

## **Şeful de la Poșta Română: Cei mai mulți clienți din totalul de 8 milioane sunt nemulțumiți de serviciile noastre**

**Este un lucru foarte bun că avem aproape opt milioane de clienți unici în fiecare lună, dar cred că majoritatea sunt nemulțumiți de serviciile noastre, pentru că petrec foarte mult timp așteptând la coadă, a declarat, marți, la conferința "Digitalizarea României", Valentin Ștefan, directorul general al Companiei Naționale Poșta Română (CNPR).**

„Dacă vrem să plătim salariile, trebuie să tragem această linie fină în tot ce înseamnă digitalizare și să oferim în continuare acele servicii care sunt în scădere, în mod constant, fie că vorbim de pensii, fie că vorbim de alte tipuri de trimiteri poștale. Rolul nostru este să asigurăm un venit consistent pentru companie, încât să ne plătim salariile. Pe de altă parte, compania trebuie să continue acest proces de a reduce acel gap între unde este compania și unde trebuie să fie o companie performantă. Vorbim de tot ce înseamnă automatizare și digitalizare a aparatului administrativ. E o mare problemă: cheltuim undeva la peste 10% din bugetul companiei de salarii pe aparatul administrativ, care ar putea să fie redus semnificativ doar dacă am avea sistemele în ordine, sisteme moderne. Pe de altă parte, avem o mare problemă că încă oferim foarte multe servicii la costuri foarte mici, deservite de oameni ale căror salarii depășesc costurile plătite de un client. Așa că trebuie să mutăm o parte din aceste servicii în tot ce înseamnă digital. E un lucru foarte bun că avem aproape opt milioane de clienți unici în fiecare lună. Un lucru fantastic, dar cred că majoritatea sunt nemulțumiți de serviciile noastre, pentru că petrec foarte mult timp așteptând la coadă”, a explicat Ștefan, scrie **Agerpres**.

Şeful CNPR a vorbit și despre etapele pe care compania pe care o conduce le-a parcurs pentru a intra în zona digitalizării arătând că pe măsură ce statul român obține un succes mai bun în modernizarea țării, rolul Poștei Române se va reduce.

„În 2020, când am auzit că Poșta intră sub tutela Ministerului Digitalizării, tocmai noi, cei care trebuie să stingem lumina în țara asta pe tot ce înseamnă nedigitalizare... Acum suntem la un minister care vrea să digitalizeze România. Ultima scrisoare trebuie dusă de Poșta Română, ultima pensie cash trebuie dusă de Poșta Română etc. A fost, cred, o decizie cinică a Guvernului României să pună Poșta, care are un model de business tradițional, sub un minister care trebuie să aducă inovație și inovare în România. Am rumegat această idee și am zis că nu ne putem împotrivi, trebuie să mergem înainte cu această dorință a acționarului până la urmă, că nu fac acolo lucrurile de capul meu,

chiar dacă asta înseamnă că rolul și rostul Poștei Române în societate se va diminua semnificativ, foarte, foarte repede. Cu cât statul român obține un succes mai bun în modernizarea țării, cu atât rolul Poștei Române se va reduce și, din păcate, noi trebuie să facem acest lucru, ca statul român să o ducă mai bine”, a spus Ștefan.

Acesta a susținut că în negocierile cu sindicatul din Poșta Română au existat probleme cu privire la eliminarea unei prevederi bugetare care viza „cheltuieli cu fâneța”.

„Anul trecut, în octombrie, am negociat cu sindicatul din Poștă noul contract colectiv de muncă și evident, erau acolo foarte, foarte multe lucruri cu care nu eram de acord, între care aveam linie bugetară pentru... fâneță. Sindicatul aproape că s-a ridicat de la masă, pentru că nu acceptau să scoatem această prevedere, rușinoasă de altfel, ca o entitate din subordinea Ministerului Digitalizării să prevadă cheltuieli cu fâneța. Am stat 10 ani în America, m-am întors în România să fac treabă bună și mi-am dat seama că a face treabă bună în România înseamnă să te cerți cu o entitate extrem de respectată despre rolul fâneței în modernizarea României în 2022. Din fericire, am reușit și i-am convins că trebuie să scoatem fâneța din treburile Poștei. Așa că am mers mai departe cu tot ce înseamnă digitalizare și am reînnoit toată infrastructura de IT a companiei: servere noi, switch-uri, calculatoare, tot ce înseamnă infrastructura aceasta de hardware. De vreo patru luni, am cumpărat 9.000 de device-uri digitale pe care le folosesc angajații Poștei și ne-am întrebat ce facem acum? Mutăm tot ce făceam până acum pe hârtie în digital? Cum o să răspundă infrastructura de IT a Poștei? Va face față toată această mega-infrastructură pe care am construit-o? La solicitările venite din activitatea de zi cu zi ne-am dat seama că nu se poate și trebuie să o luăm puțin mai ușor”, a menționat Ștefan.

Potrivit reprezentantului CNPR, operatorul poștal național trebuie „să fie cu un pas înainte” și să ajusteze infrastructura la nevoile statului.

„Dacă până acum aveam undeva la vreo 1.000 – 1.500 de calculatoare conectate la sistemul IT al companiei, odată să ajungi la 12 – 13.000 de device-uri care să ofere servicii digitale, trebuie să regândim lucrurile puțin mai bine. În clipa de față există o bună parte din infrastructura necesară pentru a spune că România este digitalizată. Mai trebuie să înșurubăm puțin lucrurile în stânga și în dreapta, astfel încât în clipa în care statul român spune „Ok, vrem să facem, nu știu, să oferim un serviciu pentru toți, român informat, digital”, Poșta să fie cu un pas înainte și trebuie doar să ajustăm această infrastructură pentru nevoile statului. Cred că cel mai bun exemplu pe care Poșta l-a dat este acel card pentru energie oferit de Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene”, a subliniat Valentin Ștefan.

Grupul de presă Bursa organizează, marți, cea de-a IV-a ediție a conferinței „Digitalizarea României”, în care vor fi dezbătute o serie de teme ce vizează stadiul actual al domeniului IT&C.

Agenția Națională de Presă AGERPRES este unul dintre partenerii media ai evenimentului.