

**Доклад о финансово-хозяйственной  
деятельности федерального  
государственного унитарного предприятия  
«Почта России»  
за 2017 год**

Доклад подготовлен и раскрывается в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 1999 года № 1116 и приказом Минэкономразвития Российской Федерации от 20 января 2012 года № 18, в том числе с учетом требований, предусмотренных п. 7 Порядка отчетности руководителей федеральных государственных унитарных предприятия и представителей интересов Российской Федерации в органах управления акционерных обществ (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.1999 № 1116)

г. Москва,  
2018 г.

## Оглавление

Реализация основных мероприятий по достижению целей и выполнению задач, определенных Стратегией развития ФГУП «Почта России», утвержденной приказом Минкомсвязи России от 31.12.2014 № 518 .....	3
Реализация мероприятий, необходимых для выполнения поручений Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Первого заместителя Председателя Правительства Российской Федерации и Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации.....	9
Достижение предприятием показателей экономической эффективности деятельности. Обобщенные данные о ходе выполнения Программы деятельности предприятия за 2017 год.....	13
Структурные изменения в номенклатуре выпускаемой продукции (доходах) ФГУП «Почта России» в 2017 году .....	24
Структурные изменения в долях товарных рынков ФГУП «Почта России» на рынке в 2017 году (по видам услуг).....	25
Реализация мероприятий по улучшению качества и конкурентоспособности продукции и услуг предприятия .....	27
Использование передовых технологий в производстве и предоставлении услуг .....	38
Выполнение федеральных инвестиционных программ .....	46
Управление рисками.....	47
Реализация мероприятий по недопущению банкротства ФГУП «Почта России» .....	54
Данные об изменении численности, структуры персонала, среднемесячной оплате труда работников, в том числе руководителя ФГУП «Почта России» .....	55
Данные об использовании прибыли, остающейся в распоряжении ФГУП «Почта России» по итогам 2017 года.....	56

## Реализация основных мероприятий по достижению целей и выполнению задач, определенных Стратегией развития ФГУП «Почта России», утвержденной приказом Минкомсвязи России от 31.12.2014 № 518

Во исполнение поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации от 16.10.2013 № АД-П10-200пр и от 23.12.2013 № АД-П10-9252, а также на основании постановлений Правительства Российской Федерации от 10.04.2002 № 228 «О мерах по повышению эффективности использования федерального имущества, закрепленного в хозяйственном ведении федеральных государственных унитарных предприятий», от 03.12.2004 № 739 «О полномочиях федеральных органов исполнительной власти по осуществлению прав собственника имущества федерального государственного унитарного предприятия» и приказа Минэкономразвития России от 18.11.2011 № 683 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке и утверждению стратегий развития федеральных государственных унитарных предприятий на срок от 3 до 5 лет» в 2014 году была подготовлена и направлена в Минкомсвязь России «Стратегия развития федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» на период до 2018 года». Данный документ был утвержден приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.12.2014 № 518.

Стратегия развития включает в себя оценку текущего состояния ФГУП «Почта России» и почтовой связи Российской Федерации, а также оценку перспектив развития предприятия до 2018 года. Стратегическая цель – сделать Почту России прибыльной, клиентоориентированной, эффективной и технологичной компанией при надлежащем обеспечении возложенной государством социальной функции по предоставлению базовых услуг почтовой связи.

Информация о достижении ключевых показателей Стратегии развития представлена в таблице.

*Таблица 1*

Показатели	Ед. изм.	Стратегия 2017	УПД <sup>1</sup> 2017	Факт 2017	Выполнение показателя Стратегии в 2017 году
Выручка	млрд руб.	195 - 200	178,8	178,1	не выполнен
Чистая прибыль	млн руб.	400 - 600	593	758	выполнен

<sup>1</sup> Уточненная программа деятельности утверждена Приказом Минкомсвязи России № 732 от 25.12.2017.

Показатели	Ед. изм.	Стратегия 2017	УПД <sup>1</sup> 2017	Факт 2017	Выполнение показателя Стратегии в 2017 году
Рентабельность по чистой прибыли	%	до 0,3	0,3	0,4	выполнен
Выручка на одного работника	тыс. руб. / мес.	52 - 54	46,3	47,0	не выполнен
Норматив по доставке <sup>2</sup>	%	90 - 95	90 - 95 <sup>3</sup>	<u>Письменная корреспонденция:</u> - внутри города – 91,3; - между регионами – 79,6; <u>Посылки – 94,7.</u>	выполнен <sup>4</sup>
Доля на рынке письменной корреспонденции (без ДМ)	%	80 - 82	не утверждается в составе ПД	88,1	выполнен
Доля на рынке посылок (СЕР)	%	40 - 42	не утверждается в составе ПД	67	выполнен

В рамках реализации Стратегии развития в 2017 году были реализованы следующие мероприятия.

В сегменте письменной корреспонденции в 2017 году сохранился курс развития, направленный на повышение качества оказываемых услуг, улучшение клиентского сервиса и оптимизацию существующей продуктовой линейки:

- продолжено развитие услуги «Директ-мейл»: в 2017 году осуществлен прием более 34 млн отправок, что на 55% превысило объемы 2016 года;
- продолжено развитие проекта «Унификация дополнительных услуг», в рамках которого часть платных дополнительных услуг была переведена в разряд сервисных опций, часть - модифицирована для повышения управляемости портфеля;
- начата реализация проекта по автоматизации абонирования ячеек абонентного почтового шкафа, в рамках которого первые филиалы и пользователи были переведены на систему во 2 полугодии 2017 года;

<sup>2</sup> Выполнение контрольных сроков пересылки.

<sup>3</sup> Доля письменной корреспонденции, доставленной в срок (по итогам года).

<sup>4</sup> Кроме: норматива пересылки между регионами, что связано с нерегулярным транспортным сообщением между городами Российской Федерации (отмена авиарейсов и курсирования почтовых вагонов в составах поездов).

- в рамках улучшения клиентского сервиса были обновлены контрольные сроки по «Отправлениям 1 класса», которые вступили в силу с августа 2017;

- для соответствия современным требованиям рынка, в массовое использование был запущен «Личный кабинет отправителя письменной корреспонденции», с помощью которого компании-партнеры в настоящий момент могут осуществлять полный цикл предпочтовой подготовки почтовых отправлений, что в свою очередь способствует снижению нагрузки на отделение почтовой связи (ОПС), сокращению времени обслуживания и уменьшению очередей в ОПС.

В результате комплекса проводимых мероприятий доля ФГУП «Почта России» на рынке письменной корреспонденции выросла по сравнению с прошлым годом и составила 88,1%.

В рамках повышения качества доставки посылок, внедрения дополнительных сервисов в сегменте СЕР - «СЕР - courier, express and parcels» (посылки, экспресс-доставка, курьерская доставка) была продолжена реализация инвестиционных проектов по открытию «Центров выдачи и приема посылок», по организации «Участков курьерской доставки в ОПС». Кроме того, продолжили развитие услуги «Посылка онлайн», «EMS РТ», «Курьер онлайн» и другие услуги. В результате проводимой работы, доля предприятия на рынке СЕР значительно опередила значение, заявленное в Стратегии развития (47% к 2018 году) и составила 67%. Также выполнены запланированные в Стратегии развития ключевые показатели по нормативам по доставке посылок (плановые показатели - 90-95%, фактическое выполнение по итогам 2017 года - 94,7%).

Одним из основных направлений реализации Стратегии развития ФГУП «Почта России» является повышение качества и эффективности логистики. В 2017 году были реализованы следующие мероприятия:

- была продолжена реализация проекта по развитию сети логистических почтовых центров. В 2017 году завершены строительно-монтажные работы и 8 июня 2017 года официально введен в эксплуатацию логистический почтовый центр в Казани. В начале 2018 года Казанский ЛПЦ в тестовом режиме приступил к сортировке международной почты.

- осуществлено начало полноценной эксплуатации собственных грузовых самолетов ТУ-204С, приобретенных в 2016 году. Основными направлениями для перевозки почты и грузов собственными самолетами Почты России являются: Норильск, Новосибирск, Анадырь, Певек, Петропавловск-Камчатский, Якутск. Собственные самолеты Почты России ТУ-204С с августа 2017 года увеличили количество регулярных авиарейсов из Китая в Россию.

- для модернизации и технологического развития логистической инфраструктуры федеральной почтовой связи, предприятием внедряется «Система управления транспортными потоками», которая позволяет автоматизировать существующие процессы планирования и управления

перевозками всеми видами транспорта. В 2017 году осуществлено тиражирование системы в МРЦ<sup>5</sup> Сибирь, МРЦ Центр и ОПС г. Москвы.

■ в 2017 году в 304 объектах логистики во всех филиалах была установлена АИС «СортМастер», что позволило обеспечить охват системой 75% объемов ручной обработки почтовых отправлений по стране. Система предназначена для повышения автоматизации технологических процессов, выполняемых в сортировочных узлах и сортировочных центрах. Основные задачи внедряемой системы - снижение стоимости и повышение скорости транспортировки почты, обеспечение ее сохранности.

В рамках развития сети объектов почтовой связи в 2017 году открыто 61 стационарное отделение почтовой связи, в том числе, 29 модульных ОПС. В торговых центрах и супермаркетах открыто 136 ОПС формата «S-мини».

В целях обеспечения доступности и повышения качества оказания услуг почтовой связи в сельской местности произведена поставка в филиалы Почты России 79 передвижных ОПС, обладающих улучшенными техническими характеристиками, что позволило повысить качество сервиса.

Из общего числа передвижных ОПС 58 используются как замена на действующих маршрутах, 9 выведено на новые маршруты, и еще 12 планируется вывести на новые маршруты в 1 квартале 2018 года.

В 2017 году 2 444 ОПС было адаптировано в целях создания безбарьерной среды и обеспечения доступности объектов и услуг почтовой связи для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения.

Одной из основных задач, направленных на повышение качества сервиса и доступности почтовых услуг, является устранение очередей в отделениях почтовой связи. Для решения этой задачи в октябре 2017 года начала реализацию программа «Почта без очередей».

В 2017 году в отделениях почтовой связи было установлено 1 632 системы управления очередью, что позволило оптимизировать нагрузки на сотрудников предприятия и ускорить обслуживание клиентов. Первым результатом внедрения системы стало сокращение к концу 2017 года количества жалоб на очереди в ОПС более чем в 2 раза, при том, что количество операций по обслуживанию клиентов за этот период не уменьшилось.

В целях повышения качества обслуживания планируется дальнейшее развитие сети устройств электронной очереди, применение средств удаленного мониторинга и создание ситуационного центра для оперативного контроля деятельности сети.

В 2017 году в сети ФГУП «Почта России» было продолжено внедрение программного обеспечения «Единая автоматизированная система отделений почтовой связи» (ЕАС ОПС), которое разработано в целях выработки оптимального решения по изменению бизнес-процессов, позволяющих сократить время обслуживания клиентов, пользующихся услугами

---

<sup>5</sup> Макрорегиональный центр.

предприятия, а также повысить эффективность оказания услуг за счет создания единого решения для автоматизации деятельности ОПС.

Информационная система внедрена в 82 филиалах предприятия. В 2017 году на ЕАС ОПС переведено более 21,7 тыс. ОПС. Всего за период с 2014 по 2017 годы на ЕАС ОПС переведено более 39 тыс. ОПС, что составляет 92% от общего количества ОПС.

ЕАС ОПС позволяет обслуживать любую категорию пользователей: население, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, как через ОПС, непосредственно при обращении к оператору, так и с использованием почтовых терминалов самообслуживания, а также при обслуживании на дому с применением мобильных почтово-кассовых терминалов (МПКТ), интегрированных с ЕАС ОПС. Перевод обслуживания клиентов на ЕАС ОПС позволяет расширить спектр предлагаемых услуг.

Система ЕАС ОПС позволила оптимизировать и сократить на уровне ОПС количество отчетов, а также предоставила возможность получать операционную аналитику на уровне аппарата управления предприятия, МРЦ, филиалов и почтамтов, не запрашивая ее из ОПС.

В сфере финансовых услуг в 2017 году было продолжено развитие совместного проекта с ВТБ 24 (ПАО) - «Почта Банк».

ФГУП «Почта России» ведется работа по созданию «Почтовой платежной системы» в целях сохранения доли рынка в сегменте приема платежей и повышения качества обслуживания клиентов - физических лиц, в рамках создаваемой ФГУП «Почта России» платежной инфраструктуры. Так же, в рамках создаваемой платежной инфраструктуры, Почта России продолжила реализацию проекта оснащения почтальонов мобильными почтово-кассовыми терминалами (МПКТ), доведя общее количество МПКТ до 16 тыс. шт.

В целях исполнения ФГУП «Почта России» функций операционного центра и платежного клирингового центра в «Почтовой платежной системе» в устав предприятия внесены необходимые изменения.

Кроме того, в рамках подготовки к запуску платежной инфраструктуры ГИС ЖКХ, разработана и утверждена договорная база, необходимая для обеспечения приема платежей за жилищно-коммунальные услуги на портале ГИС ЖКХ ([dom.gosuslugi.ru](http://dom.gosuslugi.ru)), определен регион – Мурманская область, на базе которого планируется провести его пилотную эксплуатацию.

В рамках реализации задач по созданию, модернизации и эксплуатации ГИС ЖКХ выполнены все необходимые работы по обеспечению защиты информации, проведена аттестация и сертификация в ФСБ России и в федеральной службе по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК России). Обеспечена интеграция ГИС ЖКХ с Росреестром, ФНС России, МВД России, ФАС России, системами электронного правительства. Предоставлены технические возможности по подключению к системе иных информационных систем. На данный момент информацию в систему передают 946 банков и иных

кредитных организаций; с ГИС ЖКХ интегрированы 3,4 тыс. информационных систем.

В рамках Доклада о финансово-хозяйственной деятельности предприятия далее подробно раскрывается информация о реализации основных мероприятий развития ФГУП «Почта России» в 2017 году.



**Реализация мероприятий, необходимых для выполнения поручений Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Первого заместителя Председателя Правительства Российской Федерации и Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации**

**Протокол совещания у Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева «О создании ФГУП «Почта России» дочерней кредитной организации» от 24.07.2015 № ДМ-П13-79пр.**

Реализация проекта требует осуществления докапитализации ПАО «Почта Банк» (Банк) за счет средств акционеров.

За 2017 год Банком дважды принимались решения о размещении акций:

1. Решение Общего собрания акционеров (ОСА) Банка от 22.03.2017;
2. Решение ОСА Банка от 16.08.2017.

Результат:

1. Докапитализация Банка путем размещения 989 858 акций на общую сумму 3 000 002 234,92 рубля (на основании решения ОСА Банка от 22.03.2017)
2. Докапитализация Банка путем размещения 1 241 048 акций на общую сумму 3 710 001 301,68 рубль (на основании решения ОСА Банка от 16.08.2017)

**В соответствии с заданием Министерства связи и массовых коммуникаций № АК-П13-17840 от 04.12.2013 «О предложениях для включения в план поэтапного увеличения количества мест выдачи кодов активации ЕСИА<sup>6</sup>» во исполнение поручения пункта 3 Протокола совещания у Помощника Президента Российской Федерации И.О. Щеголева от 18.09.2013 № 2 по вопросу исполнения Указа Президента Российской Федерации от 04.03.2013 № 183 «О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием интернет-ресурса «Российская общественная инициатива» ФГУП «Почта России» необходимо обеспечить возможность активации учетных записей ЕСИА в отделениях почтовой связи.**

С 26.06.2014 ФГУП «Почта России» обеспечивает возможность активации учетных записей граждан в ЕСИА для последующего пользования государственными услугами в электронном виде на портале госуслуг <http://www.gosuslugi.ru>.

В 2017 году предоставление услуги осуществлялось в 1,9 тыс. ОПС в 82 регионах Российской Федерации, услугой воспользовалось более 729 тыс. человек.

**Поручение Президента Российской Федерации от 29.12.2014 № Пр-3009, выработанное по результатам проверки ФГУП «Почта**

---

<sup>6</sup> ЕСИА - Единая система идентификации и аутентификации.

**России», проведенной Контрольным управлением Президента Российской Федерации.**

Во исполнение поручения, в целях обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений и руководства предприятия при организации работы по устранению недостатков в работе предприятия, был издан приказ от 20.01.2015 № 15-п, в рамках которого предприятием разработан План мероприятий по усилению контроля за соблюдением законодательства и развитию, модернизации и совершенствованию предоставляемых услуг почтовой связи предприятия.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации от **29.12.2014 № 3009** в части оформления прав на недвижимое имущество федеральных государственных унитарных предприятий проведены мероприятия по регистрации прав на недвижимое имущество, закрепленное за ФГУП «Почта России».

**В соответствии с поручением Президента Российской Федерации «О перспективах использования газомоторного топлива» от 11.06.2013 № Пр-1298** в 2017 году организован пилотный проект по использованию автомашин, работающих на компримированном природном газе (КПГ) в Республике Татарстан и Ставропольском крае с целью дальнейшего использования альтернативного моторного топлива при положительном эффекте.

В рамках проекта в 2017 году осуществлена поставка 14 новых газобаллонных транспортных средства:

- в УФПС Республики Татарстан: ГАЗ 2705 (цельнометаллический) – 2 ед., ГАЗ 3302 (фургон) – 3 ед.;
- в УФПС Ставропольского края: ГАЗ 2705 – 8 ед., ГАЗ 3302 – 1 ед.
- Параллельно организовано переоборудование 38 имеющихся транспортных средств для использования КПГ:
  - в УФПС Республики Татарстан: УАЗ 3909 – 28 ед.;
  - в УФПС Ставропольского края: УАЗ 3909 – 10 ед.

**Снижение смертности от дорожно-транспортных происшествий.**

По итогам 2017 года показатель смертности составил 1,39 случаев на 100 тысяч работников.

**Подготовка, рассылка и вручение поздравлений Президента Российской Федерации ветеранам Великой Отечественной войны.**

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации № Пр-1403 от 28.06.2013, распоряжения Администрации Президента Российской Федерации № 587 от 21.06.2016, распоряжения Администрации Президента

Российской Федерации № 588 от 30.06.2017 ФГУП «Почта России» произведена рассылка персональных поздравлений Президента Российской Федерации ветеранам Великой Отечественной войны с 72-й годовщиной Победы, в ходе которой было направлено в регионы 1 826 110 писем.

Также в 3-4 кварталах 2017 года велась подготовка к рассылке персональных поздравлений Президента Российской Федерации ветеранам Великой Отечественной войны, награжденным медалью «За оборону Сталинграда» в связи с 75-летием разгрома советскими войсками немецко-фашистских войск в Сталинградской битве.

**В рамках выполнения поручения Правительства Российской Федерации «Об обеспечении реализации Указа Президента Российской Федерации от 1 апреля 2016 г. № 147 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2016-2017 годы» в 2017 году проведены следующие мероприятия:**

- утвержден Регламент обмена деловыми подарками ФГУП «Почта России» от 06.04.2017 № 1.9.3.1.2 – 05/35-нд;
- разработана памятка для работников ФГУП «Почта России» по противодействию коррупции и рекомендации по действиям при обнаружении признаков коррупционных и противоправных действий;
- актуализирован Регламент осуществления закупочной деятельности ФГУП «Почта России» (№ 1.9.3.1.2-05/17-нд от 27.02.2017);
- разработаны стандарты и политика ИТ-архитектуры, в том числе учитывающие предотвращение осуществления коррупционных действий;
- ФГУП «Почта России» вступило в Антикоррупционную хартию российского бизнеса (Свидетельство № 02753, выдано Торгово-Промышленной палатой Российской Федерации 05.06.2017);
- создана Контрактная служба, в рамках деятельности которой осуществляется проверка благонадежности контрагентов и участников закупок, проверка на наличие взаимосвязи организаций, предоставляющих коммерческие предложения, а также проверка технических требований на соответствие законодательству Российской Федерации;
- разработан дистанционный курс обучения по противодействию коррупции на предприятии, рассказывающий работникам об основных правилах поведения, принятых в ФГУП «Почта России»;
- разработан макет наглядной агитации для отделений почтовой связи с целью популяризации «Линии доверия» на предприятии;
- на официальном сайте предприятия размещены публикации локальных нормативных документов по вопросам противодействия коррупции, а также формы обратной связи для сообщений по фактам коррупции; разработана и размещена англоязычная версия Кодекса этики предприятия, а также правила работы «Линии доверия».

- работники ФГУП «Почта России» приняли участие в международной конференции «Комплаенс и антикоррупция в России и СНГ», прошедшей в Москве 28-29 июня 2017 года.

**Поручение Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 15.09.2017 № ДМ-П6-6115.**

В соответствии с поручением ФТС России и ФГУП «Почта России» должны реализовать и с 15.05.2018 начать эксперимент в отношении ввозимых на территорию Российской Федерации товаров для личного пользования, приобретаемых на иностранных интернет-площадках и пересылаемых в международных почтовых отправлениях.

Целью эксперимента является подготовка к снижению лимитов беспошлинного перемещения товаров, в рамках которого таможенным органам потребуется повысить эффективность администрирования таможенных платежей, а ФГУП «Почта России» соблюсти контрольные сроки прохождения международных почтовых отправлений.

Для этого в эксперименте вводится институт Уполномоченного оператора, который в рамках трансграничной интернет-торговли должен быть наделен правами по сбору и перечислению таможенных платежей за физических лиц в пользу ФТС России. ФГУП «Почта России» готовится принять участие в эксперименте в качестве Уполномоченного оператора и Назначенного почтового оператора. При этом предусматривается возможность оплаты покупателем таможенного платежа в момент оформления заказа на интернет-площадке. Уполномоченный оператор предоставляет в таможенный орган сведения в электронном виде о стоимости, весе, отправителе и получателе, а также описании товаров каждого международного почтового отправления.

09.10.2017 сформирована рабочая группа из представителей профильных структурных подразделений ФТС России и ФГУП «Почта России», определен план подготовки к проведению эксперимента. Рабочей группой в 2017 году разработан проект приказа «О проведении эксперимента по применению на основе документов Всемирного почтового союза порядка совершения таможенных операций в отношении ввозимых товаров для личного пользования, приобретаемых физическими лицами на интернет-площадках и пересылаемых в международных почтовых отправлениях в рамках международной электронной торговли».

ФТС России и ФГУП «Почта России» проведена подготовка совместных функциональных и технических требований на доработку программных средств для обеспечения выполнения эксперимента.

## Достижение предприятием показателей экономической эффективности деятельности. Обобщенные данные о ходе выполнения Программы деятельности предприятия за 2017 год

### Утвержденные показатели экономической эффективности деятельности ФГУП «Почта России» на 2017 год

В соответствии с Правилами разработки и утверждения программ деятельности и определения подлежащей перечислению в федеральный бюджет части прибыли федеральных государственных унитарных предприятий, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.04.2002 № 228 «О мерах по повышению эффективности использования федерального имущества, закрепленного в хозяйственном ведении федеральных государственных унитарных предприятий», постановлением Правительства Российской Федерации от 03.12.2004 № 739 «О полномочиях федеральных органов исполнительной власти по осуществлению прав собственника имущества федерального государственного унитарного предприятия» Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации утвердило следующие основные показатели деятельности ФГУП «Почта России» на 2017 год (приказ Минкомсвязи России от 25.12.2017 № 732):

Таблица 2  
тыс. руб.

№ п/п	Наименование показателя	2017 год
1	Выручка от продажи товаров (продукции, работ, услуг)	178 777 430
2	Чистая прибыль (убыток)	592 570
3	Чистые активы	20 743 284
4	Часть прибыли, подлежащая перечислению в федеральный бюджет	433 509
5	Повышение производительности труда, % прироста к прошлому году	7%
6	Рост среднемесячной заработной платы, % прироста к прошлому году	2%
7	Доля письменной корреспонденции, доставленной в срок, по итогам года, %	90 - 95%
8	Доля граждан, удовлетворенных качеством работы предприятия, %	73%

По итогам деятельности в 2017 году, все утвержденные показатели были достигнуты, кроме показателей:

- Выручка - фактическое значение показателя составило 178 053 млн руб., что незначительно (на 0,4%) ниже плана.
- «Доля граждан, удовлетворенных качеством работы предприятия» - фактическое значение показателя по данным ежеквартальных опросов,

проводимых АНО «Аналитический центр Юрия Левады» составило 67%. По данным исследования удовлетворенности и лояльности SCI NPS, проводимого Почтой России, одним из основных факторов неудовлетворенности, непосредственно влияющим на общую оценку, является время, которое потребители тратят на ожидание и получение услуг. Частичное решение этой задачи в 2017 году в Москве и других крупных городах оказало влияние на итоговое значение показателя удовлетворенности;

- «Доля письменной корреспонденции, доставленной в срок» (по межобластному потоку), фактическое значение показателя по межобластному потоку составило 79,6%. Невыполнение показателя связано с нерегулярным транспортным сообщением между городами Российской Федерации. Показатель по внутриобластному потоку, при этом выполнен и составил 91,3%.

### Обобщенные данные о ходе выполнения Программы деятельности предприятия за 2017 год

Основные экономические показатели деятельности ФГУП «Почта России» за 2017 год в сравнении с утвержденными представлены в таблице:

Таблица 3  
млн руб.

Наименование показателя	Утвержденные показатели на 2017 год	Фактические показатели за 2017 год	Отклонение	
			Δ	%
Выручка от продажи товаров (продукции, работ, услуг)	178 777	178 053	- 724	- 0,4%
Затраты на производство	173 841	174 151	310	0,2%
Прибыль (убыток) от продаж	4 936	3 902	- 1 034	- 21%
сальдо по процентам и внереализационной деятельности, налогам	- 4 343	- 3 144	1 199	28%
Чистая прибыль (убыток)	593	758	165	28%
Часть прибыли, перечисленная в Федеральный бюджет в текущем году по итогам предыдущего года	433,5	433,5 <sup>7</sup>	-	-
Чистые активы, млн руб.	20 743	20 806	63	0,3%

Выручка предприятия за 2017 год составила 178 053 млн рублей, что на 0,4% (724 млн рублей) ниже утвержденного показателя.

<sup>7</sup> Перечислено 14.06.2017.

Таблица 4  
млн руб.

Наименование показателя	Утвержденные показатели на 2017 год	Фактические показатели за 2017 год	Отклонение	
			Δ	%
<b>Выручка</b>	<b>178 777</b>	<b>178 053</b>	<b>-724</b>	<b>-0,4%</b>
Письменная корреспонденция	40 566	40 722	156	0%
Посылки, «EMS-отправления», доходы от ИПА <sup>8</sup>	47 310	48 934	1 624	3%
Финансовые услуги (включая доходы от «Почта Банка»)	48 353	48 326	-27	0%
Подписка и операции с ППИ <sup>9</sup>	8 819	8 675	-144	-2%
Розничная торговля	19 277	17 535	- 1 742	-9%
Доходы от оказания логистических услуг	2 694	1 780	- 914	-34%
Прочие доходы	11 758	12 081	323	3%

### **Письменная корреспонденция**

Доходы от письменной корреспонденции в 2017 году составили 40 722 млн рублей, что соответствует плановому показателю.

### **Посылки, EMS-отправления, доходы от ИПА**

Доходы от посылок и EMS-отправлений составили 48 934 млн рублей, что превышает план на 3% (1 624 млн рублей).

### **Финансовые услуги**

По финансовому блоку доходы составили 48 326 млн рублей, что на уровне плана.

### **Подписка и операции с ППИ**

Доходы от подписки и операций с ППИ составили 8 675 млн руб., с незначительным снижением к плану на 2% (144 млн рублей), в основном, за счет снижения объемных показателей.

### **Розничная торговля**

Доходы от розничной торговли ниже плана на 9% (1 742 млн рублей) по причине снижения товарооборота.

### **Доходы от оказания логистических услуг**

Доходы от оказания логистических услуг ниже плана на 34% (914 млн рублей), снижение обусловлено длительным получением коммерческих прав по

<sup>8</sup> Иностранные почтовые администрации.

<sup>9</sup> Периодические печатные издания.

направлению «Китай» в 1 полугодии.

### **Прочие доходы**

Прочие доходы выше плана, в основном, за счет роста доходов от доставки счетов.

Затраты на производство в 2017 году составили 174 151 млн рублей, что незначительно – на 0,2% (310 млн рублей) превышает плановое значение.

Чистая прибыль за 2017 год составила 758,4 млн рублей, что на 28% (165 млн рублей) выше утвержденного показателя. Показатель чистой прибыли улучшился за счет сокращения отрицательного сальдо по процентам и внереализационной деятельности. Это произошло, в основном, за счет увеличения процентов к получению относительно планового показателя – на 47% (0,8 млн руб.).

Объем чистой прибыли, перечисленной в федеральный бюджет в 2017 году по итогам 2016 года, составил 433,5 млн рублей (25% от суммы чистой прибыли за 2016 год, перечислено - 14.06.2017).

Чистые активы по состоянию на 31.12.2017 составляют 20 806 млн рублей, что на 0,3% (63 млн рублей) выше утвержденного показателя на 2017 год. Увеличение стоимости чистых активов обусловлено полученной по факту прибылью выше планового показателя.

### **Факторы роста эффективности деятельности относительно прошлого года**

По сравнению с фактом 2016 года, рост эффективности деятельности предприятия обусловлен:

- увеличение среднемесячной выработки на одного работника на 8,8%, рост среднемесячных доходов на 1 ОПС на 8,2%;
- увеличение объемов оказываемых услуг:
  - международной почты с товарным вложением (импорт, экспорт, транзит) на 26%;
  - отправлений «Директ-мейл» на 55%;
  - доставки счетов на 1%;
  - посылок и отправлений от посылторговых организаций на 13%;
  - «Отправлений 1 класса» простых и заказных на 85%;
  - страховых и пенсионных полисов в 6 раз;
  - денежных переводов на 3%;
  - по EMS-отправлениям на 32%;
  - исходящих простых и заказных мелких пакетов на 7%;



- ответных внутренних почтовых отправлений (ОВПО), отправлений «Мультиконверт» в 1,9 раза.
- повышение тарифов на услугу общедоступной почтовой связи по пересылке внутренней письменной корреспонденции (почтовых карточек, писем, бандеролей) в целом составило 13,5% (приказ Федеральной антимонопольной службы России от 20.04.2017 №541/17), в частности:
  - увеличение тарифов по простой корреспонденции – на 15,3%;
  - увеличение тарифов по заказной корреспонденции – на 11,0%;
  - увеличение тарифов по корреспонденции с объявленной ценностью – на 10,9%.

Тарифы введены в действие с 03.06.2017.

### **Инвестиционная деятельность предприятия в 2017 году**

В 2017 году общий объем инвестиций ФГУП «Почта России» на мероприятия по развитию предприятия составил 18 369 млн руб.

*Таблица 5*

<b>Направление инвестиций</b>	<b>2017 год, млн руб.</b>
Модернизация инфраструктуры почтовой логистики	4 851
Обеспечение почтовой инфраструктуры техническими средствами	1 411
Развитие информационной и технологической инфраструктуры предприятия	6 938
Развитие инфраструктуры для оказания финансовых услуг (включая Почтовый банк)	3 764
Модернизация объектов почтовой связи и обеспечивающих объектов	1 404
<b>ИТОГО:</b>	<b>18 369</b>

Одним из основных направлений инвестиций ФГУП «Почта России» в 2017 году стала модернизация инфраструктуры почтовой логистики, направленная на обеспечение скорости и надежности доставки на востребованном рынке уровне, а также возможности внедрения дополнительных услуг.

Объем инвестиционных вложений 2017 года в модернизацию инфраструктуры почтовой логистики составил 4 851 млн руб.

В 2017 году введен в эксплуатацию Казанский логистический почтовый центр.

В 2017 году было продолжено развитие многофункционального Логистического почтового центра Внуково, запуск которого был осуществлен

в 2013 году. В рамках модернизации объекта в 2017 году продолжились работы по реконструкции объекта в части строительно-монтажных работ и поставки сортировочного оборудования.

Также в 2017 году производились работы по созданию Логистических почтовых центров (ЛПЦ) в Новосибирске, Ростове-на-Дону, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге.

В 2017 году продолжились работы по проектированию и разработке рабочей документации для получения положительной государственной экспертизы по строительству комплекса зданий и сооружений Новосибирского ЛПЦ, работы по техническому присоединению инженерных систем по договору АО «Аэропорт Толмачево», а также осуществлена поставка сортировочной машины.

В рамках реализации проекта по созданию Ростовского ЛПЦ завершены работы по проектированию, работы по сносу зеленых насаждений на участке строительства, а также работы по технологическому присоединению к сетям электроснабжения с целью переноса точки подключения на границу участка строительства. В 2017 году продолжались работы по технологическому присоединению к сетям газораспределения.

В 2017 году заключен договор на поставку почтового оборудования для оснащения ЛЦ Санкт-Петербург с завершением в 2018 году.

В ходе работ по созданию ЛПЦ Екатеринбург в 2017 году исполнен договор по выполнению работ инженерных изысканий, начата разработка и согласование проектной документации на вынос инженерных сетей, а также начаты работы по присоединению к инженерным сетям.

Одним из основных направлений модернизации почтовой логистики в 2017 году стало повышение технической готовности логистического автопарка. В рамках заключенных договоров были приобретены 632 автомобиля по проекту «Идеальный автомобиль» и 107 грузовых фургонов с прицепами для замены устаревшего логистического транспорта. Также, в рамках заключенного договора закуплено 144 грузовых транспортных средств средней тоннажности в целях обновления и развития автотранспорта для локальных перевозок.

В рамках модернизации и развития парка почтовых вагонов по заключенным в 2016 году договорам выполнялись работы по модернизации 64 почтовых вагонов для увеличения провозной мощности вагонов выпуска 1982-1994. Также, в рамках реализации Соглашения о сотрудничестве между Почтой России и Почтой Китая, подписанного в сентябре 2015 года, а также соглашения между ОАО «РЖД» и Китайскими железными дорогами, подписанного в мае 2014 года, в 2017 году ФГУП «Почта России» было закуплено 45 современных почтово-багажных вагонов по проекту «Модернизация парка почтовых вагонов Китай-Европа».

Также в рамках мероприятий по развитию и модернизации инфраструктуры почтовой логистики на предприятии в 2017 году были продолжены работы по проекту «Организация Участков курьерской доставки в

ОПС ФГУП «Почта России» (УКД)», реализация которого позволила предложить клиенту современный сервис приема и доставки посылочной почты, а также услуги по экспресс-доставке. В рамках проекта оптимизированы маршруты движения курьеров, сокращено время на прием отправок с помощью встроенного в мобильный терминал курьера электронного калькулятора и тарификатора. В ходе реализации проекта в 2017 году было закуплено 720 транспортных средств, а также произведена закупка необходимого оборудования для организации участков курьерской доставки. На сегодняшний день открыты 258 УКД.

Для модернизации и технологического развития логистической инфраструктуры Федеральной почтовой связи, предприятием в 2017 году разработана, и внедрена в 304 объектах логистики всех филиалов, информационная система «СортМастер», позволяющая увеличить скорость обработки и повысить сохранность почтовых отправок, а также оптимизировать операционные расходы Предприятия. На 2018 год запланировано осуществить тиражирование системы на логистические почтовые центры и автоматизированные сортировочные центры. Также, в целях оптимизации и автоматизации работы созданного «Ситуационного центра», деятельность которого направлена на координацию и оптимизацию логистики предприятия, в 2017 году заключены договоры на создание системы оперативного мониторинга логистики и на работы по интеграции логистических систем предприятия.

В 2017 году продолжена реализация проекта «Создание системы защиты доходов при использовании франкировальных машин», основной целью которого является повышение доходов предприятия за счет минимизации потерь от неправомерного применения франкировальных машин. Осуществлено внедрение новых процессов управления франкированием, произведена доработка к переходу и запуску контура частного рынка с возможностью использования ФМ нового поколения.

С целью обновления и модернизации административно-хозяйственного парка транспортных средств в 2017 году приобретено 290 легковых автомобилей и 8 тракторов. Дополнительно, в рамках государственной программы утилизации транспортных средств для филиальной сети предприятия было приобретено 744 автомобиля.

Обеспечение безопасности отделений почтовой связи и сотрудников предприятия является ключевым элементом стабильного обеспечения населения качественным сервисом ФГУП «Почта России». В 2017 году был профинансирован ряд мероприятий, направленных на усиление мер безопасности на объектах почтовой связи, установку систем противопожарной защиты и обеспечение работников предприятия средствами индивидуальной защиты, а также оснащение оборудованием досмотра почтовых отправок и внедрения подсистем видео-мониторинга для контроля производственных процессов.

В целях повышения эффективности производственно-технологической базы региональных центров гибридной почты в 2017 году было приобретено 3 полноцветных машины, адресный принтер, система утилизации отходов, автоматический резак и поворотный стол.

Инвестиции в развитие информационной и технологической инфраструктуры в 2017 году были связаны, в первую очередь, с реализацией проекта «Дооснащение и замена устаревшей вычислительной и оргтехники (в т.ч. в рамках реализации проекта ЕАС ОПС)», основной целью которого является обновление существующего парка вычислительной и оргтехники, и создание новых рабочих мест для повышения информатизации сети почтовой связи.

В 2017 году были продолжены работы по внедрению и тиражированию Единой автоматизированной системы отделений почтовой связи, покрывающей все функциональные задачи работы отделений почтовой связи. За отчетный период система ЕАС ОПС введена в эксплуатацию в 22 тыс. ОПС. Общее количество отделений почтовой связи оснащенных ЕАС ОПС составляет 39 тыс.

С целью обеспечения серверными мощностями для повышения надежности хранения данных и стабильности работы информационных систем предприятия в центрах обработки данных, в 2017 году приобретено 1 038 единиц серверного оборудования.

В отчетном периоде были закуплены и продлены антивирусные лицензии, лицензии на программные продукты и другое лицензионное обеспечение, необходимое в процессе функционирования предприятия.

С целью обновления парка контрольно-кассовых машин на рабочих местах отделений почтовой связи, а также исполнения Федерального закона от 3 июля 2016 года № 290-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием платежных карт» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», в 2017 году приобретено 35,5 тыс. ед. контрольно-кассовых машин и 39,4 тыс. комплектов модернизации.

В целях организации распределения потока клиентов и оптимизации очереди для повышения скорости обслуживания, в соответствии с заключенными в 2016 году договорами финансовой аренды (лизинга), в 2017 году 1 632 ОПС оснащены комплектами систем управления очередью.

В 2017 году были продолжены работы по комплексному обеспечению информационной безопасности информационных активов предприятия в рамках реализации проекта «Внедрение систем обеспечения информационной безопасности». Произведены монтажные и пуско-наладочные работы межсетевых экранов и устройства управления для обеспечения защищенного доступа в сеть Интернет, защиты от вирусов и различных видов сетевых атак. Также, приобретены неисключительные права на программные продукты, обеспечивающие защиту веб-приложений ФГУП «Почта России» и

осуществляющие автоматизированную проверку конфигураций операционных систем серверов и рабочих станций, баз данных и сетевого оборудования на соответствие требованиям информационной безопасности.

Основная доля средств в рамках развития инфраструктуры для оказания финансовых услуг направлена на реализацию проекта «Приобретение мобильных почтово-кассовых аппаратов». В рамках проекта в 2017 году приобретено 6 тыс. комплексов МПКТ отечественного производства, состоящих из смартфона и мобильного фискального регистратора.

В рамках проекта «Управление центрами обработки данных и цифровой печати документов Пенсионного фонда Российской Федерации» было приобретено 18 высокоскоростных многофункциональных устройств (копир/принтер/сканер), необходимых для замены физически изношенной техники, эксплуатируемой в информационно-выплатных центрах УФПС.

В ходе реализации проекта модернизации объектов почтовой связи и обеспечивающих объектов в 2017 году произведена реконструкция 21 ОПС и закуплено необходимое почтообработывающее оборудование, а также оборудование для дооснащения действующих отделений в целях соответствия современным стандартам обслуживания клиентов.

Также, в целях сохранения и наращивания производственных мощностей почтовой инфраструктуры, улучшения качества сервиса и условий труда сотрудников, в 2017 году:

- продолжена реализация проекта «Капитальное строительство»;
- в рамках реализации проекта «Замещение ОПС путем внедрения и замены передвижных ОПС» в филиалы осуществлена поставка 75 передвижных ОПС на базе УАЗ, а также заключены договоры на поставку в 2018 году 30 передвижных ОПС на базе ПАЗ и УАЗ;
- по проекту «Замещение утраченных ОПС альтернативными формами (модульные ОПС)» в филиалы поставлено 94 модульных здания;
- продолжена реализация проектов «Закупка ящиков почтовых» и «Приобретение почтовых сумок для почтальонов». В 2017 году в филиалы осуществлена поставка 139 тыс. сумок почтовых и 6,5 тыс. ящиков почтовых.

В целях обеспечения подразделений сети необходимыми средствами навигации и визуальной коммуникации с клиентами в 2017 году продолжена реализация проекта «Оснащение ОПС рекламно-информационным оборудованием». Проведено оснащение 2,2 тыс. ОПС совместными вывесками Почты России и Почта Банка, оборудовано информационной и навигационной инфраструктурой для маломобильных групп населения 2,4 тыс. ОПС, в 4,2 тыс. ОПС осуществлено плановое переоснащение и ремонт рекламно-информационной инфраструктуры сети.

Также 2017 году продолжилась реализация проекта «Приобретение зданий и сооружений». В целях увеличения зоны обслуживания населения в 2017 году были приобретены в собственность 7 помещений в таких городах, как Нижний Новгород, Самара, Калуга, Липецк, Пенза, Волгоград.

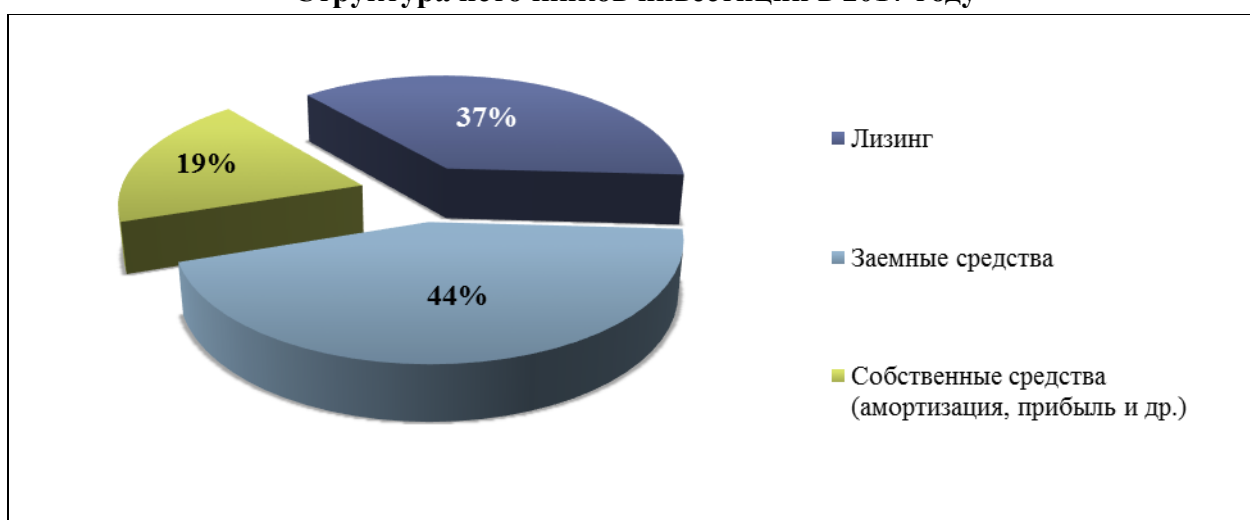
В рамках реализации проекта «Почта Банк» в 2017 году было открыто 2 600 окон формата Б (с присутствием сотрудника Банка) и 4 097 окон формата П1 (с присутствием сотрудника Почты), через которые осуществляется продажа банковских услуг.

### Источники финансирования инвестиций

Объем инвестиционных вложений ФГУП «Почта России» в 2016 году составил 18,37 млн рублей. Финансирование инвестиционной программы на 2017 год осуществлялось за счет собственных и заемных средств без привлечения средств Федерального бюджета.

Диаграмма 1

Структура источников инвестиций в 2017 году



### Финансово-инвестиционная деятельность

Финансовая деятельность ФГУП «Почта России» в 2017 году была направлена на обеспечение финансирования инвестиционной программы предприятия, а также на рефинансирование текущих долговых обязательств и оптимизацию долгового портфеля предприятия. В рамках данных направлений предприятием в 2017 году были реализованы следующие мероприятия:

- в январе 2017 года за счет целевых средств Фонда развития Дальнего Востока и Байкальского региона было осуществлено частичное рефинансирование основного долга в размере 700 млн руб. по кредиту, предоставленному АО «АЛЬФА-БАНК» в рамках проекта по созданию авиапарка предприятия, что позволило снизить общую стоимость долгового портфеля;
- в апреле 2017 года предприятие осуществило выпуск и размещение биржевых облигаций серии БО-04 объемом 5,0 млрд руб. со сроком обращения 10 лет и офертой через 4 года;
- в мае 2017 года предприятие осуществило выпуск и размещение

двух серий биржевых облигаций БО-001Р-02 и БО-001Р-03 общим объемом 10 млрд руб. в рамках Программы биржевых облигаций серии 001Р.

- Размещения облигационных займов сопровождались высоким спросом со стороны инвесторов, продемонстрировали исторически минимальный спред к доходностям облигаций федерального займа и позволили оптимизировать параметры долга предприятия.

- в августе 2017 года предприятием своевременно и в полном объеме исполнены обязательства по погашению экспортного кредита, предоставленного Commerzbank AG под гарантии немецкого экспортного агентства Euler Hermes в целях финансирования реализованного совместно с Siemens AG инвестиционного проекта по строительству автоматизированного сортировочного центра в г. Санкт-Петербурге.

## Структурные изменения в номенклатуре выпускаемой продукции (доходах) ФГУП «Почта России» в 2017 году

За 2017 год выручка от реализации товаров (работ, услуг) составила 178 053 млн руб., что на 8% выше данного показателя за 2016 год.

Таблица 6

Наименование показателя	Доходы, млн руб.		Отклонение	
	2016 год	2017 год	Δ	%
<b>Выручка от продажи товаров, (продукции, работ, услуг), в т. ч.:</b>	<b>164 784</b>	<b>178 053</b>	<b>13 269</b>	<b>8%</b>
Письменная корреспонденция, из них:	39 073	40 722	1 649	4%
<i>ГЗПО и письма и бандероли с объявленной ценностью<sup>10</sup></i>	<i>34 152</i>	<i>36 515</i>	<i>2 363</i>	<i>7%</i>
Посылки, EMS-отправления, мелкие пакеты, курьерские услуги	40 577	48 934	8 357	21%
Финансовые услуги	46 497	48 326	1 829	4%
Подписка и операции с ППИ <sup>11</sup>	8 240	8 675	435	5%
Розничная торговля	17 240	17 535	295	2%
Логистические услуги	302	1 780	1 478	в 6 раз
Прочее <sup>12</sup>	12 855	12 081	-774	-6%

<sup>10</sup> Данные услуги оказываются ФГУП «Почта России» по регулируемым государством тарифам, за исключением международных отправлений.

<sup>11</sup> Периодические печатные издания.

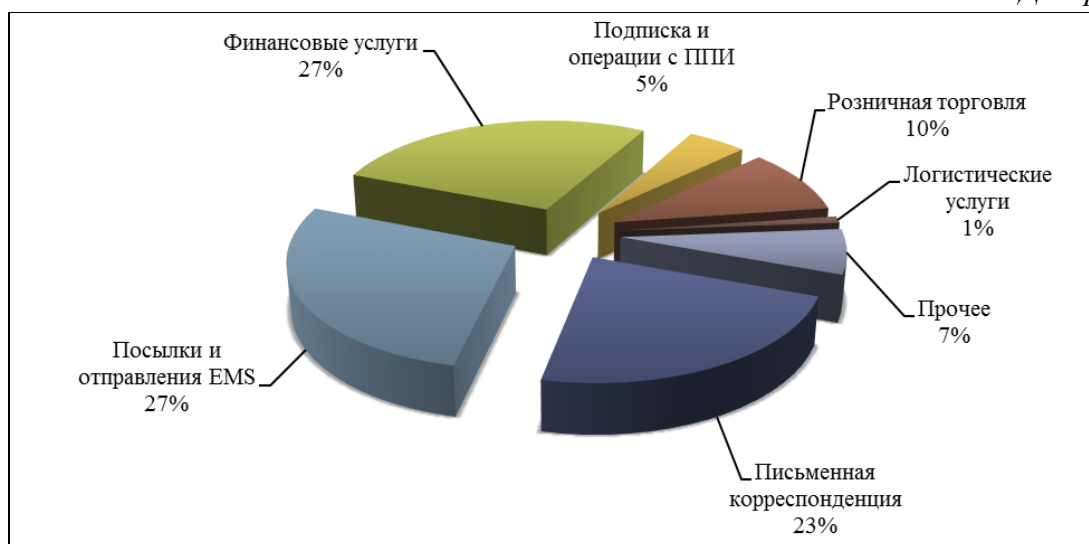
<sup>12</sup> Расшифровка доходов по статье «прочее» представлена в разделе «Прочие услуги, оказываемые ФГУП «Почта России».



## Структура доходов ФГУП «Почта России» за 2017 год

Данные о структуре доходов ФГУП «Почта России» за 2017 год представлены на диаграмме:

Диаграмма 2



## Структурные изменения в долях товарных рынков ФГУП «Почта России» на рынке в 2017 году (по видам услуг)

В таблице представлена динамика изменения доли предприятия на основных рынках.

Таблица 7

Вид рынка	2016 год	2017 год
«Письменная корреспонденция и доставка счетов» в количественном выражении	85,9%	88,1%
«СЕР - courier, express and parcels» (посылки, экспресс-доставка, курьерская доставка) в количественном выражении	62%	67%
«Доставка пенсий»	36,2%	33,6%

Доля предприятия на рынке «Письменной корреспонденции и доставки счетов» в 2017 году увеличилась на 2,2 п.п. составила 88,1%, при этом объемы письменной корреспонденции и счетов, доставленных предприятием в 2017 году по сравнению с 2016 годом незначительно снизились (2%), что говорит об опережающем темпе сокращения рынка бумажной письменной корреспонденции.

В рамках реализации задач по увеличению доли рынка были

осуществлены следующие мероприятия:

- продолжено развитие услуги «Директ-мейл»: объемы услуги в 2017 году по сравнению с 2016 выросли на 55% (12 млн ед.) В 2017 году осуществлен прием более 34 млн отправлений.
- начата реализация проекта по автоматизации абонирования ячеек абонентного почтового шкафа;
- в рамках улучшения клиентского сервиса были обновлены контрольные сроки пересылки «Отправлений 1 класса». Новые сроки вступили в силу с августа 2017;
- в массовое использование запущен «Личный кабинет отправителя письменной корреспонденции».

Доля предприятия на рынке «СЕР - courier, express and parcels» (посылки, экспресс-доставка, курьерская доставка) выросла на 5 п.п. и составила 67%. Основным драйвером явились объемы международных отправок, прирост к 2016 году составил 26% (59 млн ед.), количество международных отправок, обработанных предприятием в 2017 году достигло 284 млн ед. При этом, наблюдался рост посылочной почты внутри Российской Федерации: прирост посылок в 2017 году составил 13% (9 млн ед.), прирост EMS-отправлений – 32% (1,3 млн ед.).

В рамках реализации задач по увеличению доли рынка были осуществлены следующие мероприятия:

- была продолжена реализация инвестиционных проектов по открытию «Центров выдачи и приема посылок», по организации «Участков курьерской доставки в ОПС»;
- продолжили развитие услуги «Посылка онлайн», «EMS РТ», «Курьер онлайн»;
- оптимизация логистических планов направлений и процессов сортировки в 2017 году позволила достигнуть контрольного срока пересылки посылочной почты в размере 94,7%.

Снижение доли предприятия на рынке доставки пенсий к 2016 году составило 2,6 п.п. В 2017 году было продолжено развитие «Почта Банка» с участием ФГУП «Почта России» и ВТБ 24 (ПАО).

## **Реализация мероприятий по улучшению качества и конкурентоспособности продукции и услуг предприятия**

ФГУП «Почта России» продолжает реализацию мероприятий по улучшению качества и конкурентоспособности продукции и услуг предприятия. В рамках данной работы предприятием продолжается реализация популярных услуг, а также внедрение новых, востребованных рынком.

### **«ПочтаМаркет»**

В 2016 году Почта России запустила полноценную торговую площадку «ПочтаМаркет» – систему, объединяющую дистанционную торговлю от нескольких продавцов через бумажные каталоги во всех почтовых отделениях с электронной площадкой на сайте <https://market.pochta.ru/>.

Заказать товары можно во всех отделениях Почты России, на сайте <https://market.pochta.ru/> или по бесплатному телефону 8-800-707-8-900 с доставкой по всей стране. В ноябре 2017 года к площадке был подключен плагин ЕАС ОПС, который позволил принимать заказы на товары всех активных партнеров, как по предоплате, так и наложенным платежом.

Оплатить заказ можно в режиме онлайн банковской картой через сервис интернет-эквайринга, который с декабря 2016 года для клиентов торговой площадки оказывает ПАО «Почта Банк», а также наличными – при оформлении заказа в почтовом отделении или при получении – наложенным платежом. Каждому заказу присваивается уникальный номер, по которому его можно отследить на сайте.

К концу 2017 года к площадке подключено более 100 партнеров. Общий ассортимент товаров на площадке достиг 120 000 ед. Наиболее активными товарными категориями стали «Мелкая бытовая техника», «Домашний текстиль», «Кухня», «Детские игрушки», «Подарки», «Косметика». В 2017 году были успешно протестированы новые категории товаров: «Садоводство», «Автотовары», «Гаджеты», «Фототовары», «Продукты питания». В каждом сезонном печатном каталоге доступно около 100 товаров, на сайте <https://market.pochta.ru/> – десятки тысяч наименований. В рамках каждого сезонного проекта клиентам предлагается оформить заказы также на эксклюзивные открытки с поздравлением к праздникам, которые можно заказать, как совместно с другими товарами, так и отдельно.

В 2017 году дополнительно к сезонным ежеквартальным бумажным каталогам было выпущено 10 тематических спецпроектов за счет партнеров ПочтаМаркет, в том числе «Урожай», «Цветы», «Пряжа».

Оценив спрос на поздравительные открытки через «ПочтаМаркет», Почта России в 2016 году запустила сервис «Открытки почтой» на странице [www.pochta.ru/postcards](http://www.pochta.ru/postcards). Стоимость одной открытки, включая доставку адресату в любую точку России, составляет 149 рублей. Доставку

открытки (трекинг) можно отследить в круглосуточном режиме на сайте [pochta.ru](http://pochta.ru) или в мобильном приложении Почты России. В 2017 году данный сервис был расширен за счет открыток за рубеж, стоимость международной открытки составляет 249 руб. За 2017 год было принято 24 тысячи заказов.

Сервис «Открытки почтой» используется также для реализации спецпроектов (сервис использовался во время проведения Международного экономического форума в Санкт-Петербурге; акция «Благодарю» Рыбаков фонда).

В 2017 году совместно с Центральным телеграфом был запущен сервис по приему онлайн-заказа на различные типы телеграмм.

### **Портал Почты России [pochta.ru](http://pochta.ru)**

Полнофункциональный портал Почты России позволяет пользователям быстро и легко получить основные услуги Почты России и необходимую информацию онлайн. Портал является каналом связи с потребителем и позволяет анализировать его поведение, он обеспечивает информирование пользователей о полном спектре почтовых услуг.

В 2017 году в рамках развития портала ФГУП «Почта России» реализовано:

- онлайн-оформление и оплата посылок для сдачи без очереди в ЦВПП г. Москвы;
- прием электронных обращений клиентов с регистрацией в ИСО с поддержкой аутентификации через Госуслуги (ЕСИА);
- оформление и отправка печатных открыток с сайта – реализована совместная акция безадресной отправки совместно с «Рыбаков Фондом»;
- горячая линия приема электронных обращений о фактах коррупции на русском и английском языках;
- прием электронных обращений от клиентов EMS;
- реализация программы «Доступная среда»;
- телеграммы – совместная услуга с Центральным Телеграфом;
- внедрение государственной аналитической системы «Спутник»;
- сегментация пользователей по региональным признакам и поддержка отображения информации, исходя из полученной сегментации;
- сервис получения электронных уведомлений о вручении;
- переход на онлайн расчет денежных переводов;
- отказ от внутренних справочников и переход на получение тарифов на основные услуги из единого источника на предприятии.

Создан удобный онлайн-канал для коммуникации и продаж со всеми типами партнеров и клиентов. Повышено качество и увеличение скорости выполнения услуг, оказываемых ФГУП «Почта России».

На данный момент на портале зарегистрировано 6,5 млн пользователей. Аудитория портала в 2017 году – 70 млн уникальных посетителей, которые

сгенерировали 770 млн просмотров. Среднее количество посетителей сайта в сутки – 1 050 000.

### **Мобильное приложение Почты России**

На данный момент, количество активных пользователей мобильного приложения составляет 1,2 миллиона устройств на Android и 600 тысяч устройств на iOS в месяц.

Рейтинг приложения составляет 4,6 (Android) и 4,7 (iOS). Приложение Почты России входит в ТОП-3 по России в категории «Бизнес» (Android) и ТОП-10 категории «Покупки» (iOS). Ежедневная аудитория: 1,1 млн на платформе Android, 400 тыс. на платформе iOS.

Мобильное приложение снижает нагрузку на отделения почтовой связи и является каналом коммуникации с потребителем, поскольку обеспечивает следующие функции:

- возможность заказа доставки отправления на дом (доставка отправлений из отделения почтовой связи курьером или почтальоном производится на любой адрес в Москве и Санкт-Петербурге);
- отслеживание почтовых отправлений;
- поиск почтовых отделений;
- обратная связь с сотрудниками почты;
- просмотр новостей о почте;
- уведомления об изменении статуса РПО и о других событиях;
- заполнение бланков извещений прямо в приложении;
- автозаполнение бланков паспортными данными;
- вызов курьера для передачи отправления;
- напоминание о приближении к отделению, в котором клиента ждет отправление;
- автоматическое добавление отправок Aliexpress по номеру телефона;
- заказ доставки отправления в Почтоматы;
- уведомление о сроке хранения отправления в отделении;
- упрощенный вход в приложение по сохраненному паролю Портала [rochta.ru](http://rochta.ru);
- виджеты со списком РПО и ближайших отделений.

Также были проведены мероприятия по повышению безопасности доступа к данным по отправлениям, поддержаны новые устройства и новые версии мобильных платформ. Осуществлены модификации раздела отслеживания почтовых отправок (группировки отправок, дополнительные атрибуты, таможенные статусы, печатные формы с детализацией, доработки интерфейсов для улучшения пользовательского опыта).

В результате получено расширение канала сбыта услуг предприятия, улучшение пользовательского опыта в мобильном канале обслуживания, снижение нагрузки на отделения почтовой связи, уменьшение количества возвратов неполученных РПО.

### **Сервис трекинга**

Сервис предназначен для отслеживания внутренних и международных регистрируемых почтовых отправлений. Сервис предоставляет данные об операциях над РПО информационным системам Почты России (Единой информационно-аналитической платформе (ЕИАП), portalу [pochta.ru](http://pochta.ru), мобильному приложению и т.д.), а также пользователям почтовых услуг (интернет-магазинам, крупным отправителям и т.д.).

Основными клиентами сервиса трекинга являются:

- физические лица: клиенты Почты России, отслеживающие статус регистрируемых почтовых отправлений на портале [pochta.ru](http://pochta.ru) и в мобильном приложении;
- юридические лица: интернет-магазины и крупные отправители, которым необходимо отслеживать отправления и использовать эту информацию в своих информационных системах.

На данный момент зарегистрировано:

- прием данных в ИС СОРПО (сервис трекинга) – порядка 40 млн событий в сутки;
- предоставление данных клиентам по запросу – порядка 60 млн запросов в сутки, количество клиентов – порядка 2 400;
- предоставление данных крупным федеральным клиентам по – порядка 100 тыс. запросов в сутки, около 600 РПО в каждом запросе, количество клиентов – порядка 280.

### **Почта.ID**

Сервис представляет собой единую систему авторизации и аутентификации Почты России, единую точку входа клиентов в информационное пространство Почты. Сервис выполняет функции защищенного хранилища клиентских профилей, идентификации, аутентификации и авторизации клиентов, а также обезличивания персональных данных. Для клиентов Почты – как физических, так и юридических лиц – создается защищенный аккаунт для входа в любой сервис Почты.

Количество зарегистрированных пользователей на текущий момент: 6,5 миллионов человек.

## «ГеоПочта»

«ГеоПочта» - сервис безадресной рассылки рекламно-информационных материалов: [geo.pochta.ru](http://geo.pochta.ru) Сервис позволяет выбрать на карте регион распространения, рассчитать количество квартир и стоимость рассылки, и подать заявку на распространение материалов. Клиентами данного сервиса являются субъекты малого предпринимательства.

Пилотный проект запущен в мае 2016 года, и в настоящий момент сервис доступен в 102 крупнейших городах России. В 2017 году с помощью сервиса была осуществлена 1 701 заявка на 12 млн руб.

## Сервис [otpravka.pochta.ru](http://otpravka.pochta.ru)

Онлайн-сервис, запущенный в 2016 году, предназначен для массового отправителя посылок или писем. Позволяет рассчитывать стоимость пересылки, подбирать корректные индексы, загружать заказы и формировать все необходимые для отправки документы, а также отправлять данные о партии в точку приема (ОПС). Заменяет устаревшее офлайн-решение – ППП «Партионная Почта». Включает в себя клиентскую часть («Личный кабинет отправителя») и интерфейс приема («Личный кабинет оператора ОПС»).

Клиентами сервиса являются государственные учреждения, субъекты предпринимательства.

За 2017 год был реализован:

- функционал для массовых отправителей письменной корреспонденции;
- выпуск первой версии сервиса подписания договоров онлайн;
- реализация многопользовательского режима для клиентов с разветвленной сетью офисов;
- поддержка линейки EMS-отправлений и новых продуктов блока посылок;
- инструмент статистики и отчетов.

Клиентская часть сервиса работает по всей России.

Пользователями сервиса стали более 7 тыс. корпоративных клиентов ФГУП «Почта России», из них порядка 5,5 тыс. отправляют посылки и 1,5 тыс. - письма.

Общее кол-во генерируемых клиентами отправлений составляет порядка 600 тыс. писем и посылок на сумму 200 млн руб. в месяц, прирост к прошлому году составил 900% роста к прошлому году. Приемная часть сервиса развернута в более чем 750 ОПС по всей стране.

## **Автоматизированная система управления «Гибридная почта» (АСУ «ГП»)**

Единая система для управления и планирования производством в Центрах гибридной почты (ЦГП) предназначена для:

- приема данных в электронном виде;
- обработки данных;
- формирования заданий для производства;
- контроля прохождения заданий;
- интеграции с оборудованием на всем производственном цикле (принтеры, конвертовальное оборудование, оборудование для мейлирования, весы);
- планирования загрузки производства;
- распределения заданий по цехам.

На данный момент через АСУ «ГП» проходит полный цикл производства от получения входящих данных от клиента до передачи готовых отправок в ОПС. Система работает в Московском региональном ЦГП для двух клиентов: ГИБДД Московской области и Федеральной службы судебных приставов (ФССП), во втором квартале 2018 года будет начата работа с ГИБДД Ростовской области в ИВЦ в Ростове. Так же в 2018 планируется запуск производства в Санкт-Петербургском ЦГП, а также подключение новых клиентов в Московском региональном ЦГП.

Также система работает в неполном цикле производства с другими организациями.

## **Электронная почтовая система**

Электронная почтовая система обеспечивает передачу писем от крупных отправителей (государственных организаций) в электронном виде и осуществляет юридически значимую доставку этих писем физическим лицам в электронном и в бумажном виде. Электронная доставка осуществляется тем пользователям, которые подключили данный вид услуги на «Едином портале государственных и муниципальных услуг «Госуслуги» или портале Почты России [zakaznoe.pochta.ru](http://zakaznoe.pochta.ru). Печать бумажных писем осуществляется в ЦГП. Таким образом, снижается нагрузка на отделения почтовой связи и себестоимость доставки писем.

Сервис электронных заказных писем предназначен для крупных отправителей и включает полный цикл доставки почты: предпочтовая подготовка, отправка, доставка. Это позволяет автоматизировать процесс документооборота с клиентами.

В 2017 году были произведены доработки ИС ЭПС, после чего проводилось пилотирование проекта в г. Москве, Московской и Ростовской областях. Отправителями писем являлись ГИБДД, ФССП, ФСА и Управление



по обеспечению деятельности мировых судей г. Москвы, Росаккредитация г. Москвы.

Через ИС ЭПС в 2017 году было отправлено более 35 млн писем, из них в электронном виде доставлено более 700 тыс. Около 1,3 млн лиц зарегистрировано в качестве получателей писем в электронном виде.

### **Центры выдачи и приема посылок (ЦВПП)**

В рамках реализации проекта по открытию центров выдачи и приема посылок (ЦВПП) в 2017 года дополнительно открыто 29 центров выдачи и приема посылок.

Итого за период 2015-2017 годов открыто 550 ЦВПП в 217 населенных пунктах на базе 77 филиалов ФГУП «Почта России». Центры выдачи и приема посылок размещены в клиентских залах ОПС, почтамтов с отдельным входом, либо в отдельно выделенном помещении. Каждое ЦВПП имеет рекламное оформление элементами фирменного стиля, оснащено мебелью в фирменном стиле, почтовым оборудованием, кассовой, вычислительной техникой и оргтехникой. В страховых кладовых ЦВПП внедрена адресная система хранения.

Создание подобных центров позволяет сократить время доставки отправлений за счет выделенной внутригородской логистики. Центры выдачи и приема посылок комфортны не только для клиентов, проживающих в зоне их обслуживания, но и являются удобной точкой входа для компаний малого и среднего бизнеса. К преимуществам ЦВПП относится удобное расположение и увеличенные по сравнению с обычным отделением часы работы, отсутствие перерывов на обед и выходных, а также наличие новых сервисов и услуг: личный кабинет для юридических лиц, упрощенный экспорт.

### **Организация участков курьерской доставки в ОПС (УКД)**

В рамках проекта в 2017 году были открыты 114 участков курьерской доставки в 49 Филиалах ФГУП «Почта России». Таким образом, общее количество УКД курьерской службы достигло 258.

В 2017 году была проведена закупка 720 новых автомобилей, из которых 500 автомобилей были распределены для обеспечения доставки в новые УКД, остальные направлены на обновление парка автомобилей бывших ОСП реорганизованного в 2016 году Филиала «EMS Почта России».

В течение года было организовано обучение персонала работе в автоматизированной информационной системе «Сортировочный центр» в соответствии с новым технологическим циклом. Разработаны планы направлений для магистральных маршрутов и схемы маршрутов для внутригородской доставки. Проведено подключение участков курьерской

доставки к единому контакт-центру для осуществления централизованного приема заказов от клиентов.

В отчетном году на базе 35 УКД была введена сдельная система оплаты труда для курьеров, а также изменился порядок мотивации руководителей. Новая система была направлена на повышение эффективности и мотивации сотрудников к качественному выполнению трудовых обязанностей, что повысило производительность труда, а также улучшило контрольные показатели качества.

### **Подписное агентство Почты России**

Создание собственного подписного агентства позволило снизить издержки за счет устранения необходимости выплат подписным агентствам-посредникам, обеспечить высокий уровень сервиса, предоставить дополнительные услуги, в том числе онлайн (в рамках проекта был запущен портал онлайн-подписки [www.podpiska.pochta.ru](http://www.podpiska.pochta.ru)) и повысить спрос со стороны издательств на услуги агентства.

По состоянию на конец 2016 года количество издательских домов, взаимодействующих с предприятием составляло порядка 900, аналогичный показатель на конец 2017 составил около 1 800 организаций. Таким образом, количество организаций за год увеличилось в 2 раза.

### **Проект ОПС S-мини**

В рамках реализации проекта по открытию отделений почтовой связи формата S-мини в 2017 году открыто 9 ОПС S-мини на базе 5 филиалов ФГУП «Почта России». ОПС S-мини размещены в продуктовых магазинах крупнейшей федеральной сети «Пятерочка», что позволяет обеспечить доступность почтовых услуг (в т.ч. в новых микрорайонах и жилых комплексах), а также разгрузить ближайшие ОПС. Данные отделения имеют удобный график работы, ориентированный на клиентов, и направлены на улучшение сервиса и повышения уровня доходов предприятия.

### **Почта Банк**

В соответствии с Протоколом совещания у Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 24.07.2015 № ДМ-П13-79пр было принято решение о создании Почтового банка путем вхождения дочерней организации ФГУП «Почта России» совместно с группой ВТБ в уставный капитал Почтового банка с приобретением 50% – 1 акция Почтового банка.

В рамках реализации принятого решения в 2017 году:

- докапитализация дочерней организации ФГУП «Почта России» - ООО «Почтовые финансы» на 3,0 млрд руб. (989 858 акций) и на 3,7 млрд руб.

(1 241 048 акций).

К концу декабря 2017 года в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» открыто:

- около 5 200 окон продаж Б<sup>13</sup>;
- около 8 260 окон формата П1<sup>14</sup>.

По итогам 12 месяцев 2017 года банк получил чистую прибыль в размере 1,46 млрд руб. против ожидаемой прибыли в 0,91 млрд руб. Основными факторами стали обеспечение высокого (по сравнению с планом) качества кредитного портфеля и значительная экономия на административно-хозяйственных расходах.

### **Система оперативного мониторинга логистики**

На предприятии создан ситуационный центр, деятельность которого направлена на координацию и оптимизацию логистики ФГУП «Почта России» и достижению контрольных сроков пересылки отправок. В дальнейшем планируется создание десяти ситуационных центров в МРЦ.

Для повышения эффективности деятельности ситуационного центра создается информационная система, позволяющая:

- обнаружить проблемы в режиме, близком к реальному времени;
- визуализировать информационную модель логистики;
- внедрить систему выявления и контроля устранения инцидентов;
- создать инструменты оперативной отчетности для руководства.

В сентябре 2017 года была запущена разработка системы. В 2018 году планируется развивать систему в части мониторинга причин возникновения событий на основе новых данных из ЕИАП; расширения функциональности визуализации; разработки различных инцидентов (транспортный, операционный блоки, служба безопасности, логистика).

### **Организация перевозок собственным авиатранспортом**

С целью улучшения качества и сокращения контрольных сроков пересылки с 2016 года начата реализация проекта по авиаперевозкам собственным авиатранспортом. В рамках проекта были осуществлены следующие мероприятия:

В 2016 году ФГУП «Почта России» были приобретены 2 грузовых самолета ТУ-204С. Полноценная эксплуатация самолетов Почты России началась в 2017 году: собственный авиапарк обеспечил успешное прохождение пика почтового сезона. Собственные самолеты позволили Почте России быстро и качественно доставлять международные почтовые грузы, в том числе в

<sup>13</sup> Окна продаж, в которых обслуживание клиентов осуществляется сотрудником Банка

<sup>14</sup> Окна продаж, в которых обслуживание клиентов осуществляется сотрудником Почты России

регионы Сибири и Дальнего Востока, и успешно пройти пик перевозки посылок (прежде всего, заказов из интернет-магазинов) в предновогодний период.

Основными направлениями для перевозки почты и грузов собственными самолетами Почты России являются: Норильск, Новосибирск, Анадырь, Певек, Петропавловск-Камчатский, Якутск. В 2017 году было перевезено 4 778 тонн почтовых отправлений и 3 297 тонн коммерческих грузов.

На фоне растущей потребности в доставке интернет-заказов из Китая Почта России открыла регулярные рейсы из этой страны.

Собственные самолеты Почты России TU-204С с августа 2017 года увеличили количество регулярных авиарейсов из Китая в Россию. В декабре авиапарк Почты России совершил 31 рейс из Китая по маршрутам: Синьжень - Новосибирск, Ханьджоу - Новосибирск, Харбин - Екатеринбург, Чангчунь - Москва. Ежедневные маршруты позволили ускорить доставку растущих объемов отправок из Китая.

Кроме того, в 2017 году Почта России:

- приняла участие в аукционах на выкуп квот в дальневосточном направлении;
- продолжила проведение оптимизации логистических схем перевозки почты, направленное на формирование оптимального соотношения между авиакомпаниями по всей территории Российской Федерации;
- успешно заместила выбытие провозных мощностей авиакомпаний, прекративших эксплуатацию авиапарка (Авиакомпания «ВИМ-Авиа») без ухудшения контрольных сроков пересылки почты.

### **Качество услуг почтовой связи**

С целью улучшения качества предоставляемых услуг почтовой связи в течение 2017 года территориальными Управлениями Роскомнадзора и ФГУП «Почта России» проводились проверки выполнения контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции по территории Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.03.2006 № 160 и внутренними нормативными документами. Целевые показатели качества:

- пересылка письменной корреспонденции в контрольные сроки по межобластному потоку – не менее 90%;
- пересылка письменной корреспонденции в контрольные сроки по внутриобластному потоку – не менее 90%;
- прохождение отправок EMS и посылок в заявленные сроки – не менее 95%.

Информация о выполнении контрольных сроков пересылки, по результатам проверки Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций представлена в таблице.

Выполнение контрольных сроков пересылки.

Таблица 19

<b>Вид почтового отправления</b>	<b>География доставки</b>	<b>Фактическое исполнение за 2015 год</b>	<b>Фактическое исполнение за 2016 год</b>	<b>Фактическое исполнение за 2017 год</b>
Внутренняя письменная корреспонденция <sup>15</sup>	Внутриобластной поток	93,3%	93,1%	91,3%
	Межобластной поток	69,1%	78,2%	79,6%
Посылки <sup>16</sup>	Российская Федерация	93,3%	93,5%	94,7%
Отправления EMS	Российская Федерация	86,2%	90,3%	84,4% <sup>3</sup>

<sup>15</sup> По данным Роскомнадзора.

<sup>16</sup> По данным внутреннего контроля ФГУП «Почта России». (предварительные данные).

<sup>3</sup> С 28.04.2017 в среднем на 1-2 дня сокращены контрольные сроки пересылки.

## **Использование передовых технологий в производстве и предоставлении услуг**

### **Создание сети логистических почтовых центров**

Стратегия развития ФГУП «Почта России» до 2018 года предполагает существенное увеличение почтового трафика, в том числе из-за рубежа, наравне с ускорением движения почты по сети и ужесточением контрольных сроков пересылки почтовых отправлений. Действующая логистическая инфраструктура, основанная на сети относительно небольших сортировочных узлов с ручной технологией обработки почты, не рассчитана на увеличение обработки почты с сохранением качества предоставляемых услуг. Существующая глубина сортировки почты на объектах требует наличия нескольких точек дополнительной подсортировки на маршруте, что, в свою очередь, сокращает скорость перемещения отправлений, а также формирует дополнительный объем затрат на обработку почты и перевозку между узлами.

В целях достижения стратегических целей по срокам обработки требуется строительство сети логистических почтовых центров в крупнейших точках обмена с автоматизацией процесса сортировки, наличием места международного почтового обмена, обеспечением доступности транспортной инфраструктуры (авто, ж/д, авиа).

Задачи логистических центров:

- обеспечение глубокой сортировки почты в зоне обслуживания ЛПЦ;
- сокращение количества транзитных точек в процессе перевозки почты;
- выполнение широкого набора функций: прием корпоративных клиентов, обработка международной почты, прочие сервисы;
- существенный рост выработки персонала, осуществляющего сортировку, и сокращение себестоимости обработки отправления;
- сокращение времени пересылки почтовых отправлений на магистральных маршрутах и на региональном уровне.

### **Система оптимизации производственно-логистической сети – ИС МРПЛ<sup>17</sup> (моделирование производственно-логистической сети)**

В 2016 году внедрена ИС МРПЛ – система для повышения качества планирования, которая за счет автоматизации процесса моделирования производственно-логистической сети предприятия сокращает операционные затраты при соблюдении контрольных сроков пересылки почты.

Система обеспечивает возможность построения различных моделей

---

<sup>17</sup> Информационная система моделирования региональной почтовой логистики.

движения почтового потока с учетом производственно-логистических ограничений: мощностей сортировки, погрузки и разгрузки, транспортировки, складирования и перегрузки и проведения моделирования различных ситуаций с использованием построенных моделей.

В 2017 году началась эксплуатация ИС МРПЛ во всех филиалах, были рассчитаны оптимальные модели логистических потоков для всех МРЦ. По результатам расчетов ряд предложенных ИС МРПЛ маршрутов были использованы для формирования плана направлений (для региональной логистики).

### **Единая информационно-аналитическая платформа (Data Cloud)**

«Data Cloud» – информационная система, осуществляющая консолидацию и интеграцию всей информации, естественным агрегатором которой является ФГУП «Почта России» (сведений о физических и юридических лицах, переводах и платежах, осуществляемых ФГУП «Почта России», всех видах почтовых отправлений). Задачами системы являются: получение данных, очистка, валидация, интеграция, разрешение конфликтов, построение физической и логической моделей данных, предоставление аналитической отчетности, оперативное предоставление данных другим системам предприятия. Внедрение системы начато с 2014 года.

Система обрабатывает данные и обеспечивает возможность их передачи в другие информационные системы организации. На данный момент взаимодействие осуществляется с системами: «Сервис трекинга», АИС «СортМастер», ЕАС ОПС, СОПМ, система управления транспортными потоками и ИС МРПЛ, а также возможность оперативного формирования отчетов.

Система обеспечивает:

- консолидацию данных из разрозненных систем предприятия и их централизованное хранение;
- оперативный доступ к сводной информации о движении почтовых потоков
- единый источник информации для систем поддержки принятия решений и планирования;

В 2017 году были:

- доработаны алгоритмы по обработке данных полученных по каналам ВПС<sup>18</sup>;
- доработаны отчеты по КРІ (отслеживания выполнения контрольных сроков) в соответствии с новыми приказами по нормативам доставки отправлений;
- реализован отчет по прогнозированию поступления почты на объект.

---

<sup>18</sup> Всемирный почтовый союз.

Проект имеет инфраструктурное значение - система позволяет повышать качество работы других сервисов, кроме того, данные сервиса являются базой расчета ключевых показателей эффективности подразделений ФГУП «Почта России», отвечающих за логистику и коммерческую деятельность, а также для сотрудников отделений почтовой связи. В настоящее время пользователями системы является 1 тысяча сотрудников ФГУП «Почта России».

### **Внедрение системы управления транспортными потоками**

Система управления транспортными потоками (TMS<sup>19</sup>) обеспечивает контроль транспортировок грузов и прозрачность взаимоотношений с поставщиками транспортных услуг, обеспечивает контроль исполнения услуг «точно в срок» и затрат на логистические операции, количества ресурсов, задействованных в логистических бизнес-процессах. Система позволяет автоматизировать бизнес-процессы, связанные с любым видом транспортировки грузов: автомобильные перевозки, авиаперевозки, перевозки по воде и железным дорогам, мультимодальные перевозки.

В 2017 году:

- запущен процесс планирования дополнительного транспорта по узловым и магистральным перевозкам;
- запущен контроль оплат по автомобильным перевозкам;
- выполнено тиражирование системы в МРЦ Сибирь и МРЦ Центр;
- выполнено тиражирование системы в ОПС г. Москвы;
- составлен план тиража системы на оставшиеся МРЦ на 2018 год.

### **Автоматизированная информационная система «СортМастер»**

В 2015 году для ФГУП «Почта России» была создана и введена в эксплуатацию автоматизированная информационная система «СортМастер» (АИС «СортМастер»). Система предназначена для повышения автоматизации технологических процессов, выполняемых в сортировочных узлах и сортировочных центрах. Основные задачи: снижение стоимости и повышение скорости транспортировки почты, обеспечение ее сохранности. В 2016 году ФГУП «Почта России» АИС «СортМастер» была установлена в промышленную эксплуатацию в 22 сортировочных центрах. Система предназначена для сотрудников Почты России, на данный момент количество пользователей: около 30 тысяч. Максимальное количество обрабатываемых РПО и емкостей в день на одном ОСП, которая должна обеспечивать система – 5 млн штук.

По результатам внедрения и эксплуатации АИС «СортМастер» во ФГУП «Почта России» достигнуты следующие эффекты:

---

<sup>19</sup> Transport management system.



- сокращено время приема документов и почтовых отправлений с маршрутов доставки. Эффект достигнут за счет автоматизации процесса приема документов с маршрута доставки почтовых отправлений;

- реализовано выявление расхождений между объемами фактически принятой почты с маршрута и предполагаемой в соответствии с принятыми документами. Эффект достигнут за счет автоматизации процессов приема почтовых отправлений для сортировки/транзита;

- сокращено время обработки, сортировки и отправки почтовых отправлений в рамках сортировочных центров. Эффект достигнут за счет автоматизации процессов сортировки почтовых отправлений и отправки почты на маршрут;

- улучшено качество мониторинга и упрощен контроль за состоянием работ в сортировочных центрах. Эффект достигнут за счет автоматизации процесса контроля выполнения работ в сортировочных центрах.

К 2017 году в системе был полностью реализован функционал ручной сортировки. В течении 2017 года, АИС «СортМастер» была установлена в 304 объектах логистики во всех филиалах, с фокусом на покрытие наиболее крупных объектов логистики, суммарно обеспечивающих 75% от объемов ручной обработки почтовых отправлений.

### **Внедрение системы управления собственным автотранспортным парком (1С УАТ)**

Система управления транспортным парком предназначена для учета пробегов, горюче-смазочных материалов, ремонтов и технического обслуживания транспортных средств, рабочего времени водителей.

В 2017 году:

- Создано тиражное решение 1С УАТ;
- Выполнено внедрение 1С УАТ в 15 филиалах;
- Выполнен запуск мотивационной системы премирования в 10 филиалах;

- Составлен и утвержден план тиража системы на оставшиеся филиалы на 2018 – 2019 годы;

- Реализована интеграция с системой управления транспортными потоками (TMS);

- Реализован механизм создания путевых листов на основе данных из TMS;

- Реализована синхронизация ремонтов и списанных транспортных средств для корректного назначения парка в TMS.

## **Единая автоматизированная система отделения почтовой связи (ЕАС ОПС)**

ЕАС ОПС покрывает все функциональные задачи работы ОПС и консолидации данных. Программное обеспечение функционирует на единой технологической платформе. Задачи ЕАС ОПС заключаются в сборе, хранении, учете информации, подготовке отчетности по основной деятельности ОПС.

Система обеспечивает интеграцию и информационный обмен между автоматизированными системами подразделений ФГУП «Почта России» и внешних поставщиков на разном уровне (ОПС, почтамт, филиал), включая: интеграцию с внешними базами нормативно-справочной информации (ЦХДПА<sup>20</sup>, TERRORBASE и другие), производственно-логистическими системами, такими как ОАСУ РПО<sup>21</sup>; интеграцию с процессинговыми системами (ЕСПП<sup>22</sup>, АРФУ, «Свободная касса», PostPay и прочими); интеграцию с учетной системой 1С.

В 2017 году ЕАС ОПС внедрен в 22 тыс. ОПС, проведены работы, направленные на дальнейшее функциональное и технологическое развитие ЕАС ОПС. В настоящий момент ЕАС ОПС представлена в каждом МРЦ ФГУП «Почта России» (39 тыс. ОПС).

## **Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)**

Целью создания ГИС ЖКХ является формирование единого информационного пространства для граждан Российской Федерации и органов власти в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

В 2017 году была полностью сформирована нормативно-правовая база, регулирующая работу ГИС ЖКХ.

Кроме того, был разработан функционал, предусмотренный законодательством о ГИС ЖКХ, создана служба поддержки пользователей ГИС ЖКХ, работающая ежедневно в круглосуточном режиме. В течение 2017 года в службу поддержки ГИС ЖКХ поступило 560 157 обращений, из них 198 008 по телефону и 362 149 по электронной почте.

Проведена интеграция с федеральными информационными системами, в том числе с Государственным кадастром недвижимости, Единым государственным реестром прав на недвижимое имущество, Федеральной информационной адресной системой, информационной системой МВД России (ранее ФМС России) и порталом «Реформа ЖКХ».

В субъектах Российской Федерации проведена необходимая

<sup>20</sup> Центральное хранилище данных почтовых адресов.

<sup>21</sup> Общероссийская автоматизированная система учета и контроля за прохождением регистрируемых почтовых отправлений.

<sup>22</sup> Единая система почтовых переводов.

организационная работа по внедрению системы: разработаны дорожные карты, определены курирующие внедрение ГИС ЖКХ заместители руководителей субъектов Российской Федерации и уполномоченные органы, ответственные за организацию работ по внедрению системы в субъектах Российской Федерации.

На постоянной основе осуществляется обучение органов власти и организаций сферы ЖКХ, проходят семинары и видеоконференции с разработчиками ИТ-систем, кредитными организациями, расчетно-кассовыми центрами, ТСЖ, УК, РСО, органами власти. В ГИС ЖКХ на главной странице можно ознакомиться с регламентами, инструкциями, учебниками, посмотреть обучающие видеоролики, в которых пошагово описан процесс работы в системе.

ГИС ЖКХ позволит следующее:

1) гражданам – получать полную и актуальную информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах (услугах) по дому, о проводимых региональных и муниципальных программах в сфере ЖКХ и об их реализации, об объемах потребления коммунальных ресурсов и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги, а также оплачивать услуги ЖКХ и видеть историю своих платежей, контролировать расходы и доходы ТСЖ, следить за выполнением договоров и видеть акты приемки работ по дому, передавать показания приборов учета, направлять обращения в органы власти, ТСЖ, управляющие организации, ресурсоснабжающие организации, заключать договоры поставки коммунальных ресурсов (услуг), голосовать по вопросам управления домом и общаться на форуме по дому;

2) участникам рынка ЖКХ – размещать информацию о своей деятельности в едином источнике, принимать посредством системы показания приборов учета, выставлять платежные документы и контролировать состояние расчетов, заключать договоры как между собой, так и с собственниками помещений в многоквартирном доме, работать с обращениями граждан, а также направлять самим обращения (жалобы) в контролирующие органы;

3) органам власти - принимать управленческие решения на основе информации, размещаемой организациями сферы ЖКХ в режиме реального времени.

В рамках проекта «Формирование комфортной городской среды», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию, 01.06.2017 в ГИС ЖКХ запущен модуль, предусматривающий размещение в ГИС ЖКХ региональных и муниципальных программ формирования современной городской среды, обеспечение мониторинга их реализации и общественного контроля.

В настоящее время в ГИС ЖКХ зарегистрировано (без учета Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя, обязанность по размещению информации у которых возникает с 01.07.2019) более 87 тыс. поставщиков информации (все УК, 96,6 % ТСЖ и ЖСК, 99,2 % РСО, все региональные и муниципальные

органы власти), размещена информация о более 1,4 млн многоквартирных (99,2 %) и 16,4 млн жилых домов (93%), 112 млн лицевых счетов. Всего в ГИС ЖКХ размещена информация о 20,7 тыс. выданных управляющим компаниям лицензиях, 133 тыс. тарифах, 438 тыс. проведенных контролирующими органами проверках, 639 тыс. договорах управления, 1 млн общедомовых приборах учета, 67 млн индивидуальных приборах учета. С ГИС ЖКХ интегрировано 3333 ИТ-системы. На сайте было произведено 74 137 оплат за жилищно-коммунальные услуги, все кредитные организации также интегрированы с ГИС ЖКХ и в ежедневном режиме передают данные об оплате жилищно-коммунальных услуг (передано более 1 млн фактов оплаты). Количество зарегистрированных пользователей в системе 1 795 851 чел., количество посетителей открытой части системы в сутки - до 100 тыс., среднее количество запросов в секунду - 646, пиковое - 1 432. Посредством системы граждане направили более 111 тыс. обращений в организации и органы власти.

В ГИС ЖКХ зарегистрированы Генеральная Прокуратура Российской Федерации, все органы прокуратуры субъектов Российской Федерации, 1 175 прокуратур городов и районов, и свыше 2 000 сотрудников прокуратур уже работают в системе.

### **Система защиты доходов предприятия при использовании франкировальных машин**

В 2017 году завершена опытно-промышленная эксплуатация системы защиты доходов, система введена в эксплуатацию, организованы АРМ проверки подлинности оттисков франкировальных машин в местах приема почты, отфранкированной на собственных франкировальных машинах сторонних организаций.

В объектах почтовой связи полностью выведены из эксплуатации франкировальные машины устаревших моделей, не адаптированных для работы в составе системы защиты доходов, с целью исключения возможности несанкционированного применения ФМ.

Кроме того, в 2017 году произведены доработки системы защиты доходов в части приведения в соответствие Приказу Минкомсвязи России от 08.08.2016 № 368 оттиска клише франкировальных машин, используемых в объектах почтовой связи

Введен в эксплуатацию модуль дистанционного контроля ввода и использования аванса в франкировальные машины сторонних организаций, организован технологический процесс подключения таких машин к системе защиты доходов и контроля их применения.

## **Внедрение системы сбора консолидированной и аналитической отчетности по персоналу и заработной плате**

Целью внедрения системы сбора консолидированной и аналитической отчетности по персоналу и заработной плате является автоматизация сбора, консолидации данных необходимых для формирования статистической, аналитической и управленческой отчетности.

На текущий момент завершен сбор требований к системе и проведен конкурс на определение исполнителя. Определены ключевые задачи системы, в т. ч.:

- сокращение сроков формирования отчетности;
- автоматизация процесса сбора данных;
- получение достоверной информации;
- обеспечение необходимой детализации консолидированной отчетности;
- обеспечение руководящего состава сводной информацией по ключевым показателям в области управления кадрами с возможностью самостоятельного и удобного анализа и произвольной детализации этих показателей;
- предоставление возможности, позволяющей бизнес-пользователям формировать произвольные отчетные формы на основе собранных данных с филиалов;
- обеспечение единообразия способов предоставления данных в соответствии с единой учетной политикой, действующим законодательством в сфере кадрового учета;
- реализация эффективных процедур информационного обмена между структурными единицами ФГУП «Почта России», а также с органами государственной власти.

На текущий момент проведены следующие работы:

- проведено детальное обследование объекта автоматизации со стороны внедрения 1С: Управление холдингом и решения на базе Qlikview;
- подготовлено описание решений по разработке подсистемы информационной безопасности;
- развернуты тестовые стенды с прототипами системы, в настоящий момент идет подготовка к внедрению системы в опытную эксплуатацию.
- завершена разработка рабочего проекта в части методологических и технических проектных решений.

## **Автоматизированная информационная система управления заказом ФГУП «Почта России» (АИС УЗ)**

С целью обеспечения автоматизации функций управления закупочной деятельностью на предприятии реализуется проект АИС УЗ.

В рамках исполнения договора в 2017 году проведено тиражирование системы в части планирования закупок, подготовки документации на закупку, размещения закупок, взаимодействия с ЕИС и ЭТП<sup>23</sup> во всех филиалах ФГУП «Почта России».

В связи с выходом Распоряжения Правительства Российской Федерации от 27 июня 2017 года № 1340р., ФГУП «Почта России» был исключен из перечня федеральных государственных унитарных предприятий, действующих в рамках 44-ФЗ. ФГУП «Почта России» вновь получила право осуществлять закупочную деятельность в соответствии с 223-ФЗ, при этом переход на 223-ФЗ не отменяет использование 44-ФЗ, т.к. закупка отдельных видов товаров, работ и услуг будет осуществляться в соответствии с порядком, установленным 44-ФЗ.

Указанные изменения законодательства привели к необходимости выполнения дополнительных работ по автоматизации процессов закупочной деятельности в соответствии с 223-ФЗ, которые начаты в 2017 году и будут продолжены в 2018 году.

### **Модернизация системы электронного документооборота ФГУП «Почта России»**

С целью обеспечения автоматизации процессов документационного обеспечения на предприятии реализуется проект «Модернизация системы электронного документооборота». Модернизация системы электронного документооборота должна быть осуществлена путем перехода на программный продукт 1С:Документооборот с кастомизацией под требования ФГУП «Почта России».

В 2017 году проведены основные работы по разработке системы и мобильного приложения, проведению опытно-промышленной эксплуатации в пилотной зоне, тиражированию системы по основным процессам во всех филиалах и АУП, обеспечена миграция данных из действующей системы электронного документооборота СЭД DocsVision.

### **Выполнение федеральных инвестиционных программ**

В 2017 году ФГУП «Почта России» не планировалось и не осуществлялось строительство объектов почтовой связи за счет средств Федерального бюджета, в рамках реализации федеральной адресной инвестиционной программы (ФАИП).

---

<sup>23</sup> Единая информационная система и электронная торговая площадка.

## Управление рисками<sup>24</sup>

### Обстоятельства и риски, влияющие на деятельность предприятия

Существуют следующие виды рисков, которые могут оказать существенное влияние на деятельность ФГУП «Почта России» и угрожать финансовому положению предприятия:

- отраслевые риски;
- страновые и региональные риски;
- финансовые риски;
- правовые риски.

### Отраслевые риски

ФГУП «Почта России» осуществляет свою деятельность, в основном, на территории Российской Федерации. В связи с этим отраслевые риски, связанные с деятельностью компании, в целом, возникают при осуществлении деятельности на внутреннем рынке, что характерно для большинства субъектов предпринимательской деятельности, работающих на территории Российской Федерации.

Среди наиболее значимых рисков, относящихся к деятельности предприятия, можно указать следующие:

- риски, связанные с усилением конкуренции на рынке и возможным ростом финансовых возможностей основных конкурентов предприятия;
- риски, связанные с выходом на российский рынок крупных иностранных конкурентов;
- риски, связанные с общим ухудшением экономической ситуации в стране и, как следствие, снижением потребительского спроса;
- риски, связанные со снижением доходов населения.

Состояние рынка услуг почтовой связи зависит от экономической ситуации в стране и от экономического благосостояния населения – основного потребителя услуг, предоставляемых предприятием. Ухудшение экономической ситуации в стране, и, как следствие, ухудшение благосостояния населения может сказаться на объемах потребления услуг и, в свою очередь, снижение объемов продаж услуг напрямую сказывается на динамике поступления выручки.

ФГУП «Почта России» является единственной организацией федеральной почтовой связи на территории Российской Федерации, присутствующей во всех регионах Российской Федерации. При этом, развитие конкуренции на отдельных сегментах рынка почтовых услуг, в первую очередь – в крупных городах, где альтернативные операторы почтовой связи,

---

<sup>24</sup> В разделе представлена информация об обстоятельствах, которые нарушают обычный режим функционирования или угрожают финансовому положению ФГУП «Почта России».

курьерские службы способны предложить свои услуги по более низким тарифам, может привести к снижению выручки предприятия.

В целях минимизации рисков предприятием принимаются меры для анализа и последующего мониторинга возможного возникновения рисков событий, своевременного предотвращения возникновения рисков ситуаций и реализации системы снижения негативных последствий в случае наступления таковых.

Для минимизации рисков ФГУП «Почта России» осуществляет деятельность в следующих направлениях:

- организация равного доступа всех граждан страны ко всем услугам;
- дальнейшая диверсификация деятельности;
- оптимизация тарифов на услуги, а также усиление контроля над расходами предприятия;
- проведение комплексной модернизации, затрагивающей все сферы деятельности федерального почтового оператора.

### **Страновые и региональные риски**

Политическая и экономическая ситуация в стране, введение экономических санкций, введение чрезвычайного положения, забастовки, стихийные бедствия могут привести к ухудшению положения всей национальной экономики и тем самым привести к ухудшению финансового положения предприятия.

Поскольку ФГУП «Почта России» осуществляет свою основную деятельность в Российской Федерации, основные страновые и региональные риски, влияющие на деятельность, это риски, связанные с Российской Федерацией. В целом экономическая и политическая нестабильность в России, неустойчивость российской банковской системы, введение экономических санкций в отношении Российской Федерации, недостаточное развитие инфраструктуры, а также колебания в мировой экономике отрицательно сказываются на деятельности предприятия.

15 декабря 2017 рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочные кредитные рейтинги ФГУП «Почта России» в иностранной и национальной валюте на уровне «BBB-» с прогнозом «Позитивный», что соответствует суверенным кредитным рейтингам Российской Федерации и отражает максимально возможный уровень кредитоспособности и финансовой устойчивости и надежности предприятия.

Наличие кредитных рейтингов суверенного уровня позволяет ФГУП «Почта России» обеспечивать оптимальные ценовые и качественные условия привлечения заемного капитала, в том числе, для эффективного финансирования программы капитальных вложений и мероприятий по развитию предприятия.

Кроме того, на российскую экономику оказывает влияние снижение



рыночной конъюнктуры и спады деловой активности в других странах мира. Финансовые проблемы или появление новых рисков, связанных с инвестициями в развивающиеся страны, могут привести к снижению объема зарубежных инвестиций в Россию. Кроме того, поскольку Россия добывает и экспортирует в больших количествах нефть, газ и металлы, российская экономика особенно зависима от мировых цен на эти товары, и поэтому снижение цен на товары сырьевой группы, в особенности на нефть и газ, может привести к замедлению темпов роста российской экономики. Наличие вышеуказанных факторов может существенно ограничить предприятию доступ к источникам финансирования и может неблагоприятно отразиться на покупательской способности населения и деятельности предприятия в целом.

Большинство из указанных в настоящем разделе рисков экономического, политического и правового характера ввиду глобальности их масштаба находятся вне контроля предприятия.

### **Финансовые риски**

Предприятие подвержено влиянию следующих основных финансовых рисков: экономическая стагнация и финансовый кризис (в т.ч. рост валютных рисков, риск удорожания финансирования (повышения процентных ставок), риск роста темпов инфляции).

Последствия реализации риска наступления финансового кризиса оцениваются как существенные и способны повлечь за собой следующие события неблагоприятного характера:

1. ограничение доступа к источникам заемного финансирования (и, как следствие, сокращение инвестиционной программы);
2. экономическая стагнация и снижение финансовой устойчивости предприятия;
3. рост валютных рисков;
4. повышение процентных ставок;
5. увеличение расходов в связи с ростом инфляции.

В случае ограничения доступа к источникам заемного финансирования и сокращения возможностей использования альтернативных источников внутреннего финансирования (продажа непрофильных активов, чистая прибыль) прогнозируются пропорциональное сокращение инвестиционной программы и, как следствие, снижение экономического эффекта из-за переноса сроков реализации инвестиционных проектов.

События экономической стагнации неизбежно приведут к ухудшению операционных показателей предприятия, возможностей генерации денежного потока, необходимого в т.ч. для бесперебойного обслуживания долга и критически повлияют на финансовую устойчивость предприятия.

Реализация валютных рисков оказывает влияние на финансовый результат предприятия с учетом переоценки долговых обязательств,

выраженных в иностранной валюте. Предприятие оценивает текущий уровень валютного риска как низкий и осуществляет следующий комплекс мероприятий:

- ведется контроль уровня валютного риска, мониторинг и пересмотр кредитного портфеля в части увеличения в его структуре кредитов, номинированных в рублях;
- при оценке стоимости заимствований в иностранной валюте предприятие проводит детальный анализ сравнительной оценки альтернативных инструментов рублевого рынка и международного фондирования (на базе плавающих ставок Libor, Euribor);
- осуществляется оперативное управление открытой валютной позицией предприятия с целью снижения влияния валютно-обменных курсов на финансовый результат;
- в случае экономической целесообразности предприятие планирует использовать инструменты хеджирования финансовых рисков.

В случае реализации наиболее негативных сценариев изменения курса рубля предприятие осуществит частичное/полное досрочное погашение валютного долга, в т.ч. с использованием механизмов рефинансирования.

Рост процентных ставок оказывает негативное влияние на финансовый результат предприятия в части изменения стоимости обслуживания долговых обязательств.

Текущее состояние уровня процентного риска оценивается как среднее с учетом имеющихся ожиданий по снижению инфляции<sup>25</sup>, отсутствия предпосылок для критического роста процентных ставок на внутреннем рынке, а также устойчивой сложившейся тенденции умеренного снижения ключевых процентных ставок в еврозоне (с учетом портфеля экспортных кредитов).

В случае реализации негативных сценариев изменения процентных ставок предприятие планирует осуществить в упреждающем порядке частичное/полное досрочное погашение долга с наиболее высокими процентными ставками, в т.ч. с использованием механизмов рефинансирования.

Предприятие предпринимает следующий комплекс мер для обеспечения финансовой устойчивости, направленный на:

- поддержку необходимого уровня собственной ликвидности и достаточности резерва собственных средств для обеспечения бесперебойного финансирования операционной деятельности предприятия, включая обязательства предприятия перед работниками по выплате заработной платы и социальных отчислений;
- обеспечение диверсификации источников заемного финансирования деятельности предприятия как в части используемых финансовых инструментов и круга инвесторов предприятия, так и

---

<sup>25</sup> По данным Прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на 2018-2020 годы.

сроков/валюты привлекаемого финансирования, с дальнейшим фокусом на рынки публичного долга;

- активное управление открытой валютной позицией для минимизации валютных рисков и снижения влияния курсовых разниц на финансовый результат предприятия;
- использование инструментов банковской гарантии в рамках производственной деятельности предприятия в целях экономии собственных средств предприятия и поддержки тендерной активности предприятия для сохранения и наращивания позиции ФГУП «Почта России» на рынках услуг;
- поддержку кредитных рейтингов ФГУП «Почта России» на максимальном уровне кредитоспособности (с учетом суверенного лимита) в целях снижения стоимости заемного капитала.

Критическое, по мнению предприятия, значение инфляции, которое может представлять существенную угрозу его хозяйственной деятельности, лежит значительно выше величины инфляции, прогнозируемой Минэкономразвития России (фактические данные за 2017 год – 3,7%<sup>26</sup>, плановые данные на 2018 год в соответствии с базовым прогнозом Минэкономразвития России – 3,7%).

При росте инфляции ФГУП «Почта России» планирует адекватное повышение цен на оказываемые услуги в целях нивелирования инфляционного эффекта и сохранения уровня текущей финансовой устойчивости.

Показатели предприятия, наиболее подверженные изменению в результате влияния указанных финансовых рисков, представлены в таблице.

Таблица 21

<b>Факторы риска</b>	<b>Вероятность наступления</b>	<b>Показатели, наиболее подверженные влиянию указанного риска</b>	<b>Характер изменений в отчетности</b>
Валютный риск (риск девальвации курса рубля по отношению к доллару США и евро)	Низкая	Чистая прибыль	Появление курсовых разниц, увеличение платежей по обязательствам в иностранной валюте и снижение прибыли. Увеличение стоимости обслуживания долга, что в свою очередь может повлиять на ликвидность, увеличит процентные расходы и, как следствие, снизит чистую прибыль.
Рост ставок по кредитам банков	Средняя	Чистая прибыль	Рост ставок приведет к увеличению стоимости обслуживания долга, что в свою очередь может повлиять на ликвидность, увеличит процентные расходы и, как следствие, снизит чистую прибыль.

<sup>26</sup> По данным доклада Федеральной службы государственной статистики «Социально-экономическое положение России за 2017 год».

Факторы риска	Вероятность наступления	Показатели, наиболее подверженные влиянию указанного риска	Характер изменений в отчетности
Инфляционные риски	Средняя <sup>27</sup>	Чистая прибыль, Выручка, Расходы	Увеличение дебиторской задолженности, увеличение себестоимости реализуемых услуг. Инфляция окажет свое влияние на покупательскую способность, что в свою очередь скажется на выручке. При этом возникнет рост расходов предприятия в связи с ростом инфляции, что приведет к снижению чистой прибыли.
Риск сокращения ликвидности	Низкая	Чистая прибыль	Неспособность своевременно выполнить свои обязательства может привести к выплатам штрафов, пени и т.д., что приведет к незапланированным расходам и сокращению прибыли предприятия.

## Правовые риски

В обозримой перспективе риски, связанные с изменением валютного, налогового, таможенного и лицензионного законодательства, которые могут повлечь за собой ухудшение финансового состояния ФГУП «Почта России», являются, по мнению предприятия, незначительными. ФГУП «Почта России» строит свою деятельность на основе строгого соответствия налоговому, таможенному и валютному законодательству, отслеживает и своевременно реагирует на изменения в них, а также стремится к конструктивному диалогу с регулирующими органами в вопросах правоприменительной практики.

Существенное значение для предприятия имеют правовые риски, связанные с изменением системы налогообложения. Реформирование налоговой системы сопровождается изменениями законодательства, регуляторной и судебной практики. В связи с этим для предприятия существуют потенциальные источники финансовых потерь вследствие применения различных штрафов.

Предприятием в полной мере соблюдается действующее налоговое законодательство, что, тем не менее, не устраняет потенциальный риск расхождения во мнениях с соответствующими регулирующими органами по вопросам, допускающим неоднозначное толкование. В целом, налоговые риски, связанные с деятельностью ФГУП «Почта России», характерны для большей части субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих свою деятельность на территории Российской Федерации, и могут рассматриваться как страновые.

ФГУП «Почта России» является участником внешнеэкономических отношений, вследствие чего предприятие подвержено отдельным рискам,

<sup>27</sup> Согласно базовому прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации на 2017-2019 годы, величина инфляции составит 4,7-4,0% соответственно

связанным с изменением законодательства в области государственного регулирования внешнеторговой деятельности, а также Таможенного законодательства, регулирующего отношения по установлению порядка перемещения товаров через таможенную границу Российской Федерации, установлению и применению таможенных режимов, установлению, введению и взиманию таможенных платежей. Динамика и характер изменений, внесенных в таможенное законодательство за время действия Таможенного Кодекса Российской Федерации и преемственного Таможенного Кодекса Таможенного Союза позволяют оценить таможенное законодательство Российской Федерации как одну из наиболее стабильных отраслей законодательства Российской Федерации.

Для предприятия риск изменения таможенного законодательства существует и связан, прежде всего, с повышением таможенных пошлин на импортируемое оборудование и транспортные средства, используемые предприятием в своей хозяйственной деятельности, а также с изменениями, направленными на ужесточение пропускного режима импортного товара, что приведет к повышению цен на указанную продукцию, а также повысит транзакционные издержки.

ФГУП «Почта России» выполняет требования таможенного контроля, своевременно оформляет всю документацию, необходимую для осуществления импортных операций и располагает достаточными финансовыми и кадровыми ресурсами для соблюдения норм и правил в сфере таможенного регулирования. В случае введения отдельных таможенных пошлин на отдельные виды импортируемых товаров предприятие предпримет все необходимые меры для снижения указанного риска.

ФГУП «Почта России» осуществляет свою деятельность на основании ряда лицензий. Изменение требований по лицензированию основной деятельности предприятия может негативно отразиться на его деятельности в том случае, если из-за данных изменений оно не сможет получить/продлить лицензии, необходимые для осуществления дальнейшей деятельности, либо действующие лицензии будут аннулированы в судебном порядке. Это может повлечь наступление негативных для предприятия последствий. Однако, по мнению ФГУП «Почта России», вероятность невозможности получения/продления лицензии невелика.

В случае изменения требований по лицензированию предприятие предпримет все необходимые действия для соответствия новым реалиям и продолжения основной деятельности в текущем режиме. Таким образом, данные риски, связанные с изменением требований по лицензированию основной деятельности, оцениваются как минимальные.

## **Реализация мероприятий по недопущению банкротства ФГУП «Почта России»**

В целях обеспечения финансовой устойчивости, надежности предприятия и недопущения банкротства, ФГУП «Почта России» на постоянной основе реализует комплекс мер, направленных на:

- поддержку необходимого уровня собственной ликвидности и достаточности резерва собственных средств для обеспечения бесперебойного финансирования операционной деятельности предприятия, включая обязательства предприятия перед работниками по выплате заработной платы и социальных отчислений;

- обеспечение диверсификации источников заемного финансирования деятельности предприятия как в части используемых финансовых инструментов и круга инвесторов предприятия, так и сроков/валюты привлекаемого финансирования, с дальнейшим фокусом на рынки публичного долга;

- активное управление открытой валютной позицией для минимизации валютных рисков и снижения влияния курсовых разниц на финансовый результат предприятия;

- использование инструментов банковской гарантии в рамках производственной деятельности предприятия в целях экономии собственных средств предприятия и поддержки тендерной активности предприятия для сохранения и наращивания позиции ФГУП «Почта России» на рынках услуг;

- поддержку кредитных рейтингов ФГУП «Почта России» на максимальном уровне кредитоспособности (с учетом суверенного лимита) в целях снижения стоимости заемного капитала.

Кроме того, ФГУП «Почта России» ежегодно реализует мероприятия по повышению качества и конкурентоспособности предприятия, а также расширению спектра предоставляемых услуг, что позволяет обеспечивать год к году динамичный рост выручки и финансовых результатов деятельности предприятия.

## Данные об изменении численности, структуры персонала, среднемесячной оплате труда работников, в том числе руководителя ФГУП «Почта России»

Изменение численности и структуры персонала представлено в таблице.

Таблица 22

Численность персонала	2016 год		2017 год		Прирост, %
	Кол-во	Доля	Кол-во	Доля	
<b>Фактическая численность</b> (включая внешних совместителей), в т. ч.:	<b>349 923<sup>28</sup></b>	<b>100%</b>	<b>340 772</b>	<b>100%</b>	<b>- 3%</b>
Руководителей	26 361	7,5%	26 326	7,73%	- 0,1%
Специалистов	29 783	9%	29 761	8,73%	- 0,1%
Служащих <sup>29</sup>	1 351	0,5%	1 277	0,37%	- 6%
Рабочих	28 777	8%	29 294	8,60%	2%
Работников основных профессий, из них:	263 651	75%	254 114	74,57%	-4%
<i>почтальонов</i>	<i>124 563</i>	<i>35%</i>	<i>122 309</i>	<i>35,89%</i>	<i>-2%</i>
<i>сортировщиков</i>	<i>22 109</i>	<i>6%</i>	<i>21 158</i>	<i>6,21%</i>	<i>-4%</i>
<i>операторов</i>	<i>68 699</i>	<i>20%</i>	<i>67 377</i>	<i>19,77%</i>	<i>-2%</i>
Женщин	292 200	83,5%	284 567	83,5%	-3%
Мужчин	57 723	16,5%	56 205	16,5%	-3%
С высшим профессиональным образованием	59 846	17%	61 726	18%	3%
Со средним профессиональным образованием	101 274	30%	103 370	30%	2%

### Расходы на оплату труда

Расходы на оплату труда в 2017 году увеличились на 5% (5 126 млн руб.) по сравнению с 2016 годом и составили 100 223 млн руб.

Средняя численность и средняя заработная плата по основным видам персонала представлена в таблице.

<sup>28</sup> Общее количество физических лиц, включенных в трудовые отношения с работодателем, по состоянию на последний день календарного года.

<sup>29</sup> Служащие: архивариус, библиотекарь, дежурный бюро пропусков, дежурный по залу, дежурный по общежитию, делопроизводитель, инкассатор, калькулятор, кассир, паспортист, помощник воспитателя, секретарь, старший кассир, экспедитор.

Таблица 23

Наименование	2016 год		2017 год		Прирост, %	
	Средняя числ. (чел.)	Средняя з/пл. (руб. в мес.)	Средняя числ. <sup>30</sup> (чел.)	Средняя з/пл. (руб. в мес.)	Средняя числ.	Средняя з/пл.
<b>В целом по предприятию, из него:</b>	<b>292 383</b>	<b>20 928</b>	<b>291 198</b>	<b>21 679</b>	<b>-0,4%</b>	<b>3,6%</b>
- основное производство	245 751	18 933	241 676	19 520	-1,7%	3,1%
- вспомогательное и обслуживающее производство	13 031	16 262	15 074	16 803	+15,7%	3,3%
- АУП	33 601	37 330	34 448	38 958	+2,5%	4,4%

### **Порядок расчета размера вознаграждения руководителя ФГУП «Почта России» по результатам деятельности предприятия**

Вознаграждение генерального директора рассчитывается в соответствии:

- с постановлением Правительства Российской Федерации от 02.01.2015 № 2 «Об условиях оплаты труда руководителей федеральных государственных унитарных предприятий»;
- с трудовым договором от 02.08.2017 и доп. соглашениями к нему.

Размер вознаграждения руководителя ФГУП «Почта России» по результатам финансово-хозяйственной деятельности предприятия за предшествующий календарный год определяется по результатам достижения предприятием показателей экономической эффективности его деятельности за соответствующий период с учетом личного вклада руководителя ФГУП «Почта России» в осуществление основных задач и функций, определенных уставом предприятия.

### **Данные об использовании прибыли, остающейся в распоряжении ФГУП «Почта России» по итогам 2017 года**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.04.2002 № 228 «О мерах по повышению эффективности использования федерального имущества, закрепленного в хозяйственном ведении федеральных государственных унитарных предприятий» ФГУП «Почта России» подготовило предложение по уточнению размера части чистой прибыли, подлежащей перечислению в Федеральный бюджет в 2018 году.

По итогам работы в 2017 году ФГУП «Почта России» была получена

<sup>30</sup> Средняя численность работников за год исчисляется путем суммирования численности работников за каждый календарный день года, включая праздничные (нерабочие) и выходные дни, и деления полученной суммы на число календарных дней года.



чистая прибыль в размере 758 млн рублей. Предприятием планируется перечисление части чистой прибыли в Федеральный бюджет в 2018 году в размере 189,6 млн рублей, что составляет 25% от суммы чистой прибыли.