

ЗВІТ

ПРО УПРАВЛІННЯ
АКЦІОНЕРНОГО
ТОВАРИСТВА
«УКРПОШТА»
ЗА 2024 РІК



ЗМІСТ

1. Відомості про Компанію
(організаційна структура та опис діяльності підприємства)
2. Результати діяльності Компанії
3. Ліквідність та зобов'язання
4. Екологічні аспекти
5. Соціальні аспекти та кадрова політика
6. Безпека праці
7. Комплаєнс та антикорупційна діяльність
8. Ризики
9. Внутрішній аудит
10. Перспективи розвитку
11. Корпоративне управління

1. Відомості про Компанію (організаційна структура та опис діяльності підприємства)

Акціонерне товариство «Укрпошта» (далі — «Укрпошта», або «Компанія», або «Товариство») — це господарське товариство, 100% акцій якого належать державі - Україна. Управління корпоративними правами держави стосовно Товариства здійснює Міністерство розвитку громад та територій України. Товариство є правонаступницею Українського державного підприємства поштового зв'язку «Укрпошта», зареєстрованого 15 грудня 1993 році. У березні 2017 року Укрпошту в результаті корпоратизації було перетворено у публічне акціонерне товариство, а у 2018 році зареєстровано зміну типу товариства з публічного на приватне акціонерне товариство. Акції Компанії станом на поточну дату не включені до лістингу на міжнародних та національних фондових біржах.

Місією Товариства є надання сучасних поштових та фінансових послуг на всій території України та забезпечення міжнародного поштового обмін у відносинах з 192 країнами - учасниками Всесвітнього поштового союзу (ВПС). Метою діяльності Товариства є одержання прибутку від здійснення господарської діяльності шляхом надання послуг поштового зв'язку. Разом з тим, державою покладено на Товариство низку соціальних зобов'язань, зокрема, надання універсальних послуг поштового зв'язку, доставка пенсій та соціальних допомог, забезпечення доступності фінансових послуг, розповсюдження періодичних друкованих медіа за передплатою на всій території України.

Основним видом діяльності Товариства є надання універсальних послуг поштового зв'язку та інших супутніх послуг населенню, державним та комунальним установам та організаціям, суб'єктам господарювання, а саме:

- послуги поштового зв'язку (пересилання листів та посилок на території України та за кордон);
- виплати та доставки пенсій та інших соціальних виплат громадянам;
- фінансові послуги (приймання платежів за комунальні послуги; пересилання грошових переказів у межах України та міжнародних поштових переказів);
- розповсюдження періодичних друкованих медіа (оформлення за передплатою і доставка періодичних друкованих медіа); та
- торгівля товарами (у тому числі, коли Компанія діє у ролі комерційного посередника і реалізує продукцію, яка належить іншим сторонам) та інші послуги.

Компанія, як призначений оператор поштового зв'язку, представляє державу - Україна у Всесвітньому поштовому союзі та є постійним членом ВПС із 1947 р.

Організаційна структура Укрпошти побудована за функціональними напрямками, що забезпечує виконання стратегічної мети.

Укрпошта сьогодні — це:

- Точки стаціонарні – 5 219, які обслуговують 11 111 точок надання послуг, точки пересувні – 2 063, які обслуговують 20 126 точок надання послуг;
- середньооблікова чисельність штатних працівників за 2024 рік АТ «Укрпошта» становить 31 459 од, в тому числі оператори поштового зв'язку – 6 477 осіб, листоноші – 6 658 од. Середня заробітна плата штатного працівника за 2024 рік становить 16 144,7 грн;
- за 2024 рік АТ «Укрпошта» прийнято внутрішніх та міжнародних відправлень в кількості 91,4 млн одиниць письмової кореспонденції, 48,8 млн посилок, прийнято 91,7 млн. платежів.

2. Результати діяльності Компанії

Повномасштабне військове вторгнення російської федерації в Україну 24 лютого 2022 року та введення Указом Президента України воєнного стану, з відповідними тимчасовими обмеженнями, продовжують створювати суттєвий негативний вплив на економічне середовище країни, рівень ділової активності та операційно-фінансову діяльність Товариства.

В 2024 році було фіналізовано централізація структури управління та продовжена оптимізація персоналу, які, зокрема, відповідно до законодавства, супроводжувалися відповідними виплатами. В результаті оптимально спланованих термінів та графіків здійснення зазначених організаційних змін вдалося утриматися в межах затвердженого бюджету витрат на оплату праці, спланованого на 2024 рік. Виконання бюджету 2024 склало 100,5% (факт 6 377 млн грн, план 6 348 млн грн).

Через військові дії Компанія тимчасово втратила контроль над приблизно 12% своїх поштових відділень, здебільшого в окупованих районах Луганської, Донецької, Херсонської та Запорізької областей.

Загальна сума доходів за 2024 рік становить 13 656,8 млн грн, що на 821,3 млн грн або на 5,7% менше проти плану та на 1 376,2 млн грн або на 11,2% більше проти фактичних даних за 2023 рік.

Невиконання плану доходів пов'язано з тим, що на територіях де ведуться бойові дії та на тимчасово окупованих територіях товариство не мало можливості надавати послуги в повному обсязі.

Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) за 2024 рік становить 12 978,0 млн грн, що на 1 396,9 млн грн або на 12,1% більше проти фактичних даних за 2023 рік.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року спостерігається зростання доходів майже усіх послуг, окрім пенсії та грошової допомоги, торгівлі, інших комерційних і фінансових послуг та інших послуг національної пошти.

«пенсія та грошова допомога» - зменшення на 13,3 млн грн за рахунок більш високого ніж очікувалось відтоку пенсіонерів, в першу чергу в сільській місцевості, які Компанія не змогла компенсувати за рахунок залучення додаткових пенсіонерів після запуску з запізненням CRM та нового фронту. При цьому, Товариство змогло зберегти переважну більшість клієнтської бази в умовах війни, оскільки не зупиняла свою діяльність і працювала в тих районах країни, де були часто закриті банківські установи;

«торгівля» (без собівартості реалізованих товарів) - зменшення на 14,6 млн грн або на 2,6% через незапущену каталожну торгівлю та проведену оптимізацію мережі в сільській місцевості з метою скорочення ВПЗ.;

«інші послуги пошти» - зменшення на 2,4 млн грн або на 0,6%.

Водночас, слід зауважити, що по ряду основних послуг спостерігається відновлення бізнес активності та збільшення обсягів, що дало можливість забезпечити зростання доходів порівняно з аналогічним періодом минулого року, а саме:

«письмова кореспонденція» - доходи склали 1 690,9 млн грн, що на 10,1%, або 155,2 млн грн більше проти 2023 року.

В 2024 році Товариство і надалі розвиває продаж художніх марок та відповідного мерчу найбільш актуальних сюжетів через мережу і інтернет-площадки;

«дрібні пакети» - доходи склали 1 081,1 млн грн, що на 25,5% більше проти фактичних даних за 2023 рік за рахунок відновлення ділової активності на ринку;

«посилки» - доходи склали 2 569,7 млн грн., що на 10,8 % більше показника за попередній рік за рахунок відновлення ділової активності на ринку;

«розповсюдження періодичних друкованих медіа» - доходи за 2024 рік склали 272,7 млн грн, що на 37,8% більше проти 2023 року, за рахунок росту попиту на дану послугу серед населення та перегляду тарифів;

«доходи за міжнародний поштовий обмін» - фактичне виконання склало 1 333,9 млн грн., що на 45% більше ніж у 2023 році;

«пересилання міжнародних поштових відправлень "EMS"» - за рахунок росту обсягів відправлень збільшились на 26,6% від показника 2023 року і становить 331,7 млн грн.;

«поштові перекази» - доходи склали 332,3 млн.грн, що на 4,8% більше проти минулого року;

«приймання платежів» - збільшилась в порівнянні з 2023 роком на 28,3% і становить 1 302,6 млн грн.

«інші фінансові послуги» - збільшення на 16,1 млн грн за рахунок збільшення обсягів реєстрів прийнятих платежів та інших складових послуги.

Інші операційні доходи за 2024 рік склали 394,2 млн грн, що на 89,1 млн грн більше проти фактичних даних за 2023 рік. Основне збільшення за рахунок списання кредиторської заборгованості у розмірі 157 млн. грн перед одним поштовим оператором.

Інші фінансові доходи за 2024 рік склали 123,4 млн грн, що на 3,9 млн грн менше проти аналогічного періоду минулого року. По даній статті відображено доходи від одержаних відсотків по депозитних вкладах та по залишках на рахунку в банківських установах.

Інші доходи за 2024 рік склали 82,3 млн грн, що на 16,9 млн грн менше проти аналогічного періоду минулого року.

Зменшення інших доходів відбулось за рахунок неотримання доходів від продажу майна. При плануванні доходів на 2024 рік враховано отримання прибутку від продажу майна в розмірі 110,9 млн грн, фактично отримано 67,7 млн. грн.

Для покращення обслуговування клієнтів в 2024 році впроваджувались нові послуги та сервіси.

Укрпошта почала доставляти банківські картки ПриватБанку до Словенії, США та Швейцарії. В 2024 році доставка карток була безплатною для всіх клієнтів, які перевипустили діючу платіжну картку чи відкрили нову цифрову картку з перевипуском у Приват24.

21 серпня 2024 року призначений оператор Укрпошта та Міністерство закордонних справ України підписали меморандум про співпрацю та оголосили про запуск у вересні оновленого сервісу з доставки по всьому світові документів, передусім закордонних паспортів, перевипуск яких замовили громадяни України. Використовуючи технологію електронної марки з QR-кодом українці деінде могли оплатити доставку закордонного паспорта в особистому кабінеті на сайті Укрпошти. Єдина ціна доставки у будь-яку країну світу складала всього 6 доларів США та 10 грн ПДВ. Ця ініціатива дозволила суттєво оптимізувати алгоритми отримання громадянами України за кордоном паспортних документів. Їх оперативне та вчасне доставлення заявникам має особливе значення в умовах воєнного стану.

Із грудня 2024 року Укрпошта розпочала виплату державної допомоги за програмою

«Зимова еПідтримка» у розмірі 1 000 гривень - пенсіонерам, людям з інвалідністю I та II групи, а також одержувачам соціальної допомоги, зокрема на прифронтових територіях, які отримують її через відділення компанії. Перші виплати здійснені разом із пенсіями та соціальною допомогою на початку грудня.

Укрпошта приєдналась до державної програми «Національний кешбек». Програма «Національний кешбек» має на меті підтримку українців, заохочуючи їх купувати товари місцевого виробництва та користуватися послугами українських компаній. Ця ініціатива не тільки сприяє підтримці українських громадян в умовах економічних викликів, а також надає додаткові можливості для допомоги у повсякденних витратах. Приєднання Укрпошти до державної програми «Національний кешбек» робить доступ до послуг та продуктів українських виробників ще ширшим. Компанія виступає одразу у двох ролях: як виробник, на товари якого нараховується 10% кешбеку, та як торгова мережа, де українці, купуючи товари вітчизняного виробництва, можуть накопичувати кешбек.

Укрпошта доєдналась до урядової стратегії з підтримки українських підприємств "Зроблено в Україні". "Зроблено в Україні" - це нова урядова економічна стратегія, чия мета - збільшити частку переробних підприємств у ВВП країни. В межах інформаційної кампанії фахівці Укрпошти розпочали серію вебінарів для українських підприємців, де розповіли, як отримати грантове фінансування для бізнесу, як розвивати свій бізнес на міжнародних маркетплейсах, отримати державну підтримку, тощо.

В межах проекту Міжнародної організації з міграції з виплати грошової допомоги евакуйованим з населених пунктів в районах бойових дій, Укрпошта організувала виплати разової грошової допомоги у розмірі 3 600 грн для понад 16 тисяч евакуйованих українців. Кеш допомога виплачувалась пасажиром евакуаційних маршрутів на станціях прибуття. Всього виплачено близько 60 млн грн.

Укрпошта, разом, з державним підприємством «ІНФОТЕХ», розширила перелік країн, куди можлива міжнародна доставка посвідчення водія. Відтепер отримати документи можуть українці в Хорватії, Швейцарії, Бельгії, Чорногорії та Словенії. Тож наразі послуга доступна для 22 країн Європи.

Запроваджений у 2023 році пілотний проект «Укрпошта. Аптека» відтепер охоплює не лише Донеччину, а й всю Сумщину, Запоріжжя, Миколаївщину, Харківщину, Херсонщину та Чернігівщину. Компанія, отримавши ліцензії на роздрібну й електронну роздрібну торгівлю лікарськими засобами, вже почала приймати замовлення та доставляти їх клієнтам.

Інфраструктура компанії мала високий рівень зносу. Але упродовж 2016–2024 рр. Укрпошта постійно впроваджує **проекти масштабного оновлення інфраструктури та підвищення операційної ефективності бізнес-процесів**. Зокрема, проекти модернізації та зміни іміджу відділень Товариства, автоматизації інфраструктури сортування, уніфікації та заміни застарілого автомобільного парку, підвищення рівня забезпечення співробітників комп'ютерною технікою з одночасною автоматизацією процесів та впровадженням сучасних ІТ систем.

Міністерство фінансів України та Укрпошта підписали зміни до Договору іпотеки для забезпечення виконання зобов'язань на суму 63 млн. євро за Гарантійною угодою («Проект розвитку АТ «Укрпошта»: Логістична мережа та Сільське відділення») між Україною та Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР). Зміни дозволяють продовжити трансформацію логістичної та транспортної мережі Укрпошти, зокрема, забезпечити фінансування по вже укладених контрактах і провести нові закупівлі. У межах угоди з ЄБРР, укладеної ще в 2020 році, вже реалізуються проекти щодо впровадження нової фронт-офісної системи, пересувних відділень, пристроїв 3в1, оновлення транспорту та інші

Аналізуючи запити клієнтів і партнерів та попит на послуги, компанія вирішила запровадити проект вантажних відділень, які б зосереджувалися на прийманні та видачі відправлень. Нововведення, передусім, позбавило зайвих клопотів українських підприємців, обсяги відправлень яких значні. Впродовж року відкрито 41 нове вантажне відділення в обласних центрах країни. Варто зазначити, що компанія зважатиме на потреби українського

бізнесу, тож мережа вантажних відділень згодом охопить і інші ключові міста країни з чисельністю населення 80+ тисяч.

Попри щоденні обстріли та руйнування інфраструктури, Укрпошта продовжує інвестувати в модернізацію логістичних терміналів, замінюючи ручне сортування сучасними автоматизованими лініями. Укрпошта відкрила логістичний термінал з автоматизованими сортувальними лініями в Одесі, який забезпечує швидку обробку й доставку відправлень для всього півдня України. Обладнання для ліній сортування дрібних та великих відправлень дозволяє обробляти до 270 000 посилок на добу. Разом із перебудовою логістичних маршрутів це уможливить доставку відправлень клієнтам в Одеській, Херсонській та Миколаївській областях протягом доби після сортування. На новому терміналі Укрпошти встановлене обладнання та програмне забезпечення українського виробника, яке обробляє три посилки на секунду. Відкриття Одеського терміналу є частиною стратегії розвитку та модернізації Укрпошти, яку компанія розпочала у 2021 році. Компанія встановила 17 автоматизованих ліній у семи містах України: дев'ять ліній сортують дрібні відправлення, та вісім – великі посилки.

Укрпошта використовує принцип ефективності у поведженні з автотранспортом. Товариство розпродав 531 одиницю застарілого автотранспорту – легкові, вантажні автомобілі, причепа, напівпричепа, трактори – на майданчику «ProZorro. Продажі». Продаж техніки, непридатної для виконання поточних завдань, дозволяє не тільки отримати додатковий дохід, а й скоротити видатки на утримання старих авто і вивільнити місце для нового транспорту. Укрпошта регулярно поповнює та оновлює свій автопарк, адже від цього залежить не тільки швидкість доставки клієнтам, а й безпека наших співробітників.

Укрпошта оприлюднила процедуру закупівлі 1745 електричних поштових трициклів із супутніми послугами типу «Full service» на порталі Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР). Закупівля трициклів - один з проєктів розвитку логістики Укрпошти, який завершиться у 2025 році. Нові трицикли дозволять значно підвищити ефективність роботи поштової мережі, особливо в сільській місцевості. Вони не лише полегшать роботу листоношам та начальникам відділень, але й забезпечуватимуть більш швидку та якісну доставку поштових відправлень та послуг по всій території країни, зокрема у важкодоступних та віддалених населених пунктах. Заміна традиційних велосипедів на сучасні трицикли дозволить листоношам швидко пересуватися між населеними пунктами та доставляти посилки й інші товари.

Укрпошта оприлюднила тендер на закупівлю 880 електричних кур'єрських скутерів, оголошеному на порталі Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР). Закупівля підвищить ефективність кур'єрської доставки, якість послуг та стійкість поштової інфраструктури. Реалізація проєкту запланована на 2025 рік. Проєкт фінансується за рахунок кредитних коштів та гранту, наданих ЄБРР разом із Європейським інвестиційним банком.

Укрпошта продовжує реалізовувати **благодійні та соціальні ініціативи**. Серед них є проєкти на підтримку дітей, які постраждали від війни. Цього разу компанія перерахувала понад 400 000 гривень із продажу благодійної марки «Діти Перемоги малюють Україну майбутнього» на створення початкової школи в міжнародному центрі комплексної допомоги «Місто Добра». Завдяки вирученим коштам діти, які постраждали від домашнього насилля, потребують реабілітації та паліативного догляду, діти з евакуйованих інтернатів на прифронтових територіях матимуть змогу підготуватися до навчання та отримати всі необхідні базові освітні навички. 2 грудня в «Місті Добра» відкрилася початкова школа підготовки до навчання – проєкт «Освітній метелик». У програмі вже сформовано три інклюзивні групи, де хлопчики й дівчатка різного віку отримують знання з грамоти, письма, математики та логіки.

Укрпошта, спільно з благодійним фондом KSE Foundation, у рамках Всеукраїнської програми «ЗАХИСТОК: Безпечна освіта», завершила облаштування укриття для Шепетівського навчально-виховного комплексу «Загальноосвітня школа І–ІІІ ступенів — гімназія» Хмельницької області. З початку повномасштабного вторгнення навчальний заклад постраждав від обстрілів, але завдяки відремонтованому укриттю, 703 учні Шепетівського

навчально-виховного комплексу змогли повернутися до очної форми навчання.

Завдяки донатам від продажу марки «ПТН ПНХ!», яку Укрпошта презентувала до першої річниці повномасштабного вторгнення, майже три тисячі дітей отримали можливість навчатися очно та в безпечних умовах. Спільно з благодійним фондом Київської школи економіки (KSE Foundation) продовжує облаштовувати сховища для дітей у рамках всеукраїнської програми «ЗАХИСТОК: безпечна освіта». У квітні 2024 року ремонтні роботи завершилися у Сумському обласному спеціалізованому будинку дитини», Кролевецькому ЗДО (центр розвитку дитини) №9 «Ромашка» Кролевецької міської ради на Сумщині та Новошляхівській школі на Чернігівщині.

Укрпошта спільно з українською громадською організацією Gen.Ukrainian допомогла пройти психологічну реабілітацію 20 дітям, що постраждали від війни та пережили досвід депортації, у таборі Gen.Camp, за рахунок коштів від продажу благодійної марки «Вічна пам'ять».

За час продажу благодійної марки «Пес Патрон» Укрпошта зібрала необхідні кошти, які за допомоги KSE Foundation були спрямовані на виготовлення та закупівлю машини механізованого розмінування. Машина здатна очищати понад 1 200 м² на годину, керуватися дистанційно на відстані до 500 метрів або з броньованої кабіни. Компанія передала машину ДСНС, яка буде використовуватися на Чернігівському напрямку, в підрозділі гуманітарного розмінування.

Укрпошта передала 3,7 млн гривень на потреби підрозділів ГУР МОУ, виручених з продажу благодійної марки «Головне управління розвідки Міністерства оборони України». Кошти були зібрані та передані за допомогою KSE Foundation і будуть спрямовані на придбання необхідного спорядження для виконання спецоперацій підрозділу. Тираж марки склав понад 1 млн примірників.

Завдяки коштам, вирученим з продажу благодійного поштового випуску «Батальйон «Пухнасті», Укрпошта разом із KSE Foundation передала 1 000 000 гривень притулкам та центрам захисту, реабілітації та перетримки тварин — Best Friends у селищі Макарів та Gostomel Shelter у селищі Гостомель, що на Київщині. На кошти, передані Укрпоштою притулок Best Friends у селищі Макарів придбав потужний генератор, який допоможе притулку пережити зиму.

Благодійний поштовий випуск «Батальйон «Пухнасті» був введений в обіг 26 вересня 2024 року. Комплект випуску складається з двох марок: «Батальйон «Пухнасті. Котики» та «Батальйон «Пухнасті. Собачки», які символізують незламний дух українських захисників та їхніх чотирилапих друзів, що підтримують воїнів на фронті.

В 2024 році **Укрпошта здобула бронзову нагороду престижної премії EMS Performance Award 2023**. Цією нагородою відзначаються поштові оператори, які продемонстрували високі результати в якості наданні послуг міжнародної експрес-доставки (Express Mail Service, EMS). Укрпошта визнана однією з найкращих національних пошт у світі, хто надає цю послугу, посівши четверту сходинку в спеціальному рейтингу призначених операторів зі 192 країн світу.

Нагорода, яку отримала Укрпошта за результатами своєї роботи у 2023 році, надається тим операторам, які показали найкращі результати по 15 критеріям, які визначає рада директорів EMS Cooperative. Компанія отримала найвищі оцінки за такими критеріями, як: вчасна доставка відправлень після митного оформлення до кінцевого отримувача (імпорт), вчасне транспортування до країни призначення (експорт), тривалість митних процедур менше 24 год. (імпорт та експорт), зростання обсягу експортних відправлень.

Завдяки тісній і злагодженій співпраці Укрпошти з партнерами, серед яких DHL Global Match (UK), компанія оптимізувала і скоротила час пересилання експортних відправлень EMS в країни Європи, США, Канади, Латинської Америки та Австралії. Це один з критеріїв, за яким оцінюється якість доставки відправлень EMS. Результати оцінки Укрпошти за цим критерієм відображають налагоджену співпрацю з митними службами для спрощення та пришвидшення

проходження митного контролю міжнародних відправлень.

Компанія одна з перших серед державних підприємств почала здавати в оренду нерухомість через «ProZorro.Продажі». За результатами електронних торгів Товариством надано в орендне користування стороннім організаціям різних форм власності нежитлових приміщень загальною площею 65 254 м², відповідно до укладених договорів оренди, в кількості 973 об'єкти. Сумарна орендна плата за вищезазначеними договорами склала 94 362 тис. грн. без ПДВ.

Також через «ProZorro.Продажі» за 2024 рік Укрпоштою відчужено (продано) 7 об'єктів нерухомого майна загальною площею 4 548,50 м². Сума надходжень від продажу становить 68 558 929 грн. без ПДВ.

Окрім цього, Товариством отримано 4 998 об'єктів у сторонніх організацій в тимчасове орендне користування нежитлових приміщень загальною площею 362 701 м².

Напрямки використання капітальних інвестицій у 2024 році:

1) Заходи: Придбання автотранспорту.

Ефект: Заміна застарілого автотранспорту, створення умов для підвищення якості та ефективності поштових перевезень, збільшення обсягів поштових відправлень, зменшення експлуатаційних витрат.

Інвестиції, млн грн: 218,3.

2) Заходи: Створення єдиних операційних центрів.

Ефект: Збільшення пропускної здатності, оптимізація штату, поліпшення умов праці та покращення якості надання послуг.

Інвестиції, млн грн: 200,0.

3) Заходи: Заміна застарілої ІТ техніки.

Ефект: Мінімізація простоїв ІТ обладнання та збитків, скорочення часу операцій (в т.ч. час на обслуговування клієнтів), підвищення рівня обслуговування сервісів ІТ, забезпечення інформаційної безпеки ПК, можливість використання сучасного програмного забезпечення, стандартизування робочих місць, підвищення іміджу компанії.

Інвестиції, млн грн: 108,9.

4) Заходи: Придбання обладнання для відкриття нових відділень, для проведення рефрешиingu існуючих та доавтоматизація.

Ефект: Збільшення мережі об'єктів поштового зв'язку та створення умов для підвищення якості та ефективності роботи.

Інвестиції, млн грн: 68,8.

5) Заходи: Поштове та поштооброблювальне обладнання.

Ефект: Забезпечення максимального скорочення часу на сортування поштових відправлень та зменшення трудовитрат.

Інвестиції, млн грн: 53,2.

6) Заходи: Впровадження нової фронт-офісної, платіжної системи та ERP-системи.

Ефект: Автоматизація всіх функцій точок продажу для забезпечення їх обліку, контролю, швидкої адаптації персоналу, якості обслуговування клієнтів; організація єдиної системи обліку.

Інвестиції, млн грн: 38,4.

7) Заходи: Капітальний ремонт об'єктів поштового зв'язку.

Ефект: Зменшення експлуатаційних витрат, покращення якості та доступності надання послуг поштового зв'язку, збільшення доходів підприємства та покращення умов праці.

Інвестиції, млн грн: 7,5.

8) Заходи: Придбання транспорту для кур'єрів.

Ефект: Підвищення швидкості обслуговування населення та збільшення зони обслуговування.

Інвестиції, млн грн: 0,6.

Слід відзначити, що попри тривалість та наслідки бойових дій АТ «Укрпошта» продемонструвала зростання операційних та фінансових показників в порівнянні з аналогічним періодом минулого року:

- чисті доходи виросли на 12,1%;
- EBITDA став позитивним та склав 659,3 млн грн проти -22,9 млн грн у 2023 році та -462,8 млн грн у 2022 році;
- отримано чистий збиток у розмірі 413,2 млн грн, що менше збитку минулого року на 383,2 млн грн. (головними факторами, що вплинули на збитковість Товариства у 2024 році – витрати пов'язані з коливанням курсу валют (246,9 млн грн) та недоотримані доходи від запланованого продажу майна (43,2 млн грн));
- виконало трансформацію бізнесу через запуск автоматизованого сортування посилок і оптимізацію персоналу і бізнес-процесів.

Витрати на оплату праці працівників за 2024 рік становлять 6 377,1 млн. грн., що на 29,2 млн. грн менше проти плану та на 402,4 млн грн більше проти аналогічного періоду минулого року.

Середньомісячні витрати на оплату праці одного працівника становлять 16 743 грн. Середньомісячна заробітна плата зросла за рахунок оптимізації мережі та автоматизації бізнес процесів, що призвело до зменшення чисельності персоналу в тому числі і персоналу з частковою зайнятістю.

АТ «Укрпошта» не має заборгованості по платежах до бюджетів та державних цільових фондів.

Всього за 2024 рік товариством сплачено 3 122,7 млн. грн. податків, зборів та обов'язкових платежів, що на 35,5 млн. грн. або на 1,1% менше проти запланованого значення та на 124,0 млн. грн. більше проти фактичних даних за 2023 рік.

До Держбюджету сплачено 565,9 млн. грн., що на 8,7 млн. грн. або на 1,5% менше проти плану та на 21,4 млн. грн. більше проти аналогічного періоду минулого року.

Фактичний обсяг освоєних **капітальних інвестицій** за 2024 рік становить 695,7 млн грн. Інвестиційна діяльність протягом 2024 року здійснювалася за рахунок власних коштів.

Успішно пройдено аудит фінансової звітності за 2024р. із залученням незалежного аудитора. Фінансова звітність визнана такою, що відповідає вимогам міжнародних стандартів фінансової звітності.

Наразі існує значна невизначеність щодо рівня інтенсивності військових дій в Україні, зокрема щодо умов потенційного заморожування воєнних дій, військової та фінансової підтримки зі сторони стратегічних партнерів України, та, відповідно, призводить до високого рівня невизначеності у можливому рівні впливу на діяльність Компанії, її персонал, ліквідність та збереження активів.

Основні специфічні фактори ризику включають:

- безпека основних засобів, яка залежить від розвитку військових подій. Втрати включають як фізичне знищення, пошкодження власності, так і списання через втрати доступу або контролю за майном;
- скорочення обсягів діяльності через зменшення покриття поштової мережі, операційних збоїв, в тому числі через хакерські атаки, та зниження попиту на окремі види послуг;
- неможливість залучення додаткового фінансування для забезпечення операційної діяльності Компанії;
- інші фактори.

2024 став ще одним роком боротьби Українського народу проти російської агресії і ще одним роком з випуску поштових марок воєнного часу.

У 2024 р. легендарну серію «русскій воєнний корабль ...» продовжила марка «русскій воєнний флот – до дна!» - за два роки широкомасштабної війни Силами оборони і безпеки України було потоплено, пошкоджено та виведено з ладу третину чф росії.

До 10 річниці російсько-української війни та на вшанування героїчного спротиву Українського народу 24 лютого 2024 р. Укрпошта презентувала поштовий блок «І буде весна!» із найзнаковішими світлинами воєнного часу: «Захоплення аеропорту «Бельбек». Севастополь, 2014 р.», «Кохання не спинити! Харків, 2022 р.», «Світло переможе! «Азовсталь». Маріуполь, 2022 р.», «Руки піхотинця. Бахмут, 2023 р.».

Поштову серію зі зразками зброї, якою українські воїни нищать ворога на полі бою, продовжив випуск «Зброя Перемоги. Made in UA», який презентував новітні зразки зброї українського виробництва.

Попри російську агресію Україна стала учасником XXXIII Олімпійських ігор та Чемпіонату Європи з футболу, що знайшло відображення у поштових мініатюрах «Олімпійська команда України 2024» та «Україно, вперед!».

Широкомасштабне вторгнення рф в Україну негативно відобразилося на екології країни, зокрема і на підводному світі Чорного моря, який сьогодні потерпає через бойові дії і брукт воєнних кораблів чорноморського флоту росії. Тож у 2024 році підводний світ Чорного моря став темою нового поштового випуску України в рамках програми EUROPA «Підводна фауна і флора».

У 2024 р. Укрпошта продовжила практику випуску благодійних поштових марок для збору коштів на підтримку української армії, допомогу прифронтовим лікарням, облаштування шкільних укриттів і допомогу притулкам для тварин: «Зброя Перемоги. Made in UA», «Янголи війни», «Хвилина мовчання», «Батальон «Пухнасті», «Під покровом Богородиці», «Країна волонтерів», «USYK. Світ любить сильних».

Попри війну українські поштові марки продовжують виборювати призові місця. За результатами міжнародного конкурсу Yehudi-Menuhin-Trophy 2024 р. поштова марка «Вічна пам'ять» – серед трійки найкращих музичних марок світу 2023 року.

3. Ліквідність та зобов'язання

АТ «Укрпошта» вчасно виконує свої фінансові зобов'язання, продовжує сумісно з ЕБРР виконувати проект логістична мережа, вчасно закуповувати автомобілі та закуплена фронт система

Узагальнена інформація щодо залучення та повернення коштів відображена в таблиці:

тис грн

Зобов'язання		Заборгованість на початок звітного періоду	Отримано залучених коштів за звітний період	Виплачено за залученими коштами за звітний період	Інші зміни (+ "збільш."; - "зменш.")	Заборгованість на кінець звітного періоду
1		2	3	4	5	6
Довгострокові зобов'язання, усього		1 246 310	750 030	346 025	-274 312	1 376 003
У тому числі:	оренда нерухомості	376 265	447 953	346 025	11 696	489 889
	фінансування придбання автотранспорту	73 662	0		-21 593	52 070
	інші	1 106			- 90	1 016
	облігації	0			0	0
	кредити банків	795 276	302 077		-264 325	833 028
Короткострокові зобов'язання, усього		485 913	0	395 621	503 580	593 873
У тому числі:	оренда нерухомості	176 655			102 058	278 713
	фінансування придбання автотранспорту	96 519		99 180	51 683	49 022
	фінансування під комплекти комп'ютерної техніки					
	облігації	0		0	0	0
	кредити банків	212 739		296 441	349 840	266 138
Усього		1 732 223	750 030	741 646	229 268	1 969 875

4. Екологічні аспекти

У Товаристві, з метою комплексного підходу, в частині економії енергетичних ресурсів, поетапно впроваджується аналітична програма розрахунку споживання енергоресурсів об'єктами нерухомості: моніторинг, аналіз, розробка організаційно – технічних заходів, впровадження. У 2024 році компанія продовжувала удосконалювати програмне забезпечення ERP (IT_Enterprise) з метою впровадженням на його базі модулю «Енергоменеджмент» по енергоефективності та економії енергоресурсів. Облік споживання об'єктами Товариства основних енергетичних продуктів, таких як природний газ ведеться в ІТ системах «Інформаційна платформа АТ «Укртрансгаз» та ТОВ «Оператор ГТС України» щодобово, а облік електричної енергії – щомісячно. Не зважаючи на складність ведення господарства у військовий період, в Товаристві, починаючи з 2024 року, заборонено використання люмінесцентних ламп та відбувся перехід на світлодіодне освітлення всіх виробничих та офісних приміщень об'єктів Товариства. Опалення об'єктів Товариства у осінньо – зимовий період відбувається без застосування кам'яного вугілля та мазуту.

При впровадженні сучасних логістичних центрів планується використання енергоощадних технологій, зокрема рекуперації енергії, альтернативних відновлювальних джерел енергії та енергоефективного обладнання для освітлення та підтримання параметрів повітря в приміщеннях. **Відповідно до європейських стандартів, щодо заощадження природних ресурсів, компанія у процесі будівництва та у якості будівельного матеріалу не використовує матеріали із вмістом азбесту, а також максимально виключає використання деревини у якості будівельного матеріалу.**

5. Соціальні аспекти та кадрова політика

Станом на 31 грудня 2024 року облікова кількість штатних працівників Товариства становила 32 182 особи. Середньооблікова кількість штатних працівників за 2024 рік становила 31 459 осіб. У гендерній структурі Товариства частка жінок (77%, або 24 923 особи) переважає над часткою чоловіків (23%, або 7 259 осіб), що обумовлено специфікою виробничої діяльності. До вищого керівництва компанії входять 18 жінок, що становить 38%.

Серед загальної кількості штатних працівників у 2024 році частка працівників адміністративно-управлінського штату становила 10%, виробничого штату — 90%. Із загальної кількості виробничого персоналу частка начальників відділень поштового зв'язку становила 21,3%, операторів поштового зв'язку відділень поштового зв'язку — 14,2%, листонош — 21,2%.

Середній вік персоналу Компанії становить 48,7 р., адміністративно-управлінського персоналу — 45,1 р., виробничого персоналу — 49,1 р. У 2024 році коефіцієнт плинності персоналу загалом по Компанії становив 48,7 %.

В Укрпошті у 2024 році діяло ≈ 20 положень про мотивацію працівників різних груп персоналу за результати роботи залежно від виконуваних функцій.

При цьому, управлінський персонал мотивується за виконання ключових показників ефективності.

Водночас проводяться одноразові заохочення працівникам за виконання особливо важливих завдань, що стали вагомою складовою в період, коли працівникам доводиться працювати в умовах воєнного стану. Продовжуються виплати у вигляді матеріальної допомоги, що пов'язано з наслідками проведення бойових дій.

У 2024 році 22 657 працівників пройшли підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації, з яких:

- 7 568 працівників були підготовлені, перепідготовлені та навчені іншим професіям на робочих місцях. Зокрема, навчання в класі пройшли 2 145 новачків; на робочому місці — 3 547 новачків. До навчального процесу підготовки новоприйнятих працівників були залучені 3 064 наставників. Успішно пройшли оцінку професійної підготовки 6 463 працівники.

- 19 039 працівників підвищили кваліфікацію завдяки внутрішнім та зовнішнім навчальним заходам. У тому числі 1 337 посадових осіб Товариства пройшли обов'язкове навчання. Зокрема 136 осіб пройшли навчання з питань охорони праці, навчання з присвоєння кваліфікації, переатестації, присвоєння групи допуску з електробезпеки для таких професій: машиніст крану, ліфтер, водій навантажувача, машиніст компресорного устаткування, оператор газової котельні, кочегар, ліфтер, зварник тощо. Серед інших напрямків обов'язкового навчання — поводження з вогнепальною зброєю, авіаційна безпека, правила перевезення небезпечних вантажів повітряним транспортом, пожежна безпека та цивільний захист.

Зовнішні заходи з навчання та розвитку, у яких взяли участь 645 працівників Товариства, охоплювали такі теми як корпоративне управління, роль та функції керівника, основи регулярного менеджменту, організація інкасації коштів та перевезення валютних цінностей банків в Україні, внутрішній аудит, здійснення публічних закупівель робіт і послуг в умовах воєнного стану тощо.

Відбулися внутрішні тренінги та майстер-класи для 11 219 працівників зі стандартів обслуговування, з управління конфліктами, продуктової, з продажу послуг, з управлінських навичок, з наставництва, діям співробітників в умовах надзвичайних ситуацій під час воєнного стану, самопомочі та первинної підтримки у кризових ситуаціях.

Понад 27 000 працівників було охоплено дистанційним навчанням, основна цільова

аудиторія якого – персонал автоматизованих відділень поштового зв'язку та користувачі ПК, а також нові працівники. Дистанційно вони вивчали продукти та сервіси Укрпошти, проходили онлайн-курси з фінансового моніторингу. Приймання передплати друкованих медіа, антикорупційної програми, захисту комерційної таємниці та конфіденційної інформації АТ «Укрпошта», домедична допомога, стандарти продажів, навчання посадових осіб з питань пожежної безпеки, заходів безпеки під час авіаційного нальоту або артилерійського обстрілу тощо.

Проведено 18 935 фактів навчання в межах реалізації 4 проєктів Укрпошти, серед яких «BePost», «Таємний покупець» «УСЦ» (реєстрація, сортування та упакування поштових відправлень) «PostPay» (приймання та виплата переказів). Зокрема, у ході впровадження проєкту «BePost» (для пересувних відділень) було навчено 4472 працівники.

6. Безпека праці

З метою забезпечення пожежної безпеки та цивільного захисту на об'єктах поштового зв'язку АТ «Укрпошта» реалізовано комплекс організаційних та інженерно-технічних заходів, а саме:

- закуплені та змонтовані 20 швидкоспоруджуваних захисних споруд цивільного захисту модульного типу для укриття працівників Товариства на загальну суму 15298,09 тис. грн (без ПДВ);
- проведене технічне обслуговування та ремонт 13690 вогнегасників на загальну суму 789,6 тис. грн (без ПДВ);
- закуплені 1350 кріплень та підставок для вогнегасників на загальну суму 50 тис. грн (без ПДВ);
- забезпечена сучасними та актуалізованими фотолюмінісцентними планами евакуації у кількості 20 шт на загальну суму 24,2 тис. грн (без ПДВ) адмінбудівля, що розташована за адресою м. Київ, вул. Хрещатик, 22;
- проведений монтаж системи пожежної сигналізації у ВПЗ за адресою: Кіровоградська обл., Олександрійський р-н, смт. Петрове, вул. Центральна, 31 на загальну суму 36,7 тис. грн (без ПДВ);
- проведене інспектування системи пожежної сигналізації за адресою м. Київ, вул. Хрещатик, буд. 22 на загальну суму 38,5 тис. грн (без ПДВ);
- організоване щомісячне технічне обслуговування 152 систем протипожежного захисту, що розташовані на об'єктах поштового зв'язку Товариства.

Щорічно розробляються Комплексні заходи, спрямовані на досягнення встановлених нормативів безпеки, гігієни праці та виробничого середовища, підвищення існуючого рівня безпеки праці, запобігання випадкам виробничого травматизму, професійних захворювань і аваріям, які у 2024 році надали можливість забезпечити профілактичні заходи для працівників шляхом :

- забезпечення аптечками домедичної допомоги. Загалом придбано аптечок на суму 2 247,8 тис. грн.;
- забезпечення працівників Товариства спеціальним одягом, взуттям та іншими засобами індивідуального захисту – на суму 5 149,3 тис.грн;
- проведення на суму 44 тис.грн;
- проведення медичних оглядів працівників, атестації робочих місць на загальну суму 1 960 тис.грн.

Розроблені, затверджені та погоджені з Державною службою з надзвичайних ситуацій України Програма навчання посадових осіб з питань пожежної безпеки АТ «Укрпошта» та Програма спеціального навчання (пожежно – технічний мінімум) для працівників АТ «Укрпошта», зайнятих на роботах з підвищеною пожежною небезпекою. Спільно з Департаментом навчання та розвитку персоналу організоване проведення дистанційного

навчання та перевірки знань працівників Товариства за зазначеними програмами із подальшим формуванням протоколів перевірки знань та видачею посвідчень за результатами успішного проходження перевірки знань. З моменту запуску навчання (листопад), станом на кінець грудня 2024 року такі посвідчення отримали 127 осіб.

Також 56 працівників АТ «Укрпошта» пройшли функціональне навчання з питань цивільного захисту в Навчально-методичному центрі цивільного захисту та безпеки життєдіяльності Київської області на загальну суму 57,4 тис. грн.

Додатково, з метою підвищення рівня обізнаності працівників Товариства з питань пожежної безпеки розроблені та запущені курси дистанційного навчання за темами «Правила безпечної експлуатації вогнегасників» та «Заходи пожежної безпеки в осінньо-зимовий період».

Проведені 180 перевірок оцінки стану готовності захисних споруд цивільного захисту, які перебувають на балансі Товариства (власними силами - 164 перевірки, із залученням представників державних органів – 16 перевірок). За результатами таких перевірок складені Акти оцінки стану готовності захисних споруд цивільного захисту, а також розроблені коригуючі заходи.

Протягом року фахівцями напряму проводились профілактичні заходи з питань цивільного захисту та пожежної безпеки, направлені на попередження виникнення небезпечних подій та надзвичайних ситуацій на об'єктах поштового зв'язку. Також здійснювалась робота щодо розробки (актуалізації) нормативних документів з питань пожежної безпеки та цивільного захисту.

АТ «Укрпошта» здійснює свою діяльність і будує свою стратегію, ґрунтуючись на принципах стійкого та соціально відповідального розвитку бізнесу та приділяє особливу увагу питанням безпеки працівників як у щоденній діяльності, так і при стратегічному плануванні. При цьому робота з підвищення захисту людей – це сталий процес і Товариство докладає максимум зусиль для його покращення. Товариство прагне не тільки відповідати вимогам законодавства, але і приймати додаткові заходи, необхідні для зниження потенційних ризиків.

7. Комплаєнс та антикорупційна діяльність

Протягом 2024 року комплаєнс-функція Товариства демонструвала послідовний розвиток і поетапну еволюцію, вживаючи необхідних та достатніх заходів для забезпечення відповідності вимогам регуляторного середовища та кращим міжнародним практикам у галузі комплаєнсу. Залишаючись важливим елементом системи корпоративного управління, комплаєнс-функція продовжує інтеграцію комплаєнс-принципів у бізнес-процеси Товариства, сприяючи сталому розвитку організації та зміцненню її репутації на ринку.

Діяльність функції у 2024 році була орієнтована на модернізацію корпоративної культури, управління комплаєнс-ризиками та формування середовища, в якому кожен співробітник розуміє свою роль у дотриманні етичних норм і стандартів. Завдяки сталим та скоординованим організаційними змінам вдалося посилити довіру до внутрішніх процесів Товариства.

Одним із головних фокусів уваги протягом року стало переосмислення підходів до розбудови комплаєнс-культури. Минулий рік став важливою відправною точкою для формування нової стратегії підвищення рівня обізнаності та інформування співробітників щодо засад та принципів доброчесності. З метою закріплення цих стандартів у повсякденній діяльності працівників було розроблено комплексну стратегію навчання, яка включала багаторівневий підхід до комунікації та навчання.

Розвиток культури доброчесності серед працівників Товариства здійснювався за допомогою проведення профільних навчальних заходів. З цією метою було розроблено спеціальні програми, що дозволили не лише підвищити рівень обізнаності про актуальні

вимоги законодавства та внутрішніх політик, але й надати працівникам необхідні практичні навички для розпізнавання та запобігання можливим порушенням. Завдяки використанню сучасних форматів навчання, таких як інтерактивні курси, вдалося досягти високого рівня залученості та зацікавленості персоналу.

Управління комплаєнс-ризиками здійснювалося на основі системного підходу до ідентифікації, оцінки та мінімізації ризиків. Так з метою проведення оцінки комплаєнс ризиків, було використано спеціально-розроблені інструменти, що дали можливість отримати релевантну інформацію про поточний стан процесів і виявити зони для вдосконалення. Зібрані дані стануть основою для розробки нових інструментів моніторингу ризиків і вдосконалення існуючих процедур, що забезпечить підвищення ефективності всієї системи управління ризиками.

Окрема увага приділялась перевірці ділових партнерів Товариства. Комплаєнс-функція здійснювала вивчення контрагентів, враховуючи серед іншого аспекти загальної благонадійності та доброчесності кожного контрагента. Такий підхід дозволив знизити ймовірність виникнення ризиків при встановленні або продовженні ділових відносин з Товариством.

Вживаючи заходи по забезпеченню конфіденційності, Товариство сприяло відкритості діалогу та підвищенню рівня довіри з боку співробітників. Усі отримані повідомлення ретельно аналізувалися, а за їх результатами впроваджувалися коригувальні заходи, що дозволяло постійно вдосконалювати внутрішні процеси. Для підвищення ефективності системи управління комплаєнс-ризиками в Товаристві зробило крок на шляху розвитку каналів для повідомлень про можливі порушення, підключившись до Єдиного порталу повідомлень викривачів.

На майбутній період заплановано подальший розвиток комплаєнс-функції, орієнтуючись на кілька стратегічних напрямків. Перш за все, планується вдосконалення системи управління ризиками, зокрема, через розширення інструментів моніторингу, аналізу ризиків та раннього виявлення потенційних загроз. Особлива увага приділятиметься адаптації процесів до змін у регуляторному середовищі, що дозволить зберігати високий рівень відповідності вимогам законодавства та стандартам галузі.

Комплаєнс-функція Товариства залишатиметься важливою складовою сталого розвитку Товариства, сприяючи реалізації стратегічних цілей і підтримуючи високий рівень ділової репутації. Завдяки впровадженню сучасних підходів до управління ризиками, розвитку корпоративної культури та забезпеченню прозорості бізнес-процесів, Товариство продовжить зміцнювати свої позиції як надійного партнера на національному та міжнародному рівнях.

8. Ризики

Управління ризиками є невід'ємною частиною системи внутрішнього контролю Товариства, впровадженої з метою реалізації вимог щодо організації корпоративного управління, передбачених на законодавчому рівні¹.

Діяльність з управління ризиками в Товаристві полягає в безперервному процесі ідентифікації, оцінки та визначення способів реагування на ризики і заходів контролю з метою запобігання або зменшення їхнього негативного впливу на досягнення цілей, забезпечення стійкості до невизначеності та сталого розвитку.

З метою організації комплексної та ефективної системи управління ризиками, що відповідає міжнародним практикам, стандартам, покращує систему прийняття управлінських рішень та сприяє досягненню стратегічних цілей, в Товаристві затверджено Стратегію управління ризиками на 2025-2026 роки.

¹ Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення корпоративного управління» №3587-IX від 22.02.2024

Управління ризиками є процесом, до якого залучені всі працівники Товариства. Забезпечення процесу управління ризиками знаходиться на контролі керівника Товариства. Нагляд за управлінням ризиками здійснюється Наглядовою Радою.

Організаційна структура з управління ризиками передбачає чіткий розподіл обов'язків між структурними підрозділами та працівниками, встановлення меж їхньої відповідальності в рамках функціональних повноважень у процесі прийняття рішень або виконання інших дій. Розподіл базується на застосуванні моделі трьох ліній захисту:

- перша лінія захисту — на рівні власників бізнес-процесів Товариства. Ці структурні підрозділи ініціюють, здійснюють/відображають операції, приймають ризики в процесі своєї діяльності та несуть відповідальність за поточне управління цими ризиками, здійснюють заходи з контролю, інформують про виявлені ризики керівника;
- друга лінія захисту — забезпечує директор з управління ризиками та підрозділ з менеджменту ризиків. Передбачається, що для забезпечення ефективної взаємодії першої та другої лінії захисту буде створено інститут ризик-координаторів;
- третя лінія захисту — на рівні структурного підрозділу внутрішнього аудиту, який здійснює незалежну оцінку ефективності діяльності першої та другої ліній захисту.

Організація процесу управління ризиками регламентується внутрішніми документами (накази, розпорядження, правила, регламенти, положення, політики), що затверджуються керівником Товариства та Наглядовою радою.

В процесі управління ризиками Товариство забезпечує реалізацію регуляторних вимог Національного банку України та Міністерства розвитку громад та територій України.

Товариство здійснює управління всіма ризиками, що виявляються за результатами процесу ідентифікації та оцінки ризиків. Зокрема серед інших Товариство виокремлює як суттєві ризики безпеки в умовах воєнних дій, ризики відтоку кадрів, операційно-технологічні ризики тощо.

Ризики безпеки в умовах воєнних дій, що виникають через ракетні обстріли, які призводять до завдання шкоди життю та здоров'ю персоналу, пошкодження та знищення інфраструктури, майна Товариства, блекауту, повітряні тривоги, через які відбувається порушення в бізнес-процесах з обслуговування клієнтів, логістичних операцій. Задля збереження життя та здоров'я співробітників та мінімізації матеріальних втрат, запроваджено внутрішні нормативні документи, якими введено регламентацію роботи під час повітряних тривог; проводяться регулярні тренування по евакуації персоналу та відвідувачів; здійснюються оперативні заходи з відновлення процесів та їх оптимізації.

Ризики відтоку кадрів, що виникають в зв'язку мобілізаційними процесами, внутрішньою та зовнішньою міграцією. З метою мінімізації впливу, Товариство забезпечує бронювання співробітників, забезпечує робочі місця за місцем фактичного перебування.

Операційно-технологічні ризики, що пов'язані з порушенням визначеного порядку виконання функцій і завдань. Товариство здійснює постійну оптимізацію внутрішніх процесів та їх автоматизацію, а також навчання персоналу.

9. Внутрішній аудит

Департамент внутрішнього аудиту АТ «Укрпошта» є самостійним структурним підрозділом Товариства, що підпорядковується Наглядовій раді. Чисельність підрозділу внутрішнього аудиту та його організаційна структура відповідають розміру Компанії, виду та масштабу її діяльності.

Департамент внутрішнього аудиту організовує та забезпечує проведення внутрішніх аудитів згідно із затвердженим Комітетом з питань аудиту планом, відповідно до вимог чинного законодавства та Міжнародних основ професійної практики внутрішнього аудиту: Стандартів внутрішнього аудиту і Кодексу етики працівників підрозділу внутрішнього аудиту.

Основними завданнями Департаменту внутрішнього аудиту є оцінка та вдосконалення систем управління та внутрішнього контролю Товариства з метою сприяння Наглядовій раді, Комітету з питань аудиту та керівництву Товариства в досягненні поставлених цілей Товариства за допомогою системного, упорядкованого підходу до оцінки і підвищення ефективності процесів управління ризиками, контролю і корпоративного управління.

Діяльність Підрозділу вільна від будь-якого втручання з боку інших підрозділів і посадових осіб Товариства, в тому числі з питань вибору об'єкта і обсягу аудиту, процедур, частоти, терміну проведення перевірок і змісту аудиторських звітів з метою забезпечення незалежності внутрішніх аудиторів.

До обов'язків департаменту внутрішнього аудиту відносяться:

- перевірка та оцінка достатності та ефективності системи внутрішнього контролю та управління ризиками;
- оцінка відповідності діяльності Товариства вимогам законодавства України;
- оцінка відповідності діяльності Товариства вимогам його внутрішніх розпорядчих та нормативних документів;
- оцінка діяльності Товариства щодо правильності ведення бухгалтерського обліку;
- оцінка ефективності використання наявних у Товариства ресурсів;
- моніторинг виконання рекомендацій, наданих за результатами внутрішніх аудитів;
- взаємодія із зовнішніми аудиторами та державними контролюючими органами за потреби;
- проведення позапланових аудитів у разі встановлення фактів, подій, які вимагають негайних дій для виявлення і визначення будь-якої шкоди, втрат або обмеження ризику, а також при наявності факторів, пов'язаних з ризиком шахрайських дій.

За результатами діяльності протягом року, Департамент внутрішнього аудиту готує звіт про виконання річного плану проведення аудиторських перевірок і подає його на затвердження Комітету з питань аудиту.

10. Перспективи розвитку

Особливості розвитку поштової галузі в Україні відповідають основним світовим тенденціям: розвиток електронної комерції сприяв бурхливому розвитку ринку доставки посилок та кур'єрської доставки та скороченню обсягів ринку поштових відправлень. Зростає також ринок грошових переказів. У великих та середніх містах спостерігається зростання конкуренції в наданні фінансових послуг та торгівлі. Разом з тим значна частина населення, що мешкає в сільській місцевості має вкрай обмежений доступ до фінансових послуг та безготівкової економіки.

Для реалізації цілей, компанія планує впроваджувати ключові стратегічні проекти, такі як:

- Розвиток фінансових послуг – запуск надання банківських послуг з метою забезпечення фінансової інклюзії на 100% території України;
- Реалізація активностей по розвитку цифрових каналів комунікації з клієнтами тп покращенню NPS – розвиток мобільного додатку для клієнтів, розвиток особистого кабінету клієнта на інтернет-порталі товариства, запуск програми лояльності та комунікаційної програми по зміні іміджу;
- Модернізація мережі відділень – оновлення формату відділень поштового зв'язку, збільшення кількості вантажних відділень для e-commerce, продовження проекту впровадження пересувних відділень, забезпечення листонош та кур'єрів електробайками, впровадження модульних відділень поштового зв'язку в прифронтових територіях;

- Модернізація логістичної мережі та інфраструктури сортування – вдосконалення хабової моделі сортування з одночасною оптимізацією системи магістральних транспортних маршрутів, 100% цифровізація всіх процесів та обробки посилок, листів та друкованих медіа;
- Впровадження соціальних проектів - створення безбар'єрного середовища для клієнтів та співробітників, адаптація ветеранів після повернення, перетренування та надання необхідної допомоги, включно з медичною, психологічною та протезуванням;
- Модернізація IT-інфраструктури – імплементація нової «Фронт» - системи та CRM;
- Ефективне управління майном - продаж непрофільних активів та переїзд у сучасні сортувальні центри та депо, підвищення енергоефективності існуючих будівель.

11. Корпоративне управління

З метою впровадження кращих практик корпоративного управління та досягнення збалансованості між органами управління Товариства, а також чіткого розподілу їх повноважень, в Товаристві була створена прозора структура корпоративного управління.

Засновником та єдиним акціонером Товариства є держава в особі Міністерства розвитку громад та територій України (місцезнаходження: 01135 Київ, проспект Перемоги, 14, ідентифікаційний номер 37472062). Акціонер Товариства має права, визначені чинним законодавством України та Статутом Товариства, дотримання та захист яких забезпечується Товариством. Пріоритети, згідно з якими держава володіє корпоративними правами Товариства, визначені у політиці державної власності, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2024 року №1369.

Загальні збори є вищим органом управління Товариством. Повноваження загальних зборів Товариства здійснюються акціонером одноосібно та не можуть бути передані іншим органам Товариства.

Компетенція Загальних зборів акціонерів визначена чинним законодавством України та Статутом Товариства.

Річні Загальні збори проводяться не пізніше 30 квітня наступного за звітним року. Усі інші Загальні збори, крім річних, вважаються позачерговими.

У 2024 році було проведено річні загальні збори відповідно до законодавства та позачергові. Відповідно до ст. 60 Закону України "Про акціонерні товариства", до товариства з одним акціонером не застосовуються положення статей 40-57 цього Закону щодо порядку скликання та проведення загальних зборів акціонерів. Повноваження загальних зборів, передбачені статтею 39 цього Закону та внутрішніми документами акціонерного товариства, здійснюються акціонером одноосібно. Рішення акціонера з питань, що належать до компетенції загальних зборів, оформлюється ним письмово (у формі рішення).

Наглядова рада Товариства є колегіальним органом, що здійснює захист прав акціонера Товариства і в межах компетенції, визначеної Статутом Товариства та чинним законодавством, здійснює управління Товариством, а також контролює та регулює діяльність його виконавчого органу. Компетенція, структура, порядок роботи, права, обов'язки та відповідальність Наглядової ради визначаються чинним законодавством України, Статутом та Положенням про Наглядову раду Товариства.

Станом на 01.01.2024 року Наглядова рада Товариства складалася з 5 незалежних директорів та 1 члена – представника акціонера, при цьому Голова Наглядової ради був незалежним директором.

Персональний склад Наглядової ради Товариства станом на 01.01.2024 (затверджений рішенням загальних зборів акціонерів від 15.05.2023 року Наказ Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України № 401):

1. Карновскі Якуб (Karnowski Jakub), Голова Наглядової ради, незалежний директор Наглядової ради
2. Деркач Сергій Анатольович, Заступник Голови Наглядової ради, член – представник акціонера
3. Абдрасілов Рінат (Abdrasilov Rinat), незалежний директор Наглядової ради
4. Гері Джон Керрол (Gary John Carroll), незалежний директор Наглядової ради
5. Малинська Олена Олександрівна, незалежний директор Наглядової ради
6. Мітюков Ігор Олександрович, незалежний директор Наглядової ради

У 2024 році склад Наглядової ради два рази зазнавав наступних змін:

1. На підставі листа Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України 13872/16/10-24 від 30.07.2024 та заяви про припинення повноважень, припинено повноваження Карновскі Якуба на посаді незалежного члена наглядової ради АТ «УКРПОШТА» з 19 серпня 2024 року.

2. На підставі Наказу Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України від 22 листопада 2024 р. № 1406 "Про деякі питання наглядової ради акціонерного товариства "Укрпошта" та на підставі розпорядження Кабінету Міністрів України від 19.11.2024 № 1145-р «Питання наглядової ради акціонерного товариства «Укрпошта», призначено Ткаченка Тимура Фіруддіновича членом наглядової ради акціонерного товариства "Укрпошта", як представника держави з 25 листопада 2024 року.

Персональний склад Наглядової ради АТ «УКРПОШТА» станом на 31.12.2024 такий:

1. Мітюков Ігор Олександрович, Голова Наглядової ради, незалежний директор Наглядової ради
2. Деркач Сергій Анатольович, Заступник Голови Наглядової ради, член – представник акціонера
3. Абдрасілов Рінат (Abdrasilov Rinat), незалежний директор Наглядової ради
4. Гері Джон Керрол (Gary John Carroll), незалежний директор Наглядової ради
5. Малинська Олена Олександрівна, незалежний директор Наглядової ради
6. Ткаченко Тимур Фіруддінович, член Наглядової ради - представник акціонера

Компетенція Наглядової ради Товариства визначена чинним законодавством України, Статутом Товариства та Положенням про Наглядову раду Товариства.

Наглядова рада Товариства може утворювати постійні чи тимчасові комітети з числа її членів для попереднього вивчення і підготовки до розгляду на засіданні питань, що належать до компетенції Наглядової ради.

У 2024 році у АТ «УКРПОШТА» діяли такі комітети Наглядової ради:

1. Комітет з питань аудиту Наглядової ради АТ «УКРПОШТА»;
2. Комітет з питань призначень та винагород Наглядової ради АТ «УКРПОШТА».

Відповідно до статті 85 Закону України «Про акціонерні товариства» у Товаристві запроваджена посада корпоративного секретаря. Порядок роботи, права та обов'язки корпоративного секретаря, а також порядок виплати йому винагороди визначаються Законом України «Про акціонерні товариства», статутом акціонерного товариства, положенням про корпоративного секретаря, а також трудовим договором (контрактом), що укладається з корпоративним секретарем.

Корпоративний секретар призначається на посаду Наглядовою радою. Корпоративним секретарем не може бути інша посадова особа цього товариства. Строк повноважень корпоративного секретаря встановлюється рішенням наглядової ради. За рішенням Наглядової ради повноваження корпоративного секретаря можуть бути припинені достроково. Повноваження корпоративного секретаря достроково припиняються:

1) за власним бажанням, за умови письмового повідомлення про це акціонерного товариства за два тижні;

2) у разі неможливості виконання обов'язків корпоративного секретаря за станом здоров'я;

3) у разі набрання законної сили вироком чи рішенням суду, яким його засуджено до покарання, що виключає можливість виконання обов'язків корпоративного секретаря;

4) у разі смерті, визнання його недієздатним, обмежено дієздатним, безвісно відсутнім, померлим;

5) у випадку, передбаченому частиною третьою статті 88 Закону «Про акціонерні товариства».

У разі припинення повноважень корпоративного секретаря за рішенням наглядової ради відповідний договір (контракт) з цією особою вважається припиненим.

Управління поточною діяльністю Товариства здійснює одноосібний виконавчий орган - генеральний директор Товариства, який підзвітний Загальним зборам та Наглядовій раді та організовує виконання їхніх рішень.

Генеральний директор обирається наглядовою радою у порядку, визначеному законодавством за результатами конкурсного відбору на засадах доброчесності, професійності та конкурентності. Від імені товариства трудовий договір (контракт) з генеральним директором підписує особа, уповноважена на таке підписання наглядовою радою. Строк, на який обирається, переобирається генеральний директор устанавлюється рішенням наглядової ради згідно законодавства. Одна особа може обиратися, переобиратися генеральним директором неодноразово з урахуванням обмежень визначених законодавством.

Статут Товариства та контракт укладений з генеральним директором визначають його повноваження, права та обов'язки. До повноважень генерального директора належить зокрема, але не виключно:

- генеральний директор підзвітний загальним зборам і наглядовій раді, організовує виконання їх рішень. Генеральний директор діє від імені Товариства у межах, встановлених цим Статутом та законом;
- управління операційною діяльністю Товариства;
- розроблення стратегії Товариства та впровадження стратегії Товариства, затвердженої Наглядовою радою;
- розпорядження майном та коштами Товариства з урахуванням обмежень, установлених законодавством, цим Статутом та внутрішніми документами (положеннями, регламентами тощо) Товариства;
- розроблення і подання наглядовій раді та загальним зборам для подальшого відповідного забезпечення затвердження/погодження/ схвалення відповідно до законодавства річного фінансового, інвестиційних планів на середньострокову перспективу (три - п'ять років), стратегічного плану розвитку, бізнес-планів (планів діяльності), інвестиційних програм, інших планів товариства, звітів про їх виконання;
- здійснення попереднього розгляду питань, що підлягають обговоренню на загальних зборах та засіданнях Наглядової ради, підготовка матеріалів, необхідних для розгляду таких питань, та організація виконання планів і рішень загальних зборів і Наглядової ради;
- забезпечення виконання затверджених в установленому порядку річних бізнес-планів (планів діяльності), річних фінансових планів, річних та перспективних планів інвестицій та розвитку, стратегічних планів розвитку, інших планів товариства;
- здійснення попереднього розгляду питань, що підлягають обговоренню на загальних зборах та засіданнях наглядової ради, підготовка матеріалів, необхідних для розгляду таких питань, та організація виконання планів і рішень загальних зборів і наглядової ради;
- вирішення питань управління юридичними особами, акціонером (засновником, учасником) яких є Товариство, а також філіями, представництвами, іншими відокремленими підрозділами;
- затвердження та внесення змін до положень про філії, представництва Товариства, статутів підприємств (компаній), які засновані Товариством, переданих генеральному директору для затвердження Наглядовою радою;
- розроблення та затвердження будь-яких внутрішніх нормативних документів Товариства, крім внутрішніх нормативних документів, затвердження яких цим Статутом або законодавством віднесено до виключної компетенції загальних зборів та/або наглядової ради, якщо такі повноваження не делеговані генеральному директору;
- затвердження та внесення змін до положень про філії, представництва Товариства, статутів підприємств (компаній), які засновані Товариством, статутів юридичних осіб, єдиним

засновником (акціонером, учасником) яких є Товариство;

- затвердження антикорупційної програми Товариства, а також забезпечення регулярної оцінки корупційних ризиків у діяльності Товариства та здійснення відповідних антикорупційних заходів;

- вирішення питань організації господарської діяльності, фінансування, ведення обліку та звітності, роботи з цінними паперами;

- здійснення інших повноважень, які покладені на генерального директора рішеннями загальних зборів або наглядової ради.

За підсумками року генеральний директор звітує перед Наглядовою радою Товариства.

У відповідності до вимог чинного законодавства України, Товариством розроблено Кодекс корпоративного управління, затверджений Наказом Міністерства інфраструктури України №395 від 29 липня 2021 року (https://www.ukrposhta.ua/doc/issuer-reporting/kodeks_korporativnoho_upravlinnia_29_07_2021.pdf).

Система внутрішнього контролю

Система внутрішнього контролю Товариства спрямована на упередження, виявлення та проведення заходів щодо виправлення суттєвих помилок, забезпечення захисту і збереження активів, дотримання чинного законодавства України, повноти і точності облікової документації та включає адміністративний, бухгалтерський контроль.

Система внутрішнього контролю і управління ризиками Товариства забезпечується:

- дотриманням всіма учасниками операційних процесів управління та діяльності Товариства чинного законодавства України, розпорядчих документів Міністерства розвитку громад та територій України;
- політиками, регламентами, процедурами, положеннями, нормативами тощо, затвердженими наказами, протокольними рішеннями та іншими документами Товариства, якими регулюється виконання, дотримання та відповідальність працівників структурних підрозділів всіх рівнів операційних процесів діяльності, управління та звітності.

13. Дивідендна політика

Товариство є акціонерним товариством, 100% акцій якого належать державі Україна. Відповідно, дивідендна політика Товариства визначається згідно з:

- Законом України «Про управління об'єктами державної власності»;
- Постановою КМУ «Про затвердження базового нормативу відрахування частки прибутку, що спрямовується на виплату дивідендів за результатами фінансово-господарської діяльності у 2024 році господарських товариств, у статутному капіталі яких є корпоративні права держави».

14. Розвиток та удосконалення корпоративного управління

З метою побудови прозорої структури корпоративного управління Товариства, а також чітким розподілом повноважень та контролю з управління Товариством, Акціонер запровадив низку заходів, а саме:

- Сформовано Наглядову раду Товариства, обрано голову Наглядової ради, його

заступника та утворені постійні комітети при Наглядовій раді;

- Затверджено Положення про Наглядову раду Товариства, яким, зокрема, визначено правовий статус Наглядової ради, її склад та повноваження, вимоги до членів Наглядової ради, їх обрання та припинення повноважень, повноваження та обов'язки членів Наглядової ради, а також порядок скликання Наглядової ради та порядок проведення засідань.

- Запроваджено Політику державної власності, затверджену постановою Кабінету Міністрів України, яка визначає цілі та пріоритети, згідно з якими держава володіє корпоративними правами Товариства, принципи управління Товариством, а також очікувані результати діяльності Товариства;

- Затверджено лист очікування власника на 2025 рік;

- Рішенням Наглядової ради сформовано департамент внутрішнього аудиту, підрозділ комплаєнсу та підрозділ управління ризиками, які підпорядковуються Комітету з питань аудиту;

- Розроблено та затверджено кодекс з етики та ділової поведінки;

- У 2024р. товариство оновило та затвердило рішенням Наглядової ради Стратегію розвитку товариства та Лист очікувань на період 2024 – 2026 рр.