

Global Compact 2013

*Raport Poczty Polskiej S.A.
z postępów we wdrażaniu zasad
Inicjatywy Global Compact*



Poczta Polska

Spis treści

- Poczta Polska S.A. 3
- Poczta Polska a prawa człowieka 4
- Poczta Polska a środowisko pracy 14
- Poczta Polska a środowisko naturalne 22
- Poczta Polska a przeciwdziałanie zachowaniom nieetycznym 26
- Zaangażowanie społeczne Poczty Polskiej 29
- Plany na przyszłość 32

Poczta Polska S.A.

Poczta Polska to firma o 455-letniej tradycji oraz największy polski operator pocztowy, świadczący usługi dla klientów indywidualnych i biznesowych.

Spółka konsekwentnie realizuje strategię rozwoju, polegającą na budowie konkurencyjnej i rentownej pocztowo-finansowo-logistycznej Grupy Poczty Polskiej, w skład której wchodzi także: Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o., Bank Poczty S.A., Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztylion-Arka PTE S.A., POSTDATA S.A., Pocztova Agencja Usług Finansowych S.A. i POST-TEL Sp. z o.o.

Celem działalności Poczty jest świadczenie najwyższej jakości usług listowych, paczkowych, logistycznych, bankowych i ubezpieczeniowych. Firma kładzie duży nacisk na kompleksową obsługę klientów, którzy mogą dziś korzystać z nowoczesnych produktów zarówno w tradycyjnych placówkach, jak i za pośrednictwem Internetu.

Na przewagę konkurencyjną Poczty składają się: bardzo długa praktyka rynkowa, rozległa sieć składająca się z ok. 7500 placówek pocztowych (stan na maj 2014 roku), ponad 25 tys. pracujących codziennie listonoszy (stan na kwiecień 2014 roku) i nowoczesna, największa w Polsce sieć logistyczna. Terminowo i przestrzegając standardów bezpieczeństwa, Poczta Polska realizuje złożone zamówienia na terenie całego kraju.

O jakości usług oferowanych przez firmę świadczą także liczne, przyznane w kraju i za granicą, nagrody czy wyróżnienia, w tym m.in. nagroda Światowego Związku Pocztowego w 2013 roku za jakość świadczonych usług.

Poczta Polska jako największy polski pracodawca, zatrudniający ponad 83 tys. osób (stan na kwiecień 2014 roku) bezwzględnie przestrzega wszystkich standardów prawnych – pracownicy zatrudniani są na umowę o pracę, a wynagrodzenia wypłacane terminowo. Dodatkowo firma inwestuje w rozwój i podnoszenie kompetencji pracowników, którzy systematycznie biorą udział w szkoleniach podnosząc swoje kwalifikacje zawodowe.

Spółka realizuje także działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, których beneficjentami są: klienci, pracownicy, społeczeństwo i środowisko. W 2013 roku, ogłoszonym przez Sejm RP Rokiem Niepełnosprawnych, były to przede wszystkim działania nastawione na realizację potrzeb tej grupy.

WSPIERAMY GLOBAL COMPACT

ZASADA 1.

popieranie i przestrzeganie praw człowieka przyjętych przez społeczność międzynarodową

ZASADA 2.

eliminacja wszelkich przypadków łamania praw człowieka przez firmę

POPIERAMY I PRZESTRZEGAMY PRAW CZŁOWIEKA

Prawa człowieka i prawa pracowników

Poczta Polska respektuje wszystkie powszechnie obowiązujące prawa człowieka, w tym prawa ustanowione przez: Komitet Praw Człowieka ONZ, Europejską Komisję Praw Człowieka, Europejski Trybunał Praw Człowieka i Komitet Ministrów Rady Europy. Dodatkowo tworzy własne, obowiązujące wewnątrz organizacji, akty prawne, które mają zapewnić ochronę praw pracowników, klientów i innych interesariuszy. Najważniejsze z nich to:

- Wartości Poczty Polskiej,
- Regulamin pracy (plus aneksy),
- Regulamin premiowania,
- Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy,
- Polityka zarządzania kapitałem ludzkim na lata 2014 – 2018,
- Polityka i procedura rekrutacji,
- Procedura Procesu Adaptacji Zawodowej,
- Standard obsługi rekrutacyjnej,
- Regulamin korzystania z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych Zasady podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- Polityka Przeciwdziałania Mobbingowi i Dyskryminacji,
- Polityka przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym w Poczcie Polskiej S.A.,
- Regulamin Programu Dobrowolnych Odejść,
- Zasady podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- Zasady uczestnictwa pracowników w kursach zawodowych,
- Zasady formalne i merytoryczne pracy komisji ds. rozwoju zawodowego,
- Zasady działania Kadry Trenerów Wewnętrznych w Poczcie Polskiej S.A.,
- Zakres działania i trybu pracy Komitetu do spraw Sportu i Turystyki,
- Standard Obsługi Klienta,
- Zasady komunikacji z klientami,
- Polityka bezpieczeństwa informacji, bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, zarządzania ryzykiem, przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym, ochrony osób i mienia.

Zatrudnienie pracowników

W 2013 r. Poczta Polska kontynuowała prace nad doskonaleniem i standaryzacją procesu rekrutacji, zapoczątkowane wdrożeniem „Polityki rekrutacji” i „Standardu obsługi rekrutacyjnej” (2012 r.). Polityka i podjęte w związku z nią działania, związane z pozyskiwaniem nowych pracowników, wpłynęły na podwyższenie standardów rekrutacyjnych.

Niezależnie od stanowiska, na które prowadzona jest rekrutacja, przy zatrudnianiu nowych pracowników Poczta Polska bierze pod uwagę wyłącznie kompetencje i doświadczenie. Podczas zbierania aplikacji, wymagane są tylko informacje niezbędne do oceny wiedzy i umiejętności pracownika, przydatne na danym stanowisku. W ogłoszeniach rekrutacyjnych nie pojawiają się żadne informacje dyskryminujące kandydatów ze względu na płeć, wiek, wyznanie czy poglądy osobiste.

Dane osobowe wszystkich kandydatów są przetwarzane i przechowywane z uwzględnieniem najwyższych standardów, wynikających z Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

Od 2013 r. Poczta Polska zachęca do udziału w rekrutacji osoby niepełnosprawne. W ofertach pracy publikowanych m.in. na stronie internetowej Poczty Polskiej oraz w serwisach rekrutacyjnych znajduje się informacja mówiąca o tym, że firma zaprasza do składania aplikacji osoby z niepełnosprawnościami.

Poczta zatrudnia osoby o bardzo różnorodnych kwalifikacjach i kompetencjach, w tym osoby niewykwalifikowane i o niskim poziomie wykształcenia. Ok. 5% pracowników to osoby z wykształceniem podstawowym, ok. 16% – z wykształcenie zasadniczym zawodowym. Firma umożliwia także odbycie staży zawodowych.

Od 2012 r. Poczta Polska uczestniczy w programie „Grasz o staż”, w ramach którego najlepsi studenci zdobywają doświadczenie zawodowe. Przez ostatnie dwa lata firma przyjmuje najwięcej osób spośród wszystkich fundatorów staży. W ubiegłym roku 50% stażystów otrzymało ofert pracy i znalazło zatrudnienie w Poczcie Polskiej.

Od 2013 r. w ramach współpracy z organizacjami pozarządowymi staże w firmie odbywają także osoby niepełnosprawne.

Z racji tego, że firma działa na terenie całej Polski, zatrudnia bardzo wiele osób z rynku lokalnego. W małych miejscowościach i wsiach często zapewnia pracę całym rodzinom.

W 2013 r. dla nowo przyjętych pracowników stworzony został Program Adaptacji Zawodowej. Składa się m.in. z cyklu szkoleń. Docelowo każdy z nowych pracowników będzie miał swojego opiekuna służącego wsparciem i pomocą w przygotowaniu do przejęcia nowej roli zawodowej.

Wynagrodzenia podstawowe i dodatkowe benefity finansowe

Pracownicy Poczty Polskiej są zatrudniani na podstawie umowy o pracę oraz otrzymują terminowo wypłacane wynagrodzenie. Pracodawca odprowadza za nich także składki na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, umożliwiając pracownikom korzystanie z płatnych urlopów i zwolnień lekarskich.

Zasady wynagradzania pracowników Poczty Polskiej opisuje „Tabela miesięcznych stawek wynagrodzenia zasadniczego” stanowiąca załącznik do Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy. ZUPZ reguluje także godzinowe stawki wynagrodzenia zasadniczego, stawki akordowe oraz stawki dodatku funkcyjnego do stanowisk kierowniczych. Dodatkowo do każdego ze stanowisk przypisana jest m.in. kategoria wynagrodzenia zasadniczego, które otrzymuje pracownik.

Pracownicy Poczty Polskiej otrzymują także premie (miesięczne lub kwartalne) oraz trzynastą pensję wypłacaną w III kwartale każdego roku. Wysokość premii uzależniona jest od wyników pracy, trzynastkę otrzymują wszyscy pracownicy Poczty, którzy przepracowali w firmie minimum rok.

Podczas ustalania wynagrodzeń i oferowania dodatkowych świadczeń, m.in. w formie premii miesięcznej lub kwartalnej, Poczta Polska kieruje się obiektywnymi czynnikami. Firma oferuje także przejrzyste możliwości awansu i rozwoju zawodowego.

Karierę w Poczcie Polskiej mogą rozwijać przede wszystkim osoby, które skutecznie i efektywnie realizują swoje zadania, a ich postawy i zachowania są zgodne z Wartościami Poczty Polskiej.

Poczta Polska nie dyskryminuje w tym zakresie młodych kobiet, które planują w przyszłości założyć rodzinę, kobiet w ciąży, czy osób, które przez jakiś czas przebywały na urlopie macierzyńskim lub wychowawczym.

Wartości i prawa pracownicze

Jako spółka Skarbu Państwa, operator narodowy i jeden z największych polskich pracodawców, Poczta bezwzględnie przestrzega wszystkich praw pracowniczych, w tym związanych z zatrudnianiem, świadczeniem pracy oraz świadczeniami socjalnymi. Pracodawca i każdy pracownik zobowiązani są także do przestrzegania Wartości Poczty Polskiej RAZEM (akronim od pierwszych liter każdej z Wartości):

- **Rzetelność - uczciwie traktujemy naszą firmę i siebie nawzajem**
- **Aktywność - koncentrujemy się na szukaniu rozwiązań, a nie winnych**
- **Zaufanie - traktujemy klientów tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani**
- **Efektywność - działamy konsekwentnie, szybko i prosto**
- **Mistrzostwo - przywództwo oznacza dla nas odpowiedzialność za skuteczne wdrażanie zmian i rozwój pracowników**

Wartości Poczty Polskiej wyznaczają standard zachowań wewnątrz organizacji i we współpracy z klientami, kontrahentami, partnerami biznesowymi i otoczeniem społecznym.

Pracownicy, którzy zauważą nieprawidłowości czy budzące niepokój incydenty, związane m.in. z nieprzebrzeganiem zewnętrznych i wewnętrznych aktów prawnych i Wartości, mogą je zgłosić do właściwej jednostki organizacyjnej, centralnych i regionalnych komórek HR, przedstawicieli organizacji związkowych oraz przedstawiciela pracowników w Zarządzie Poczty Polskiej. Nieprawidłowości można zgłaszać imiennie lub anonimowo za pośrednictwem formularza w intranecie i specjalnego numeru telefonu.

Zażalenia i skargi od klientów przyjmowane są w każdej placówce pocztowej, telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej. Sugestie i doświadczenia klientów wykorzystywane są do modyfikacji oferty i podniesienia poziomu obsługi.

Każdy z obecnych lub potencjalnych klientów ma możliwość zgłaszania uwag na temat Poczty i prowadzonych przez nią działań, za pośrednictwem kontaktów udostępnionych na stronie www.poczta-polska.pl (m.in. kontakt do Rzecznika Poczty Polskiej), Facebooka czy uruchomionej na początku 2014 r. infolinii „Zdaniem klienta”. Nowe kanały komunikacji czy rozszerzanie funkcjonalności narzędzi, które były wykorzystywane wcześniej, ma na celu usprawnienie komunikacji m.in. z kluczowymi interesariuszami Poczty Polskiej.

Promocja, reklama i budowanie wizerunku firmy

Poczta Polska przestrzega przepisów prawa oraz respektuje dobre obyczaje w zakresie promocji i reklamy swojej oferty produktowej. W materiałach promocyjno-reklamowych nie utrwała uprzedzeń oraz stygmatyzacji jakichkolwiek grup odbiorców, nie promuje wyższości żadnej płci.

Wysokie standardy relacji z klientami

Poczta Polska zapewnia wysoki poziom usług i dba o najwyższe standardy bezpieczeństwa w zakresie nadawania przesyłek. Gwarantują je m.in. pracownicy placówek pocztowych, zobligowani do przestrzegania szeregu zasad związanych z obsługą klientów i świadczeniem usług. Nie mogą oni w żaden sposób dyskryminować czy poniżać klientów.

W 2013 r. Poczta Polska uzyskała certyfikat zgodności ISO/IEC 27001, potwierdzający formalne spełnienie wymagań normy ISO/IEC 27001:2005. Oznacza to, że dane powierzone przez klientów Poczty, korzystających z usług wydruku i konfekcjonowania, przetwarzane są zgodnie z zasadami:

- poufności (informacja jest dostępna wyłącznie dla autoryzowanego personelu),
- integralności (dokładność i kompletność informacji oraz stosowanych metod),
- dostępności (autoryzowani użytkownicy mają dostęp do informacji zgromadzonych zasobów wtedy, kiedy jest to wymagane).

Certyfikat ważny jest przez 3 lata od dnia wydania i obejmuje świadczenie oraz zarządzanie realizacją usług wydruku i konfekcjonowania w ośmiu Działach Wydruków i Konfekcjonowania oraz Dziale Usług Wydruków i Konfekcjonowania Pionu Operacji Logistycznych.

Wysoką jakość usług wspiera także szeroko promowany wśród pracowników i odbywający się w 2013 roku po raz dziesiąty konkurs „Profesjonalny Pracownik Poczty Polskiej”. Od Laureatów konkursu, wyłanianych w pięciu kategoriach zawodowych (kadra kierowniczo-kontrolerska, służba doręczeń, służba nadawcza, służba ekspedycyjno-rozdzielcza, służba ochrony) wymagana jest znajomość przepisów, regulaminów i procedur oraz umiejętność praktycznego zastosowania wiedzy. Zdobywanie tytułu wiąże się z dużym prestiżem i uznaniem wśród przełożonych i pracowników oraz w znaczący sposób zwiększa szanse na rozwój zawodowy.

Lokalna przedsiębiorczość

Poczta Polska wspiera lokalną przedsiębiorczość. Oznacza to m.in. współpracę z polskimi, w tym lokalnymi, producentami i dostawcami usług. Dzięki temu Spółka nie zawiera umów z firmami, w których nie są szanowane prawa człowieka czy korzysta się z pracy dzieci.

Prawa obywatelskie

Spółka wspiera także kraje, w których toczy się walka o prawa i swobody obywatelskie. Przykładem może być akcja „DLA UKRAINY”. Poczta umożliwiła swoim klientom wysłanie za darmo paczki z odzieżą lub żywnością. Paczki mogli nadawać wszyscy, którzy chcieliby pomóc mieszkańcom Ukrainy. W ciągu tygodniowej akcji zostało nadanych ok. 28 tys. paczek.

ROZMAWIAMY Z INTERESARIUSZAMI

Poczta Polska traktuje wszystkich interesariuszy po partnersku. Przy modyfikacji istniejących rozwiązań czy wprowadzaniu nowości uwzględniane są m.in. opinie i potrzeby klientów. Informacje o oczekiwaniach odbiorców swoich usług Poczta Polska pozyskuje z prowadzonych regularnie badań marketingowych, reklamacji, rozmów z opiekunami klientów biznesowych, przedstawicielami handlowymi oraz pracownikami Contact Center i placówek pocztowych, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami. oraz.

DOBRE PRAKTYKI

Oferta produktowa dostosowana do potrzeb i oczekiwań klientów

Efektom dialogu z klientami jest m.in. przebudowa oferty paczkowej Poczty Polskiej. Po zmianach wprowadzono gwarancje dostarczenia i elektroniczny monitoring przesyłki oraz bezpłatną aplikację na smartfony do zamawiania kuriera i monitorowania stanu realizacji usługi. Wprowadzono standardy i rozszerzono również zakres usług dodatkowych (ubezpieczenie, dokumenty zwrotne, pobranie, potwierdzenie doręczenia albo zwrotu, doręczenie w ściśle określonym czasie).

Oferta produktowa została wzbogacona także o nowy produkt, który łączy zalety przesyłek listowych i paczek. Jest on skierowany głównie do klientów zamawiających drobne rzeczy przez Internet, takie jak książki i płyty.

Zgodnie z oczekiwaniami klientów i po konsultacjach z pracownikami, Poczta Polska zmodyfikowała także ofertę kurierską, w ramach której zostały wprowadzone m.in. wyższe wartości ubezpieczenia przesyłek, zawarte w cenie usługi. Od stycznia 2014 r. Poczta Polska świadczy także usługę kurierską Pocztex w standardzie „od drzwi do drzwi”, bez konieczności nadania przesyłki w placówce pocztowej.

Poczta rozszerzyła także funkcjonalność innych oferowanych wcześniej rozwiązań, które ułatwiają klientom korzystanie z oferty bez konieczności wizyty w placówce:

- **Elektroniczny Nadawca**, czyli aplikacja internetowa usprawniająca nadawanie przesyłek pocztowych krajowych i zagranicznych, dostępna także dla klientów indywidualnych. Wcześniej z Elektronicznego Nadawcy mogły korzystać tylko firmy, które podpisały umowę z Poczta Polska.
- **Ekspres Pieniężny i przekazy pocztowe nadawane przez Internet** – nowe usługi dodatkowe: powiadomienia „Komunikat e-mail” i „Komunikat SMS”, które informują o przyjęciu przekazu pocztowego/EP lub pakietu z przekazami pocztowymi/EP do realizacji. Poczta zaoferowała także możliwość zakupu powiadomienia nadawcy o stanie realizacji ww. usług (anulowanie, wypłata, zwrot).
- **System śledzenia przesyłek** – rozszerzono zakres publikowanych informacji (bezpośrednie przejście do wyników wyszukiwania przesyłki na stronie śledzenia), wprowadzono również

bardziej przejrzysty interfejs graficzny i uproszczony sposób odnalezienia przesyłki rejestrowanej. Od 2013 r. aplikacja dostępna jest także w języku angielskim.

- **Znaczki i kartki pocztowe** – Poczta Polska zrealizowała plan emisji zatwierdzony przez Minister Administracji i Cyfryzacji, w którym znalazło się wiele tematów zgłoszonych przez osoby fizyczne i prawne. Tylko ok. 1% propozycji zgłaszanych jest przez Poczta Polską.

Najważniejsze tematy emisji w 2013 r. to: 70. Rocznica Powstania w Getcie Warszawskim, Dzień Flagi Rzeczypospolitej Polskiej, 70. Rocznica Urodzin Lecha Wałęsy, 80. Rocznica Urodzin Krzysztofa Pendereckiego oraz Ptaki polskie, Ludzie Kina i Teatru, Minerale polskie oraz Utracone Dzieła Sztuki. Znaczki wydane w ramach każdej z ww. emisji pełniły rolę kulturową lub edukacyjną.

W 2013 r. zmiany zaszły także w zakresie usług listowych i reklamowych, które dedykowane są zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Są wśród nich m.in. usługi i narzędzia ułatwiające i przyspieszające wysyłkę oraz odbiór firmowych dokumentów, masowa korespondencja bezadresowa, druki póładresowe lub przesyłki w pełni adresowane.

W 2013 r. Poczta Polska wspierała projekt cyfryzacji telewizji naziemnej w Polsce. Tak jak w 2012 r., pełniła rolę pośrednika pomiędzy klientami a producentami i dystrybutorami. W ramach współpracy biznesowej listonosze pracujący na terenie całego kraju przyjmowali zamówienia na dekodery cyfrowe. Poczta dystrybuowała także materiały edukacyjno-reklamowe przygotowane przez partnerów biznesowych.

Efektom dialogu z pracownikami są ww. modyfikacje oferty produktowej oraz zmiany w zakresie regulacji i standardów wewnętrznych. Propozycje nowych czy udoskonalonych rozwiązań można zgłaszać m.in., uczestnicząc w trwającym cały czas konkursie „Innowacyjna Poczta”. Od 2013 r. pomysły i koncepcje wdrożenia to odpowiedź na rzeczywiste potrzeby, zgłaszane przez konkretne jednostki organizacyjne. Najlepsze z pomysłów są nagradzane i wprowadzane w życie. Oceniają je kapituła składająca się z ekspertów merytorycznych.

Przykładowe wdrożone pomysły konkursowe to: e-awizo, Elektroniczny Nadawca (EN) dostępny dla klientów indywidualnych czy wielojęzyczna wersja sklepu internetowego.

ZAPOBIEGAMY WYKLUCZENIU I DYSKRYMINACJI

Placówki pocztowe

W 2013 r. Poczta Polska uzyskała status operatora wyznaczonego (do 2016 r.). Tym samym została zobowiązana m.in. do:

- zapewnienia określonej przepisami powszechnie obowiązującymi wymaganej dostępności do usług powszechnych,
- posiadania placówek pocztowych czynnych we wszystkie dni robocze z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu,

- instalowania minimum 95% nadawczych skrzynek pocztowych w sposób i w miejscach umożliwiających korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym, poruszającym się za pomocą wózków inwalidzkich.

Poczta realizuje swoje zobowiązania przede wszystkim za pośrednictwem placówek, zlokalizowanych na terenie całego kraju (urzędy pocztowe, filie urzędów, agencje pocztowe) i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami powszechnymi.

Podobnie jak w poprzednich latach, zmiany struktury sieci placówek pocztowych wynikają m.in. z potrzeb klientów. W 2013 r. placówki pocztowe tworzone były przede wszystkim na obszarach, na których zgłaszane było zapotrzebowanie na usługi pocztowe. Informacje o potrzebach mieszkańców pochodzą od pracowników placówek pocztowych, listonoszy i przedstawicieli handlowych.

W 2013 r. Poczta Polska uruchomiła 110 nowych placówek pocztowych, z czego 60% zlokalizowanych jest m.in. w centrach miast, galeriach handlowych, na osiedlach mieszkaniowych, tzw. sypialniach, oraz w mniejszych miejscowościach przyległych do dużych aglomeracji miejskich.

Dodatkowo w około 800 placówkach wydłużono czas pracy a w 200 została wydłużona godzina graniczna nadawania paczek, gwarantująca dostawę przesyłki następnego dnia. Są to placówki przyjazne e-Commerce, czyli takie, z których usług najczęściej korzystają osoby prowadzące sklepy internetowe.

Wszystkie ww. działania poprzedzane są szczegółowymi analizami, prowadzonymi pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów z uwzględnieniem rachunku ekonomicznego i sytuacji biznesowej firmy.

Kompleksowość usług

W ramach zwiększania dostępności usług komplementarnych Poczta Polska rozbudowuje sieć profesjonalnych punktów sprzedaży produktów bankowo-ubezpieczeniowych (Pocztowe Strefy Finansowe tzw. PSF-y). Do końca 2013 r. powstało ponad 200 PSF-ów.

W 2013 roku Poczta Polska wprowadziła także możliwość założenia rachunku bankowego oraz dokonania wpłaty on-line (księgowanie w czasie rzeczywistym) w każdej placówce pocztowej.

Dodatkowo firma sukcesywnie rozwija się także w obszarze usług ubezpieczeniowych. W roku 2013 zbudowano sieć ponad 6000 pośredników ubezpieczeniowych. W tym samym roku około 100 listonoszy zostało wyposażonych w smartfony z aplikacją mobilną do sprzedaży ubezpieczeń.

Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami

Poczta Polska wprowadza udogodnienia ułatwiające korzystanie z usług powszechnych przez osoby niepełnosprawne. Najważniejsze z nich to:

- dostosowywanie wejść do obiektów dla osób niepełnosprawnych,
- usuwanie barier architektonicznych m.in. progów w drzwiach wejściowych i na salach, w których obsługiwani są klienci
- instalowanie dzwonek do przywoływania pracownika obsługi,

- oznakowanie piktogramami stanowisk obsługi osób niepełnosprawnych w placówkach pocztowych,
- obniżenie okienek pocztowych w celu zwiększenia dostępności obsługi dla osób niepełnosprawnych,
- możliwość korzystania z powszechnych usług pocztowych (przesyłki i wpłaty na rachunki bankowe) za pośrednictwem służby doręczeń,
- wyznaczanie miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych przy placówkach pocztowych
- realizacja zakupów w zakładach pracy chronionej,
- możliwość głosowania korespondencyjnego m.in. dla wyborców posiadających orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

Dodatkowo w 2013 r. Poczta Polska rozpoczęła audytowanie i certyfikację placówek pod kątem szerokiej dostępności dla osób niepełnosprawnych. Certyfikaty „Obiekt bez barier”, przyznawane przez Fundację Integracja, mają otrzymać m.in. placówki zlokalizowane w miejscach, w których wielu klientów to osoby z niepełnosprawnościami (uzdrowiska, ośrodki rehabilitacyjne). Do końca 2014 r. planowana jest certyfikacja kolejnych 50 placówek.

Poczta Polska cały czas zapewnia możliwość korzystania z powszechnych usług pocztowych za pośrednictwem służby doręczeń. Osoby niepełnosprawne i zamieszkujące obszary słabo zaludnione mogą, za pośrednictwem listonosza i bez wychodzenia z domu, nadać przesyłkę i dokonać wpłaty na rachunki bankowe.

W ofercie Poczty Polskiej znajduje się produkt poświęcony wyłącznie osobom niepełnosprawnym – przesyłka dla osób niedowidzących i niewidomych. Przesyłka taka może zawierać korespondencję i druki wykonane pismem wypukłym lub zapisane na innym nośniku, umożliwiającym odczytanie przez osoby niewidome i niedowidzące. Przesyłki w obrocie krajowym (listy do 2 kg i paczki do 7 kg) zwolnione są z opłat pocztowych. Jako przesyłka dla osób niewidomych i niedowidzących nadawane mogą być listy zwykłe, polecone i wartościowe.

Poczta Polska odprowadza obowiązkowe odpisy na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).

E- usługi

Dostępność oferty Poczty Polskiej niezależnie od czasu i miejsca to również zasługa usług on-line:

- e-Nadawca – narzędzie usprawniające nadawanie przesyłek pocztowych (Elektroniczny Nadawca),
- e-INFO: odbiór – elektroniczne potwierdzenie odbioru przesyłki poleconej,
- e-INFO: doręczenie (potwierdzenie doręczenia przesyłki kurierskiej, paczkowej lub poleconej),
- e-INFO: przesyłka (elektronicznie zaanonsowanie przesyłki w formie SMS z informacją o nadaniu przesyłki, o próbie jej doręczenia, awizowaniu lub adresie placówki, gdzie zgodnie z życzeniem nadawcy została dostarczona przesyłka),
- e-INFO: awizo (elektroniczna wersja tradycyjnego awizo),
- e-Monitoring (śledzenie przesyłek poleconych, paczek i przesyłek kurierskich EMS przez Internet),

- Aplikacja mobilna (aplikacja umożliwiająca zdalny dostęp do informacji o przesyłkach i paczkach nadawanych za pośrednictwem Poczty Polskiej, lub jej partnerów zagranicznych),
- Ekspres Pieniężny (wypłata pieniędzy w placówce pocztowej lub pod wskazanym adresem, w gwarantowanych terminach i z możliwością sprawdzenia stanu realizacji zlecenia).

Z większości ww. usług (nie dotyczy e-INFO: awizo oraz e-INFO: doręczenie i odbiór) można skorzystać za pośrednictwem strony internetowej Poczty Polskiej – www.poczta-polska.pl, częściowo dostosowanej do potrzeb osób niedowidzących (wysoki kontrast obrazu).

DOBRE PRAKTYKI

Envelo - Internetowa platforma e-usług

W 2013 r. spółka Poczta Polska Usługi Cyfrowe (PPUC), należąca do Grupy Poczty Polskiej, uruchomiła internetową platformę Envelo, świadczącą bezpieczne e-usługi pocztowe. Od początku są na niej dostępne następujące produkty: neoznaczek, neolist i neokartka.

neoznaczek – zabezpieczony kodem data matrix znaczek pocztowy kupowany online i drukowany samodzielnie przez użytkownika na kartce, etykiecie samoprzylepnej lub bezpośrednio na kopercie. Neoznaczek można pobrać ze strony WWW lub otrzymać w postaci załącznika do wiadomości e-mail.

neokartka – kartka pocztowa nadawana online, którą adresat otrzymuje w wersji drukowanej. Użytkownik może przygotować własny projekt, np. ze swoim zdjęciem, lub skorzystać z gotowych wzorów neokartek umieszczonych na platformie. Neokartka dostępna jest w formie karnetu i pocztówki w rozmiarach XXL (A5) i A6. Można ją wysłać także za pomocą darmowej aplikacji Envelo na smartfony i tablety.

neolist – odpowiednik tradycyjnego listu wysłany z platformy Envelo i dostarczany do adresata w wersji drukowanej w kopercie. Nadawca wpisuje treść w edytorze online lub dodaje jako załącznik w pliku PDF, następnie podaje dane odbiorcy i wybiera standard dostarczenia (ekonomiczny lub priorytetowy). Neolist jest drukowany i kopertowany automatycznie, a listonosz dostarcza go bezpośrednio do skrzynki pocztowej adresata.

Envelo to także aplikacja mobilna na smartfony i tablety z systemami iOS i Android. Umożliwia wysłanie neokartki, także z własnym zdjęciem, oraz udostępnić tradycyjne usługi pocztowe. Za jej pomocą można zamówić kuriera Pocztex i śledzić nadaną przesyłkę. Wyszukiwarka zaś pomaga znaleźć placówkę pocztową, zlokalizować skrzynkę na listy czy sprawdzić kod pocztowy.

Docelowo platforma Envelo ma skupiać wszystkie e-usługi Poczty Polskiej. W 2014 r. jej oferta powiększyła się o neofakturę i neorachunki umożliwiające odbiór i archiwizację korespondencji związanej z płatnościami.

ZASADA 3.

poszanowanie wolności zrzeszania się

ZASADA 4.

eliminacja wszelkich form pracy przymusowej

ZASADA 5.

zniesienie pracy dzieci

BUDUJEMY PRZYJAZNE ŚRODOWISKO PRACY

Swoboda zrzeszania się

W Poczcie Polskiej przestrzegana jest wolność zrzeszania się, którą gwarantują umowy międzynarodowe, Konstytucja RP i ustawa z dnia 23 maja 1991 r. o związkach zawodowych. Każdy z pracowników ma nieskrępowaną możliwość przystąpienia do wybranego przez nich związku zawodowego lub założenie własnego związku. Na koniec 2013 r. w firmie funkcjonowały 74 zakładowe organizacje związkowe, do których należało 68 % ogółu zatrudnionych pracowników.

Z partnerami społecznymi prowadzony jest bieżący, intensywny dialog, który znacząco zmniejsza ilość i zakres obszarów spornych oraz przyczynia się do rozwiązania problemów. Jest to szczególnie istotne w kontekście pluralizmu związkowego w Poczcie Polskiej. Relacje z partnerami społecznymi są na bieżąco monitorowane przez wydzieloną w tym celu komórkę organizacyjną.

Praca przymusowa i wykorzystywanie pracy dzieci

W Poczcie Polskiej nie odnotowano przypadków pracy przymusowej. Firma nie zatrudnia także dzieci. Gwarantem przestrzegania prawa są powszechnie obowiązujące i respektowane przez Pocztę Polską normy prawne oraz m.in. Polityka i standard rekrutacji.

Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W Poczcie Polskiej pod koniec 2013 r. pracowało ok. 86,5 tys. osób, a rok wcześniej – ok. 91 tys.

Zmniejszenie zatrudnienia jest wynikiem restrukturyzacji firmy, wynikającej ze zmian i oczekiwań rynkowych oraz sytuacji biznesowej Poczty Polskiej. Firma sukcesywnie zmniejsza zatrudnienie za pośrednictwem Programu Dobrowolnych Odejść (PDO), co znacznie zmniejsza negatywne skutki społeczne redukcji etatów. W 2013 r. z programu, umożliwiającego uzyskanie atrakcyjnego pakietu finansowego, skorzystało ok. 4,2 tys. osób.

W 2013 r. w Poczcie Polskiej pracowały osoby w bardzo różnych grupach wiekowych. Pracownicy w wieku do 30 lat stanowili ok. 12% (2012 r. – 13%) ogółu zatrudnionych, 30 – 39 lat – ok. 26 % (2012 r. – bez zmian), 40 – 49 lat – 32% (2012 r. – bez zmian), 50 – 54 lat – ok. 16 %, 55 – 59 lat – ok. 28% (2012 r. – ok. 27%), pow. 60 lat – ok. 2% pracowników (2012 r. – bez zmian). Ok. 1 % spośród nich stanowiły osoby niepełnosprawne.

56% zatrudnionych to kobiety, które zajmują 75% stanowisk kierowniczych. Dominacja kobiet na stanowiskach menadżerskich wynika z tego, że duża część osób zarządzających w Poczcie to Naczelniczki placówek pocztowych.

Z końcem 2013 r. ok. 77 tys. pracowników (pow. 89 %) miało umowy na czas nieokreślony (2012 – 87% osób). Wśród umów na czas określony, które stanowiły ok. 11% wszystkich umów (2012 r. – 12%) znajdowały się umowy na zastępstwo, na okres próbny i sezonowe, związane z koniecznością okresowego zwiększania zatrudnienia, wynikającego z wzrostu liczby przesyłek.

16% osób zatrudnionych w Poczcie Polskiej pracuje tu 6 – 10 lat. Pracownicy ze stażem poniżej 5 lat stanowią ok. 21% zatrudnionych (2012 r. – 24%), stażem 11 – 15 lat – ok. 13% (2012 r. – ok. 14%), stażem 16 – 20 lat – ok. 15% (2012 r. – 14%), 21 – 25 lat – ok. 14% (2012 r. – bez zmian), 26-30 lat – ok. 11% (2012 r. – ok. 10%), 31 – 35 lat – ok. 7% (2012 r. – bez zmian) i pow. 35 lat – ok. 4% (2012r. – ok. 3%).

Osoby z wykształceniem wyższym stanowiły w końcu 2013 r. ok. 20% pracowników (2012 r. – ok. 19%). Osoby z wykształceniem podyplomowym – pow. 1,5% (2012 r. – bez zmian) zatrudnionych a osoby z tytułem doktora – 0,01% (2012 r. – 0,005%).

Rozwój kompetencji pracowników

Poczta Polska kładzie nacisk na rozwój pracowników w obszarach kluczowych dla realizacji strategii i rozwoju firmy. W ramach realizacji ww. celu wprowadzony został nowy sposób identyfikacji potrzeb szkoleniowych i planowania form rozwojowych. Dzięki wprowadzeniu tzw. Akademii Pocztovej, zwiększył się dostęp pracowników do szkoleń. W 2013 r. Poczta Polska postawiła na wzrost aktywności prosprzedażowej, budowanie świadomości rynkowej pracowników i orientację na klienta, umiejętność rozpoznawania potrzeb oraz doskonalenie skuteczności kadry menadżerskiej.

Ponad połowę (51%) budżetu szkoleniowego w 2013 r. przeznaczono na szkolenia wspierające sprzedaż, przeznaczone dla szeroko rozumianych służb sprzedaży oraz rozwój pracowników o dużym potencjale menedżerskim i specjalistycznym. W szkoleniach sprzedażowych uczestniczyło ok. 26 tys. osób, w pozostałych (nie licząc szkoleń obowiązkowych) – 45 tys.

DOBRE PRAKTYKI

Polityka personalna zakłada możliwość uzyskania nawet 100% dofinansowania do nauki na studiach licencjackich, magisterskich i podyplomowych, zgodnych z zakresem obowiązków osoby ubiegającej się o dofinansowanie.

Możliwe jest także wsparcie w zakresie finansowania nauki języków obcych. Mogą z niego skorzystać osoby realizujące zadania wymagające znajomości języka obcego. W szczególności dotyczy to pracowników służb sprzedaży, specjalistów oraz kierowników jednostek organizacyjnych.

W 2013 r. wydatki na szkolenia dla pracowników Poczty Polskiej były niższe o 9% niż w roku ubiegłym. Budżetu zmniejszył się przede wszystkim w związku z częściowym zastąpieniem szkoleń tradycyjnych szkoleniami e-learningowymi (ponad 5 tys. uczestników w 2013 r.). Drugim powodem było zaangażowanie ponad 450 Trenerów Wewnętrznych do przeprowadzania szkoleń, które dotychczas realizowały firmy szkoleniowe. Trenerami są wyselekcjonowani i przygotowani merytorycznie pracownicy, dzielący się z innymi swoją wiedzą i doświadczeniami, m.in. w zakresie dobrych praktyk sprzedażowych.

Przepisy prawa i wewnętrzne akty normatywne

Wszyscy pracownicy Poczty Polskiej mają równy dostęp do uprawnień i przywilejów pracowniczych, wynikających z przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych (ZUZP, ZFŚS).

Pracownicy Poczty Polskiej, bez względu na wymiar czasu pracy i rodzaj umowy o pracę, objęci są Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy (ZUZP). Układ ten określa warunki i zasady wypłacania wynagrodzeń i innych świadczeń, wypłacanych z tytułu wykonywanej pracy. Celem podpisania ZUZP (2010 r.) było stworzenie optymalnych warunków zatrudnienia, umożliwiających ochronę praw i interesów pracowników, zaspokojenie ich potrzeb przy uwzględnieniu możliwości ekonomicznych oraz warunków funkcjonowania i rozwoju firmy.

W Poczcie Polskiej utworzony jest zakładowy fundusz świadczeń socjalnych. Obowiązujący Regulamin ZFŚS uzgodniony został z zakładowymi organizacjami związkowymi, których przedstawiciele zasiadają w poszczególnych Komisjach Socjalnych. Do korzystania ze świadczeń socjalnych uprawnieni są pracownicy, członkowie ich rodzin, emeryci i renciści – byli pracownicy Poczty, członkowie rodzin zmarłego pracownika, emeryta i rencisty uprawnieni do pobierania renty rodzinnej oraz pracownicy pobierający świadczenia przedemerytalne.

W ramach środków z Funduszu pracownicy mogą uzyskać pomoc rzeczową i/lub finansową, dofinansowanie do wypoczynku, działalności kulturalno-oświatowej, sportowej i rekreacyjnej. Świadczenia obejmują m.in.: zakup biletów i karnetów do obiektów sportowych i kulturalnych, udział w imprezach sportowych, kulturalno-oświatowych, rajdach i wycieczkach turystycznych organizowanych również przez związki zawodowe i pomoc na cele mieszkaniowe (niskooprocentowane pożyczki zwrotne).

Zasady uzyskania wsparcia finansowego są transparentne i dostępne dla wszystkich pracowników Poczty Polskiej.

Ocena okresowa

W 2013 r. wdrożone zostało także MBO, czyli zarządzanie przez cele. Zostali nim objęci kluczowi menadżerowie, których zadania mają największy wpływ na realizację strategii Poczty Polskiej. Docelowo system MBO ma obejmować wszystkich pracowników. Dzięki tej metodzie pracownicy rozumieją potrzebę kaskadowania celów strategicznych i zyskują świadomość indywidualnego wpływu na wyniki działalności firmy.

Komunikacja i kultura dialogu

Projekty strategiczne, nowe rozwiązania produktowe i działania realizowane przez poszczególne jednostki organizacyjne komunikowane są przede wszystkim w Intranecie. W 2013 r. Intranet został gruntownie zmodernizowany, dostosowany do wymogów rynkowych, zmian w organizacji i oczekiwań pracowników. Jedną ze zmian jest m.in. utworzenie podstron z informacjami dla pracowników poszczególnych jednostek organizacyjnych. Powstała także tzw. Strefa Naczelnika, czyli specjalna zakładka, w której na bieżąco są zamieszczane aktualne informacje przeznaczone dla Naczelników i pracowników sieci sprzedaży. Znacząco zwiększyła się także liczba pracowników, którzy mają dostęp do Intranetu (m.in. ze względu na powstanie stanowisk komputerowych w miejscach, w których pracownicy na co dzień nie korzystają z komputera).

Inne narzędzia wykorzystywane do komunikacji wewnętrznej to miesięcznik Magazyn „Poczta Polska” oraz cotygodniowy elektroniczny newsletter PPINFO. Ważne informacje (np. zmiany w jednostkach

organizacyjnych, ofercie produktowej czy cenniku) przekazywane są także w formie dedykowanych wydawnictw (booklet'ów). Broszury kierowane są bezpośrednio do zainteresowanych pracowników lub dołączane do Magazynu „Poczta Polska”. W miejscach, w których większość pracowników nie ma dostępu do Intranetu (sortownie przesyłek pocztowych) najważniejsze komunikaty wywieszane są na tablicach korkowych.

Dialog z pracownikami prowadzony jest również za pośrednictwem Forum pracowniczego i poświęconych poszczególnym projektom skrzynek mailowych. Odpowiedzi na pytania udzielają eksperci merytoryczni, w tym kadra kierownicza.

Szereg zagadnień dotyczących działalności Poczty dyskutowany jest w czasie spotkań z udziałem pracowników i menadżerów. Wśród nich były m.in. objazdowe spotkania (roadshow) oraz tzw. „Okragłego Stoły”. W pierwszych uczestniczyli m.in. menadżerowie z jednostek organizacyjnych, w których zachodziły znaczące zmiany. Drugie – to systematycznie spotkania prezesa z przedstawicielami jednostek organizacyjnych, odpowiedzialnych za realizację danego zagadnienia, podczas których są kreowane rozwiązania biznesowe i operacyjne.

Rozmowy z pracownikami prowadzone są także w czasie regionalnych spotkań, w których uczestniczą menadżerowie najwyższego szczebla i pracownicy poszczególnych jednostek organizacyjnych.

Kolejny rok z rządu prowadzona jest komunikacja kaskadowa, w którą zaangażowali się Liderzy Zmian, czyli ambasadorzy transformacji w Poczcie Polskiej.

Po raz drugi zorganizowano ogólnopolską konferencję kluczowych menadżerów Poczty Polskiej. Jej celem było podsumowanie dotychczasowych działań w zakresie wdrożenia Kierunków Strategicznych oraz programu „Zarządzanie przez wartości”. Oceny dokonano z różnych perspektyw – klientów, pracowników, kierownictwa, właściciela i Grupy PP. Jednym z punktów programu był panel poświęcony CSR, czyli społecznej odpowiedzialności biznesu. W czasie konferencji uczestnicy mogli odwiedzić także strefę CSR, w której doświadczali rzeczywistości z perspektywy osoby niepełnosprawnej.

Duże znaczenie dla budowania kultury organizacyjnej w Spółce ma również dialog ze związkami zawodowymi prowadzony m.in. w czasie regularnych spotkań z przedstawicielami Pracodawcy, w tym Prezesem i Członkami Zarządu Poczty Polskiej.

BUDUJEMY BEZPIECZNE ŚRODOWISKO PRACY

Bezpieczeństwo i higiena pracy oraz ochrona przeciwpożarowa

Wywiązując się z obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej, określonych w przepisach powszechnych, Poczta Polska podejmuje szereg inicjatyw na rzecz poprawy warunków i komfortu pracy. Wszystkie działania koordynowane są przez Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, Ochrony Przeciwpożarowej (BBHPOP), w którego skład wchodzi pracownicy służby BHP oraz ochrony przeciwpożarowej.

Działania związane z budowaniem bezpiecznego środowiska pracy prowadzone są wobec własnych pracowników i osób zatrudnionych przez inne podmioty świadczące usługi na rzecz Poczty Polskiej i na jej terenie. Większość z nich jest konsultowana z przedstawicielami pracowników i właściwymi jednostkami organizacyjnymi.

Poczta Polska w trosce o zapewnienie ochrony zdrowia i życia pracowników respektuje przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej, i realizuje wszystkie działania w tym zakresie.

Zagadnienia związane z ryzykiem zawodowym na stanowiskach pracy regulują odpowiednie przepisy i dokumenty określające:

- sposób dokumentowania ryzyka związanego z wykonywaną pracą,
- niezbędne środki profilaktyczne zmniejszające ryzyko,
- sposób informowania pracowników o ryzyku zawodowym i zasadach ochrony przed zagrożeniami.

Pod koniec 2013 roku rozpoczęły się prace mające na celu ujednoczenie zasad przeprowadzania oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy w Poczcie Polskiej. Według założeń prace zakończą się u schyłku 2014 roku.

Stałe działania na rzecz poprawy warunków pracy podejmowane są również w ramach działającej w Poczcie Polskiej S.A. Komisji BHP, w skład której w równej liczbie wchodzi przedstawiciele pracodawcy i pracowników. W ramach organizowanych – nie rzadziej niż raz na kwartał – posiedzeń Komisji BHP, omawiane są zagadnienia dotyczące bezpiecznych i higienicznych warunków pracy oraz bieżących kwestii. Wnioski, celem realizacji rekomendacji, przekazywane są do osób zarządzających poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi.

Działania na rzecz poprawy stanu BHP w roku 2013 polegały na realizacji zadań określonych w przepisach prawa pracy, w tym nałożonych na kierownictwo jednostek organizacyjnych i osoby sprawujące nadzór nad podległymi pracownikami.

W Poczcie Polskiej dodatkowo prowadzone były projekty związane z kulturą bezpieczeństwa i higieny pracy, które polegały m.in. na:

- propagowaniu kultury bezpieczeństwa i higieny pracy w trakcie szkoleń z zakresu BHP (okresowe, wstępne),
- promowaniu konieczności przestrzegania przepisów i zasad BHP w czasie spotkań z menedżerami z różnych jednostek organizacyjnych oraz za pośrednictwem narzędzi wykorzystywanych w komunikacji wewnętrznej,
- opracowaniu i promocji materiałów edukacyjnych,
- współpracy z Okręgowymi Inspektorami Pracy (doradztwo prawne, bezpłatne szkolenia).

Działania związane z poprawą warunków pracy podejmowane były także przy współudziale pracowników zaangażowanych w projekt związany z wdrażaniem zasad 5S (metody i techniki umożliwiające stworzenie oraz utrzymanie wysokiej jakości stanowisk pracy) w wybranych obszarach w Poczcie Polskiej. W ramach budowania bezpiecznego środowiska pracy dokonano m.in. uproszczenia i modyfikacji procesów, zmiany układu przestrzennego i umiejscowienia stanowisk pracy oraz

eliminacji zbędnego wyposażenia i innych zasobów. Wymienione działania miały wpływ na poprawę ergonomii, bezpieczeństwa, warunków i komfortu pracy.

Pomimo wzmoczonych działań na rzecz poprawy bezpieczeństwa pracy, w Poczcie Polskiej, z racji na specyfikę prowadzonej działalności, nie udało się uniknąć wypadków.

W 2013 r. w wyniku wypadków przy pracy zostało poszkodowanych 1643 pracowników Poczty Polskiej. Ponad 60% wszystkich poszkodowanych, stanowią listonosze, którzy codziennie wychodzą w teren, zatem narażeni są na największą liczbę zagrożeń zawodowych. Większość wypadków to poślizgnięcia i upadki.

Szczegółowe informacje dotyczące wypadków w Poczcie Polskiej S.A. w latach 2012 – 2013 przedstawia poniższa tabela. Wypadek śmiertelny był wynikiem nagłego pogorszenia stanu zdrowia pracownika.

Jeden z wypadków ciężkich był wynikiem kolizji drogowej, drugi – upadku z wysokości.

Rok	Liczba wypadków	Liczba poszkodowanych	Wypadki zbiorowe	Wypadki ciężkie	Wypadki śmiertelne	Choroby Zawodowe
2012	1 540	1 553	12	2	4	5
2013	1 629	1 643	10	2	1	3

W trosce o poprawę warunków pracy Poczta Polska zachęca pracowników do zgłaszania zagrożeń związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, w tym tych, które mogą zakończyć się wypadkiem. Zgłoszenia można składać na ręce pracowników służby BHP, przedstawicieli społecznej inspekcji pracy i zakładowych organizacji związkowych.

Pracownicy Biura BHPOP prowadzą sukcesywnie kampanie wśród pracowników, szczególnie w trakcie szkoleń okresowych BHP, dotyczące bezpiecznych zachowań i warunków pracy.

OMAWIAMY NAJWAŻNIEJSZE DECYZJE

Poczta Polska postrzega współpracę z partnerami społecznymi jako istotny element budowania trwałych i przejrzystych relacji oraz atmosfery zaufania między pracodawcą a przedstawicielami pracowników.

Współpraca i dialog ze związkami zawodowymi odbywają się na szczeblach Zarządu, jednostek centralnych i struktur regionalnych. Współpracę z partnerami społecznymi koordynuje Dyrektor ds. Relacji Społecznych pełniący też funkcje Pełnomocnika Zarządu.

Tematem ustaleń i dyskusji są m.in. kierunki strategiczne, zmiany organizacyjne, sytuacja ekonomiczno-finansowa, fundusz wynagrodzeń, planowane inwestycje oraz projekty zmian do zakładowych akt normatywnych (Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy, Regulamin pracy, Regulamin premiowania itp.).

Ze związkami zawodowymi, które zgłaszają spory zbiorowe, prowadzone są rokowania. Ich celem jest zniwelowanie różnicy stanowisk i osiągnięcie kompromisu. Spory kończą się porozumieniami,

zawierającymi rozstrzygnięcia omawianych kwestii w zakresie zagadnień zgłaszanych przez związki zawodowe. Należy zaznaczyć, że w porównaniu z innymi spółkami o podobnej wielkości w Polsce, liczba sporów zbiorowych w Poczcie Polskiej jest niewielka.

Do dyspozycji pracowników pozostaje także najwyższa kadra zarządzająca. Z Zarządem Poczty Polskiej S.A. można skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej i w czasie spotkań indywidualnych. W bazie adresowej w Intranecie widnieją imienne adresy e-mailowe Członków Zarządu, którzy udzielają odpowiedzi na skierowaną do nich korespondencję (samodzielnie lub za pośrednictwem właściwych podległych komórek/jednostek organizacyjnych). Osoby zainteresowane rozmową z którymkolwiek z przedstawicieli Zarządu mogą umówić się na indywidualne spotkanie z Prezesem, Wiceprezesem czy Członkiem Zarządu. Kontakt z Zarządem ułatwia także przedstawiciel pracowników Poczty Polskiej S.A. zasiadający w Zarządzie Spółki, po raz drugi wybrany na to stanowisko w 2013 r.

Z Radą Nadzorczą Poczty Polskiej S.A. można skontaktować się m.in. za pośrednictwem dwóch, zasiadających w niej, przedstawicieli pracowników. Kontakt do nich (telefon i adres e-mail) znajduje się w ogólnie dostępnej bazie adresowej w intranecie.

ZASADA 7.

prewencyjne podejście do środowiska naturalnego

ZASADA 8.

podjmowanie inicjatyw mających na celu promowanie postaw odpowiedzialności ekologicznej

zasada 9.

stosowanie i rozpowszechnianie przyjaznych środowisku technologii

JESTEŚMY PRZYJAŹNI DLA ŚRODOWISKA

Działania prowadzone na rzecz minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko

W roku 2013 Poczta Polska prowadziła aktywne działania na rzecz środowiska. Jak w poprzednich latach stosowała się do wszelkich właściwych aktów prawnych w tym obszarze.

Najważniejsze działania proekologiczne podjęte w 2013 r. wpłynęły m.in. na redukcję emisji gazów cieplarnianych i substancji szkodliwych, wprowadzanych do atmosfery. Należą do nich:

- przyłączenia obiektów do lokalnych sieci ciepłowniczych oraz przystosowanie pomieszczeń i instalacji dla potrzeb węzła cieplnego,
- przyłącza kanalizacyjne do budynków,
- modernizacja kotłowni (wymiana kotłów c. o. wraz z modernizacją instalacji i pomieszczeń kotłowni),
- modernizacja węzłów cieplnych,
- zakup elektrycznych wózków paletowych,
- termomodernizacja budynków,
- powszechne stosowanie żarówek energooszczędnych,
- sukcesywna wymiana floty samochodowej (nowe auta).

Większość ww. działań prowadzona jest co najmniej od 2012 r. i ze względu na skalę nieruchomości, którymi zarządza i dysponuje Poczta, będą one kontynuowane na przestrzeni wielu lat.

Poczta Polska kontynuowała także rozpoczęty w 2012 r. projekt oszczędnego korzystania z energii elektrycznej, w ramach którego m.in.:

- dostosowano moc zamawianej energii elektrycznej do rzeczywistych potrzeb firmy,
- dokonano modernizacji układów pomiarowych w budynkach Poczty Polskiej, których skutkiem było wymierne zmniejszenie zużycia energii elektrycznej (...).

Wynikiem aktywnych działań na rzecz poprawy efektywności energetycznej są także oszczędności energetyczne, które wynoszą ok. 7% (2013 vs. 2012 r.).

DOBRE PRAKTYKI

W Poczcie Polskiej prowadzone były także działania związane z ograniczeniem ilości zużywanego papieru. Najważniejsze z nich to:

- edukacja ekologiczna na rzecz efektywnego gospodarowania papierem,
- wprowadzenie i promowanie zasad oszczędnego (m.in. dwustronnego) drukowania (Intranet, naklejki dystrybuowane m.in. za pośrednictwem Magazynu „Poczta Polska”),
- pilotaż programu „Poczty Rady na Odpady” i Strefy Papierojada (zaplombowane pojemniki na dokumenty niepodlegające archiwizacji, które po zniszczeniu zostają poddane recyklingowi),

- Ekopiknik (promowanie postaw proekologicznych związanych z racjonalnym zarządzaniem papierem, dzielenie się przeczytanymi książkami, zbiórka żywności dla zwierząt ze schroniska),
- strefa niszczenia dokumentów on-line (możliwość korzystania z usługi ekologicznego niszczenia dokumentów (recykling) przez jednostki organizacyjne),
- druk wewnętrznego biuletynu informacyjnego Poczty (Magazyn „Poczta Polska”) na papierze pochodzącym z recyklingu.

Działaniem na rzecz środowiska jest także stworzenie opakowań do Paczek MINI zrobionych z tektury falistej, która ma certyfikat organizacji promującej odpowiedzialne gospodarowanie zasobami leśnymi świata – FSC.

Klienci Poczty Polskiej mają także możliwość wielokrotnego wykorzystania nieuszkodzonych opakowań do nadawania przesyłek.

W ramach inicjatyw na rzecz środowiska Poczta Polska prowadzi także monitoring zużycia wody, energii i papieru oraz, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, rozpoczęła selektywną zbiórkę odpadów.

W kolejnych latach planowana jest realizacja następnych projektów związanych m.in. z racjonalnym użytkowaniem materiałów takich jak: artykuły biurowe, tonery i papier. Poczta Polska zamierza też zmniejszyć ilość powierzchni użytkowej, co bezpośrednio wpłynie na ograniczenie zużycia energii, wody i gazu.

Poczta Polska kontynuuje także działania zmierzające do ograniczenia zużycia paliwa i ilości spalin emitowanych do atmosfery. Najważniejsze z nich to:

- sukcesywna wymiana samochodów ciężarowych i bankowozów na pojazdy, które spełniają najwyższe obowiązujące normy w zakresie emisji spalin,
- optymalizacja procesów logistycznych, skutkująca zmniejszeniem zużycia paliw i niższą emisją spalin.

Dodatkowo Poczta Polska, jako jeden z nielicznych dużych polskich przewoźników, konsekwentnie prowadzi politykę odnowienia floty samochodowej i planowo wymienia pojazdy o znacznym zużyciu technicznym i eksploatacyjnym.

DOBRE PRAKTYKI

Od początku 2013 r. firma wyleasingowała ok. 1,9 tys. nowoczesnych pojazdów o dopuszczalnej masie całkowitej (dmc) do 12 ton i wysokich parametrach ekologicznych (norma emisji spalin Euro 5). Stanowi, to 45% pojazdów o ww. dmc posiadanych przez Poczte Polską.

Sukcesywna wymiana samochodów na pojazdy spełniające rygorystyczną normę emisji spalin Euro 5 dotyczy również ciężkich samochodów ciężarowych o dmc pow. 12 t. Od stycznia 2013 roku

wymieniono ok. 170 takich pojazdów. Stanowi, to 45% pojazdów o ww. dmc posiadanych przez Poczta Polska.

W II połowie 2014 r. i w 2015 r. do Poczty Polskiej trafi ok. 600 najnowocześniejszych samochodów z normą emisji spalin Euro 6.

Tym samym na początku 2016 r. większość samochodów wchodzących w skład floty, jaką dysponuje Poczta Polska, będą spełniać normę emisję spalin co najmniej na poziomie Euro 5.

Poczta Polska ma także własną sieć serwisową, na którą składają się 33 stacje obsługi i 18 stacji kontroli pojazdów. Zadaniem sieci jest utrzymanie pojazdów w pełnej sprawności technicznej i minimalizacja negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Obecnie trwają prace optymalizacyjne, których celem jest dostosowanie ilości stacji kontroli pojazdów do nowych potrzeb Poczty Polskiej, związanych m.in. z wymianą i odnawianiem taboru samochodowego.

Samochody, trafiające do pocztowych stacji obsługi pojazdów, naprawiane są zgodnie z przepisami i instrukcjami właściwymi dla danej naprawy. Zużyte materiały, części i podzespoły są składowane, a następnie poddawane utylizacji zgodnie z obowiązującym przepisami prawa, w tym w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Utylizacja zużytych części i materiałów wykonywana jest przez firmy, które mają odpowiednie uprawnienia i z którymi podpisano stosowne umowy.

ZASADA 10.

Przeciwdziałanie korupcji we wszystkich formach, w tym wymuszeniom i łapówkarstwu

JESTEŚMY TRANSPARENTNI I PRZECIWDZIAŁAMY KORUPCJI

Poczta Polska przestrzega wszystkich obowiązujących przepisów prawnych, dotyczących przeciwdziałania korupcji i tworzy własne regulacje, które mają na celu m.in. zapobieganie nadużyciom związanym z wykorzystywaniem stanowisk w celu uzyskania prywatnych korzyści.

Spółka, jak wszystkie organizacje o dużej i złożonej strukturze, jest, mimo licznych obwarowań prawnych, narażona na nieetyczne zachowania swoich pracowników. W celu przeciwdziałania ryzykom w tym obszarze Poczta Polska wprowadziła w życie „Politykę Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym w Poczcie Polskiej S.A.”. Firma zainicjowała także budowę systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym, który stanowi element systemu zarządzania. Wdrożyła także wytyczne w zakresie postępowania pracowników w sytuacji zagrożeń korupcyjnych lub konfliktu interesów.

Poczta Polska, jako Spółka z udziałem Skarbu Państwa, podlega pod Ustawę Prawo Zamówień Publicznych (PZP), której przepisy regulują sposób wyłonienia wykonawców i zasad podpisywania umów. PZP obliguje Poczta Polską do równego traktowania wykonawców, bezstronności i obiektywizmu przy ocenie ofert przetargowych oraz respektowania zasady uczciwej konkurencji.

Firmy, które wygrywają prowadzone przez firmę postępowania przetargowe, zobligowane są do spełniania wszystkich określonych prawem wymogów dotyczących m.in. kwestii podatkowych czy finansowych.

Sprawozdanie finansowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe Poczty Polskiej sporządzone są zgodnie z obowiązującymi wewnętrznymi i zewnętrznymi aktami prawnymi.

Sprawozdania wszystkich spółek wchodzących w skład Grupy Poczty Polskiej zostały zweryfikowane przez biegłego rewidenta. Od 2012 roku największe spółki Grupy Poczty Polskiej otrzymały opinię, wydaną przez ten sam podmiot (audytor) uprawniony do badania.

Rokrocznie Poczta Polska publikuje także Raport Roczny, który zawiera informacje m.in. o wynikach finansowych Spółki.

Szczegółowo opisana Polityka Rachunkowości, uzupełniona Instrukcją Obiegu Dokumentów oraz uszczegółowione regulacje wewnętrzne, pozwalają na zapewnienie bezpiecznego i rzetelnego obrazu operacji gospodarczych, które mają miejsce w całej Grupie.

Dostęp do systemu finansowego mają pracownicy, których zakresy obowiązków uwzględniają odpowiedzialność za ewidencję zdarzeń gospodarczych, raportowanie, kontroling i audyt wewnętrzny.

Sprawozdania finansowe zatwierdzane są przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, opiniowane przez Radę Nadzorczą i podpisywane przez Zarząd.

W Poczcie Polskiej wdrożono także narzędzia do zarządzania ryzykiem korporacyjnym, które mają dostarczać informacji na temat zagrożeń realizacji celów biznesowych i ograniczać ich negatywne

skutki. Spółka stara się nie dopuszczać do powstania ryzyk zidentyfikowanych w każdym z segmentów działalności Poczty, podejmując działania wyprzedzające.

Wprowadzono również „Wytyczne w sprawie postępowania pracowników Poczty Polskiej SA w sytuacji zagrożeń korupcyjnych lub konfliktu interesów”. Powstały one w ramach działań, mających na celu zapobieganie i przeciwdziałanie zagrożeniom korupcyjnym oraz korupcji, będących częścią systemu zarządzania Spółką.

Wytyczne określają zasady postępowania pracowników Poczty Polskiej w sytuacji wystąpienia zagrożeń korupcyjnych i unikania konfliktu interesów. Zawierają opis procedury zgłaszania incydentu lub podejrzenia korupcji i wskazują sankcje, jakim podlega pracownik naruszający zapisy „Wytycznych”.

STRATEGICZNE PODEJŚCIE DO SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU

W 2013 r. Poczta Polska Uchwałą Zarządu przyjęła strategię CSR na lata 2013 – 2017, która systematyzuje i intensyfikuje działania w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu.

Celem projektów CSR-owych jest wsparcie realizacji strategii firmy, budowanie kultury korporacyjnej opartej na Wartościach Poczty Polskiej, działanie na rzecz społeczności lokalnych oraz zmiana postaw i zachowań pracowników. Poczta Polska ma być docelowo obecna we wszystkich projektach realizowanych na rzecz pracowników, klientów, społeczeństwa i środowiska naturalnego. Tym samym zmiany i nowe rozwiązania mają być wprowadzane z myślą o społecznej odpowiedzialności biznesu.

W ramach realizacji strategii Poczta Polska na każdy rok wyznaczyła kierunek podejmowanych działań. W 2013 roku, m.in. ze względu na ogłoszony przez Sejm Rzeczypospolitej Polskiej Rok Osób Niepełnosprawnych, Poczta Polska prowadziła działania na rzecz zwiększenia dostępności usług dla tej grupy klientów. Najważniejsze z nich to:

- zwiększenie dostępności placówek pocztowych dla osób niepełnosprawnych (certyfikacja placówek oraz budowa i modernizacja nowych placówek zgodnie z rekomendacjami dotyczącymi zasad projektowania obiektów przyjaznych dla osób niepełnosprawnych),
- pilotaż dystrybucji materiałów informacyjnych dla osób niepełnosprawnych w certyfikowanych placówkach pocztowych oraz pilotaż urzędzeń ułatwiających komunikację między klientami posługującymi się językiem migowym a pracownikami,
- pilotażowa strefa pierwszeństwa i edukacji poświęcona osobom starszym i uprzywilejowanym (osoby niepełnosprawne, kobiety w ciąży i seniorzy) służąca m.in. edukacji w zakresie korzystania z urzędzeń samoobsługowych zamontowanych w placówkach i usług bankowo-ubezpieczeniowych, oferowanych przez Grupę Poczty Polskiej,
- pilotaż tzw. kącików malucha w placówkach pocztowych.

Poczta Polska poprzez realizację projektów własnych oraz wspieranie inicjatyw prowadzonych przez inne instytucje i organizacje jest zaangażowana w działania mające wpływ na społeczeństwo. Celem tych działań jest m.in. wspieranie potrzebujących, wyrównywanie szans osób zagrożonych wykluczeniem oraz promocja kultury i dziedzictwa narodowego.

Wszystkie ww. działania będą kontynuowane w 2014 r.

Wiele innych projektów CSR zrealizowanych w 2013 r. to przykład dobrych praktyk, które są stałym elementem kultury organizacyjnej firmy. Najważniejsze z nich zostały wymienione poniżej i przypisane do czterech głównych obszarów CSR.

PRACOWNICY

- Edukacja w zakresie CSR (szkolenie e-learningowe realizowane w ramach projektu unijnego „Koalicja na rzecz odpowiedzialnego biznesu” oraz komunikacja działań CSR prowadzonych w pocztach zagranicznych).
- Promocja aktywności sportowej (Pocztowa Grupa Biegowa, ok. 30 imprez sportowych i turystycznych dla pracowników).
- Edukacja ekologiczna (Ekopiknik, publikacje wewnętrzne dotyczące zagadnień środowiskowych i ekologicznych).

KLIENCI

- Akcja edukacyjna skierowana do seniorów (korzystanie z nowoczesnych urządzeń zlokalizowanych w całodobowych strefach samoobsługowych) przeprowadzona w wybranych warszawskich placówkach pocztowych, w tygodniu następującym po Dniu Seniora (20 października).

SPOŁECZEŃSTWO

- Partnerstwo w projekcie „Usamodzielnij się”, którego celem było motywowanie do szybszego uniezależnienia się od rodziców m.in. poprzez zachęcanie do zakładania sklepów internetowych (organizator: Stowarzyszenie Gazet Lokalnych).
- Partnerstwo w projekcie „Szlachetna Paczka” (pracownicy Poczty Polskiej wspólnie przygotowali paczki dla potrzebujących rodzin).
- Partnerstwo w konkursie „Człowiek bez barier” (promocja osób z niepełnosprawnością, których społeczna aktywność, zaangażowanie i postawa są dla innych przykładem i źródłem motywacji do przełamywania barier w życiu codziennym).
- Partnerstwo „Wielkiej Gali Integracji”, organizowanej z okazji Światowego Dnia Osób Niepełnosprawnych.

Fundacja Poczty Dar

Działania prospołeczne i CSR-owe realizowane są także przez Fundację Poczty Dar utworzoną przez Poczta Polską.

Najważniejsze projekty organizowane lub dofinansowywane przez Fundację w roku 2013 to:

- III edycja programu stypendialnego „Przekaz ku przyszłości”, skierowanego do uzdolnionych dzieci i młodzieży z niezamożnych rodzin (ok. 80 stypendiów),
- pomoc dla pracowników Poczty Polskiej, będących ofiarami klęsk żywiołowych i katastrof,
- indywidualna pomoc rzeczowa lub w formie dofinansowania na zakup leków, rehabilitacji i sprzętu rehabilitacyjnego,
- wspieranie programów, kampanii społecznych i kampanii edukacyjnych, realizowanych przy współpracy z innymi organizacjami pozarządowymi (program stypendialny Fundacji Dzieło Nowego Tysiąclecia, XI Plener Artystyczny dla Osób Niepełnosprawnych zorganizowany przez Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym Koło w Koszalinie, projekt

„Gotujemy się do pracy – integracyjno-społeczne warsztaty kulinarne” organizowany m.in. przez Stowarzyszenie Wspomagania Osób Niepełnosprawnych „Res Sacra Miser”),

- pozyskiwanie środków na wsparcie podopiecznych Fundacji w ramach akcji „15 od podatku”.

W 2014 r. Fundacja zorganizuje kolejną edycję programu stypendialnego oraz wspólnie z Poczta Polska zaangażuje się w realizację i promocję projektu wolontariatu pracowniczego. Planowane jest także rozszerzenie zakresu działalności Poczтового Daru na innych obszarach zgodnych ze statusem Fundacji.

PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

Poczta Polska planuje dalsze, aktywne wspieranie zasad Global Compact i podejmowanie inicjatyw społecznie odpowiedzialnych, prowadzonych rzecz klientów, pracowników, kontrahentów i innych interesariuszy.

W 2014 r. kontynuowane będą m.in. prace związane z opracowaniem i wdrożeniem Kodeksu Dobrych Praktyk (KDP). Modyfikacja terminu wprowadzenia KDP wynika z konieczności wydłużenia prac przygotowawczych niezbędnych do uruchomienia projektu. Związane jest to również z realizacją innych projektów ściśle związanych z projektem KDP.

W bieżącym roku Poczta Polska skoncentruje się także na edukacji finansowej i wolontariacie pracowniczym. Działania edukacyjne mają służyć budowaniu świadomości biznesowej i pogłębianiu wiedzy ekonomicznej niezbędnej do zrozumienia zagadnień związanych z finansami firmy. Będą one dotyczyć także finansów osobistych, w tym metod optymalnego zarządzania własnymi zasobami finansowymi. Wolontariat pracowniczy będzie służył wykorzystaniu potencjału prospołecznego pracowników Poczty Polskiej do realizacji projektów na rzecz społeczności lokalnych i organizacji pozarządowych.

Cały czas będzie rozwijana także platforma internetowa Envelo. Ma to szczególne znaczenie, w przypadku osób niepełnosprawnych, którym nowe technologie umożliwiają proste i wygodne korzystanie z usług Poczty Polskiej.

W coraz większym zakresie będzie prowadzony dialog z klientami. Jego efektem będzie modyfikacja i rozwój oferty dostosowanej do rzeczywistych potrzeb i wymagań odbiorców.

Poczta Polska Spółka Akcyjna

ul. Stawki 2, 00-940 Warszawa

tel. 22 656 52 74, faks 22 656 59 22

www.poczta-polska.pl

