

РІЧНИЙ ЗВІТ

головна пошта країни

2020



ЗМІСТ

Вступне слово генерального директора	5
Оцінка діяльності АТ «Укрпошта» акціонером	6
Оцінка діяльності АТ «Укрпошта» головою Наглядової ради	7
Укрпошта — головна пошта країни	8
Місія, візія, цінності	14
Команда — основний рушій Укрпошти	16
Навчання — шлях до зростання	22
Мережа Укрпошти №1 за кількістю відділень	24
Пересувні відділення змінюють життя селян	30
Фінансові показники	32
Чистий дохід Укрпошти за 2020 рік	34
Укрпошта — один з найбільших платників податків у транспортній галузі	38
Письмова кореспонденція в 2020 році	40
Посилки в 2020 році	41
Укрпошта — надійний партнер гравців ринку онлайн-торгівлі	44
Періодика в 2020 році	46
Фінансові послуги	50
Торгівля	56
Доходи від нерухомості	58
Закупівлі	60
Онлайн-сервіси	64
Міжнародна першість Укрпошти: експорт, імпорт	66
Філателія 2020	70
Укрпошта: соціально відповідальний бізнес	76
Розвиток компанії: плани та цілі до 2025 р.	86
Цілі 2025	88
Ключові проєкти	90



ВСТУПНЕ СЛОВО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

У 2016 році в Укрпошту прийшла нова команда менеджменту. Так почалася нова ера в історії національного поштового оператора. За ці п'ять років було чимало важливих змін, перемог і досягнень. Доводилося боротися, переживати падіння та злетти, відстоювати право на життя. Поруч знаходилися ті, хто підтримував нас і допомагав упроваджувати зміни. Були й ті, хто незмінно критикував, та це нас не ламало, а навпаки – дозволяло подивитися на зроблене під іншими кутами та зробити ще краще.

2020 рік став справжнім викликом для кожного бізнесу, і Укрпошта – не виняток. Пандемія і низка обставин, до яких ніхто не готувався, навчили нас бути ще креативнішими в рішеннях, які приймаємо, ще швидшими в реалізації проєктів, ще стійкішими до всього, що відбувається навколо. Зараз у нас є амбітні цілі, до яких ідемо крок за кроком. І цим звітом спробуємо показати не лише результати, яких вдалося досягнути у 2020 році, але й озирнутися назад та пройти стежками «новітньої» п'ятирічної історії Укрпошти, зупиняючись на тих ділянках і в пунктах, які творять цю історію. Тож вирушаймо в путь, який ми вмістили в 95 сторінках звіту.



Ігор Смілянський,
генеральний директор
Укрпошти

оцінка діяльності укрпошти акціонером



Владислав Криклій,
ексміністр
інфраструктури України
(08.2019 – 05.2021)

У 2020 році Укрпошта увійшла до 30 найкращих пошт світу. За цим місцем – велика робота всієї команди компанії, яка в умовах карантину і обмежень значно покращила свої позиції. Доставка ліків по всій Україні, масштабування на 6 областей проекту «Пересувні відділення», виконання інвестиційної програми, реалізація непрофільних активів, цифровізація бізнес-процесів — кроки, які дозволили команді Ігоря Смілянського забезпечити зростання підприємства та бути соціально відповідальною компанією.

Довіра міжнародних фінансових інституцій свідчить про прозорість роботи та високу якість управління компанією: у 2020 році Міністерство інфраструктури, Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР) та Укрпошта підписали угоду про надання кредиту в розмірі 63 млн євро для закупівлі та внутрішнього оснащення близько 1900 автомобілів пересувних поштових відділень, а також для будівництва трьох сучасних автоматизованих сортувальних центрів. Будівництво сортувальної інфраструктури співфінансує також Європейський інвестиційний банк (ЄІБ) у розмірі 30 млн євро. Це рекордні інвестиції в модернізацію інфраструктури, отже, Укрпошта надаватиме якісніші послуги.

оцінка діяльності укрпошти головою наглядової ради



Беноїт Плеска,
голова Наглядової
ради Укрпошти

Пандемія COVID-19, якою відзначився 2020 рік, поставила компанію в умови постійних та нестандартних викликів, на які потрібно було реагувати оперативно. На мою думку, Укрпошта добре з цим впоралася. Очевидно, що компанії доводилося вносити корективи у бізнес-процеси, інвестувати в нові логістичні рішення та відпрацьовувати адаптовану до нових реалій логістичну модель. Та завдяки правильному фінансовому плануванню й контролю за витратами Укрпошті вдалося не лише завершити 2020 рік з прибутком та виплатити державі чималу суму дивідендів, але й перевершити планові показники затвердженого фінансового плану.

Окремо слід наголосити на інвестиційній програмі, яку вдалося реалізувати всупереч усім труднощам та перешкодам, які принесла пандемія коронавірусу COVID-19. Оновлення автопарку, запуск пересувних поштових відділень, проведення комп'ютеризації поштових відділень, отримання від НБУ ліцензії на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків, проведення корпоративних реформ – це лише початок великих змін та трансформації Укрпошти.

Попереду відкриття першого поштового банку, модернізація логістичної мережі, виведення послуг, які надає національний поштовий оператор, на новий якісний рівень. Упевнений, що команді до снаги реалізувати всі задуми та проекти. 2020-й рік довів це!

укрпошта – головна пошта країни

164,9 млн грн

чистий прибуток у 2020 р.

9,2 млрд грн

чистий дохід від реалізації
товарів, робіт, послуг АТ
«Укрпошта» в 2020 р.
(×2,5 рази за 2011–2020 рр.)



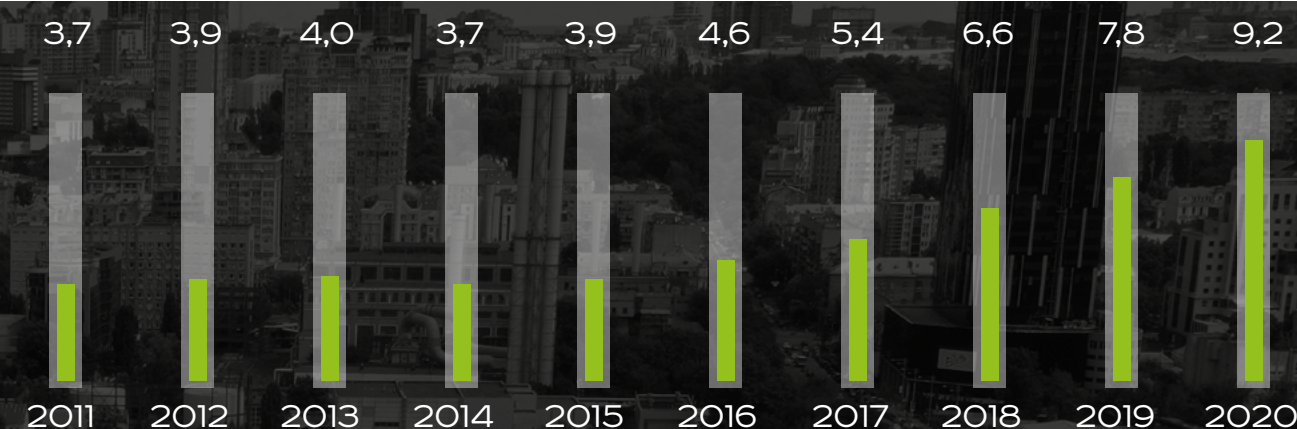
мережа укрпошти – найбільша серед усіх
логістичних компаній

63,3 тис.
працівників

понад **11** тис.
об'єктів поштового
зв'язку

630
пересувних відділень

288
відділень, в яких
провели ремонт



на **1,4** млрд грн

зріс чистий дохід компанії у 2020 році
в порівнянні з 2019 роком

+18%

82,5 млн грн

дивідендів за результатами
2020 року виплатила Укрпошта

2 992 млн грн

податків сплатила
компанія у 2020 році

розмір
EBITDA

826 млн грн
2019 р.

538 млн грн
2020 р.



укрпошта доставила

 **156,8** млн шт.
письмової кореспонденції
по Україні та за кордон

 понад **31** млн
посилок по Україні
та за кордон

 **2,3** млн
дрібних пакетів
за кордон

за 2020 рік укрпошта прийняла та виплатила

 **146,9** млн
кількість поштових
переказів та платежів

 **64,4** млн
кількість пенсій
та соціальних виплат



до **14 223 136**

абонентських скриньок здійснюється
безпосередня доставка пошти



272,7 млн

примірників періодичних
видань розповсюджено
за 2020 рік (за передплатою
та в роздріб)

UA

3 069

найменувань
періодичних видань
України

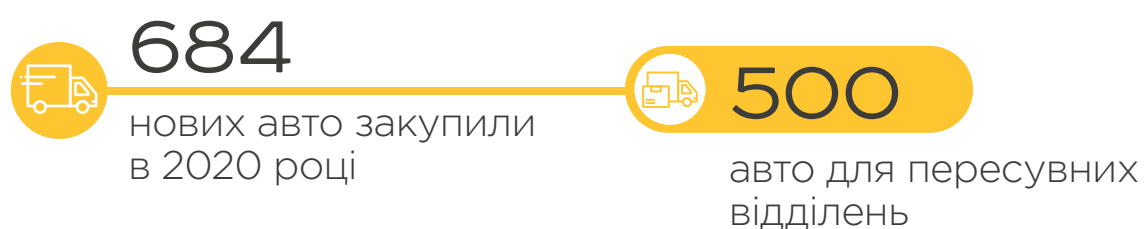


809

найменувань
періодичних видань
інших країн



АВТОПАРК УКРПОШТИ



понад 50 різних послуг для приватних осіб та корпоративних клієнтів

ПОШТОВО-ЛОГІСТИЧНІ ПОСЛУГИ:

- Передплата періодичних видань
- Письмова кореспонденція
- Посилки
- Міжнародні відправлення
- Кур'єрська доставка та інші послуги

ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ:

- Грошові перекази
- Виплата пенсій та соціальної допомоги
- Приймання платежів (зокрема оплата комунальних послуг)
- Зняття готівки
- Страхові послуги

ТОРГІВЛЯ

- Товари широкого вжитку
- Періодика (зокрема доступна для замовлення через каталог)

понад 70 років учасник **всесвітнього поштового союзу**

№1 у міжнародній поштовій доставці.

Укрпошта працює з операторами 191 країни світу, здійснює доставку в Україну відправлень із 230 країн і територій світу.

30 місце в рейтингу **всесвітнього поштового союзу**

за індексом поштового розвитку (2IPD) серед 170 пошт світу в 2020 році. У 2019 році компанія посідала 37 місце в рейтингу.

місія, візія, цінності

місія укрпошти

Ми в Укрпошті прагнемо надавати сучасні фінансово-логістичні послуги по всій території України та за її межами; доставляти цивілізацію у найвіддаленіші села у вигляді інноваційних сервісів та зручного обслуговування мешканців цих населених пунктів.

візія укрпошти

Будувати успішну, прибуткову, клієнтоорієнтовану компанію, що приносить дивіденди державі. Впроваджувати інновації, діджиталізувати існуючі сервіси та продукти, а також вдосконалювати операційні та бізнес-процеси.

ефективно та якісно виконувати низку соціальних зобов'язань, зокрема:

- надавати універсальні послуги поштового зв'язку
- забезпечувати доступність фінансових послуг, доставку пенсій, соціальних допомог, товарів
- розповсюджувати періодичні видання за передплатою по всій території України, зокрема й у найвіддаленіші її куточки



цінності укрпошти:

- Відповідальність, з якою ми ставимося до кожного клієнта
- Висока якість послуг, яку ми прагнемо забезпечувати
- Надійність та оперативність надання послуг
- Команда, яку ми прагнемо розвивати та мотивувати

бренд укрпошти

Бренд Укрпошти – один із важливих нематеріальних активів нашої компанії. Він зображує поштовий ріжок – символ поштового відомства будь-якої країни, а також трансформується в знак геолокації – пін.

команда – основний рушій укрпошти



Лілія Бушіна,
заступник генерального
директора з персоналу

За останні п'ять років наша команда вибудувала ефективну структуру компанії з централізованими функціями та вертикалями управління. Розробила та впровадила нові системи мотивації на основі KPI, що охоплюють працівників усіх рівнів та забезпечують каскадування стратегічних цілей компанії до рівня відділень поштового зв'язку. Штат компанії оновився на 40%, що позитивно відобразилося на результатах її роботи. В середньому близько 29 тис. наших фахівців щороку проходять навчання з підвищення кваліфікації. Двері нашої компанії відчинені для молодих спеціалістів, які лише починають свій професійний шлях. За п'ять років виробничу практику у відділеннях поштового зв'язку по всій Україні пройшли майже 2 тис. студентів. До 20% з них залишилися працювати в компанії. А це нова кров, молоді, натхненні та мотивовані працівники, які разом з великою командою творитимуть зміни в Укрпошті.

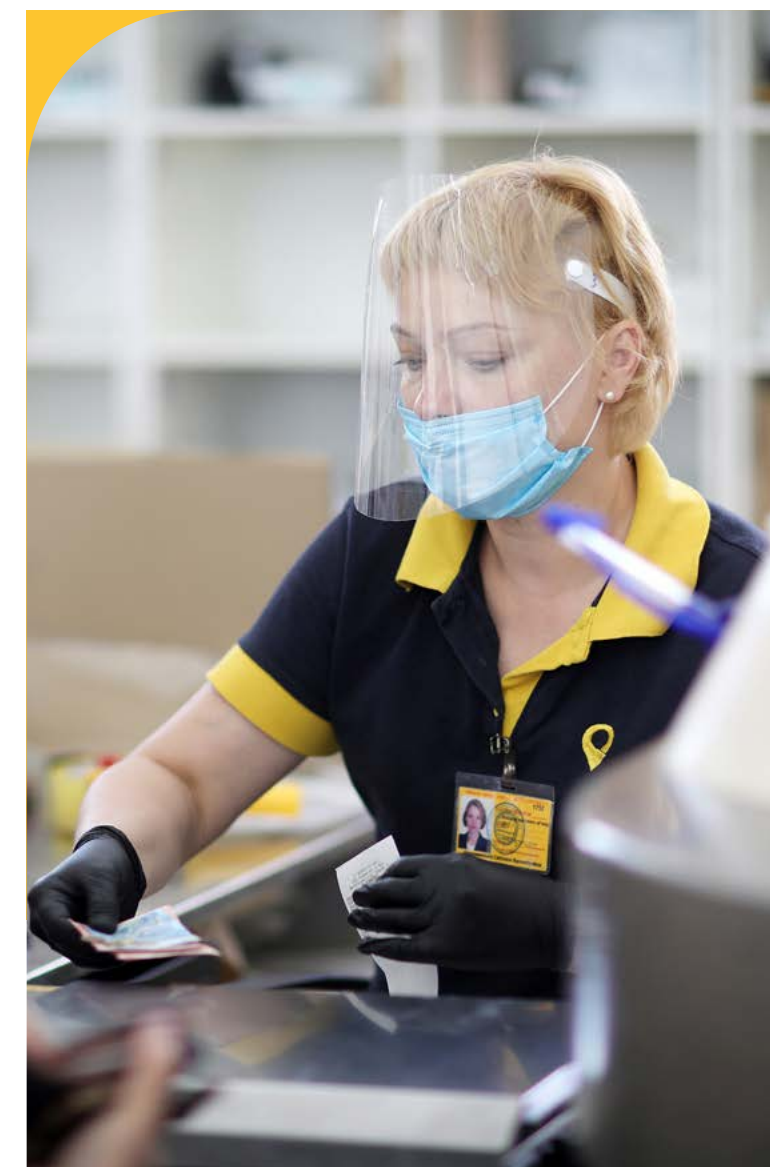
2020 рік приніс нам, як і всьому світу, несподіваний виклик – пандемію коронавірусу COVID-19. Ми прийняли його та робили все, щоб наші працівники почувалися захищеними, продовжували працювати та розвиватися.



COVID-19 та робота укрпошти

Пандемія COVID-19 навчила нас оперативно вносити корективи в бізнес-процеси та працювати в нових умовах. Передусім ми забезпечили персонал, що працює з людьми, — операторів, листонош, водіїв тощо — індивідуальними засобами захисту. Також подбали про наявність антисептиків у всіх відділеннях поштового зв'язку. Ввели систему спеціального страхування для співробітників: кожен поштовик у разі захворювання на коронавірус COVID-19 у важкій формі на додаток до всіх встановлених державних виплат і лікарняних отримував 25 тис. грн на лікування та відновлення. Ми також оплачували проїзд співробітників до місць роботи, в умовах відсутності міського та міжміського транспорту. Ввели доплату в розмірі 15% від посадового окладу для персоналу, що працює на першій лінії: працівників поштових відділень, зокрема й пересувних, а також кур'єрів, водіїв міжнародних магістральних маршрутів.

Окрім того, продовжили навчання поштовиків у звичному режимі. Щоправда велику кількість заходів довелося адаптувати та перенести в онлайн-формат. Так, 18 422 працівники у 2020 році вивчали курси дистанційно. Загалом же ми провели 550 331 людино-захід (дистанційно).



укрпошта упродовж багатьох років залишається роботодавцем №2 в Україні

63,3 тис.
працівників в
Укрпошті станом
на кінець 2020 року

19,5 тис.
персонал, який
обслуговує клієнтів
у відділеннях

26,3 тис.
листонош

87%
жінки

40%
жінки

60%
чоловіки

13%
чоловіки

8%
на керівних
посадах

92%
виробничий
персонал

45,8 років
середній вік працівників
Укрпошти

43,7 років
середній вік
топменеджерів компанії

штат укрпошти, 2020 р.

63 324
Загальна кількість

58 259
Виробничий
штат

5 065
Адміністративно-
управлінський
персонал

12 280
Начальники відділень
поштового зв'язку
(заступники)

8 334
у селі

3 946
у місті

26 316
Листоноші

16 081
у селі

10 235
у місті

848
Листоноші із
супроводження пошти

10 866
Оператори
поштового зв'язку

3 707
оператори
центрів
обробки пошти

7 159
Оператори
поштового зв'язку
у ВПЗ

930
у селі

6 229
у місті

1 777
Сортувальники
поштових відправлень
і виробів друку

2 267
Водії авто-
транспортних
засобів

3 905
Інші працівники
виробничого
штату

зарплати працівників зростають

з 2016 р. по 2020 р. укрпошта збільшила в:

2,13 разів
зарплатний фонд

2,4 рази
середню зарплату
виробничого персоналу

середня зарплата виробничого персоналу, грн/місяць



навчання – шлях до зростання

Розвиток професійних знань та навичок наших працівників є важливою складовою корпоративної культури. Ми постійно розробляємо та впроваджуємо навчальні програми та курси для різних груп поштовиків, які вони можуть пройти як онлайн, так і в аудиторному форматі. Регулярні навчання дають можливість нашим працівникам не лише підвищувати свої професійні знання та уміння, але й рухатися кар'єрними сходами.



32 741

працівник у 2020 році пройшов підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації

5 162

поштовиків підготували, перепідготували та навчили іншим професіям на робочих місцях

27 579

поштовиків підвищили свою кваліфікацію

укрпошта співпрацює з:

Одеською національною академією зв'язку імені О.С. Попова

Державним університетом телекомунікацій (ДУТ)

Київським коледжем зв'язку

Львівським коледжем ДУТ

Харківським коледжем ДУТ

Вищими професійними училищами в регіонах

Центрами підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників

історії успіху



Анна-Марія Тарасюк,
начальник відділення
поштового зв'язку

Два роки тому Анна-Марія прочитала оголошення про вакансію оператора поштового зв'язку, зателефонувала рекрутерів, пройшла співбесіду і вже за кілька днів вийшла на роботу до центрального черкаського ВПЗ 18001. Окрім сумлінної праці, вона проявляла хороші професійні здібності та прагнення рости й розвиватися. Керівництво зауважило це й запропонувало Анні-Марії місце заступника начальника поштового відділення, а з вересня 2020 року – і начальника ВПЗ № 5 у Черкасах.

Ірина прийшла в Укрпошту в 2005 році оператором київського ВПЗ 04136. У різні роки була начальником столичних ВПЗ 04060, 04071, 04205, заступником начальника відділу контролю якості. У 2017 році Ірина очолила службу підтримки відділень Укрпошти SOS — відділ, у створенні якого вона брала активну участь. Сьогодні Ірина є таким собі «комутатором» для поліпшення умов праці колег із усіх регіонів України.



Ірина Мовчанюк,
начальник відділу підтримки
внутрішніх клієнтів (служба
підтримки відділень Укрпошти SOS)



виробнича практика для студентів

Ми активно співпрацюємо з низкою навчальних закладів, студенти яких мають змогу проходити практику на робочому місці у відділеннях Укрпошти по всій Україні. Кожен практикант отримує наставника, який допомагає в реальних умовах освоювати професію оператора поштового зв'язку. У період з 2016 по 2020 рр. 1 782 студенти пройшли практику у відділеннях поштового зв'язку Укрпошти, щороку до 20% з них залишаються працювати в нашій компанії.

мережа укрпошти №1 за кількістю відділень



Дмитро Поліщук,
заступник генерального
директора з розвитку
мережі

Укрпошта активно продовжує розвиток мережі. У 2020 році ми відкрили 157 відділень – це найбільше за «новий» період історії нашої компанії. 250 найбільш завантажених відділень у обласних центрах перевели в режим роботи «7 днів на тиждень». Почали перехід на використання програмного РРО та електронного чека, що дозволить збільшити кількість операційних вікон та оптимізувати витрати на їх облаштування. Щоб клієнтам було максимально комфортно обслуговуватися, ми активно переходимо в онлайн. Для цього налагодили тісну співпрацю з Міністерством цифрової трансформації України й інтегруємо наші послуги в єдиний портал державних послуг Дія. Одним із перших кроків у рамках цієї співпраці стала можливість для клієнтів Укрпошти одержувати за електронними документами в мобільному застосунку Дія міжнародні відправлення без післяплати, а також внутрішні відправлення з післяплатою на суму до 5000 грн («Укрпошта Експрес», «Укрпошта Стандарт»). Це дозволило покращити наш сервіс, що не могли не відзначити наші клієнти. Так, в період з 2017 по 2020 рр. рівень NPS зріс із мінус 20,5% до плюс 24,9%.

Незважаючи на те, що з початком локдауну в 2020 році нам довелося оперативно змінювати графік роботи відділень, жодне з них ні на день не припиняло роботу.



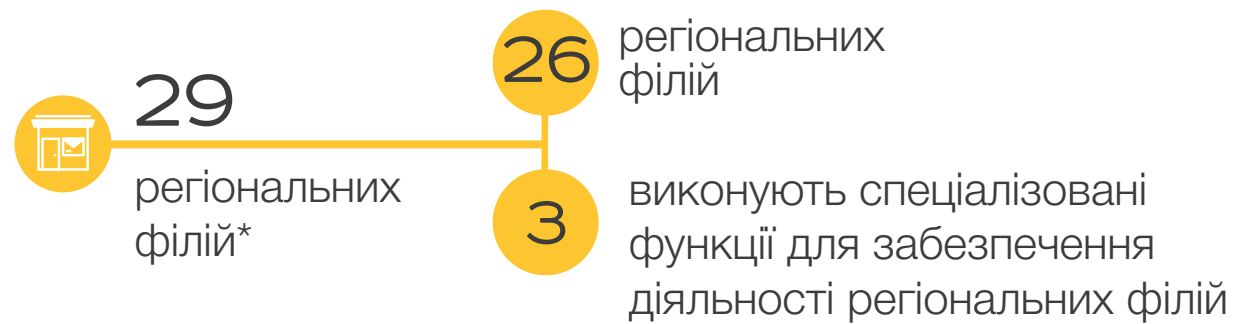
COVID-19 та робота укрпошти

Ми впровадили безконтактну та безпечну доставку й змогли надавати всі послуги, незважаючи на карантинні обмеження. Щоб мінімізувати кількість контактів, клієнти могли отримувати послуги вдома, замовивши їх у телефонному режимі. Особливо актуальним такий сервіс у час пандемії був для літніх людей. Щоб отримати пенсію чи сплатити рахунки за комунальні послуги тощо, їм не потрібно було ходити до відділень й стояти в черзі. Все можна було зробити через листоношу, яка приходила прямісінько додому.

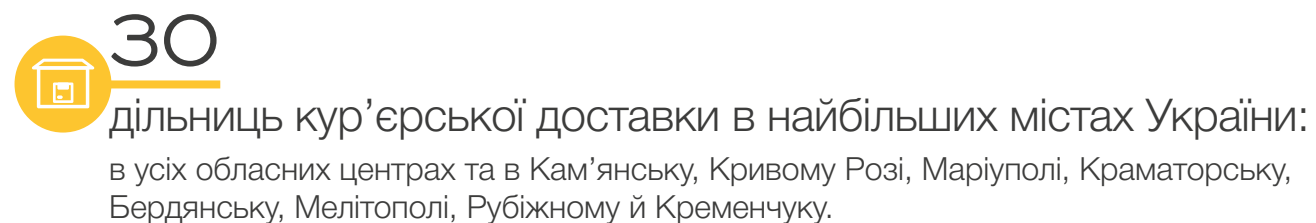
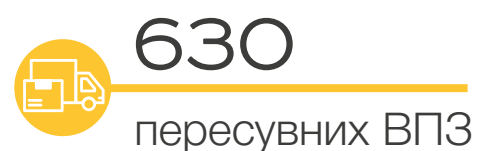
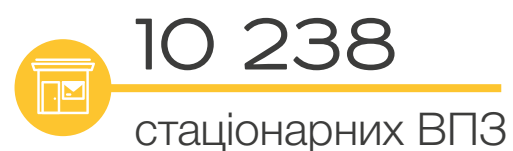
Більше того, ми запустили низку ініціатив (доставка великодніх пасок, ліків), що дозволило людям менше виходити з дому і не наражатися на небезпеку. В період жорсткого локдауну, коли міський та міжміський транспорт зупинився, ми забезпечили трансфер працівників до роботи й назад.



найбільша мережа



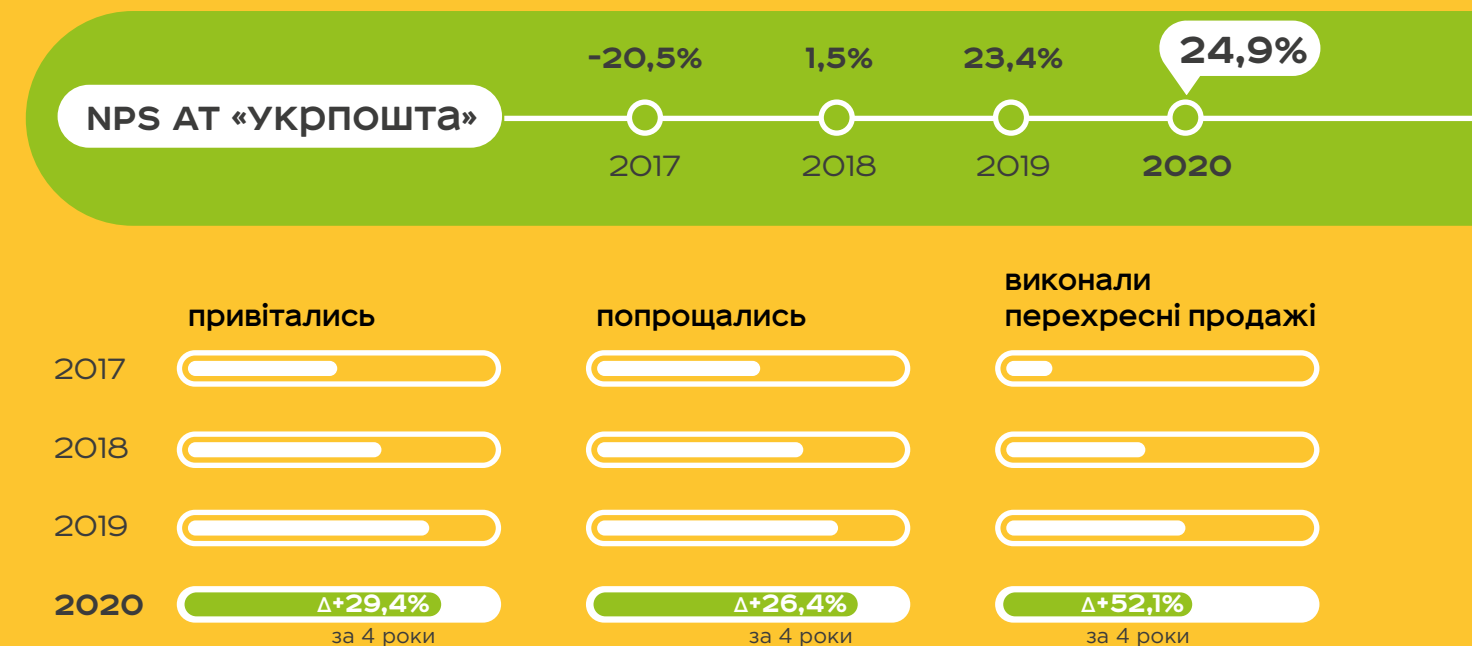
поштові відділення, пересувні відділення та точки присутності по всій Україні, які забезпечуються покриття **100% населених пунктів України**



*Із урахуванням тимчасово окупованих територій

якість роботи

Ми розуміємо, що від якості нашої роботи залежить задоволеність клієнтів. Тому безперервно працюємо над покращенням процесів, якості та швидкості обслуговування. Так, за останні 5 років нам вдалося подолати шлях від зневіри клієнтів, що формувалася впродовж 23 років, до їхньої підтримки та прихильності. Свідченням цього є лояльність клієнтів: якщо в 2017 році рівень NPS (Net Promoter Score – індекс лояльності клієнтів) становив мінус 20,5%, то в 2020 році він склав плюс 24,9%*.



*У зв'язку зі зміною методології з 2020 року здійснюється порівняння середньорічних значень NPS (раніше здійснювалось порівняння результатів на кінець кожного року).



A photograph of a modern, grey-colored Ukrposhta office building. The entrance is decorated with a large arch of yellow and white balloons. Above the entrance, a sign reads "УКРПОШТА" (Ukrposhta) with a location pin icon. To the left of the entrance, there is a yellow mailbox. The building has large glass windows and doors. The text "оновлення мережі в 2020 році" (network update in 2020) is overlaid on the right side of the image.

Year	Number of Applications	Goal
2016	0	
2017	0	
2018	46	
2019	54	
2020	157	
2021		100

Процес відкриття нових відділень завжди непростий, оскільки, окрім ремонту, потрібно придбати нові меблі, техніку, провести інтернет. А всі закупівлі ми здійснюємо через систему ProZorro. Окрім того, вибір локації для нових точок надзвичайно важливий, оскільки однією з ключових вимог є щільність клієнтопотоку та наявність поблизу бізнесів, які могли б користуватися нашими послугами. Так, у 2020 році 43 відділення ми відкрили в нових житлових кварталах, інші – в густонаселених районах, де є потреба у відділеннях в пішій доступності для клієнта.

Timeline of the 'Digital Russia' program:

Year	Number of Projects
2016	0
2017	0
2018	135
2019	107
2020	288
2021	355 (План)

Ми розуміємо, що більшість наших відділень потребує ремонту. Тому з року в рік інвестуємо в це чималі кошти. Передусім оновлюємо ті ВПЗ, де найбільший потік клієнтів і оборот бізнесу. Наразі оновили 20% міських відділень поштового зв'язку.



витрачено в 2020 році на ремонт відділень

800 2500 3800 4068 4087 +1217

2016 2017 2018 2019 2020 2021

план на доавтоматизацію

До середини 2022 року плануємо комп'ютеризувати всі відділення, які знаходяться в населених пунктах з кількістю жителів понад 1200 осіб. Решту обслуговуватимуть пересувні відділення.

Map of Ukraine showing the number of COVID-19 cases by region in 2020. The map is green with white outlines of regions. Orange pins with white numbers indicate the case counts. The numbers are: 3, 4, 1, 45, 3, 3, 5, 12, 1, 4, 1, 5, 3, 3, 3, 17, 1, 1, 1, 16, 4, 8, 14, 1.



пишаємося

157 відділень відкрили та
288 відділень оновили в 2020 році.
це найбільше за останні 5 років.

157 відділень відкрили та
288 відділень оновили в 2020 році.
це найбільше за останні 5 років.

пересувні відділення змінюють життя селян

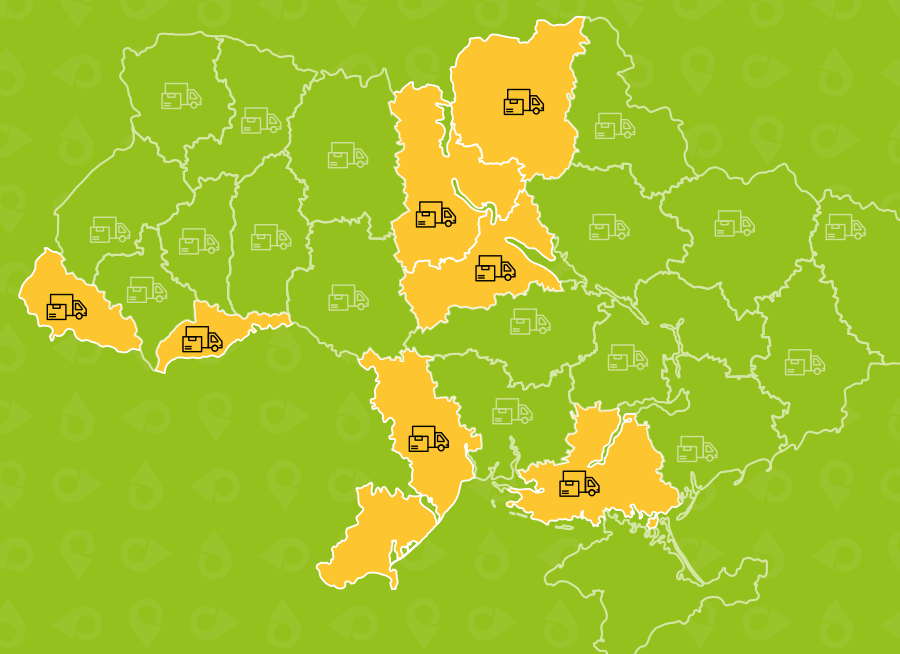
Укрпошта – єдина компанія, яка залишається у маленьких населених пунктах, де не вигідно працювати ні банкам, ні аптекам, ні магазинам. Будучи єдиним зв'язком зі світом для близько 13 млн людей, ми взяли за мету якісно впливати на рівень розвитку сіл та забезпечити їх жителів 100% сучасних послуг. Пересувні відділення поштового зв'язку (ПВПЗ) – це проєкт, який дозволяє покращити якість надання поштових, логістичних та фінансових послуг жителям сільської місцевості, при цьому залишивши пошту в селі.



у 2020 році пвпз:

29%
покриття всієї
території України

7
регіонів України



це **5,1+ тис.** населених
пунктів та близько
2 млн населення в зоні
обслуговування

2020

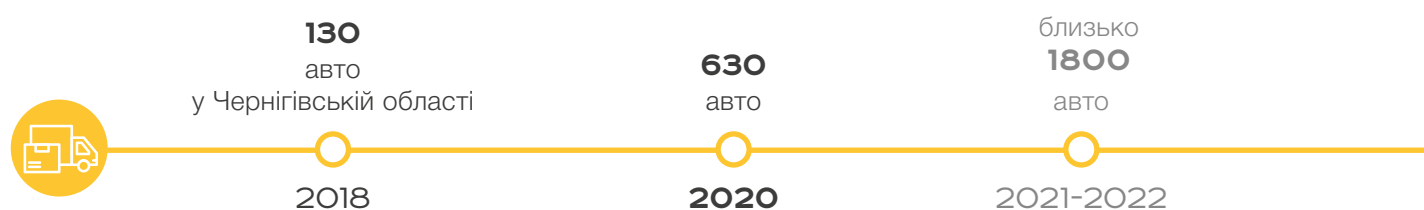
2021

1 854
члени бригад

630
авто

2 391
точка присутності
в 7 областях

500
автомобілів
FIAT Doblo Maxi
закупили для пересувних відділень



фінансові показники



Максим Палій,
заступник генерального
директора з фінансових
питань

Попри пандемію COVID-19 за підсумками діяльності 2020 року Укрпошта продемонструвала зростання фінансових та операційних показників. Так, компанія збільшила загальну суму доходів за 2020 рік на 18% до 9,2 млрд грн. Розмір EBITDA за 2020 рік склав 538,2 млн грн, при цьому компанія отримала чистий прибуток у розмірі 164,9 млн грн. 50% з прибутку були перераховані державі у вигляді дивідендів.

Погоджений наприкінці 2019 року Міністерством інфраструктури України фінансовий план у зв'язку із обставинами, що склалися під впливом пандемії, ми не переглядали. Щоправда, реальність у 2020 році виявилася більш суворою, ніж ми закладали в фінплані МІУ. Адже у нас з'явилася низка непередбачуваних витрат, зокрема закупівля засобів індивідуального захисту, оренда літаків для доставки експортних та імпорتنих відправлень, доплати співробітникам, що працюють на першій лінії тощо.

Завдяки роботі над зростанням доходів та щоденному контролю за витратами нам вдалося не тільки залишитися прибутковими (що не часто в державних підприємствах), але й перевершити планові показники затвердженого фінплану. Це дозволило не збавляти темпи інвестиційної програми, реалізувати проєкт щодо запуску пересувних відділень в 6 областях та інші проєкти оновлення нашої інфраструктури, зокрема у співпраці з банками на умовах фінансового лізингу. Крім того, ми залучили кредити від міжнародних фінансових інституцій на розвиток наших ключових стратегічних проєктів.

Так, ми підписали кредитні угоди з Європейським інвестиційним банком та Європейським банком реконструкції та розвитку на майже 100 млн євро для реалізації стратегічних проєктів «Модернізація логістичної мережі» та «Пересувні відділення». Це дозволить підвищити конкурентоздатність, швидкість та якість доставки.

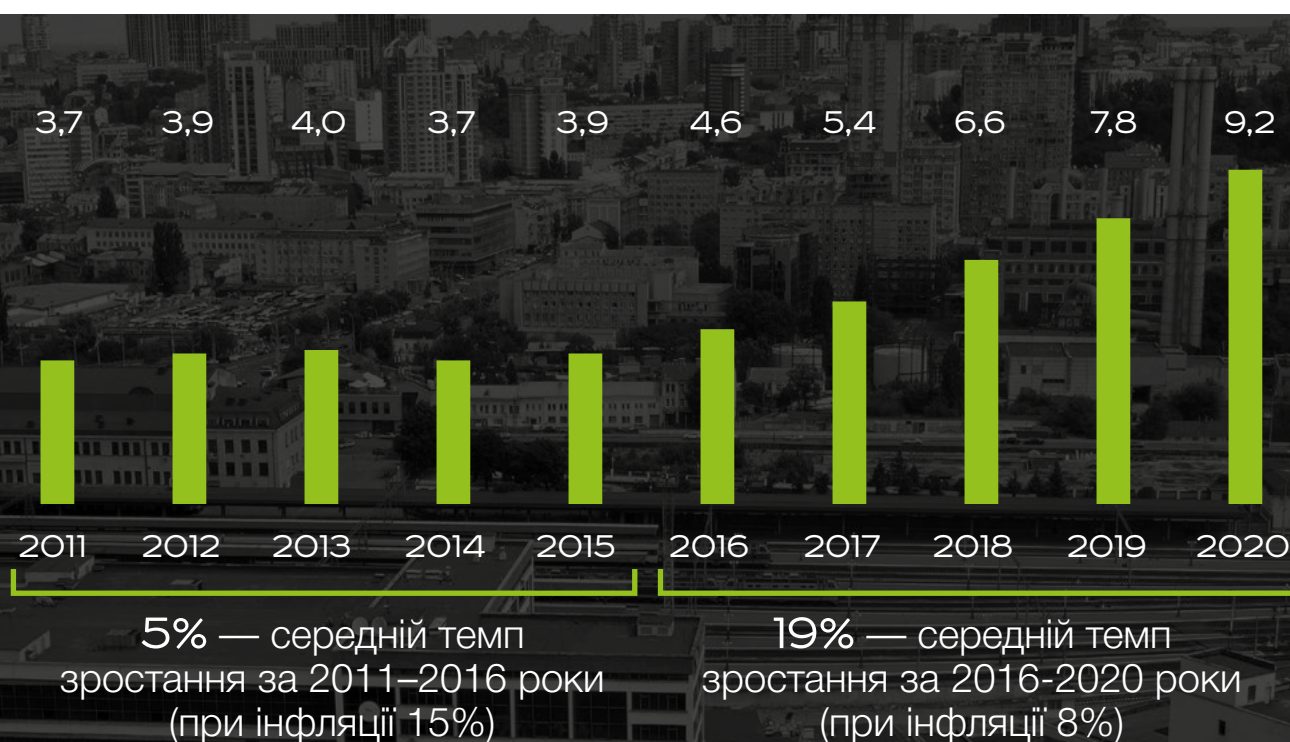
	2020 рік, тис. грн	2019 рік, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	9 182 437	7 777 842
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	7 774 565	6 596 957
Валовий прибуток	1 407 872	1 180 886
Адміністративні витрати	1 136 999	1 014 143
Витрати на збут	211 367	188 026
Інші операційні доходи та витрати	126 104	546 216
Фінансовий результат від операційної діяльності	185 610	524 933
Інші фінансові доходи та витрати	1 795	17 371
Інші доходи та витрати	23 481	43 091
Фінансовий результат до оподаткування	207 296	499 213
(Витрати) дохід з податку на прибуток	42 373	93 856
Чистий фінансовий результат	164 923	405 357

ЧИСТИЙ ДОХІД укрпошти за 2020 рік

9,2 млрд грн
склав чистий дохід від
реалізації товарів, робіт,
послуг АТ «Укрпошта»
у 2020 році

на **18%**
зріс чистий дохід
у порівнянні
з 2019 роком

вдвічі збільшився чистий дохід укрпошти за останні 5 років



доходи від реалізації продукції 2020 vs 2019

Послуги	2020 (млн грн)	2019 (млн грн)	% зростання
Поштові послуги	4 871	4 668	104
Письмова кореспонденція	1 778	1 870	95
Посилки (внутрішні)	725	600	121
Експорт/імпорт	1 729	1 527	113
Періодика	446	482	93
Інші доходи	193	188	102
Фінансові послуги	3 905	2 729	143
Пенсії та соціальні виплати	2 627	1 673	157
Платежі	967	766	126
Поштові перекази	236	227	104
Інші фінансові послуги	75	62	121
Торгівля та інші послуги	407	382	128
ЧИСТИЙ ДОХІД	9 182	7 778	118





структура доходів



пишаємося



30 млн євро кредиту під державні гарантії на 20 років отримала Укрпошта від Європейського інвестиційного банку на модернізацію логістичної мережі за допомогою розбудови 7 автоматизованих сортувальних центрів, 62 напівавтоматизованих поштових депо, а також на розвиток IT-інфраструктури.



63 млн євро кредитних коштів під державні гарантії до 12 років від Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР) залучила Укрпошта.



30 МЛН

на будівництво нових сортувальних центрів



33 МЛН

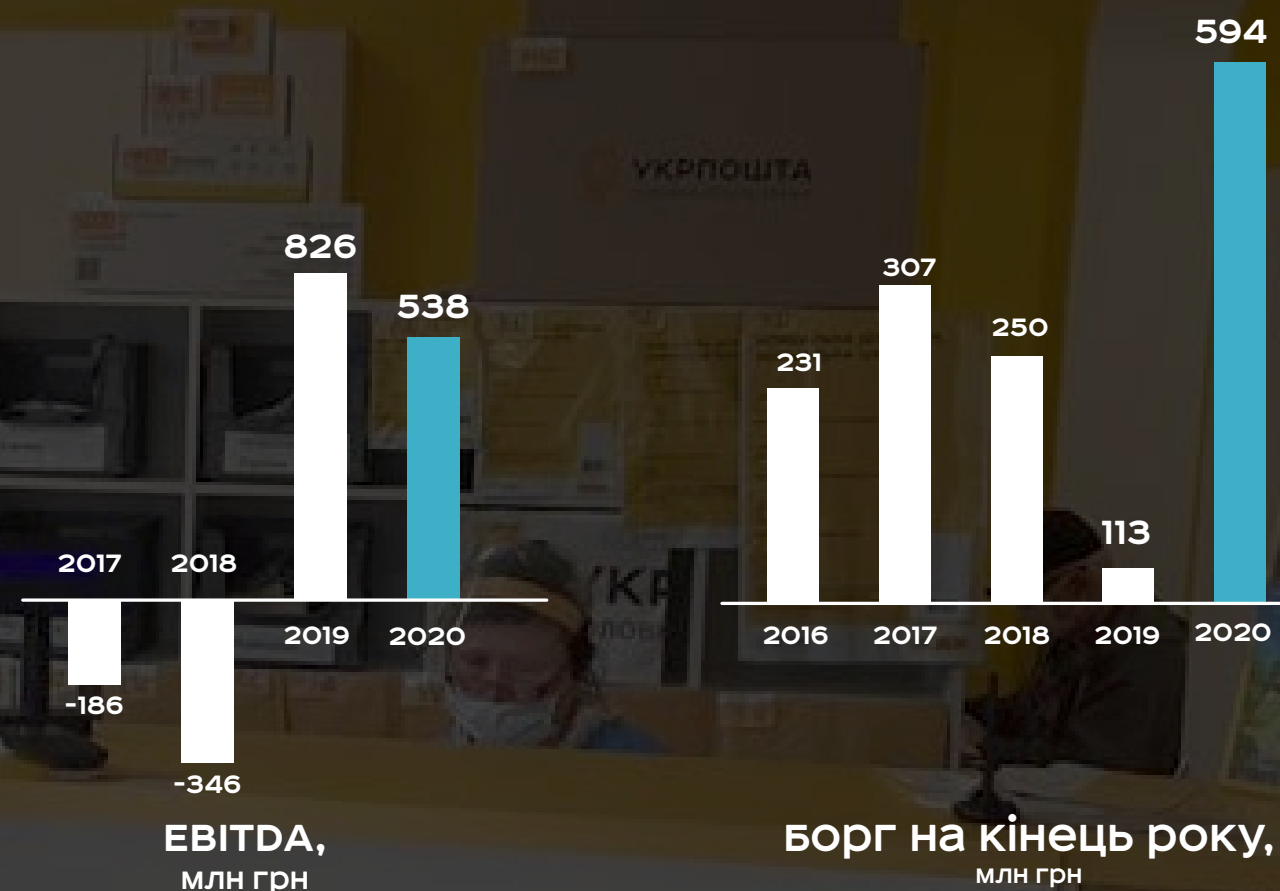
підуть на 100% покриття країни пересувними відділеннями

укрпошта – один з найбільших платників податків у транспортній галузі

за 2016-2020 рр. укрпошта перерахувала у бюджет
10,5 млрд грн податків та 3,3 млрд грн пдфо

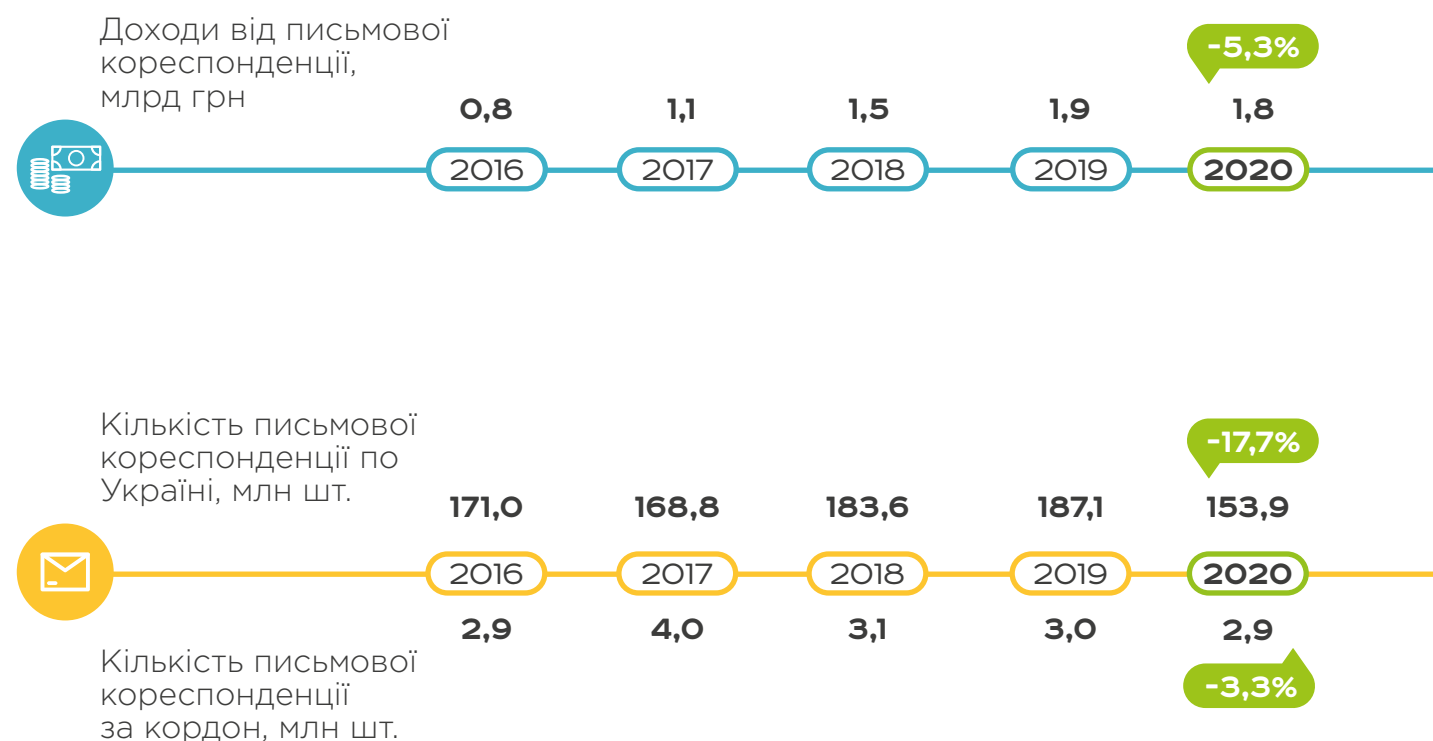
у 2020 році укрпошта сплатила:

Рік	Податки, млн грн	ПДФО, млн грн	Дивіденди, млн грн	ЄСВ, млн грн	ПДВ, млн грн	Плата за землю, млн грн	Податок на нерухомість, млн грн	Податок на прибуток, млн грн	Інші податки та збори, млн грн
2016	1 160	373	0	551	175	21	0	2	38
2017	1 650	537	0	787	218	36	9	10	53
2018	2 181	718	0	993	336	46	23	0	65
2019	2 494	793	0	1 070	483	42	31	1	74
2020	2 992	909	203	1 214	450	39	32	62	83



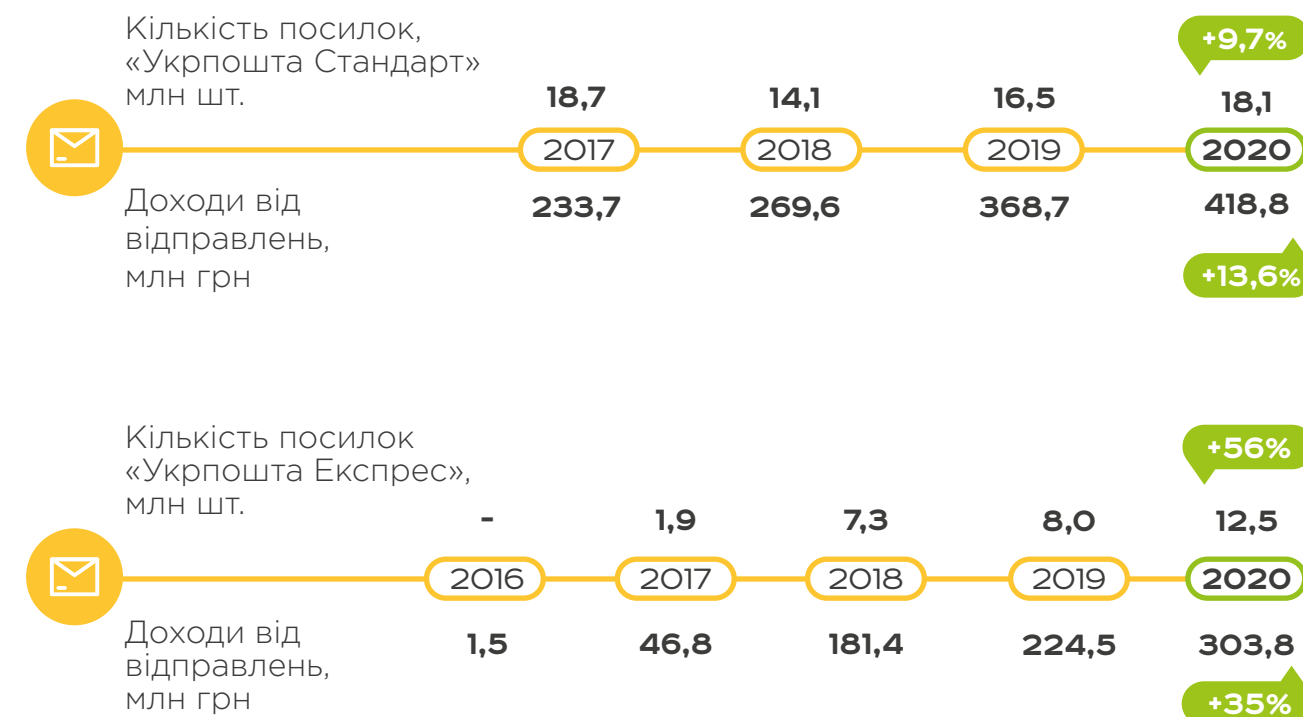
ПИСЬМОВА КОРЕСПОНДЕНЦІЯ В 2020 році

письмова кореспонденція 2016 vs 2020



у період карантину чимало організацій не працювало, зокрема й судів. це вплинуло на кількість письмової кореспонденції, яку вони надсилають через укрпошту в рамках своєї господарської діяльності.

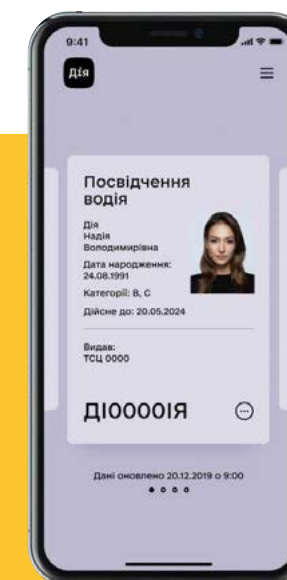
ПОСИЛКИ В 2020 році



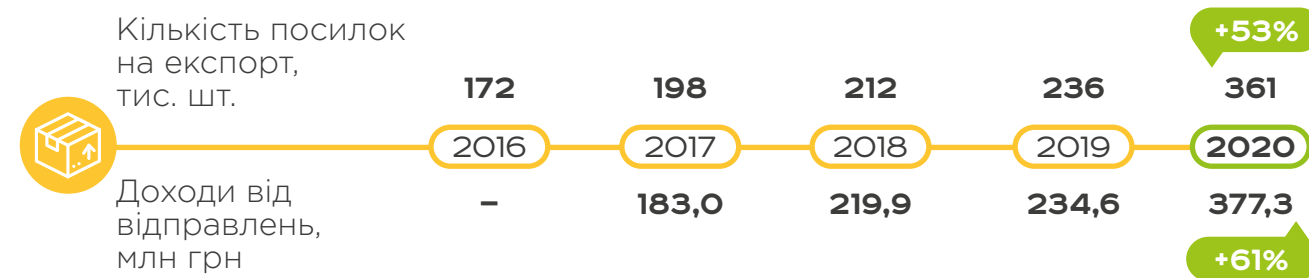
в 6,6 разів
збільшилася кількість експрес-посилок з 2017 по 2020 рр.

отримання посилки
через додаток дія

у 4000+
комп'ютеризованих відділеннях
клієнти можуть без паперового
паспорта отримати внутрішні та
міжнародні відправлення, листи тощо

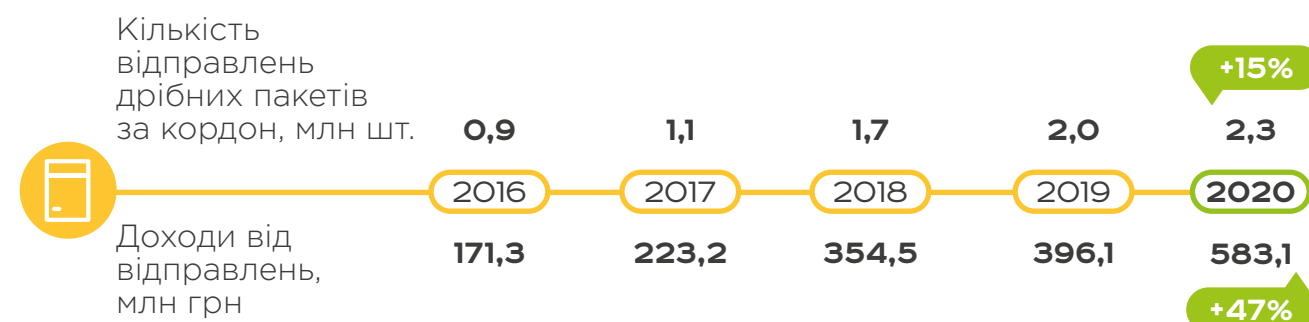


ПОСИЛКИ НА ЕКСПОРТ 2016 VS 2020



в 2 рази збільшилася кількість посилок на експорт з 2016 по 2020 рр.

ДРІБНІ ПАКЕТИ 2016 VS 2020



в 2,5 рази збільшилася кількість відправлень дрібних пакетів за кордон в період з 2016 по 2020 рр.



укрпошта – надійний партнер гравців ринку онлайн-торгівлі

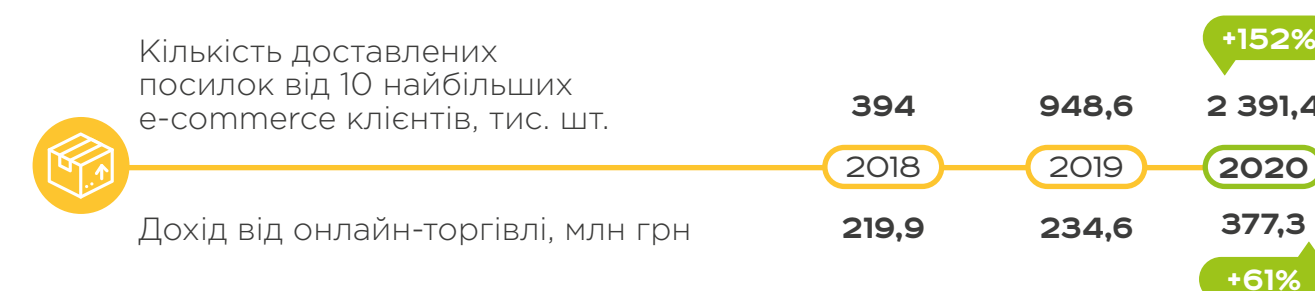


Альона Стьопіна,
заступник генерального
директора з розвитку
бізнесу

З кожним роком кількість онлайн-покупок зростає. Й усе більше торговців та маркетплейсів довіряють нам доставку своїх товарів клієнтам. Так, за останні три роки кількість доставлених посилок від 10 найбільших клієнтів Укрпошти з категорії e-commerce зросла в 6 разів. За підсумками 2020 року 8 із 10 найбільших компаній із сегменту онлайн-торгівлі, а також 60 зі 100 найбільш відвідуваних онлайн-майданчиків України працюють з Укрпоштою. В нашому портфелі клієнтів є основні маркетплейси, інтернет-магазини та компанії, бізнес-модель яких передбачає доставку товарів. Таких результатів нам вдалося досягнути завдяки переорієнтації не на власні внутрішні процеси, як це було раніше, а на потреби кінцевого споживача. Тобто ми стали більше уваги приділяти контролю та замірам якості доставки клієнту, що дало змогу своєчасно помічати недоліки в роботі, вносити корективи у внутрішні процеси, підвищувати рівень якості сервісу та головне – довіру клієнтів.

COVID-19 та робота укрпошти

Незважаючи на всі карантинні обмеження, зниження ділової активності, «присідання» роздрібу офлайн-продажів, у 2020 році нам вдалося збільшити кількість ключових клієнтів удвічі — з 37 до 68, вдвічі поповнити корпоративну базу клієнтів — з 2400 до 5400, залучити до співпраці чималу кількість гравців e-commerce ринку України. Переважно це представники дрібного та середнього бізнесу, які займаються продажем різноманітного обладнання, садово-городньої техніки, одягу, взуття, аксесуарів тощо.



ПИШАЄМОСЯ

1 020 нових клієнтів

із категорії інтернет-магазинів залучили до співпраці у 2020 році

в 2 рази збільшилася корпоративна база клієнтів укрпошти в 2020 році

найбільші e-commerce партнери в 2020 році за кількістю доставлених укрпоштою покупок



у 2020 році корпоративними клієнтами укрпошти стали



періодика в 2020 році



Сергій Гречко,
директор департаменту
поштових послуг

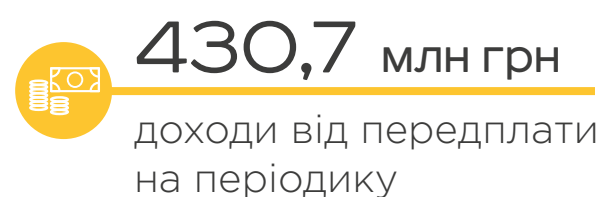
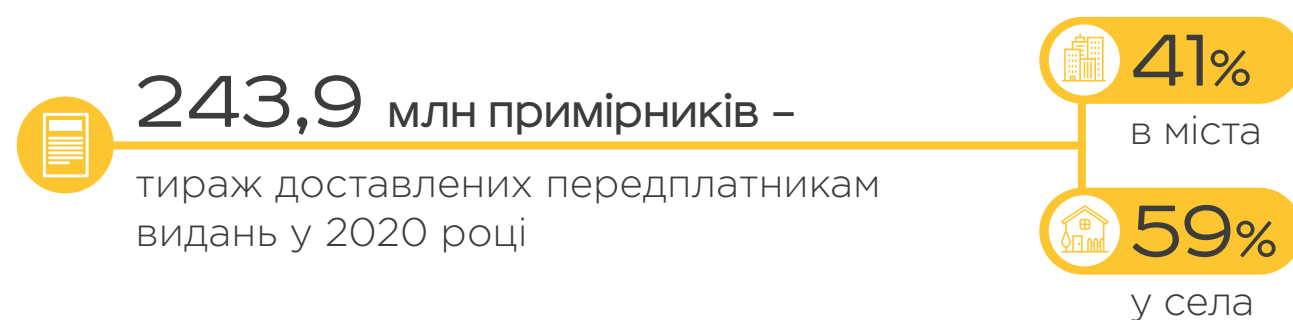
Світ змінюється, і вже декілька років поспіль онлайн-медіа зростають, а попит на друковану пресу, на жаль, знижується. Така тенденція відстежується не лише в Україні, але й світі. Так, за останні 5 років кількість видань у нашому каталозі скорочувалася в середньому на 7% щорічно. Боротися із прогресом безглуздо, але надати комфортні умови для отримання послуг ми можемо. Тим більше, що за передплатою лише в 2020 році доставили споживачам понад 240 млн примірників друкованих видань. Тому ми концентруємося на якості та зручності для клієнта. У селах, де віддають перевагу друкованим газетам і журналам, запускаємо пересувні відділення, щоб наші клієнти швидко та надійно отримували пресу та інші послуги навіть у найвіддаленіших куточках країни. А в містах, де люди звикли замовляти послуги через інтернет, пропонуємо користуватися онлайн-передплатою, що зручно і швидко.

Окрім того, не забуваємо й про малозахищені верстви населення. Так, в рамках проєкту «Відкрий дитині світ читання» ми пропонували клієнтам долучитися до благодійної передплати дитячих видань на адресу будь-якого будинку-інтернату України. У 2020 році українці передплатили близько 50 тисяч видань для дитячих будинків та інтернатів.

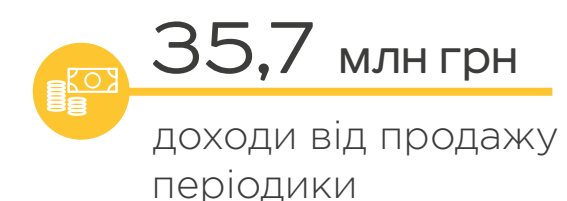
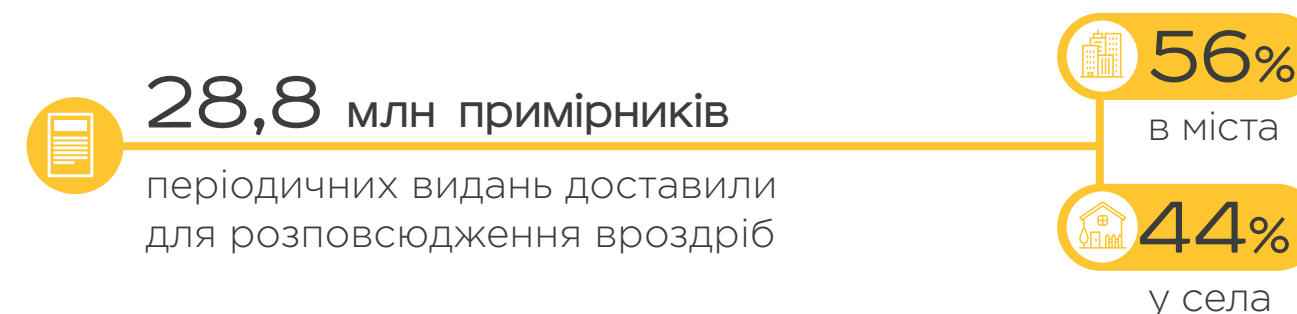
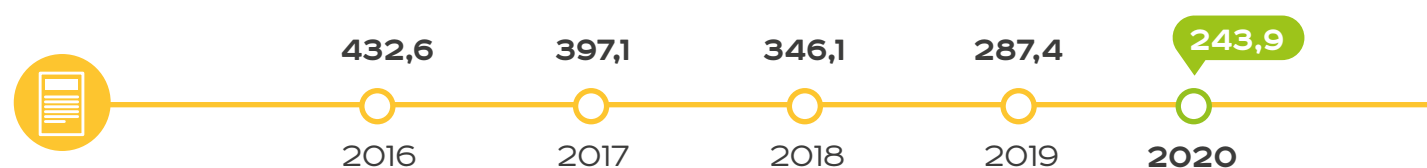
COVID-19 та робота укрпошти

Для нас, як і для багатьох компаній у світі, 2020-й був роком випробувань. Так, 299 періодичних видань просто закрилися, не витримавши економічної кризи. Це не могло не вплинути й на передплату: у 2020 році ми доставили клієнтам на 15% менше друкованих видань, ніж у 2019 р. Та, попри це, ми доклали всіх зусиль, щоб наші клієнти могли передплатити улюблені видання. Особливо актуальним у період карантину й локдауну був сервіс онлайн-передплати, який ми запустили в 2019 році. Він дозволив зменшити черги в передплатний період та убезпечити людей від активного контактування.

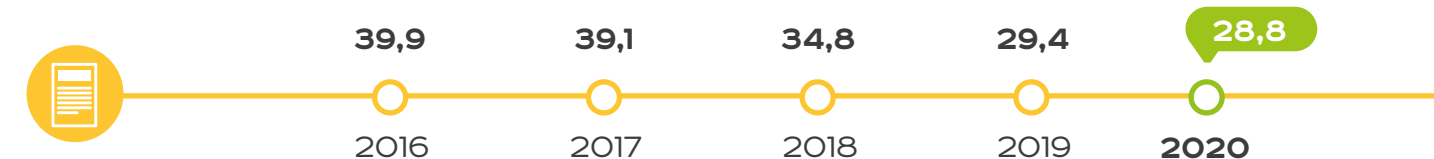




кількість доставлених передплатникам видань, млн шт.



кількість спрямованих на реалізацію
періодичних видань, млн шт.



Фінансові послуги



Євген Глінський,
заступник директора
департаменту
фінансового бізнесу

наші відділення надають клієнтам фінансові послуги, спектр яких з кожним роком розширюється. так, у 2020 році ми запустили такі послуги:

Послуги для фізичних осіб, що доступні на сайті:

- онлайн-перекази між картками українських банків платіжних систем Простір, Visa або Mastercard;
- онлайн-перекази на картки, емітовані українськими банками, з карток європейських банків (банків Польщі, Чехії тощо);
- онлайн-оплата періодичних видань та послуги електронного повідомлення;
- онлайн-перекази з карток українських банків з доставкою коштів за адресою або до відділення поштового зв'язку.

Послуги для юридичних осіб:

- нова послуга «Переказ на картку» (account-to-card), що дозволяє юридичним особам, зокрема фінансовим компаніям, здійснювати онлайн-зарахування коштів на банківські картки, використовуючи сучасне програмне забезпечення.

За напрямом приймання платежів населення у 2020 році в усіх автоматизованих відділеннях поштового зв'язку реалізували:

- можливість зчитування QR-кодів з квитанцій про оплату, що дозволяє прискорити обслуговування платника та, відповідно, підвищити ефективність операційних вікон у відділеннях зв'язку;
- можливість оплати штрафів за порушення ПДР;
- онлайн-взаємодію з агрегаторами постачальників комунальних послуг у Тернопільській, Львівській та Хмельницькій областях, що надає можливість оптимізувати час обслуговування платника за рахунок автоматичної обробки даних, які передаються від агрегатора до систем Укрпошти.

За напрямом грошових переказів було реалізовано:

- виплату грошових переказів, що відправляються по міжнародній платіжній системі Western Union в національній валюті за курсом платіжної системи;

- інтеграцію з програмним комплексом MoneyGram та провести пілотний проєкт по виплаті грошових переказів в національній валюті за курсом Укрпошти.

За напрямом еквайрингу в автоматизованих відділеннях зв'язку реалізували такі послуги:

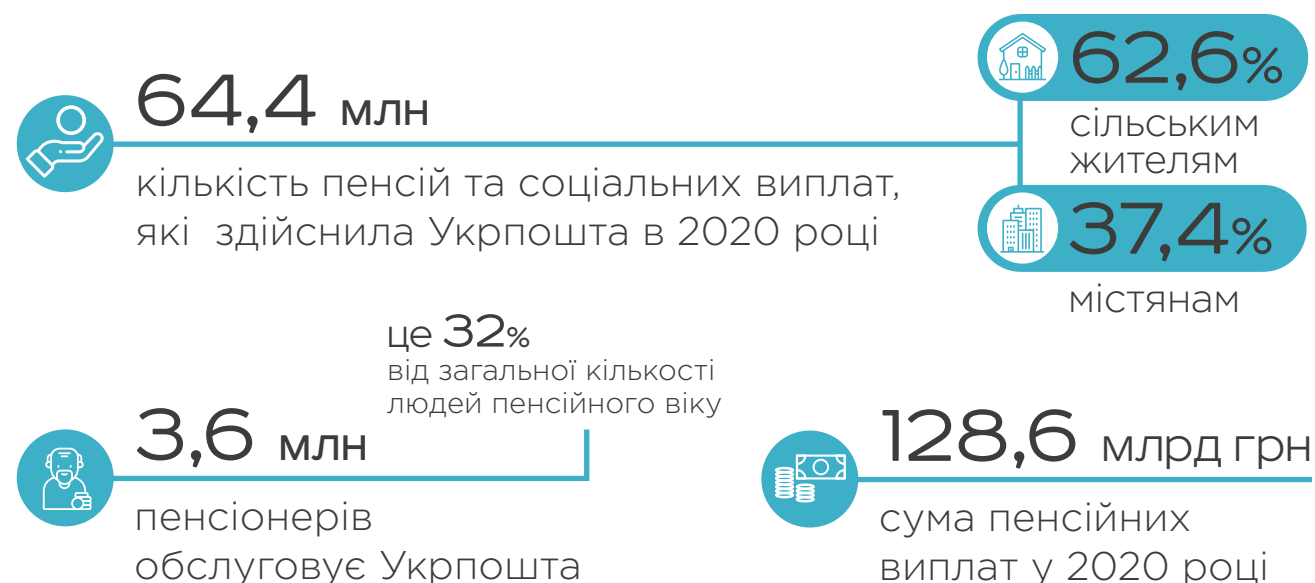
- видача готівкових гривень з банківських карток платіжних систем Простір, Mastercard та Visa;
- поповнення готівковими коштами банківських платіжних карток платіжних систем Visa та Mastercard.

Окрім того, ми розширили лінійку страхових продуктів:

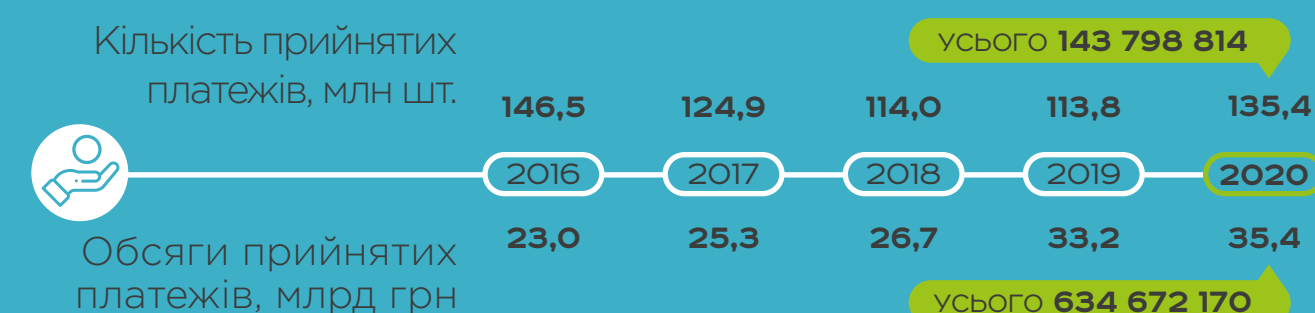
- ввели електронний поліс від СК «Універсальна»;
- запустили в неавтоматизованих відділеннях поштового зв'язку оформлення полісів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності автовласників (ОСЦПВ) на бланках від СК «СГ «ТАС».

втричі збільшилися у 2020 році обсяги операцій з розрахунку за товари та послуги у порівнянні з 2019 роком – з 1,4 млрд грн до 4,3 млрд грн.

виплата пенсій та соціальної допомоги



приймання комунальних платежів



здійснення поштових переказів



надання послуг еквайрингу



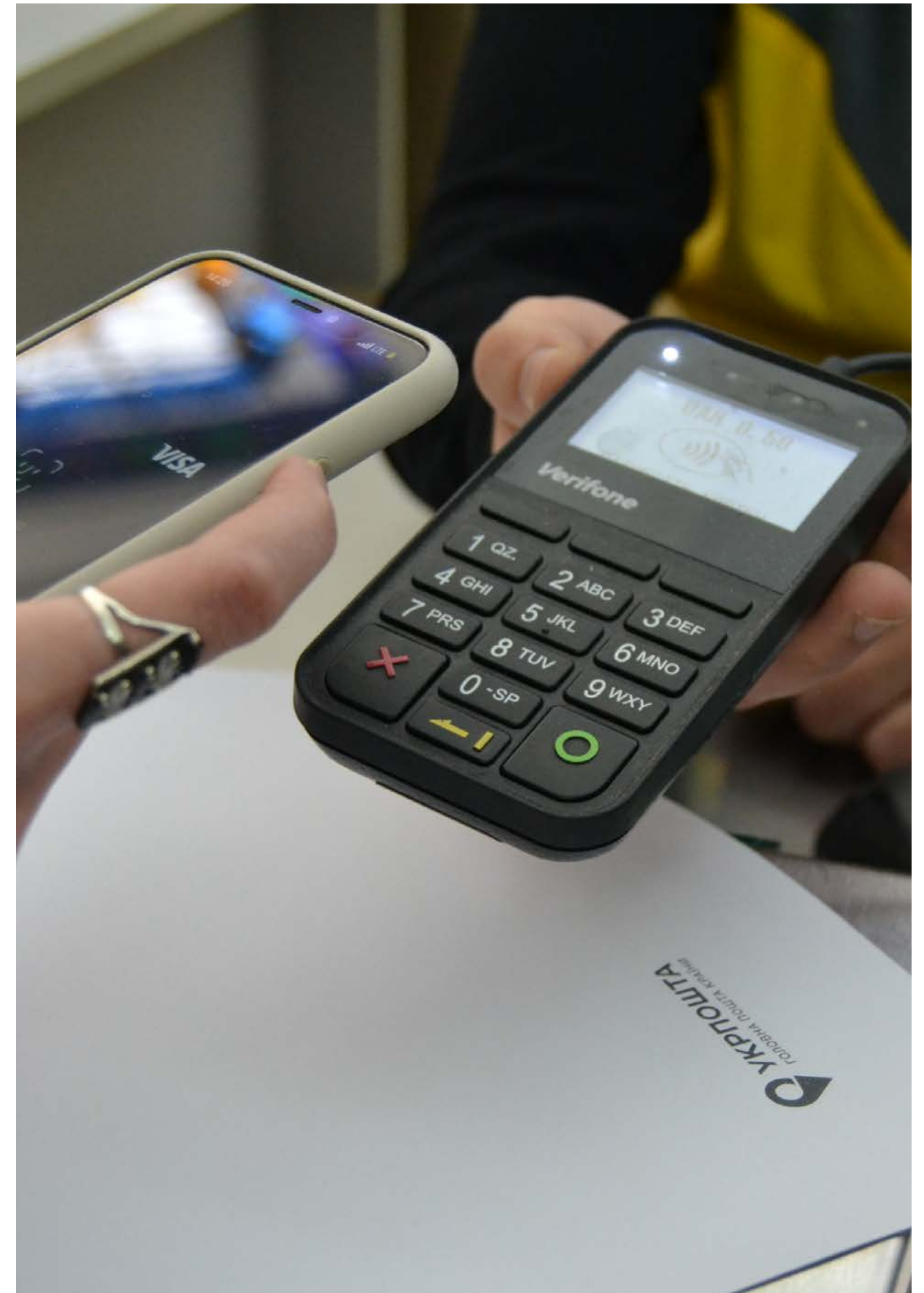
зняття готівки з картки



пишаємося

80 тис. доларів грантових коштів виділили укрпошта́т всесвітній поштовий союз і уряд японії на придбання **300 pos-терміналів** для встановлення в поштових відділеннях у сільській місцевості.

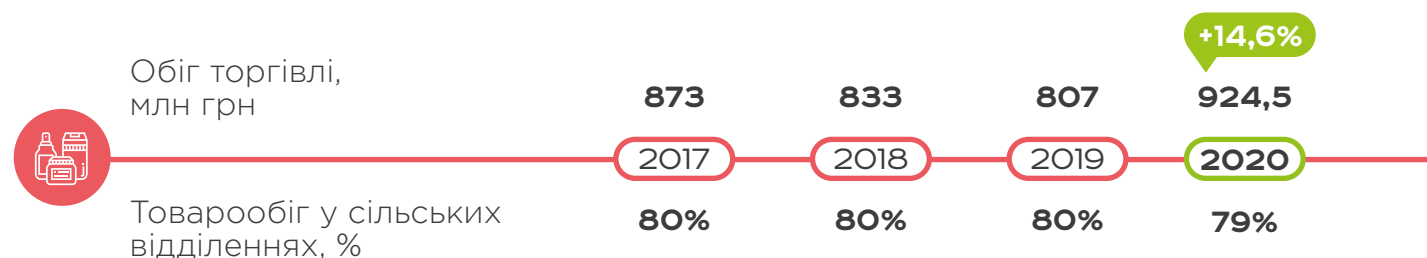
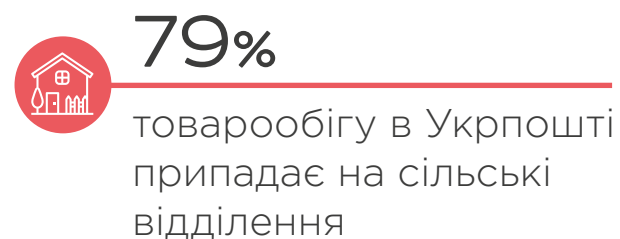
в 2020 році залучили до співпраці агрохолдинг «а́старта-київ», до складу якого входять 11 компаній, що здійснюють виплату поштових переказів.



торгівля



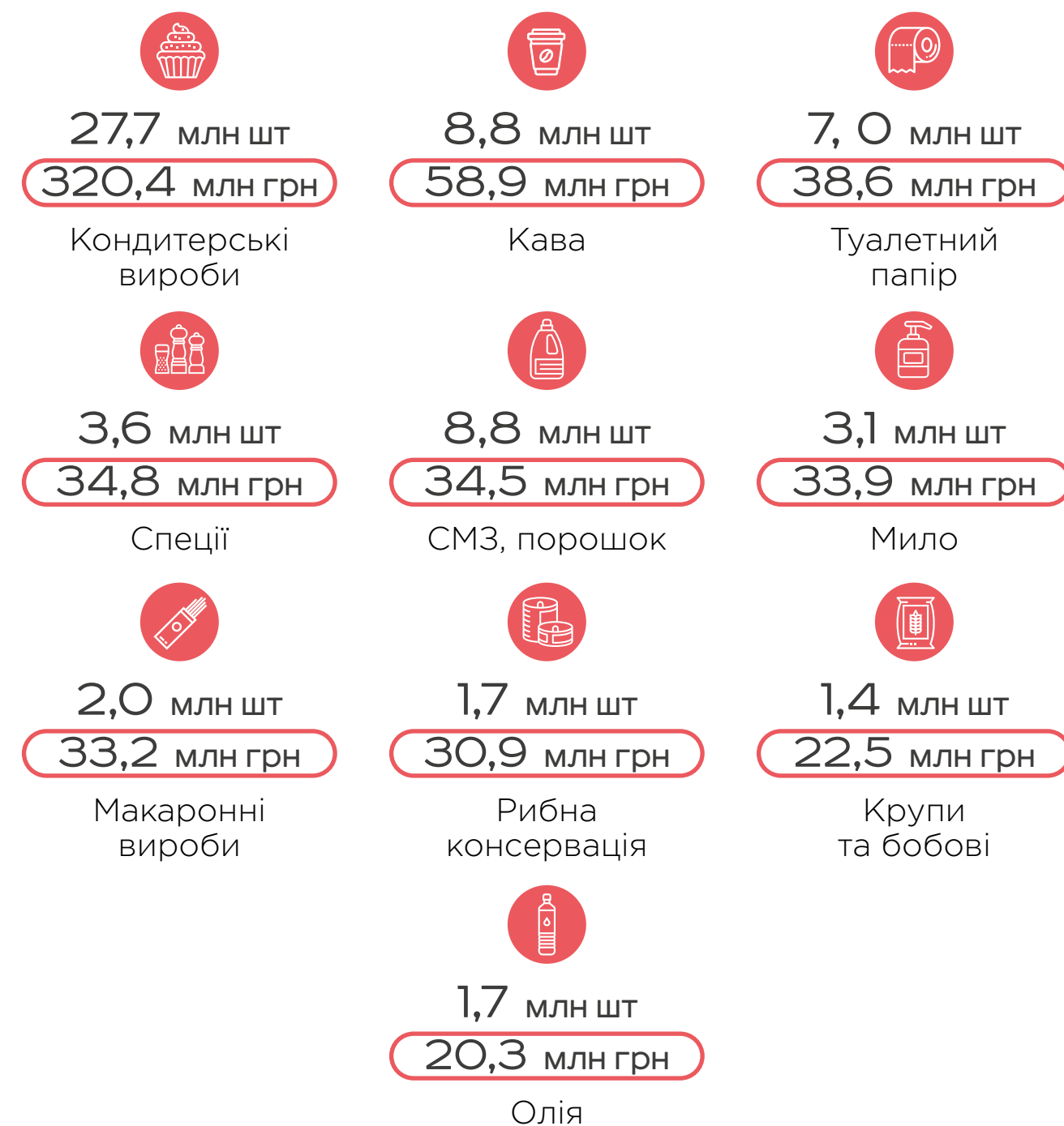
Продаж товарів першої необхідності – послуга, що користується популярністю серед наших клієнтів. Особливо в сільській місцевості, на яку припадає близько 80% товарообігу Укрпошти. Щорічний обіг за цією послугою становить майже **1 млрд грн**.



COVID-19 та робота укрпошти

Під час жорсткого локдауну наші товари стали справжнім порятунком для українців, особливо жителів віддалених регіонів, які під час зупинки транспорту могли купити продукти й товари першої необхідності лише в Укрпошті. Щоправда, ми були зобов'язані прибрати весь товар з полиць відділень поштового зв'язку. Продажі дозволялися лише у форматі доставки через листонош. Та, незважаючи на це, нам вдалося утримати обсяги торгівлі майже на докарантинному рівні та поступово наростити кількість проданих товарів першої необхідності.

найпопулярніші категорії товарів у обігу укрпошти в 2020 р.



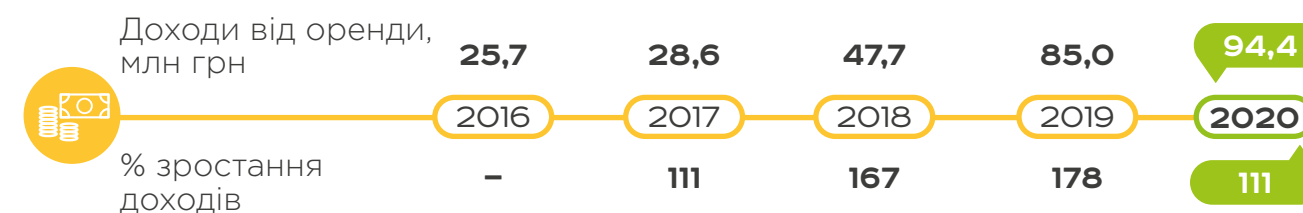
доходи від нерухомості



Ігор Морма,
директор з управління
нерухомим майном та
інфраструктурою

У 2016 році ми проаналізували наявні в компанії об'єкти нерухомості та почали процес поступової оптимізації, який дозволяє максимально ефективно використовувати наявні площі, дати можливість нашим співробітникам працювати в комфортних приміщеннях, а відділення розміщувати там, де максимально зручно клієнтам. У 2017 році Укрпошта першою серед державних компаній почала здавати невикористовувану нерухомість в оренду через ProZorro.Продажі. Так, у 2018 році за результатами аукціону ми уклали договір з ТОВ «Розетка.УА» про оренду частини Головного штаб-квартири за ціною 1 001 000 грн на місяць за 1510 м² площі. Угоду підписали на 5 років. Загалом сума договору за весь період складе 70 млн грн з урахуванням щорічної індексації вартості оренди.

У 2020 році ми отримали дозвіл на продаж неліквідної та непрофільної нерухомості. Так у нас з'явилося ще одне джерело прибутку, яке дозволяє чесно й прозоро інвестувати у розвиток компанії – в те, що приносить прибуток. Усі угоди й операції реалізуються через систему ProZorro.Продажі та є публічними. Так, у 2020 році ми провели 554 аукціони та продали 24 об'єкти нерухомого майна.

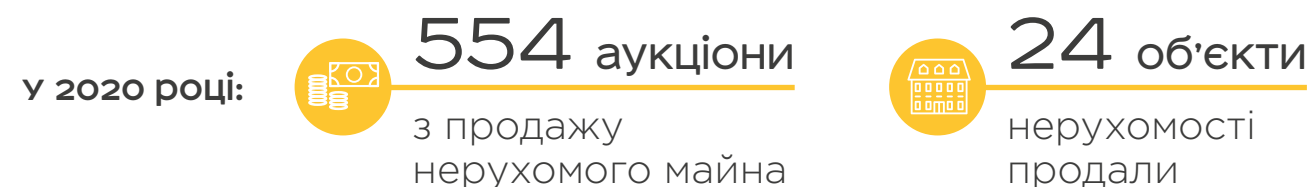


У 2020 році загалом було укладено **340 договорів оренди** нерухомого майна вартістю **22 032 тис. грн**. З них найбільш дохідні договори оренди:

- ТОВ «АТБ – Маркет» вартість договору оренди **1 800 тис. грн** на рік (місто Дніпро)
- ДП «Медичні закупівлі України» - вартість договору оренди **936 тис. грн** на рік (місто Київ)

продаж

У 2020 році ми почали продавати неліквідну нерухомість, що перебуває на балансі компанії. Виручені кошти спрямовуємо на ремонти та оснащення відділень поштового зв'язку. Частину виручених коштів інвестуємо в оновлення транспортного парку.



Близько **117 млн грн** отримали з продажу нерухомості. Три найуспішніші аукціони принесли майже половину цієї суми – **57 млн грн**:

- найдорожче продали приміщення поруч із Львівським аеропортом – за понад **21 млн грн**;
- майже розвалена будівля у Львові поруч із залізничним вокзалом – за **18 млн грн**;
- будинок посилок бази на Військовому проїзді у Києві – за **18 млн грн**.



закупівлі



Михайло Стаєцький,
директор департаменту
закупівель

Ми першими серед державних компаній почали укладати рамкові угоди через систему публічних закупівель ProZorro. Це дозволило зекономити понад **161 млн грн за 5 років** виключно на рамкових угодах. Окрім того, ми перша та єдина компанія в Україні, що реалізувала проєкт послуг факторингу* в державних закупівлях. Це дозволило поєднати процес оголошення тендеру, подання пропозицій малими та середніми підприємствами та надання послуги факторингу фінансовою установою.

У 2020 році закупили **500 автомобілів** марки Fiat Doblo Maxi вартістю майже **8,5 млн євро** для пересувних відділень. І ще **154 автомобілі** вартістю **93,7 млн грн** – **71 авто** Fiat Doblo Maxi та **83 авто** Citroen Jumper – для кур'єрської доставки та внутрішньоміських маршрутів.

Окрім того, успішно провели тендерну процедуру на впровадження системи ERP, яка за два роки дозволить об'єднати функціонал понад 80 окремих систем, в яких зараз ведеться контроль та облік ресурсів компанії.

* **Факторинг** – це комплекс послуг для підприємств, які здійснюють свою діяльність на умовах відтермінування платежу, що передбачає фінансування під відступлення права грошової вимоги постачальника/виробника до замовника.



COVID-19 та робота укрпошти

У 2020 році задля забезпечення захисту поштовиків від коронавірусу COVID-19 ми відкрили нову категорію закупівель – «Засоби індивідуального захисту» (ЗІЗ). Витрати на них склали близько **124 млн грн**. Незважаючи на новий спрощений порядок закупівель, який дозволяє купувати напряму в постачальника, ми чи не єдині в Україні продовжили використовувати можливості ProZorro для організації конкурентного відбору постачальників. У понад **25 аукціонах** на закупівлю ЗІЗ на загальну суму більш ніж **29 млн грн** взяли участь **більш як 180 постачальників** – в середньому 7 постачальників на один аукціон. Було досить непросто одночасно забезпечити понад 63 тисячі працівників засобами індивідуального захисту, та ми робили усе, щоб убезпечити поштовиків. Так, нам вдалося закупити брендовані багаторазові захисні маски за ціною 10 грн за штуку, тоді як більшість платили за них в середньому по 50 грн.

124 млн грн витратили на закупівлю засобів індивідуального захисту для понад **63 тис. працівників** Укрпошти, більша частина з яких увесь карантин працювала на передовій, щоденно контактуючи з клієнтами й забезпечуючи їм можливість максимально оперативно отримати бажані послуги.

 понад **200 тис.**
літрів засобів для
дезінфекції рук

 **9,5 млн**
рукавичок

 **2 млн**
захисних масок

на 2,4 млрд грн
здійснили закупівлі
в 2020 році

основні категорії закупівель у 2020 році за сумами контрактів:



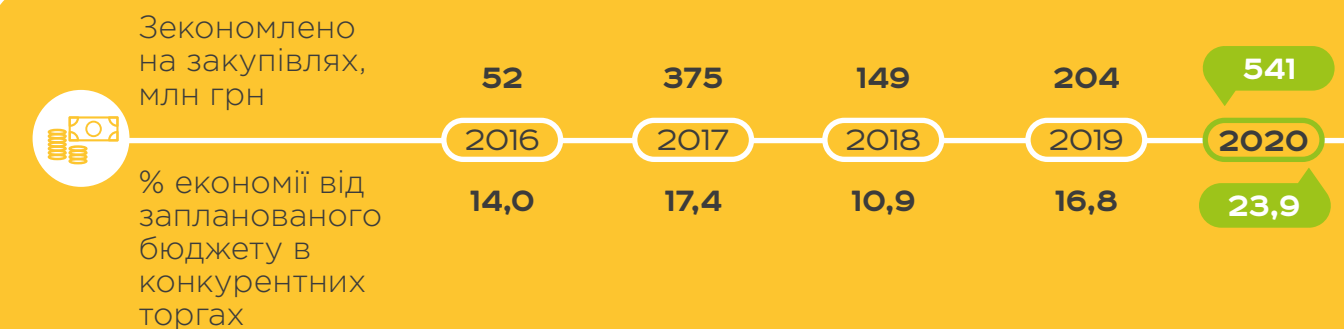
пишаємося

Укрпошта очолила рейтинг ефективності закупівель державних замовників у 2020 році, за даними електронної системи закупівель ProZorro. Результати підприємства за 8 показниками на 51 % кращі ніж в середньому по Україні.

96% всього бюджету в 2020 році витратили через конкурентні процедури із застосуванням аукціонів.

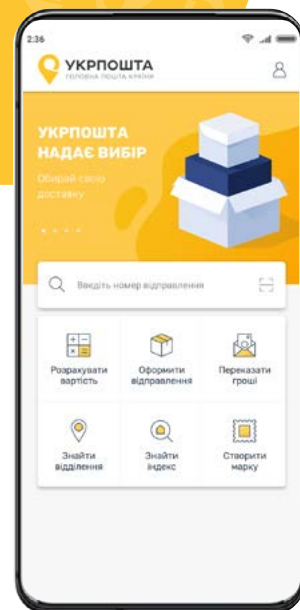
Лідер із застосування процедур закупівель за рамковими угодами – 21 укладена рамкова угода зі 140, що були підписані по всій Україні в 2020 році.

економія та прозорість у закупівлях у 2020 році



онлайн-сервіси

Щоб бути ближчими до клієнтів, якісно та швидко їх обслуговувати й надавати потрібну інформацію, ми використовуємо різноманітні онлайн-сервіси. Це зручно для наших клієнтів. Так, з 2018 по 2020 рр. кількість звернень через соціальні мережі зросла на 169%, а через чат-боти – на 216%. При цьому, в 2020 році час очікування клієнтом відповіді на своє звернення, надіслане через соціальні мережі, скоротився до 10 хв проти 14 хв 19 с у 2018 році.



мобільний застосунок «укрпошта»

208 тис.
активних користувачів
на кінець 2020 року

1,4 млн
загальна кількість
завантажень

1,2 млн
Android

259 тис.
iOS

Ми створили чат-боти Укрпошти, якими користується **747 тис.** користувачів.

486 тис.
Viber

220 тис.
Telegram

41 тис.
Facebook
Messenger

діалог зі стейкхолдерами

офіційний веб-сайт:
www.ukrposhta.ua

10,7 млн
користувачів
зайшли на сайт
в 2020 році

понад 66 тис.
підписників

понад 14 тис.
підписників

понад 300 відео
на каналі

8,5 млн
переглядів

facebook
група для працівників

понад 6 тис.
учасників

корпоративне видання
«ПОШТОВИЙ ВІСНИК»

52 тис.
примірників
виходять з друку
двічі на місяць

контакт-центр: **0 800 300 545**

міжнародна першість укрпошти: імпорт, експорт



Юлія Павленко,
директор департаменту
міжнародних операцій

Для нас, як і всіх поштових компаній, 2020 був роком, що повністю змінив бізнес-процеси доставки.

Ключовими проектами стали:

- створення адаптивної системи авіадоставки під час авіаблокади, спричиненої пандемією;
- запуск EMS (Express Mail Service);
- перезавантаження транзитного бізнесу Укрпошти для доставки пошти іншим країнам під час пандемії.

У квітні 2020 року своїм наказом Міністерство інфраструктури призначило Укрпошту національним оператором зв'язку для послуги прискореної міжнародної поштової доставки EMS (Express Mail Service) в Україні. Тривалий час цей сервіс був від нас відчужений, й Україна, як член Всесвітнього поштового союзу, займала найнижчі сходинки в міжнародному рейтингу якості, який веде PricewaterhouseCoopers — 181 місце зі 190 можливих. Та з упровадженням EMS вже на кінець 2020 року наша компанія піднялася на 92 сходинку. Тепер в жителів України є можливість оформити своє відправлення за кордон онлайн, не стоячи в чергах, та передавати їх на відправлення в одне із 4 тисяч автоматизованих відділень Укрпошти.

У карантинний 2020 рік для послуги міжнародної доставки ми змогли наростити обсяги експорту з України на 35% порівняно з 2019 роком. А також втримали імпорт на показниках рекордного 2019 року.



COVID-19 та робота укрпошти

Якщо до введення карантинних обмежень 12 авіаліній доставляли відправлення для Укрпошти на 32-47 рейсах на добу, залежно від розкладу польотів, то з початком карантину 95% пасажирських літаків припинили виконувати регулярні рейси.

Велика кількість національних пошт в інших країнах прийняла рішення на час пандемії обмежити експорт (серед них Корея, Японія, Канада, Австралія, Іспанія, країни Латинської Америки та Африки). Ми ж у період жорсткого карантину інвестували в нові логістичні рішення та відпрацювали адаптовану

логістичну модель, запустивши:

- щотижневу чартерну програму до Нью-Йорка з авіакомпанією МАУ (травень – вересень) і з авіакомпанією «Роза Вітрів» (з жовтня і донині);
- низку регулярних вантажних рейсів спільно з авіакомпанією «Елрон» – зі Львова до Риги, Тель-Авіва та Франкфурта з подальшим наземним сполученням по Європі;
- вантажну програму з Turkish Airlines з транзитом в Стамбулі на 38 вантажних і пасажирських напрямках;

- спільно з авіакомпаніями KLM і Lufthansa переформували доставку в низку країн Азії, Південної Америки, Близького Сходу.

Ключовою подією став проєкт з авіакомпаніями «Роза Вітрів» та «Авіалінії Антонова», спільно з якими ми розпочали регулярну програму чартерних вантажних рейсів до США з відправкою до аеропорту ім. Джона Кеннеді повністю завантаженого поштою літака АН-124 «Руслан», що перевіз до Америки за один рейс майже 120 тисяч відправлень.

До карантину Укрпошта, МАУ і аеропорт Бориспіль активно розвивали

авіатранзит через Київ для інших пошт, пересилаючи до 100 тонн на місяць транзитних поштових відправлень. Введення авіаобмежень змусило авіакомпанії припинити цей проєкт повністю. Однак ми зуміли переналаштувати операції, посиливши наземні канали доставки з сусідніми країнами. Це дало змогу при майже повній авіаблокаді пасажирських авіаліній обробити в 2020 році в наших хабах 320 тис. кг поштових відправлень для інших поштових операторів і надати можливість таким країнам, як Гонконг, Нова Зеландія, Канада, доставляти до Польщі, Білорусі, Молдови, Словаччини.



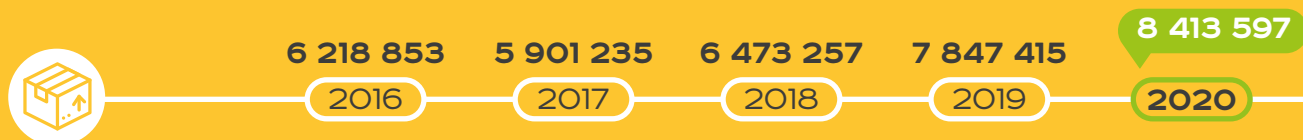
підтримка експортної діяльності українських підприємців

У 2020 році під час пандемії ми продовжили підтримувати та розвивати українських підприємців в їхній експортній діяльності. Спільно з програмою USAID «Конкурентоспроможна економіка України» для підтримки підприємців ми запустили освітній курс, що складався з 55 відео про перші кроки для продажу товарів за кордон через торгові платформи Etsy, Amazon, Shopify, eBay. Кожне відео в середньому переглянуло понад 60 тис. користувачів. Окрім того, започаткували серії безкоштовних вебінарів на ключові теми про e-export.



міжнародна першість укрпошти. Експорт\Імпорт

Вага поштових відправлень, кг



3 683 525 кг поштових відправлень доставила на експорт Укрпошта в 2020 році. З урахування чинника об'ємності поштових відправлень — це:



майже як **50** найбільших та найпотужніших у світі транспортних літаків «Мрія», розроблених вітчизняним авіабудівним заводом «Антонова»



або **246** завантажених **Airbus 330**, які нині використовуються в чартерній програмі Укрпошти спільно з авіакомпанією «Роза Вітрів»



або **963** наші вантажівки **IVECO EuroStar**, які виконують регулярні маршрути до Польщі, Молдови та Білорусі



або **3 069** **Citroen Jumper**, які ми використовуємо для кур'єрської та міської доставки

україна в рейтингу 2IPD

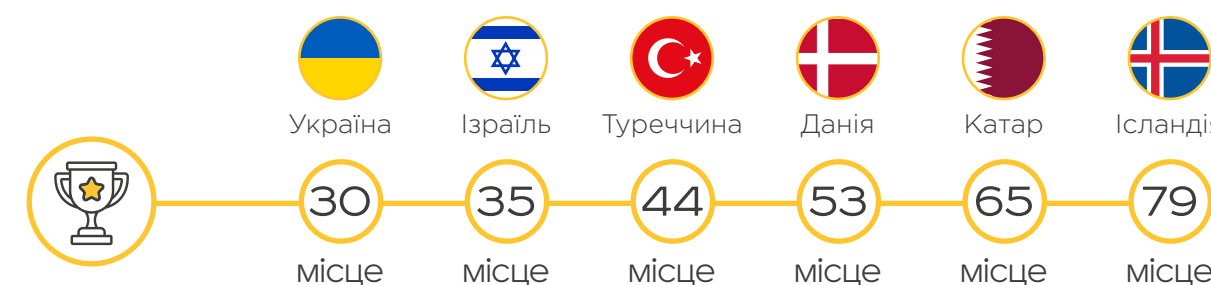


40
місце
2016



30
місце
2020

* В рейтингу Development Index 2020 (2IPD) кожна країна оцінюється за показником ефективності (від 0 до 100) за 4 аспектами поштового розвитку: надійність доставки, доступність доставки (розміри мережі, обсяги поштового обміну), портфель продуктів та послуг, інноваційність.



пишаємося

30 місце в рейтингу Всесвітнього поштового союзу (ВПС) за індексом поштового розвитку Postal Development Index 2020 (2IPD)* серед пошт 170 країн світу посіла Україна завдяки роботі Укрпошти. За цим показником наша країна обійшла Норвегію, Катар, Казахстан, які вкладають значні державні інвестиції в розвиток своїх національних пошт. При цьому в групі країн з ідентичним ВВП на душу населення Укрпошта показала найкращий результат.

ключові логістичні міжнародні партнери

авіапартнери



поштові партнери



Філателія 2020

Останні п'ять років були плідними для української філателії. Ми розробили й випустили низку поштових марок та маркових аркушів, що здобули винагороди на престижних міжнародних конкурсах. Кожна з таких перемог — це перемога України, адже про неї дізнається якомога більше людей. Окрім того, ми постійно експериментуємо з формами і художніми стилями поштових випусків, вибором авторів, технологічним оздобленням і форматами презентацій марок.

За п'ять років ми гасили поштові марки й на футбольному полі, й у театрі, й у храмі, й під час кінопрем'єр і навіть на маяку. Учасниками церемоній були президенти України, зірки футболу і кіно, полярники, посли, наші захисники тощо.



2020 рік у цифрах

42 сюжети

художніх поштових
марок, блоків, аркушів
ввели в обіг

84 митців

запросили до розробки
дизайну поштових
випусків

98 спецпогашень

організували
та провели

міжнародні перемоги у 2016-2020 рр.

11 міжнародних перемог

здобули українські поштові
марки за останні 5 років

Поштова марка «Слава Україні», 2019 року випуску, в 2020 році здобула золото за найоригінальніший формат у світі на міжнародному конкурсі **Nexofil Award (Мадрид, Іспанія)**



Поштова марка «Сорочка (фрагмент). Чернігівська область», 2019 року випуску із серії «Українська вишивка – код нації», в 2020 році посіла друге місце у категорії «Краща марка світу за технологією офсетного друку» на міжнародному конкурсі **Nexofil Award (Мадрид, Іспанія)**



Поштова марка «Листоноша Федір Фекета», 2020 року випуску авторства Ірини Медведовської, виборола срібло у конкурсі **«Краща поштова марка Європи 2020 – вибір журі»**



Марковий аркуш «Комахи України», 2018 року випуску авторства Олександра та Сергія Харуків, у 2019 році здобув одразу три престижні нагороди **Grand Prix WIPA (Австрія), Nexofil Award (Іспанія), Asiago (Італія)**



Поштова марка «Олександр Вертинський. 1889–1957» 2019 року випуску авторства Василя Василенка здобула бронзу конкурсу **Yehudi Menuhin Trophy** за найкращу музичну поштову марку світу 2019 р.



Поштова марка «Віадук. Плебанівка» 2018 року випуску виборола срібло в конкурсі **«Краща поштова марка Європи – вибір колекціонера 2018»**



Колекція українських поштових марок «Від Трипілля до сьогодення» завоювала срібну медаль в **14-му Міжнародному конкурсному класі, організованому Всесвітнім поштовим союзом**

Поштовий блок «Славетні роди України. Князівський рід Острозьких XIV – XVII ст.» 2015 року випуску в 2016 році отримав срібло на міжнародному філателістичному конкурсі **Nexofil Award (Іспанія)** на звання Кращої марки світу 2015 року



переможці національного конкурсу «краща поштова марка України»



2016 Поштовий блок
«Краса і велич України.
Закарпатська область»

2017 Поштовий блок
«Микита Кожум'яка»

2018 Поштова марка
«Віадук. Плебанівка»

2019 Поштова марка
«Слава Україні!»
Поштовий блок
«Мезинський національний
природний парк»
Марковий аркуш
«Веселих свят!»

2020 Поштова марка
«Козаки»
Поштовий блок
«Маяки України»
Марковий аркуш
«Вітражі старого Львова»

важливе про філателію України

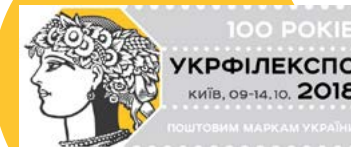


2017

світ побачила перша дитяча книга про філателію
«Чарівна країна марок»

2017

вперше в історії сучасного марковидання на
стандартних поштових марках України запроваджено
використання літерних номіналів, що дозволило
значно скоротити витрати на виготовлення марок і
трудовитрати на їх наклеювання



2018

урочисто відзначили 100-річний ювілей україн-
ських поштових марок проведенням в Києві в
Українському домі під патронатом Президента
України XVI Національної філателістичної вистав-
ки «Укрфілекспо 2018»

2018

для популяризації мистецтва філателії розпочали
**виготовлення лінійки сувенірної продукції із
зображенням поштових марок та штемпелів** —
футболки та світшоти, еко-сумки та чашки,
подарункових пакетів та значків



2018

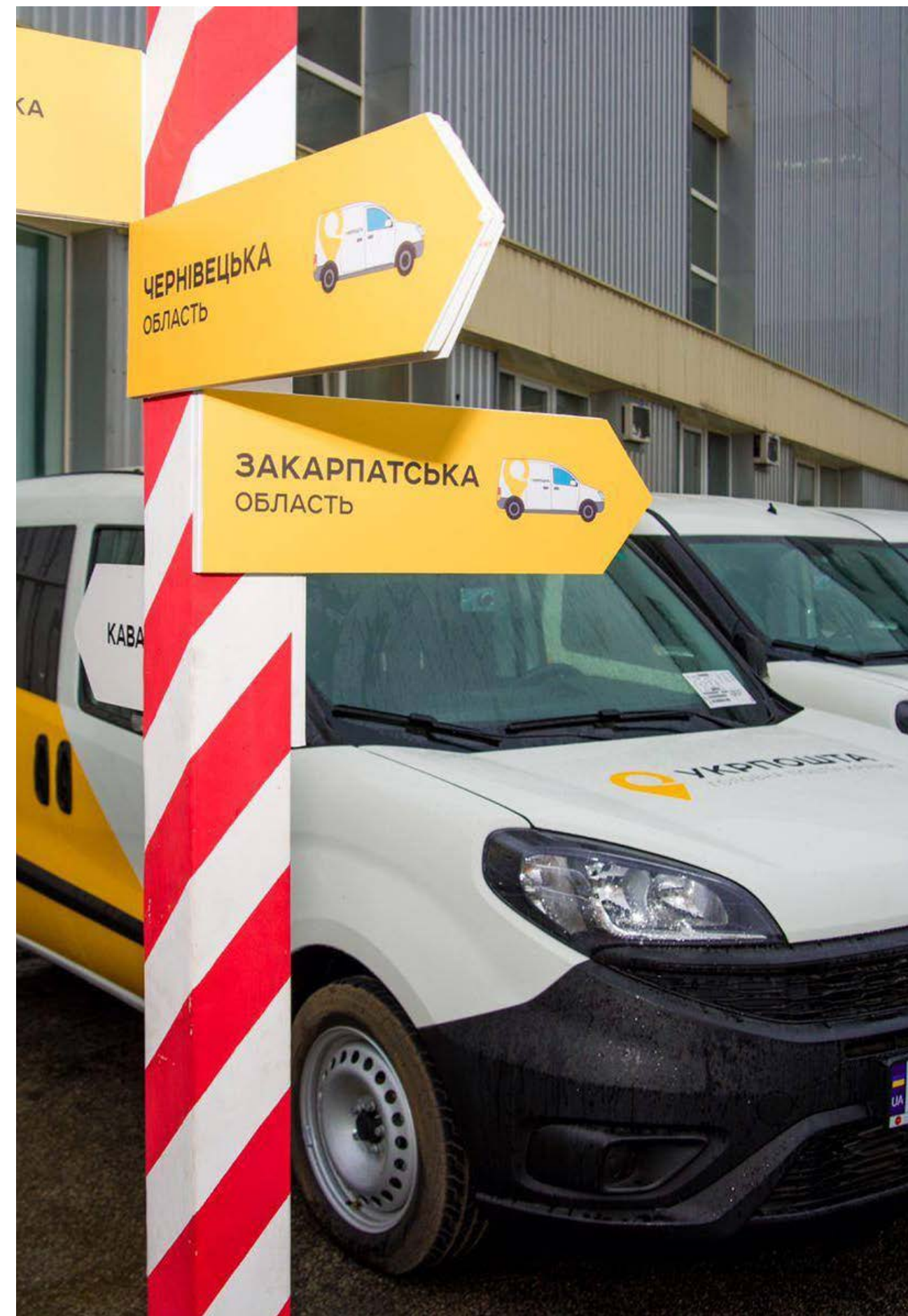
ми долучилися до безпрецедентного за кількістю
учасників проєкту та здійснили 5-сторонній
спільний випуск **поштового блоку «Марія Терезія»**
з поштовими адміністраціями Австрії, Словенії,
Угорщини та Хорватії

2020

На честь відзначення 30-ї річниці прийняття
Декларації про державний суверенітет України у
Харкові відбулася XVIII Національна філателістична
виставка «Укрфілекс — 2020»

укрпошта: соціально відповідальний бізнес

Упродовж багатьох років ми робимо все, щоб українці навіть у найвіддаленіших куточках нашої країни мали доступ до важливих для них сервісів та послуг. Так, для жителів маленьких сіл та селищ, населення яких не перевищує 1200 осіб, де немає доступу до базової інфраструктури та послуг, ми запустили пересувні відділення. Окрім пошти, вони виконують функції магазину, банку, аптеки тощо. Коли пандемія коронавірусу COVID-19 закрила Україну на карантин, ми почали доставляти лікарські засоби в усі куточки країни. Це допомогло зберегти здоров'я та життя чималій кількості людей. А ще в Укрпошті ми допомагаємо мікробізнесу та крафтовим виробникам налагоджувати продаж своєї продукції за кордон. Популяризуємо історію та культуру України в світі. З кожним роком у нас з'являються нові проєкти, покликані робити життя людей кращим...



соціальні проекти

Е-export school для підтримки малого й середнього бізнесу

Світові майданчики торгівлі – це можливість для українських хендмейд-виробників та представників малого й середнього бізнесу продавати свої товари по всьому світу. Особливо актуально це для підприємців з регіонів, адже для початку онлайн-торгівлі потрібні лише поштове відділення, банківська картка та інтернет. Щоб допомогти їм налагодити продаж своєї продукції за кордон, п'ять років тому, в 2016-му, ми започаткували проєкт E-Export School – відкритий інформаційний майданчик для підтримки малого й середнього бізнесу. В 2020 році партнером Школи стало Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). У рамках програми USAID «Конкурентоспроможна економіка України» ми розробили посібник з рекомендаціями **«Е-Export: як розпочати бізнес з України: юридичні, податкові та митні аспекти»** та запустили серію освітніх роликів про можливості торгівлі на міжнародних інтернет-майданчиках: Amazon, Etsy, eBay та Shopify.

ми вчимо підприємців продавати продукцію на світових майданчиках:

amazon

Etsy

ebay

shopify



asos

export school за 5 років:



15 тис. підприємців

розширили свої знання щодо експорту продукції



13 партнерів

проєкту



450 годин

лекцій та семінарів



100 безкоштовних семінарів

по Україні



50 партнерських заходів,

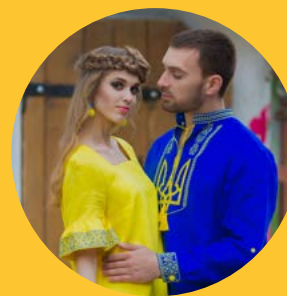
що проходили за підтримки української та закордонних урядових та економічних програм, до яких E-Export School долучилася в якості партнера



35

експертів - резидентів проєкту

історії успіху учасників проєкту Е-export school



“Усе почалося з того, що у 2013 році я вирішив створити собі вишиванку. Постійно розширюємо географію продажів — вишиванки одягають і в Америці, і в Японії, і навіть Австралії.”

Валерія та Олена Масік,
засновники бренду «Бутік сучасної вишиванки»,
що займається пошиттям вишиванок



“Ми почали розвивати свій бізнес у 2017 році в Івано-Франківську. На сьогодні ми загально відправили свій товар у понад 100 країн світу. Й на цьому точно не зупиняємось. Мадагаскар, Балі, Французька Полінезія та Мартініка — клієнти з будь-якої точки світу отримують наші бортики та подушки.”

Анна Ісмаїлова,
засновниця українського бренду дитячого декору Kika kids



пересувні відділення – підтримка маленьких сіл



Укрпошта — єдиний національний поштовий оператор зі 100% покриттям. Для понад 15 млн жителів хуторів, сіл та селищ саме пошта є місцем, де можна отримати всі послуги. Адже через низьку щільність населення там немає базової інфраструктури: аптек, банків, магазинів та інших благ цивілізації. Ми взяли за мету якісно вплинути на рівень розвитку сіл, а тому трансформували стаціонарну пошту в селі у новий формат – пересувні відділення поштового зв'язку (ПВПЗ). Завдяки ПВПЗ жителі отримують 100% сучасних послуг біля дому. Бригада пересувного відділення доставляє ліки, пенсію, періодику й посилки, приймає оплату за комунальні послуги тощо. Завдяки ПВПЗ у селах розвивається малий бізнес — можна відправляти свої товари поштою у будь-який куточок країни та за кордон.

сьогодні пересувні відділення



відгуки клієнтів ПВПЗ

Кращого водія та листоноші, які нас обслуговують, не знайдеш. Вони нам як рідні: возять усе вчасно. Нині набагато краще, ніж було. Ось раніше листоноша мала тягти важку торбу із продуктами за спиною та ще й на велосипеді або пішки. Тоді вона брала найнеобхідніше. А зараз все доставляється машиною. І вибір там значно більший. Ми ж у селі багато спілкуємося, то люди наші всі задоволені, що пошта пересіла на машину.

Надія Василівна,
мешканка с. Сахутівка
Чернігівської обл.

Раніше нас обслуговували дві листоноші. А зараз привозять пенсію і все необхідне машиною. Послуги надають і дівчата, і водій. Черг немає. Коли приїжджають, то зупиняються в центрі, біля магазину. Там їх вже чекають багато людей. Одна з дівчат йде у приміщення, а решта працівників надають послуги на вулиці. А потім вони їдуть селом, щоб розвести пошту неходячим. Працюють як годинник, навіть, коли погода погана, все вчасенько. Ми дуже задоволені. А ваші працівники – просто молодці.

Валентина Іванівна,
мешканка с. Тихоновичі,
Чернігівська обл.

підтримка літніх людей

Часто для літніх людей найбільшим випробуванням є не вік, а відчуття самотності. Розуміння того, що ти нікому не потрібен, вбиває більше, ніж будь-які хвороби. Й часто підтримкою для таких людей є листиноші, які не лише приносять їм пенсію, пресу чи допомагають сплатити за комунальні послуги, але й можуть вислухати, наче психолог, підтримати й розрадити. Розуміючи, наскільки важливою для літніх людей є підтримка, ми ініціювали низку проектів, що дали змогу людям по всій Україні долучитися до доброї справи й підтримати бабусь і дідусів, подарувавши їм свою турботу, піклування й тепло.

паски для літніх людей

Для мільйонів українців Великдень 2020-го був зовсім іншим, ніж усі до того звикли. Був він незвичним і для самотніх бабусь та дідусів, що мешкають у будинках для літніх людей. Разом із БФ «Старенькі» ми організували благодійну акцію зі збору коштів для закупівлі пасочок для одиноких літніх людей. За два дні зібрали **131 тис.** гривень, які спрямували на закупівлю **5 тис.** освячених пасок. Їх ми доставили до центрів соціальної допомоги та будинків для літніх людей. Щастю та вдячності бабусь і дідусів не було меж.



Турбуючись про здоров'я людей в час пандемії, ми дали можливість кожному українцю замовити на нашому сайті доставку освячених пасок прямісінько додому. **Лише за 4 дні отримали близько 20 тис. замовлень.**

#допоможемолікарям

Пандемія коронавірусу змінила життя кожного. Прохання про підтримку й допомогу лунали звідусіль. Особливо актуальним це було для лікарів, що перебували на передовій боротьби з хворобою. Ми не могли залишатися осторонь і долучилися до ініціативи **#ДопоможемоЛікарям**.



понад **160** тис.

посилок із засобами захисту доставили безкоштовно за два місяці у медичні заклади

акція «подякуй ветерану на відстані»

З нагоди 75-ї річниці перемоги над нацизмом у Другій світовій війні в умовах повної ізоляції, особливо літніх людей, ми ініціювали Всеукраїнську акцію «Подякуй ветерану на відстані». Для цього створили платформу, де кожен небайдужий мав можливість привітати одного чи кількох із 11 тисяч учасників бойових дій, вік яких добігає до 100 років, та відправити їм вітальну листівку. Також люди мали змогу допомогти ветеранам, замовивши продуктовий набір за 100 грн чи оформивши передплату за 150 грн. Ми ж безкоштовно доставляли все до домівок героїв. Акцію реалізовували у партнерстві з МБФ Let's help.



515 разів

подякували на платформі проекту ветеранам за перемогу у Другій світовій війні



12 тис.

листівок та привітань надіслали ветеранам

проект «Укрпошта рятує свята»

Ми знаємо, що в новорічний час людям потрібно більше тепла, затишку та приємних моментів. Розуміючи, що навколо нас є чимало тих, хто може в ці дні залишитися без підтримки, ми запустили проект «Укрпошта рятує свята». Він отримав підтримку низки бізнес-партнерів.

Спільно з партнерськими інтернет-магазинами ми підготувала подарунки для дитячих будинків, будинків престарілих та лікарень, що борються з COVID-19. Кожен охочий міг обрати адресата для підтримки, будь-який подарунок від партнерів акції для нього, оплатити його, а ми доставляли їх адресатам. Також люди могли перерахувати кошти для лікування онкохворих дітей, якими опікується БФ Tabletochki.

Окрім того, відновила роботу Новорічна поштова резиденція Укрпошти. Дітки з усієї України писали та надсилали листи Новорічному чарівнику. Й найцікавіше – отримували від нього відповідь. Автори найщиріших – ще й цінні подарунки від наших партнерів.



партнери проекту



пишаємося

2 215 подарунків від партнерів проекту доставили в дитячі будинки, лікарні та в будинки престарілих, зокрема **1 600 подарунків** від Visa — для мешканців 10 пенітенціарних закладів

29 010 грн зібрали для підопічних БФ Tabletochki

понад 5000 листів надіслали діти Новорічному чарівнику

популяризуємо Україну в світі

Наші марки – не лише знаки поштової оплати, але й джерело інформації про культуру, історію, літературу, красу і велич України. Сюжети більшості з них присвячені важливим історичним подіям, культурним чи публічним діячам, досягненням українців у різних галузях, культурній спадщині нашої країни.

Лише в 2020 році Укрпошта випустила **42 сюжети** художніх поштових марок, блоків, аркушів. Значну увагу приділили бойовій міці України та її захисникам. Так, серія **«Збройні формації Української революції 1917-1921 рр.»** поповнилася трьома новими марками – «Козак Окремого загону Січових Стрільців», «Козак 1-ї Української (Синьожупанної) дивізії» та «Козак 1-го українського полку імені Богдана Хмельницького». Це був наш спільний проект із Українським інститутом національної пам'яті.



Спільно з Укроборонпром випустили дві марки, на яких зображені **«Бронетранспортер БТР-4МВ1»** та **«Система БМ-21УМ «Берест»** – найбільш перспективні вітчизняні зразки озброєння.

Марка **«Вони вистояли! Не вистояв бетон!»** є даниною вшанування українських воїнів, які протягом 242 днів боронили Донецький аеропорт.



Ми продовжили серію **«Маяки України»**, яку започаткували в 2009 році. В 2020-му вона поповнилася марковим аркушем з маяками Херсонщини, спецпогашення якого вирішили провести на найвищому маяку України – Адзгольському.

Важливе місце у філателістичному напрямку нашої діяльності посідає вшанування культурної спадщини України. До 150-річчя з дня народження Лесі Українки ми випустили марки з ілюстраціями відомої української художниці-графіка Софії Караффи-Корбут до «Лісової пісні» – **«Софія Караффа-Корбут. Лукаш і Мавка (Лісова пісня)»** та **«Софія Караффа-Корбут. Русалка і Куць (Лісова пісня)»**.



До 100-річчя Національного академічного драматичного театру ім. Івана Франка світ побачив марковий аркуш, на якому зображений сам театр, а на купонах одні із засновників театру – Гнат Юра і Амвросій Бучма, актриса – Наталія Ужвій, театральний режисер — Сергій Данченко і Богдан Ступка, який очолював театр в 2001-2012 роках.

Окрім того, ми увійшли у п'ятірку країн світу, які першими випустили марку, присвячену боротьбі з коронавірусом. Вона отримала назва **«Передова»** та є символом вдячності борцям двох фронтів: українським військовим та медикам, які ведуть війну за незалежність країни та здоров'я її громадян.



РОЗВИТОК КОМПАНІЇ: плани та цілі до 2025 р.

Ми плануємо інвестувати понад 7 млрд грн у розвиток компанії. Це дасть можливість покращувати якість обслуговування, а також впроваджувати нові сервіси та послуги. Окрім того, продовжуватимемо відкриття та ремонт відділень, а також перенесення існуючих ВПЗ у кращі місця. Наша мета — до 2025 року відремонтувати усі відділення в обласних центрах, закупити для них нові меблі й техніку. Також замінимо програмне забезпечення на фронт-лінії, що дозволить скоротити час надання послуг.

напрямки інвестицій



джерела фінансування



цілі 2025

нинішня ситуація

18 тис. населених (з 27 тис.) пунктів не мають доступу до інтернету.

Цифрові державні послуги доступні лише 60% громадян України. Останній перепис проводився в 2001 році. Первинна оцінка вартості перепису – до 5 млрд грн.

37% громадян за межами банківської системи

Банківські відділення присутні лише 3,9% міст України, а банкомати – у 4,3%. Значне скорочення банківської мережі. Відсутність кредитної історії для чималої кількості громадян, зокрема фермерів, в результаті призводить до неможливості отримання кредитів.

Приватна компанія має 70%+ частку ринку

В разі відсутності конкуренції з боку Укрпошти фактично монополіст може підвищити ціни та обмежити доступність користування e-commerce.

2/3 населених пунктів України не мають аптек. Роздрібна надбавка на ліки – до 30-40% від ціни.



цілі на майбутнє

Доступ до інтернету в 100% населених пунктів країни:

уперше в історії України доступність до банківських, поштових та державних послуг по всій території країни. Створення умов для першого за 20 років перепису населення з подальшим моніторингом показників.

Охоплення банківськими послугами 100% населення

країни та створення умов для кредитування та обслуговування ОТГ, фермерських господарств, МСБ та сегменту e-commerce.

Розбудова конкурентної інфраструктури для розвитку електронної комерції та доступної доставки ліків на 100% території країни.

нинішня ситуація

20–30% кореспонденції прямує до неіснуючих або некоректних адрес. 20–40% поштових скриньок у неналежному стані.

Історично в Укрпошті найнижчі в Україні зарплати – до 40% нижчі середньої по країні. Більшість поштовиків має оклад на рівні мінімально встановленої заробітної плати.

Чималі ризики для інвестора через операційну модель та значну залежність результатів від рішення держави.

Понад 2 млрд грн витрат на рік на доставку пенсій. Недоотримання доходів у Державний бюджет.



цілі на майбутнє

Створення сучасного реєстру адрес та можливість заощадити до 200-300 млн грн на рік завдяки поштовим послугам.

До 70% підвищення доходів працівників другого за величиною роботодавця України. Створення нових робочих місць.

Створення умов для залучення стратегічного інвестора (Alibaba, ЄБРР тощо) та масштабної приватизації.

Зменшення витрат на доставку пенсій: економія 2+ млрд грн на рік.

Значне збільшення доходів держави за рахунок дивідендів та приватизації.

ключові проєкти

велике будівництво: розбудова логістичної мережі

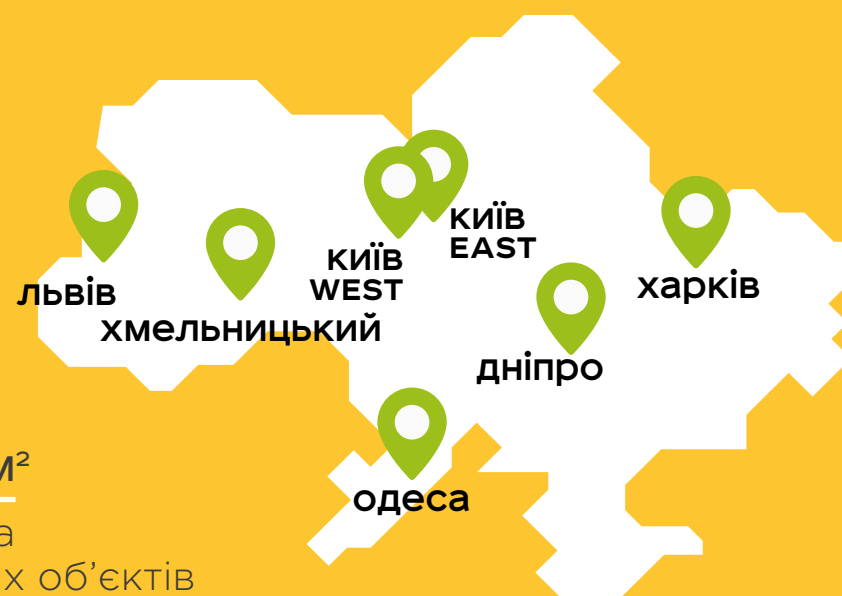
Модернізація логістичної мережі – це можливість зробити поштові послуги більш якісними. Нові сучасні центри будуть повністю автоматизовані, що дозволить скоротити кількість ручних операцій, збільшити швидкість обробки та догляду імпортованих поштових відправлень, вивантаження й завантаження авто тощо. Окрім того, ми зможемо контролювати залишки й проводити інвентаризацію онлайн в режимі реального часу, а також одночасно обробляти та відвантажувати всі категорії поштових відправлень на одній території. Пропускна здатність центрів зростає в 3-4 рази порівняно з нинішніми показниками.

Нові логістичні центри будуть винесені за місто, що суттєво пришвидшить доставку відправлень як в межах України, так і за кордон, та покращить сполучення та екологію у містах. Всі процеси будуть максимально автоматизовані, логістичні маршрути оптимізовані, скоротиться «плече доставки». Всі приміщення будуть сертифіковані за стандартами BREEAM.

7
хабів

50+
депо

240 тис. м²
загальна площа
всіх логістичних об'єктів



63 млн
одиниць відправлень
на рік

1,6 млрд
одиниць відправлень
на добу максимальна
пропускна здатність
обладнання
(до 2028 року)

93 млн євро
кредитних коштів планується
залучити для модернізації
логістичної мережі Укрпошти

30 млн євро
Європейський
інвестиційний банк

30 млн євро
Європейський банк
реконструкції
й розвитку

У планах на 2021 рік провести тендери на вибір підрядника на будівництво сортувальних центрів у Києві, Львові, Івано-Франківську, Дніпрі, Харкові та Одесі, а також провести тендер на вибір постачальника обладнання та IT-рішень.

оновлення логістичної мережі дозволить:



моделювати
оптимальні
вантажні потоки



покращити
рівень послуг



скоротити час
доставки

особливо для міжнародних
та внутрішніх посилок,
листів та документів

пересувні відділення для 100% сіл

переваги пвпз

- Навіть невеличкі села, що знаходяться у найвіддаленіших куточках країни, матимуть доступ до всього необхідного їм спектра поштових, логістичних, фінансових та інших послуг.
- Перехід до формату пересувних відділень дозволяє співробітникам працювати на повну ставку та заробляти у середньому на 70% більше. До того ж значно поліпшаться їхні умови праці.
- Після запуску поштового банку жителі сіл матимуть змогу користуватися повним спектром фінансових послуг.



Листоноші отримають цифрові гаджети для автоматизації роботи відділень (до кінця 2022 року)

Закупівля потужної ERP-системи та фронт-офісного рішення для ефективної діджиталізації роботи листонош запланована на 2021 рік.



запуск поштового банку

Поштовий банк – це можливість для **100% населення України** отримати доступ до повного спектра фінансових послуг.

2021 рік — оголошення тендера на пошук компанії, що проведе аудит та оцінку вартості фінансових установ, які Укрпошта розглядає для покупки

2022 рік — відкриття рахунків поштового банку



6%

населених пунктів покриває банківська інфраструктура. У населених пунктах, де проживає менше 2000 осіб, немає жодної фінансової установи



37%

українців не мають базових банківських рахунків та перебувають поза межами банківської системи



15 млн

українців не мають доступу до елементарних фінансових послуг



30%

населення країни позбавлене можливості вести електронну комерцію або ж це занадто дорого для них

переваги поштового банку для країни та населення:

- Сучасна платіжна інфраструктура для фермерів, крафтових виробників, МСБ, ОТГ та 15 млн мешканців сіл
- Поштовий банк не потребує додаткових витрат із Державного бюджету України
- Зниження витрат бюджету на 2 млрд на рік, які зараз держава витрачає на доставку пенсій
- Зниження витрат українців на оплату комунальних платежів за рахунок нижчих тарифів Укрпошти
- Залучення 25-30 млрд грн в економіку країни завдяки включення у банківську систему населення сіл та селищ
- Розширення можливості кредитування для сільського населення
- Збереження відділень Укрпошти у віддалених населених пунктах

укрпошта сьогодні надає послуги:



приймання платежів



виплати пенсій та соціальної допомоги



обміну валют



зняття готівки



грошових переказів

поштовий банк дасть можливість розширити спектр послуг до:



відкриття поточних рахунків



відкриття депозитних рахунків



випуску власних платіжних карток

