b> от кореспондентските пратки	<b>53%</b>
Д+5	Не по-малко от <b>70%</b> от кореспондентските пратки	<b>77%</b>
Д+6	Не по-малко от <b>80%</b> от кореспондентските пратки	<b>92%</b>

**Източник :** Доклад на “Български пощи” ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

**Таблица 6**

*Международни непрепоръчани кореспондентски пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по въздушен път:*

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+6	Не по-малко от <b>50%</b> от кореспондентските пратки	<b>51%</b>
Д+7	Не по-малко от <b>65%</b> от кореспондентските пратки	<b>76%</b>
Д+8	Не по-малко от <b>80%</b> от кореспондентските пратки	<b>91%</b>

**Източник :** Доклад на “Български пощи” ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

**Таблица 7**

*Международни непрепоръчани кореспондентски пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по земен път:*

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+4	Не по-малко от <b>50%</b> от кореспондентските пратки	<b>51%</b>
Д+6	Не по-малко от <b>75%</b> от кореспондентските пратки	<b>83%</b>

**Източник :** Доклад на “Български пощи” ЕАД от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

**Таблица 8**

Международни непрепоръчани кореспондентски пратки  
от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по земен път:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+10	Не по-малко от <b>45%</b> от кореспондентските пратки	<b>60%</b>
Д+14	Не по-малко от <b>70%</b> от кореспондентските пратки	<b>85%</b>

Източник : Доклад на "Български пощи" ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

Таблица 9

Сравнение на постигнатите през 2003 г. резултати с тези от 2002 г. не може да бъде осъществено, тъй като измерванията са били извършвани по друг начин и резултатите са несъизмерими.

### 5.3. Редовност на събиране на пощенски пратки

Нормативите за качество, свързани с редовността на събиране на пощенските пратки в София, в селищата с и без разменно - сортировъчни центрове, са спазени при следните резултати:

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати	
				2002г.	2003г.
София	от понеделник до петък събота и неделя	2 1	85 %	89.3%	97.9 %
С РСЦ	от понеделник до събота	1			
Без РСЦ	от понеделник до петък	1			

Източник : Доклад на "Български пощи" ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

Таблица 10

### 5.4. Редовност на доставка на пощенски пратки

Нормативите за качество, свързани с редовността на доставка на пощенските пратки в София, в селища с и без разменно-сортировъчни центрове са спазени при следните резултати:

Населено място	Дни от седмицата	Брой доставки на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати	
				2002г.	2003г.
София	от понеделник до събота	2	80 %	89.3%	96.9 %
С РСЦ	от понеделник до събота	1			
Без РСЦ	от понеделник до петък	1			

Източник : Доклад на "Български пощи" ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г.

Таблица 11

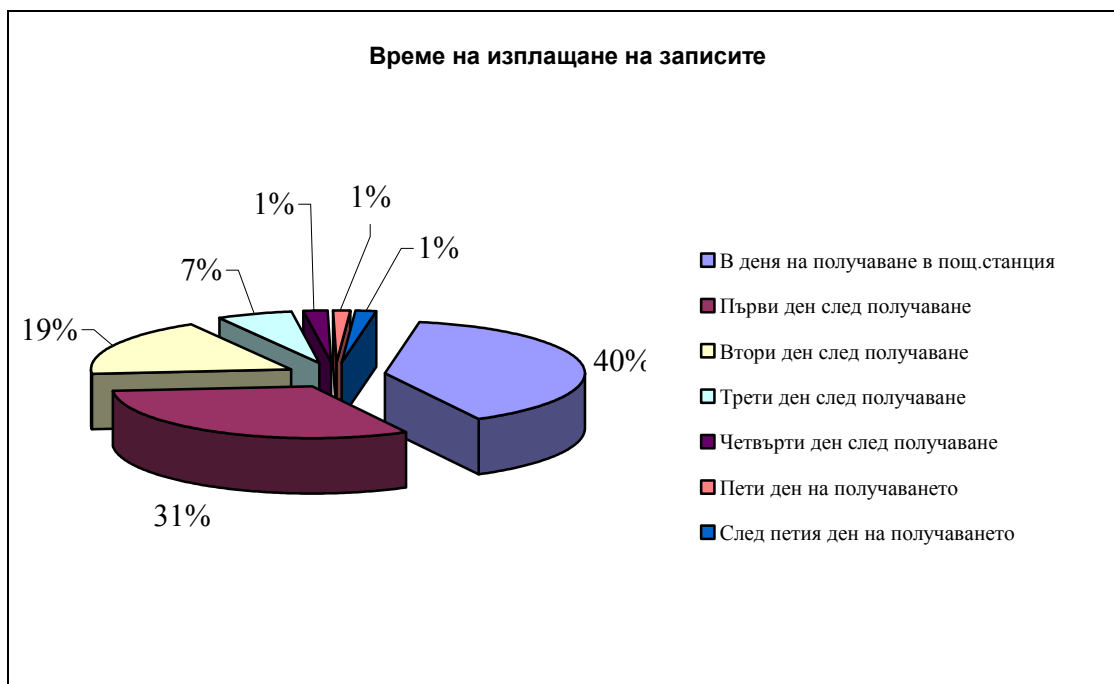
### 5.5. Качество на услугата парични преводи

През 2003 г. организацията и контрола по експлоатацията на услугата "парични преводи" е в посока внедряване на софтуерни продукти за автоматично приемане и изплащане на записи на гише, както и обработка и контрол на записите в звено "Контрол по паричната дейност".

В резултат на въвеждането на автоматизирана обработка и нова организация на технологичния процес по обработка на приетите и изплатени записи в звено “Контрол на паричната дейност”, значително са намалени финансовите злоупотреби, но се наблюдава увеличение на технологичните пропуски, видно от броя на издадените предписания в Специализирано предприятие “Контролна инспекция по пощи” /СП “КИП”/ към “Български пощи” ЕАД. През 2003 година в СП “КИП” са издадени 890 броя предписания от проверени 6 778 168 броя записи, срещу издадени 834 броя предписания за 2002 г. от проверени 7 075 726 броя записи.

При проведените през 2003 г. насрещни проверки за времето на пренасяне на записите между пощенските офиси от “подател” до “получател” е установено, че същото е в рамките на Д+2.

Относно времето за изплащане сумата по записва след доставка на поканата на получателя е установено, че 97.0% от паричните преводи се изплащат до три дни от постъпването им в системата на “Български пощи” ЕАД.



**Източник : Доклад на “Български пощи” ЕАД  
от изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2003 г**

**Фиг. 9**

Графиката показва, че 40.0% от постъпилите суми по издадени записи в мрежата на “Български пощи” ЕАД се изплащат в деня на получаването.

## **6. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност от Основния пощенски оператор**

Едно от условията за гарантиране на надеждни и качествени пощенски услуги е състоянието на пощенската сигурност.

Пощенската сигурност се постига чрез съвкупност от мерки и оперативни действия за охрана и опазване живота, здравето на служителите и клиентите, пощенските пратки, паричните средства, имуществото, гарантиране тайната на кореспонденцията, съдействие за разкриване на нарушения, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа.

Оптимизирането на разходите за физическа и техническа охрана на сгради и парични средства е от съществено значение за намаляване на общите разходи, формиращи дефицита от изпълнението на универсалната пощенска услуга.

Всички предприети мерки от страна на “Български пощи” ЕАД за повишаване на сигурността се базират върху анализа на престъпността във всичките ѝ сфери и форми на проявление. Те са съобразени с изискванията на чл. 90, 91, 92 и 93 от ЗПУ, Наредба № 6 за

пощенската сигурност, Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставени от “Български пощи” ЕАД и Националната стратегия за противодействие на престъпността, приета с Решение № 726 на Министерски съвет от 07.11.2002 г.

Разработената и приета от Съвета на директорите на “Български пощи” ЕАД “Стратегия за сигурност” дава ясна представа за целите, задачите и приоритетните направления на работа в областта на сигурността.

### **Основни направления и дейности, осъществявани от “Български пощи” ЕАД за гарантиране сигурността при изпълнението на универсалната пощенска услуга**

#### **6.1. Охрана и опазване на пощенските пратки (писмовни и колетни) при приемане, пренасяне и размяна:**

- използване на съществуващите технически средства за контрол на технологичния процес в обекти на поделенията на “Български пощи” ЕАД;
- внедряване на нови технологии – GPS-система за проследяване, рентгенови апарати (във връзка с изпълнение чл. 20, ал.1, т.5 от ЗПУ), система “MARIA-2001” за контрол на пощенския трафик;
- проверки за строго спазване на технологичния процес;
- пломбиране на трактовите автомобили;
- анализ на информацията, получавана от териториалните и специализирани поделения на “Български пощи” ЕАД за кражби и нарушаване целостта на пощенските пратки.

Видеонаблюдението, като метод за технологичен контрол, е особено актуално в борбата срещу посегателствата върху пощенския трафик. С негова помощ се осъществява постоянен контрол, изготвя се пълна визуална картина на конфликтните места и се набелязват мерки за противодействие.

#### **6.2. Предотвратяване приемането, пренасянето и доставката на пратки с подправени или излезли от употреба пощенски марки**

- анализ на получаваната информация от териториалните и специализирани поделения на “Български пощи” ЕАД за поява в пощенската мрежа на подправени или излезли от обръщение пощенски марки;
- осъществени внезапни проверки със съдействие на Регионалните дирекции на вътрешните работи в регионите на разпространение.

#### **7. Цени на услугите, предоставяни от “Български пощи” ЕАД**

Цените на пощенските услуги, включени в универсалната пощенска услуга са разработени на основание ЗПУ и решения, заложи в актовете на Всемирния пощенски съюз, ратифицирани от Република България.

При образуване цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга се спазват правилата, заложи в “Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, извършвана от основния пощенски оператор”, приета с ПМС № 287 от 28.12.2000 г.

През 2003 г. не е извършвана промяна на цените на услугите от универсалната пощенска услуга. С решение №1513 от 15.12.2003 г., КРС съгласува цени на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД, които са в сила от 05.01.2004 г.

#### **8. Перспективи, тенденции и проекти в развитието на универсалната пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД**

Анализът на потреблението на универсалната пощенска услуга през 2003 г. дава основание да се направят следните изводи по отношение тенденциите за развитие:

- увеличаване обема на вътрешните непрепоръчани и препоръчани кореспондентски пратки и печатни произведения, в следствие на сключени договори с настоящи и нови клиенти;

- нови обеми от пряка пощенска реклама след въвеждане на услугата в номенклатурата от услуги на “Български пощи” ЕАД от 2004 г.;
- намаляване обема от колетни пратки и парични преводи в следствие на конкуренция от операторите на неуниверсални пощенски услуги и банките;
- увеличаване изискванията на клиентите за предоставяне на допълнителни услуги към универсалната пощенска услуга, което ще доведе до комплексното им обслужване.

### **Проекти за развитие на универсалната пощенска услуга**

#### **Развитие на универсалната пощенска услуга**

- въвеждане на система за проследяване на препоръчани кореспондентски пратки и колети;
- изготвяне на типови договори и нови предложения за ползване на универсалната пощенска услуга от клиенти със сходен потребителски профил;
- внедряване на система за измерване качеството на услугите;
- доставка на пратките в определен ден, което ще отговори на изискванията на клиентите и ще подобри качеството на услугите;
- въвеждане на пликове за предплатени услуги – не препоръчани кореспондентски пратки и печатни произведения;
- създаване на партньорски взаимоотношения с производители на свързани продукти;
- удължаване жизнения цикъл на продуктите, чрез въвеждане на услуги, основани на Интернет.

#### **Развитие на пощенската мрежа**

- разработване на нови икономически изгодни форми за предоставяне на универсалната пощенска услуга (фрайчайзинг);
- продължаване обновяването на автопарка на “Български пощи” ЕАД;
- модернизиране на техническите средства, свързани с приемане, обработка и доставка на пощенските пратки;
- реализиране на проекти, свързани с автоматизирано сортиране на писмовната кореспонденция в основните разменно-сортировъчни центрове;
- реализиране на проект “Интегрирано гише”.