

ÎNȚREPRINDEREA DE STAT "POȘTA MOLDOVEI"

PLANUL DE AFACERI PENTRU ANII 2020 - 2023

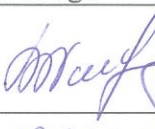
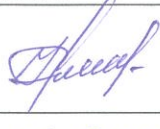
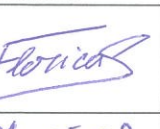


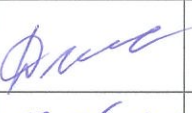
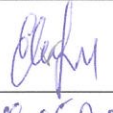
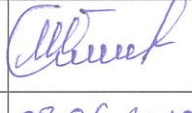
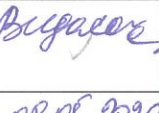
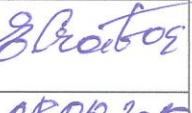
Digitally signed by Șoldan Vasile
Date: 2021.06.29 11:00:07 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Vitalie ZAHARIA
Director general interimar

Aprobat prin decizia Consiliului de administrație
Proces verbal nr. 3 din 15.05.2020

	Elaborat	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat
Funcția	Șef Secția Economică	Șef DTI	Șef adjunct DL	Șef DOP	Șef DOF	Șef DMV
Nume, prenume	Nina Potînga	Victor Tverdohleb	Marina Simionca	Svetlana Toma	Ion Spînu	Stanislav Florica
Semnătura						
Data	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.20

	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat
Funcția	Șef ST	Specialist SSRI	Șef SRM	Contabil șef	Șef SDISI	Director CPTP
Nume, prenume	Diana Munteanu	Ludmila Druc	Elena Camerzan	Vera Maimescu	Tatiana Bugacova	Elena Croitor
Semnătura						
Data	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020

	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat	Coordonat
Funcția	Șef SSPMI	Șef SRPO	Vicedirector	Vicedirector		
Nume, prenume	Angela Stati	Nicolae Tărăcilă	Ludmila Buzu	Eugenia Cebanenco		
Semnătura						
Data	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020	08.05.2020		

Cuprins:

1. SINTEZA PLANULUI DE AFACERI.....	4
2. DESCRIEREA ÎNTREPRINDERII.....	5
2.1. <i>Istoric și profil.....</i>	5
2.2. <i>Informații generale.....</i>	6
2.3. <i>Rețeaua poștală și structura organizatorică.....</i>	7
• <i>Rețeaua Poștală.....</i>	7
• <i>Structura organizatorică.....</i>	9
2.4. <i>Prezentarea personalului.....</i>	10
2.5. <i>Prezentarea infrastructurii logistice.....</i>	12
• <i>Clădiri.....</i>	12
• <i>Securitatea edificiilor poștale.....</i>	13
• <i>Parcul auto.....</i>	14
2.6. <i>Prezentarea sistemului informațional.....</i>	15
• <i>Caracteristicile componentei logice.....</i>	15
• <i>Caracteristicile componentei de hard.....</i>	17
2.7. <i>Colaborarea la nivel internațional.....</i>	18
3. SERVICIILE PRESTATE.....	19
3.1. <i>Servicii poștale.....</i>	19
• <i>Poșta de scrisori.....</i>	19
• <i>Coletărie.....</i>	21
• <i>Trimiteri rapide.....</i>	22
3.2. <i>Servicii de plată.....</i>	24
• <i>Expedierea și achitarea transferurilor de bani prin intermediul mandatelor poștale și sistemelor internaționale de transferuri de bani.</i>	24
• <i>Distribuirea plăților sociale.....</i>	25
• <i>Încasarea plăților în favoarea diverșilor prestatori de servicii.....</i>	26
• <i>Eliberarea numerarului din numele terțelor părți.....</i>	27
3.3. <i>Servicii non-poștale.....</i>	29
3.4. <i>Baza normativă.....</i>	31
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII. INFORMAȚII FINANCIARE.....	32
5. PREZENTAREA PIEȚEI.....	36
6. PREZENTAREA CLIEȚILOR.....	38
7. PREZENTAREA CONCURENȚILOR.....	39
8. STRATEGIA DE PROMOVARE.....	40
9. BUGETUL DE MARKETING.....	40
10. STRATEGIA DE DEZVOLTARE A ÎNTREPRINDERII PENTRU ANII 2020 – 2023.....	41

10.1. Dezvoltarea serviciilor.....	43
1. Dezvoltarea comerțului electronic.....	43
2. Dezvoltarea serviciului Curier Rapid cu acoperire la nivel național	46
3. Extinderea serviciului de livrare a trimiterilor prin intermediul Post Terminalelor de auto deservire	49
4. Dezvoltarea și implementarea de servicii poștale electronice	51
5. Organizarea centrului unic de facturare	52
6. Servicii de plată moderne fără numerar	54
10.2. Reabilitarea și dezvoltarea rețelei poștale.....	57
1. Organizarea oficiilor poștale mobile	57
2. Amenajarea oficiilor de livrare a trimiterilor poștale	58
3. Automatizarea proceselor de sortare a trimiterilor poștale la nivel republican	59
4. Automatizarea proceselor de sortare a edițiilor periodice la nivel republican	60
5. Reparația capitală și curentă a unităților poștale	61
6. Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor.....	62
7. Renovarea parcului auto	63
10.3. Dezvoltarea rețelei informaționale.....	64
1. Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale	64
2. Actualizarea sistemului IPS prin implementarea versiunii 2019.....	68
3. Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind transferurile de bani prin intermediul mandatelor poștale și sistemelor internaționale de transferuri de bani	69
4. Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare	71
5. Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează accesul clienților la servicii on-line	72
6. Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează prestarea tuturor serviciilor	74
7. Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial	76
8. Dotarea cu echipamente de calcul și echipamente tehnice	78
9. Dezvoltarea infrastructurii de rețea informațională	79
10. Dezvoltarea infrastructurii de servere	80
11. OPTIMIZAREA PROCESELOR INTERNE OPERAȚIONALE, DE SUPORT ȘI MANAGERIALE ..	82
12. DEZVOLTAREA PERSONALULUI	85
13. PLANUL FINANCIAR	86
13.1. Veniturile și cheltuielile activității operaționale prognozate	86
13.2. Raportul de profit și pierderi prognozat	88
13.3. Planul total al activităților prognozate pentru anii 2020 – 2023	89
13.4. Situația fluxurilor de numerar prognozat.....	91
14. ANALIZA SWOT	93
15. CONCLUZII	95
16. ANEXE	96

1. SINTEZA PLANULUI DE AFACERI

Scopul Planului de afaceri este trasarea direcțiilor prioritare de dezvoltare a Î.S. „Poșta Moldovei” pentru anii 2020 - 2023 în vederea creșterii accesibilității și competitivității serviciului poștal universal întru satisfacerea necesităților crescânde ale populației.

Doar prin asigurarea dezvoltării și modernizării serviciilor poștale, crearea noilor produse și servicii, elaborarea cadrului juridic, instituțional și social adecvat, care să stimuleze activitățile poștale și să promoveze proiectele investiționale în domeniu, precum și respectarea prescripțiilor standardelor internaționale privind calitatea serviciilor și produselor poștale, serviciul poștal își va atinge scopul scontat pentru menținerea poziției primordiale a acestuia pe piața comunicațiilor poștale.

Obiectivul general este consolidarea și dezvoltarea domeniului comunicațiilor poștale ca parte integrantă a economiei naționale. Pentru atingerea acestuia se prevede realizarea a cinci obiective specifice care presupun o serie de măsuri de aceeași importanță, și anume:

Dezvoltarea serviciilor - Misiunea Î.S. Poșta Moldovei este de a furniza o gamă largă de servicii calitative și la prețuri accesibile, orientate spre satisfacerea necesităților clienților. Adaptarea rapidă și eficientă la cerințele clienților va menține ÎS Poșta Moldovei pe poziția de “operator național” în domeniul comunicațiilor poștale. De asemenea, o importanță deosebită se va acorda creării noilor produse și servicii, extinderii serviciilor de plată prin emiterea de monedă electronică, elaborării cadrului normativ, care să stimuleze activitățile poștale și să promoveze proiectele investiționale în domeniu, și respectării standardelor internaționale privind calitatea serviciilor.

Reabilitarea și dezvoltarea rețelei poștale – Oferirea oficiilor poștale a unei imagini atractive pentru clienți și plăcute de activitate pentru angajați, va constitui un obiectiv principal pentru următorii ani. De asemenea, o atenție deosebită se va acorda automatizării proceselor privind sortarea trimiterilor poștale, ceea ce va aduce o îmbunătățire esențială a procesului în sine și va contribui la diminuarea semnificativă a manoperei și a costurilor aferente acestora.

Dezvoltarea rețelei informaționale – Implementarea tehnologiilor informaționale moderne va fi o prerogativă și în continuare. Acțiunile vor fi orientate spre automatizarea la maxim a proceselor la nivelul oficiilor poștale și manageriale și excluderea influenței factorului uman asupra acestora.

Optimizarea proceselor interne operaționale, de suport și manageriale - Implementarea tehnologiilor informaționale impune revizuirea în primul rând a proceselor interne. Organizarea corectă a acestora reprezintă un adevărat instrument de optimizare a activității, în mare parte, prin scăderea costurilor operaționale.

Dezvoltarea personalului - Potențialul uman rămâne a fi cea mai importantă resursă a întreprinderii și numai valorificarea ei corectă duce la succesul oricărei afaceri. Crearea unei echipe profesionale de administrare, precum și planificarea corectă a necesarului de personal sunt factori-cheie în dezvoltarea unei afaceri reușite pentru Î.S. “Poșta Moldovei” în următorii ani.

Î.S. “Poșta Moldovei” este orientată spre identificarea domeniilor noi de activitate, reformarea proceselor de business și perfecționarea calității deservirii clienților, având ca scop dezvoltarea continuă întru asigurarea profitabilității întreprinderii.

2. DESCRIEREA ÎNTREPRINDERII

2.1. Istoric și profil

Î.S. "Poșta Moldovei" a fost fondată la 15 Aprilie 1993 ca operator național în domeniul serviciilor poștale.

- În anul 1992 Republica Moldova a devenit membru al Uniunii Poștale Universale (UPU) aderând, ulterior, la un șir de organisme internaționale - Asociația Operatorilor Publici Poștali din Europa (PostEurop), Cooperativa EMS, CRC.
- În anul 1995, a fost adoptată Legea Poștei nr. 463-XIII din 18 Mai, 1995
- Din a.2004 Î.S. "Poșta Moldovei" participă la controlul continuu al calității - organizat de Uniunea Poștală Universală (UPU) prin internet, între Administrațiile Poștale ale țărilor membre.
- În a.2007 a fost inaugurat Centrul de instruire profesională a personalului în mun. Chișinău.
- În a. 2008:
 - la Î.S. "Poșta Moldovei" a fost certificat Sistemul de Management al Calității conform cerințelor standardului internațional ISO 9001:2008, adaptat ca standard național SM SR EN ISO 9001:2011.
 - Administrația Poștală a Republicii Moldova a participat la cel de-al 24-lea Congres al Uniunii Poștale Universale de la Geneva.
- În a. 2012:
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a primit Certificatul de aur, nivelul A, pentru calitatea serviciilor poștale și certificatul de argint, pentru calitatea serviciilor EMS ale Uniunii Poștale Universale.
 - A fost inaugurat monumentul arhitectural “Kilometrul Zero” lângă Oficiul Poștal MD-2012.
 - Administrația Poștală a Republicii Moldova a participat la cel de-al 25-lea Congres al Uniunii Poștale Universale de la Doha.
- În anul 2013:
 - Î.S. "Poșta Moldovei" a celebrat 20 de ani de activitate.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a relansat Serviciul Curier Rapid.
- În anul 2014:
 - S-a inițiat procesul de automatizare a proceselor la nivel operațional – ghișeul oficiilor poștale. S-a implementat sistemul Factura.Client.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a obținut Licența nr. 000575 din 01.09.2014, emisă de Banca Națională a Moldovei, pentru desfășurarea activității de prestare a serviciului de plată prevăzut la art. 4 alin. (1) pct. (6) din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică (remitere de bani).
 - A lansat serviciul de recepționare și eliberare a mandatelor poștale în valută străină.
- În a. 2015:
 - S-a finalizat dotarea a 99% din oficii poștale cu tehnică de calcul.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a obținut certificatul de bronz, al Uniunii Poștale Universale pentru calitatea serviciilor EMS.

- Î.S. „Poșta Moldovei” a lansat serviciul de autodeservire prin intermediul post-terminalelor.
- În a.2016:
 - S-a implementat sistemul automatizat de raportare financiară a oficiilor poștale la sfârșitul zilei de muncă;
 - Administrația Poștală a Republicii Moldova a participat la cel de-al 26-lea Congres al Uniunii Poștale Universale de la Istanbul;
 - A fost adoptată legea comunicațiilor poștale nr 36/2016,
- În a.2017:
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a obținut certificatul de argint, al Uniunii Poștale Universale pentru calitatea serviciilor EMS.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a obținut medalie de bronz la Concursul celei mai frumoase mărci poștale din Europa.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a obținut „Medalia de Aur” în cadrul concursului „Marca Comercială a Anului 2017”.
- În a.2018:
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a celebrat 25 de ani de activitate.
- În a.2019:
 - a fost inaugurat Centrul de instruire profesională a personalului Zona Nord în mu. Bălți.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a deschis o secție suplimentară de sortare a trimerilor poștale internaționale.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” a deschis două oficii de livrare a trimerilor poștale în mun. Chișinău Centru și Botanica.
 - Î.S. „Poșta Moldovei” la Expoziția Filatelică ”BELPHILA-2019” a fost decernată cu Medalie comemorativă de aur pentru exponatul ”Moldova – Istorie. Tradiții. Cultură” și cu Medalie Vermeil pentru exponatul ”Catalog emisiuni poștale – 2018”.

2.2. Informații generale

Î.S. „Poșta Moldovei” este creată în conformitate cu *ordinul Ministerului Informaticii, Informațiilor și Telecomunicațiilor nr.15 din 29 ianuarie 1993*. Î.S. „Poșta Moldovei” funcționează în baza Statutului întreprinderii.

Întreprinderea este înregistrată la Camera Înregistrării de Stat a Republicii Moldova cu Nr 00019208, cod fiscal 1002600023242.

Sediul Î.S. „Poșta Moldovei” - mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr.134.

Organele de conducere ale ÎS „Poșta Moldovei” sunt:

Fondatorul – organ suprem de conducere – Agenția Proprietății Publice de pe lângă Ministerul Economiei și Infrastructurii al R. Moldova;

Consiliul de administrație - organ colegial;

Administratorul – organ executiv, reprezentat de către directorul general, conduce activitatea întreprinderii și exercită funcțiile ce-i revin în conformitate cu legislația, statutul întreprinderii și contractul de management încheiat cu Fondatorul.

2.3. Rețeaua poștală și structura organizatorică

Rețeaua Poștală

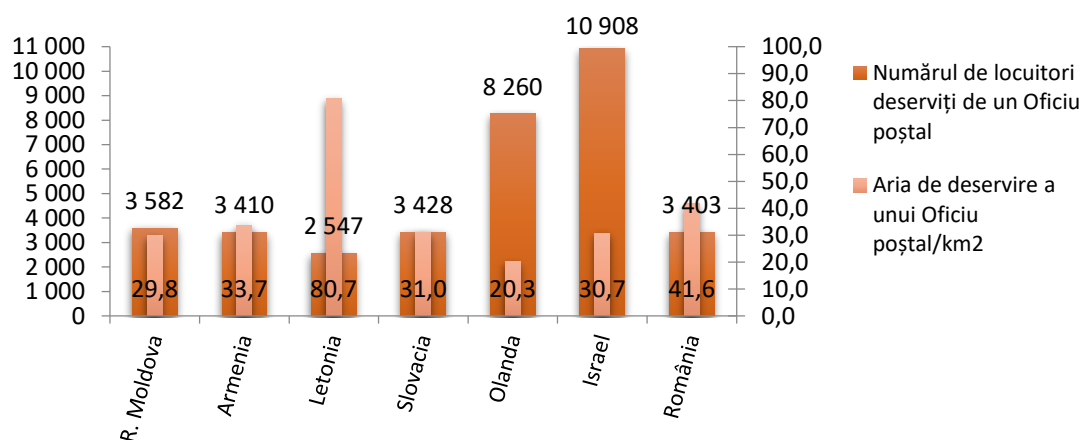
Î.S. „Poșta Moldovei” este o entitate integrată pe verticală, având o rețea extinsă de 1247 de oficii și agenții poștale și 2 magazine poștale activitatea cărora este organizată prin intermediul sucursalelor (27 un.) și a serviciilor operaționale regionale (3 un.).

După domeniile de competență rețeaua poștală include:

- **subdiviziuni care interacționează direct cu clienții**, ce includ următoarele elemente de rețea:
 - *oficii și agenții poștale, magazine poștale* – 1249 unități responsabile de interacțiunea directă cu clienții la ghișeu.
 - *sectoare de distribuire* – 2252 unități, este o subcomponentă a unității oficii poștale, responsabilă de distribuirea / colectarea, după caz, a trimerilor la domiciliul clientului, prin intermediul poștașilor.
 - *cutii poștale pentru scrisori* – 1554 destinate publicului pentru depunerea scrisorilor spre expediere; punct de acces în rețeaua poștală publică;
 - *cutie poștală individuală* – 593.017 unități în care poșta este distribuită la domiciliul destinatarului;
 - *căsuță poștală de abonament* – 2405 utilaje special instalate în oficiul poștal pentru primirea poștei destinate utilizatorului;
 - *post-terminale* – 31 unități, sistem integrat automatizat de auto-deservire pentru recepționarea și distribuirea trimerilor poștale.
- **subdiviziuni responsabile de asigurarea tranzitării trimerilor poștale de la o unitate poștală la alta**, care includ:
 - *centre de sortare a trimerilor* – subdiviziunile ce asigură tranzitarea trimerilor poștale de la expeditor către destinatar (26 - Centre de sortare de nivelul II – Centre de poștă raionale; Centru de sortare de nivelul I – Centrul de Prelucrare și Transportare Poștă; Centru de sortare a publicațiilor periodice – Centrul Presă).
 - *sectoare de transportare* – include totalitatea unităților de transport și a subdiviziunilor ce asigură transportarea trimerilor poștale de la expeditor către destinatar (la nivel raional, nivel republican și nivel internațional).
Transportarea trimerilor poștale este organizată prin intermediul a 7 rute republicane, 85 rute locale, 5 rute de încasare și 11 rute de curierat.
- **subdiviziuni de suport care asigură monitorizarea funcționării subdiviziunilor de producție**, la care se atribuie:
 - subdiviziuni responsabile de aprovizionarea unităților poștale cu materialele de exploatare necesare pentru desfășurarea activității acestora.
 - subdiviziuni responsabile de suport și mentenanță a sistemelor informatice, utilajelor și echipamentelor ce asigură funcționalitatea tuturor activităților.
 - subdiviziuni responsabile de monitorizarea calității și activității operaționale a unităților poștale.
 - subdiviziuni responsabile de billing și facturare a căror activitate ține de procesarea plăților și facturarea clienților.
 - subdiviziuni responsabile de desfacerea produselor și serviciilor a căror activitate ține de promovarea și vinderea serviciilor.
- **subdiviziuni administrative a căror activitate ține de asigurarea funcționării întreprinderii.**

Prin specificul organizării sale, Î.S. „Poșta Moldovei” deține cea mai mare rețea națională de oficii poștale, acoperind toate localitățile urbane și rurale prin cele peste 1249 de unități poștale.

Republica Moldova actualmente deține una dintre cele mai extinse rețele publice de furnizare a serviciilor poștale între țările echivalente ca suprafață și număr de locuitori¹:



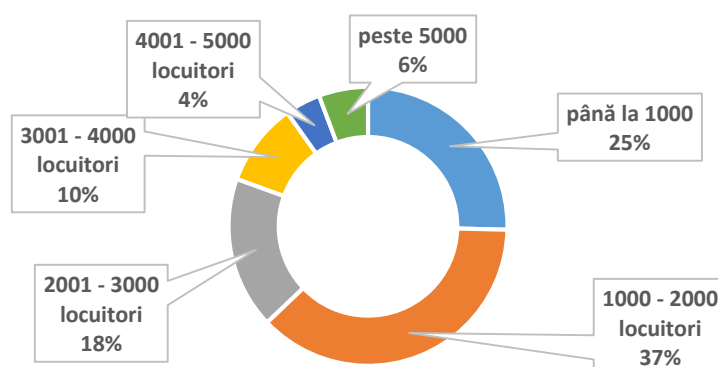
Figură 1. Numărul de locuitori și aria de deservire a unui oficiu poștal

După aria de deservire a unui oficiu poștal și numărul de locuitori deserviți de un oficiu poștal Republica Moldova (1137 OP, 29,8 km², 3581,8 locuitori/OP) este comparabilă cu Armenia (885 OP, 33.7 km², 3409,8 loc/OP) și Slovacia (1583 OP, 31 km², 3427,8 loc/OP) în timp ce Letonia (801 OP, 80,7 km², 2546,9 loc/OP), având o suprafață de două ori mai mare ca a Republicii Moldova, are o rețea de doar 801 oficii poștale.

Amplasarea oficiilor poștale este reglementată de Caracteristicile rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1454 din 30 decembrie 2016.

Localitățile urbane sunt deservite de mai multe oficii și agenții poștale, iar localitățile rurale sunt deservite de un singur oficiu poștal, care la rândul său poate deservi mai multe localități din cadrul unei comune.

În structură 67% din totalul oficiilor poștale rurale (1016) deservesc localități de până la 2000 locuitori.



Figură 2. Structura unităților poștale rurale după numărul de populație deservită

¹ UPU, Statistica serviciilor poștale – 2015.

Amplasarea regională după forma de organizare administrativ-teritorială, unitățile poștale se repartizează după cum urmează:

- în localitățile urbane – 234 unități (19%), din care 52 în mun. Chișinău și 16 în mun. Bălți
- în localitățile rurale – 1015 unități (81%).

Programul de lucru al unităților poștale este organizat în funcție de volumul prestațiilor. Actualmente circa 59 la sută dintre acestea activează cu regim parțial de lucru. Din totalul oficiilor și agențiilor poștale 4 au activitatea sistată din lipsa spațiului de amplasare și a personalului, 300 de OP au activitate zilnică mai mică de 4 ore, acestea fiind amplasate preponderent în localități cu numărul de populație până la 1500.

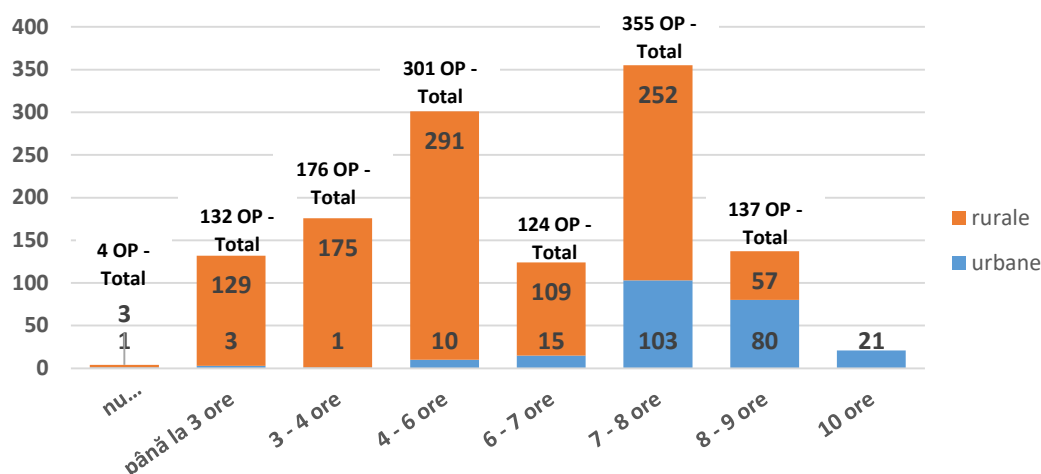


Figura 3. Structura unităților poștale după regimul de muncă, unități

Structura organizatorică

Organigrama Î.S. "Poșta Moldovei" (Anexa nr. 1) reprezintă o unitate bine structurată, fiecare verigă din sistem deținând drepturi și responsabilități definite, în conformitate cu Regulamentele interne ale subdiviziunilor.

Structura operațională a administrației Î.S. "Poșta Moldovei" este constituită din 6 direcții și 6 secții, care la rândul său sunt compuse din secții și respectiv birouri, care se subordonează managementului superior în dependență de domeniul de competență.

Consiliul de administrație este format din 7 membri.

2.4. Prezentarea personalului

Efectivul salariaților Î.S. „Poșta Moldovei”, conform datelor statistice, situație la data de 31.12.2019, constituie 5.499 persoane, dintre care preponderent sunt femei – 4.784 (87%) și bărbați – 715 (13%).

În structură după indicatorul de vârstă cea mai mare cotă revine personalului cu vârsta cuprinsă între 25 – 54 ani, urmată personalul cu vârsta mai mare de 55 de ani. La capitolul menținerea angajaților în cadrul întreprinderii se constată o situație nesatisfăcătoare deoarece circa 60% din personal activează cel mult 10 ani.

În ceea ce privește nivelul de calificare al personalului este înregistrată o pondere de 51 la sută al angajaților cu studii medii și de doar 20 la sută au studii superioare.

În reprezentările grafice de mai jos este prezentată structura angajaților după criterii de vârstă, experiență și educație.

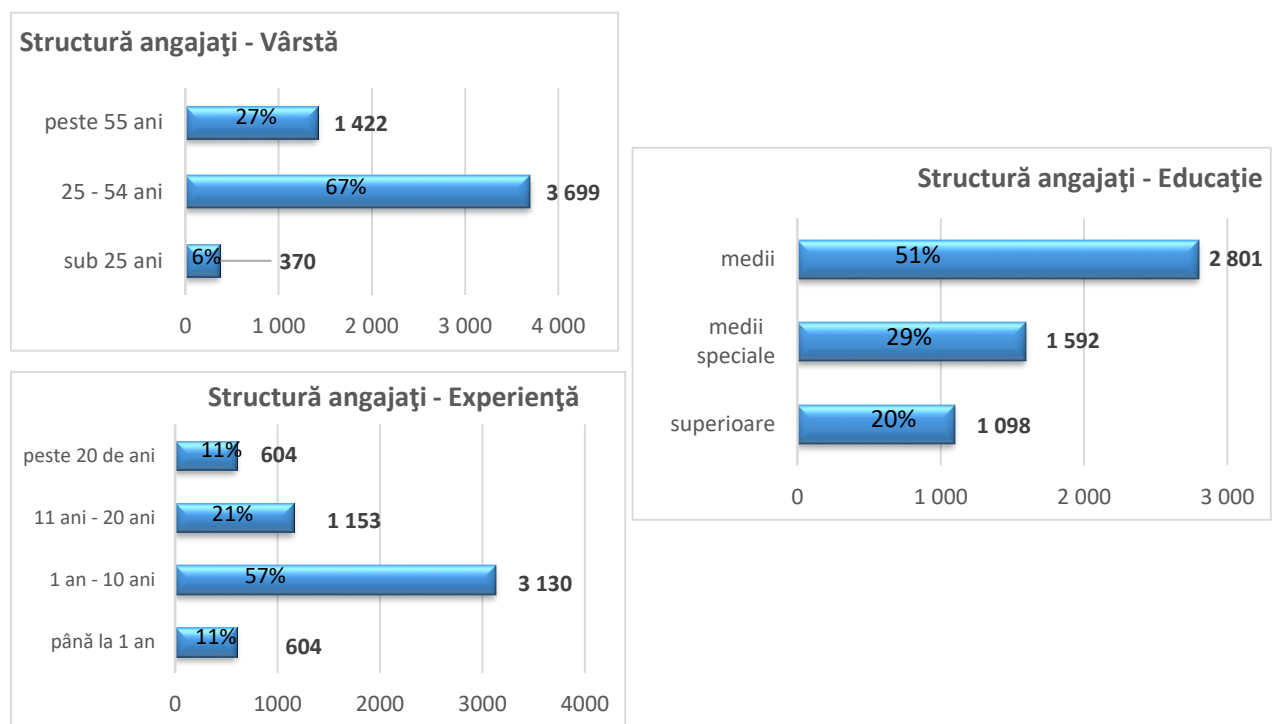


Figura 4. Structura angajaților după vârstă, educație, experiență

După domeniul de activitate personalul are următoarea structură:

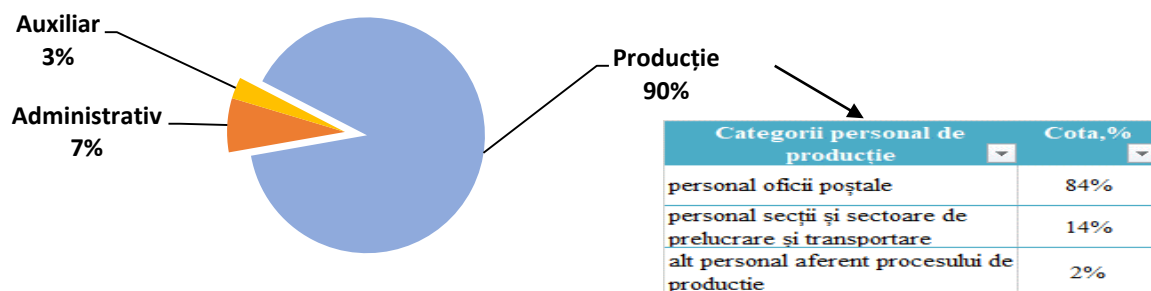


Figura 5. Structura angajaților după domeniul de activitate

Din reprezentările grafice se constată necesitatea acordării unei atenții sporite asigurării cu resurse umane, ținând cont de faptul că pentru unitatea economică prestatoare de servicii acestea constituie principalul factor de producție. Fluctuația mare de cadre atestată în ultimii 2 ani a avut o amprentă negativă asupra întregului proces de prestare a serviciilor și a perceperii întreprinderii de către mediu extern.

Demisia angajaților cu experiență și angajarea personalului necalificat generează costuri mari pentru pregătirea profesională a acestora. Totodată este influențat negativ și rezultatul financiar al întreprinderii, din cauza diminuării veniturilor, erorilor comise, acțiunilor frauduloase. Este de menționat că, în R. Moldova nu sunt instituții de învățământ mediu de specialitate, tehnic sau superior care ar pregăti specialiști calificați în domeniul poștal.

Întru ameliorarea situației Î.S. "Poșta Moldovei" efectuează instruirea de sine stătător a personalului la funcțiile de operator, poștaş cu calificarea și angajarea ulterioară. În acest scop în mun. Chișinău se recrutează și se organizează instruirea viitorilor operatori de către specialiștii proprii, iar în restul localităților instruirea profesională prin ucenicie la locul de muncă. De asemenea, se efectuează calificarea persoanelor cu funcții de răspundere, a specialiștilor și personalului executiv conform planului anual de instruire.

Întru formarea profesională continuă a salariaților întreprinderii, în scopul îmbunătățirii calității servirii clientelei, în anul 2019 a fost creat Centrul de Instruire și Perfecționare Profesională (zona Nord). În anul 2019 au finalizat cursul de instruire 404 salariați din Bălți, Drochia, Florești, Sîngerei, Edineț, Briceni, Rezina, Soroca, Rîșcani, Ocnița, Ungheni.

Pe parcursul anului 2019 numărul total de salariați care au participat la cel puțin un tip de formare profesională, a constituit 2600 de persoane.

Un accent important este pus pe evaluarea cunoștințelor salariaților front-office (operator, cartator, operator de schimb din mun. Chișinău) și promovarea acestora. În anul 2019 au fost evaluați și promovați peste 100 angajați.

Concluzie: Datele relevate supra, denotă necesitatea acordării unei atenții deosebite factorului uman în întreprindere. Elaborarea unui plan de măsuri ce ține de recrutarea personalului, ridicarea nivelului de calificare, a nivelului de remunerare și asigurarea condițiilor optime pentru menținerea personalului în cadrul întreprinderii.

2.5. Prezentarea infrastructurii logistice

Infrastructura logistică a Î.S. "Poșta Moldovei" constituie un sistem de resurse tehnice utilizate pentru desfășurarea activității.

Acestea sunt constituite din: clădiri, unități de transport, echipamente tehnologice utilizate în procesele de lucru.

Clădiri

Pe segmentul asigurarea cu clădiri se constată următoarele.

Oficiile poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei” își desfășoară activitatea atât în locații proprii cât și închiriate fie contra cost ori gratuit. Astfel din totalul de 1249 de oficii poștale și agenții:

- 514 sunt amplasate în încăperile la bilanțul întreprinderii, 20 sunt construcții temporare din panouri sandwich.
- 497 sunt amplasate în încăperile de la bilanțul organelor publice locale prin contracte de locațiune și cu titlu gratuit.
- 238 sunt amplasate în localurile altor agenți economici și persoane fizice.

Este de remarcat că îndeosebi în mun. Chișinău oficiile poștale sunt amplasate în spații care nu aparțin Î.S. „Poșta Moldovei”. Din 68 oficii și agenții poștale, 14 sunt amplasate în spații proprii, iar 54 în încăperi închiriate în cea mai mare parte de la Primăria mun. Chișinău. O problemă acută este costul chiriei aferent acestor spații în condițiile în care reparația și amenajarea tehnică a încăperilor revine în totalitate întreprinderii.

Starea tehnică atât a imobilelor proprii cât și a celor închiriate în proporție de 60 la sută este deplorabilă, avariate, cu un aspect fizic inestetic, desfășurarea activității în interiorul acestora pune în pericol viața și sănătatea nu doar a angajaților, dar și a populației localităților respective. Majoritatea încăperilor acestor oficii poștale sunt amplasate în case construite în perioada anilor 1960 – 1980 din materiale de construcție cu durată de rezistență redusă, iar neconsolidarea acestora în timp real a condiționat deteriorarea, iar în unele cazuri, avarierea elementelor de bază ale clădirilor: acoperișului, podelelor și pereților de rezistență.

Actualmente 46 de clădiri în care sunt amplasate oficiile poștale rurale au elementele construcției de bază avariate și necesită reparații capitale de consolidare, iar 37 de încăperi și clădiri de la bilanțul întreprinderii sunt abandonate urmare a permutării oficiilor poștale în alte spații ori înlocuirii acestora cu construcții din panouri sandwich.

Edificiile oficiilor poștale care necesită reparație capitală sunt amplasate atât în localitățile rurale și urbane din țară, precum și în mun. Chișinău. Situația la moment arată că circa 400 de unități poștale au condiții decente de muncă, sunt reparate și dotate corespunzător. În ultimii 6 ani au fost reparate capital 192 unități poștale:

Indicator	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Oficii poștale reparate capital	18	23	31	33	46	41	192

Sub aspectul încălzirii în perioada rece a anului, atât oficiile poștale rurale, dar și unele amplasate în orașele de reședință raionale, nu dispun de surse constante de încălzire. În mare parte, în acest scop se utilizează încălzitoare electrice, care din cauza situației tehnice a spațiilor nu sunt eficiente.

După sursa de încălzire pe care o folosesc unitățile poștale situația este următoare.

- 951 OP folosesc energie electrică - 76%
- 132 OP primesc agent termic centralizat – 11%
- 103 OP au încălzire autonomă – 8%
- 65 OP au sobe – 5%

Din structura prezentată se constată că un număr impunător de locații utilizează energia electrică în calitate de agent termic, fapt care generează costuri de întreținere majorate.

Suprafața spațiilor aflate în gestiunea întreprinderii este de 69.810,68 m.p. dintre care aproximativ 75% sunt utilizate de către gestionar pentru desfășurarea activității și 10% - transmise în locațiune, restul 15% - sunt spații libere. Există o suprafață destul de mare de spații neutilizate în procesul tehnologic, mai mult de 10 mii m.p., care necesită întreținere, și care sunt disponibile de a fi transmise în locațiune însă nu există cerere pentru acestea.

În vederea excluderii cheltuielilor de întreținere, dar și neadmiterii agravării stării tehnice a imobilelor se propune identificarea unor soluții viabile ce țin de gestionarea patrimoniului, printre care ar fi:

- Valorificarea oportunității de dare în locațiune a spațiilor neutilizate;
- Renunțarea la acele spații pentru care nu se găsesc locatori, dar care necesită cheltuieli de întreținere;
- Efectuarea expertizei tehnice și inițierea procedurii de comercializare / casare pentru spațiile avariate/abandonate.

Concluzie: Situația curentă pe componenta dată impune întreprinderea unor măsuri urgente întru modernizarea și dotarea tehnică a oficiilor poștale.

Securitatea edificiilor poștale

Pe segmentul asigurării securității și integrității edificiilor poștale se constată următoarele.

- din 1281 (oficii, agenții poștale și casierii) sunt dotate cu echipamente de pază tehnică și deservite de agențiile de pază doar 149 de edificii, din care 66 sunt amplasate în mun. Chișinău, iar restul 83 în alte localități din țară. Este de remarcat că în republică sunt asigurate preponderent edificiile unde sunt amplasate oficii poștale mari ori cele recent reparate capital. Asigurarea integrală la moment este imposibilă reieșind din faptul că în 1039 de oficii poștale rurale nu este acoperire tehnică din partea Agențiilor de Pază.
- cu sisteme anti incendiu sunt dotate 125 edificii, din care 93 în mun. Chișinău și 33 în republică.
- cu uși metalice sunt înzestrate 772 de edificii în republică, iar un număr de 433 nu sunt dotate.
- cu grile metalice la uși și ferestre sunt dotate 1102 edificii, iar 86 de elemente nu sunt dotate. În Chișinău nu sunt dotate 13 edificii poștale.
- cu camere de supraveghere video sunt dotate 130 oficii și agenții poștale.

Concluzie: Situația descrisă supra, constată o dotare insuficientă din punct de vedere a asigurării securității și integrității bunurilor și patrimoniului aflat în gestiunea Î.S. „Poșta Moldovei” și necesitatea stringentă în vederea remedierii acesteia. Luând în considerație faptul, că în cele 1039 oficii poștale rurale nu este acoperire tehnică din partea agențiilor de pază, acestea urmează a fi dotate cel puțin cu pază autonomă și anti incendiu, de asemenea și instalarea ușilor și grilajelor metalice în diminuarea riscului de spargeri și furturi.

Parcul auto

Parcul auto al Î.S. "Poșta Moldovei" are în dotare 143 unități de transport și 8 remorci. Dintre acestea 16 unități de transport sunt scoase din exploatare din cauza stării tehnice și imposibilitatea ori ineficiența reanimării acestora. Pentru acestea s-a inițializat procedura de comercializare ori după caz casare.

Restul 127 unități de transport se utilizează în procesele de lucru, după cum urmează.

Scopul utilizării	Cantitate, un.	Cota, %
Ruta locală	89	70%
Ruta Republicană	8	6%
Ruta încasare	6	5%
Serviciul Curierat	11	9%
Scop administrativ	9	7%
Gospodărie	2	2%
Mentenanța Post Terminale-lor	1	1%
Rezerva	1	1%
Total	127	100%

Parcul auto în proporție de 76% este constituit din unități de transport cu o durată de exploatare mai mare de 10 ani. Acestea urmare a utilizării intensive în procesul de producție în cea mai mare parte au un grad avansat de uzura fizică, sunt atacate de coroziune.

Este de remarcat că în ultimii 5 ani au fost înlocuite 76 unități de transport, o parte din ele achiziționate la mână a doua, însă în stare tehnică bună, ceea ce a permis excluderea din exploatare unitățile de transport uzate și a diminuării cheltuielilor de reparație a acestora.

Structura parcului auto după anul de fabricație

Anul de fabricație	Ruta locala	Ruta Republicană	Ruta încasare	Curierat	Administrativ	Grupul reparații	Mentenanță Post Terminale	Rezerva	Total general	Cota
1999	1								1	1%
2001					1				1	1%
2004		1			1				2	2%
2005	3								3	2%
2006	16	4	1					1	22	17%
2007	23		1	4					28	22%
2008	3				4	2			9	7%
2009					1				1	1%
2010	28		1						29	23%
2011	1		2						3	2%
2012			1						1	1%
2013	1			3	1				5	4%
2014				3					3	2%
2015		2							2	2%
2016	3								3	2%
2017	10	1		1			1		13	10%
2018					1				1	1%
Total general	89	8	6	11	9	2	1	1	127	100%

În acest scop Î.S. „Poșta Moldovei” utilizează 7 rute republicane, care efectuează schimbul de trimiteri cu toate Centrele de sortare poștă raionale și 90 de rute locale – ce efectuează schimbul de trimiteri între oficiile poștale ale unui Centru de poștă, municipiu (pentru Chișinău și Bălți).

Concluzie: Starea actuală a parcului auto aflat în gestiunea Î.S. „Poșta Moldovei” necesită reabilitare și înnoire în vederea asigurării transportului trimiterilor poștale în condiții sigure. O necesitate stringentă este asigurarea cu autovehicule destinate livrărilor de trimiteri EMS și curierat la nivel național.

2.6. Prezentarea sistemului informațional

Sistemul Informațional al întreprinderii este constituit din totalitatea resurselor informaționale (aplicații, servere, rețele) deținute și utilizate de Î.S. "Poșta Moldovei".

Caracteristicile componentei logice

Resursele aplicative (programe) sunt compuse din următoarele componente:

Nr. d/o	Denumire aplicației	Descrierea aplicației	Utilizare
1	WizCount	Evindența contabilă	Managerial
2	WizSalary	Evidența salarizării și resurselor umane	Managerial
3	WizOne	Tabele de pontaj pentru evidența orelor de muncă planificate și efective	Managerial
4	Retail.Client	Eliberarea prestațiilor sociale	Oficiul poștal
		Încasarea plăților pentru bugetul de stat	Oficiul poștal
		Tarificarea și încasarea plăților pentru servicii poștale	Oficiul poștal
		Tarificarea și încasarea plăților pentru serviciile auxiliare	Oficiul poștal
5	Factura.Client	Eliberarea pensiilor și indemnizațiilor sociale	Oficiul poștal
		Achitarea serviciilor pentru utilități, de telecomunicații, serviciul M-pay;	Oficiul poștal
		Transferuri bănești internaționale	Oficiul poștal
		Mandate poștale	Oficiul poștal
		Recepționare / achitare transferuri bănești prin sistemele Contact, Forsazh, MoneyExchange, Blizko, XPressMoney, Unistream, IntelExpress	Oficiul poștal
		Eliberarea și încasarea creditelor	Oficiul poștal
		Vânzarea mărfurilor și presei	Oficiul poștal
		Abonarea la edițiile periodice	Oficiul poștal
		Eliberarea indexațiilor și gestiunea cererilor pe credite BEM	Oficiul poștal
		Eliberarea salariilor și altor plăți	Oficiul poștal
6	Raport financiar (F130) – QS.Finance	Consolidarea și gestiunea operațiunilor de casă	Oficiul poștal
		Modulul AML	Oficiul poștal
		Gestiunea operațiunilor Casei Principale	Oficiul poștal

Nr. d/o	Denumire aplicației	Descrierea aplicației	Utilizare
7	MPE - mandate poștale	Gestiunea mandatelor poștale internaționale și interne	Oficiul poștal
	IFS/STEFI	Sistem de reglementare a conturilor dintre operatorii ce efectuează schimb de servicii de plata electronice	Suport
	PPS*Clearing UPU	Sistem de reglementare a conturilor dintre operatorii ce efectuează schimb de servicii de plata electronice	Suport
8	IPS	Gestiunea trimiterilor poștale înregistrate	Oficiul poștal
		Gestiunea raportării financiare pe trimiteri internaționale	Oficiul poștal
9	Trimiteri	Gestiunea procesului de eliberare a trimiterilor poștale la nivel de oficii poștale și înștiințarea clienților	Oficiul poștal
10	Curierat (inclusiv aplicația mobilă)	Gestiunea procesului tehnologic a serviciului Curier Rapid	Curier Rapid
11	PostTerminal (www.pt.md)	Gestiunea procesului de livrare a trimiterilor prin terminale poștale	CPTP
12	1C-presa	Gestiunea procesului tehnologic de prelucrare a presei	Centrul presă
13	1C-marfa	Gestiunea mărfurilor și materialelor	Depozite Managerial
14	PRIME	Sistem electronic de gestionare a reclamațiilor pentru poșta de scrisori internațională	
	RUGBY	Sistem electronic de gestionare a reclamațiilor pentru trimiterile EMS internaționale	
	CRICKET	Sistem electronic de gestionare a reclamațiilor pentru colete internaționale	
15	Integrated Quality Reporting System (IQRS)	Sistem de raportare a calității serviciului pentru trimiterile internaționale EMS, poșta de scrisori, colete	
	Quality Control System (QCS)	Sistem de raportare a volumelor, control al calității serviciului poștal (Leg1, Leg2, Leg3)	
	SMART	Sistem de monitorizare, raportare și control al calității serviciului EMS	
	GMS E2E	Sistem de monitorizare și control al calității serviciului pentru poșta de scrisori simplă	
16	Customs Declarations System (CDS)	Program de schimb de declarații vamale electronice și de date electronice prealabile cu Serviciul Vamal și operatorii poștali din alte țări	
17	SI Document	Sistem de înregistrare, evidență și planificare a fluxului de documente și reclamații de intrare și ieșire	Managerial
18	ELO	Sistem de înregistrare, evidență și arhivare a documentelor, contactelor - care asigură confidențialitatea datelor prin restricționarea accesului unor persoane neautorizate la documente confidențiale.	Managerial

Este de menționat că, la ghișeul oficiului poștal se utilizează 6 aplicații informatice fapt care duc la creșterea timpului de deservire a clienților, a manoperei aferente serviciilor, precum și a complexității procesului tehnologic. Totodată crește riscul de erori la transmiterea datelor dintr-o aplicație în alta, și riscul de fraudă materială din partea salariaților. Întru excluderea celor menționate se planifică continuarea dezvoltării proiectului "Interfața unică la ghișeul operatorului" prin migrarea operațiunilor efectuate prin SI: Retail.Client, MPE, IPS, Trimiteri în platforma Factura.Client.

Caracteristicile componentei de hard

Multitudinea aplicațiilor enumerate mai sus este asigurată de baza tehnică, compusă de:

- 25 servere fizice și 96 servere virtuale;
- circa 2700 stații de lucru, din care 2141 stații de lucru rulează pe sisteme de operare învechite. Actualizarea acestora nu este posibilă din cauza necorespunderii caracteristicilor tehnice a stațiilor de lucru existente la cerințelor tehnice a sistemelor de operare actualizate. Totodată, începând cu 14.01.2020, PC-urile care rulează pe SO Windows 7, nu mai primesc actualizări de securitate. Actualizările de securitate săptămânale, lunare și cele de urgență nu mai sunt disponibile, inclusiv și cele pentru exploit-urile și breșele critice.
Reieșind din cele menționate este nevoie de modernizare și înlocuire a tehnicii de calcul vechi. Aceste modificări sunt importante și impuse de către BNM pentru o politică de securitate informațională eficientă.
- 1500 surse neîntreruptibilă de alimentare cu curent electric, APC PowerCom ș.a.;
- circa 1400 imprimante matriciale de tip Epson LX 350+;
- circa 700 imprimante laser și multifuncționale de tip Canon, Xerox, Epson, ș.a.;
- 10 mașini de francat Neopost IJ 80;
- 31 post-terminal de care 30 sunt amplasate în mun. Chișinău și 1 în mun. Bălți;
- 633 cântare electronice;
- patru sisteme de stocare date Netapp, Dell;
- un sistem de asigurare a copiilor de rezervă pe benzi magnetice, Weeam;
- 1 sursă neîntreruptibilă de alimentare cu curent electric Liebert APS 16 Bay 10KVA;
- 14 sisteme de fluidizare a rândurilor amplasate în oficiile cu flux major de clienți (sunt dotate 2 OP din mun. Bălți și 12 din mun. Chișinău).

Din 1249 unități poștale ce interacționează cu clienții, doar 90 unități nu sunt dotate cu tehnică de calcul, motivul fiind lipsa condițiilor tehnice și de securitate a spațiilor în care acestea își desfășoară activitatea. Pentru perioada ulterioară se identifică soluții de dotarea acestora ori includerea oficiilor respective în ruta de Poșta mobilă.

Pentru asigurarea continuității activității sistemului informațional se întreprind măsuri de asigurare cu echipamente de rezervă a nodurilor critice precum și crearea camerei de servere de rezervă.

Legăturile între sistemele informaționale, precum și cu subdiviziunile întreprinderii sunt asigurate de o multitudine de echipamente de rețea și peste 1300 de conexiuni. Toate conexiunile executate prin rețeaua publică Internet sunt protejate de protocoale specializate de criptare a traficului. Resursele publice ale întreprinderii (paginile web, poșta electronică, serviciile specializate) sunt protejate de echipamente moderne tip Firewall.

Totalitatea resurselor informaționale și a legăturilor între ele, precum și cu sistemele terțe prezintă un mecanism mare și flexibil pentru asigurarea necesităților curente ale întreprinderii în procesul continuu de dezvoltare.

Concluzii: Obiectivul tehnologizării proceselor de lucru a fost unul primordial în ultimii ani. Î.S. „Poșta Moldovei” a reușit să orienteze pentru dezvoltarea acestui domeniu investiții semnificative, care s-au manifestat prin dotarea aproape a tuturor oficiilor poștale cu tehnică de calcul, inițierea implementării Interfeței unice la ghișeul operatorului, automatizarea operațiunilor de raportare financiară la nivelul oficiilor de poștă, dotarea cu echipamente tehnice moderne. Într-un asigurarea unui curs a celor realizate este necesară continuarea dezvoltării rețelei informaționale în vederea automatizării proceselor, dotarea cu echipamente tehnologice noi în acest sens.

2.7. Colaborarea la nivel internațional

Colaborarea la nivel internațional se bazează pe cooperarea cu organismele internaționale a căror membru Î.S. "Poșta Moldovei" este, dar și pe relațiile bilaterale cu operatorii poștali ai Țărilor-membre ale Uniunii Poștale Universale.

Î.S. "Poșta Moldovei" este beneficiar și al Fondului pentru Ameliorarea Calității Serviciului (FAQS) creat de UPU, care din anul 2001 finanțează diverse proiecte de dezvoltare și îmbunătățire a calității serviciilor poștale în țările slab dezvoltate și cele în curs de dezvoltare. Până în prezent din sursele financiare FAQS Î.S. "Poșta Moldovei" a beneficiat de suma de 451.821 USD implementând următoarele proiecte:

- Asigurarea regularității și frecvenței de colectare a trimerilor poștei de scrisori (a. 2006) – 2.558 USD.
- Implementarea sistemului internațional de urmărire și localizare a trimerilor poștale internaționale IPS (a. 2007) – 82.963 USD.
- Participarea la sistemul Globală de Monitorizare a Calității a UPU (GMS) (a. 2010) – 75.300 USD.
- Dezvoltarea rețelei publice poștale a Î.S. "Poșta Moldovei" în scopul asigurării calității standardelor Serviciului poștal universal (a. 2013) – 75.000 USD.
- "Ameliorarea securității rețelei poștale a Î.S. "Poșta Moldovei" , în scopul asigurării calității serviciului poștal universal" (a 2015) – 93.000 USD.
- Îmbunătățirea transportării poștei și optimizarea rutelor (a. 2018) – 123.000 USD.

La momentul actual Î.S. "Poșta Moldovei" recepționează spre expediție trimiteri poștale în toate cele 192 de țări membre ale UPU.

Până în prezent Moldova a aderat și ratificat Actele UPU începând cu cele de la Viena (1964) până la Actele de la Addis Abeba (2018).

Concluzii: Pentru dezvoltarea continuă pe plan internațional, Î.S. "Poșta Moldovei" necesită o dezvoltare și consolidare a relațiilor bilaterale cu alte administrații poștale, o intensificare a prezenței în structurile organismelor internaționale. Este binevenită de asemenea relansarea parteneriatelor bilaterale prin încheierea Memorandumurilor de înțelegere cu operatorii poștali din alte țări. Amplificarea activităților pe plan internațional, va permite Î.S. „Poșta Moldovei” să devină un operator poștal activ în cadrul organizațiilor internaționale de profil, dar și un partener de încredere.

3. SERVICIILE PRESTATE

Î.S. „Poșta Moldovei” își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind prestarea serviciilor de poștă internă și internațională. Pe lângă domeniul principal de activitate Î.S. „Poșta Moldovei” oferă și servicii de plată, care dețin o cotă majoră în activitatea desfășurată, distribuirea edițiilor periodice prin abonamente și cu amănuntul, servicii non-poștale, precum și alte activități conexe serviciilor principale.

3.1. Servicii poștale

Prin Legea nr.36/2016, Î.S. „Poșta Moldovei”, este desemnat furnizor de serviciu poștal universal. Serviciul poștal universal reprezintă furnizarea permanentă a unui set de servicii poștale, de o calitate determinată, în toate localitățile de pe teritoriul țării, la prețuri accesibile pentru toți utilizatorii. Accesul oricărei persoane fizice sau juridice la serviciul poștal universal este garantat pe întreg teritoriul țării în condiții nediscriminatorii.

1. Servicii poștale din sfera serviciului poștal universal, include setul de servicii format din:

- a. trimiteri de corespondență internă și internațională în limite de greutate până la 2 kg; Scrisorile simple din această categorie cu greutatea de până la 350g constituie serviciu rezervat Î.S. „Poșta Moldovei”, conform art. 28 al Legii Comunicațiilor poștale nr. 36 din 23.12.2016.
- b. trimiteri poștale a căror conținut includ cărți, cataloage, ziare, publicații periodice, denumite imprimate, cu o greutate de până la 5 kg;
- c. colete poștale interne și internaționale cu o greutate de până la 10 kg;
- d. colete poștale cu o greutate de până la 20 kg, expediate din afara Republicii Moldova către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- e. cecograme interne și internaționale cu o greutate de până la 7 kg;
- f. trimiteri recomandate interne și internaționale;
- g. trimiteri cu valoare declarată interne și internaționale;

2. Servicii poștale în afara sferei serviciului poștal universal, includ serviciile:

- a. colete poștale interne și internaționale cu greutatea peste 10 kg;
- b. colete poștale cu o greutate peste 20 kg, expediate din afara teritoriului Republicii Moldova către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- c. trimiterile internaționale de poștă rapidă EMS;
- d. trimiterile interne de curierat;

După conținut, precum și după operațiunile procesului tehnologic, serviciile poștale atât din sfera serviciului poștal universal cât și în afara acestuia se grupează în trei categorii majore: **poșta de scrisori, coletărie, trimiteri de poștă rapidă.**

Poșta de scrisori

Include: scrisorile, cărțile poștale, aerogramele, imprimatele, pachetele mici, cecogramele, sacii speciali cu mențiunea ”M” și publicitatea prin poștă.

Acestea pot fi expediate în circuitul poștal simple (fără număr de identificare), recomandate (cu număr de identificare și cu răspundere materială din partea operatorului poștal) sau urmăribile (cu număr de identificare, dar fără răspundere materială). Concomitent cu serviciile de bază clienților li se oferă și servicii conexe și suplimentare, și anume: livrarea în mână proprie,

returnarea confirmării de primire, asigurarea valorii trimiterilor, returnarea valorii trimiterilor cu conținut de marfă.

Pentru aplicarea marcajului privind achitarea trimiterilor pentru volumele mari se utilizează mașini de francat, pentru restul - mărcile poștale.

Sortarea la centrele de sortare se efectuează sută la sută manual pentru toate tipurile de trimiteri din aceste categorii și la toate etapele, atât în Centru de sortare de nivelul I – Centrul de Prelucrare și Transportare Poștă, cât și în cele 26 - Centre de sortare de nivelul II – Centre de poștă raionale.

Distribuirea poate fi efectuată la domiciliu / sediul beneficiarului, la cutia poștală individuală amplasată în oficiul poștal, la oficiul poștal "post-restant" ori prin intermediul post-terminalelor de auto deservire.

Pentru urmărirea trimiterilor cu număr de identificare interne și internaționale se utilizează sistemul IPS, tarifarea – prin sistemul Retail.Client.

Clienții:

- persoane fizice care expediază și primesc trimiteri naționale și internaționale. Ponderea semnificativă la acest sector revine trimiterilor internaționale ce fac obiectul comerțului electronic. Cumpărăturile on-line prevalează semnificativ cele efectuate în rețelele fizice de comerț și sunt preferate și de clienții din R. Moldova.
- persoanele juridice (B2C) - pe piața națională marii clienți ai Î.S. „Poșta Moldovei” sunt furnizorii de servicii de utilități, telefonie și transport date, precum și instituțiile statului. La nivel internațional rețeaua poștală este mai puțin utilizată de către această categorie de clienți, fiind condiționată de mai mulți factori, precum sunt: proceduri vamale dificile, costuri ridicate, etc.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori		Anul 2017		Anul 2018		Anul 2019	
		Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei
1.	Trimiteri de corespondență:						
	Corespondență națională	41 422,9	72 206,8	41 154,8	67 108,0	42 963,8	74 279,3
	Corespondență internațională de ieșire	737,2	11 317,8	678,1	12 482,3	514,9	9 324,4
	Corespondență internațională de intrare	808,9	6 429,9	745,5	8 358,6	452,8	1 949,8
	Total trimiteri de corespondență	42 969,0	89 954,5	42 578,4	87 948,9	43 931,5	85 553,5
	din care:						
	<i>Facturi pentru utilități (fără plic + scrisori)</i>	30 373,5	44 235,5	29 433,8	43 133,8	30 170,8	42 709,3
2.	Pachete mici:						
	naționale	159,0	1 834,2	181,1	1 926,4	384,7	6 293,1
	internaționale de ieșire	83,0	8 430,6	57,2	9 923,9	54,9	9 327,6
	internaționale de intrare	2 799,2	60 138,8	5 106,9	92 032,9	6 311,9	112 473,8
	Pachete mici, total	3 041,3	70 403,6	5 345,2	103 883,2	6 751,4	128 094,5
3.	Material publicitar	7 177,6	2 699,5	7 298,5	3 043,9	7 279,2	2 748,6
	Total poșta de scrisori	53 187,9	163 057,5	55 222,1	194 876,0	57 962,1	216 396,6

Tarife:

Aprobarea tarifelor la trimiterile din sfera serviciului poștal universal se efectuează de către Agenția națională pentru reglementare în comunicații electronice bazându-se pe costurile calculate și propunerilor înaintate de către Î.S. "Poșta Moldovei". Din tarifele în vigoare, doar cele pentru corespondența internă sunt inferioare costurilor.

Puncte slabe:

- ➔ Lipsa integrării dintre sistemul Retail.Client și sistemul IPS generează manoperă exagerată la recepționarea trimerilor prin dublarea operațiunii, dar și creează premise pentru acțiuni frauduloase din partea lucrătorilor oficiilor poștale. Într-o optimizare a proceselor aferente recepționării trimerilor poștale la nivelul oficiilor poștale este necesară dezvoltarea unui modul nou „Servicii poștale” și integrarea acestuia cu platforma Factura.Client.
- ➔ O problemă importantă este lipsa proceselor tehnologice integrale aferente serviciilor prestate, cu divizarea clară pe elemente de rețea și asigurarea accesului utilizatorilor de diverse nivele direct la domeniul său de competență. Elaborarea acestora va da posibilitatea de diminuare a erorilor comise și atragerea la răspundere pentru încălcările comise, fapt ce va ridica calitatea serviciilor prestate.
- ➔ Tarife la trimiterile interne neajustate la costurile reale aferente proceselor.

Coletărie

Include coletele poștale cu bunuri, cu sau fără valoare comercială, expediate prin rețeaua poștală. Acestea se expediază în circuitul poștal doar cu număr de identificare, iar operatorul poștal poartă răspundere materială pentru pierderea ori deteriorarea acestora. Asemeni, trimerilor din categoria poștei de scrisori clienții pot beneficia de servicii conexe ce țin de returnarea confirmării de primire, asigurarea valorii trimerilor, returnarea valorii trimerilor. La nivelul oficiului poștal recepționarea coletelor se efectuează prin sistemul Retail.Client. Pentru urmărirea trimerilor cu număr de identificare interne și internaționale se utilizează sistemul IPS

Clienții: Pe plan național preponderent serviciile sunt utilizate de către companiile distribuitoare de produse cosmetice (Avon, Oriflame, Marykay) pentru distribuirea mărfurilor clienților săi, internet magazinele naționale, etc (B2C). Pe plan internațional consumatorii sunt în mare parte persoanele fizice (C2C). Dezvoltarea acestei piețe este în primul rând determinată de migrarea cetățenilor țării peste hotarele țării și necesitățile acestora de a ține legătura cu rudele de la baștină.

Volume în unități fizice și valorice:

Colete poștale	Anul 2017		Anul 2018		Anul 2019	
	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei
Colete naționale	251,7	8 067,7	205,2	6 667,2	195,4	6537,5
Colete internaționale de ieșire	11,3	9 671,4	10,5	8 878,1	11,2	8885,9
Colete internaționale de intrare	42,6	13 969,5	45,1	13 785,1	49,4	14396,2
Colete total	305,6	31 708,6	260,7	29 330,4	256,0	29 819,6

Tarife: Tarifele la trimiterile din coletele din sfera serviciului poștal universal se aprobă de către Agenția națională pentru reglementare în comunicații electronice, pentru celelalte de către Î.S. "Poșta Moldovei".

Puncte slabe:

- ➔ Lipsa integrării dintre sistemul de tarificare și cel de urmărire. Fapt care generează manoperă exagerată la recepționarea trimerilor prin dublarea operațiunii, dar și creează premise pentru acțiuni frauduloase din partea lucrătorilor oficiilor poștale.
- ➔ Lipsa proceselor tehnologice integrale aferente serviciilor prestate, cu divizarea clară pe elemente de rețea și asigurarea accesului utilizatorilor de diverse nivele direct la domeniul său de competență.
- ➔ Tarife ridicate la coletele internaționale de ieșire, datorită taxelor aplicate de țările de destinație, fapt care constituie un impediment agenților economici în vederea expedierii mărfurilor proprii destinatarilor din alte țări.

Trimiteri rapide

Includ trimerile cu conținut de documente și bunuri expediate și distribuite în circuitul poștal pe cele mai rapide căi, expediate în circuitul poștal cu număr de identificare. Un serviciu creat pentru oferirea comodității clientului prin livrări door – to – door.

Trimiteri rapide internaționale EMS

La nivel internațional trimerile rapide sunt expediate prin intermediul serviciului EMS care oferă posibilitatea expedierii rapide către 198 destinații.

Trimerile EMS sunt monitorizate pe întregul flux tehnologic în sistemul informațional internațional de urmărire și localizare. Colectarea trimerilor poate fi efectuată la domiciliu clienților (serviciu accesibil doar în mun. Chișinău, parțial mun. Bălți), în restul țării trimerile EMS sunt predate de către clienți doar la ghișeele oficiilor poștale.

Distribuirea trimerilor EMS internaționale de intrare pe interiorul țării se efectuează la domiciliul clientului doar în mun. Chișinău și Bălți, pentru restul localităților trimerile se eliberează clienților la ghișeul oficiului poștal.

Clienți: - preponderent persoane fizice, obiectul fiind în mare parte acte și documente cu conținut important.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori	Anul 2017		Anul 2018		Anul 2019	
	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei
trimiteri EMS ieșire internațională	6,7	4 061,6	6,3	3 716,1	6,6	4248,1
trimiteri EMS intrare internațională	16,3	2 804,1	16,4	2 713,3	19,4	3565,4
Total Poșta Rapidă	77,8	8 214,5	56,5	7 544,4	87,4	9 556,3

Tarife: Aprobate de către Î.S. "Poșta Moldovei".

Puncte slabe:

- ➔ Lipsa logotipului EMS pe saci, etichete, ambalaje, prevăzut conform Regulamentului internațional EMS.
- ➔ Nerespectarea termenilor de trecere din cauza transportatorilor, operatorilor poștali de destinație care nu asigură procesarea în timp.
- ➔ Lipsa promovării Serviciului EMS.
- ➔ Lipsa integrării dintre sistemul de tarificare și cel de urmărire. Fapt care generează manoperă exagerată la recepționarea trimerilor prin dublarea operațiunii, dar și creează premise pentru acțiuni frauduloase din partea lucrătorilor oficiilor poștale.
- ➔ Lipsa proceselor tehnologice integrale aferente serviciilor prestate, cu divizarea clară pe elemente de rețea și asigurarea accesului utilizatorilor de diverse nivele direct la domeniul său de competență.
- ➔ Tarife la trimerile internaționale de ieșire ridicate, datorită taxelor aplicate de țările de destinație, fapt care constituie un impediment agenților economici în vederea expedierii bunurilor proprii destinatarilor din alte țări.
- ➔ Capacitate insuficientă pentru livrarea / colectarea door-to-door a trimerilor EMS.

Trimiteri Curier Rapid

Pe piața națională de curierat Î.S. "Poșta Moldovei" este prezentă cu serviciul sub marca comercială "Curier Rapid", rebranduit în anul 2013. Creat inițial cu scopul acoperii la nivel național cu servicii door-to-door, acum în anul 2020 acestea sunt asigurate doar în mun. Chișinău și mun. Bălți. În restul localităților colectarea / livrarea trimiterilor se efectuează preponderent la ghișeele oficiilor poștale.

Actualmente în cadrul Î.S. "Poșta Moldovei" activează subdiviziunea Serviciul Curierat, fiind în subordinea nemijlocită a sucursalei Centrul de prelucrare și transportare poștă, care are în dotare 11 unități de transport. O subdiviziune a Serviciului Curierat activează și în mun. Bălți, fiind în subordinea sucursalei Centrul de poștă Bălți, care are în dotare 1 unitate de transport.

Serviciul de curierat al Î.S. "Poșta Moldovei" diferă de cel oferit de concurenți. Prestarea acestuia se efectuează prin utilizarea unor elemente de rețea caracteristice fluxului clasic tradițional pentru expedierea și distribuirea trimiterilor poștale, și anume: transportarea prin intermediul rutelor naționale și a rutelor locale, distribuirea la domiciliu prin poștași ori eliberarea trimiterii destinatarului la oficiul poștal.

Utilizarea fluxului clasic pe de o parte favorizează, însă pe de altă parte defavorizează întreprinderea ca operator de servicii de curierat. Serviciul door-to-door este asigurat doar în mun. Chișinău, mun. Bălți și parțial în unele orașe - reședință de raion. Acest fapt face serviciul de Curier Rapid al Î.S. „Poșta Moldovei” necompetitiv în raport cu cel oferit de concurenți, clienții preferă să aleagă serviciile operatorilor poștali privați la tarife mai mari însă și cerințe de calitate mai ridicate.

Clienți: Clienții actuali sunt persoanele fizice și magazine de comerț on-line mici, precum și unele instituții ale statului. Piața solicitată la moment sunt localitățile în afara mun. Chișinău.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori	Anul 2017		Anul 2018		Anul 2019	
	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei	Cantitate mii un.	Venit, mii lei
Trimiteri de curierat naționale	54,7	1 348,8	33,8	1 115,0	61,4	1742,8

Tarife: Sunt aprobate de către Î.S. "Poșta Moldovei" determinate conform cererii și ofertei pieței naționale de curierat.

Puncte slabe:

- ➔ La prestarea serviciului de curierat se utilizează sistemul informațional 1C-Curier Rapid, care însă la moment nu asigură integral cerințele tehnice caracteristice prestării acestuia. Nu se oferă clienților urmărirea comenzii pe site ori în API-ul acestora, nu funcționează aplicația mobilă pentru curieri. Predarea trimiterilor de curierat prin fluxul clasic nu oferă posibilitatea monitorizării livrării finale a acestora, ceea ce influențează negativ calitatea, dar și duce la creșterea manoperei serviciului.
- ➔ Lipsește descrierea business-procesului cap – coadă.
- ➔ Riscul pierderii pieței.
- ➔ Acoperire mică la nivelul mun. Chișinău, incapacitate de a oferi serviciu de calitate la nivel de țară.

3.2. Servicii de plată

Servicii de plată privind remiterile de bani – reprezintă genul de activitate licențiată și sunt servicii acordate de către Î.S. „Poșta Moldovei” conform licenței seria BNM, nr. 000575 din 01.09.2014. Acestea includ:

Expedierea și achitarea transferurilor de bani prin intermediul mandatelor poștale și sistemelor internaționale de transferuri de bani.

ÎS "Poșta Moldovei" prestează servicii privind expedierea și achitarea transferurilor bănești prin intermediul sistemelor internaționale în baza acordurilor de colaborare cu organizatorii sistemelor de remitere de bani (10 sisteme) și a sistemului de plăți poștale, conform prevederilor Convenției UPU, Aranjamentului privind serviciile poștale de plată (24 administrații poștale).

Expedierea/achitarea transferurilor interne poate fi efectuat atât în numerar, cât și prin virament.

Achitarea transferurilor bănești se efectuează prin intermediul sistemelor: Money Exchange, Zolotaya Korona, Xpress Money, iar prin sistemele: Contact, MoneyGram, Unistream, Western Union, Intel Express pot fi și expediate transferuri de bani.

Expedierea/achitarea transferurilor bănești poate fi efectuată la orice oficiu poștal al Î.S. "Poșta Moldovei" în dolari SUA, EUR sau în valută națională (MDL).

La prestarea serviciului de transferuri se utilizează aplicațiile informatice:

- MPE - pentru expedierea / achitarea transferurilor interne și internaționale, dar și pentru achitarea transferurilor MoneyGram, Western Union și Zolotaya Korona.
- Factura.Client – pentru achitarea mandatelor interne contra-ramburs și mandate interne urgente, transferurile prin sistemele de plată internaționale: Unistream, Contact, XpresMoney, MoneyExchange și Intalexpress.
- Sistemul IFS, care asigură interacțiunea dintre programul intern MPE și sistemele utilizate de către alte administrații poștale.

Clienți:

- persoanele juridice B2C (instituțiile de stat, fondurile de investiții, organizații de binefacere, magazinele on-line), a căror transferuri au ca scop plata prestațiilor sociale, donațiile, achitarea costului produsului, achitarea costului serviciilor.

- persoanele fizice rezidente și nerezidente (C2C), a căror transferuri au ca scop plata pensiei alimentare, donațiile, achitarea costului produsului, ajutor gratuit, transferul suportului financiar familiei, transferul salariului în cazul lucrului în străinătate.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori	2017		2018		2019	
	Numărul, mii un.	Venit, mii lei	Numărul, mii un.	Venit, mii lei	Numărul, mii un.	Venit, mii lei
mandate naționale	166,1	3 784,7	212,0	4 329,4	298,5	6 188,7
mandate internaționale, din care:	41,9	1 083,9	38,0	877,1	36,2	828,6
<i>prin sisteme de remitere de bani</i>	16,6	764,0	16,6	583,2	17,9	502,7
<i>prin mandate poștale</i>	25,3	319,9	21,4	293,9	18,3	325,8
TOTAL	208,0	5 952,5	249,9	6 083,6	334,6	7 845,9

Tarife: Comisioanele pentru efectuarea transferului variază în funcție de suma transferului și țara în care acesta urmează a fi eliberat și se achită în momentul efectuării transferului. Alte comisioane de la beneficiarul plății nu se percep.

Puncte slabe:

- ➔ Proces dificil de achitarea a transferurilor bănești internaționale în monedă de referință: Euro și dolari SUA, factor ce influențează negativ asupra dezvoltării serviciilor. Din care cauză clienții se orientează spre agenții economici care pot efectua acest lucru mai rapid și calitativ, astfel Poșta Moldovei pierzând un important segment al acestei piețe, respectiv și potențialii clienți ai altor servicii prestate în rețeaua poștală, aceștia fiind clienții cu venituri personale mai mari decât cele medii.
- ➔ Sistemul informatic MPE depășit, care nu corespunde cerințelor actuale.
- ➔ Utilizarea softului sistemelor de transferuri internaționale MoneyGram, Western Union și Zolotaya Korona la ghișeul oficiilor poștale.
- ➔ Lipsa datelor statistice privind numărul operațiunilor de eliberare efectuate.
- ➔ Asigurarea oficiului poștal cu numerarul necesar la momentul solicitării, îndeosebi cu monedă străină.

Distribuirea plăților sociale

Serviciul este prestat în bază de contract cu Casa Națională de Asigurări Sociale și Direcțiile de Asistență Socială și susținere a familiei raionale. Distribuirea plăților sociale se efectuează în numerar la ghișeul oficiului poștal și la domiciliu beneficiarilor care din cauza sănătății nu le pot primi de sine stătător la oficiul poștal prin utilizarea a două sisteme informaționale: modul în Factura.Client și Retail.Client.

Clienți: Clienții acestui serviciu sunt preponderent persoanele de vârstă a treia și persoanele de vârstă aptă de muncă beneficiari de diferite plăți sociale (indemnizații de maternitate, paternitate, pentru incapacitatea temporară de muncă, pentru îngrijirea copilului, etc.). În ultimii ani beneficiarii de plăți sociale sunt în continuă descreștere datorită posibilității selectării unor prestatori de servicii de plată ce asigură condiții mai comode de deservire, prin virament la conturile de card. La această categorie de beneficiari se atribuie cei ce de curând obțin dreptul la pensia pentru limita de vârstă, domiciliați preponderent în localitățile urbane, angajați ori foști angajați care au deja deschise conturi bancare pentru transferarea drepturilor salariale.

Volume în unități fizice și valorice:

Tipuri de plăți	Anul 2017		Anul 2018		Anul 2019	
	Operațiuni de eliberare, mii un.	Venit, mii lei	Operațiuni de eliberare, mii un.	Venit, mii lei	Operațiuni de eliberare, mii un.	Venit, mii lei
Plăți sociale conform contractului cu CNAS, total	14 555,5	78 527,6	13.186	80.579,6	11.894	118.556,0
<i>din care:</i>						
Pensii și ajutoare de deces	6 874	62 953,6	6.331	65.112,9	5.948	96.179,8
Suport de majorare pensii	5 463	5 838,5	4.505	4.885,5	3.336	4.814,6
Alte plăți sociale prin CNAS	2 217	9 735,5	2.531	11.134,9	2.606	17.046,9
Plăți sociale locale	*****	1 096,7	*****	1 654,2	*****	1 661,6
Total plăți sociale		79.624,3		82.233,8		120.217,6

Tarife: În pofida faptului că serviciul de distribuire a plăților sociale se prestează în baza contractelor bilaterale, tarifele sunt plafonate anual de către stat prin intermediul Legii Bugetului Asigurărilor Sociale și Legea Bugetului de Stat. Nivelul acestora aprobate pentru anul 2020 (prin diminuarea de la 1,0% din suma distribuită la 0,7%) nu acoperă costurile aferente, generând

întreprinderii pierderi anuale de ordinul milioanelor de lei, deoarece distribuirea în numerar implică costuri considerabil mai mari față de distribuirea prin virament.

Puncte slabe:

- ➔ Lipsa evidenței beneficiarilor cărora plățile sociale le sunt distribuite la domiciliu.
- ➔ Utilizarea a 2 sisteme informaționale separate creează incomodități și crește manopera de deservire a beneficiarilor la locul de muncă al operatorului. Aceasta îngreunează controlul plăților efectuate și creează premise pentru acțiuni frauduloase din partea angajaților.
- ➔ Asigurarea insuficientă a confidențialității datelor cu caracter personal din listele de plată electronice, ceea ce creează condiții favorabile pentru acțiuni de fraudă din partea angajaților.
- ➔ Imposibilitatea distribuirii plăților sociale prin virament.

✚ Încasarea plăților în favoarea diverșilor prestatori de servicii

Prestarea serviciilor de colectarea plăților de la populație, persoane juridice se prestează în baza contractelor bilaterale semnate cu furnizorii de servicii. Î.S. "Poșta Moldovei" are încheiate contracte cu majoritatea furnizorilor de utilități, furnizorilor de servicii de transport date, telefonie fixă și mobilă, organizații de creditare și micro finanțare și de asigurări, precum și alți agenți economici și instituții ale statului, în total funcționale sunt 610 contracte, astfel asigurând accesul populației la servicii prin intermediul tuturor oficiilor poștale și agenții indiferent de amplasarea geografică.

La ghișeele oficiilor poștale pentru prestarea serviciilor se utilizează sistemele informaționale Factura.Client, preponderent, dar și Retail.Client, cu tendința ca în cel mai scurt timp să migreze clienții integral către Factura.Client.

Clienți: Populația este principalul client. Actualmente chiar dacă achitarea serviciilor pentru utilități au diverse alternative, clienții alegând opțiunile cele mai comode de auto-deservire la distanță, totuși populația are încă un nivel ridicat de încredere în poștă optând pentru achitarea în numerar a plăților la ghișeele oficiilor poștale.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori	2017		a.2018		a.2019	
	Operațiuni de încasare, mii un.	Venit, mii lei	Operațiuni de încasare, mii un.	Venit, mii lei	Operațiuni de încasare, mii un.	Venit, mii lei
Incasare plăți energie electrică	8 656,5	18 597,1	8.761,8	19.426,4	8.755,3	19.467,7
Incasare plăți gaze naturale	3 565,2	7 590,6	3.631,8	7.803,7	3.744,7	8.067,0
Incasare plăți servicii comunale / apă / energie termică	4 917,7	9 250,5	5.195,1	9.491,0	5.755,9	9.929,6
Incasare plăți telefonie / transport date / TV	11 965,2	14 947,4	12.451,8	15.613,1	12.428,7	16.007,9
Incasare Bugetul public național	2 078,9	2 754,1	925,9	1.988,0	911,5	1.709,8
Incasări servicii MPay	654,6	991,2	1.071,8	1.666,7	1.439,2	2.519,3
Incasare plăți perfectare acte	628,7	1 239,3	591,2	1.296,1	390,6	850,6
Incasare plăți instituții financiare / asigurare	138,8	1 553,9	264,8	1.756,7	501,0	3.041,6
Incasare plăți produse cosmetice	79,8	307,1	78,3	313,0	76,7	307,0
Incasare plăți bilete avia	2,4	56,2	2,6	26,6	3,0	18,3
Incasare plăți diverse	83,0	1 628,0	86,2	1.601,3	91,2	1.222,6
TOTAL	32 770,9	58 915,5	33.061,2	60.982,6	34.097,8	63.141,5

Tarife: Tarifele aferente serviciului de încasare a plăților sunt stabilite de către întreprindere, prin negocieri cu furnizorii de servicii (pentru cei mai mari). Tarifele pentru încasarea prin Mpay și către Bugetul de stat sunt reglementate prin Legea bugetară anuală. Tarifele sunt determinate reieșind din volumele serviciilor acordate, manopera, precum și prețurile oferite de către concurenți pentru servicii similare. Astfel, la serviciile de utilități, comisionul constituie 2,0 – 2,15 lei per operațiune, pentru serviciile de încasare în favoarea asociațiilor de proprietari în condominiu – 2% din suma încasată, pentru încasarea în numele organizațiilor de microfinanțare – 6 lei per operațiune, etc.

Puncte slabe:

- ➔ Utilizarea la nivelul oficiilor poștale a 2 sisteme informaționale.
- ➔ Contracte cu sume și operațiuni puține care generează cheltuieli neacoperite de comisioanele încasate.
- ➔ Prestarea serviciilor sub cost pentru încasarea plăților în favoarea clienților mari care nu acceptă ajustarea tarifelor.
- ➔ Imposibilitatea acceptării ca mijloc de plată a cardurilor bancare din cauza comisioanelor mari stabilite în valoare procentuală din suma încasată, aplicate de către instituțiile financiare pentru executarea operațiunii. Comisioanele achitate băncilor depășesc cu mult comisionul primit de poștă de la furnizorii de servicii. Aceasta este un impediment în promovarea politicii statului în vederea promovării plăților fără numerar.

Eliberarea numerarului din numele terțelor părți

Servicii orientate pentru deservirea clienților organizațiilor de creditare și microfinanțare și clienților băncilor comerciale.

A. Eliberarea numerarului prin intermediul POS-terminalelor

La momentul actual întreprinderea are semnate contracte de colaborare cu trei instituții financiare mari: B.C. "Moldova Agroindbank" S.A.; B.C. „Victoriabank” S.A. și B.C. "Moldindconbank" S.A. care țin de eliberarea numerarului utilizând cardurile bancare. Operațiunile se efectuează la ghișeul oficiului poștal prin intermediul POS-terminalelor instalate și deservite de către banca comercială corespunzătoare. Funcționează: 891 POS-uri, din care: 529 ale "Moldincombank", 227 ale "Victoriabank" și 135 ale "Moldova Agroindbank".

Interacțiunea automatizată cu sistemele informaționale ale întreprinderii nu există, operațiunile se introduc manual în modulul Raportul financiar (QS.Finance) la sfârșitul zilei de muncă. Integrarea nu a fost realizată din cauza refuzului băncilor de a asigura integrarea cu sistemele proprii.

Clienți: Sunt clienții băncilor care primesc salariile la conturile de card, precum și beneficiarii de plăți sociale care au ales ca prestator de servicii de plată băncile comerciale.

Puncte slabe:

- ➔ Operațiuni efectuate manual care generează o manoperă suplimentară la introducerea datelor în raportul financiar zilnic al oficiului poștal.
- ➔ Lipsa datelor statistice privind numărul operațiunilor de eliberare efectuate.
- ➔ Asigurarea oficiului poștal cu numerarul necesar la momentul solicitării.

B. Eliberarea numerarului pentru credite

Dezvoltarea pieței de creditare și microfinanțare a prestatorilor nebancari a creat premise de extinderea serviciilor prestate de către oficiile poștale. La momentul actual Î.S. "Poșta Moldovei" este un partener strategic al organizațiilor de creditare și microfinanțare oferind servicii de intermediere cu clienții acestora: la eliberarea numerarului pentru creditele solicitate (14 contracte), colectarea cererilor / semnarea contractelor la acordare (5 contracte) și încasarea ratelor lunare la credite (32 contracte) prin intermediul tuturor oficiilor poștale, îndeosebi a celor rurale.

Operațiunile se efectuează la ghișeu prin aplicația din SI Factura.Client.

Clienți: Populația care accesează creditele oferite de organizațiile de creditare și microfinanțare datorită accesibilității condițiilor de acordare. Zona preferată – localități rurale.

Puncte slabe:

- ➔ Asigurarea oficiului poștal cu numerarul necesar la momentul solicitării.

C. Alte eliberări de numerar

Î.S. „Poșta Moldovei” asigură diverse intermediari la transferurile de fonduri de tip B2C. Prin intermediul rețelei poștale pot fi eliberate diverse plăți în numerar din numele diverse persoane juridice, instituții ale statului și alte categorii de beneficiari. Aceste servicii se referă la: eliberarea câștigurilor din numele Loteriei Naționale a Moldovei, eliberarea numerarului deținătorilor de portofele electronice, eliberare de diverse remunerații, etc.

Operațiunile la ghișeu se efectuează prin aplicația din SI Factura.Client.

Clienți: Clienții sunt persoane fizice - beneficiari de careva plăți.

Puncte slabe:

- ➔ Asigurarea oficiului poștal cu numerarul necesar la momentul solicitării.
- ➔ Manoperă complexă aferentă serviciului de eliberare a câștigurilor pe biletele de loterie și returnul acestora.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori	Anul 2017		Anul 2018		Anul 2019	
	Operațiuni, mii un.	Venit, mii lei	Operațiuni, mii un.	Venit, mii lei	Operațiuni, mii un.	Venit, mii lei
Eliberări numerar prin Pos-terminals	165,4	2 372,5	138,1	1 981,7	150,5	2 454,3
Eliberări numerar de la organizații de microcreditare	33,9	3 86,8	51,7	4 542,5	634,5	6 719,9
Eliberări numerar bilete de loterie	-	-	198,7	105,1	1 945,1	1 112,4
Alte eliberări de numerar	24,9	205,7	33,0	625,0	104,1	2 261,9
Servicii de eliberare a numerarului, total	224,1	5 665,0	421,5	7 254,3	2 834,2	12 548,5

Tarife: Tarifele aferente serviciului de eliberare a numerarului / a plăților sunt stabilite de către întreprindere. Tarifele sunt determinate reieșind din volumele serviciilor acordate, manopera, precum și prețurile oferite de către concurenți pentru servicii similare. Astfel, la serviciile de eliberare prin POS-terminal, comisionul constituie 0,3% – 0,45% din suma eliberată, pentru serviciile de eliberare a numerarului credite, alte plăți – 1,5% din suma eliberată.

3.3. Servicii non-poștale

✚ Servicii de distribuire a publicațiilor periodice

Reprezintă genul de activitate deschis concurenței, prestat de către Î.S. „Poșta Moldovei” în baza contractelor bilaterale, circa 160, încheiate cu editorii de presă. Acestea includ:

- servicii ce țin de recepționarea abonării la publicațiile periodice în baza abonamentelor;
- distribuirea publicațiilor periodice prin abonare;
- distribuirea publicațiilor periodice prin vânzare cu amănuntul.

Organizarea acestui serviciu este coordonată de către subdiviziunea Centrul Presă al Î.S. "Poșta Moldovei", amplasat în spații închiriate, nedotate corespunzător activității desfășurate.

Operațiunile de sortare în cadrul Centrului Presă se efectuează în totalmente manual fapt care generează costuri exagerate de forță de muncă.

Pentru operațiunile de recepționare, perfectarea abonării, comercializare a edițiilor periodice se utilizează programul 1C modulul "Presa", la nivelul oficiilor poștale - SI Factura.Client care se integrează în mod automatizat cu 1C Presa. Datele din 1C Presa, Factura.Client în mod automatizat se transmit către sistemul de evidență contabilă.

Clienți: Populația de vârstă medie și înaintată ori persoanele juridice ce perfectează abonamente la edițiile periodice de specialitate.

Volume în unități fizice și valorice:

Indicatori	2017		a.2018		a.2019	
	Numărul, mii un.	Venit, mii lei	Numărul, mii un.	Venit, mii lei	Numărul, mii un.	Venit, mii lei
Ediții periodice distribuite prin abonamente perfectate prealabil	8 092,2	8 938,8	7 708,2	9 368,1	7 111,1	9 148,0
Ediții periodice prin vânzare (adaosul comercial)		2 759,2		2 314,8		1 977,2
Ediții periodice prin vânzare	1 504,9	9 981,8	1 905,3	8 659,6	1 642,4	7 591,7
Total venitul întreprinderii de la distribuirea edițiilor periodice		11 698,0		11 682,9		11 125,2

Tarife: Tarifele conform procedurii se aprobă de către Î.S. "Poșta Moldovei". Tarifele actuale sunt net inferioare costurilor suportate, de circa 2 ori și nu au fost revizuite din anul 2013. Ajustarea acestora este aproape imposibilă din cauza rezistenței editorilor de presa scrisă, care consideră că serviciul este social important și trebuie oferit la prețuri mici.

Puncte slabe:

- ➔ Tarifele stabilite sub nivelul costurilor efective.
- ➔ Sortarea manuală a edițiilor periodice în cadrul Centrului Presă.
- ➔ Interesul scăzut al populației față de presa scrisă care conduce la diminuarea semnificativă a volumelor.

Alte servicii non-poștale

Include:

- a) servicii de comercializare a mărfurilor;
- b) servicii de comercializare a biletelor de loterie și altor valori nominale;
- c) servicii auxiliare și conexe serviciilor poștale (servicii de fotocopiere; servicii post fax; servicii de instalare a cutiilor poștale; abonamente la căsuța poștală; servicii prestate la domiciliu privind recepționarea și achitarea diverselor plăți, servicii de ridicare a trimerilor poștale de la sediul clienților – persoane fizice, servicii de imprimare a adreselor, implicuire, etc);
- d) servicii de locațiune;

Volume în unități valorice:

Indicatori	2017		a.2018		a.2019	
	Numărul, mii un.	Suma vânzărilor, mii lei	Numărul, mii un.	Suma vânzărilor, mii lei	Numărul, mii un.	Suma vânzărilor, mii lei
Comercializare bilete de loterie		-	340,3	6.804,9	4.565,5	107.060,9
Comision de la comercializare bilete de loterie		-		544,4		8.564,9
Vânzarea mărfurilor de larg consum	-	12.856,4	-	11.057,6	-	12.796,6
Adaosul comercial din vânzarea mărfurilor	-	3.622,8	-	2.769,3	-	3.990,3
Total veniturile întreprinderii din activitatea de comercializare		3.622,8		3.313,7		12.555,2

3.4. Baza normativă

Baza normativă ce reglementează serviciile prestate de către Î.S. "Poșta Moldovei" include:

- Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016;
- Regulile privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016;
- Convenția poștală universală de la Istanbul, ratificată prin Legea nr. 44/2018;
- Regulamentul Convenției, Berna 2017;
- Aranjamentul privind serviciile poștale de plată, ratificat prin Legea nr. 43/2018;
- Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică;
- Legea nr. 151/2017 cu privire la sistemul de adrese;
- Standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1226 din 09 noiembrie 2016;
- Caracteristicile rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1454 din 30 decembrie 2016;
- Modul și condițiile de folosire a rețelelor poștale pentru necesitățile apărării și securității naționale în caz de forță majoră și de stare excepțională;
- Regulamentul cu privire la mărcile poștale, efectele poștale și ștampilele poștale speciale ale Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1254 din 10 noiembrie 2008;
- Planul anual de emitere a mărcilor poștale;
- Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, Chișinău 2019;
- Principiile și regulile de utilizare a rețelei poștale publice operate de furnizorul de serviciu poștal universal, stabilite prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRCETI nr. 61 din 24 decembrie 2019.
- Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile din sfera serviciului poștal universal, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRCETI nr. 25 din 29 septembrie 2016.
- Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru serviciile poștale rezervate și nerezervate, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRCETI nr. 24 din 29 septembrie 2016.
- Mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1237 din 11 noiembrie 2016.
- Regulamente, instrucțiuni și proceduri de prestare a serviciilor poștale aprobate de Î.S. „Poșta Moldovei”.

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII. INFORMAȚII FINANCIARE

Cifre cheie pentru ultimii trei ani în dinamică:

Indicatori	2017	2018	2019
Veniturile din vânzări	388,6	425,0	506,9
Costul vânzărilor	303,8	331,6	401,3
Profit (pierderi) brut	84,8	93,4	105,6
Venituri operaționale	392,1	428,6	510,9
Cheltuieli operaționale	381,2	405,6	470,2
Profit (pierderi) din activitatea operațională	10,9	23,0	40,8
Profit (pierderi) din alte activități	-2,1	-0,1	2,4
Profit până la impozitare	8,8	22,9	43,2
Impozit pe venit	1,6	3,3	5,6
Profit net	7,2	19,6	37,6
Active	345,4	412,2	399,0
Capitalul social	54,4	54,4	54,4
Patrimoniul net	81,9	99,2	130,0
Rentabilitatea vânzărilor	21,8%	22,4%	20,8%
Rentabilitatea generală	1,9%	4,8%	9,2%
Rentabilitatea economică	2,5%	5,6%	10,7%
Rentabilitatea financiară	8,8%	19,8%	28,7%

Profitul întreprinderii este generat de activitatea operațională, restul activităților având un aport nesemnificativ asupra acestuia.

➡ VENITURILE ACTIVITĂȚII OPERAȚIONALE

Genul principal de activitate privind prestarea serviciilor poștale și non-poștale deține cota predominantă de 94,4% în totalul veniturilor operaționale. Ponderea activității de comercializare a mărfurilor în rețeaua poștală constituie 4,8%. Operațiunilor din alte activități le revine o cota nesemnificativă de 0,8%.

Datele efective din ultimii trei ani reflectă o dinamică pozitivă pe toate categoriile de servicii (diagrame de mai jos).

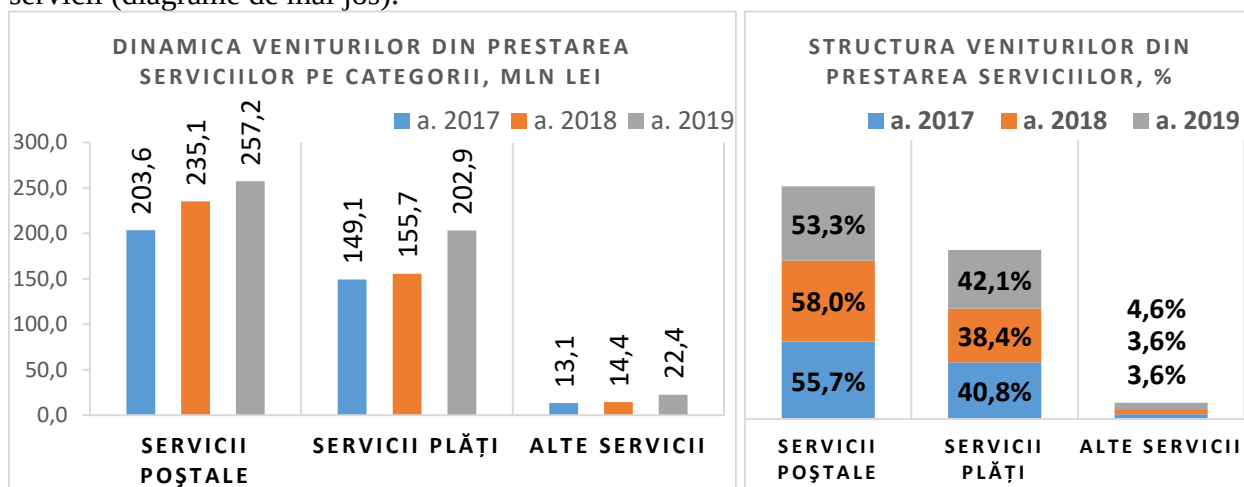


Figura 6. Veniturile din prestarea serviciilor în structură și dinamică

Sursa principală a formării veniturilor operaționale, cu o cotă de 53 la sută, îi revine activității de bază de prestare a serviciilor poștale universale și cele din afara sferei serviciului poștal universal. Dinamica acestora înregistrează un trend ascendent în ultimii 5 ani, fiind determinat de creșterea semnificativă a volumelor trimerilor internaționale de intrare din categoria poștei de scrisori care fac obiectul comerțului electronic.

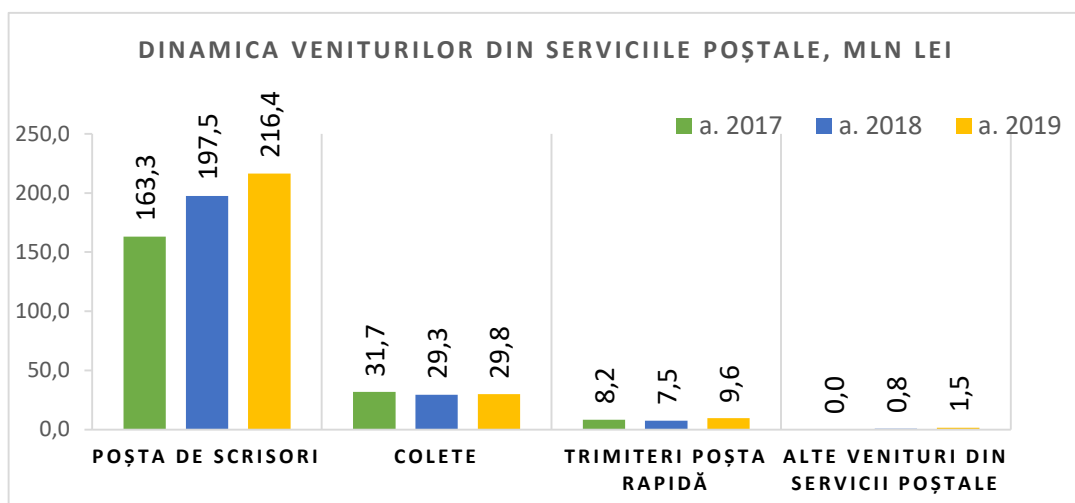


Figura 7. Veniturile din serviciile poștale în dinamică

Traficul cel mai important care generează veniturile din categoria serviciilor poștale îl constituie pachetele mici cu conținut de marfă primite din afara țării (50%), facturile de plată pentru utilități (17%), corespondența implicată (16%) și coletele poștale (12%), 5% revin celorlalte tipuri de trimiteri.

Cea de-a doua componentă importantă în structura cifrei de afaceri (*din prestarea serviciilor*) revine serviciilor de plată cu o cotă de 42%. În dinamică pe această componentă se înregistrează o evoluție pozitivă, factorii de influență semnificativi sunt modificările de comisioane comparativ cu perioadele anterioare (comisioane la încasarea plăților, la distribuirea plăților sociale CNAS), dar și prestarea de servicii noi (eliberarea câștigurilor pe bilete de loterie), precum și a creșterii volumelor pe anumite categorii.

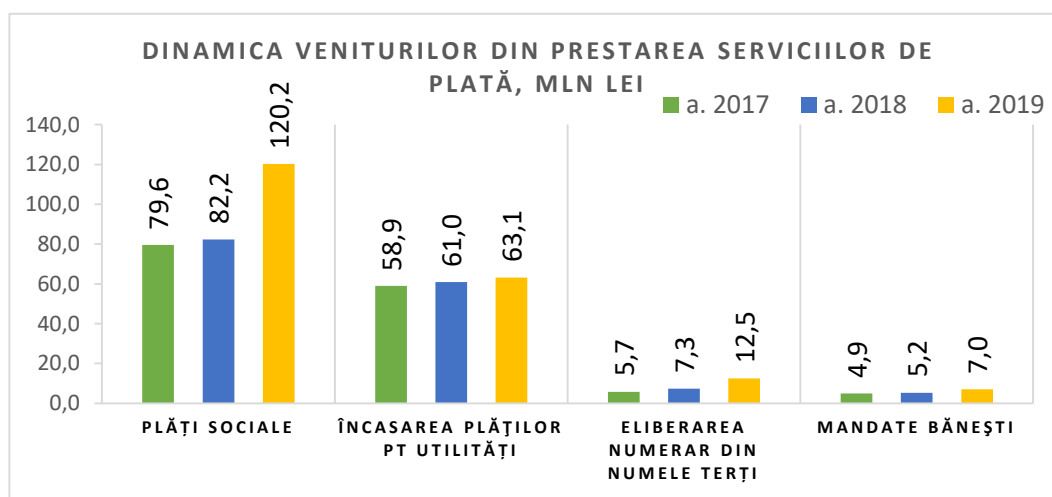


Figura 8. Veniturile din serviciile de plată în dinamică

Activitatea de comercializare a mărfurilor prin rețeaua poștală constituie o activitate secundară structura acesteia fiind reflectată la capitolul de mai sus.

➡ CHELTUIELILE ACTIVITĂȚII OPERAȚIONALE

Cheltuielile activității operaționale, la fel ca și veniturile, sunt constituite în mărime de 96 la sută din consumurile și cheltuielile aferente prestării serviciilor și de 4 la sută din valoarea contabilă a mărfurilor vândute. După sursa de formare peste 84 la sută din cheltuieli revin celor de producție, 14% - celor administrative și de 2% cheltuielilor de distribuție și a altor cheltuieli operaționale

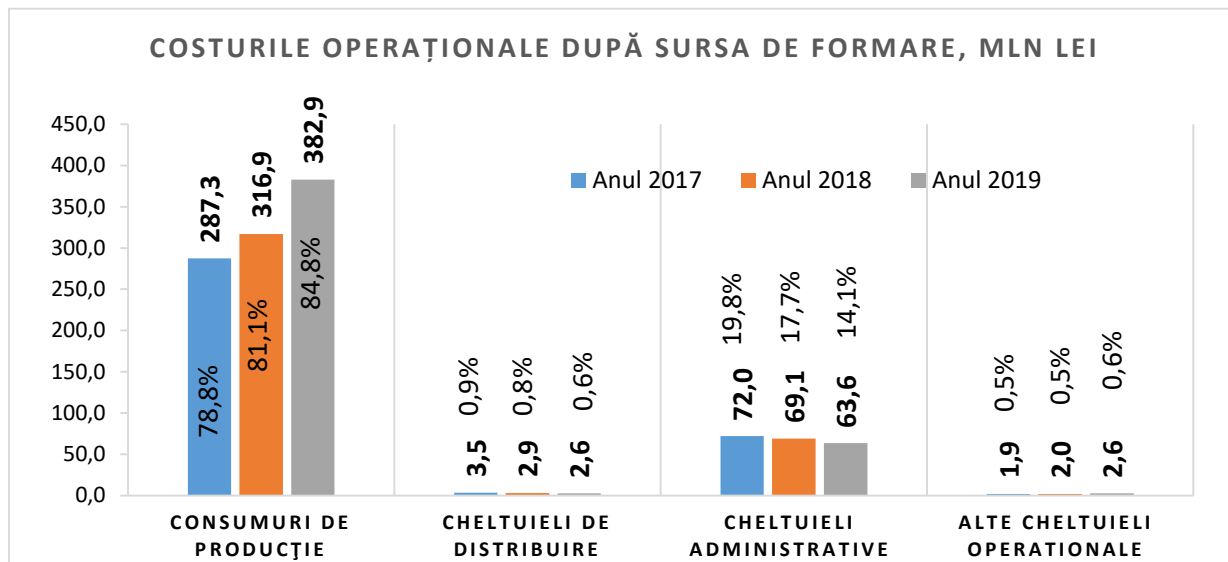


Figura 9. Costurile operaționale în dinamică și structură

În cadrul Î.S. "Poșta Moldovei", ca întreprindere prestatoare de servicii, din totalul cheltuielilor suportate cea mai mare cotă revin cheltuielilor de remunerare, fiind urmate la mare distanță de cheltuieli aferente transportării trimiterilor internaționale și distribuirea acestora în țările de destinație, cheltuielile materiale pentru întreținerea bazei logistice și formarea programului de producție.

Conform datelor anului 2019 structura cheltuielilor clasificată pe articole de cheltuieli este următoarea:

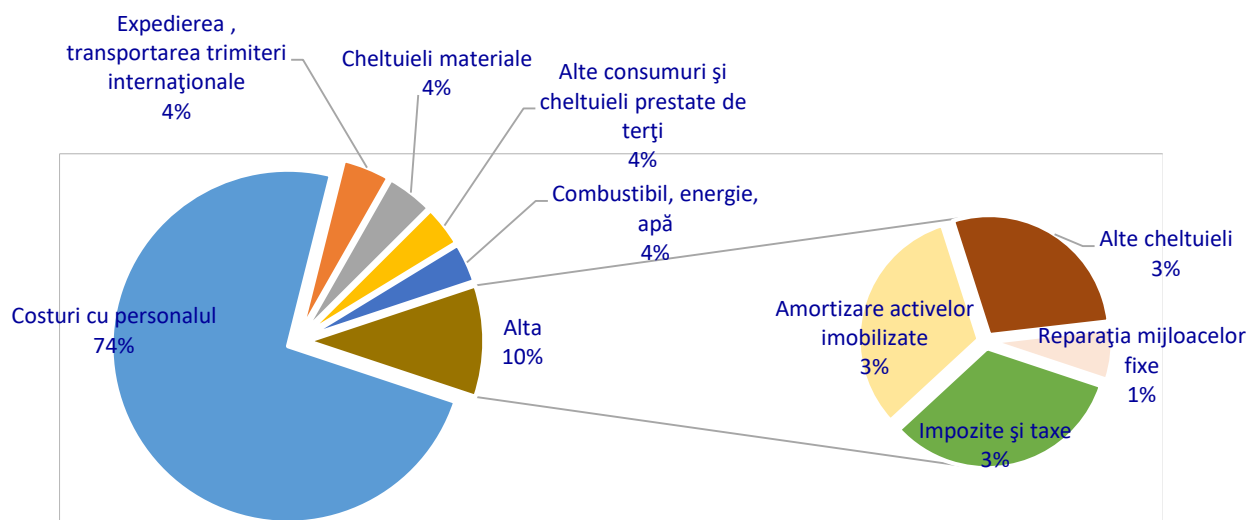


Figura 10. Structura consumurilor și cheltuielilor

➡ DATE PRIVIND INVESTIȚIILE

Este de remarcă, că pentru reabilitarea și modernizarea rețelei logistice și a rețelei informaționale Î.S. „Poșta Moldovei” a investit în ultimii 6 ani (2014 - 2019) în jur de 170 mln lei, în mediu anual circa 28 - 30 mln lei. Investițiile au fost orientate în toate direcțiile atât în reparația unităților poștale cât și în automatizarea locurilor de muncă, dotarea cu utilaje performante și înlocuirea parcului auto. Acestea în valoare de 164 mln lei au fost efectuate din surse proprii, iar 4 mln lei din Fondul de ameliorare a calității (FAQS) creat de Uniunea Poștală Universală.

Dinamica investițiilor în perioada anilor 2014 – 2019, mln lei.

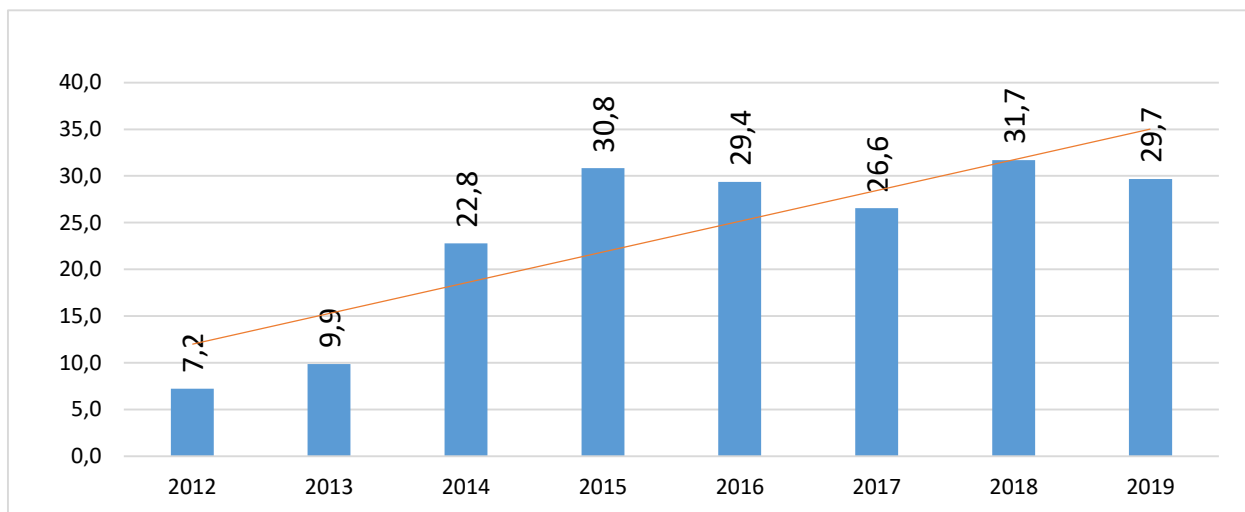


Figura 11. Investițiile în rețeaua poștală în dinamică

Structura investițiilor în rețeaua poștală în perioada anilor 2014 – 2019.

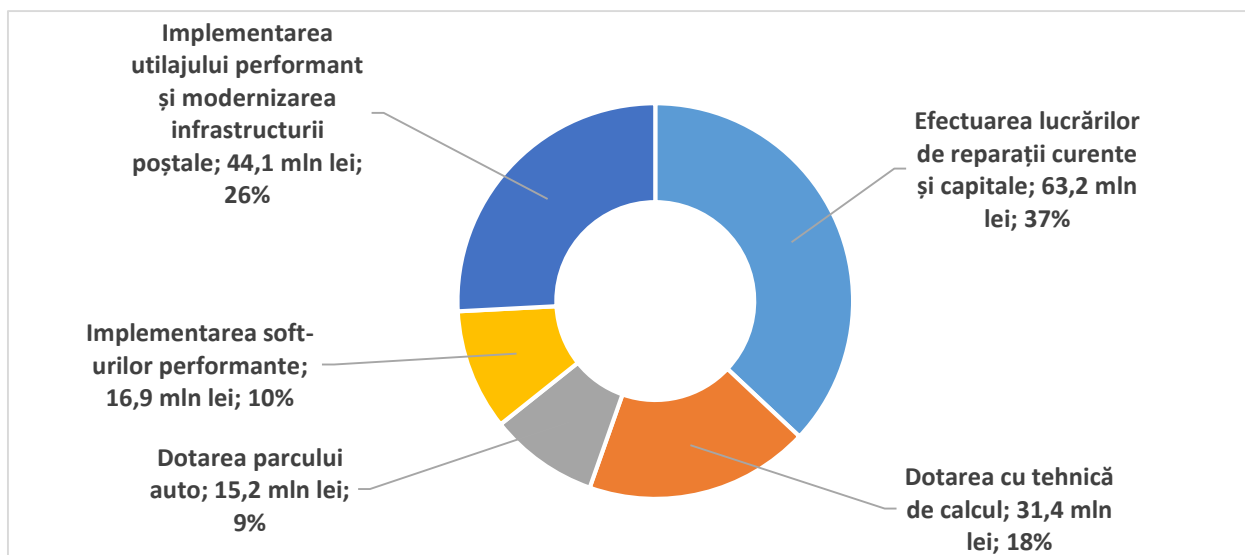


Figura 12. Investițiile în rețeaua poștală

Concluzie: Î.S. „Poșta Moldovei” a acordat o atenție deosebită dezvoltării rețelei poștale, totuși necesitățile sunt mult mai mari și mijloacele bănești proprii sunt insuficiente. Sunt necesare surse financiare pentru reabilitarea și crearea condițiilor adecvate de muncă în circa 600 de unități poștale, înnoirea parcului auto, automatizarea proceselor aferente sortării trimerilor poștale și a edițiilor periodice.

5. PREZENTAREA PIEȚEI

Î.S. "Poșta Moldovei" este o întreprindere cunoscută clienților din R. Moldova, doar că percepția majorității se limitează la entitatea unde își pot achita plățile pentru utilități, ridica plățile sociale, cea care le distribuie facturile de plată la utilități și ziarele. Mai puțin este percepută Î.S. "Poșta Moldovei" din prisma prestatorului de servicii moderne: expedieri trimiteri de curierat door-to-door, livrare trimiteri la terminale de auto deservire, servicii de trimiteri expres internaționale. Acest fapt îl denotă datele Raportului statistic privind evoluția pieței serviciilor poștale în anul 2018².

➔ Piața serviciilor poștale

În anul 2018 valoarea pieței poștale în Republica Moldova a însumat 362,9 mln lei, din care 65 la sută (235,1 mln lei) au fost generate de Î.S. „Poșta Moldovei”, fiind structurată pe tipuri de servicii după cum urmează.

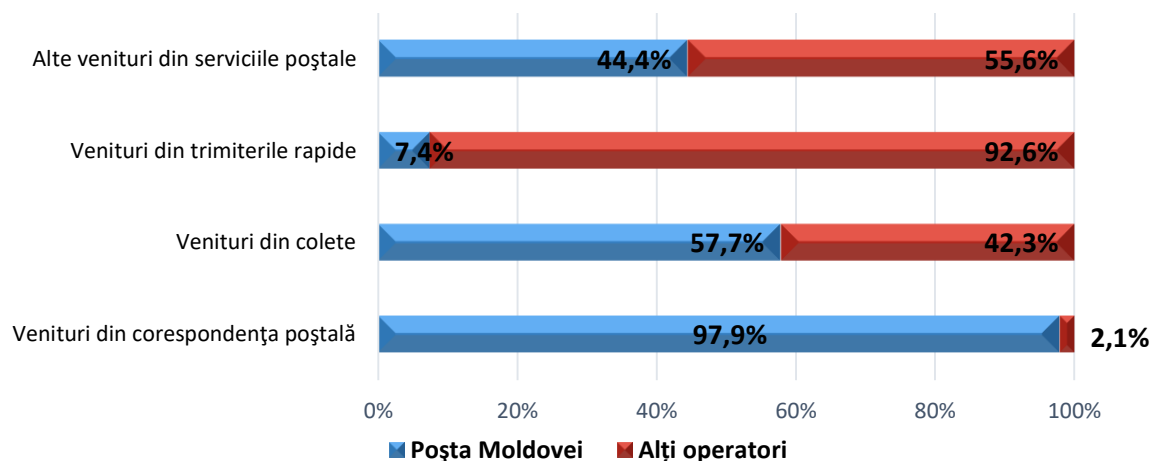
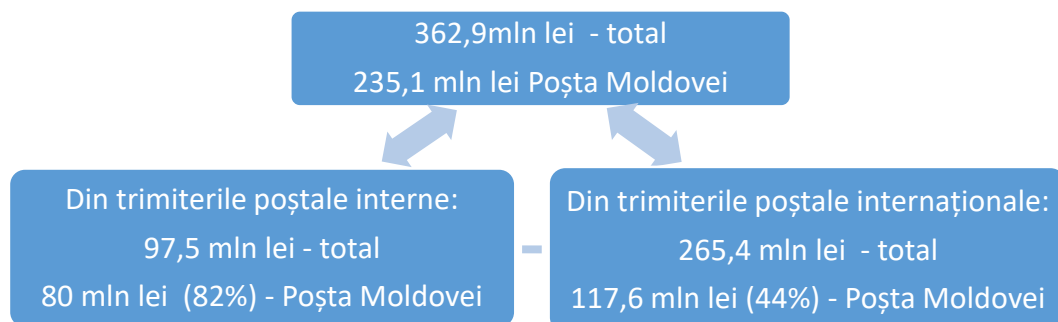


Figura 13. Cota de piață a Î.S. "Poșta Moldovei" pe tipuri de servicii poștale

Situația pieței poștale constată o prezență de 98% a Î.S. "Poșta Moldovei" pe componenta serviciilor de corespondență până la 2 kg, aproape jumătate (58%) pe serviciile de coletărie și de doar 7% pe piața serviciilor de trimiteri expres.

Sursa de formare a veniturilor pe piața poștală din R. Moldova arată în felul următor:



² Raport statistic privind evoluția pieței serviciilor poștale în anul 2018 emis de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației – <https://www.anrceti.md/fileupload/87>

Cele expuse supra reflectă o poziție dominantă a Î.S. "Poșta Moldovei" pe segmentul național, aceasta datorându-se deținerii dreptului exclusiv la prestarea serviciilor rezervate. Când privește traficul poștal internațional, după valoarea serviciilor, deține doar 44% din total. Faptul dat denotă segmentul de piață la care urmează să se orienteze întreprinderea mai departe.

Acest segment de piață reprezintă serviciile din categoria e-commerce care înregistrează o creștere esențială în ultimii ani și generează o activitate profitabilă, precum și o concurență fortificată.

Aici se atribuie nu numai piața serviciilor din traficul internațional, dar și național. Companiile de comerț on-line la nivel național au crescut considerabil în ultimul timp, însă serviciul de livrare îl asigură doar parțial. De aceea Î.S. "Poșta Moldovei" își propune să ocupe această nișă de piață și să devină operatorul poștal de curierat la nivel național, prin oferirea clienților a comodității, simplității și accesibilității serviciilor.

Pe componenta traficului actual parvenit de pe platformele internaționale de e-commerce, Î.S. "Poșta Moldovei" deține o cotă destul de importantă însă acest trafic devine ținta multor operatori poștali – concurenți. De aceea pentru următorii trei ani unul din obiectivele de bază va fi menținerea traficului actual dar și a creșterii acestuia, inclusiv integrarea și livrarea trimiterilor de pe platformele e-bay, amazon, etc.

➡ Piața serviciilor de plată

Serviciile de plată oferite de Poșta Moldovei se limitează la moment doar la transferurile de fonduri de la persoane fizice către juridice și invers. Prezența este mai mult în zona rurală, unde oficiile poștei sunt unicul instrument de a beneficia de servicii în numerar.

Datele anului 2019 reflectă că prin rețea poștală sunt deserviți circa 65 la sută de beneficiari de plăți sociale. Iar plățile pentru utilități (*calculat după energia electrică*) sunt achitate în numerar prin oficiile poștale circa 68%.

La moment se contată un interes tot mai scăzut al băncilor comerciale pentru serviciile de încasare a plăților pentru utilități și a celor de eliberare a numerarului, de aceea practic clienții care achită în numerar vor apela și în continuare la oficiile poștale.

Piața țintă la serviciile de plată pe care se va axa Poșta Moldovei pe următorii ani însă este piața serviciilor de plată electronice, unde participă mai mulți jucători. Este o piață spre care migrează serviciile de plată în numerar, de aceea Poșta Moldovei întru menținerea pe piața serviciilor de plată trebuie să devină un jucător important și pe piața serviciilor de plată electronice. Segmentul pe care ni-l propunem sunt clienții cu venituri medii spre mici, clienții cu venituri mari beneficiază deja de un instrument electronic de plată. Migrarea acestora către serviciul nou al Poștei Moldovei e aproape imposibil.

6. PREZENTAREA CLIEŢILOR

Poșta Moldovei are o clientelă stabilă și loială, obișnuită cu servicii personale, cu un nivel ridicat de încredere, mai mare în localitățile rurale, unde persistă relațiile personale, lucrătorul poștal rămânând agent al sistemului. În orașe, relațiile sunt ocazionale, clienții alegând-o mai ales din cauza proximității de casă.

Clienții de bază actuali sunt adulții și bătrânii. Tinerii, sunt categoria care trebuie atrasă, aceștia fiind obișnuiți să fie deserviți la tot felul de bănci or la domiciliu, ei alegând comoditatea și rapiditatea deservirii.

Portofoliul de clienți al Î.S. "Poșta Moldovei" este segmentat în funcție de categoriile de servicii oferite, precum și de veniturile generate și poate fi grupat în 5 categorii, după cum urmează în figura de mai jos.

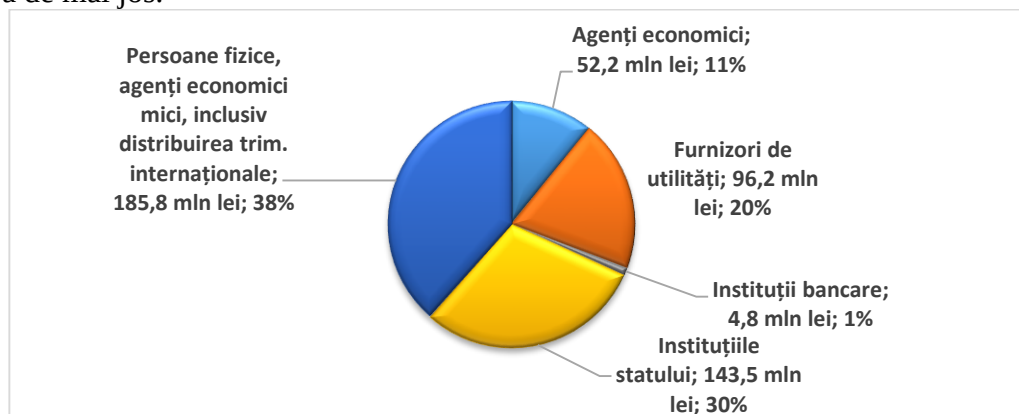


Figura 14. Portofoliul de clienți pe tipuri de servicii prestate

Colaborările pe bază de contracte (datele anului 2019) au reprezentat o pondere de 61,5% din totalul veniturilor operaționale din prestarea serviciilor. Principalii zece clienți pe bază de contracte reprezintă 46% din totalul veniturilor din prestări servicii și 27% sunt generate din distribuirea trimerilor internaționale.

Nr. d/o	Denumire client	Venituri din servicii postale	Venituri din servicii plati	Venituri alte servicii	Total	Cota % din total
		mii lei	mii lei	mii lei	mii lei	
1	CASA NATIONALA DE ASIGURARI SOCIALE	1 077,8	118 564,5	0,0	119 642,2	25%
2	MOLDTELECOM SA	14 937,8	9 923,3	245,0	25 106,1	5%
3	PREMIER ENERGY ICS SRL	13 828,0	11 073,1	41,0	24 942,1	5%
4	FEE NORD SA	6 326,4	7 139,7	0,0	13 466,0	3%
5	MOLDOVAGAZ SA	2 692,0	7 746,9	0,0	10 438,9	2%
6	NGM COMPANY SRL	46,7	1 281,5	8 564,9	9 893,1	2%
7	ORANGE MOLDOVA SA	1 132,6	3 687,3	179,9	4 999,9	1%
8	AVON COSMETICS ICS SRL	4 795,1	0,0	0,0	4 795,1	1%
9	MINISTERUL FINANTELOR	8,6	3 867,2	12,4	3 888,2	1%
10	ROSAN MEEST CORPORAT ING	3 629,9	0,0	0,0	3 629,9	1%
11	ALȚI AGENȚI PE BAZĂ DE CONTRACTE (circa 4000)	43 366,1	20 807,3	11 776,1	75 949,5	16%
12	DISTRIBUIREA TRIMITERILOR ȘI MANDATELOR INTERNAȚIONALE	129 387,1	506,6	0,0	129 893,7	27%
13	PERSOANE FIZICE, AGENȚI ECONOMICI FĂRĂ CONTRACT	165 400,4	18 833,5	1 552,2	185 786,0	39%
	TOTAL	257 241,3	202 924,4	22 371,5	482 537,2	100%

Segmentul principal de clienți pe bază de contracte este reprezentat de instituțiile statului care generează 30% din veniturile totale, fiind urmate de furnizorii de utilități – 20% care achiziționează pachete de servicii echilibrate calitate/preț și care generează cele mai mari volume și venituri.

Alături de clienții mari, portofoliul de clienți este completat de companiile medii și mici din mediul privat, dar și de persoane fizice care accesează serviciile oferite de Î.S. "Poșta Moldovei".

7. PREZENTAREA CONCURRENTILOR

Servicii poștale:

Conform datelor statistice publicate în Raportul statistic privind evoluția pieței serviciilor poștale în anul 2018, în anul 2018 s-au raportat 19 furnizori activi pe piața serviciilor poștale (inclusiv Î.S. "Poșta Moldovei"). Dintre aceștia utilizează rețeaua poștală proprie 13 furnizori și 6 furnizori de servicii poștale au utilizat rețeaua poștală a unui alt furnizor. Același raport atestă că în anul 2018 primii 5 furnizori de servicii poștale cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale au fost (în ordine alfabetică): Î.S. "Poșta Moldovei", "New Post International MLD" (Nova Pochta) S.R.L., "Rapid Curier" S.R.L. (Memo Express), "Sergiu Plus Nicolae" S.R.L. (DHL), "Unipost-Expres" S.R.L. Prin urmare, Î.S. "Poșta Moldovei" are cel puțin 4 concurenți puternici la prestarea serviciilor poștale.

Sectorul de piață pe care se axează concurenții sunt serviciile de curierat naționale și internaționale. Piața respectivă, specializată în expedierea și distribuirea trimiterilor de corespondență și colete pe cea mai rapidă cale, actualmente este mult mai atractivă caracterizându-se prin nivelul înalt al calității serviciilor prestate, formarea liberă a prețurilor, existența concurenței între operatori.

Această piață, spre deosebire de piața serviciilor poștale tradiționale, a început să se dezvolte fiind orientată unui anumit grup de utilizatori – pentru care nivelul înalt al calității este parametrul dominant în alegerea operatorului poștal. Ca atare, agenții economici utilizează rețeaua poștală obișnuită doar când au necesitatea de a expedia documente ordinare, neurgente, în alte cazuri, de obicei, preferă să utilizeze serviciile companiilor private de curier expres care se caracterizează prin rapiditate, siguranță și prin principiul „de la ușă la ușă”.

Î.S. „Poșta Moldovei” a intrat mai târziu pe această piață. Segmentul de piață ce l-a putut cuceri este format în mare parte din persoanele fizice, datorită tarifelor accesibile, comparativ cu cele ale concurenților și micile companii de comerț on-line. Cei mai mari potențiali clienți fie își au rețeaua proprie de distribuție, fie apelează la serviciile concurenților.

Analiza comparativă a serviciilor de curierat la nivel național a evidențiat 2 importanți concurenți: mărcile comerciale „Nova Pochta” și „Memo Express”, printre clienții acestora regăsindu-se companiile mari de comerț electronic. Serviciile acestora se caracterizează prin calitate, termene de livrare restrânse, tracking și interacțiune cu sistemele informatice ale clienților.

Privilegiul Î.S. „Poșta Moldovei” este rețeaua de puncte de vânări ce cuprinde întreaga țară, dar și rețeaua de terminale de autodeservire. Terminalele de auto deservire oferă libertatea clienților în accesarea serviciilor, fără a fi dependent de program de lucru, cozi, etc. și sunt foarte populare în multe țări. Scopul Î.S. „Poșta Moldovei” este de deveni lider pe piața serviciilor de curierat naționale, iar rețeaua de post-terminale este un avantaj important.

Serviciile de plată:

Concurenții la serviciile de plată sunt băncile comerciale prezente pe piața din R. Moldova și preponderent în localitățile urbane, îndeosebi mun. Chișinău și aproape deloc în localitățile rurale.

Pentru serviciile electronice de plată, pe care piața intenționează să intre Poșta Moldovei concurenții sunt aceiași, doar că sunt utilizate de o altă categorie de clienți, care preferă operațiunile fără numerar. Poșta Moldovei propune o soluție mai comodă, sigură și accesibilă și se orientează spre categoria de clienți actuali ai săi, de aceea penetrarea pieței de servicii electronice de plată va fi mai accesibil și are ca țintă altă categorie decât cea ale concurenților existenți.

8. STRATEGIA DE PROMOVARE

Actualmente brandul Poșta Moldovei nu este promovat ca un brand local puternic, și necesită o îmborsărire a imaginii sale întru ridicarea nivelului de percepție de către mediul extern. Este necesar elaborarea unui brandbook standardizat care să promoveze imaginea operatorului poștal național.

Canalul existent de vânzări este suficient pentru lansarea serviciilor noi și dezvoltarea celor existente. Clienții rurali sunt obișnuiți cu canalul nostru direct- reprezentantul Poștei Moldovei din localitatea sa, ceea ce se planifică să rămână în vigoare și pentru următorii ani, din cauza eficienței sporite și a acoperirii exhaustive. Rețeaua de oficii poștale în orașe și orașele este bine dezvoltată, majoritatea clienților potențiali fiind obișnuiți cu deservirea prin acest canal pentru mai multe servicii.

Acest canal de vânzări este unic în țară cu o prezență atât de largă, cu sisteme, proceduri de lucru și logistică testate în timp.

Strategia de marketing se va orienta spre diferențiere a anumitor produse pentru anumiți clienți. Mesajul Poștei se va concentra pe mai multe segmente de clienți de interes și le va viza cu pachete de servicii specifice. Către fiecare segment de clienți vor fi orientate separat tactici de marketing dedicate.

9. BUGETUL DE MARKETING

În următoarea perioadă se planifică o promovarea foarte activă a brandului și imaginii Poștei Moldovei și a serviciilor prestate. Va fi atrasă o atenție majoră serviciului de curierat.

În tabelul de mai jos este prezentat bugetul de marketing pentru anii 2020-2022.

lei				
Denumire acțiune	2020	2021	2022	2023
Elaborare design a produselor si materialelor promo	100 000	130 000	100 000	
Promovare prin intermediul radio și TV	100 000	100 000	100 000	
Elaborare produse publicitare WEB, amplasare Advertoriale	80 000	130 000	80 000	50 000
Amplasare produse publicitare	70 000	280 000	200 000	250 000
Tipărire material publicitar-tipografic	40 000	40 000	40 000	40 000
Alte cheltuieli (participare la evenimente, expoziții cu scop de promovare)	70 000	70 000	130 000	260 000
Total promovare	440 000	750 000	650 000	600 000

10. STRATEGIA DE DEZVOLTARE A ÎNTREPRINDERII PENTRU ANII 2020 – 2023

Serviciul poștal a fost și rămâne o parte importantă a sistemului de comunicații în societate. Este conceput pentru a satisface nevoile socio-economice, informaționale și comunicative ale populației, să asigure schimbul de informații între organizații, structuri publice și organe de conducere la diferite niveluri atât în țară cât și în străinătate.

Direcția de bază a serviciului poștal rămâne furnizarea de servicii poștale către populație, iar în prezent, aproape întreaga gamă de astfel de servicii este furnizată de Î.S. "Poșta Moldovei", inclusiv servicii tradiționale și moderne, care s-au dezvoltat ca urmare a introducerii soluțiilor TIC moderne.

O scurtă analiză a experienței mondiale și a perspectivelor de dezvoltare ale segmentului de comunicații poștale constată că dezvoltarea ulterioară a sectorului serviciilor poștale ar trebui să vizeze în principal creșterea universalității și accesibilității acestora și va fi realizată pentru:

- îmbunătățirea calității serviciilor poștale furnizate și extinderea listei acestora prin introducerea de noi tehnologii;
- activarea mecanismelor de piață în domeniul serviciilor poștale, dezvoltarea concurenței, crearea condițiilor favorabile pentru dezvoltarea antreprenorialului;
- creșterea atractivității investiționale a organizațiilor specializate în prestarea serviciilor poștale;
- îmbunătățirea mecanismelor de protecție a drepturilor consumatorilor de servicii poștale.

În prezent, la nivel mondial organizațiile poștale fac eforturi pentru reechiparea tehnică și intelectuală a unităților poștale prin introducerea tehnologiilor moderne. Drept urmare, se dezvoltă un nou segment al pieței serviciilor poștale bazate pe TIC. În mai multe țări există o dezvoltare intensivă a serviciilor publice electronice, iar serviciile poștale au toate premisele pentru a petrece lucrările privind transformarea procedurilor administrative în mod online.

Uniunea Poștală Universală, de asemenea vine în susținerea eforturilor de retehnologizare a operatorilor poștali. Începând cu anul 2017 implementează o serie de activități ce vizează extinderea utilizării tehnologiilor digitale la activitățile serviciilor poștale, precum:

- asistență în determinarea unei strategii naționale eficiente privind dezvoltarea rețelei de internet, incluzând serviciile poștale;
- definirea unei strategii naționale eficiente de dezvoltare a comerțului electronic utilizând potențialul serviciilor poștale și asistență în crearea platformei digitale potrivite;
- definirea unei strategii naționale eficiente pentru guvernare electronică, care exploatează la maximum potențialul serviciilor poștale;
- dezvoltarea unui ecosistem digital pentru servicii de poștă furnizate clienților privați și companiilor comerciale;
- introducerea de instrumente tehnologice moderne.

Aceste măsuri sunt orientate spre ridicarea serviciilor poștale clasice la un alt nivel, mai extins prin soluții integrate, prin facilitarea interacțiunii dintre client și operatorul poștal. Transformarea digitală a poștei presupune o tranziție către un model digital de operare, în care clienții precum mediul de afaceri, guvernul și persoanele fizice vor primi bunuri și servicii la costuri mai reduse de timp și resurse.

Premisele expuse supra au constituit baza strategiei de dezvoltare a Î.S. "Poșta Moldovei" și acțiunile întreprinse pentru realizarea acesteia.

Analiza situației actuale a întreprinderii a scos în evidență mai multe probleme care au constituit baza strategiei de dezvoltare pentru următorii ani și atingerea obiectivelor stabilite.

Dezvoltarea întreprinderii se planifică pe patru direcții prioritare, care includ o serie de măsuri:

Dezvoltarea serviciilor

- Dezvoltarea comerțului electronic
- Dezvoltarea serviciului Curier Rapid cu acoperire la nivel național
- Extinderea serviciului de livrare a trimiterilor prin intermediul Post Terminalelor de auto deservire
- Dezvoltarea și implementarea de servicii electronice
- Organizarea centrului unic de facturare
- Servicii de plată moderne fără numerar

Reabilitarea și dezvoltarea rețelei poștale

- Organizarea oficiilor poștale mobile
- Amenajarea oficiilor de livrare a trimiterilor
- Automatizarea proceselor de sortare la nivel republican
- Reparația capitală și curentă a unităților poștale
- Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor
- Renovarea parcului auto

Dezvoltarea rețelei informaționale

- Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale
- Actualizarea sistemului IPS prin implementarea versiunii 2019
- Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind transferurile de bani prin intermediul mandatelor poștale și sistemelor internaționale de transferuri de bani
- Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare
- Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează accesul clienților la servicii on-line
- Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează prestarea tuturor serviciilor
- Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial
- Dotarea cu echipamente de calcul și echipamente tehnice
- Dezvoltarea infrastructurii de rețea
- Dezvoltarea infrastructurii de servere

Optimizarea proceselor interne operaționale, de suport și manageriale

10.1. Dezvoltarea serviciilor

În condițiile digitalizării societății, corespondența poștală clasică devine din ce în ce mai puțin solicitată de către populație, locul acesteia fiind ocupată de traficul de corespondență expedită de agenții economici urmare a creșterii pieței de business.

Iar dezvoltarea comerțului electronic la nivel internațional și național, contribuie la creșterea considerabilă a volumelor trimitărilor poștale internaționale din această categorie, veniturile generate de acestea constituind principala componentă în structura veniturilor din prestarea serviciilor.

De aceea, pentru următorii ani acțiunile Î.S. "Poșta Moldovei" sunt orientate la dezvoltarea serviciilor prestate atât cele poștale cât și cele de plată, adaptarea condițiilor de acordare la cerințele pieței, precum și implementarea serviciilor noi ce vor genera plus valoare.

1. Dezvoltarea comerțului electronic

Descriere:

Comerțul electronic reprezintă tranzacțiile electronice de cumpărare și vânzare de produse prin intermediul rețelei de internet, unde achitarea serviciilor și furnizarea de date are loc on-line. Creșterea acestuia la nivel mondial oferă beneficii pentru afaceri, consumatori individuali și pentru societate și va contribui la dezvoltarea ramurii poștale precum și a economiei naționale. Totodată, agenții economici naționali au oportunitatea excelentă de a cuceri noi piețe de desfacere internaționale, iar aceasta va favoriza exportul de produse autohtone.

Pentru aceasta va fi creată o subdiviziune specializată în domeniu menită să studieze cererea pieței comerțului electronic și corelarea acesteia cu serviciile poștale clasice prestate de Î.S. "Poșta Moldovei".

La etapa actuală, în parteneriat cu autoritățile guvernamentale, dar și prin inițiativa UPU, întreprinderea își propune de a realiza planul ORE (Operation Readiness for E-commerce) scopul final al căruia este de a realiza conexiunea dintre orice vânzător și cumpărător din orice colț al lumii prin intermediul rețelei și serviciilor poștale oferite de Î.S. "Poșta Moldovei". Totodată, subdiviziunea va evalua capacitatea și eficiența operațională a operatorului poștal național Î.S. "Poșta Moldovei", va ghida și coordona activitatea operațională a tuturor subdiviziunilor implicate în dezvoltarea serviciului comerțului electronic.

În calitate de actor al comerțului electronic la nivel național și internațional Î.S. "Poșta Moldovei" își propune de a se lansa pe următoarele trei dimensiuni:

1. Poșta ca transportator și distribuitor de trimiteri poștale;
2. Poșta ca furnizor de soluții de plăți online;
3. Poșta ca platformă de desfacere și de vânzare on-line a mărfurilor;

1. Poșta ca transportator și distribuitor de trimiteri poștale

Pentru a juca rolul de transportator internațional a trimiterilor poștale Î.S. "Poșta Moldovei" va trebui să furnizeze serviciile integrate de colectare, depozitare, prelucrare, transportare. Această etapă se presupune implementarea unei interfețe care va corela platforma electronică a agentului economic cu pachetul de servicii poștale a Î.S. Poșta Moldovei ca instrument de calculare a costurilor de expediere, imprimare a declarațiilor vamale (CN22, CN23), generarea codurilor bare, posibilitatea de urmărire și localizare a trimiterilor, servicii de returnare a trimiterilor ș.a.

Se planifică identificarea soluțiilor de încheiere a contractelor cu agenții economici autohtoni care își doresc să expedieze producția lor pe piețele internaționale, oferindu-le o gamă largă de servicii poștale la condiții reciproc avantajoase, iar prin aceasta majorând volumul trimiterilor poștale de export a întreprinderii noastre.

Totodată în calitate de distribuitor de trimiteri poștale Î.S. "Poșta Moldovei" va furniza servicii integrate de depozitare, transportare și livrare necesare, care includ instrumente de urmărire și localizare a trimiterilor și serviciul de returnare a trimiterilor. Se planifică identificarea soluțiilor de preluare a comenzilor din țările care la moment nu efectuează livrări de pe platformele on-line către Moldova, depozitarea acestora și livrarea către clienții finali din R. Moldova. În primul rând ne vom axa pe platformele din SUA, China, Marea Britanie, Germania, Turcia, Spania și Italia, acestea constituind principalele fluxuri marfare către consumatorii din Moldova.

2. Poșta ca furnizor de soluții de plăți online

În calitate de furnizor de servicii de plăți online Î.S. "Poșta Moldovei" va oferi soluții de plăți online pentru clienții săi și servicii de monedă electronică pentru efectuarea tranzacțiilor de vânzare/cumpărare a produselor online.

3. Poșta ca platformă de desfacere și de vânzare on-line a mărfurilor

Pentru a servi ca piață de desfacere a produselor diferitor producători autohtoni, dar și din alte țări, Î.S. "Poșta Moldovei" va trebui să implementeze și să gestioneze un magazin web, asigurând asistența tehnică necesară pentru buna funcționare a acestuia. Magazinul online va dispune de instrumentul specializat pentru căutarea produselor și compararea acestora după preț/furnizor, de instrumentul de plasare a comenzilor, dar și de un instrument de returnare a mărfurilor. Magazinul online va integra toate aplicațiile electronice pentru urmărirea trimiterilor, pentru calcularea taxelor de expediere și vamale, pentru îndeplinirea declarațiilor vamale online, dar și informațiile utile ce țin de obiectele interzise spre expediere în diferite țări. Va fi implementat un sistem de gestionare a informației primite de la vânzător referitor la distribuirea trimiterilor poștale (depozit, domiciliu, retailer local ș.a.) utilizând diferite metode electronice (aplicații, pagina web ș.a.). Va oferi clienților rapoarte personalizate despre îndeplinirea serviciului poștal, inclusiv returnări, întârzieri, termene de livrare, ceea ce va oferi o plus-valoare serviciului poștal și va facilita gestiunea costurilor, operațională și suport clientelă pentru vânzătorii de pe platformele electronice. Prin aceasta se va asigura un feed-back dintre prestator și beneficiar al serviciilor comerțului electronic.

În scopul realizării acestor trei dimensiuni, Î.S. "Poșta Moldovei" urmează să identifice și să implementeze aplicații informatice moderne pentru asigurarea integrării interfețelor dintre platformele on-line și platforma poștală. Să revizuiască politica de preț pentru serviciile integrate de comerț electronic reieșind din costuri, cerere, capacitatea de plată a consumatorului și concurența existentă.

Totodată vor fi asigurate toate instrumentele necesare pentru serviciul suport clienți, și anume un Call-centru funcțional și interactiv, vor fi desfășurate campanii de marketing și vânzări a mărfurilor proprii, cât și ale producătorilor autohtoni care necesită accesul la serviciile de comerț electronic transfrontalier.

În același timp operatorul poștal va lansa activ campanii publicitare pe platforma on-line și prin poșta electronică către clienții săi.

Pașii:

- Crearea subdiviziunii în cadrul întreprinderii privind comerțul electronic;
- Dezvoltarea soluțiilor e-business;
- Penetrarea unei piețe de nișă comerț electronic;
- Crearea programelor de instruire specific activității comerțului electronic și recrutarea specialiștilor în domeniul dat;
- Pregătirea rețelei informaționale și logistice pentru prestarea serviciilor aferente comerțului electronic;
- Realizarea acțiunilor din planul ORE (Operation Readness for E-commerce) privind pregătirea operațională a întreprinderii pentru implementarea serviciilor comerțului electronic;
- Obținerea certificatelor internaționale acordate de UPU pentru lansarea serviciului comerțului electronic;
- Implementarea standardelor de securitate poștală S58/S59, de adresare S 42 ale UPU și obținerea certificatelor de conformitate;
- Dezvoltarea și implementarea aplicației informatice moderne pentru asigurarea integrării interfețelor dintre platformele on-line și platforma poștală;
- Fortificarea și dezvoltarea Call-Centrului întreprinderii;
- Identificarea și implementarea sistemului de plată on-line;
- Elaborarea unor programe de atragere a clienților din sfera platformelor on-line;
- Elaborarea ghidului pentru beneficiari privind cerințele și recomandările practice la prestarea serviciilor poștale electronice;
- Lansarea campaniilor de promovare a serviciilor comerțului electronic;
- Definirea politicii de preț.

Beneficii:

- Creșterea productivității generale a întreprinderii și volumului trimerilor poștale;
- Creșterea veniturilor întreprinderii;
- Dezvoltarea portofoliului de clienți și contractarea lor prin oferirea de soluții digitale integrate și facilitarea de intrare pe piețele noi de desfacere;
- Creșterea calității serviciilor și conferirea de plus-valoare serviciilor poștale prin procesarea automată a datelor, simplificarea proceselor (declarație vamală electronică, plata online, nomenclator obiecte interzise, urmărire ș.a);
- Modernizarea tehnologică ale întreprinderii prin perfecționarea rețelei logistice și implementarea de noi tehnologii informaționale;
- Creșterea imaginii întreprinderii pe plan național și internațional.

Costuri: La etapa inițială în limita bugetului preconizat pentru dezvoltare curier rapid, extinderea rețelei de post terminale și implementarea liniilor de sortare a trimerilor poștale.

2. Dezvoltarea serviciului Curier Rapid cu acoperire la nivel național

Descriere:

Liberalizarea pieței și creșterea cererii la serviciile de livrare va conduce la dezvoltarea concurenților care vin cu soluții mult mai eficiente decât cele oferite de Î.S. "Poșta Moldovei" la moment. Creșterea platformelor on-line influențează în mod direct cererea de servicii de curierat.

Dezvoltarea Serviciului Curier Rapid, presupune investiții în resursele logistice și tehnologii software menite să optimizeze fluxurile operaționale, să crească controlul și siguranța trimiterilor transportate și să ofere trasabilitate în timp real a trimiterilor.

Serviciul Curier Rapid actual va fi reorganizat logistic, structural și informațional.

Din punct de vedere logistic teritoriul țării urmează a fi împărțit în câteva zone de deservire (10 la număr) cu delimitarea clară a hotarelor fiecărei zone. O zonă va cuprinde 3 – 4 raioane și pentru început se planifică a fi deservită de către o unitate de transport. Pentru zona ce deservește mun. Chișinău ridicarea / livrarea trimiterilor este organizată prin intermediul a 9 rute cu câte o unitate de transport fiecare. La prima etapă vor fi organizate în total 18 rute de curierat cu acoperire pe întreg teritoriul țării. Fiecare curier va fi dotat cu echipamente tehnice necesare pentru a asigura toate necesitățile clienților, și anume: garnitură hand-free, cântare electronice, POS-terminal pentru acceptarea achitărilor fără numerar, telefon cu aplicația mobilă care va permite și aplicarea semnăturii de confirmare a primirii în mod electronic. Actualmente Serviciul Curier Rapid are în dotare 11 unități de transport și are necesitate încă de 7 unități. Pentru a asigura numărul necesar se examinează achiziționarea acestora ori antrenarea persoanelor terțe prin contract de locațiune.

Din punct de vedere structural Serviciul Curier Rapid va fi reorganizat prin crearea unei unități separate, cu excluderea din subordinea sucursalei CPTP. Rutele zonale vor fi subordonate nemijlocit Serviciului Curierat. Pe interior vor fi delimitate funcțiile Call-centrului de primire a comenzilor de cele ale operatorilor implicați la primirea / sortarea/ expedierea trimiterilor. Serviciul Curier Rapid urmează a fi reamplasat din încăperea CPTP în încăpere separată (amplasată pe str. Calea Ieșilor, 47) care să faciliteze accesul clienților, să asigure și să promoveze o imagine de încredere pentru potențialii clienți.

Sistemul informațional Curier Rapid va fi actualizat prin migrarea la un sistem mai performant a căruia funcționalități să corespundă tuturor cerințelor tehnice: securitatea datelor, integrare cu API ale beneficiarilor, urmărire / localizare trimiteri, generare rapoarte privind statutul trimiterilor, sincronizarea datelor privind rambursul sumelor între 1C-Curier Rapid și Factura.Client.

Întru realizarea scopurilor enunțate se planifică efectuarea unor studii de piață în vederea determinării necesității clienților, aprecierii poziției Î.S. "Poșta Moldovei" pe piață, a potențialilor clienți și cerințele de calitate așteptate de aceștia. Studiile vor include o analiză comparativă a serviciilor oferite de poștă și alți concurenți de pe piață, evaluarea potențialului pieței pe segmentul persoanelor juridice, evaluarea acoperirii teritoriale cu servicii a companiilor de pe piață, identificarea platformelor online de shopping locale și internaționale de unde procură cetățenii din Republica Moldova, etc.

O atenție deosebită va fi acordată instruirii angajaților atât din Call-centru cât și a managerilor pe vânzări, precum și activităților de promovare.

Pașii:

- Efectuarea studiului de piață privind serviciile și nișa de piață pe care o va dezvolta Î.S. "Poșta Moldovei";

- Retehnologizarea proceselor întru eficientizarea serviciului și creșterea performanței personalului, elaborarea ghidului operațional al serviciului Curier Rapid care va include descrierea detaliată a procesului tehnologic privind recepționarea, transportarea, distribuirea trimiterilor de curierat.
- Reorganizarea rețelei de transport în vederea implementării serviciului door-to-door pe teritoriul republicii.
- Organizarea centralizată a preluării comenzilor din toată republica prin intermediul Call - centrului.
- Elaborarea strategiei de vânzări. Crearea ofertelor personalizate întru menținerea și extinderea portofoliului de clienți.
- Organizarea permanentă a campaniilor de promovare a serviciului Curier Rapid.
- Instruirea continuă a angajaților serviciului Curier Rapid și angajaților specializați în vânzarea produselor.
- Atragerea de investiții pentru finanțarea dezvoltării serviciului curierat prin inițierea unor proiecte de parteneriat.
- Asigurarea serviciilor de curierat internațional prin importul/ exportul de colete și livrarea acestora la "door-to-door" în/din alte țări din Europa, cu includerea serviciilor de devămuire.

Beneficii:

- Soluții integrate pentru clienții (agenți economici) care oferă suport pe tot pe fluxul de la expeditor la destinatar;
- Oferirea serviciilor door-to-door solicitate de către clienți;
- Majorarea volumului de vânzări și veniturilor întreprinderii, precum și creșterea cotei de piață pe segmentul serviciilor curierat;
- Asigurarea componentei de livrare a trimiterilor din categoria e-comerț.

Costuri:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice:					
Echipamente tehnice pentru curieri și call centru (echipament GPS, registrator auto, terminale mobile pentru curieri, garnitură hand-free, imprimante fiscale, cântare electronice)	400 800			400 800	proprie
Camionetă cu capacitate de încărcare 500-750 kg – 7 un.	2 030 000			2 030 000	proprie
Automobile electrice – 10 un.	1 600 000			1 600 000	externă
Camion-furgon L3H2 - 2 un.		574 000	574 000	1 148 000	proprie
Echipamente software:					
Dezvoltarea/procurarea SI Curier Rapid	1 000 000			1 000 000	proprie
Up-grade, dezvoltare și mentenanță ulterioară a SI Curier rapid	184 500	184 500	184 500	553 500	proprie
Elaborare pagina web Curier Rapid	9 000			9 000	proprie

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Amenajare spații:					
Amenajarea și dotarea încăperilor pentru Curier Rapid	250 000			250 000	proprie
Instruire:					
Instruirea personalului (front office, back-office, administrativ)	200 000	150 000	150 000	500 000	proprie
Activități de promovare:					
Elaborare brandbook, promovare curier rapid	256 000	100 000	100 000	456 000	proprie
Studii de piață:					
Efectuarea studiului de piață	150 000			150 000	proprie
Altele:					
Cheltuieli de asigurare cu uniforme a angajaților	67 500	45 000	22 500	135 000	proprie
Alte cheltuieli (elaborarea strategii de vânzări, business proceselor, etc.)	32 600			32 600	proprie
TOTAL	6 180 400	1 053 500	1 031 000	8 264 900	

Cheltuielile curente aferente organizării procesului se referă la:

Resurse umane – 48 persoane în formula completă (în anul 2022 și 2023)	estimativ - 7 500 000 lei anual
Cheltuieli de combustibil	estimativ – 1 500 000 lei anual
Alte cheltuieli de întreținere, comunicații, piese de schimb, etc	estimativ – 700 000 lei anual

Proгноza încasărilor și eficiența proiectului:

Proгноza de vânzări se bazează pe presupunerile de creștere a volumului de vânzări datorită extinderii numărului de clienți. Ținta este ocuparea nișei de piață la nivel național.

Indicatori	2020	2021	2022	2023	Total
Volumul anual de operațiuni prognozate, un.	75 000	262 584	346 933	384 000	1 068 517
Venit total prognozat	2 185 927	8 927 854	12 142 656	13 440 000	36 696 437
Cheltuielile directe (inclusiv cheltuielile curente de resurse materiale, mentenanță, resurse umane și întreținere), lei	2 532 425	8 466 725	9 440 388	10 160 963	30 600 500
Profitul brut	-346 498	461 129	2 702 268	3 279 038	6 095 937
Investiții					8 264 900
Termenul de recuperare a investițiilor, ani			estimativ 4 ani 8 luni		

3. Extinderea serviciului de livrare a trimiterilor prin intermediul Post Terminalelor de auto deservire

Descrierea:

Î.S. "Poșta Moldovei" a lansat serviciul de livrare la Post-terminal în anul 2015. Actualmente rețeaua de post terminale constituie 31 unități și este prezentă doar în mun. Chișinău (30 un.) și mun. Bălți (1). Livrările către post terminale în proporție de 99 la sută constituie trimiteri internaționale primite de peste hotarele țării. Actualmente această opțiune de livrare a trimiterilor poștale este tot mai mult solicitat la nivel național, fiind rezultatul dezvoltării comerțului electronic de către agenții economici naționali.

Avantajul opțiunii de livrare prin post terminale vizavi de cea clasică este comoditatea clientului la ridicarea / plasarea comenzii în intervale de timp extinse peste programul de lucru al oficiilor poștale și excluderea necesității de a intra în contact cu operatorul poștal. Mai nou este o opțiune mult mai solicitată decât livrarea la domiciliu a trimiterilor poștale.

Post terminalele sunt pe larg utilizate și în alte țări, cum ar fi: România, Ucraina, Turcia, Belarus, Kazahstan, Estonia, Rusia și majoritatea țărilor din Europa. Această piață înregistrează o creștere anuală de 30 – 35%.

Scopul proiectului este creșterea numărului în mun. Chișinău, dar și extinderea rețelei de post terminale ale Î.S. "Poșta Moldovei" la nivel național. Experiența altor state demonstrează avantajele amplasării post terminalelor în incinta centrelor comerciale, supermarket-uri, complexe rezidențiale. În așa fel se asigură securitatea anti vandalizare, nu este necesar a fi create condiții de funcționare la temperaturi scăzute și ridicate, pot fi livrate produse care necesită anumite condiții de păstrare (să nu înghețe, să nu se topească, etc).

Î.S. "Poșta Moldovei" va prelua experiența colegilor din străinătate și va negocia amplasarea post terminalelor în rețelele de supermarket-uri Linella, Kaufland, Nr.1, centre comerciale, stații pecc, complexe rezidențiale, cămine studențești. Ca țintă pentru următorii ani ne propunem amplasarea a încă 150 de terminale pe întreg teritoriul R. Moldova, cu capacitate de 30, 40 și 60 celule.

Pașii:

- Identificarea spațiilor de amplasare a Post terminalelor pe întreg teritoriul țării pe lângă rețelele de supermarket-uri Linella, Kaufland, Nr.1, centrele comerciale, stații pecc, complexe rezidențiale, cămine studențești, etc;
- Negocierea condițiilor de amplasare (chirie, alimentare cu energie electrică, asigurarea securității) în incinta spațiilor identificate;
- Identificarea producătorilor și încheierea contractelor corespunzătoare;
- Asigurarea condițiilor de instalare și conectare a post terminalelor;
- Revizuirea schemei actuale a amplasării post terminalelor din dotare, permutarea celor mai puțin solicitate în zone mai aglomerate;
- Extinderea serviciului de livrare / ridicare a trimiterilor naționale la post terminal;
- Integrarea SI Curier Rapid cu SI PT.md;

Beneficii:

- Deservirea beneficiarilor în termene cât mai restrânse.
- Program de lucru extins 8:00 - 22:00 / 23:00 pentru cele amplasate în interior, iar cele amplasate în exterior - 24/7;

Costuri:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	2023 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice						
Număr de Post terminale existente	31				31	
Număr terminale noi	20	60	40	30	150	
Instalare Post terminale noi	1 996 000	5 988 000	3 992 000	2 994 000	14 970 000	
Investiții nerecuperate a post terminalelor instalate					4 457 254	
Activități de promovare:						
Promovare livrări prin post-terminale		200 000	150 000	100 000	450 000	
TOTAL					19 877 254	

Proгноza încasărilor și eficiența proiectului:

Proгноza de vânzări se bazează pe presupunerile de creștere a volumului de vânzări datorită extinderii numărului de clienți și a categoriei de mărfuri ce pot fi livrate la post terminal, chiar și produse alimentare. Ținta este ocuparea nișei de piață la nivel național.

Indicatori	2020	2021	2022	2023	Total
Volumul anual de operațiuni prognozate, un.	277 629	615 782	931 555	1 153 315	2 978 282
Venit total prognozat, lei	3 436 667	8 511 418	13 537 162	17 240 921	2 356
Cheltuielile directe (inclusiv cheltuielile curente de resurse materiale, mentenanță, resurse umane, transport și întreținere), lei	1 150 994	3 033 794	3 928 129	4 766 617	12 879 535
Profitul brut	2 285 673	5 477 624	9 609 032	12 474 304	29 846 634
Investiții					19 877 254
Termenul de recuperare a investițiilor, ani				estimativ 2 ani 6 luni	

4. Dezvoltarea și implementarea de servicii poștale electronice

Descriere:

Digitalizarea activităților economice prezintă noi provocări și oportunități pentru sectorul poștal. Implementarea unor servicii electronice, va optimiza procesele, elimina completarea manuală a unor formulare poștale, reduce costurile operaționale și termenele de circulație a trimerilor poștale. De asemenea, va simplifica relația clientului în raport cu operatorul de poștă. Serviciile electronice sunt definite în articolul 37 din Convenția UPU și articolul 37-005 din Regulamentul Convenției și constituie servicii suplimentare și nu obligatorii.

Un portofoliu de servicii electronice poștale implementate la nivel internațional vor fi dezvoltate și la nivel național. Acestea se referă la: trimitere poștală recomandată electronică, confirmare electronică de primire a trimerii poștale, căsuța poștală electronică.

Trimitere poștală recomandată electronică – serviciul poștal electronic care furnizează o dovadă de expediere și o dovadă de livrare printr-un mesaj electronic, constituind un mijloc de comunicare securizat între utilizatorii autentificați (serviciu definit în articolul 17 din Convenția UPU și articolul RL 264 din Regulamentul poștei de scrisori);

Confirmare electronică de primire a trimerii poștale – serviciu care presupune expedierea dovezii de livrare a trimerii poștale la cutia poștală electronică a expeditorului.

Căsuța poștală electronică – presupune expedierea trimerilor poștale electronice de către Î.S. "Poșta Moldovei" prin intermediul bazei de adrese electronice deținute, de la un expeditor autentificat către destinatari autentificați.

Serviciile preconizate includ de fapt digitalizarea serviciilor poștale clasice prin reducerea timpilor de livrare, excluderea elementelor de rețea fizică. Acest lucru devine o necesitate reieșind din digitalizarea societății moderne.

Pașii:

- armonizarea bazei legislative interne pentru a oferi un statut oficial corespondenței electronice;
- stabilirea acordurilor bilaterale cu administrațiile poștale din alte țări ce prestează aceste servicii;
- operarea modificărilor în formatul adresei poștale și includerea adresei de e-mail ca element al adresei poștale.
- stabilirea acordurilor cu furnizorii de servicii, băncile și instituțiile de stat;

Beneficii:

- oferirea unor servicii digitalizate clienților și satisfacerea cerințelor acestora.
- reducerea costurilor pentru prelucrarea și distribuirea trimerilor;
- diminuarea cozilor din oficiile poștale;

Costuri: În limita bugetului propriu

5. Organizarea centrului unic de facturare

Descriere:

Pe piața din Republica Moldova la momentul actual activează un șir de operatori economici, care prestează servicii și vând bunuri populației și agenților economici în baza unor acorduri de lungă durată, dar cu facturare sistematică lunară. Printre ei se numără operatorii de telefonie fixă și mobilă, transport date, furnizorii de gaze naturale, de energie electrică, servicii de întreținere, etc. Toate aceste servicii și produse sunt achitate de către consumatori în baza facturilor emise lunar. Facturarea se produce prin generarea datelor de consum și a costurilor pentru servicii, imprimarea lor, după caz inserarea în plicuri. Actualmente o parte din operatori efectuează procedura de facturare în cadrul subdiviziunilor proprii, alții au externalizat serviciul. Expedierea către consumatori se realizează atât prin intermediul poștei, cât și prin intermediul curierilor, dar și cu forțele proprii ale operatorilor.

Pentru Î.S. "Poșta Moldovei" având rețeaua logistică dezvoltată și prezentă pe întreg teritoriul republicii se vede oportun intrarea în piața facturării consumatorilor prin crearea unui centru unic de facturare.

Scopul proiectului este crearea unui produs nou, care va comasa toate facturile emise de furnizori într-un singur cont, imprimarea unei singure foi, inserarea în plic și distribuirea acestuia către consumatorul final – un serviciu nou de poștă hibridă.

Acest fapt va permite pentru furnizori diminuarea costurilor de imprimare, distribuire, iar pentru Î.S. "Poșta Moldovei" menținerea clienților actuali, efectuarea unei singure distribuiri la clienți și nu 4 ori 5 care sunt la moment, precum și lărgirea gamei de servicii prestate. În structura trimiterilor naționale cea mai mare pondere revine facturilor de plată pentru utilități (energie electrică, gaze naturale, telefonie).

Concomitent, vor putea fi oferite servicii altor companii interesate în imprimări a diverse materiale, broșuri mici, etc.

Pașii:

- Elaborarea și implementarea Nomenclatorului de adrese poștale (vezi pag. 67)
- Amenajarea încăperilor conform cerințelor tehnice pentru imprimarea și păstrarea materialelor utilizate, precum și pentru funcționarea utilajului tehnic în regim normal.
- Organizarea unei unități organizaționale cu următoarele funcții:
 - stocarea datelor de la operatorii de servicii vizați, precum și pre-procesarea și post-procesarea datelor și ducerea evidenței volumului de lucru efectuat;
 - pregătirea și realizarea imprimării pe suport de hârtie;
 - pre-sortarea facturilor în ordinea necesară transmiterii altor subdiviziuni în gestiunea cărora se va afla expedierea lor ulterioară.
- Dotarea cu echipamentul tehnic necesar conform caracteristicilor tehnice specificate în caietul de sarcini.
- Identificarea surselor de finanțare;
- Negocierea cu furnizorii de utilități existenți pe piață în vederea încheierii încheierea contractelor de colaborare.

Beneficii:

- Majorarea/ menținerea veniturilor din distribuirea facturilor, reieșind din tendința actuală a furnizorilor de utilități de a renunța la imprimarea acestora;
- Diminuarea costurilor aferente distribuirii facturilor de plată prin comasarea tuturor într-o singură factură, deci o singură livrare în locul a 4 – 5 livrări;

- În prezent facturile emise și expediate prin intermediul poștei tradiționale reprezintă o piață enormă de servicii. Organizarea Centrului unic de facturare reprezintă un punct de start pentru creșterea în calitate de jucător important;
- Lărgirea gamei de servicii prestate clienților, oferind pe lângă serviciul de facturare și așa servicii ca informarea personalizată a consumatorilor, publicitatea țargetată și altele.

Costuri poșta hibridă:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice:					
Imprimantă digitală color (3 un.)	3 263 600	1 631 800		4 895 400	
Împlicuitor (3 un.)	2 718 300	1 359 150		4 077 450	
Echipamente software:					
Elaborarea soft-ului de unificare a conturilor clienților	205 000			205 000	
Amenajare spații					
Amenajarea încăperilor pentru Centru de facturare	748 500			748 500	
TOTAL	6 935 400	2 990 950	0	9 926 350	

Cheltuielile curente aferente organizării procesului se referă la:

Mentenanța anuală a echipamentului tehnic și sistemului software	1 254 600 lei anual
Resurse consumabile (toner, piese de schimb, hârtie, plicuri)	reieșind din volum de imprimări
Resurse umane – 2 persoane	318 500 lei anual
Alte cheltuieli de întreținere, etc	45 200 lei anual

Conform scenariului lansarea se planifică către trim. IV al anului 2020. Succesul proiectului depinde de comasarea conturilor furnizorilor de utilități într-o singură factură și de atragerea unui număr cât mai mare de clienți. Scenariile elaborate au la bază gradul de realizare a acestei sarcini, deci pentru scenariul pesimist s-a prognozat că vom întâmpina probleme la comasarea a circa 35% din conturi, iar scenariul optimist se bazează pe 95% de comasare a conturilor de plăți într-o singură factură.

Toate cele trei scenarii sunt realizabile și vor fi eficiente doar în situația preluării tuturor agenților economici mari, precum: Premier Energy, FEE Nord, Moldtelecom, Moldovagaz, Infobon, Infocom, Apă Canal Chișinău, Apă Canal Bălți, ș.a.

Eficiența serviciului de poșta hibridă:

Indicatori	Scenariul de bază	Scenariul pesimist	Scenariul optimist
Volumul anual de imprimări, un.	16 750 000	19 150 000	15 550 000
Cheltuielile directe (inclusiv cheltuielile curente de resurse materiale, mentenanță resurse umane și întreținere), lei	41 114 920	46 269 133	38 539 510
Venitul încasat prognozat, fără TVA, lei	46 378 784	49 736 389	46 378 784
Profitul brut	5 263 864	3 467 255	7 839 274
Investiții	9 926 350	9 926 350	9 926 350
Termenul de recuperare a investițiilor, ani	1 și 11 luni	2 și 11 luni	1 și 2 luni

6. Servicii de plată moderne fără numerar

Descriere

Progresele realizate în domeniile TIC au revoluționat societatea și au schimbat radical relațiile dintre prestatorii de servicii financiare și client. Noile tehnologii au devenit atât un catalizator al marilor schimbări de care beneficiază consumatorii de aceste servicii, cât și un suport pentru prestatori de a răspunde acestor cerințe. Apariția banilor electronici a reprezentat un pas decisiv în perfecționarea sistemelor de plăți care a adus importante avantaje clienților prin facilitățile create de transmitere rapidă a fondurilor și reducere substanțială a costurilor tranzacțiilor, precum și autorităților monetare prin posibilitățile de reglementare și supraveghere a sistemului monetar.

Moneda electronică este un mijloc de plată multifuncțional, utilizat cu preponderență în mediul on-line sau prin intermediul **portmoneului electronic - eWallet**. Prin intermediul acestuia se pot retrage sume în numerar, efectua plăți pentru achiziționarea de bunuri sau servicii, plăți obligatiile către autoritățile administrației publice și efectua transferuri de fonduri între conturi.

Plățile electronice prin intermediul eWallet-urilor sunt intense aplicate în multe țări de peste hotare. Conform statisticii, la capitolul plăți electronice efectuate prin eWallet, prevalează: Hong Kong - 76% din total plăți electronice; China, Germania, Marea Britanie – 50%, Rusia – 12%, de asemenea pe larg este utilizat în țările africane. La nivel global, conform datelor Global Payments Reports se înregistrează o creștere considerabilă a plăților prin intermediul portmoneelor electronice, de la 1,6 trilioane \$ în anul 2017, în anul 2019 – 2,07 trilioane \$, iar către anul 2022 se prognozează o creștere până la 4,6 trilioane \$.

De asemenea, la nivel global din totalul plăților electronice, în anul 2018, prin eWallet au fost efectuate 36%, deținând poziția de lider, iar către anul 2022 se prognozează majorarea acestei cote până la 47%. Cât privește în structura plăților totale plățile prin eWallet în anul 2018 au constituit 16% din total, iar către anul 2022 această cota va atinge nivelul de 28%, plățile cu cash însă vor înregistra o tendință inversă de la 31% - în anul 2018 la 17% în anul 2022.

Sistemele eWallet la nivel mondial sunt: PayPal (eBay), WeChatPay (China), Alipay (Aliexpress), GooglePay, ApplePay, iar la nivel național sunt înregistrați 5 prestatori de servicii de plată: "Paymaster" SRL, "Paynet Services" SRL, "Bpay" SRL, "Qiw-M" SRL și "FINTECLY" SRL.

Î.S. „Poșta Moldovei” are premise importante în vederea implementării serviciilor de plată fără numerar deservind circa 65% din clienții care primesc și efectuează plăți în numerar prin intermediul oficiilor poștale. Pentru a deveni prestator de servicii de plată fără numerar, în conformitate cu Legea 114/2012 "Cu privire la serviciile de plată și moneda electronică", Î.S. „Poșta Moldovei” e necesar să obțină licența de activitate de la Banca Națională a Moldovei, care suplimentar va acorda posibilitatea de prestare și a unui spectru larg de servicii de plată.

Conceptul de dezvoltare a Î.S. „Poșta Moldovei” în calitate de prestator de servicii de plată moderne fără numerar se referă la următoarele direcții:

- **emiterea monedei electronice.** Aceasta prevede deschiderea conturilor de plăți pentru persoanele fizice în platforma E-money operată de Î.S. „Poșta Moldovei”, numit "portofel electronic" sau "eWallet" și prestarea de servicii moderne de plată pentru clienții. Aceste servicii se referă la plăți și transferuri prin intermediul serviciilor WEB, aplicațiilor IOS/Android prin telefoanele mobile, etc. Se preconizează deschiderea conturilor de plăți pentru clienții care efectuează în prezent plăți în numerar și stimularea acestora să efectueze plăți fără numerar cu utilizarea serviciilor moderne de plată.
- Î.S. "Poșta Moldovei" se axează pe clienții actuali, care astăzi sunt peste 800 mii la număr.

Deschiderea contului se efectuează în baza unui acord semnat de către beneficiar. Pentru beneficiarii de plăți sociale la acest cont vor fi direcționate toate plățile de care el beneficiază (sociale, salariale, etc). Cu instrumentele pe care le va avea nu va mai fi necesar să vină la oficiul poștal pentru a efectua operațiuni de ridicare de numerar, achitare facturi, achitări la magazine, etc. Acest lucru va fi posibil simplu și sigur prin-un clic.

- **Extinderea serviciului portmoneului electronic pentru persoane juridice.**
- **Diversificarea serviciilor de remitere de bani prin încheierea de acorduri de colaborare cu operatorii poștali din alte țări** (preponderent din țările unde sunt concentrați un număr mare de muncitori emigranți din RM), precum și atragerea în rețeaua Î.S. „Poșta Moldovei” a unui număr cât mai mare de sisteme de remiterea de bani, dar și prestarea unor servicii inovative pentru beneficiarii de remitențe din RM (remittances -to-cards; remittances – to – wallets)
- **diversificarea serviciilor de intermediere în relația cu organizațiile de micro finanțare și băncile din Republica Moldova.** Poșta Moldovei va colecta plăți pentru achitare de credite și alimentare a conturilor de depozit de asemenea prin intermediul eWallet.

Pașii:

- Constituirea capitalului social, care va fi format 100% (6,0 mln lei) din mijloace bănești,
- Depunerea dosarului la Banca Națională a Moldovei și obținerea licenței pentru desfășurarea activității de prestator servicii de plată;
- Achiziționarea soft-ului pentru sistemul e-money, serverelor și altor echipamente, necesare pentru securizarea platformei, interfațarea cu alte sisteme;
- Elaborarea Regulamentelor și procedurilor interne aferente serviciului de emisie a monedei electronice;
- Instituirea unei subdiviziuni în structura organizatorică cu sarcinile de implementare, monitorizare a segmentului de servicii de plată electronică;
- Instruirea angajaților front-office și back-office;
- Promovarea serviciilor;
- Identificarea clienților, semnarea contractelor-cadru și deschiderea conturilor;

Beneficii:

- Menținerea clienților existenți, precum și atragerea altora noi;
- Costuri reduse pentru clienți legate de transferurile de bani;
- Acces la un număr impunător de servicii prestate de Î.S. „Poșta Moldovei” fără a fi necesară prezența la ghișeu la oficiul poștal (plăți pentru utilități, ridicarea plăților salariale, plăților sociale, etc.);
- Transferuri bănești la comisioane preferențiale;
- Amplificarea accesibilității la serviciile de transferuri bănești a cetățenilor Republicii Moldova ce activează și locuiesc în afara țării.
- Majorarea veniturilor întreprinderii.

Costuri:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice:					
Extinderea capacității parcului de servere	500 000			500 000	proprie

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente software:					
Obținerea licenței de emitent de monedă electronică	30 000			30 000	proprie
Constituirea capitalului de rezervă	6 000 000			6 000 000	proprie
Elaborare / implementare SI pentru E-money	1 000 000			1 000 000	proprie
Instruire:					
Instruirea personalului în servicii de monedă electronică	100 000	50 000	50 000	200 000	proprie
Activități de promovare:					
Promovare servicii de plată electronice fără numerar	150 000	150 000	100 000	400 000	proprie
TOTAL	7 780 000	200 000	150 000	8 130 000	

Cheltuielile curente aferente organizării procesului se referă la:

Mentenanța anuală a sistemului software	120 000 lei anual
Resurse umane – 5 persoane (în formula completă)	900 000 lei anual
Alte cheltuieli de întreținere, etc	24 000 lei anual

Proгноza încasărilor și eficiența proiectului:

Proгноza volumului tranzacțiilor se bazează pe creșterea treptată a operațiunilor fără numerar efectuate prin sistemul poștal, astfel ca către anul 2023 să avem circa 250 mii clienți fideli. Veniturile se prognozează din asistarea tranzacțiilor de plăți în mediu on-line (plăți pentru serviciile de utilități, plăți pe platformele de comerț on-line, rețelele de comerț fizice, etc) și a tranzacțiilor între conturi ce țin de transferurile bănești privind remitențele.

Indicatori	2020	2021	2022	2023	Total
Volumul anual de tranzacții prognozate, un.	15 995	193 162	527 230	773 686	1 510 074
Venit total prognozat, lei, din care:	104 568	2 680 429	7 867 111	10 429 479	21 081 587
Venitul încasat din alimentare cont, lei	22 350	206 605	252 000	252 000	732 955
Venitul încasat din eliberare din cont, lei	3 168	24 469	47 679	61 479	136 795
Venitul încasat din tranzacții on-line, lei	22 050	1 524 601	5 765 497	6 516 000	13 828 148
Venitul încasat din tranzacții între conturi, lei	57 000	924 755	1 801 934	3 600 000	6 383 689
Cheltuielile directe (includ cheltuielile curente de resurse materiale, mentenanță resurse umane și întreținere), lei	167 000	760 100	1 026 000	1 099 500	3 052 600
Profitul brut	-62 432	1 920 329	6 841 111	9 329 979	18 028 987
Investiții					8 130 000
Termenul de recuperare a investițiilor, ani					Estimativ 2 ani

10.2. Reabilitarea și dezvoltarea rețelei poștale

1. Organizarea oficiilor poștale mobile

Descrierea:

Oficiul poștal mobil reprezintă o unitate de transport dotată cu echipamentul tehnic necesar pentru prestarea întregului spectru de servicii poștale și financiare. Acestea sunt destinate pentru deservirea populației în localitățile în care nu există un oficiu poștal fizic sau întreținerea oficiului poștal existent nu este argumentată din punct de vedere economic. Oficiile poștale mobile vor avea un itinerar prestabilit asigurând accesul populației de 2 – 3 ori pe săptămână. La prima etapă va fi implementat proiectul în fază de test în cadrul sucursalei Ocnîța și a Soroca prin intermediul a 2 unități de transport, ulterior proiectul va fi extins cu câte 2 unități în fiecare an.

Pașii:

- Selectarea furnizorului și procurarea automobilelor;
- Reutilizarea și amenajarea interioară a autocamioanelor, izolarea termică, dotarea cu mobilier, sistem de securitate, etc.
- Dotarea cu tehnica de calcul și echipamentul tehnic necesar prestării serviciilor poștale și de plată;
- Determinarea localităților cu număr redus al populației, cu durată redusă de muncă și volume mici;
- Elaborarea procedurii tehnologice și a regulamentului de activitate al Oficiului poștal mobil;
- Stabilirea itinerarului oficiilor poștale mobile;
- Informarea clienților despre activitatea oficiilor poștale mobile

Beneficii:

- Diminuarea cheltuielilor pentru întreținerea oficiilor poștale fizice;
- Oferirea accesibilității la serviciile poștale pentru populația din localitățile unde nu sunt oficii poștale.

Costuri:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice					
Număr OP mobile	2	2	2	6	
Dotarea cu autocamioane pentru "Poșta Mobilă"	1 500 000	1 500 000	1 500 000	4 500 000	<i>proprie</i>
Reutilizarea autocamioanelor sub "Poșta Mobilă"	300 000	300 000	300 000	900 000	<i>proprie</i>
Dotare cu tehnică de calcul	85 600	85 600	85 600	256 800	<i>proprie</i>
Dotare cu echipamente tehnice	22 000	22 000	22 000	66 000	<i>proprie</i>
TOTAL	1 907 600	1 907 600	1 907 600	5 722 800	<i>proprie</i>

2. Amenajarea oficiilor de livrare a trimerilor poștale

Descrierea:

Oficiile poștale de livrare a trimerilor poștale se planifică a fi amenajate în mun. Chișinău: sectorul Buiucani, Ciocana și Centru precum și în mun. Bălți. Necesitatea amenajării separate a oficiilor poștale de livrare de cele tradiționale se argumentează prin creșterea semnificativă a volumului trimerilor cu conținut de marfă, interne și internaționale, dar și în contextul intrării Î.S. "Poșta Moldovei" pe piața comerțului electronic.

Procesul de organizare a oficiilor poștale de livrare a fost inițiat în anul 2019 prin deschiderea oficiului MD-2006, sectorul Centru, MD-2062 – sectorul Botanica, în proces de finalizare MD-2068 – sectorul Rîșcani. Proiectul a oferit clienților comerțului electronic posibilitatea ridicării trimerilor fără a sta în rânduri comune, cu proceduri simplificate de identificare și ridicare a trimerii. Trimerile se eliberează preponderent prin scanarea QR-codului prezentat de către client, fapt care reduce semnificativ timpul de deservire și crește capacitatea de deservire a unui operator.

Oficiul de livrare în sectorul Ciocana va fi organizat în incinta oficiului poștal OP2044 prin amenajarea a patru ghișee noi dedicate pentru eliberarea trimerilor poștale și a trei locuri de muncă pentru prelucrare a acestora. În acest sens va fi efectuată reamenajarea oficiului poștal OP2044, reparația curentă și înlocuirea mobilierului învechit a tuturor locurilor de muncă. Pentru celelalte oficii de livrare din mun. Chișinău urmează a fi identificate spații, deoarece în incinta oficiilor actuale din aceste zone nu sunt.

În mun. Bălți oficiul de livrare va fi amenajat în cadrul OP3118, care este planificat pentru reparația capitală (costurile sunt reflectate la pct. 5 al capitolului curent).

Pașii:

- Identificarea spațiilor în sectoarele enumerate din mun. Chișinău;
- Dotarea corespunzătoare a spațiilor și locurilor de muncă (reparații, dotare tehnică, mobilier);
- Angajarea personalului și informarea clientelei.

Beneficii:

- Deservirea beneficiarilor în termene cât mai restrânse.
- Program de lucru al oficiilor de livrare prelungit, după ora 17:00, până la ora 19:00 și inclusiv în ziua de sâmbătă;
- Oficiile poștale din zona de deservire vor avea posibilitatea extinderii volumului altor tipuri de servicii cu excepția eliberării trimerilor poștale. Deservirea va fi mai calitativă și clienții mai mulțumiți.

Costuri:

Componente de costuri	TOTAL 2020 lei
Număr OP de livrare	3
OL sec. Buiucani mun. Chisinau	804 021
OL sec. Centru 2 mun. Chisinau	842 828
OL sec. Ciocana mun. Chisinau în OP2044	966 074
Total	2 612 923

Notă: În cifrele respective sunt incluse toate cheltuielile aferente amenajării locurilor de muncă, dotarea cu tehnică de calcul, mobilier, etc.

3. Automatizarea proceselor de sortare a trimerilor poștale la nivel republican

Descrierea:

Obiectivul principal este introducerea echipamentelor de sortare automatizată în scopul înlocuirii procesării manuale în cadrul CPTP prin implementarea liniilor de sortare și marcarea electronică a trimerilor trecute prin circuitul poștal. Acesta va permite reducerea manoperei în cadrul CPTP și sporirea capacității de prelucrare și totodată creșterea calității și satisfacției clienților. Se stabilește ca obiectiv final automatizarea sortării în cadrul CPTP pe oficii poștale și nu doar pe centre de poștă, astfel va fi exclusă sortarea intermediară în cadrul centrelor de poștă raionale.

Liniile de sortare se preconizează pentru scrisori și pachete mici, volumul acestora fiind cel mai mare în totalul trimerilor poștale. Acestea includ mașini de sortare inteligente ce sunt dirijate prin intermediul programelor software performante. Mașinile de sortare permit citirea codurilor de identificare cu care sunt marcate trimiterile, codurilor poștale, citirea adresei poștală și transformarea într-un cod numeric pentru procesarea ulterioară, cântărirea trimerilor și sortarea acestora după mai multe criterii cu implicarea minimă a factorului uman. Capacitatea tehnică a mașinii de sortare pentru necesitățile Î.S. "Poșta Moldovei" este de circa 12 mii trimiteri pe oră.

Trecerea la sortarea automatizată a trimerilor poștale este o necesitate stringentă în condițiile în care ne planificăm creșterea esențială a volumelor de trimiteri din comerțul electronic. Fără automatizarea acestui proces secțiile de sortare nu vor putea face față fluxului de trafic poștal. Implementarea se va efectua treptat, prin integrarea utilajelor, conform necesităților, în așa fel ca în cel mult 3 ani să excludem sortarea intermediară la nivelul fiecărui Centrul poștal raional.

Pași:

- Definitivarea bazei de date cu codurile poștale;
- Efectuarea schimbului de experiență cu administrațiile poștale care au implementate sisteme automatizate de sortare;
- Stabilirea parametrilor tehnici și funcționali ale mașinilor de sortare automatizate;
- Efectuarea studiului de fezabilitate al proiectului;
- Identificarea surselor de finanțare;
- Pregătirea spațiilor pentru amplasare utilajului în cadrul CPTP;
- Achiziționarea și implementarea utilajului;

Beneficii:

- Creșterea productivității muncii și reducerea costurilor operaționale;
- Îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru salariați;
- Crearea condițiilor pentru atragerea clienților cu volume semnificative de trimiteri poștale;
- Creșterea calității serviciilor.

Costuri:

Costurile aferente liniilor de sortare sunt destul de mari, capacitățile de asemenea sunt diferite. Întru aprecierea costului și a utilajului necesar s-au făcut mai multe demersuri către companiile producătoare. Dar pentru formularea ofertelor concrete companiile au nevoie de timp, ne-au comunicat datele estimative a utilajelor conform adaptate la necesitățile noastre.

Totodată, Î.S. "Poșta Moldovei" va apela și la colegii din alte administrații poștale care au implementat linii de sortare moderne, în primul rând la SA „Poșta Română”, precum și alții care vor accepta schimbul de experiență de acest subiect.

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	TOTAL 2020 lei
Lucrări de amenajare și dotare a încăperilor pentru amplasarea mașinilor de sortare	250 000			250 000
Mașini de sortat pachete mici / scrisori		24 000 000	16 000 000	40 000 000
Mentenanța echipamentului tehnic (mașini de sortat)		960 000	960 000	1 920 000
Total				42 170 000

Parțial costurile investitei vor putea fi acoperite din economia obținută din disponibilizarea forței de muncă, totodată vor fi identificate surse externe de finanțare, creditare, parteneriat public-privat, donații.

4. Automatizarea proceselor de sortare a edițiilor periodice la nivel republican

Descrierea:

Obiectivul este automatizarea procesului de sortare a edițiilor periodice în cadrul Centrului Presă. Aplicarea unui sistem electronic va crește de câteva ori productivitatea de sortare, de procesare a documentației tehnologice, va reduce numărul erorilor din proces, totodată, oferindu-le cartatorilor un instrument modern de completare, verificare și sortare a publicațiilor periodice.

Actualmente, sortarea are loc manual. Cartatorul sortează pe celule conform tabelii de sortare (F33) edițiile periodice, apoi sunt împachetate, introduse în sac și expediate. Serviciul de sortare automatizată formularul 33 și procesul de sortare pe celule. Sortarea se va realiza direct în sac, care este atârnat pe o carcasă metalică, aranjată conform rutelor. În dreptul fiecărui sac va fi montat panoul led, unde se va afișa informația pe fiecare CP/OP și edițiile ce urmează a fi prelucrate. Sistemul determină numărul necesar de direcții de sortare și cantitatea edițiilor periodice. Informația din sistem se va afișa pe panou, după care cartatorul va efectua sortarea.

Pași:

- Stabilirea parametrilor tehnici și funcționali;
- Selectarea furnizorului;
- Implementarea procesului de sortare automatizată a sortării edițiilor periodice.

Beneficii:

- Creșterea productivității muncii și reducerea costurilor operaționale;
- Îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru salariați;

Costuri:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	TOTAL lei
Utilaj de sortat ziare, inclusiv echipamente software		500 000	500 000
Lucrări de amenajare și dotare a încăperilor pentru amplasarea mașinilor de sortare ziare	50 000		50 000
Total			550 000

5. Reparația capitală și curentă a unităților poștale

Descrierea:

Reabilitarea unităților poștale și crearea condițiilor adecvate de muncă va fi și pentru anii următori unul din obiectivele principale de dezvoltare.

Numărul oficiilor poștale care necesită reabilitare este foarte mare comparativ cu posibilitățile financiare ale întreprinderii, peste 60% aflându-se în stare deplorabilă cu un aspect fizic respingător. Oficiile poștale incluse în planul de reparații curente și capitale au fost selectate de către comisia instituită în cadrul întreprinderii în acest scop după criteriile: starea tehnică, durata programului de muncă, numărul populației deservite. Amenajarea oficiilor poștale se efectuează după model standardizat reieșind din numărul locurilor de muncă. Pentru oficiile poștale care necesită reparații costisitoare a elementelor de bază se va practica în continuare oficii poștale pe baza construcțiilor din panouri sandwich.

Pentru următorii ani se planifică efectuarea lucrărilor de reparație curentă a 93 de unități poștale și lucrări de reparație capitală - 65 unități poștale. Edificiile după reparație capitală și curentă, după caz, sunt dotate de asemenea cu mobilier nou, tehnică de calcul, sistem de climatizare și altele.

Pașii:

- Întocmirea devizului și caietelor de sarcini pentru obiectele selectate;
- Selectarea antreprenorilor;
- Executarea lucrărilor și dotarea tehnică a locurilor de muncă.

Beneficii:

- Îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru salariați și a condițiilor de deservire pentru clienți;

Costuri:

Componente de costuri	2020		2021		2022		2023		Total, lei	
	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma
Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă	13	9 408 303	20	8 687 915	22	8 362 919	10	4 645 989	65	31 105 126
Reparația curentă și dotarea unităților poștale	27	6 891 183	21	5 790 100	20	4 684 630	25	5 400 000	93	22 765 913
Amenajarea unui parc fotovoltaic pe clădirea CPTP din mun. Chișinău	1	450 000 - sursa de finanțare externă							1	450 000
Total	40	16 389 486	41	14 478 015	42	13 047 549	35	10 045 989	158	54 321 039

Notă: În rubrica dotarea locurilor de muncă sunt incluse și cheltuielile aferente înlocuirii tehnicii de calcul (după caz) și a mobilierului.

6. Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor

Descrierea:

Asigurarea securității și integrității bunurilor rămâne încă una din problemele acute ale întreprinderii. Dotarea oficiilor poștale rurale cu sisteme și echipamente tehnice de securitate este absolut necesară, în condițiile în care acestea zilnic procesează sume semnificative de bani, iar lipsa unui sistem de semnalizare și supraveghere pune în pericol sănătatea și viața lucrătorilor poștali.

Reieșind din posibilitățile tehnice și cele financiare pentru următorii ani vor fi dotate cu sisteme și echipamente tehnice de securitate oficiile poștale mari care încasează și eliberează sume semnificative de mijloace bănești. Totodată vor fi identificate măsuri de asigurare a integrității și pentru celelalte oficii poștale.

Vor fi dotate cu sistem de supraveghere video locurile de muncă strategice privind: Casieriile principale din cadrul sucursalelor, oficiile poștale mari, CPTP ce țin de primirea și prelucrarea trimitărilor internaționale.

Pașii:

- Întocmirea devizului și caietelor de sarcini pentru obiectele selectate;
- Selectarea antreprenorilor;
- Executarea lucrărilor și dotarea tehnică.

Beneficii:

- Asigurarea securității și integrității patrimoniului întreprinderii și a trimitărilor poștale;

Costuri:

Componente de costuri	2020		2021		2022		2023		Total, lei	
	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma
Dotarea cu sistemă de supraveghere video	60	1 044 000	113	1 155 000	55	551 000	41	369 000	269	3 119 000
Dotarea cu sisteme pază	49	637 000	178	2 164 000	183	2 123 000	176	2 014 000	586	6 938 000
Dotarea cu sisteme antiincendiu	20	39 900	93	130 400	73	146 450	77	151 750	263	468 500
Dotarea cu grilaje și uși metalice	48	530 000	178	1 958 000	182	2 002 000	178	1 958 000	586	6 448 000
Dotarea cu sistem de control acces biometric	1	320 000							1	320 000
Total	178	2 570 900	562	5 407 400	493	4 822 450	472	4 492 750	1705	17 293 500

7. Renovarea parcului auto

Descrierea:

Starea tehnică actuală a parcului auto impune luarea unor măsuri urgente ce țin de înlocuirea unităților de transport utilizate pe rutele naționale și locale. Obiectivul de bază fiind asigurarea securității valorilor transportate și a siguranței în trafic a angajaților întreprinderii.

Pentru următorii ani se preconizează înlocuirea a 60 unități de transport, care va fi realizată atât din sursele proprii cât și din FAQS al Uniunii Poștale Universale.

Pașii:

- Determinarea caracteristicilor tehnice necesare;
- Selectarea furnizorilor;
- Achiziționarea, utilizarea și punerea pe rută.

Beneficii:

- Ridicarea siguranței la transportarea poștei;
- Diminuarea costurilor de mentenanță a parcului auto și a cheltuielilor de combustibil.

Costuri:

Componente de costuri	2020		2021		2022		Total, lei	
	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma
Înlocuirea auto uzate de pe rutele de încasare	2	1 148 000	2	1 148 000	2	1 148 000	6	3 444 000
Înlocuirea auto uzate de pe rutele locale	18	5 220 000	11	3 190 000	12	3 480 000	41	11 890 000
Înlocuirea auto uzate de pe rutele republicane	6	3 444 000 – 2,85 mln lei sursa de finanțare externă	2	2 800 000	2	2 800 000	10	9 044 000
Înlocuire auto uzate în scop de gospodărie și administrativ			1	750 000	2	600 000	3	1 350 000
Total	26	9 812 000	16	7 888 000	18	8 028 000	60	25 728 000

10.3. Dezvoltarea rețelei informaționale

1. Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale

Descriere:

Un domeniu căruia în următorii trei ani i se va acorda o atenție sporită sunt serviciile poștale, și anume, pe compartimentul automatizării proceselor de recepționare, prelucrare, distribuire la nivelul oficiilor poștale și a centrelor de sortare.

Obiectivul final pe această componentă este automatizarea proceselor de recepționare, expediere și distribuire a trimerilor poștale: scrisori, colete, trimiteri EMS și excluderea tuturor carențelor ce facilitează comiterea acțiunilor frauduloase din partea angajaților.

A. Dezvoltarea unui modul nou „Servicii poștale” pe platforma Factura.Client care să integreze toate componentele și modulele utilizate la moment pentru trimerile poștale. Modulul Servicii poștale va asigura toate cerințele de accesibilitate, control și monitorizare a circuitului trimerilor poștale. Acesta se va integra cu toate sistemele informaționale interne și va genera rapoartele necesare.

Realizarea modulului „Servicii poștale” include în sine câteva etape care se planifică a realiza în decursul a trei ani și va include:

- a. **Etapa I** – realizarea funcționalului pentru recepționarea / expedierea trimerilor înregistrare la ghișeul oficiului poștal. SI va automatiza procesul de recepționare și tarificare a trimerilor interne și internaționale, pentru cele internaționale va genera informații despre: greutatea admisă în țara de destinație, țările care acceptă trimiteri cu valoare declarată și valoarea maximă, țările ce acceptă trimiteri cu mențiunea „Voluminos”, „Confirmare de Primire”, „Ramburs” ș.a, echivalentul valorii declarate în lei transferat în DTS.
Pentru trimerile poștale naționale /internaționale în lot recepționate – borderoul f.103 va fi generat în format electronic (numărului, tarifului) și importat în SI ceea ce va facilita prelucrarea trimerile livrate în lot.
Generarea documentelor de ieșire din oficiul poștal în dependență de categoria trimerilor poștale. Elaborarea rapoartelor privind trimerile poștale recepționate/expediate din oficiul poștal, Centrul de Poștă. Generarea datelor și transmiterea automatizată către SI IPS. La nivelul oficiului poștal se va exclude efectuarea operațiunilor în IPS.
- b. **Etapa II** – realizarea funcționalului pentru trimerile simple depuse în circuitul poștal. Trimerile simple depuse prin cutiile poștale publice și ghișeul oficiului poștal urmează a fi înregistrate prin sistemul informațional și atribuirea unui număr de identificare, fapt ce va permite ținerea unei evidențe și a controlului volumelor de poștă simplă la toate etapele de rețea: recepționare, prelucrare, transportare și distribuire.
- c. **Etapa 3** – realizarea funcționalului pentru trimerile de intrare în oficiul poștal. Integrarea ori migrarea modulului Trimeri în modulul Servicii Poștale.

Pașii:

- Completarea caietului de sarcini pentru elaborarea modulului Servicii poștale, întocmit în anul 2019;
- Elaborarea propriu zisă a modulului Servicii Poștale în Factura.Client;

- Implementarea în fază de test și finală a modului Servicii Poștale în Factura.Client (conform calendarului implementării);
- Instruirea angajaților oficiilor poștale;

B. Modulul Trimiteri.

Pe componenta eliberare la ghișeu a scrisorilor înregistrate. Se va dezvolta funcționalul pentru automatizarea procesului de eliberare a scrisorilor care nu au fost distribuite de către poștași, „Post Restant, Cutii Poștale de abonament și conform cererilor. Aceasta va permite excluderea operațiuni de perfectare a f.20 de către poștași, care se aplică pe fiecare scrisoare nelivrată, unde se indică cauza nelivrării, ștampila calendaristică și semnătura lucrătorului poștal. Scrisorile, la ghișeu, se vor aranja în fișier într-o ordine identică și se va elibera doar prin scanare. Va fi omisă efectuarea operațiunii de livrare în sistemul IPS, informația se va transmite din programul „Trimiteri”.

Pe componenta Raportări. Se planifică dezvoltarea funcționalului privind generarea rapoartelor privind:

- evidența trimiterilor poștale în dependență de categorie (EMS, Colete, Poșta de scrisori) parvenite în OP de livrare;
- cantitatea trimiterilor poștale livrate de către un poștaș pe o perioadă anumită;
- cantitatea trimiterilor poștale livrate unui agent economic pe o perioadă de timp anume;

De asemenea sistemul va selecta evenimentele care sunt necesare de a fi transmise în adresa UPU despre parcurgerea trimiterii poștale din punctul de schimb internațional până la destinatar. Va genera informația despre trecerea trimiterilor naționale și internaționale prin intermediul site-ului www.posta.md rubrica Track&trace.

În scopul excluderii introducerii manuale a datelor în SI IPS pentru trimiterile înregistrate expediate / distribuite cu destinația Tiraspol se planifică elaborarea unui modul privind importul acestora. Actualmente, pentru trimiterile internaționale din categoria poșta de scrisori înregistrată, coletele, EMS cu adresa de destinație din zona „Tiraspol”, evenimentele EMA (primirea de la client), EMG (primirea în OP de livrare), EMH (încercarea de livrare), EMI (livrarea finală) se introduc manual în sistemul IPS de către un specialist din cadrul CPTP. Implementarea acestuia permite reducerea cheltuielilor de muncă pentru introducerea manuală a datelor respective de către salariatul din cadrul CPTP.

Pașii:

- Dezvoltarea și implementarea Modulului Trimiteri pe componenta eliberare la ghișeu a trimiterilor nedistribuite;
- Elaborarea unui modul privind importul datelor pentru trimiterile înregistrate expediate / distribuite cu destinația CP Tiraspol;

Beneficii: privind dezvoltarea SI „Servicii poștale” și „Modul Trimiteri”.

- Acces facil al operatorului poștal la SI la ghișeul oficiului poștal datorită utilizării unei singure interfețe;
- Excluderea introducerii duble ale aceleiași informație în programul informațional IPS;
- Excluderea riscurilor de expediere a trimiterilor poștale din OP fără perceperea taxei de expediere;
- Aplicația va include toate setările privind: greutatea admisă a trimiterii în dependență de tip și țara de destinație, valoarea declarată, suma ramburs, confirmare de primire, mână

proprie, valoarea 1 DTS, transferul V.D. din lei în DTS și alte mențiuni destul de importante la recepționarea unei trimiteri poștale interne/internaționale, informație ce actualmente este selectată de către operator din mai multe surse.

- Tarifarea trimiterilor recepționate în lot în format electronic și excluderea evenimentului de scanare dublă la recepționare și primirea de la client IPS.
- Generarea tuturor rapoartelor privind volumul în unități fizice, după caz valorice, privind trimiterile poștale, inclusiv pe categorii.

C. Implementarea declarației vamale electronice

Declarația vamală electronică reprezintă serviciul de declarare la distanță a mărfurilor ce urmează a fi expediate prin intermediul trimiterilor poștale internaționale. Implementarea acesteia facilitează procesul de declarare, prelucrare și transmitere a informației din declarațiile vamale CN 22/CN 23 în format electronic. Nu va mai fi necesar a păstra declarații pe suport de hârtie toate vor fi stocate în format electronic. Conform prevederilor Regulamentului Convenției UPU (art. 17-107 p. 6.4 și 6.5), începând cu anul 2021, transmiterea datelor electronice vamale privind trimiterile poștale internaționale cu conținut de marfă în prealabil, va fi obligatorie pentru toți operatorii poștali desemnați.

Î.S. "Poșta Moldovei" în luna decembrie anul 2019 a testat și implementat sistemul informațional internațional *Customs Declaration System* (CDS) prin care se asigură introducerea informațiilor (numărul trimiterii, destinația, datele expeditorului, datele destinatarului, conținutul detaliat, valoarea, greutatea) privind trimiterile poștale internaționale cu conținut de marfă. Actualmente la introducerea datelor sunt antrenați specialiști din cadrul subdiviziunilor de producție a CPTP.

În continuare urmează a fi asigurată interacțiunea între sistemul informațional vamal ASYCUDA cu CDS în colaborare cu Serviciul Vamal al RM. Integrarea sistemelor va permite schimbul de date vamale electronice, identificarea trimiterilor poștale cu conținut interzis, evidența trimiterilor poștale internaționale, administrarea riscurilor la trecerea mărfurilor de peste frontiere, reducerea timpilor de control vamal. Acest fapt va permite ajustarea procedurilor poștale - vamale la standardele internaționale.

Pașii:

- Amenajarea unui loc de muncă în cadrul CPTP pentru introducerea, verificarea și transmiterea datelor în sistemul Customs Declaration Systems (CDS) privind trimiterile poștale internaționale;
- Asigurarea interacțiunii între sistemul informațional vamal ASYCUDA cu CDS în colaborare cu Serviciul Vamal al RM;
- Configurarea sistemului IPS versiunea 2019 cu interfața CDS în scopul identificării trimiterilor poștale cu conținut de marfă care urmează a fi supuse controlului vamal fizic sau plasate sub regimul supraveghere vamală.

Beneficii:

- Reducerea numărului de operațiuni legate de procesul de declarare și creșterea randamentului de procesare a declarației vamale.
- Asigurarea transparenței - atât prezentarea declarației vamale, cât și comunicarea dintre poștă - vamă, au loc prin intermediul ASYCUDA – CDS și pot fi vizualizate în orice moment.
- Dezvoltarea și facilitarea comerțului electronic internațional.
- Deținerea informației despre beneficiarii și destinatarii trimiterilor poștale internaționale de intrare și de ieșire.

D. Implementarea sistemului de adrese poștale prin integrare cu M-connect**Descriere:**

Codul poștal este un element important care contribuie la prestarea serviciilor poștale de calitate. Conform HG 1518/2003 privind crearea Sistemului informațional automatizat "Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale și al străzilor din localitățile de pe teritoriul Moldovei", Î.S. "Poșta Moldovei" realizează atribuirea codurilor poștale la adrese.

Îndrumarul privind codurile poștale ale adreselor de pe teritoriul Republicii Moldova a fost elaborat în anul 1995, completat cu modificări în anul 1999. În prezent, informația privind modificarea denumirii de stradă, apariția unui nou bloc poate fi obținută prin intermediul poștaşului care deservește sectorul de distribuire aferent. Evidența se ține manual într-un fișier excel. Această modalitate nu dă posibilitatea actualizării bazei de date interne și nu interacționează cu bazele de date ale agenților economici, fapt care duce fie la indicarea incorectă a codurilor poștale ori neindicarea în general. Lipsa codurilor poștale pe trimiteri, indicarea incorectă generează costuri suplimentare din cauza îndrumării greșite a trimiterilor poștale, parcurgerii de până la câteva ori a fluxului poștal pe elementele de rețea sortare – transportare – distribuire.

Scopul acestui proiect este interacțiunea cu Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale și al străzilor din localitățile de pe teritoriul Moldovei. Deținătorul registrului este Agenția Servicii Publice. Implementarea sistemului de adrese poștale se va efectua prin intermediul platformei de interoperabilitate M-Connect, conform Legii nr.142 din 19.07.2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate. Î.S. „Poșta Moldovei” va completa Registrul de adrese cu codul poștal al localității, inclusiv a sectorului de distribuire și va transmite datele prim sistemul M-connect. La acest sistem se vor integra și agenții economici în așa fel bazele de date ale acestora se vor actualiza în regim de timp real, fără introducerea manuală ori suprapunere de fișiere.

Sistemul de adrese poștale va facilita implementarea sistemului de sortare automatizată a trimiterilor poștale deoarece codul poștal constituie un element esențial în acest proces.

Pașii:

- Elaborarea modului informatic pentru introducerea, validarea și standardizarea codurilor poștale, care se va integra cu SI al Agenției Servicii Publice prin platforma de interoperabilitate M-Connect, în vederea efectuării schimbului de date în timp real.
- Implementarea standardului internațional de adrese S-42 al UPU, care definește regulile de scriere a adresei la nivel național și internațional.
- Elaborarea și realizarea ghidurilor cu codurile poștale atât pe suport fizic cât și electronic.
- Realizarea schimbului de date privind codurile poștale între întreprinderi, platformele electronice, expeditorii de trimiteri poștale și alți utilizatori ai rețelei poștale;
- Organizarea unei campanii de informare despre importanța utilizării corecte a codurilor poștale și a adresei poștale.

Beneficii:

- Crearea unei biblioteci cu adrese poștale naționale;
- Actualizarea în timp real a datelor privind codurile poștale ale adreselor;
- Creșterea calității la prestarea serviciilor;
- Reducerea costurilor operaționale pe segmentele de distribuție și pe cele de cartare și creșterea productivității muncii.

Costuri aferente dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	2022 lei	Total lei	Sursa de finanțare
Echipamente software					
Elaborarea modulului Servicii poștale	300.000	300.000	300.000	900 000	proprie
Dezvoltarea Modulului Trimiteri pe componenta eliberare la ghișeu a trimiterilor	100.000			100.000	proprie
Elaborarea unui modul privind importul datelor pentru trimiterile înregistrate expediate / distribuite cu destinația CP Tiraspol	90.000			90.000	proprie
Implementarea sistemului de adrese poștale prin integrare cu M-connect.	170.000			170.000	proprie
Instruire					
Vor fi organizate seminare de instruire de către salariații din cadrul Î.S. "Poșta Moldovei"	În limita bugetului pentru retribuirea muncii				
TOTAL	660 000	300 000	300 000	1 260 000	

2. Actualizarea sistemului IPS prin implementarea versiunii 2019**Descriere:**

IPS este conceput pentru administrarea tuturor tipurilor de poștă internațională din capăt în capăt. La Î.S. "Poșta Moldovei" sistemul IPS se utilizează și pentru poșta înregistrată națională.

La momentul actual Î.S. "Poșta Moldovei" utilizează versiunea 2016 a sistemului IPS, care pe mai multe componente nu corespunde cerințelor, îndeosebi ce ține de gestionarea conturilor, taxelor terminale și raportări. Noua versiune IPS2019 va permite accesul la noile funcționalități ale sistemului și va facilita procesele de lucru atât la Centrul de Prelucrare și Transportare Poștă, cât și în oficiile poștale. Aceasta va da posibilitatea gestionării procesului complet de contabilitate, cu taxe terminale, taxe de transport aerian, taxe de tranzit și taxe ale companiilor aeriene și generării, de asemenea, a rapoartelor lunare și trimestriale.

Totodată, IPS versiunea 2019 include cele mai recente standarde și modificări ale regulamentelor UPU.

Pași:

- Testarea versiunii IPS 2019;
- Aplicarea la finanțarea din sursele FAQS pentru dezvoltarea rețelei poștale informaționale ale întreprinderii;
- Asigurarea upgrade-ului echipamentelor conectate la IPS;
- Implementarea propriu-zisă a versiunii IPS 2019;
- Training-ul personalului implicat în utilizarea versiunii IPS 2019

Beneficii:

- Facilități sporite la sincronizarea datelor din Sistemul IPS cu Web Tracking pentru clienți;
- Accesul la funcționalități suplimentare ale sistemului IPS întru facilitarea activității operaționale poștale;
- Suportul tehnic de conexiune dintre Sistemul IPS și Customs Declaration System (CDS);
- Generarea reclamațiilor CN 08 și transmiterea conturilor pentru despăgubire CN 48;
- Posibilitatea expedierii documentației poștale și conturilor internaționale prin accesarea butonului "poșta electronică" direct din Sistemul IPS;
- Generarea unui sistem performant și complex privind decontările internaționale cu operatorii poștali;

Costuri:

Componente de costuri	2020 lei	2021 lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice:				
Echipamente tehnice pentru implementarea IPS 2019 (server Lenovo Blades System x240 M5)	139.000		139.000	externă
Procurarea echipamentului necesar pentru amenajarea locurilor de muncă (cântare electronice, scanere de coduri bară)		350.000	350.000	externă
Instruire:				
Implementarea propriu-zisă a versiunii IPS 2019 cu asistența expertului Centrul Tehnologii Poștale al UPU și instruirea personalului		191.000	191.000	externă
TOTAL	139.000	541.000	680.000	externă

3. Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind transferurile de bani prin intermediul mandatelor poștale și sistemelor internaționale de transferuri de bani

Descriere:

Serviciul de transferuri de bani prin intermediul Î.S. "Poșta Moldovei" ocupă o pondere foarte mică pe piața acestor servicii în comparație cu nivelul de acoperire al rețelei poștale. Unul din factorii principali este complexitatea sistemelor utilizate la ghișeul operatorului, fapt care diminuează semnificativ numărul de transferuri internaționale expediate / eliberate.

Actualmente, pentru expedierea mandatelor poștale internaționale se utilizează programul MPE, care este deservit în baza contractului de prestări servicii. Reieșind din considerentul că elaboratorul programului are o vârstă de peste 73 de ani, există riscul ca Î.S. Poșta Moldovei să piardă suportul tehnic și, respectiv, posibilitatea de prestare a serviciilor. Totodată, sistemul este bazat pe limbaje de programare care nu mai sunt susținute de către tehnologiile informaționale moderne și nu permite dezvoltarea și simplificarea procesului de prestare a serviciilor, precum și integrarea cu alte sisteme utilizate în cadrul Î.S. "Poșta Moldovei" (QS Finance, Wizcount).

Obiectivul final pe această componentă este dezvoltarea / înlocuirea sistemelor informaționale utilizate la prestarea serviciilor de mandate și transferuri bănești și asigurarea

accesului la ghișeul operatorului printr-o fereastră unică. Acest lucru va reduce timpul de prelucrare a informației, precum și va permite sincronizarea informației privind transferurile internaționale în programele contabile(QS Finance, Wizcount). Ca rezultat, în urma sincronizării datelor, va fi simplificat procesul de raportări, va fi asigurat un sistem performant și complex de raportări la nivel central.

Pașii:

Sistemul Mandate poștale:

- Revizuirea caietului de sarcini pentru elaborarea modului Mandate poștale internaționale, întocmit în anul 2017;
- Selectarea elaboratorului de soft, elaborarea propriu zisă a modului Mandate poștale internaționale în Factura.Client;
- Implementarea în fază de test și finală a modului Mandate poștale internaționale în Factura.Client;
- Migrarea funcționalului Mandate poștale naționale expediate/ destinate persoanelor juridice în SI Factura.Client conform caietului de sarcini elaborat în anul 2019.

Sistemele internaționale de transferuri bănești:

- Determinarea condițiilor și integrarea sistemelor de transferuri Money Gram, Zolotaia Korona în Factura.Client.

Beneficii:

- Facilități sporite pentru clienți privind reducerea timpului de achitare a transferurilor, posibilitatea de achitare în orice oficiu poștal;
- Accesul la funcționalități suplimentare ale sistemului Factura.Client întru facilitarea activității operaționale privind transferurile achitate prin intermediul sistemelor Money Gram, Zolotaia Korona;
- Suportul tehnic de conexiune dintre Sistemele de plăți internaționale și SI FacturaClient;
- Posibilitatea sincronizării informației în sistemele contrabile (QS Finance, Wizcount);
- Simplificarea procesului de raportări, generarea unui sistem de raportări centralizat.
- Generarea unui sistem performant și complex privind decontările reciproce cu operatorii poștali și sistemele de plăți internaționale;

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente software			
Elaborarea modului Mandate poștale internaționale	990.000	990.000	externă
Migrarea funcționalului Mandate poștale naționale expediate/ destinate persoanelor juridice în SI Factura.Client	220.000	220.000	externă
Integrarea sistemelor de transferuri Money Gram, Zolotaia Korona în Factura.Client	270.000	270.000	externă
Instruire			
Vor fi organizate seminare de instruire de către salariații din cadrul Î.S. "Poșta Moldovei"	În limita bugetului pentru retribuirea muncii		
TOTAL	1.480.000	1.480.000	externă

4. Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare

Descriere:

Compartimentul eliberare plăți actualmente încă se mai efectuează prin intermediul a 2 sisteme informaționale. Acestea se referă la plățile sociale atât cele eliberate de către CNAS cât și cele de către direcțiile de asistență socială locală.

Atingerea principalului obiectiv de efectuare a tuturor operațiunilor de către operator într-o singură interfață pentru plățile sociale se planifică a fi realizat prin intermediul Serviciului Guvernamental de plăți electronice Mpay. Aceasta va permite ca toate plățile sociale, ajutoare materiale și altele să fie comasate și eliberate către beneficiari printr-o singură operațiune, cu schimb de date în regim on-line, fără transfer de fișiere între părți.

Proiectul guvernamental de integrare a tuturor plăților bugetare într-o singură platformă se va realiza de către un grup de lucru format din reprezentanții: Agenția de guvernare electronică, Ministerul Finanțelor, Casa națională de asigurări sociale și Ministerul Sănătății, muncii și protecției sociale. Î.S. "Poșta Moldovei" participă la ședințe grupului de lucru întru determinarea aspectelor tehnice ce țin de distribuirea plăților sociale prin oficiile poștale, inclusiv la domiciliu.

Pentru asigurarea distribuirii la domiciliu a plăților sociale Î.S. "Poșta Moldovei" a identificat necesitatea elaborării unui nomenclator al beneficiarilor de plăți sociale la domiciliu și alte dezvoltări de soft pentru integrarea cu sistemul Mpay pe componenta respectivă. Migrarea va fi asigurată pe etape, prima etapă – testarea va începe la 01.05.2020, ultima etapă urmând a fi realizată către anul 2023.

Pe componenta încasarea plăților bugetare se planifică migrarea funcționalului din Retail.Client în Factura.Client. Avantajul este schimbul de date în regim on-line, fără transfer de fișiere, reducerea erorilor comise la introducerea codului IBAN.

Pașii:

- Operarea modificărilor în documentele interne și a celor bilaterale (cu Casa Națională de Asigurări Sociale) ce reglementează procesul de eliberarea a prestațiilor sociale;
- Participarea la ședințele grupului lucru guvernamental;
- Elaborarea caietului de sarcini reieșind din modificările operate în regulamentele de eliberarea și distribuire a prestațiilor sociale, inclusiv a nomenclatorului beneficiarilor de plăți sociale la domiciliu;
- Selectarea elaboratorului de soft, elaborarea propriu zisă;
- Implementarea pe etape a migrării plăților sociale la platforma MPay.
- Transferul funcționalului Plăți bugetare în Factura.Client.
- Instruirea angajaților oficiilor poștale privind eliberarea prestațiilor sociale prin Mpay;

Beneficii:

- Excluderea riscurilor legate de primirea, încărcarea listelor de plată, a dublării acestora și efectuării plăților duble.
- Excluderea controlului privind acoperirea financiară a plăților sociale;
- Facilitarea lucrului operatorului prin eliberarea plăților printr-o singură interfață.
- Facilitarea încasării plăților pentru toate plățile bugetare, simplificarea procesului și reducerea manoperei corespunzătoare.
- Diminuarea timpului de deservire a clienților;
- Diminuarea riscurilor utilizării în scopuri frauduloase a datelor cu caracter personal;
- Diminuarea riscurilor de efectuare a plăților nejustificate din vina operatorilor în cazul decesului beneficiarilor;

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	2022, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente software					
Elaborarea Nomenclatorului beneficiarilor cărora prestațiile sociale li se distribuie la domiciliu	100.000			100.000	proprie
Elaborarea, după caz, a altor funcționalități necesare pentru efectuarea eliberărilor de plăți prin platforma MPay		50.000		50.000	proprie
Elaborarea, după caz, a altor funcționalități necesare pentru efectuarea eliberărilor de plăți prin platforma MPay			50.000	50.000	proprie
Migrarea funcționalului Plăți bugetare în Factura.Client	126.000			126.000	proprie
Instruire					
Vor fi organizate seminare de instruire de către salariații din cadrul Î.S. "Poșta Moldovei"	În limita bugetului pentru retribuirea muncii				
TOTAL	326.000			326.000	proprie

5. Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează accesul clienților la servicii on-line

Descriere:

În vederea facilitării accesului la serviciile prestate, diminuării manoperei operatorilor la ghișeu, dar și a altor angajați se planifică elaborarea / dezvoltarea unor aplicații informatice care vor asigura accesul în regim on-line a clienților la serviciile prestate. Acestea se referă la:

A. Dezvoltarea site-ului www.posta.md care să permită clienților deschiderea cabinetelor (conturilor) personale. Acest fapt va da posibilitatea externalizării unor operațiuni efectuate la ghișeul oficiului poștal. Clientul persoană fizică ori juridică va dispune de un cont personal prin intermediul căruia va avea acces și va interacționa cu funcționalul SI utilizate la prestarea serviciilor de Î.S. "Poșta Moldovei". Și anume, plasarea comenzilor pentru serviciile Curier Rapid, pentru expedierea trimiterilor înregistrate, mandatelor poștale, pentru perfectarea abonării la edițiile periodice, etc., precum și efectuarea achitării on-line a plăților pentru aceste servicii. Comenzile se vor descărca direct în SI corespunzător, fapt pentru care nu va fi necesară prezența fizică a clientului la ghișeu, în cazul abonării la edițiile periodice, achiziționarea mărcilor și efectelor poștale, expedierea mandatelor poștale, iar la expedierea trimiterilor poștale înregistrate va diminua semnificativ timpul cheltuit pentru predarea la ghișeu.

În rezultatul acestor dezvoltări, se va reduce timpul de deservire al clienților la ghișeul oficiilor poștale, dar și numărul celor deserviți fizic la ghișeu. Asigurând accesul on-line la informația privind statutul trimiterii, mandatului sau a comenzilor Curier Rapid, se va

reduce numărul interpelărilor examinate pe suport de hârtie și numărul apelurilor procesate de către Call Centru.

Funcționalul va include și posibilitatea achitării serviciilor comandate pe site prin transfer bancar sau card bancar.

- B.** Dezvoltarea versiunii mobile a site-ului www.posta.md (crearea aplicației mobile Poșta Moldovei) în vederea unificării a site-urilor specializate www.curierrapid.md, www.pt.md, www.posttransfer.md, www.timbre.md, într-o singură aplicație. În rezultat, clienții vor avea ușor acces la serviciile prestate de pe telefonul mobil. Prin accesarea aplicației clientul va beneficia de aceleași servicii pe care le poate accesa liber de pe site-ul oficial www.posta.md.

Pașii:

- Elaborarea paginilor web bazate pe tehnologii moderne care să asigure funcționarea continuă și securitatea;
- Elaborarea cerințelor tehnice pentru funcționalul Perfectarea abonării la edițiile periodice prin intermediul site-ului ;
- Elaborarea cerințelor tehnice pentru funcționalul Perfectarea listelor la expedierea în lot a mandatelor poștale;
- Elaborarea cerințelor tehnice pentru funcționalul Perfectarea listelor la expedierea în lot a trimerilor poștale;
- Elaborarea cerințelor tehnice privind dezvoltarea aplicației Poșta Moldovei;
- Selectarea elaboratorului de soft, elaborarea și testarea site-ului și a aplicației.
- Implementarea aplicațiilor respective.

Beneficii:

- Diminuarea timpului de lucru la ghișeu al operatorului și timpului de așteptare a clienților datorită exportului direct în Factura.Client și 1C a datelor necesare prin aplicațiile de pe site.
- Atragerea clienților noi datorită implementării tehnologiilor noi și excluderii interacțiunii directe a expeditorului cu operatorul poștal.
- Diminuarea timpului de deservire a clienților;
- Reducerea interpelărilor scrise și verbale (numărul de apeluri procesate de către Call Centru) privind statutul trimerii, mandatului, comenzii.

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente software				
Elaborarea pagini web noi www.posta.md cu cabinete personale.	450.000		450.000	externă
Dezvoltarea versiunii pentru telefoane mobile a paginii web www.posta.md		180.000	180.000	proprie
Instruire				
Vor fi organizate seminare de instruire de către salariații din cadrul Î.S. "Poșta Moldovei"	În limita bugetului pentru retribuirea muncii			
TOTAL	450.000	180.000	630.000	

6. Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează prestarea tuturor serviciilor

Descriere:

În vederea facilitării accesului la serviciile prestate, diminuării manoperei operatorilor la ghișeu, dar și a altor angajați se planifică elaborarea / dezvoltarea și altor aplicații informatice care se referă la toate serviciile prestate. Și anume:

- A. Dezvoltarea funcționalului pe baza de 1C pentru evidența efectelor și a mărcilor poștale – orientat pentru automatizarea evidenței circulației valorilor nominale de la tipărire până la comercializare. La moment, la nivelul oficiilor poștale evidența se ține manual, la depozitul valorilor convenționale în programul 1C și nu există conexiune automatizată între aceste subdiviziuni, din care cauză nu poate fi asigurată monitorizarea mărcilor după nominal, aprecierea necesității reale pentru tipar. Noul funcțional va exclude toate carențele la acest compartiment și va asigura integrarea dintre SI utilizate la nivelul OP (Factura. Client / QS.Finace) cu depozitul de valori convenționale (1C) și evidența contabilă (Wizcount), în așa fel va diminua considerabil manopera.
- B. Dezvoltarea proiectului "Interfața unică" la ghișeul operatorului – prevede acțiuni orientate la dezvoltarea funcționalelor Factura.Client, 1C, și alte aplicații care pot apărea urmare a modificării legislației, a proceselor tehnologice a serviciilor prestate, implementarea unor servicii suplimentare noi, precum și a modificării cerințelor beneficiarilor și clienților.
- C. Dezvoltarea Factura.Client pentru SO Ubuntu. Ubuntu reprezintă o sistemă de operare pentru calculatoarele personale, notebook, etc. Pentru utilizarea acesteia nu sunt necesare licențe, deci costuri mai reduse comparativ cu SO Windows. Resurse reduse ale componentei de hard, nu sunt necesare drivere pentru fiecare program instalat, este mult mai flexibil și mai rapid decât SO Windows.
- D. Integrarea platformei Factura.Client / QS.Finance cu SI al Serviciului Fiscal de Stat (SFS). Scopul este excluderea utilizării mașinilor de casă și control și a imprimantelor fiscale în oficiile poștale. Informația privind tranzacțiile financiare efectuate la ghișeele oficiilor poștale se vor cripta și transmite electronic către SI al SFS. Fapt care va permite excluderea din oficiile poștale a mașinilor de casă și control, a costurilor de mentenanță și deservire a acestora;
Pentru realizare este necesară includerea sistemului informatic fără dispozitive electronice destinate pentru înregistrarea operațiunilor de casă fără imprimante fiscale al Î.S. "Poșta Moldovei" în Registrul unic al echipamentelor de casă și control al SFS, care presupune depunerea unei cereri, asigurarea accesului la interfața web a versiunii de test a programului software, accesul la codul-sursă al acestuia și copia contractului elaboratului sistemului. SI Factura.Client, QS.Finance ale Î.S. "Poșta Moldovei" asigură funcțiile de: înregistrare a operațiunilor de casă în numerar sau prin alt instrument de plată; păstrarea, imprimarea, criptarea și transmiterea către SFS a informației financiare gestionate; formarea documentului de plată (bonului de casă/documentului fiscal) în format electronic.
- E. Migrarea în Factura.Client a funcționalului Servicii Auxiliare.

Pașii:

- Determinarea modalității de evidență a valorilor nominale la nivelul oficiilor poștale și elaborarea regulamentului în acest sens;
- Elaborarea nomenclatorului valorilor nominale, inventarierea tuturor efectelor și mărcilor poștale la toate nivele și introducerea stocurilor în 1C;
- Analiza fezabilității schimbării sistemului de operare în rețeaua informațională a Î.S. "Poșta Moldovei", aprecierea avantajelor și dezavantajelor;
- Analiza necesității actualizării modulelor din Factura.Client în vederea asigurării tuturor cerințelor tehnice din punct de vedere legislativ, dezvoltare tehnologii, cerințe clienți, etc.
- Analiza detaliată a condițiilor integrarea platformei Factura.Client / QS.Finance cu SI al Serviciului Fiscal de Stat, determinarea avantaje, dezavantaje și condiții tehnice necesare;
- Depunerea cererii pentru înregistrarea SI al Î.S. "Poșta Moldovei" în Registrul unic al echipamentelor de casă și control al SFS;

Beneficii:

- Primirea datelor veridice privind stocul de valori nominale în rețeaua poștală;
- Excluderea operațiunilor manuale la nivelul oficiului poștal privind evidența valorilor nominale;
- Aplicarea sistemului operațional Ubuntu va reduce costurile;
- Transmiterea datelor privind tranzacțiile financiare direct către SI al SFS;
- Excluderea din uz a mașinilor de casă și control și diminuarea costurilor aferente întreținerii și deservirii acestora.

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	2022, lei	2023, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente software						
Dezvoltarea funcționalului pe baza de 1C pentru evidența efectelor și a mărcilor poștale	180.000				180.000	proprie
Dezvoltarea proiectului "Interfața unică" la ghișeu operatorului		1.500.000	1.500.000	1.500.000	4.500.000	proprie
Dezvoltarea Factura.Client pentru SO Ubuntu		108.000			108.000	proprie
Integrarea platformei Factura.Client / QS.Finance cu SI al Serviciului Fiscal de Stat (SFS)		180.000			180.000	proprie
Migrarea în Factura.Client a funcționalului Servicii Auxiliare		80.000			80.000	proprie
Instruire						proprie
Vor fi organizate seminare de instruire de către salariații din cadrul Î.S. "Poșta Moldovei"	În limita bugetului pentru retribuirea muncii					
TOTAL	180.000	1.868.000	1.500.000	1.500.000	5.048.000	proprie

7. Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial

Descriere:

În vederea ridicării funcționalității structurilor la nivel managerial concomitent cu optimizarea proceselor este necesară și dezvoltarea aplicațiilor care să genereze datele necesare în regim de timp util. Această se referă la toate domeniile: de evidența contabilă, calcularea costurilor serviciilor și rentabilității acestora, a rentabilității oficiilor poștale, de evidență a personalului și retribuirii acestuia, evidența circuitului documentelor și contractelor, etc.

Obiectivul principal este automatizarea proceselor la nivelul managerial, asigurarea integrării tuturor sistemelor și generării datelor necesare pentru luarea deciziilor și excluderea dependenței de factorul uman.

Obiectivul se va realiza prin:

- A.** Implementarea unui modul de gestiune a comenzilor și livrărilor de mărfuri și materiale. Acesta va automatiza procesul de planificare a achizițiilor și controlul executării acestora. Actualmente se efectuează planificarea în Excel. Achiziționarea în mare parte prin 1C, iar executarea și controlul se întocmește manual, calitatea monitorizării este foarte joasă. Modulul va fi executat pe funcționalul 1C, care include și componenta de planificare.
- B.** Implementarea / dezvoltarea modulului de inventariere a activelor întreprinderii (la nivelul tuturor subdiviziunilor). Acesta presupune evidența automatizată prin atribuirea codului bară activelor intrate și urmărirea mișcărilor acestora. Inventarierea se va efectua doar prin scanare, sistemul va verifica corespunderea datelor efective cu cele existență în evidența contabilă prin contrapunere. Va fi exclus factorul uman și se va îmbunătăți esențial controlul asupra gestionării activelor întreprinderii.
- C.** Dezvoltarea funcționalelor la nivel de Wizcount. Acestea vor include:
 - Implementarea modulului de întocmire automatizată a dispozițiilor de plată, integrarea acestora cu Web Client și E-factura. Funcționalul pe Wizcount este elaborat, însă necesită integrare cu SI Factura.Client pentru implementarea în faza finală.
 - Elaborarea rapoartelor privind cash-flow la zi, revizuirea rapoartelor existente și ajustarea acestora la cerințele actuale de formă și termene de generare.
 - Ajustarea softului la cerințele de trecere la SIRS.
- D.** Dezvoltarea funcționalelor la nivel de WizSalary și Wizone. Acestea vor include:
 - Elaborarea rapoartelor, revizuirea celor existente și ajustarea la cerințele actuale de formă și termene de generare;
 - Ajustarea SI la modificările legislația muncii, calculării salariilor și impozitelor, etc.
- E.** Implementarea în sistemul de evidența contabilă a modulului de repartizare a costurilor pe servicii. Ținerea evidenței contabile separate pe tipuri de servicii este o obligație ce-i revine întreprinderii prin Legea comunicațiilor poștale 36/2016. La moment repartizarea costurilor și calcularea costului total pe servicii se efectuează pentru fiecare oficiu conform metodologiei de repartizare, printr-o multitudine de tabele Excel care se generalizează în alte tabele Excel mai mari. Acest lucru e foarte complex, necesită muncă enormă și se efectuează doar în baza datelor contabile anuale. Însă raportul efort / efect nu se argumentează, datele aferente costurilor și profitabilității serviciilor se obțin cu întârziere și nu în timp util fapt care îngreunează luarea deciziilor manageriale.

Pentru realizarea acestui obiectiv este obligatoriu și implementarea modului "Servicii poștale" care să genereze volumele de trimiteri recepționate, prelucrate și distribuite pe fiecare subdiviziune.

- F.** Dezvoltarea SI de evidență a contractelor, dosarelor, circuitul documentelor, integrarea acestuia cu sistemul de evidență contabilă.
- G.** Dezvoltarea sistemului de gestiune a nomenclatoarelor. Buna funcționare și integrarea a SI utilizate la moment poate fi asigurată prin gestiunea corectă a tuturor nomenclatoarelor. La moment unele nomenclatoare sunt ținute în Excel și modificările trebuie efectuate manual în toate sistemele care le utilizează, altele sunt ținute în unul din sisteme, în celelalte introducându-se manual. Acest fapt generează o multitudine de erori, la transmiterea datelor dintr-un sistem în altul. Întru excluderea controlului multiplu și a erorilor se planifică crearea unui modul care să gestioneze toate nomenclatoarele și să transmită datele actualizate către toate SI care le utilizează.

Pașii:

- Elaborarea caietelor de sarcini pentru modulele necesare de dezvoltat (Gestiunea comenzilor; Inventarierea activelor, Gestiune nomenclatoare, Dispoziții de plată, etc.);
- Implementarea modului de gestiune a comenzilor și livrărilor de mărfuri și materiale;
- Implementarea / dezvoltarea modulului de inventariere a activelor întreprinderii;
- Dezvoltarea sistemului de gestiune a nomenclatoarelor;
- Elaborarea structurii rapoartelor și întocmirea cerințelor tehnice pentru generarea datelor din Wizcount, Wizsalary, Wizone;
- Încheierea contractului de deservire a SI ELO, actualizarea acestuia la versiunea curentă;
- Examinarea cerințelor tehnice Implementarea în sistemul de evidență contabilă a modulului de repartizare a costurilor pe servicii;
- Implementarea aplicațiilor respective.
- Încheierea unui contract de consultanță cu o societate de audit în vederea trecerii la SIRF.

Beneficii:

- Reducerea erorilor la schimbul de date între sisteme din cauza necorespunderii datelor aceluiasi nomenclator în diverse sisteme;
- Asigurarea controlului achizițiilor comparativ cu planul;
- Diminuarea timpului la întocmirea rapoartelor, mărirea timpului acordat pentru analiza acestora.
- Sporirea eficienței activității manageriale în întregime.

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	2022, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente software					
Implementarea unui modul de gestiune a comenzilor și livrărilor de mărfuri și materiale		270.000		270.000	proprie
Implementarea / dezvoltarea modulului de inventariere a activelor întreprinderii		360.000		360.000	proprie
Dezvoltarea funcționalelor la nivel de Wizcount, Wizsalary și Wizone	650.000	350.000	350.000	1.350.000	proprie

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	2022, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Dezvoltarea sistemului de gestiune a nomenclatoarelor		170.000		170.000	proprie
Implementarea în sistemul de evidență contabilă a modului de repartizare a costurilor pe servicii			410.000	410.000	proprie
Instruire					
Instruire în limita bugetului pentru dezvoltare	În limita bugetului pentru dezvoltare				
TOTAL	650.000	1.150.000	760.000	2.560.000	proprie

8. Dotarea cu echipamente de calcul și echipamente tehnice

Descrierea:

Dezvoltarea componentei software a rețelei informaționale impune optimizarea și a componentei hard pentru atingerea obiectivului stabilit. Întru asigurarea unei bune funcționări a întregului sistem informațional al Î.S. "Poșta Moldovei" o importanță majoră revine echipamentelor tehnice: calculatoare, imprimante, cititoare de coduri bară, cântare electronice, etc.

Pentru următorii ani se preconizează înlocuirea anuală a câte 15% anual din echipamentele tehnice aflate în dotare. De asemenea se preconizează a dota cu tehnică de calcul ultimele 50 oficii poștale neautomatizate.

Pași:

- Determinarea caracteristicilor tehnice necesare;
- Selectarea furnizorilor;
- Achiziționarea și instalarea echipamentelor tehnice.

Beneficii:

- Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional al Î.S. "Poșta Moldovei";
- Creșterea vitezei de lucru și diminuarea timpului de deservire a clienților și a manoperei operatorilor;
- Diminuarea costurilor de mentenanță.

Costuri:

Componente de costuri	2020		2021		2022		2023		Total	
	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma
Echipamente tehnice:										
Monitor+block de sistem	350	2 835 000	350	2 835 000	350	2 835 000	350	2 835 000	1 400	11 340 000
Imprimante matriciale	250	1 237 500	280	1 386 000	280	1 386 000	280	1 386 000	1 090	5 395 500
UPS	100	200 000	100	200 000	100	200 000	100	200 000	400	800 000

Componente de costuri	2020		2021		2022		2023		Total	
	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma	Un.	Suma
Imprimante multifuncționale pentru oficiile poștale	100	540 000	100	540 000	100	540 000	100	540 000	400	2 160 000
Scanner (cititor coduri bară)	150	567 000	120	453 600	120	453 600	120	453 600	510	1 927 800
Mașini de casă și control	50	200 000	50	200 000	50	200 000	50	200 000	200	800 000
Detector de valuta	20	50 000	20	50 000	20	50 000	20	50 000	80	200 000
Mașini de numărat bancnote (mica)	20	160 000	20	160 000	20	160 000	20	160 000	80	640 000
Monitoare	50	180 000	50	180 000	50	180 000	50	180 000	200	720 000
Cântar electronic	400	800 000	400	800 000	200	400 000	200	400 000	1 200	2 400 000
Imprimante pentru imprimarea codurilor bară	3	22 500							3	22 500
Imprimante multifuncționale de capacitate mare					2	360 000			2	360 000
TOTAL	1 493	6 792 000	1 490	6 804 600	1 292	6 764 600	1 290	6 404 600	5 565	26 765 800

Sursa de finanțare - Proprie

9. Dezvoltarea infrastructurii de rețea informațională

Descrierea:

Întru asigurarea legăturii neîntrerupte între sistemele informaționale, precum și cu subdiviziunile Întreprinderii se planifică dezvoltarea echipamentelor de rețea pentru protejarea traficului de date.

Totodată va fi majorată viteza schimbului de date cu subdiviziunile întreprinderii

Pașii:

- Determinarea caracteristicilor tehnice necesare;
- Selectarea furnizorilor, achiziționarea și instalarea echipamentelor tehnice;
- Negocierea cu operatorii de telecomunicații majorarea vitezei și reducerea costurilor la serviciile de transport date.

Beneficii:

- Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional al Î.S. "Poșta Moldovei";
- Creșterea vitezei de lucru și diminuarea timpului de deservire a clienților și a manoperei operatorilor;
- Diminuarea costurilor aferente serviciilor de transport date.

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	2022, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice:					
Comutatoare 10 Gbps pentru camera de servere de Baza	680 000			680 000	proprie
Comutator 10 Gbps pentru camera de servere de rezerva			270 000	270 000	proprie
Comutator central Camera de rezerva	176 000			176 000	proprie
Marșrutizoare pentru CP/OP (Microtik+USB)	36 000			36 000	proprie
Rutere CORE pentru conexiuni externe prin BGP		540 000		540 000	proprie
TOTAL	892 000	540 000	270 000	1 702 000	

Sursa de finanțare - Proprie**10. Dezvoltarea infrastructurii de servere****Descrierea:**

La momentul de față în cadrul Întreprinderii este organizat un singur centru de procesare/stocare date, amplasat în incinta sediului de pe adresa str. Bulgară, 39, et.2. Deci întregul sistem informațional depinde de funcționarea acestui centru și alte resurse de procesare date, arhive sau copii de rezervă nu se păstrează în alte locații sau încăperi. Această situație provoacă riscuri majore legate de asigurarea continuității afacerii și/sau restabilire a activității în caz de incident major în cadrul camerei de servere de bază.

Pentru excluderea acestui risc major se planifică organizarea unui centru de rezervă de procesare/stocare date în cadrul sediului CTPT (str. Piața Gării, 3). Ca urmare a dezvoltării proiectului dat o să fie atinse următoarele obiective semnificative:

- Organizarea unui data centru de rezervă (procesare și stocare date, agregare conexiuni cu sucursalele);
- Asigurarea fiabilității și continuității din punct de vedere al TI pentru procesul tehnologic continuu ce se petrece în cadrul CPTP;
- Gestiunea (păstrarea/prelucrarea) în cadrul intern al întreprinderii a datelor cu caracter personal care se acumulează reieșind din specificul activității întreprinderii.

Totodată vor fi întreprinse măsuri pentru asigurarea securității camerei de servere de bază și extinderea spațiilor de stocare pentru a face față cerințelor sistemelor informaționale.

Pașii:

- Determinarea caracteristicilor tehnice necesare;
- Selectarea furnizorilor, achiziționarea și instalarea echipamentelor tehnice;

Beneficii:

- Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional al Î.S. "Poșta Moldovei";
- Asigurarea cerințelor înaintate de către Banca Națională a Moldovei privind organizarea centrului de rezervă pe stocare și procesare a datelor;
- Asigurarea securității păstrării datelor cu caracter personal în interiorul Întreprinderii;

Costuri:

Componente de costuri	2020, lei	2021, lei	2022, lei	Total, lei	Sursa de finanțare
Echipamente tehnice:					
Camera de bază:					proprie
Servere cu spatii de stocare incluse p/u Camera de rezerva (de baza)	800 000			800 000	proprie
Sistem activ antiincendiu cu gaze inerte (proiect, instalare, dare in exploatare)	600 000			600 000	proprie
Extindere memorie RAM pe servere Blade	100 000			100 000	
Generator p/u camera de servere de rezerva de 10-12 kVa	225 000			225 000	
Servere Blade pentru Camera de servere de Baza	360 000			360 000	
Sistem de climatizare	280 000			280 000	proprie
Total camera de servere de bază	2 365 000			2 365 000	
Camera de rezervă:					
Smart-UPS 5-7kVA cu senzori de clima p/u camera de servere de rezerva	270 000			270 000	
Servere de capacitate sporita pentru centrul de rezerva			900 000	900 000	
Sistem de stocare date pentru centrul de rezerva (metrocluster)			1 000 000	1 000 000	
Total camera de servere de rezervă	270 000		1 900 000	2 170 000	proprie
TOTAL	2 635 000	0	1 900 000	4 535 000	

11. OPTIMIZAREA PROCESELOR INTERNE OPERAȚIONALE, DE SUPORT ȘI MANAGERIALE

Procesele interne ale întreprinderii se împart în: operaționale, de suport și manageriale și reglementează domeniile de competență a organizării structurale expuse în capitolul 2, pct. 2.3. al prezentului Plan de afaceri.

Implementarea tehnologiilor informaționale impune revizuirea în primul rând a proceselor interne. Organizarea corectă a acestora reprezintă un adevărat instrument de optimizare a activității, în mare parte prin scăderea costurilor operaționale.

Procesele interne operaționale

Actualmente în cadrul Î.S. "Poșta Moldovei" procesele interne la nivel operațional nu sunt organizate și descrise clar, sunt compuse din o multitudine de indicații metodice emise separat, arhivate electronic în simple mape, care îngreunează accesul rapid al angajaților. Organizarea proceselor de lucru într-o manieră neintegrată duce la folosirea irațională a resurselor umane și de capital disponibile, generează o abordare individuală a angajaților la executarea uneia și aceleași operațiuni, comiterea erorilor ori a acțiunilor frauduloase.

Tehnologizarea operațiunilor aferente proceselor de prestarea a serviciilor, inclusiv implementarea aplicațiilor informatice planificate pentru următorii 3 ani, impun analiza proceselor operaționale cap – coadă. Ca urmare va fi elaborat un ghid electronic cu descrierea clară a tuturor activităților divizate pe elemente de rețea și asigurarea accesului utilizatorilor de diverse nivele direct la domeniul său de competență.

În procesul de elaborare a ghidului operațional vor fi supuse analizei toate raportările și necesitatea întocmirii, formularele și blanchetele utilizate, raționamentul utilizării materialelor de exploatare și alte elemente ale procesului de producție. Stabilirea proceselor operaționale cap – coadă va facilita cronometrarea tuturor operațiunilor din subdiviziunile de producție și elaborarea normele de timp aferente operațiunilor executate. În așa fel va fi posibil asigurarea unui control riguros al utilizării timpului muncă de către angajați.

Procesele interne de suport și manageriale

Situația nu este mai bună nici pe componenta organizării proceselor de suport și administrative.

Implementarea vertiginoasă a aplicațiilor informatice menite să automatizeze procesele la nivelul oficiilor poștale și a altor secții de producție condiționează îmbunătățirea proceselor la

nivelul subdiviziunilor care asigură suportul celor de producție, dar și a subdiviziunilor administrative. Fluxul continuu în procesul de lucru poate fi asigurat doar prin integrarea proceselor operaționale cu cele de suport și manageriale într-un sistem informațional integrat și crearea unor legături clare între acestea și asigurarea feed-backului continuu între ele.

Acesta trebuie să fie scopul principal în managementul activităților în așa fel va fi asigurată monitorizarea continuă, identificarea și controlul riscurilor la toate nivelele.

În acest context, se relevă o necesitate iminentă de revizuire a proceselor interne atât la nivel operațional, cât și managerial și ajustarea acestora la condițiile curente de organizarea a activității întru asigurarea funcționalității întregului sistem informațional al Î.S. "Poșta Moldovei".

Realizarea sarcinilor din obiectivele trasate presupun elaborarea unui set de acte interne care vor aduce în concordanță procesele tehnologice cu cerințele stabilite. Acestea se referă la toate domeniile de activitate. De asemenea, vor fi întreprinse un șir de acțiuni ce țin de optimizarea proceselor.

Pașii:

Descrierea măsurilor:	Termen
➤ Optimizarea proceselor interne operaționale	
- Elaborarea ghidului operațional al proceselor tehnologice cu descrierea clară a tuturor activităților divizate pe elemente de rețea. Crearea accesului utilizatorilor de diverse nivele pe domenii de competență.	a. 2020 - 2022
- Elaborarea instrucțiunii privind transportarea, însoțirea și schimbul de poștă.	a. 2020 sem. I.
- Regulamentul cu privire la funcționarea unităților poștale.	a. 2020 sem. I
- Elaborarea procedurilor pentru prestarea serviciilor poștale și serviciilor de plată.	a. 2020 - 2022
- Elaborarea procedurilor pentru prestarea serviciilor non-poștale și a serviciilor de distribuire a edițiilor periodice.	a. 2020 - 2022
- Revizuirea formularelor și blanchetelor utilizate, raționamentul utilizării materialelor de exploatare și alte elemente ale procesului de producție.	a. 2020 - 2022
➤ Optimizarea proceselor interne de suport și manageriale	
- Elaborarea politicii contabile anuale.	Tr. IV al fiecărui an
- Elaborarea procedurilor de trecere la Sistemul de Raportare Financiară Internațională și implementarea acestora.	2020, sem. II
- Elaborarea procedurilor de determinare a rezervelor privind pentru concediile cu plată acordate angajaților și reflectarea în evidența contabilă.	2020, sem I
- Elaborarea Indicațiilor metodice privind calculul rentabilității subdiviziunilor Î.S. „Poșta Moldovei”.	2020, sem. II
➤ Acțiuni orientate pentru îndeplinirea standardelor de calitate	
- Participarea la sistemul mondial de măsurare a calității GMS World al UPU	2020 - 2022
- Implementarea standardelor de securitate poștală S58/S59 ale UPU și obținerea certificatului de conformitate	2020 - 2021
-	

Descrierea măsurilor:	Termen
➤ Optimizarea bazei normative	
- Modificarea Legii comunicațiilor poștale nr.36/2016 (în scopul transpunerii Directivelor europene: 2002/30/CE și 2008/6/CE și a prevederilor Convenției UPU, introducerii principiilor de stabilire a tarifelor și a mecanismului de finanțare a Serviciului poștal universal)	anul 2020
- Modificarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale (în scopul ajustării la Legea comunicațiilor poștale modificată, implementării serviciilor poștale electronice ș.a.)	a. 2020, sem. II.
- Modificarea Regulamentului privind indexarea și modul de plată a sumelor indexate pentru depunerile bănești ale cetățenilor în Banca de Economii, aprobat prin HG nr. 179 din 20.02.2003 întru stabilirea modului de plată a sumei indexate, în cazul în care este testată mai multor moștenitori.	a. 2020, sem. II.
- Cerințele la furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal în cazurile apărute în urma circumstanțelor și condițiilor geografice considerate excepționale.	a. 2020, sem. II.
- Modificarea legii nr. 284 din 22.07.2004 privind comerțul electronic, pentru crearea cadrului normativ adecvat și fortificarea rolului prestatorului de servicii poștale drept "actor al e-comerțului".	2020-2021

Costuri: În limita bugetului propriu.

12. DEZVOLTAREA PERSONALULUI

Poziția cheie a resurselor umane în sistemul resurselor globale ale întreprinderii poate fi motivată prin faptul că, eficiența utilizării celorlalte resurse depinde în măsură hotărâtoare de resursele umane. Resursele informaționale, fizice și financiare sunt gestionate de oameni, modul de gestionare condiționează rezultatul utilizării acestor resurse.

Instruirea, perfecționarea și recalificarea personalului pentru următorii 3 ani va fi parte integrantă a activității Î.S. „Poșta Moldovei” întru asigurarea realizării scopurilor și obiectivelor propuse în strategia de dezvoltare a întreprinderii. Formarea profesională continuă a angajaților asigură eficientizarea activităților prin dezvoltarea competențelor și abilităților profesionale, adaptarea lor la condițiile social-economice în permanentă schimbare.

În acest scop pentru următorii 3 ani Î.S. "Poșta Moldovei" planifică un set de acțiuni orientate pentru ridicarea nivelului de calificare a angajaților, ce includ participarea la diverse forme de instruire: seminare de instruire, cursuri de instruire interne și externe, training-uri, participarea la conferințe, târguri etc. cu scopul de învățare precum și schimb de experiență. În funcție de necesitățile de dezvoltare profesională ale diferitelor categorii de salariați, vor fi stabilite obiective concrete, pentru realizarea cărora urmează a fi elaborate programe de instruire:

- cu caracter general, inclusiv referitor la subiecte/tematici cu privire la prestarea serviciilor poștale, implementarea tehnologiilor informaționale, managementul resurselor umane, comunicarea, relațiile cu publicul, etc.;
- cu caracter specializat, inclusiv referitor la subiecte/tematici din domeniile concrete de activitate care se regăsesc în fișa postului;
- elevilor-operatori subiecte/tematici cu privire la reglementarea activității, procesele tehnologice și etica lucrătorului poștal, prestarea serviciilor poștale;
- de dezvoltare managerială, inclusiv referitor la subiecte/tematici ce țin de planificare, organizare, coordonare, monitorizare și evaluare a activității profesionale;
- în domenii stabilite ca prioritare pentru perioade concrete de timp.

Totodată, unul din obiectivele principale pentru întreprindere va fi identificarea resurselor financiare în vederea asigurării unei remunerații corespunzătoare nivelului de complexitate a muncii executate.

Componente de costuri	2020	2021	2022	2023	Total, lei
Dezvoltarea serviciului de curierat cu acoperire la nivel național ³	200 000	150 000	150 000		500 000
Implementare servicii de plată moderne fără numerar ⁴	100 000	50 000	50 000		200 000
Instruirea și perfecționarea personalului front office și back-office	330 000	400 000	400 000	400 000	1 530 000
TOTAL	630 000	600 000	600 000	400 000	2 230 000

³ Cheltuielile de instruire respective sunt reflectate și la capitolul Dezvoltare serviciul Curier Rapid

⁴ Cheltuielile de instruire sunt reflectate și la capitolul Servicii de plată fără numerar

13. PLANUL FINANCIAR

Planul financiar prezentat mai jos a fost construit de către Î.S. "Poșta Moldovei" în scopul de a demonstra sustenabilitatea financiară a proiectelor de dezvoltare expuse.

13.1. Veniturile și cheltuielile activității operaționale prognozate

Strategia de vânzări este orientată spre extinderea portofoliului de clienți, dar și menținerea celor actuali. Veniturile activității desfășurate se vor forma din plata pentru serviciile prestate conform tarifelor aprobate. Creșterea veniturilor preponderent va fi extensivă datorându-se majorării volumului de servicii prestate, precum și a implementării serviciilor noi.

Pentru unele categorii de servicii se planifică majorarea tarifelor, aceasta se referă la trimerile din categoria poștei de scrisori interne și a coletelor poștale naționale, precum și ajustarea tarifelor la serviciile de distribuire a edițiilor periodice prin abonament la costurile reale aferente serviciului.

Planificarea cheltuielilor activității operaționale s-a realizat reieșind din necesitățile de resurse tehnice, materiale și umane necesare pentru asigurarea proceselor de prestarea a serviciilor conform planului de producție preconizat pentru anii 2020 – 2023.

Veniturile și cheltuielile din activitatea operațională pentru anii 2020 – 2023: (lei)

Indicatori	Anul 2020 prognoză	Anul 2021 prognoză	Anul 2022 prognoză	Anul 2023 prognoză
Total venituri din vânzarea mărfurilor	497 356 166	544 159 777	570 016 822	592 027 405
Total venituri din prestarea serviciilor, din care:	27 870 289	27 550 000	27 900 000	28 250 000
Venituri din prestarea serviciilor poștale, din care:	469 485 877	516 609 777	542 116 822	563 777 405
<i>Poșta de scrisori</i>	<i>271 572 249</i>	<i>314 128 777</i>	<i>334 934 322</i>	<i>353 094 405</i>
<i>Colete</i>	<i>229 050 547</i>	<i>207 180 720</i>	<i>218 840 720</i>	<i>229 944 700</i>
<i>Trimiteri poșta rapidă</i>	<i>30 600 914</i>	<i>30 800 000</i>	<i>31 350 000</i>	<i>31 900 000</i>
<i>Trimiteri prin Post-Terminal</i>	<i>10 778 788</i>	<i>18 427 854</i>	<i>22 142 656</i>	<i>24 140 000</i>
<i>Poșta tranzit</i>	<i>2 185 927</i>	<i>8 927 854</i>	<i>12 142 656</i>	<i>13 440 000</i>
<i>Marca personalizată</i>	<i>899 000</i>	<i>8 511 418</i>	<i>13 537 162</i>	<i>17 240 921</i>
<i>Poșta hibridă</i>	<i>168 000</i>	<i>180 000</i>	<i>185 000</i>	<i>190 000</i>
Venituri din prestarea serviciilor plăți, din care:	173 249 977	177 495 000	182 245 000	186 295 000
<i>Mandate poștale</i>	<i>8 121 817</i>	<i>8 500 000</i>	<i>8 900 000</i>	<i>9 300 000</i>
<i>Plăți sociale</i>	<i>88 589 987</i>	<i>92 100 000</i>	<i>95 700 000</i>	<i>99 300 000</i>
<i>Încasarea plăților</i>	<i>63 145 334</i>	<i>63 395 000</i>	<i>63 695 000</i>	<i>63 295 000</i>
<i>Eliberarea numerarului</i>	<i>13 392 839</i>	<i>13 500 000</i>	<i>13 950 000</i>	<i>14 400 000</i>
<i>Servicii de plată fără numerar</i>		<i>2 680 429</i>	<i>7 867 111</i>	<i>10 429 479</i>
Venituri din alte servicii	24 663 650	24 986 000	24 937 500	24 388 000
<i>Abonarea edițiilor periodice</i>	<i>9 355 706</i>	<i>9 200 000</i>	<i>8 600 000</i>	<i>7 500 000</i>
<i>Servicii non-poștale</i>	<i>10 868 186</i>	<i>11 270 000</i>	<i>11 685 000</i>	<i>12 100 000</i>
<i>Servicii auxiliare</i>	<i>4 439 758</i>	<i>4 516 000</i>	<i>4 652 500</i>	<i>4 788 000</i>

Indicatori	Anul 2020 proгноză	Anul 2021 proгноză	Anul 2022 proгноză	Anul 2023 proгноză
Venituri din contracte de leasing operațional și financiar (arendă, locațiune)	2 100 000	2 200 000	2 300 000	2 400 000
Alte venituri din activitatea operațională	725 000	730 000	835 000	890 000
Venituri OPERAȚIONALE - Total	500 181 166	547 089 777	573 151 822	595 317 405
Ritmul de creștere al veniturilor		9,4%	4,8%	3,9%
CHELTUIELI:				
Costul mărfurilor vândute	20 911 862	20 670 223	20 933 506	21 196 790
Total Consumuri și cheltuieli, din care:	476 846 503	519 682 177	535 683 634	554 406 886
Cheltuieli cu personalul	362 334 924	380 997 777	390 165 858	401 647 134
Chelt.pt transportarea și distribuirea trimerilor internat.	18 899 208	18 770 000	18 800 000	18 830 000
Cheltuieli materiale	18 760 549	37 295 908	36 801 353	35 059 469
Combustibil, energie, apa	14 654 859	15 619 250	15 883 000	16 113 600
Chelt. privind amortizare activelor imobilizate	14 841 000	20 435 679	22 946 897	30 624 689
Reparația mijloacelor fixe	4 670 575	4 760 000	4 840 000	4 920 000
Alte consumuri si cheltuieli prestate de terțe părți	16 318 983	18 901 512	19 976 136	20 518 641
Impozite si taxe	14 302 150	14 320 000	14 345 000	14 370 000
Alte cheltuieli	12 064 257	8 582 052	11 925 389	12 323 354
Cheltuieli OPERAȚIONALE	497 758 365	540 352 401	556 617 140	575 603 676
Ritmul de creștere al cheltuielilor		8,6%	3,0%	3,4%
Rezultatul din activitatea operațională	2 422 800	6 737 376	16 534 682	19 713 730

Cheltuielile includ per general cheltuielile prevăzute pentru formarea bazei tehnico-materiale și cheltuielile pentru realizarea strategiei de dezvoltare, atribuite pe articole de cheltuieli reieșind din modul de ținere a evidenței contabile prevăzută de politicile contabile.

Cheltuielile sunt reflectate fără TVA, iar achizițiile de materiale se regăsesc pe măsura trecerii acestora la cheltuieli, ceea ce ține de articolele de mobilier, tehnică de calcul, acestea se atribuie doar parțial la cheltuieli.

Cheltuielile curente de întreținere, suport și mentenanță sisteme s-a planificat reieșind din evoluția prețurilor la serviciile în cauză pe parcursul anilor precedenți precum și a prognozei inflației pentru anii următori, De asemenea, s-a luat în considerație implementarea sistemelor noi, extinderea oficiilor poștale asigurate cu pază tehnică și autonomă, etc.

Planificarea costurilor aferente personalul are la bază creșterea volumului de servicii preconizate, precum și o creștere a remunerării muncii angajaților.

Datele tabelului reflectă o dinamică pozitivă a indicatorilor de venituri cât și de cheltuieli, care va permite obținerea profitului din activitatea desfășurată.

Însă, întru obținerii rezultatului prognozat este necesar asigurarea îndeplinirii programului de vânzări, inclusiv dezvoltarea serviciului de curierat expus în capitolul de mai sus, a implementării serviciilor noi de poștă hibridă în condițiile descrise, dar și a optimizării proceselor interne la nivelul operațional și cel managerial.

13.2. Raportul de profit și pierderi prognozat

Indicatori	Anul 2020 prognoză	Anul 2021 prognoză	Anul 2022 prognoză	Anul 2023 prognoză
Venituri din vânzări	497 356 166	544 159 777	570 016 822	592 027 405
<i>Venituri din vânzarea mărfurilor</i>	<i>27 870 289</i>	<i>27 550 000</i>	<i>27 900 000</i>	<i>28 250 000</i>
<i>Venituri din prestarea serviciilor</i>	<i>469 485 877</i>	<i>516 609 777</i>	<i>542 116 822</i>	<i>563 777 405</i>
Costul Vânzărilor	426 231 390	462 400 074	476 264 595	492 442 643
<i>Costul mărfurilor vândute</i>	<i>20 911 862</i>	<i>20 670 223</i>	<i>20 933 506</i>	<i>21 196 790</i>
<i>Costuri de producție</i>	<i>405 319 528</i>	<i>441 729 851</i>	<i>455 331 089</i>	<i>471 245 853</i>
Profitul brut (pierdere globala)	71 124 776	81 759 703	93 752 227	99 584 763
Marja comerciala	14,3%	15,0%	16,4%	16,8%
Alte venituri operationale	2 825 000	2 930 000	3 135 000	3 290 000
Cheltuieli de distribuție	2 384 233	2 598 411	2 678 418	2 772 034
Cheltuieli administrative	66 758 510	72 755 505	74 995 709	77 616 964
Alte cheltuieli operationale	2 384 233	2 598 411	2 678 418	2 772 034
Rezultatul din activitatea operațională	2 422 800	6 737 376	16 534 682	19 713 730
Rezultatul din activitatea cu active imobilizate	35 000	40 000	40 000	40 000
Rezultatul din activitatea financiară	1 260 000	2 000 000	1 300 000	1 300 000
Rezultatul din activitatea economico-financiară (PROFIT / PIERDERI)	3 717 800	8 777 376	17 874 682	21 053 730
Cheltuieli (economii) privind impozitul pe venit	1 046 136	1 653 285	2 744 962	3 126 448
PROFIT NET (PIERDERI) a perioadei de gestiune	2 671 664	7 124 091	15 129 720	17 927 282

Nota: La calcularea cheltuielilor (economii) privind impozitul pe venit s-a ținut cont de rata de impozitare de 12%, precum și de cheltuielile neadmise în scop fiscal.

13.3. Planul total al activităților prognozate pentru anii 2020 – 2023

Strategia de dezvoltare a Î.S. "Poșta Moldovei" expusă în prezentul plan de afaceri necesită investiții în sumă totală de 241,7 mln lei.

Activitățile descrise în capitolul 10, în formă succintă, dar și detaliată sunt prezentate în tabelele de mai jos.

Tabel: Structura succintă a Strategiei de dezvoltare conform obiectivelor generale (lei, inclusiv TVA)

Obiectiv general	2020	2021	2022	2023	Total general
Dezvoltarea rețelei informaționale	10 283 900	7 137 500	7 598 500	3 958 500	28 978 400
Dezvoltarea și implementarea serviciilor	22 738 800	12 206 650	7 151 200	3 745 600	45 842 250
Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale	17 249 726	40 502 915	32 052 969	10 098 739	99 904 349
Renovarea parcului auto	9 812 000	7 888 000	8 028 000		25 728 000
Întreținerea și mentenanța rețelei poștale (înlocuirea tehnicii de calcul uzate, reparații curente, înlocuirea mobilierului învechit)	11 530 243	10 391 200	9 285 730	10 001 100	41 208 273
TOTAL	71 614 669	78 126 265	64 116 399	27 803 939	241 661 272

Tabel: Structura detaliată a Strategiei de dezvoltare pe activități (lei inclusiv TVA)

Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
Dezvoltarea rețelei informaționale	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale	660 000	300 000	300 000		1 260 000
	Implementarea versiunii 2019 a SI IPS	139 000	191 000			330 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciul de transferurile de bani	1 480 000				1 480 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare	226 000	50 000	50 000		326 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice pentru accesul clienților la servicii on-line	450 000	180 000			630 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice la prestarea tuturor serviciilor	180 000	1 868 000	1 500 000	1 500 000	5 048 000

Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial	650 000	1 150 000	760 000		2 560 000
	Dezvoltarea infrastructurii de rețea	892 000	540 000	270 000		1 702 000
	Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de bază	2 365 000				2 365 000
	Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de rezervă	270 000		1 900 000		2 170 000
	Dotare cu sisteme de fluidizare a rândurilor	255 000	255 000	255 000	255 000	1 020 000
	Dotarea cu tehnică de calcul și alte echipamente tehnologice	2 716 900	2 603 500	2 563 500	2 203 500	10 087 400
Dezvoltarea rețelei informaționale Total		10 283 900	7 137 500	7 598 500	3 958 500	28 978 400
Dezvoltarea serviciilor	Dezvoltarea serviciului de curierat cu acoperire la nivel național	5 907 400	1 053 500	1 031 000		7 991 900
	Organizarea centrului unic de facturare	6 935 400	4 245 550	1 254 600		12 435 550
	Implementare servicii de plată moderne fără numerar	7 900 000	320 000	270 000		8 490 000
	Extinderea serviciului de livrare a trimerilor prin intermediul terminalelor de autodeservire	1 996 000	6 587 600	4 595 600	3 745 600	16 924 800
Dezvoltarea serviciilor Total		22 738 800	12 206 650	7 151 200	3 745 600	45 842 250
Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale	Implementarea proiectului "Poșta Mobilă"	1 907 600	1 907 600	1 907 600		5 722 800
	Amenajarea oficiilor de livrare a trimerilor poștale	2 612 923				2 612 923
	Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă	9 408 303	8 687 915	8 362 919	4 645 989	31 105 126
	Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor	2 570 900	5 407 400	4 822 450	4 492 750	17 293 500
	Amenajarea unui parc fotovoltaic pe clădirea CPTP din mun. Chișinău	450 000				450 000
	Automatizarea proceselor de sortare la nivel republican	250 000	24 000 000	16 960 000	960 000	42 170 000
	Automatizarea proceselor de sortare a edițiilor periodice la nivel republican	50 000	500 000			550 000
Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale Total		17 249 726	40 502 915	32 052 969	10 098 739	99 904 349
Renovarea parcului auto	Înlocuirea auto uzate de pe rutele de încălzire	1 148 000	1 148 000	1 148 000		3 444 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele locale	5 220 000	3 190 000	3 480 000		11 890 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele republicane	3 444 000	2 800 000	2 800 000		9 044 000
	Înlocuire auto uzate în scop de gospodărie și administrativ	0	750 000	600 000		1 350 000

Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
Renovarea parcului auto Total		9 812 000	7 888 000	8 028 000		25 728 000
Întreținerea rețelei poștale	Înlocuirea tehnicii de calcul	4 320 100	4 201 100	4 201 100	4 201 100	16 923 400
	Înlocuirea mobilierului învechit	320 400	400 000	400 000	400 000	1 520 400
	Reparația curentă și dotarea unităților poștale	6 889 743	5 790 100	4 684 630	5 400 000	22 764 473
Întreținerea și mentenanța rețelei poștale Total		11 530 243	10 391 200	9 285 730	10 001 100	41 208 273
Total general		71 614 669	78 126 265	64 116 399	27 803 939	241 661 272

În tabelele expuse supra s-au prezentat datele ce țin de investițiile pentru realizarea strategiei Î.S. "Poșta Moldovei" pentru anii 2020 – 2023. Totodată, întru aprecierea corectă a necesarului de mijloace financiare pentru s-au prognozat și activitățile curente ce țin de executarea planurilor de producție planificate. Astfel, în tabelul din Anexa nr. 3 sunt prezentate datele generalizate privind necesarul de mijloace financiare pentru desfășurarea activității pentru perioada 2020 – 2023, care includ atât date privind activitățile de dezvoltare cât și activitățile curente (costuri cu personalul, întreținerea și mentenanța rețelei, costuri de transportare, etc.).

13.4. Situația fluxurilor de numerar prognozat

Situația fluxurilor de numerar a fost calculată prin metoda indirectă.

Indicatori	(lei)			
	2020	2021	2022	2023
Fluxuri de numerar din activitatea operațională				
Încasări din vânzări	499 842 946	546 880 575	572 866 906	594 987 542
Plăți pentru stocuri și servicii procurate	124 764 814	143 052 989	147 691 086	147 571 211
Plăți către angajați și organe de asigurare sociale și medicală	362 334 924	380 997 777	390 165 858	401 647 134
Dobânzi plătite				
Plata impozitului pe venit	1 046 136	1 653 285	2 744 962	3 126 448
Alte încasări	2 825 000	2 930 000	3 135 000	3 290 000
Alte plăți				
Fluxul net de numerar din activitatea operațională	14 522 073	24 106 524	35 400 000	45 932 750
Fluxuri de numerar din activitatea de investiții				
Încasări din vânzarea activelor imobilizate	150 000	160 000	160 000	160 000
Plăți aferente intrărilor de active imobilizate	52 338 150	60 615 950	47 283 500	13 066 000
Dobânzi încasate				
Dividende încasate				
Fluxul net de numerar din activitatea de investiții	-52 188 150	-60 455 950	-47 123 500	-12 906 000

Fluxuri de numerar din activitatea financiară				
Încasări sub forma de credit si împrumuturi				
Plăți aferente rambursării creditelor si împrumuturilor				
Dividende (defalcări în bugetul de stat) plătite	9 394 288	667 916	1 781 023	3 782 430
Încasări din operațiuni de capital				
Alte încasări - surse de finanțare externă cu titlu gratuit	8 500 000	30 000 000	10 000 000	
Fluxul net de numerar din activitatea financiară	-894 288	29 332 084	8 218 977	-3 782 430
Fluxul net de numerar total	-38 560 365	-7 017 342	-3 504 523	29 244 320
Sold de numerar la începutul perioadei de gestiune	48 823 141	10 262 775	3 245 434	-259 089
Soldul mijloacelor bănești la sfârșitul perioadei de gestiune	10 262 775	3 245 434	-259 089	28 985 231

Situația fluxului de numerar prezentată supra denotă faptul că mijloacele financiare obținute din activitatea desfășurată nu acoperă necesitățile de investiții preconizate de către Î.S. "Poșta Moldovei". De aceea, întru realizarea strategiilor trasate în prezentul plan de afaceri sunt necesare surse de finanțare externe de circa 48,5 mln lei. Aceste surse Î.S. "Poșta Moldovei" le va identifica și atrage de la partenerii externi din donații, creditare, parteneriat public-privat.

14. ANALIZA SWOT

Cuvântul „SWOT” reprezintă acronimul pentru cuvintele englezești:

- Strengths - forte, puncte forte;
- Weaknesses - slăbiciuni, puncte slabe;
- Opportunities - oportunități, șanse;
- Threats - amenințări.

Primele două privesc întreprinderea și reflectă situația acesteia, iar următoarele două privesc mediul și oglindesc impactul acestuia asupra activității întreprinderii.

Ceea ce face ca analiza SWOT să fie eficientă este faptul că cu mic efort, ea poate ajuta descoperirea oportunităților ce pot fi eficient utilizate. Și prin înțelegerea punctelor slabe, pot identifica și elimina riscurile care oricum pot apărea pe neașteptate.

Analiza SWOT a fost realizată cu scopul de a nuanța punctele forte și oportunitățile Î.S. "Poșta Moldovei" și de a depăși punctele slabe și amenințările.

Puncte forte	Puncte slabe
Republica Moldova a adoptat direcția de integrare în Uniunea Europeană	Lipsa unei politici definite de dezvoltare a sectorului poștal
Rețeaua poștală extinsă, care are cel mai înalt grad de acoperire la nivel național	Dotarea insuficientă a infrastructurilor poștale cu tehnologii poștale moderne
Cererea mare pe piața poștală	Motivarea insuficientă a lucrătorilor poștali
Existența sistemelor informaționale ale UPU: IPS, IFS, CDS ș.a.	Promovarea insuficientă a serviciilor oferite
Existența sistemului informațional integrat (prestarea serviciilor în regim online)	
Oportunități	Amenințări
Perfecționarea cadrului de reglementare și armonizarea cu reglementările UE	Concurență nereglementată
Implementarea de noi servicii și produse (e-servicii, e-commerce, monedă-electronică)	Mari cheltuieli pentru întreținerea rețelei poștale
Atragerea susținută a investițiilor străine	Situația economică precară în mediul rural
Creșterea competenței personalului și sporirea calității serviciilor	Lipsa infrastructurii de comunicații în special în mediu rural.
Creșterea volumului de trimiteri expediate, inclusiv transferurile bănești urmare a numărului de persoane plecate în Uniunea Europeană cu contracte legale de muncă/burse etc.	Alte companii ce oferă servicii poștale - existența unui trend important în segmentul persoanelor juridice de folosire a serviciilor de curierat rapid ale unor companii private
Informatizarea, procurarea de utilaje și echipamente poștale cu scopul re tehnologizării va conduce la micșorarea timpilor de prelucrare și la creșterea calității serviciilor poștale	Criza economică la nivel global cauzată de efectele pandemiei COVID 19.
	Lipsa mijloacelor financiare; Riscul neatragerii surselor de finanțare externă identificate.

Analiza SWOT de mai sus oferă o imagine în ansamblu a sectorului poștal în Republica Moldova. Printre punctele forte ale acestuia este rețeaua bine dezvoltată pe teritoriul țării: atât în mediul urban, cât și rural, dar și poziția avantajoasă de actor unic pe piața poștală. Însă, aceste puncte forte nu sunt exploatate la maximum, din cauza absenței unei politici de dezvoltare a sectorului bine definite. Prin urmare, identificăm oportunități de ameliorare și de înlăturare a acestor puncte slabe prin îmbunătățirea performanței sectorului poștal și pentru creșterea contribuției acestuia în dezvoltarea economiei naționale. Aceste oportunități se traduc prin extinderea serviciilor financiare și a produselor noi bazate pe tehnologii informaționale și de comunicații, atragerea investițiilor străine prin transformarea rețelei poștale în rețea mai atractivă. Va fi dificil de realizat oportunitățile evidențiate până nu vor fi excluse sau diminuate amenințările potențiale la dezvoltarea sectorului poștal: soluționarea problemei de reglementare a concurenței pe piața poștală, promovarea serviciilor poștale și dezvoltarea economică în mediul rural.

15. CONCLUZII

Planul de afaceri al Î.S. "Poșta Moldovei" pentru anii 2020 – 2023 trasează direcțiile strategice de dezvoltare a întreprinderii în vederea transformării acesteia într-o întreprindere modernă și profitabilă care să asigure prestarea serviciului poștal universal de interes economic general, la nivelul întregii țări.

Modernizarea întreprinderii va fi multidimensională și va cuprinde în sine dezvoltarea serviciilor și implementarea altor noi, reabilitarea rețelei poștale și optimizarea proceselor operaționale și manageriale.

Pe componenta de dezvoltare a serviciilor vor fi modernizate serviciile de Curier Rapid cu acoperire națională, extinse posibilitățile de livrare la post-terminale, vor fi implementate noi produse și servicii bazate pe tehnologii informaționale moderne, și anume: comerț electronic, servicii de plată electronice fără numerar și poștă hibridă.

Pe componenta de reabilitare și dezvoltarea rețelei poștale vor fi create condiții de muncă și reparate 158 unități poștale, consolidate din punct de vedere al securității unităților poștale – 586 un; înlocuite 60 unități de transport; organizate 6 oficii poștale mobile; amenajate 4 oficii suplimentare de eliberare a trimiterilor poștale.

O realizare importantă va fi implementarea liniilor de sortare automatizată a trimiterilor poștale care va permite reducerea manoperei necesare și creșterea capacității de prelucrare.

Dezvoltarea rețelei informaționale va automatiza la maxim procesele la nivelul oficiilor poștale și manageriale și va exclude influența factorului uman asupra acestora.

Organizarea corectă a proceselor interne operaționale și manageriale constituie un adevărat instrument de optimizare a activității care va conduce la scăderea costurilor operaționale.

Pentru realizarea Planului de afaceri pentru anii 2020 – 2023 resursele financiare proprii sunt insuficiente fiind necesare surse de finanțare externă pe care ni le propunem a le atrage din donații, parteneriate.

Implementarea Planului de afaceri pentru anii 2020 – 2023 se va efectua prin elaborarea planurilor de acțiuni pe direcții de dezvoltare, care vor cuprinde sarcinile detaliate, termenele și executorii corespunzători. Pentru unele proiecte (cum ar fi: implementare serviciilor de plată electronice fără numerar) se va elabora business planuri separate.

Devizele de venituri și cheltuieli anuale, Planurile de achiziții anuale sunt parte componentă a Planului de afaceri și se elaborează și aprobă anual, periodic (pentru corectări) conform procedurii stabilite.

16. ANEXE

1. Anexa 1 – Structura organizatorică a Î.S. "Poșta Moldovei" – 1 filă



1- Structura
organizatorica.pdf

2. Anexa 2 - Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale – 7 file;



2-Plan detaliat
dezvoltare - intretin

3. Anexa 3 - Planul total al activităților de dezvoltare și a activităților curente pentru anii 2020 – 2023 - 4 file;



3-Planul total al
activitatilor planifica

4. Anexa 4 – Lista unităților poștale planificate pentru reparații capitale și curente pentru anii 2020 - 2023 - electronic

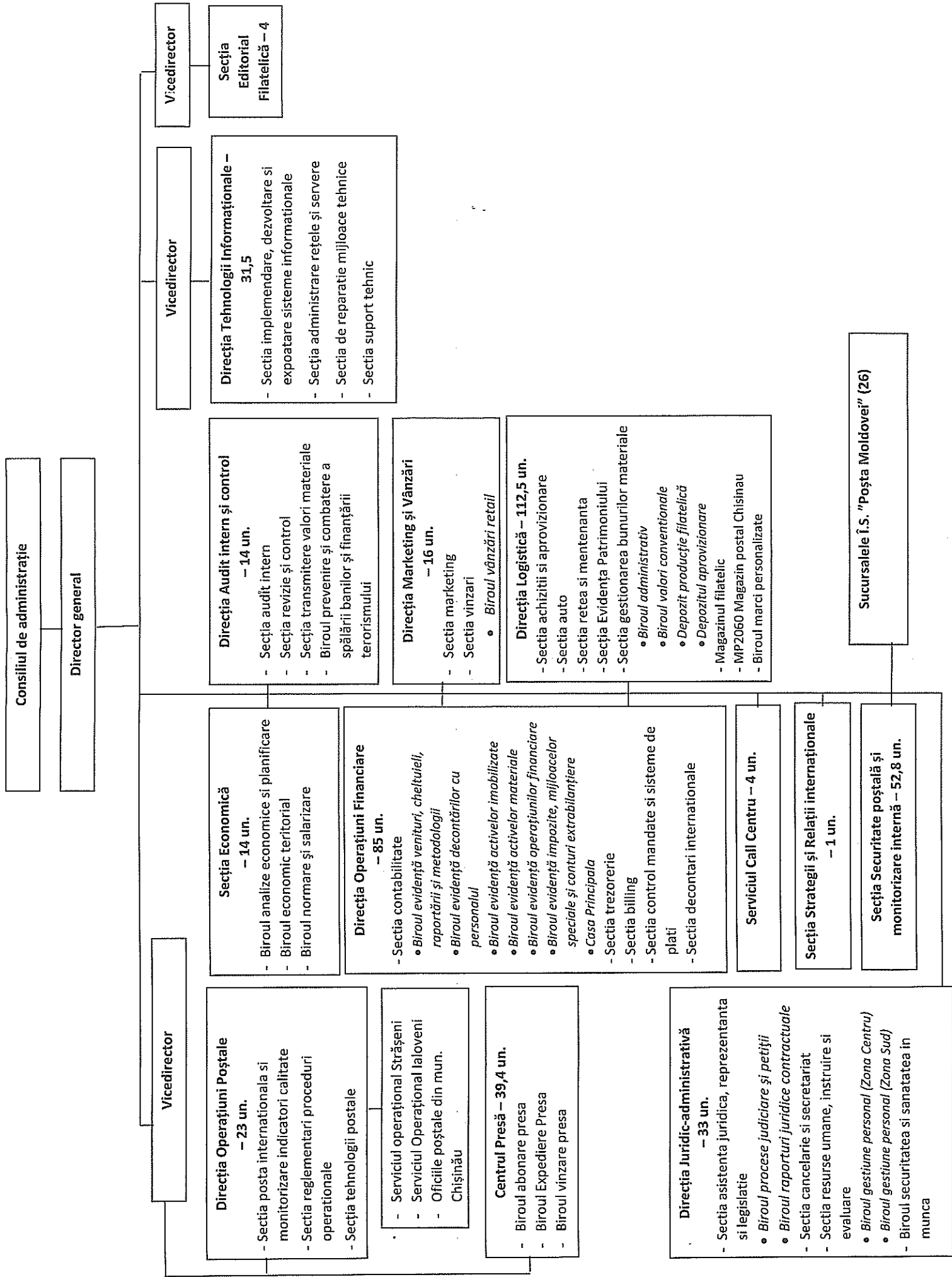


4-OP plan reparatii
capitale, curente 20

5. Anexa 5 – Lista unităților poștale planificate pentru securizare pentru anii 2020 - 2023 – electronic



5-OP plan
securizare unitati pc



Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total Suma
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale	Dezvoltare Modul Trimiteri	buc.	1	100 000							1	100 000
		Elaborarea modului privind importul datelor pentru trimerile înregistrate expediate / distribuite cu destinația Tiraspol	buc.	1	90 000							1	90 000
		Elaborarea nomenclatorului de adrese poștale prin Mconnect cu ASP	buc.	1	170 000							1	170 000
		Elaborarea și implementare modului Servicii poștale	buc.	1	300 000	1	300 000	1	300 000			3	900 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale Total			4	660 000	1	300 000	1	300 000			6	1 260 000
	Implementarea versiunii 2019 a SI IPS	Asistența expertului Centrul Tehnologii Poștale al UPU la implementarea IPS 2019	buc.			1	191 000					1	191 000
		Server Lenovo Blades System x240 M5 pentru implementarea IPS 2019	buc.	1	139 000							1	139 000
	Implementarea versiunii 2019 a SI IPS Total			1	139 000	1	191 000					2	330 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciul de transferurile de bani	Migrarea funcționalului Mandate poștale naționale expediate/ destinate persoanelor juridice în SI Factura.Client	buc.	1	220 000							1	220 000
		Elaborarea modului Mandate poștale internaționale	buc.	1	990 000							1	990 000
		Integrare sisteme de transferuri MoneyGram și Zolotaia Korona	buc.	1	270 000							1	270 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciul de transferurile de bani Total			3	1 480 000							3	1 480 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare	Migrarea funcționalului Plăți bugetare în Factura.Client	buc.	1	126 000							1	126 000
		Elaborarea altor funcționalități necesare pentru efectuarea eliberărilor de plăți prin platforma MPay	buc.			1	50 000	1	50 000			2	100 000
		Elaborarea Nomenclatorului beneficiarilor cărora prestațiile sociale li se distribuie la domiciliu	buc.	1	100 000							1	100 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare Total			2	226 000	1	50 000	1	50 000			4	326 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice pentru accesul clienților la servicii on-line	Dezvoltarea versiunii pentru telefonul mobil a paginii web www.posta.md	buc.			1	180 000					1	180 000
		Elaborarea paginii web www.posta.md noi cu cabenete personale	buc.	1	450 000							1	450 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice pentru accesul clienților la servicii on-line Total			1	450 000	1	180 000					2	630 000
	Migrarea în FacturaClient a funcționalului Servicii Auxiliare		buc.			1	80 000					1	80 000
	Dezvoltare factura-client pentru SO Ubuntu		buc.			1	108 000					1	108 000

Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.
Dezvoltarea rețelei informaționale	Dezvoltarea aplicațiilor informatice la prestarea tuturor serviciilor	Dezvoltarea functionalului 1C pentru evidenta efectelor postale	buc.	1	180 000							1	180 000
		Dezvoltarea proiectului "Interfața unică" la ghișeu operatorului	buc.			1	1 500 000	1	1 500 000	1	1 500 000	3	4 500 000
		Integrarea cu SFS a platformei Factura Client	buc.			1	180 000					1	180 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice la prestarea tuturor serviciilor Total			1	180 000	4	1 868 000	1	1 500 000	1	1 500 000	7	5 048 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial	Dezvoltarea modului de gestiune a comenzilor și livrarilor de marfuri și materiale	buc.			1	270 000					1	270 000
		Implementarea / dezvoltarea modului de inventariere a activelor întreprinderii	buc.			1	360 000					1	360 000
		Implementarea modului de repartizare a costurilor pe servicii în evidența contabilă	buc.					1	410 000			1	410 000
		Implementarea sistemului de gestiune a nomenclatoarelor	buc.			1	170 000					1	170 000
		Dezvoltarea funcționalelor la nivel de Wizcount	buc.	1	450 000	1	250 000	1	250 000			3	950 000
		Dezvoltarea funcționalelor la nivel de WizSalary și Wizone	buc.	1	200 000	1	100 000	1	100 000			3	400 000
	Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial Total			2	650 000	5	1 150 000	3	760 000			10	2 560 000
	Dezvoltarea infrastructurii de rețea	Dotarea cu comutatoare	buc.	3	856 000			1	270 000			4	1 126 000
		Dotarea cu marșrutizoare (Microtik)	buc.	30	36 000							30	36 000
		Dotarea cu rutere	buc.			2	540 000					2	540 000
	Dezvoltarea infrastructurii de rețea Total			33	892 000	2	540 000	1	270 000			36	1 702 000
	Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de bază	Dotare cu servere cu spații de stocare	buc.	2	800 000							2	800 000
		Dotare cu sistem de climatizare	buc.	1	280 000							1	280 000
		Dotare cu servere Blade	buc.	2	360 000							2	360 000
		Dotare cu sistem activ antiincendiu cu gaze inerte	buc.	2	600 000							2	600 000
		Extindere memorie RAM pe servere Blade	buc.	5	100 000							5	100 000
		Dotare cu generator p/u camera de servere de bază	buc.	1	225 000							1	225 000
	Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de bază Total			13	2 365 000							13	2 365 000
	Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de rezervă	Amenajare sistem de stocare date (metrocluster)	buc.					1	1 000 000			1	1 000 000
		Dotare cu servere de capacitate sporită	buc.					3	900 000			3	900 000
		Dotare cu smart-UPS 5-7kVA cu senzori de climă p/u camera de servere de rezervă	buc.	1	270 000							1	270 000
	Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de rezervă Total			1	270 000			4	1 900 000			5	2 170 000
	Dotare cu sisteme de fluidizare a rândurilor	Dotare cu sisteme de fluidizare a rândurilor	buc.	3	255 000	3	255 000	3	255 000	3	255 000	12	1 020 000

Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total Suma
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de masură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Total Suma planificată, lei inclusiv TVA.
	Dotare cu sisteme de fluidizare a rândurilor Total			3	255 000	3	255 000	3	255 000	3	255 000	12	1 020 000
	Dotarea cu tehnică de calcul și alte echipamente tehnologice	Dotare cu tehnică de calcul	buc.	390	1 706 900	360	1 593 500	362	1 953 500	360	1 593 500	1 472	6 847 400
		Înlocuirea tehnică de calcul	buc.	663	4 320 100	690	4 201 100	690	4 201 100	690	4 201 100	2 733	16 923 400
		Dotare cu echipamente tehnice	buc.	440	1 010 000	440	1 010 000	240	610 000	240	610 000	1 360	3 240 000
	Dotarea cu tehnică de calcul și alte echipamente tehnologice Total			1 493	7 037 000	1 490	6 804 600	1 292	6 764 600	1 290	6 404 600	5 565	27 010 800
Dezvoltarea rețelei infomaționale Total					14 604 000		11 338 600		11 799 600		8 159 600		45 901 800
Dezvoltarea serviciilor	Dezvoltarea serviciului de curierat cu acoperire la nivel național	Dezvoltarea/procurarea SI Curier Rapid	buc	1	1 000 000							1	1 000 000
		Dotare cu echipamente tehnice	buc	185	400 800							185	400 800
		Dotarea cu automobile pentru ruta Curier Rapid	buc	17	3 630 000	1	574 000	1	574 000			19	4 778 000
		Asigurarea cu uniforme a personalului front- office	buc	45	67 500	45	45 000	45	22 500			135	135 000
		Amenajarea și dotarea încăperilor pentru Curier Rapid	buc	1	250 000							1	250 000
		Instruirea personalului	persoane	45	200 000	45	150 000	45	150 000			135	500 000
		Up-grade, dezvoltare și mentenanța ulterioară a SI Curier rapid	buc	1	61 500	1	184 500	1	184 500			3	430 500
		Elaborare pagina web Curier Rapid	buc	1	9 000							1	9 000
		Alte servicii și lucrări	buc		32 600								32 600
		Activități de promovare	buc	1	256 000	1	100 000	1	100 000			3	456 000
	Dezvoltarea serviciului de curierat cu acoperire la nivel național Total			297	5 907 400	93	1 053 500	93	1 031 000			483	7 991 900
	Organizarea centrului unic de facturare	Dotare cu echipamente tehnice	buc	4	5 981 900	3	4 245 550	1	1 254 600			8	11 482 050
		Amenajarea încăperilor pt Centru de facturare	buc	7	348 500							7	348 500
			m.p.	100	400 000							100	400 000
		Elaborarea soft-ului de unificare a conturilor clienților	buc	1	205 000							1	205 000
	Organizarea centrului unic de facturare Total			112	6 935 400	3	4 245 550	1	1 254 600			116	12 435 550

Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.
	Implementare servicii de plată moderne fără numerar	Obținerea licenței de emitent de monedă electronică	buc	1	30 000							1	30 000
		Constituirea capitalului social	buc	1	6 000 000							1	6 000 000
		Elaborare / implementare SI pentru E-money	buc	2	1 120 000	1	120 000	1	120 000			4	1 360 000
		Extinderea capacității parcului de servere	buc	1	500 000							1	500 000
		Instruirea personalului	persoane		100 000		50 000		50 000				200 000
		Activități de promovare	buc	1	150 000	1	150 000	1	100 000			3	400 000
	Implementare servicii de plată moderne fără numerar Total			6	7 900 000	2	320 000	2	270 000			10	8 490 000
	Extinderea serviciului de livrare a trimerilor prin intermediul terminalelor de autodeservire	Dotare cu Post terminale	buc.	20	1 996 000	60	5 988 000	40	3 992 000	30	2 994 000	150	14 970 000
		Mentenața post terminale	buc.			111	399 600	151	453 600	181	651 600	443	1 504 800
		Activități de promovare	buc.				200 000		150 000		100 000		450 000
	Extinderea serviciului de livrare a trimerilor prin intermediul terminalelor de autodeservire Total			20	1 996 000	171	6 587 600	191	4 595 600	211	3 745 600	593	16 924 800
	Dezvoltarea serviciilor Total			435	22 738 800	269	12 206 650	287	7 151 200	211	3 745 600	1 202	45 842 250
	Amenajarea oficiilor de livrare a trimerilor poștale	Lucrari de amenajare a încăperilor/ reparație/ chirie	deviz	2	800 000							2	800 000
		Echipament pentru încălzire/ răcire	buc.	6	99 000							6	99 000
		Înlocuirea mobilierului învechit în oficiile poștale	buc.	218	609 083							218	609 083
		Dotare cu tehnică de calcul	buc.	86	450 900							86	450 900
		Dotare cu echipamente tehnice	buc.	3	6 000							3	6 000
		Dotarea cu sistemă de supraveghere video, paza, antiincendiu	deviz	3	120 000							3	120 000
		Dotarea cu echipamente (diverse)	buc.	31	44 680							31	44 680
		Asigurarea cu uniforme a personalului front- office	buc.	23	49 910							23	49 910
		Achiziționare diverse servicii și mărfuri	buc.	93	22 950							93	22 950
		Dotarea cu grilaje metalice, uși metalice	buc.	16	10 400							16	10 400
		Reparația curentă a unităților poștale	deviz	1	400 000							1	400 000

Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.
Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale	Amenajarea oficiilor de livrare a trimeritelor poștale Total			482	2 612 923							482	2 612 923
	Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor	Dotarea cu sistemă de supraveghere video	buc.	60	1 044 000	113	1 155 000	55	551 000	41	369 000	269	3 119 000
		Dotarea cu grilaje și uși metalice	buc.	20	39 900	93	130 400	73	146 450	77	151 750	263	468 500
		Dotarea cu sisteme pază	buc.	49	637 000	178	2 164 000	183	2 123 000	176	2 014 000	586	6 938 000
		Dotarea cu sisteme antiincendiu	buc.	48	530 000	178	1 958 000	182	2 002 000	178	1 958 000	586	6 448 000
		Dotarea cu sistem de control acces biometric	buc.	1	320 000							1	320 000
	Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor Total			178	2 570 900	562	5 407 400	493	4 822 450	472	4 492 750	1 705	17 293 500
	Implementarea proiectului "Poșta Molbilă"	Dotarea cu autocamioane pentru "Poșta Mobilă"	buc.	2	1 500 000	2	1 500 000	2	1 500 000			6	4 500 000
		Reutilizarea autocamioanelor sub "Poșta Mobilă"	buc.	2	300 000	2	300 000	2	300 000			6	900 000
		Dotare cu tehnică de calcul	buc.	14	85 600	14	85 600	14	85 600			42	256 800
		Dotare cu echipamente tehnice	buc.	6	22 000	6	22 000	6	22 000			18	66 000
	Implementarea proiectului "Poșta Molbilă" Total			24	1 907 600	24	1 907 600	24	1 907 600			72	5 722 800
	Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă	Reparația capitală a unităților poștale	deviz	7	5 430 000	14	5 270 000	16	4 860 000	10	3 910 000	47	19 470 000
		Reparația capitală - instalarea construcției din panouri sandwich	deviz	6	2 290 000	6	1 820 000	6	1 810 000		0	18	5 920 000
		Lucrări de instalare / înlocuire rețele electrice, apeduct, gaze	deviz	12	194 000	6	65 000	5	60 000		0	23	319 000
		Echipament pentru încălzire/ răcire	buc.	32	198 000	28	192 000	33	184 500	10	75 000	103	649 500
		Înlocuirea mobilierului învechit în oficiile poștale	buc.	315	771 868	339	872 080	416	1 078 259	230	583 484	1 300	3 305 691
		Dotare cu tehnică de calcul	buc.	85	414 600	83	390 200	57	275 400	9	55 000	234	1 135 200
		Dotare cu echipamente tehnice	buc.	14	26 000	1	2 000		0		0	15	28 000
		Dotarea cu echipamente (diverse)	buc.	64	61 785	83	62 135	102	80 860	33	17 205	282	221 985
		Achiziționare diverse servicii și mărfuri	buc.	93	22 050	57	12 550	64	13 900	24	5 300	238	53 800

Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total Suma
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.
		Dotarea cu grilaje metalice, uși metalice	buc.		0	3	1 950		0		0	3	1 950
Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă Total				629	9 408 303	620	8 687 915	699	8 362 919	316	4 645 989	2 264	31 105 126
Reparația curentă și dotarea unităților poștale		Reparația curentă a unităților poștale			4 201 600		4 481 600		3 591 600		5 400 000		17 674 800
		Schimbarea ușilor, ferestrelor din PVC			500 040								500 040
		Lucrări de instalare / înlocuire rețele electrice, apeduct, gaze			278 000								278 000
		Înlocuirea mobilierului învechit în oficiile poștale			1 540 640		1 280 800		1 049 830		0		3 871 270
		Dotarea cu grilaje metalice, uși metalice, sistem antiincendiu / pază			136 700								116 700
		Înlocuirea tehnicii de calcul			21 000		0		1 000		0		22 000
		Dotarea cu echipamente (diverse)			124 950		25 000		39 500		0		189 450
		Achiziționare diverse servicii și mărfuri			86 813		2 700		2 700		0		92 213
Reparația curentă și dotarea unităților poștale Total					6 889 743		5 790 100		4 684 630		5 400 000		22 744 473
Înlocuirea mobilierului învechit		Înlocuirea mobilierului învechit			320 400		400 000		40 000		400 000		1 520 400
Înlocuirea mobilierului învechit Total					320 400		400 000		40 000		400 000		1 520 400
Amenajarea unui parc fotovoltaic pe clădirea CPTP din mun. Chișinău		Amenajarea unui parc fotovoltaic pentru generarea energiei electrice	buc.	1	450 000							1	450 000
Amenajarea unui parc fotovoltaic pe clădirea CPTP din mun. Chișinău Total				1	450 000							1	450 000
Automatizarea proceselor de sortare la nivel republican		Lucrări de amenajare și dotare a încăperilor pentru amplasarea mașinilor de sortare	buc	1	250 000							1	250 000
		Mașini de sortat pachete mici / scrisori	buc			1	24 000 000		16 000 000			1	40 000 000
		Mentenanța echipamentului tehnic (mașini de sortat)	buc					2	960 000	2	960 000	4	1 920 000
Automatizarea proceselor de sortare la nivel republican Total				1	250 000	1	24 000 000	2	16 960 000	2	960 000	6	42 170 000
Automatizarea proceselor de sortare a edițiilor periodice la nivel republican		Mașini de sortat ziare	buc			1	500 000					1	500 000
		Lucrări de amenajare și dotare a încăperilor pentru amplasarea mașinilor de sortare ziare	buc	1	50 000							1	50 000
Automatizarea proceselor de sortare a edițiilor periodice la nivel republican Total				1	50 000	1	500 000					2	550 000
Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale Total					24 459 869		46 693 015		36 777 599		15 898 739		124 169 222

Planul de dezvoltare pentru anii 2020 - 2023, inclusiv activitățile de înlocuire a tehnicii de calcul și de reparații curente a unităților poștale, lei, inclusiv TVA

				2020		2021		2022		2023		Total	Total
Obiectiv	Activitatea	Denumirea acțiunii	Unitatea de masură	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Suma planificată, lei inclusiv TVA.	Cantit. planificată.	Total Suma planificată, lei inclusiv TVA.
Renovarea parcului auto	Înlocuirea auto uzate de pe rutele de încăcare	Dotarea ruta municipală de încăcare cu camioane tip furgon cu capacitate de incarcare 750-1250 kg.	buc.	2	1 148 000	2	1 148 000	2	1 148 000			6	3 444 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele de încăcare Total			2	1 148 000	2	1 148 000	2	1 148 000			6	3 444 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele locale	Dotarea ruta locală cu camionete cu capacitate de incarcare 500-750 kg.	buc.	18	5 220 000	11	3 190 000	12	3 480 000			41	11 890 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele locale Total			18	5 220 000	11	3 190 000	12	3 480 000			41	11 890 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele republicane	Dotarea ruta republicană cu camioane cu capacitate de incarcare 4500 - 5500 kg.	buc.			1	1 600 000	1	1 600 000			2	3 200 000
		Dotarea ruta republicană cu camioane tip furgon cu capacitate de incarcare 2000-2500 kg.	buc.			1	1 200 000	1	1 200 000			2	2 400 000
		Dotarea ruta republicană cu camioane tip furgon cu capacitate de incarcare 1000 - 1500 kg.	buc.	6	3 444 000							6	3 444 000
	Înlocuirea auto uzate de pe rutele republicane Total			6	3 444 000	2	2 800 000	2	2 800 000			10	9 044 000
	Înlocuire auto uzate în scop de gospodărie și administrativ	Dotarea cu unități de transport pentru scopuri de gospodărie	buc.			1	750 000	2	600 000			3	1 350 000
	Înlocuire auto uzate în scop de gospodărie și administrativ Total					1	750 000	2	600 000			3	1 350 000
Renovarea parcului auto Total				26	9 812 000	16	7 888 000	18	8 028 000			60	25 728 000
Total general					71 614 669		78 126 265		63 756 399		27 803 939		241 641 272

Planul total al activităților de dezvoltare și a activităților curente pentru anii 2020 - 2023 (lei)

			lei, inclusiv TVA				
Tip plan	Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
Dezvoltare	Dezvoltarea rețelei infomaționale	Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciile poștale	660 000	300 000	300 000		1 260 000
		Implementarea versiunii 2019 a SI IPS	139 000	191 000			330 000
		Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind serviciul de transferurile de bani	1 480 000				1 480 000
		Dezvoltarea aplicațiilor informatice privind eliberarea plăților sociale și încasarea plăților bugetare	226 000	50 000	50 000		326 000
		Dezvoltarea aplicațiilor informatice pentru accesul clienților la servicii on-line	450 000	180 000			630 000
		Dezvoltarea aplicațiilor informatice la prestarea tuturor serviciilor	180 000	1 868 000	1 500 000	1 500 000	5 048 000
		Dezvoltarea aplicațiilor informatice ce facilitează activitatea la nivel managerial	650 000	1 150 000	760 000		2 560 000
		Dezvoltarea infrastructurii de rețea	892 000	540 000	270 000		1 702 000
		Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de bază	2 365 000				2 365 000
		Dezvoltarea infrastructurii de servere - Camera de rezervă	270 000		1 900 000		2 170 000
		Dotare cu sisteme de fluidizare a rândurilor	255 000	255 000	255 000	255 000	1 020 000
		Dotarea cu tehnică de calcul și alte echipamente tehnologice	2 716 900	2 603 500	2 563 500	2 203 500	10 087 400
		Dezvoltarea rețelei infomaționale Total	10 283 900	7 137 500	7 598 500	3 958 500	28 978 400
	Dezvoltarea serviciilor	Dezvoltarea serviciului de curierat cu acoperire la nivel național	5 907 400	1 053 500	1 031 000		7 991 900
		Organizarea centrului unic de facturare	6 935 400	4 245 550	1 254 600		12 435 550
		Implementare servicii de plată moderne fără numerar	7 900 000	320 000	270 000		8 490 000
		Extinderea serviciului de livrare a trimiterilor prin intermediul terminalelor de autodeservire	1 996 000	6 587 600	4 595 600	3 745 600	16 924 800
		Dezvoltarea serviciilor Total	22 738 800	12 206 650	7 151 200	3 745 600	45 842 250
		Implementarea proiectului "Poșta Molbilă"	1 907 600	1 907 600	1 907 600		5 722 800
		Amenajarea oficiilor de livrare a trimiterilor poștale	2 612 923				2 612 923

Planul total al activităților de dezvoltare și a activităților curente pentru anii 2020 - 2023 (lei)

			lei, inclusiv TVA				
Tip plan	Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
	Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale	Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă	9 408 303	8 687 915	8 362 919	4 645 989	31 105 126
		Consolidarea oficiilor poștale întru asigurarea securității și integrității bunurilor	2 570 900	5 407 400	4 822 450	4 492 750	17 293 500
		Amenajarea unui parc fotovoltaic pe clădirea CPTP din mun. Chișinău	450 000				450 000
		Automatizarea proceselor de sortare la nivel republican	250 000	24 000 000	16 960 000	960 000	42 170 000
		Automatizarea proceselor de sortare a edițiilor periodice la nivel republican	50 000	500 000			550 000
	Reabilitarea și modernizarea rețelei poștale Total		17 249 726	40 502 915	32 052 969	10 098 739	99 904 349
	Renovarea parcului auto	Înlocuirea auto uzate de pe rutele de încasare	1 148 000	1 148 000	1 148 000		3 444 000
		Înlocuirea auto uzate de pe rutele locale	5 220 000	3 190 000	3 480 000		11 890 000
		Înlocuirea auto uzate de pe rutele republicane	3 444 000	2 800 000	2 800 000		9 044 000
		Înlocuire auto uzate în scop de gospodărie și administrativ		750 000	600 000		1 350 000
	Renovarea parcului auto Total		9 812 000	7 888 000	8 028 000	0	25 728 000
	Dezvoltare Total		60 084 426	67 735 065	54 830 669	17 802 839	200 452 999
		Întreținerea și mentenanța rețelei poștale	Achiziționarea serviciilor pentru utilități	11 247 600	11 256 000	11 628 000	11 442 000
Mentenanța parcului auto			2 808 836	3 210 000	3 030 000	3 120 000	12 168 836
Achiziționarea serviciilor de metrologie și deservire tehnică			2 385 600	3 684 600	1 386 164	149 999	7 606 363
Achiziționarea pieselor de schimb și consumabile pentru tehnica de calcul			3 240 000	3 240 000	3 240 000	3 240 000	12 960 000
Înlocuirea tehnicii de calcul			4 320 100	4 201 100	4 201 100	4 201 100	16 923 400
Înlocuirea mobilierului învechit			320 400	400 000	400 000	400 000	1 520 400
Reparația curentă și dotarea unităților poștale			6 889 743	5 790 100	4 684 630	5 400 000	22 764 473
Dotarea cu echipamente (diverse)			1 372 200	1 372 200	1 372 200	1 372 200	5 488 800
Achiziționare diverse servicii și mărfuri			1 369 000	1 369 000	1 369 000	1 369 000	5 476 000
Întreținerea și mentenanța rețelei poștale Total		33 953 479	34 523 000	31 311 094	30 694 299	130 481 872	
Formarea bazei tehnico-	Aprovizionarea cu materiale de exploatare / formulare / efecte poștale	12 784 140	32 037 164	32 037 164	32 037 164	108 895 633	

Planul total al activităților de dezvoltare și a activităților curente pentru anii 2020 - 2023 (lei)

			lei, inclusiv TVA				
Tip plan	Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
Aprovizionare	materiale	Asigurarea cu rechizite de birou	700 000	700 000	700 000	700 000	2 800 000
	Formarea bazei tehnico-materiale Total		13 484 140	32 737 164	32 737 164	32 737 164	111 695 633
	Asigurarea procesului de prestare a serviciilor	Asigurarea securității și sănătății în muncă	4 575 400	1 200 000	4 800 000	4 500 000	15 075 400
		Asigurarea cu uniforme a personalului front- office	445 000	400 000	400 000	400 000	1 645 000
		Asigurarea serviciilor de comunicații și transport date	7 563 800	7 000 000	7 000 000	7 000 000	28 563 800
		Achiziționarea produselor petroliere	6 256 230	7 235 100	7 444 320	7 359 600	28 295 250
		Organizarea procesului de transportarea a valorilor	760 000	760 000	760 000	760 000	3 040 000
		Asigurarea personalului și patrimoniului	721 600	721 600	721 600	721 600	2 886 400
		Achiziționarea serviciilor de transport și distribuie trimiteri poștale	18 963 704	18 770 000	18 830 000	18 800 000	75 363 704
		Recuperare cheltuieli de transport	200 000	200 000	200 000	200 000	800 000
		Paza obiectelor și deservire a sistemelor de monitorizare video	1 272 400	2 107 800	2 217 600	2 133 300	7 731 100
		Cheltuieli privind deplasarea personalului	400 000	400 000	400 000	400 000	1 600 000
	Asigurarea procesului de prestare a serviciilor Total		41 159 574	38 794 500	42 773 520	42 274 500	165 002 094
	Suportul și mentenanța sistemelor informationale	Achiziționarea licențelor	4 001 500	4 001 500	4 001 500	4 001 500	16 006 000
		Suportul și mentenanța sistemelor informationale	3 221 680	3 371 680	3 371 680	3 371 680	13 336 720
	Suportul și mentenanța sistemelor informationale Total		7 223 180	7 373 180	7 373 180	7 373 180	29 342 720
	Instruirea și perfecționarea personalului	Instruirea și perfecționarea personalului	330 000	400 000	400 000	400 000	1 530 000
	Instruirea și perfecționarea personalului Total		330 000	400 000	400 000	400 000	1 530 000
	Activități generale și administrative	Achiziționare diverse servicii și mărfuri	1 292 000	892 000	892 000	892 000	3 968 000
		Achiziționarea serviciilor de audit și consultanță	1 060 000	1 000	1 000	1 000	1 063 000
		Achiziționarea serviciilor bancare	576 000	576 000	576 000	576 000	2 304 000
	Activități generale și administrative Total		2 928 000	1 469 000	1 469 000	1 469 000	7 335 000
	Cooperare pe plan internațional	Cooperare pe plan internațional	1 080 000	880 000	880 000	880 000	3 720 000
	Cooperare pe plan internațional Total		1 080 000	880 000	880 000	880 000	3 720 000

Planul total al activităților de dezvoltare și a activităților curente pentru anii 2020 - 2023 (lei)

			lei, inclusiv TVA				
Tip plan	Obiectiv	Activitatea	2020	2021	2022	2023	Total general
	Activități de promovare	Activități de promovare	34 000	300 000	300 000	500 000	1 134 000
	Activități de promovare Total		34 000	300 000	300 000	500 000	1 134 000
	Costuri cu personalul	Fondul de salarizare	295 783 611	310 805 386	326 809 175	317 649 913	1 251 048 085
		Contribuții de asigurare socială din contul angajatorului	53 241 050	56 153 913	59 870 367	58 012 756	227 278 086
		Contribuții de asigurare medicală din contul angajatorului	13 310 263	14 038 478	14 967 592	14 503 189	56 819 521
		Concediul medical din contul întreprinderii	1 440 000	1 440 000	1 440 000	1 440 000	5 759 999
		Ajutoare materiale diverse	1 350 000	1 100 000	1 400 000	1 375 000	5 225 000
		Plata pentru condiții flotante de muncă	156 000	200 000	200 000	200 000	756 000
		Cotizații sindicale	470 807	466 208	490 214	476 475	1 903 704
	Costuri cu personalul Total		365 751 731	384 203 985	405 177 347	393 657 333	1 548 790 396
	Cotizații	Cotizații	253 916	260 000	260 000	260 000	1 033 916
	Cotizații Total		253 916	260 000	260 000	260 000	1 033 916
	Taxe și impozite	Taxe și impozite	14 004 000	14 320 000	14 370 000	14 345 000	57 039 000
		Plata de reglementare	252 483	260 000	280 000	300 000	1 092 483
	Taxe și impozite Total		14 256 483	14 580 000	14 650 000	14 645 000	58 131 483
Aprovizionare Total			480 454 502	515 520 829	537 331 305	524 890 476	2 058 197 113
Total general			540 538 928	583 255 894	592 161 974	542 693 315	2 258 650 112
Ritmul de creștere				7,9%	1,5%	-8,4%	

Planul total privind reparația curentă și capitală, dotarea tehnică pentru anii 2020 - 2023

a planificată, lei inclusiv TVA.

a planificată, lei inclusiv TVA.				Anul				
Activitatea	Activitatea detaliată	Denumirea acțiunii	Unitatea de masură	2020	2021	2022	2023	Total general
Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-4580 Ustia (Dubăsari)			569 287				569 287
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-4931 Sturzovca CP Bălți (r-nul			595 847				595 847
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-5313 Burlăceni CP Cahul			532 445				532 445
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6321 Iargara CP Leova			553 670				553 670
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6643 Cuhureștii de Jos CP Florești			310 250				310 250
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6645 Japca CP Florești			310 195				310 195
	Reparația capitală la OP MD-3118 +oficiu de livrare mun. Bălți			1 503 998				1 503 998
	Reparația capitală la OP MD-2091 or. Sîngera mun. Chișinău			740 011				740 011
	Reparația capitală la OP MD-4320 Opaci CP Căușeni			376 550				376 550
	Reparația capitală la OP MD-3420 Cărpineni CP Hâncești			1 381 465				1 381 465
	Reparația capitală la OP MD-6827 Suruceni SO Ialoveni			520 550				520 550
	Reparație capitală la OP MD-3727 Recea SO Strășeni			514 035				514 035
	Reparația capitală la OP MD-2012 or. Chișinău bd. Ștefan cel Mare 134			1 500 000				1 500 000
	Reparația capitală la OP MD-3011 Bădiceni CP Soroca				208 300			208 300
	Reparația capitală la OP MD-4118 Gura Galbenei CP Cimișlia				483 952			483 952
	Reparația capitală la OP MD-4432 s. Pitușca r-l Călărași				360 713			360 713
	Reparația capitală la OP MD-4440 Țibirica r-l Călărași				368 867			368 867
	Reparația capitală la OP MD-4615 Bleșteni CP Edineț				426 600			426 600
	Reparația capitală la OP MD-4927 s.Limbenii Vechi r-l Glodeni				317 359			317 359
	Reparația capitală la OP MD-6830 s. Văsieni r-l Ialoveni				334 678			334 678
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-3537 Mirzesti CP Orhei				309 559			309 559
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-3640 Petresti CP Ungheni				321 045			321 045
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-4232 Simionovca CP Stefan Voda				305 310			305 310
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-5201 or. Drochia CP Drochia				573 019			573 019
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6329 Tigheci CP Leova				307 745			307 745
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6819 Mileștii Mici SO Ialoveni				556 359			556 359
	Reparația blocului administrativ CP Rîșcani				1 000 000			1 000 000
	Reparația capitală a birourilor blocului administrativ CP Floresti				613 000			613 000
	Reparația capitală a blocului administrativ, SO Ialoveni				475 700			475 700
	Reparația capitală a OP MD-3502 Orhei				300 850			300 850
	Reparația capitală a OP MD-5202 Drochia				655 434			655 434
	Reparatie capitală la OP MD-3639 Negurenii Vechi CP Ungheni				156 360			156 360
	Reparația capitală a OP MD-5904 Gara Fălești CP Bălți				613 065			613 065
	Reparația capitală la OP MD-3545 Seliște CP Orhei					361 750		361 750

Activitatea	Activitatea detaliată	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	2020	2021	2022	2023	Total general
	Reparația capitală la OP MD-4644 Trinca CP Edineț					345 123		345 123
	Reparația capitală la OP MD-6103 Ceadîr Lunga					572 401		572 401
	Reparația capitală la OP MD-7313 Baimaclia CP Cantemir					329 250		329 250
	Reparația capitală la OP MD-7421 Corten CP Taraclia					377 488		377 488
	Reparația capitală la OP MD-7422 Tvardița CP Taraclia					396 774		396 774
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-3628 Frasinesti CP Ungheni					293 359		293 359
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-3635 Medeleni CP Ungheni					293 359		293 359
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6439 Varzaresti CP Nisporeni					544 345		544 345
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-5947 Sărata Veche rî Fălești CP Bălți					316 416		316 416
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-5948 Sărata Nouă rî Fălești CP Bălți					312 359		312 359
	Instalarea construcției din panouri sandwich la OP MD-6702 or. Basarabeasca CP Cimișlia					623 635		623 635
	Reparația capitală a MD-6701 or.Basarabeasca CP Cimișlia					745 873		745 873
	Reparația capitală a OP MD-6412 Bălănești CP Nisporeni					351 010		351 010
	Reparația capitală a OP MD-6437 Șişcani CP Nisporeni					453 610		453 610
	Reparația capitală a OP MD-4313 Cărnățeni CP Căușeni					152 224		152 224
	Reparația capitală a OP MD-5217 Hasnasenii Mari CP Drochia					250 450		250 450
	Reparația capitală a OP MD-7701 Căinari CP Căușeni					258 852		258 852
	Reparația capitală OP MD-3025 Iarova CP Soroca					343 324		343 324
	Reparația capitală OP MD-3036 Schineni CP Soroca					300 064		300 064
	Reparatie capitală la OP MD-6712, s. Bașcalia CP Comrat					381 593		381 593
	Reparatie capitală la OP MD-7218 s. Cusnirca Soldanesti CP Rezina					359 660		359 660
	Reparația capitală a birourilor blocului administrativ și gazificare CP Nisporeni						432 400	432 400
	Reparația capitală a OP MD-3548 Susleni CP Orhei						418 636	418 636
	Reparația capitală a OP MD-3603 Danu Glodeni						596 734	596 734
	Reparatie capitală la OP MD-2019 mun. Chisinau						416 588	416 588
	Reparatie capitală la OP MD-3909 CP Cahul						575 291	575 291
	Reparația capitală la OP MD-5617 Costești CP Rîșcani						356 052	356 052
	Reparația capitală a blocului administrativ CP Drochia						600 000	600 000
	Reparația capitală OP MD-3815 Congaz-1 CP Comrat						471 538	471 538
	Reparatie capitală la OP MD-3812 s. Bugeac CP Comrat						368 710	368 710
	Reparație capitală la OP MD-7133 Sauca CP Ocnița						410 040	410 040
Reparația capitală și dotarea locurilor de muncă Total				9 408 303	8 687 915	8 362 919	4 645 989	31 105 126
	Construcția cazangeriei și sistemului de încălzire CP Anenii Noi clădirea admin			290 000				290 000
	Conectarea la sistemul de alimentare cu apă a OP Puhaceni			10 000				10 000
	Reparația curentă a OP MD-3151 Elizaveta CP Bălți			79 360				79 360

Activitatea	Activitatea detaliată	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	2020	2021	2022	2023	Total general
Reparația curentă și dotarea unităților poștale	Reparația curentă a OP MD-4736 s.Șirăuți CP Briceni			163 130				163 130
	Reparația curentă a OP MD-5301 Vulcănești CP Cahul			140 600				140 600
	Reparația curentă a OP MD-2068 bd. Moscovei 14/1 mun. Chisinau			435 100				435 100
	Reparația curentă a OP MD-2032 str. N.Titulescu 32, mun. Chișinău			30 000				30 000
	Reparația curentă a OP MD-2026 str. Aeroport casa 2, mun. Chișinău			144 820				144 820
	Reparația curentă a OP MD-2005 bd.Gr.Vieru 5 mun. Chișinău			318 590				318 590
	Reparația curentă a OP MD-2021 str. Pietrarilor 14/1 Chișinău			102 820				102 820
	Reparația curentă a OP MD-2001 str. Bulgară 39, mun. Chișinău			146 370				146 370
	Reparația curentă a OP MD-2028 str. Lech Kaczynski,2/4, mun. Chișinău			186 500				186 500
	Reparația curentă a OP MD-2082 str. Ștefan cel Mare 3, s. Colonița mun. Chișinău			67 220				67 220
	Conectarea la sistemul de alimentare cu apă a OP Budești			10 000				10 000
	Reparația curentă a OP MD-4414 Bravicea CP Călărași			319 830				319 830
	Reparația curentă a OP MD-4404 Călărași CP Călărași			479 220				479 220
	Reparația curentă a OP MD-4438 s.Sipoteni r-n. Călărași			312 028				312 028
	Reparația curentă a OP MD-6102 Ceadâr -Lunga			481 860				481 860
	Reparația curentă a OP MD-4816 s.Hrusova rn. Criuleni			85 880				85 880
	Reparația curentă a OP MD-4571 s.Cocieri r-n. Criuleni			299 930				299 930
	Reparația curentă a OP MD-6828 s. Țîpala, rl.laloveni			262 040				262 040
	Reparația curentă a OP MD-5644 s. Zăicani CP Rîșcani			240 260				240 260
	Reparația curentă a OP MD-5622 Hiliuți CP Rîșcani			123 030				123 030
	Reparația curentă a OP MD-6234 Pepeni CP Sîngerei			147 495				147 495
	Reparația curentă a OP MD-6238 Sîngerei Noi CP Sîngerei			207 420				207 420
	Reparația curentă a OP MD-3006 str. Independentei, 73 or. Soroca			260 580				260 580
	Reparația curentă depozit, secția sortare, casa principală CP Ungheni			210 460				210 460
	Reparația curentă la OP MD-6533 Speia Anenii Noi				87 160			87 160
	Reparația curentă la OP MD-5939 Petrosul Falesti CP Balti				87 160			87 160
	Reparația curentă la OP MD-5925 Hiliuti Falesti CP Balti				347 720			347 720
	Reparația curentă la OP MD-5913 s. Călinești rnul Fălești, CP Bălți				113 180			113 180
	Lucrări de reparatii a sistemului de încălzire OP MD-6111 s. Baurci CP Ceadâr Lunga				185 310			185 310
	Reparația curentă la blocul administrativ str. Bulgara 39 mun. Chisinau				500 000			500 000
	Reparația curentă a OP MD- 2045 mun.Chișinău				207 060			207 060
	Reparația curentă a OP MD-2015 mun. Chișinău				171 990			171 990
	Reparația curentă la OP MD-2024 mun. Chisinau				160 900			160 900
	Reparația curentă la OP MD-2070 mun. Chisinau, str. laloveni 96B				181 280			181 280
	Reparația curentă la OP MD-2089 Ciorescu mun. Chișinău				151 190			151 190
	Reparația curentă la OP MD-2046 Vadul lui Voda mun. Chisinau				176 490			176 490

Activitatea	Activitatea detaliată	Denumirea acțiunii	Unitatea de măsură	2020	2021	2022	2023	Total general
	Reparația curentă	la OP MD-4302 CP Causeni			182 560			182 560
	Reparația curentă	la OP MD-4124 Hirtopul Mare CP Criuleni			353 170			353 170
	Reparația curentă	la OP MD-7130 s. Ocnita CP Ocnita			193 890			193 890
	Reparația curentă	la OP MD-3519 Ciocilteni CP Orhei			281 970			281 970
	Reparația curentă	la OP MD-5612 Alunis CP Riscani			142 560			142 560
	Reparația curentă	la OP MD-5421 Lalova CP Rezina			412 380			412 380
	Reparația curentă	la OP MD-5820 Ghiliceni Telenesti CP Singerei			127 870			127 870
	Reparația curentă	la OP MD-6242 Tiplețești CP Singerei			304 470			304 470
	Reparația curentă	la OP MD-4241 Volintir CP Stefan Voda			220 190			220 190
	Reparația curentă	la OP MD-6524 Hirbovat CP Anenii Noi				163 740		163 740
	Reparația curentă	la OP MD-4314 s.Grigorevca CP Căușeni				114 460		114 460
	Reparația curentă	la OP MD-5322 Valeni CP Cahul				187 870		187 870
	Reparația curentă	la OP MD-7314 s.Canian CP Cantemir				127 870		127 870
	Reparația curentă	a OP MD-6115 s.Djoltai CP Ceadâr Lunga				117 620		117 620
	Reparația curentă	a OP MD- 2043 mun. Chișinău				275 880		275 880
	Reparația curentă	la OP MD-5038 Stefanesti CP Floresti				248 870		248 870
	Reparația curentă	la OP MD-5111 Arionesti rn. Donduseni CP Ocnita				363 890		363 890
	Reparația curentă	la blocul administrativ CP Bălți				100 000		100 000
	Reparația curentă	la OP MD-6401 Siscani CP Nisporeni				53 180		53 180
	Reparația curentă	la OP MD-5431 Saharna Rezina				131 600		131 600
	Reparația curentă	la OP MD-3047 Vadeni CP Soroca				147 870		147 870
	Reparația curentă	la OP MD-7417 Cairaclia CP Taraclia				247 870		247 870
	Reparația curentă	la OP MD-7427 Valea Perjii CP Taraclia				373 990		373 990
	Reparația curentă	la OP MD-6431 Micleuseni SO Strasenii				137 160		137 160
	Reparația curentă	la OP MD-5614 Braniste CP Riscani				327 870		327 870
	Reparația curentă	a OP MD-5838 s. Coropcenii rnul Telenești, CP Sîngerei				147 870		147 870
	Reparația curentă	a OP MD-5820 s.Ghiliceni rnul Telenești, CP Sîngerei				134 370		134 370
	Reparația curentă	a OP MD-5834 Țîntărenii rnul Telenești, CP Sîngerei				107 870		107 870
	Reparația curentă	la OP MD-4229 Purcari CP Stefan Voda				173 180		173 180
	Asigurarea accesului	în OP a persoanelor cu dizabilități		201 600	201 600	201 600		604 800
	Lucrări neprevăzute de mentenanță și întreținere			1 135 040	1 000 000	800 000	5 400 000	8 335 040
Reparația curentă și dotarea unităților poștale Total				6 891 183	5 790 100	4 684 630	5 400 000	22 765 913
Total general				16 299 486	14 478 015	13 047 549	10 045 989	53 871 039

Planul de dezvoltare privind securizarea oficiilor postale pentru anii 2020 - 2023

			Denumirea acțiunii	Denumirea articolelor							
Anul	Sucursala	Denumirea subdiviziunii	Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme antiincendii	Dotarea cu sistemă de supraveghere video	Dotarea cu sistem de control acces biometric	Total general
2020			Sistemă pază tehnică	Sistem pază autonomă	Grile din fier ferestre	Grile din fier ușă	Uși metalice				
	Anenii Noi										
		Casa Principală și Secția Asigurare Anenii Noi							13 000		13 000
		OP6501 Anenii Noi	13 000				2 250	11 000			26 250
		OP6529 Puhaceni	13 000								13 000
	Balti										
		OP5904 Gara Falesti	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP5931 Izvoare	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5935 Musteata	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5938 Obreja Veche	13 000					11 000	9 000		33 000
	Briceni										
		Casa Principală și Secția Asigurare Briceni							13 000		13 000
		OP4720 Corjeuți	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4726 Grimancauti	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Cahul										
		Casa Principală și Secția Asigurare Cahul							13 000		13 000
		OP3901 Cahul							9 000		9 000
		OP3905 Cahul							9 000		9 000
		OP5351 Cișmichioi	13 000					11 000	9 000		33 000
	Calarasi										
		Casa Principală și Secția Asigurare Calarasi							13 000		13 000
		OP4438 Sipoteni	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Cantemir										
		Casa Principală și Secția Asigurare Cantemir							13 000		13 000
		OP7313 Baimaclia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7326 Gotesti	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Causeni										
		Casa Principală și Secția Asigurare Causeni							13 000		13 000
		OP4320 Opaci	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Ceadr Lunga										
		Casa Principală și Secția Asigurare Ceadr Lunga							13 000		13 000
		OP6101 Ceadir-Lunga	13 000					13 000	9 000		35 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2020	Ceadr Lu	OP6102 Ceadir-Lunga	13 000					11 000	9 000		33 000
	Chisinau										
		Chisinau, sediul Bulgara,40							45 000		45 000
		AP2113 Brăila	13 000					11 000	9 000		33 000
		AP2114 Condrîța	13 000					11 000	9 000		33 000
		SSPMI							78 000	320 000	398 000
	Cimislia										
		Casa Principală și Secția Asigurare Cimislia							13 000		13 000
		OP4118 Gura Galbenei	13 000					11 000	9 000		33 000
	Comrat										
		Casa Principală și Secția Asigurare Comrat							13 000		13 000
		OP3819 Congaz	13 000			2 250		11 000			26 250
	CPTP										
		CPTP							369 000		369 000
	Criuleni										
		Casa Principală și Secția Asigurare Criuleni							13 000		13 000
		OP4580 Ustia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4819 Cruglic	13 000					11 000	9 000		33 000
	Drochia										
		Casa Principală și Secția Asigurare Drochia							13 000		13 000
		OP5232 Șuri	13 000					11 000	9 000		33 000
	Edinet										
		Casa Principală și Secția Asigurare Edinet							13 000		13 000
		OP4627 Fetești	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
	Floresti										
		OP5021 Ghindești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5032 Prajila	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
	Hincești										
		OP3420 Cărpineni	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP3446 Sărata Galbenă	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
	Ialoveni										
		OP6801 Ialoveni	13 000					11 000			24 000
		OP6824 Puhoi	13 000					11 000	9 000		33 000
	Leova										
		OP6321 Iargara	13 000					11 000	9 000		33 000
	Nisporeni										
		OP 6434 Seliste	13 000		1 200	1 600		11 000	9 000		35 800
	Ocnita										
		OP5140 Tîrnova	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7106 Otaci	13 000					11 000	9 000		33 000
	Orhei										

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2020	Orhei	OP3502 Orhei	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3506 Orhei	13 000					11 000	9 000		33 000
	Rezina										
		OP5433 Sîrcova	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7218 Cușmirca	13 000					11 000	9 000		33 000
	Riscani										
		OP5617 Costești	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Singerei										
		OP5830 Sărătenii Noi	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP6236 Prepelița	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6237 Rădoaia	13 000					11 000	9 000		33 000
	Soroca										
		OP3004 Soroca	13 000			1 600		11 000	9 000		34 600
		OP3005 Soroca	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3006 Soroca	13 000		1 200	1 600		11 000			26 800
	Ștefan Vodă										
		OP4238 Talmaza	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Straseni										
		OP3731 Sireți	13 000					11 000	9 000		33 000
	Taraclia										
		OP7422 Tvardița	13 000					11 000			24 000
	Ungheni										
		OP3603 Ungheni	13 000				2 250	11 000			26 250
		OP3641 Pîrlița	13 000					11 000	9 000		33 000
2020 Total			637 000		3 600	4 800	31 500	530 000	1 044 000	320 000	2 570 900
2021											
	Anenii Noi										
		OP6512 Bulboaca	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6518 Cobusca Veche	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6524 Hirbovat	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP6533 Speia	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP6536 Todirești		11 000				11 000			22 000
		OP6539 Varnița	13 000					11 000	9 000		33 000
	Balti										
		OP-4915 Camenca		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP-4932 Ustia		11 000				11 000			22 000
		OP-5911 Albinetul Vechi		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP-5925 Hiliuti		11 000		1 600		11 000			23 600

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2021	Balti	OP-5929 Ilenuța		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP-5933 Marandeni		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP-5944 Pruteni		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP-5945 Rautel		11 000	1 200	1 600		11 000			24 800
		OP-5946 Risipeni		11 000				11 000			22 000
		OP-5950 Taxobeni		11 000			2 250	11 000			24 250
	Briceni										
		OP4711 Balasinești		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4722 Cotiujeni	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP4724 Drepcăuți		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP4731 Larga	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP4732 Marcauți		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP4736 Șirăuți	13 000					11 000	9 000		33 000
	Cahul										
		OP3914 Baurci Moldoveni		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP3924 Lucești		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP3926 Moscovei	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3930 Tartaul de Salcie		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP5311 Alexandru Ioan Cuza		11 000				11 000			22 000
		OP5313 Burlăceni	13 000		1 200		2 250	11 000	9 000		36 450
		OP5320 Slobozia Mare	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5321 Vadul lui Isac	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5352 Etulia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7323 Doina	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Calarasi										
		OP4402 Călărași	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4414 Bravicea	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4432 Pitușca	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4434 Raciula		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4436 Sadova		11 000				11 000			22 000
		OP4441 Vălcineț		11 000			2 250	11 000			24 250
	Cantemir										
		OP7318 Ciobalaccia		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP7319 Cîrpești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7321 Cociulia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7325 Enichioi		11 000				11 000			22 000
		OP7329 Lingura		11 000				11 000			22 000
		OP7338 Tartaul		11 000		1 600		11 000			23 600
	Causeni										
		OP4301 Căușeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4303 Căușeni	13 000					11 000	9 000		33 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2021	Causeni	OP4323 Salcuța		11 000				11 000			22 000
		OP4323 Salcuța ușa				1 600					1 600
		OP4326 Tocuz		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4329 Zaim		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP7730 Taraclia		11 000			2 250	11 000			24 250
	Ceadr Lunga										
		OP6103 Ceadir-Lunga	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6111 Baurci	13 000					11 000			24 000
		OP6113 Cazaclia	13 000					11 000			24 000
		OP6114 Gaidari	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6116 Tomai	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6118 Copcac	13 000					11 000			24 000
	Chisinau										
		SSPMI							104 000		104 000
	Cimislia										
		OP4120 Ialpujeni		11 000				11 000			22 000
		OP4124 Lipoveni		11 000				11 000			22 000
		OP4128 Satul Nou		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4129 Selemet		11 000				11 000			22 000
		OP6701 Basarabeasca							9 000		9 000
		OP6712 Bascală	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6716 Sadaclia		11 000				11 000			22 000
	Comrat										
		OP3812 Bugeac		11 000				11 000			22 000
		OP3814 Chioselia Rusu		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP3817 Avdarma	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP3822 Svetlii		11 000			2 250	11 000			24 250
	Criuleni										
		OP4571 Cocieri	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4573 Doroțcaia	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4824 Hîrtopul Mare	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4825 Hîrtopul Mic	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4829 Măgdăcești	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4881 Stețcani		11 000			2 250	11 000			24 250
	Drochia										
		OP5201 Drochia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5213 Chertosu	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP5233 Țarigrad	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5235 Sofia	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP5629 Pelinia	13 000					11 000	9 000		33 000
	Edinet										

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2021	Edinet	OP4615 Bleșteni	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4617 Brătușeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4639 Ruseni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4641 Șofrincani	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4644 Trinca	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4646 Zăbriceni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Floresti										
		Casa Principală Florești							13 000		13 000
		OP5012 Bahrinesti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5016 Ciutulesti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5023 Gura Camencii	13 000		1 200		2 250	11 000	9 000		36 450
		OP6642 Cuhurestii de sus		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP6645 Japca	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6648 Sănătăuca		11 000				11 000			22 000
		OP6653 Vertiujeni	13 000		1 200		2 250	11 000	9 000		36 450
	Hincesti										
		Casa Principală și Secția Asigurare Hincesti							13 000		13 000
		OP3414 Boghicieni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3417 Buțeni	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP3421 Cioara		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP3423 Crasnoarmeiscaia	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP3435 Mereșeni		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP3439 Nemțeni		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP6422 Ciuciuleni	13 000		1 200		2 250	11 000	9 000		36 450
		OP6426 Drăgușenii Noi		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
	Ialoveni										
		OP6813 Costești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6825 Ruseștii Noi	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6828 Țipala	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6829 Ulmu	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6830 Văsieni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6831 Zîmbreni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Leova										
		Casa Principală și Secția Asigurare Leova							13 000		13 000
		OP6317 Covrului		11 000				11 000			22 000
		OP6318 Cupcui		11 000				11 000			22 000
		OP6326 Sărăteni		11 000				11 000			22 000
		OP6330 Tochile-Răducani		11 000				11 000			22 000
		OP6331 Tomai		11 000				11 000			22 000
		OP6333 Troița		11 000				11 000			22 000
	Nisporeni										

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2021	Nisporen	Casa Principală și Secția Asigurare Nisporeni							13 000		13 000
		OP6412 Balanesti		11 000				11 000			22 000
		OP6414 Barboieni	13 000		1 200	1 600		11 000	9 000		35 800
		OP6415 Bolduresti		11 000				11 000			22 000
		OP6423 Ciutesti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6437 Siscani		11 000				11 000			22 000
	Ocnita										
		Casa Principală și Secția Asigurare Ocnita							13 000		13 000
		OP5112 Baraboi	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5141 Țauli	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7112 Bîrladeni		11 000				11 000			22 000
		OP7123 Grinauți Raia		11 000				11 000			22 000
		OP7124 Hădărăuți	13 000					11 000	9 000		33 000
	Orhei										
		Casa Principală și Secția Asigurare Orhei							13 000		13 000
		OP3504 Orhei							9 000		9 000
		OP3518 Chiperceni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3519 Ciocîlteni	13 000					11 000			24 000
		OP3532 Ivancea	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3534 Jora de Mijloc	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3547 Step Soci	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP3550 Teleșeu	13 000					11 000	9 000		33 000
	Rezina										
		Casa Principală și Secția Asigurare Rezina							13 000		13 000
		OP5421 Lalova		11 000				11 000			22 000
		OP5431 Saharna	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5434 Trifesti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5435 Tarasova		11 000				11 000			22 000
		OP7211 Alcedari	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7236 Vadul-Rascov		11 000				11 000			22 000
	Riscani										
		Casa Principală și Secția Asigurare Riscani							13 000		13 000
		OP5613 Borosenii Noi	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP5622 Hiliuți	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5623 Horodiște		11 000				11 000			22 000
		OP5625 Malinovcoe		11 000				11 000			22 000
		OP5644 Zăicani	13 000					11 000	9 000		33 000
	Singerei										
		Casa Principală și Secția Asigurare Singerei							13 000		13 000
		OP5802 Mihalașa		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP5820 Ghiliceni		11 000				11 000			22 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2021	Singerei	OP5824 Codrul Nou		11 000				11 000			22 000
		OP5834 Țințăreni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6219 Coșcodeni		11 000				11 000			22 000
		OP6223 Drăgănești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6224 Dumbrăviță	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6242 Țiplițești		11 000				11 000			22 000
	Soroca										
		Casa Principală și Secția Asigurare Soroca							13 000		13 000
		OP3011 Bădiceni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3014 Bulboci		11 000				11 000			22 000
		OP3014 Bulboco									
		OP3015 Căinari Vechi	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3025 Iarova		11 000				11 000			22 000
		OP3034 Rublenița	13 000			1 600		11 000	9 000		34 600
		OP3036 Schineni		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP3047 Vădeni		11 000				11 000			22 000
		OP3051 Zastinca	13 000					11 000	9 000		33 000
	Ștefan Vodă										
		OP4220 Feștelița	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4226 Olanești	13 000					11 000	9 000		33 000
		Casa Principală și Secția Asigurare Ștefan Vodă							13 000		13 000
		OP4212 Antonești		11 000				11 000			22 000
		OP4217 Copceac		11 000				11 000			22 000
		OP4219 Ermoclia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4228 Popeasca	13 000					11 000	9 000		33 000
	Straseni										
		OP3715 Cojusna	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3721 Lozova	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3727 Recea	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3728 Romanesti		11 000				11 000			22 000
		OP3739 Zubresti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6431 Micleuseni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Taraclia										
		Casa Principală Taraclia							13 000		13 000
		OP7411 Albota de Jos		11 000				11 000			22 000
		OP7412 Albota de Sus		11 000				11 000			22 000
		OP7417Cairaclia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7421 Corten	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7427 Valea Perjei	13 000					11 000			24 000
	Ungheni										
		OP3644 Sculeni							9 000		9 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2021	Ungheni	Casa Principală și Secția Asigurare Ungheni							13 000		13 000
		OP3602 Ungheni	13 000					11 000			24 000
		OP3604 Ungheni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3608 Cornești	13 000					11 000			24 000
		OP3620 Condratești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3634 Mainolești		11 000				11 000			22 000
		OP3639 Negurenii Vechi	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3642 Radeni	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
		OP3644 Sculeni	13 000					11 000			24 000
2021 Total			1 339 000	825 000	27 600	12 800	90 000	1 958 000	1 155 000		5 407 400
2022											
	Anenii Noi										
		OP6517 Cobusca Nouă		11 000				11 000			22 000
		OP6520 Delacău	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6521 Floreni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6522 Geamănă		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP6523 Gura-Bicului	13 000								13 000
		OP6526 Mereni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6530 Roșcani		11 000		2 250		11 000			24 250
	Balti										
		OP4927 Limbenii Vechi		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP4931 Sturzovca	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5912 Bocani		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP5914 Călugăr	13 000			1 600		11 000	9 000		34 600
		OP5917 Chetriș		11 000				11 000			22 000
		OP5919 Ciolacu Vechi		11 000				11 000			22 000
		OP5924 Glinjeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5930 Ișcalau		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5939 Pietrosu		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5940 Pînzareni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5941 Pîrlița	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5943 Popovca		11 000				11 000			22 000
		OP5949 Scumpia	13 000			1 600		11 000	9 000		34 600
	Briceni										
		OP4712 Bălcăuți		11 000				11 000			22 000
		OP4718 Caracusenii Vechi	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4719 Colisăuți	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4728 Halahora de Jos		11 000				11 000			22 000
		OP4741 Tristieni		11 000				11 000			22 000
	Cahul										

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2022	Cahul	OP3917 Cotihana		11 000				11 000			22 000
		OP3919 Cucoara		11 000				11 000			22 000
		OP3921 Larga Nouă		11 000				11 000			22 000
		OP3925 Manta		11 000				11 000			22 000
		OP3933 Zirnești		11 000				11 000			22 000
		OP3934 Pascani		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP5312 Brînza		11 000				11 000			22 000
		OP5316 Colibaș	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5318 Gurgiulești	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP5322 Văleni		11 000				11 000			22 000
	Calarasi										
		OP4412 Bahmut	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4422 Hirbovat	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4426 Mindra	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4427 Niscani	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4433 Pirjolteni		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4437 Saseni		11 000			2 250	11 000			24 250
	Cantemir										
		OP7315 Capaclia		11 000				11 000			22 000
		OP7320 Cîsla		11 000				11 000			22 000
		OP7332 Porumbesci		11 000				11 000			22 000
		OP7339 Tataraseni		11 000				11 000			22 000
		OP7344 Sadic		11 000				11 000			22 000
	Causeni										
		OP4313 Cîrnateni		11 000				11 000			22 000
		OP4314 Firladeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4322 Saiti		11 000				11 000			22 000
		OP4324 Tanatari		11 000				11 000			22 000
		OP4328 Ursoaia		11 000				11 000			22 000
		OP7711 Baimaclia		11 000				11 000			22 000
		OP7720 Coscalia		11 000				11 000			22 000
	Ceadr Lunga										
		AP6181 Ceadr Lunga		22 000				22 000			44 000
		OP6112 Besghioz	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6115 Djoltai	13 000					11 000	9 000		33 000
	Chisinau										
		SSPMI							65 000		65 000
	Cimislia										
		OP4113 Cenac		11 000				11 000			22 000
		OP4117 Gradiste		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4119 Hirtop		11 000				11 000			22 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2022	Cimislia	OP4123 Javgur		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4132 Valea Perjei		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP7718 Codreni		11 000				11 000			22 000
	Comrat										
		OP3801 Comrat	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3802 Comrat	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3803 Comrat	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3815 Congaz	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP3818 Cioc-Maidan	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3820 Dezghingea	13 000					11 000	9 000		33 000
	Criuleni										
		OP4812 Balțata		11 000				11 000			22 000
		OP4822 Dubăsarii Vechi	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4827 Izbiște	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4830 Mașcăuți	13 000					11 000	9 000		33 000
	Drochia										
		OP5122 Fintinita		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP5126 Mindic		11 000				11 000			22 000
		OP5216 Drochia Sat		11 000				11 000			22 000
		OP5223 Gribova		11 000				11 000			22 000
		OP5224 Nicoreni		11 000				11 000			22 000
	Edinet										
		OP4612 Alexandreni		11 000				11 000			22 000
		OP4613 Badrajii Vechi		11 000				11 000			22 000
		OP4614 Badralii Noi		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4624 Corpaci		11 000				11 000			22 000
		OP4632Hincauti		11 000				11 000			22 000
		OP4635 Lopatnic		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP4636 Parcova	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Floresti										
		OP5008 Marculesti		11 000				11 000			22 000
		OP5026 Ilcirovca		11 000				11 000			22 000
		OP5031 Nicolaevca		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP5033 Prodanesti		11 000				11 000			22 000
		OP5037 Sevirova		11 000				11 000			22 000
		OP5039 Trifanesti		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP5040 Varvareuca		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP6652 Vascauti		11 000				11 000			22 000
	Hincesti										
		OP3413 Bobeica		11 000				11 000			22 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2022	Hincesti	OP3416 Bujor	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3432 Leușeni	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP3434 Logănești	13 000		1 200		2 250	11 000	9 000		36 450
		OP3436 Mingir	13 000		1 200		2 250	11 000	9 000		36 450
		OP3437 Mirești		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP3438 Negrea		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP3440 Obileni		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP3442 Pașcani		11 000			2 250	11 000			24 250
	Ialoveni										
		OP6814 Dănceni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6818 Malcoci		11 000				11 000			22 000
		OP6819 Mîleştii Mici	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6827 Suruceni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7715 Cîgîrleni		11 000				11 000			22 000
		OP7721 Gangura		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP7728 Rezeni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Leova										
		OP6311 Baiuș		11 000				11 000			22 000
		OP6315 Cneazevca		11 000				11 000			22 000
		OP6325 Sărata Răzeși		11 000				11 000			22 000
		OP6327 Sărățica Nouă		11 000				11 000			22 000
		OP6332 Tomaiul Nou		11 000				11 000			22 000
		OP6334 Vosneseni		11 000				11 000			22 000
		OP6335 Borogani		11 000				11 000			22 000
	Nisporeni										
		OP 6427 Grozesti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP 6438 V. Trestieni		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP 6439 Vărzărești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP 6440 Vinatori		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP 6442 Bursuc		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
	Ocnita										
		OP5114 Briceni		11 000				11 000			22 000
		OP5127 Moșana		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP5131 Pocrovca		11 000				11 000			22 000
		OP7126 Lipnic	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP7129 Naslavcea		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP7130 sat Ocnîța	13 000					11 000	9 000		33 000
	Orhei										
		OP3528 Ghetlova		11 000				11 000			22 000
		OP3529 Hîjdieni		11 000				11 000			22 000
		OP3538 Morozeni		11 000				11 000			22 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2022	Orhei	OP3539 Niculăevca		11 000				11 000			22 000
		OP3555 Vișcăuți		11 000				11 000			22 000
		OP5439 Zahorăni		11 000				11 000			22 000
	Rezina										
		OP5412 Ciniseuți		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5419 Horodiste		11 000				11 000			22 000
		OP5420 Ignățeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5438 Tareuca		11 000				11 000			22 000
		OP7214 Cobîlea	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
		OP7216 Cotiujeni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Riscani										
		OP5612 Alinuș		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5619 Duruitoarea Nouă		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5631 Pîrjota		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5632 Pocimbăuți		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5633 Pociumbeni		11 000		2 250		11 000			24 250
	Singerei										
		OP5817 Cîșlea		11 000				11 000			22 000
		OP5818 Crăsnășeni		11 000				11 000			22 000
		OP5827 Nucăreni		11 000				11 000			22 000
		OP5829 Ratuș		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP5831 Scorțeni		11 000				11 000			22 000
		OP5835 Văsieni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5837 Zgărdești		11 000				11 000			22 000
		OP6217 Ciuciueni		11 000				11 000			22 000
	Soroca										
		OP3012 Baxani		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP3016 Cosăuți	13 000			1 600		11 000	9 000		34 600
		OP3030 Pîrlița		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3041 Stoicani		11 000				11 000			22 000
		OP3042 Șeptelici		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3043 Șolcani		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP3045 Țepilova		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3048 Vărăncău		11 000		1 600		11 000			23 600
	Ștefan Vodă										
		OP4213 Brezoaia		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP4218 Crocmaz	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
		OP4230 Răscăieți		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP4233 Slobozia	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4236 Ștefănești		11 000				11 000			22 000
		OP4237 Talmaza	13 000					11 000	9 000		33 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2022	Ștefan V	OP4241 Volintiri	13 000					11 000	9 000		33 000
	Straseni										
		OP3711 Bucovat		11 000				11 000			22 000
		OP3717 Găleşti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3722 Micăuț	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3732 Tatarasti		11 000				11 000			22 000
		OP3735 Voinova		11 000				11 000			22 000
		OP3737 Vorniceni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Taraclia										
		OP7416 Budei	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
		OP7420 Ciumai		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP7423 Mirnoe		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP7424 Musaitu	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
	Ungheni										
		OP 3618 Chirileni		11 000				11 000			22 000
		OP3623 Costuleni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3640 Petresti		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3651 Valea Mare		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3621 Cornesti		11 000				11 000			22 000
		OP3619 Cioropcani		11 000				11 000			22 000
2022 Total			715 000	1 408 000	14 400	12 800	119 250	2 002 000	551 000		4 822 450
2023											
	Anenii Noi										
		OP6501 Anenii Noi							9 000		9 000
		OP6513 Calfa		11 000				11 000			22 000
		OP6514 Chetrosu	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6516 Ciobanovca		11 000				11 000			22 000
		OP6523 Gura-Bicului				2 250		11 000	9 000		22 250
		OP6529 Puhaceni						11 000	9 000		20 000
		OP6534 Șerpeni		11 000				11 000			22 000
		OP6535 Telița		11 000				11 000			22 000
	Balti										
		OP4917 Clococenii Vechi		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP4924 Hîjdieni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP4926 Limbenii Noi		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP4929 Petrunca		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP5913 Călinești		11 000		1 600		11 000			23 600
		OP5915 Catranic		11 000				11 000			22 000
		OP5916 Gara Catranic		11 000				11 000			22 000
		OP5918 Ciolacu Nou		11 000		2 250		11 000			24 250

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2023	Balti	OP5921 Egorovca		11 000				11 000			22 000
		OP5927 Horesti		11 000			2 250	11 000			24 250
	Briceni										
		OP4739 Tetcani	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4714 Bezeda		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4717 Caracușenii Noi		11 000				11 000			22 000
		OP4723 Criva	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4738 Tabani	13 000					11 000	9 000		33 000
	Cahul										
		OP3912 Andrușul de Sus		11 000				11 000			22 000
		OP3913 Bădicul Moldovenesc		11 000				11 000			22 000
		OP3916 Burlacu		11 000				11 000			22 000
		OP3918 Crihana Veche	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3928 Roșu	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3931 Tătărești		11 000				11 000			22 000
		OP5315 Cîșilița Prut		11 000				11 000			22 000
	Calarasi										
		OP4425 Meleseni		11 000				11 000			22 000
		OP4430 Paulesti		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4431 Peticeni		11 000				11 000			22 000
		OP4440 Țibirica	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP4442 Varzaresti	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Cantemir										
		OP7212 Antonesti		11 000				11 000			22 000
		OP7327 Haragis		11 000				11 000			22 000
		OP7331 Plopi		11 000				11 000			22 000
		OP7336 Samalia		11 000				11 000			22 000
		OP7340 Toceni		11 000				11 000			22 000
	Causeni										
		OP4312 Chircaiesti		11 000				11 000			22 000
		OP4319 Hajimus	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4327 Ucraina		11 000				11 000			22 000
		OP7701 Căinari	13 000					11 000			24 000
	Ceadr Lunga										
		OP6117 Chiriet-Lunga	13 000					11 000	9 000		33 000
	Cimislia										
		OP4112 Bogdanovca		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4114 Ciucur-Mingir		11 000				11 000			22 000
		OP4121 Iurievca		11 000				11 000			22 000
		OP4122 Ivanovca Noua		11 000				11 000			22 000
		OP4125 Mihailovca	13 000					11 000	9 000		33 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2023	Comrat										
		OP3811Besalma	13 000			2 250	11 000	9 000			35 250
		OP3813 Chrsova	13 000			2 250	11 000	9 000			35 250
		OP3816 Congazcicul de Sus		11 000			11 000				22 000
		OP3821 Ferapontievca		11 000			11 000				22 000
	Criuleni										
		OP4577 Molovata		11 000			11 000				22 000
		OP4579 Pîrita		11 000		2 250	11 000				24 250
		OP4817 Corjova		11 000			11 000				22 000
		OP4820 Dolinnoe		11 000		2 250	11 000				24 250
		OP4826 Ișnovăț		11 000			11 000				22 000
		OP4828 Jevreni		11 000		2 250	11 000				24 250
		OP4836 Bălășești		11 000		2 250	11 000				24 250
		OP4838 Slobozia Dușca		11 000			11 000				22 000
		OP4841 Zăicana		11 000			11 000				22 000
	Drochia										
		OP5125 Maramonovca		11 000	1 200		11 000				23 200
		OP5214 Cotova		11 000			11 000				22 000
		OP5217 Hăsnășenii Mari	13 000				11 000	9 000			33 000
		OP5218 Hasnasenii Noi		11 000			11 000				22 000
		OP5220 Macareuca		11 000			11 000				22 000
		OP5221 Miciurin		11 000			11 000				22 000
		OP5225 Ochiul Alb		11 000			11 000				22 000
		OP5229 Popeștii de Jos		11 000	1 200		11 000				23 200
	Edinet										
		OP4620 Burlanesti		11 000			11 000				22 000
		OP4625 Cuconești	13 000				11 000	9 000			33 000
		OP4633 Hancauti		11 000			11 000				22 000
		OP4638 Rotunda		11 000			11 000				22 000
	Floresti										
		OP5027 Izvoare		11 000			11 000				22 000
		OP5028 Lunga		11 000	1 200	2 250	11 000				25 450
		OP5038 Stefanesti		11 000	1 200	2 250	11 000				25 450
		OP6643 Cuhurestii de jos		11 000			11 000				22 000
	Hincesti										
		OP3428 Fundul Galbenii	13 000		1 200		11 000	9 000			34 200
		OP3445 Pogănești		11 000	1 200		11 000				23 200
		OP3448 Săcăreni		11 000		2 250	11 000				24 250
		OP3449 Sofia		11 000		2 250	11 000				24 250
		OP3450 Stolniceni	13 000		1 200	2 250	11 000	9 000			36 450
	Ialoveni										

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2023	Ialoveni	OP6811 Bardar	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6816 Horăști	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6820 Molești		11 000				11 000			22 000
		OP6826 Sociteni		11 000				11 000			22 000
		OP7713 Cărbuna	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6821 Nimoreni		11 000				11 000			22 000
	Leova										
		OP6313 Cazangic		11 000				11 000			22 000
		OP6314 Ceadîr		11 000				11 000			22 000
		OP6316 Colibabovca		11 000				11 000			22 000
		OP6319 Filipeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6322 Orac		11 000				11 000			22 000
		OP6329 Tigheci		11 000				11 000			22 000
	Nisporeni										
		OP 6411 Baxeni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP 6421 Cioresti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP 6424 Cristesti		11 000	1 200	2 250		11 000			25 450
		OP 6428 Isaicani		11 000	1 200	2 250		11 000			25 450
		OP6430 Mărinici		11 000				11 000			22 000
		OP6432 Milești		11 000				11 000			22 000
		OP6436 Șendreni		11 000				11 000			22 000
	Ocnita										
		OP5134 Scăeni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7113 Bîrnova		11 000				11 000			22 000
		OP7118 Corestăuți		11 000				11 000			22 000
	Ocnîța										
		OP5106 sat Dondușeni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5116 Cernoleuca		11 000	1 200	2 250		11 000			25 450
		OP5129 Pivniceni		11 000				11 000			22 000
		OP7108 Frunză		11 000				11 000			22 000
		OP7114 Călărășovca		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP7132 Rujnița		11 000				11 000			22 000
		OP7133 Sauca		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP7135 Vălcineț		11 000				11 000			22 000
	Orhei										
		AP3585 Pohorniceni		11 000				11 000			22 000
		OP3527 Furceni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3530 Hulboaca		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3536 Mălăiești		11 000				11 000			22 000
		OP3537 Mărzești		11 000	1 200	2 250		11 000			25 450
		OP3549 Tabăra		11 000				11 000			22 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2023	Orhei	OP3556 Voroneț		11 000				11 000			22 000
	Rezina										
		OP5415 Ciuzauca		11 000				11 000			22 000
		OP5423 Mateuți	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5437 Tăhnăuți	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7221 Găuzeni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP7224 Olișcani	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP7226 Pohoarna		11 000							11 000
		OP7228 Râspopeni	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
		OP7229 Recești		11 000				11 000			22 000
		OP7234 Șestaci	13 000			2 250		11 000	9 000		35 250
	Riscani										
		OP5614 Braniște		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5626 Mihăileni	13 000		1 200			11 000	9 000		34 200
		OP5630 Petrușeni		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5634 Răcăria		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP7226 Pohoarna				2 250		11 000			13 250
		OP7233 Sămășcani		11 000		2 250		11 000			24 250
	Singerei										
		OP5821 Hirișeni		11 000	1 200	2 250		11 000			25 450
		OP5822 Inești		11 000	1 200	2 250		11 000			25 450
		OP5825 Mîndrești	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP5826 Negureni		11 000				11 000			22 000
		OP5832 Suhuluceni		11 000				11 000			22 000
		OP5833 Tîrșiței		11 000				11 000			22 000
		OP5836 Verejeni		11 000	1 200			11 000			23 200
		OP5840 Ciulicani		11 000				11 000			22 000
		OP6211 Alexandreni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP6214 Bilicenii Noi		11 000				11 000			22 000
		OP6215 Bursuceni		11 000	1 200			11 000			23 200
	Soroca										
		OP3019 Dubna		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3029 Pașcani		11 000				11 000			22 000
		OP3031 Racovăț		11 000				11 000			22 000
		OP3033 Regina Maria		11 000	1 600			11 000			23 600
		OP3037Slobozia Cremene		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3038 Slobozia Vărăncău		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP3039 Sobari		11 000	1 600			11 000			23 600
		OP3049 Voloave		11 000		2 250		11 000			24 250
		OP5142 Văsova		11 000				11 000			22 000
		OP6641 Cerlina		11 000				11 000			22 000

			Dotarea cu sisteme pază		Dotarea cu grilaje și uși metalice			Dotarea cu sisteme	Dotarea cu sistemă de	Dotarea cu sistem de	
2023	Soroca	OP6647 Nemerenco		11 000				11 000			22 000
	Ștefan Vodă										
		OP4214 Carahasani		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP4215 Caplani	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP4216 Cioburciu		11 000				11 000			22 000
		OP4227 Palanca	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP4239 Tudora		11 000			2 250	11 000			24 250
	Straseni										
		OP3712 Capriana		11 000				11 000			22 000
		OP3713 Chirianca		11 000				11 000			22 000
		OP3714 Codreanca		11 000				11 000			22 000
		OP3725 Panasesti	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3730 Scoreni	13 000					11 000	9 000		33 000
		OP3736 Vorniceni	13 000					11 000	9 000		33 000
	Taraclia										
		OP7413 Aluatu		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP7414 Balabanu		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP7425 Novosiolovca	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
		OP7426 Vinogradovca	13 000				2 250	11 000	9 000		35 250
	Ungheni										
		OP3632 Macaresti		11 000				11 000			22 000
		OP3617 Cetireni		11 000				11 000			22 000
		OP3629 Gherma		11 000				11 000			22 000
		OP3649 Toderesti		11 000			2 250	11 000			24 250
		OP3650 Untești		11 000				11 000			22 000
		OP3616 Bușila		11 000	1 200		2 250	11 000			25 450
		OP3631 Hircesti		11 000				11 000			22 000
2023 Total			507 000	1 507 000	21 600	6 400	123 750	1 958 000	369 000		4 492 750
Total general			3 198 000	3 740 000	67 200	36 800	364 500	6 448 000	3 119 000	320 000	17 293 500