

Darbības veids

BO VAS *Latvijas pasta* (turpmāk — *Latvijas pasta*) pamatdarbības veids ir pasta pakalpojumu sniegšana Latvijas Republikas juridiskajām un fiziskajām personām.

Uzņēmuma darbība pārskata gadā

2003. gads *Latvijas pasta* darbā iezīmējas ar nozīmīgām pārmaiņām gan uzņēmuma darbībā, gan pārvaldes struktūrā. Nepieciešamās izmaiņas *Latvijas pasta* galvenokārt noteica pasta biznesa starptautiskās tendences un Latvijas gatavošanās dalībai Eiropas Savienībā. Šie faktori uzskatāmi iezīmēja problēmas, kas līdz šim apgrūtināja *Latvijas pasta* attīstību un kuru risinājumus bija jāstrādāt 2003. gadā.

Aizvadītā gada sākums *Latvijas pasta* nesā pēdējo 12 gadu laikā lielākās izmaiņas uzņēmuma vadības sastāvā, jo nomainījās gan padomes, gan valdes sastāvs, kā arī ģenerāldirektors. Pašreizējā sastāvā padome un valde darbojas kopš 2004. gada marta, bet jaunais ģenerāldirektors amatā tika apstiprināts 2003. gada 29. augustā. Detalizētāka informācija par padomes un valdes sastāvu sniegta sadaļā *Informācija par uzņēmumu*.

Gada pirmajā pusē *Latvijas pasta* jaunā vadība veica visaptverošu uzņēmuma darbības izvērtēšanu, kā rezultātā par aktuālākajām problēmām tika noteikts uzņēmuma attīstības stratēģijas trūkums, neefektīva menedžmenta sistēma, pat gadu desmitiem neremontētas pasta nodaļas un novecojušais tehniskais aprīkojums, klientu apkalpošanas kultūra, kā arī modernu un konkurētspējīgu papildu pakalpojumu trūkums. Turklāt *Latvijas pasta* spēja izpildīt mazāk par pusi Eiropas Savienības pasta direktīvas prasību.

Lai produktīvi un mērķtiecīgi norisinātos darbs pie ES prasību ieviešanas, kas galvenokārt paredz modernas pasta nodaļas un pakalpojumus, kā arī laipnu klientu apkalpošanu, *Latvijas pasta* 2003. gada 2. jūnijā Šveicē, Bāzelē, parakstīja vienošanos par līdzdalību *Accord II* projektā. *Accord II* ir uzlabotā projekta *Accord I* versija, kurā *Latvijas pasta* iesaistījās 1998. gadā. Šis projekts palīdz kandidātvalstīm līdz iestāšanās brīdim Eiropas Savienībā ieviest ES prasības un pasta direktīvas. Tā galvenie mērķi ir uzlabot servisa kvalitāti, sasniegt atbilstību starptautiskiem kvalitātes standartiem, jaunu projektu attīstība, infrastruktūras uzlabošana un darbības attīstīšana atbilstoši klientu interesēm.

Nemot vērā plašo problēmu loku, kuru risināšanai ir nepieciešamas lielas ilgtermiņa investīcijas, 2003. gadā *Latvijas pasta* koncentrēja uzmanību uz ieņēmumu apjoma palielināšanu, gan definējot nozares, ar kuru palīdzību ieņēmumus jau tuvākajā nākotnē varētu kāpināt, gan meklējot risinājumus izmaksu optimizācijai. Tieši tāpēc tika veikta *Latvijas pasta* filiāļu un pasta nodaļu tīkla darbības detalizēta analīze, kas atspoguļo filiāļu darbības ekonomiskos rezultātus un turpmāk kalpos par pamatu izmaksu optimizācijas risinājumu izstrādāšanai.

Balstoties uz analīzes rezultātiem, kas konstatēja nopietnas problēmas informācijas apmaiņas un operatīvu jautājumu risināšanā, veikti pirmie uzlabojumi — filiāļu tīkla pārvaldes decentralizācija, ieviešot jaunus piecu reģionu direktoru posteņus. To uzdevums ir īstenot uzņēmuma kopējos darbības pamatmērķus, kā arī sekmēt veiksmīgu pasta darbības attīstību atbilstoši attiecīgā Latvijas reģiona pieprasījumam pēc pakalpojumiem. Izstrādāti arī vairāki projekti filiāļu izdevumu optimizēšanai, piemēram, motorizētā piegāde, kas pirms integrēšanas kopējā pasta darbībā 2004. gadā kā pilotprojekti vēl tiks testēti praksē.

2003. gadā *Latvijas pasta* sāka izmantot jaunu pieeju mūsdienīgu pakalpojumu izstrādāšanā un esošo pakalpojumu uzlabošanā — orientējoties uz klientu vēlmēm un pielāgojoties to dzīves ritmam. Atbilstoši šim principam uzsāktas nopietnas darbs pie kurjerpasta pakalpojumu pilnveidošanas, jo kurjerpasta pakalpojumi ir izvirzīti par vienu no galvenajām ienākumu apjoma palielināšanas iespējām. Ar mūsdienīgiem risinājumiem — pakalpojumu *Abonē+* un preses abonēšanas punkta atvēršanu Cēsīs un Daugavpilī *Latvijas pasta* aktīvāk izvērsa darbību vēl vienā ieņēmumu ziņā nozīmīgā jomā — preses abonēšanā.

Kā nākamais solis pretī klientu vēlmēm pērn tika īstenota 4 pasta punktu atvēršana Liepājas, Jelgavas, Talsu un Tukuma lielveikalos, kuros iedzīvotāji viņiem izdevīgā iepirkšanās laikā var izmantot arī visus pasta pakalpojumus (izņemot paku sūtīšanu un saņemšanu). Ikviens Latvijas iedzīvotājs var izmantot pasta pakalpojumus kādā no 964 pasta nodaļām.

Aizvadītajā gadā tika veikti remontdarbi un rekonstrukcija Rīgas 51. pasta nodaļā, kas ir otra lielākā pasta nodaļa Latvijā. Tā tika pārveidota atbilstoši mūsdienīgiem klientu apkalpošanas principiem. Šī pasta nodaļa kalpo kā pilotprojekts pirms pasta nodaļu remonta un rekonstrukcijas darbiem turpmākajos gados.

2003. gadā aktīvi turpinājās sagatavošanās darbi pie pasta biznesa attīstībai vitāli svarīgā šķirošanas kompleksa celtniecības projekta. Jaunā *Latvijas pasta* vadība sekmīgi rada risinājumu projekta celtniecības izmaksu samazināšanai. Izdevumu apjoms tika samazināts par 2,2 miljoniem latu.

Latvijas pasta ieņēmumi 2003. gadā sasniedza 24,505 miljonus latu, kas ir par 1,474 miljoniem latu vairāk nekā 2002. gadā, kad ieņēmumi veidoja 23,031 miljonu latu. Uzņēmuma ienākumu apjoma pārsvars pār izdevumiem pārskata gadā bija 2,326 miljoni latu, kas ir par 1,368 miljoniem latu lielāks nekā apstiprinātajā 2003. gada budžetā. Savukārt saimnieciskās darbības izdevumi salīdzinājumā ar 2002. gadu palielinājās par 3,021 miljonu latu. Izdevumu apjoma pieaugums galvenokārt saistīts ar izmaksu palielinājumu apgrozījuma pieauguma rezultātā, kā arī izdevumiem darbinieku sociālās labklājības līmeņa paaugstināšanai — darbinieku algu un sociālo garantiju nodrošināšanai (šīs izmaksas veido

61% no visiem izdevumiem). Neskatoties uz veikto algu palielinājumu par 16% — vidēji no Ls 122 līdz Ls 141, *Latvijas pasta* darbinieku atalgojums ir ievērojami zemāks par vidējo atalgojumu sabiedriskajā sektorā.

Uzņēmumam nav nodokļu parādu valsts budžetam par 2003. gadu.

Ņemot vērā sīvo konkurenci pasta pakalpojumu sfērā pasaulē, kā arī konkurences saasināšanos Latvijas tirgū un ES prasības par pasta pakalpojumu tirgus liberalizāciju turpmākajos gados, pērn *Latvijas pasta* sāka veidot jaunu korporatīvā līmeņa stratēģiju. 2003. gadā veiktās izmaiņas *Latvijas pasta* darbībā un atsevišķu pakalpojumu pilnveidošana jau sāka sniegt pirmos rezultātus.

2003. gadā *Latvijas pasta* lielāko ieņēmumu pieaugumu ieguva no komercpreču realizācijas, kas palielinājās par 83%, salīdzinot ar 2002. gadu. Ienākumi no paku piegādes palielinājās par 14%. Aizvadīto gadu kopumā var uzskatīt par situācijas izpēti, jaunu mērķu un darbības stratēģijas veidošanas gadu ar samērā nelielām, pagaidām sabiedrībai vēl maz pamanāmām pārmaiņām uzņēmuma darbībā. Taču pērn aizsāko pirmo projektu nodrošinātās iespējas noteikti būs jūtamas un par tām varēs pārliecināties ikviens Latvijas iedzīvotājs jau 2004. gada nogalē, piemēram, apmeklējot daļu rekonstruēto pasta nodaļu. Tādējādi būs realizēts nākamais solis nepieciešamo ilgtermiņa modernizācijas pasākumu kopumā un konkurētspējīga *Latvijas pasta* veidošanā.

Uzņēmums 2003. gadā uzsācis jaunā šķirošanas kompleksa celtniecības sagatavošanas darbus. Celtniecību paredzēts pabeigt 2005. gadā. Šķirošanas kompleksa nodošana ekspluatācijā ļaus palielināt pasta sūtījumu apstrādes apjomu, ražošanas struktūru un procesu optimizāciju, pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanos un darba apstākļu uzlabošanu.

2003. gadā *Latvijas pasta* veica Rīgā un Rīgas rajonā strādājošo darbinieku apmierinātības pētījumu. Personāla attīstības ietvaros darbu uzsācis *Latvijas pasta Mācību centrs*.

Sadarbībā ar Pasaules Pasta savienību *Latvijas pasta* uzsācis vēstulju pārsūtīšanas ātruma mērījumus starp Latviju, Zviedriju, Dāniju, Norvēģiju un Igauniju.

Apstākļi un notikumi pēc pārskata gada beigām

Periodā kopš pārskata gada pēdējās dienas līdz šī ziņojuma parakstīšanai nav bijuši nekādi ievērojami notikumi, kas būtiski ietekmētu pārskata gada rezultātu. Saskaņā ar grozījumiem *Pasta likumā* pēc 2004. gada 1. maija *Latvijas pastam* ir monopoltiesības pieņemti, pārsūtīt un izsniegt valsts robežās gan iekšzemes, gan starptautiskos vēstulju korespondences sūtījumus, kuru svars nepārsniedz 100 gramus. Šajā sakarā sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija izsniegusi vispārējo pasta pakalpojumu licenci *Latvijas pastam*, ņemot vērā ES pasta nozari regulējošās direktīvas. Līdz šim pasta pakalpojumu licence bija nepieciešama tikai eksprespasta jeb kurjerpasta pakalpojumu sniegšanai.

Uzņēmuma turpmākā attīstība

2004. gadā *Latvijas pasta* attīstība plānota divos galvenajos virzienos: 1) biznesa vienību izveidē un attīstībā, 2) pasta infrastruktūras uzlabošanā un pilnveidošanā.

2004. gadā ir plānots pabeigt *Latvijas pasta* struktūras pilnveidošanas procesu, veicot pakalpojumu attīstību nodrošinošas struktūras izveidi, īpašu uzmanību veltot tādiem pakalpojumiem kā vēstulju un paku piegāde, loģistika, eksprespasts, IT pakalpojumi. Lai veidotu uz pakalpojumu attīstību orientētu uzņēmuma iekšējo vidi, *Latvijas pastā* nepieciešama būtiska uzņēmuma struktūras maiņa — nepieciešams pāriet uz biznesa vienību struktūru. Biznesa modeļa pamatā ir tas, ka visi galvenie pakalpojumi tiek sadalīti biznesa vienībās, kas atbild par konkrēto pakalpojumu attīstību, pārdošanu un arī pakalpojuma nodrošināšanu. Šāda biznesa modeļa ieviešana ļaus būtiski uzlabot gan biznesa vienību motivāciju strādāt labāk, gan arī motivēs pasta nodaļas darboties pēc iespējas efektīvāk.

Latvijas pasta pakalpojumu attīstībā būtiski ir sakārtot uzņēmuma saskarsmes kanālus ar pasta pakalpojumu klientu. Ņemot vērā pārdošanas kanālu tiešo ietekmi uz pakalpojumu kvalitāti, līdz ar to — pieprasījumu, 2004. gadā tiks veikta būtiska *Latvijas pasta* esošās infrastruktūras — pasta nodaļu renovācija, kas tiks turpināta nākamajos gados.

Savukārt *Latvijas pasta* pasta nodaļu attīstīšanai jārada ietekme uz klienta izvēli ne tikai tiešā veidā — piesaistot uzmanību pirms pasta nodaļas apmeklējuma, bet arī netieši — ar uzņēmuma korporatīvās reputācijas uzlabošanu, kas rezultātā veicina darbinieku motivāciju un uzņēmuma kopējo ieņēmumu palielināšanos. 2003. gada nogalē veiktās *Latvijas pasta* darbinieku aptaujas rezultāti apliecināja darba vides būtisko ietekmi uz uzņēmumā strādājošo motivāciju, lojalitāti un klientu apkalpošanas kultūru. Tādējādi pasta nodaļu atjaunošana būtiski iekļaujas izvirzīto *Latvijas pasta* darbības pamatmērķu sasniegšanā.

Rīgā, 2004. gada 8. jūlijā

Gints Škodovs, valdes priekšsēdētājs, ģenerāldirektors

Ivars Gulbis, padomes priekšsēdētājs

Gada pārskatu apstiprinājusi kārtējā akcionāru pilnsapulce 2004. gada 26. jūlijā.

Guntis Mačs, valsts kapitāla daļu turētāja pārstāvis