

# ПС

АКАДЕМИЯ

СОВРЕМЕННЫХ

ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ

ТЕХНОЛОГИЙ

**ПС Почтовая связь**

**ПС.10.** Качество работы почтовой связи  
(количество частей – 1, число страниц - 14)

# ПС.10

## Показатели качества работы

**Качество работы почтовой связи.** Неотделимость процесса оказания услуги почтовой связи от процесса ее потребления предъявляет высокие требования к качеству работы почтовой связи. Даже незначительные упущения в работе одного работника, участка, цеха, объекта или организации почтовой связи могут нанести непоправимый ущерб пользователю услугами почтовой связи. Для оценки качества работы почтовой связи используются следующие показатели: качество обслуживания пользователя и качество услуг почтовой связи (рис. 1).

Качество обслуживания пользователей характеризуется плотностью сети объектов почтовой связи, режимом их работы, временем ожидания и обслуживания пользователя, дополнительным сервисом при оказании услуг почтовой связи.

Плотность сети объектов почтовой связи определяется нормативами размещения ОПС и пунктов почтовой связи, а также нормативами размещения почтовых ящиков для сбора письменной корреспонденции.

Режим работы объектов почтовой связи устанавливается с учетом обеспечения максимального удобства для пользователей услугами почтовой связи. Режим работы объектов почтовой связи, входящих в структуру ФГУП «Почта России», устанавливается Росвязью в зависимости от присвоенного объекту класса.

Время ожидания и обслуживания пользователя определяют количество операционных окон, наличие современных технических средств и технологий, квалификация работников и скорость обслуживания. Чем меньше время ожидания в очереди и чем меньше время, затрачиваемое работником на прием почтового отправления, тем выше качество обслуживания.



Рис. 1. Показатели качества работы почтовой связи

Дополнительный сервис (работы, услуги) при оказании услуг почтовой связи не является обязательным элементом работы лицензиатов и осуществляется при наличии технических возможностей. Например, работник почтовой связи может по просьбе пользователя и за отдельную плату нанести необходимые надписи на оболочку почтового отправления, упаковать его, заполнить сопроводительные бланки и т.д.

Качество услуг почтовой связи характеризуется скоростью прохождения почтовых отправлений, устойчивостью и регулярностью почтовых сообщений, сохранностью почтовых отправлений и денежных средств, обращениями с претензиями на качество услуг почтовой связи.

Скорость прохождения почтовых отправлений определяется контрольными сроками и нормативами.

Под контрольным сроком понимается максимальное время, в пределах которого должны быть обеспечены перевозка почтовых отправлений и почтовых переводов, их обработка и доставка (вручение). Контрольные сроки в зависимости от их назначения подразделяются на общие, поэтапные и внутриоперационные.

Общие контрольные сроки характеризуют время прохождения почтового отправления или почтового перевода от отправителя до адресата.

Поэтапные контрольные сроки характеризуют нормы времени на выполнение отдельных операций производственного процесса в пределах одного объекта почтовой связи.

Внутриоперационные контрольные сроки характеризуют нормы времени на выполнение отдельных элементов, составляющих в совокупности конкретную производственную операцию.

Контрольные сроки пересылки почтовых отправлений и почтовых переводов относятся к общим контрольным срокам. Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции разрабатываются и утверждаются Минсвязи России. Контрольные сроки пересылки страховой и посылочной почты разрабатываются и утверждаются ФГУП «Почта России».

Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции, посылочной почты представляют собой таблицы с указанием по вертикали и горизонтали названий городов, являющихся административными центрами субъектов Российской Федерации. На пересечении горизонтального ряда и вертикального столбца находится искомый контрольный срок. В табл. 1 показан контрольный срок (5 дней) пересылки письменной корреспонденции

Таблица 1. Фрагмент таблицы контрольных сроков

Пункты отправки	Пункт назначения								
	Абакан	Анадырь	Архангельск	Астрахань	<b>Барнаул</b>	Белгород	Биробиджан	Благовещенск	Брянск
Абакан	<b>X</b>	11	6	6	7	6	8	7	6
Анадырь	9	<b>X</b>	9	8	8	8	10	10	7
<b>Архангельск</b>	5	7	<b>X</b>	7	<b>5</b>	6	7	7	6
Астрахань	6	8	7	<b>X</b>	6	6	8	7	5
Барнаул	8	7	6	6	<b>X</b>	5	7	7	5
Белгород	6	8	6	6	6	<b>X</b>	8	8	6
Биробиджан	8	9	7	7	8	7	<b>X</b>	5	6
Благовещенск	7	10	9	8	9	8	5	<b>X</b>	7
Брянск	6	8	6	6	6	6	8	9	<b>X</b>

из Архангельска в Барнаул. В контрольные сроки не входит день приема почтового отправления.

Таблицы с контрольными сроками пересылки письменной корреспонденции; посылочной почты должны находиться в каждом объекте почтовой связи.

Контрольный срок пересылки письменной корреспонденции на внутригородской

территории городов федерального значения и административных центров субъектов Российской Федерации составляет 2 дня.

Контрольный срок пересылки письменной корреспонденции между административным центром субъекта Российской Федерации и административными центрами муниципальных районов на территории субъекта Российской Федерации составляет 2 дня.

Контрольный срок пересылки письменной корреспонденции между административным центром муниципального района и поселениями, расположенными на территории муниципального района, составляет 3 дня.

Контрольный срок пересылки письменной корреспонденции между поселениями, входящими в различные муниципальные районы субъекта Российской Федерации, рассчитывается путем суммирования соответствующих контрольных сроков.

Удовлетворительным считается качество пересылки почтовых отправок или почтовых переводов денежных средств при условии прохождения в контрольные сроки не менее 90 % их общего количества.

Установлены следующие н о р м а т и в ы для письменной корреспонденции.

1. Нормативы частоты сбора из почтовых ящиков письменной корреспонденции.

Из почтовых ящиков, расположенных вне объектов почтовой связи:

- на внутригородской территории городов федерального значения, на территории административных центров субъектов Российской Федерации — 5 дней в неделю не менее двух раз в день, в оставшиеся два дня — не менее одного раза в день;
- на территории административных центров муниципальных районов — не реже 5 дней в неделю не менее одного раза в
- день;
- на территории иных поселений — не реже 3 дней в неделю
- один раз в день.

Из почтовых ящиков, расположенных внутри объектов почтовой связи, — по рабочим дням не менее одного раза в день.

2. Нормативы частоты обмена письменной корреспонденции между объектами почтовой связи устанавливаются в соответствии с частотой доставки письменной корреспонденции в эти объекты почтовой связи.

3. Норматив частоты перевозки письменной корреспонденции между городами федерального значения, административными центрами субъектов Российской Федерации, административными центрами муниципальных районов, иными

поселениями — не реже 3 дней в неделю не менее одного раза в день.

4. Нормативы частоты доставки письменной корреспонденции:

- на внутригородской территории городов федерального значения, на территории административных центров субъектов Российской Федерации — ежедневно не менее одного раза в день;
- на территории административных центров муниципальных районов — не реже 5 дней в неделю не менее одного раза в день;
- на территории иных поселений — не реже 3 дней в неделю один раз в день.

Сокращение частоты или прекращение сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции возможно только во время чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера на основе решений Россвязи, принятых в соответствии с Положением о приоритетном использовании, а также приостановлении или ограничении использования любых сетей связи и средств связи во время чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации.

Устойчивость и регулярность почтовых сообщений характеризуется выполнением графиков и расписаний движения почтового транспорта на почтовых маршрутах.

Показателями устойчивости и регулярности являются коэффициенты.

Коэффициент устойчивости движения транспорта  $K_{уст}$  определяем по формуле

$$K_{\delta\tilde{n}\delta} = R_{\delta} / R_{\delta\tilde{n}\tilde{r}}, \quad (1)$$

где  $R_{\delta}$  — число фактически выполненных рейсов;  $R_{\delta\tilde{n}\tilde{r}}$  — число рейсов по расписанию.

Коэффициент регулярности движения транспорта  $\hat{E}_{\delta\tilde{a}\tilde{a}}$  определяем по формуле

$$\hat{E}_{\delta\tilde{a}\tilde{a}} = \hat{O}_{\delta\tilde{n}\tilde{r}} / \hat{O}_{\delta} \quad (2)$$

где  $T_{\delta\tilde{n}\tilde{r}}$  — время по расписанию на обслуживание маршрута;  $T_{\phi}$  — время, фактически затраченное на обслуживание маршрута.

Сохранность почтовых отправлений и денежных средств характеризуется показателями утрат и хищений почтовых отправлений, недостач и хищений переводных денежных средств. Показателями утрат и хищений почтовых отправлений, недостач и хищений переводных денежных средств являются: количество (в единицах), выплаченные возмещения и компенсации (в рублях), в том числе эти же показатели по вине организаций почтовой связи.

Для проведения более детального анализа возможно использование относительных

показателей качества услуг почтовой связи. Например, количество утрат и хищений на 1 000 принятых почтовых отправлений или почтовых переводов денежных средств, на 1 000 руб. отправленных почтовых переводов денежных средств; выплаченные возмещения и компенсации на 1 000 руб. тарифных доходов, на 1 000 руб. отправленных почтовых переводов денежных средств.

Обращения с претензиями на качество услуг почтовой связи принимаются в объектах почтовой связи. В соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи (ПОУПС) лицензиат обязан установить порядок регистрации и рассмотрения претензий пользователей услугами почтовой связи. Для рассмотрения претензий проводится служебная проверка, о ее результатах сообщается заявителям.

Количество поступивших претензий является одним из основных показателей качества работы конкретного объекта почтовой связи, формируемым непосредственно пользователями услугами почтовой связи.

Учет поступающих обращений должен вестись в целом по каждому лицензиату, а также по каждому его филиалу и обособленному структурному подразделению. Все поступающие обращения в зависимости от причин их возникновения рекомендуется разбивать по следующим группам:

- претензии, связанные с неполучением почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств;
- претензии, связанные с хищением или повреждением вложения почтовых отправлений;
- претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием пользователей в объектах почтовой связи;
- претензии, связанные с длительным прохождением почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств;
- претензии, связанные с иными причинами.

При анализе поступивших обращений определяются наиболее часто встречающиеся нарушения прав и законных интересов пользователей, выявляются причины их возникновения и разрабатываются меры по их устранению.

**Контроль качества услуг почтовой связи.** Контроль качества услуг почтовой связи осуществляется на всех этапах прохождения почтовых отправлений и почтовых переводов.

Основными способами контроля качества услуг почтовой связи являются: производственный контроль, эксплуатационный контроль, взаимный контроль, контроль сроков

прохождения, документальные проверки и внезапные проверки состояния касс, контроль через клиентуру, контроль через независимый аудит, контроль лицензируемой деятельности.

Производственный контроль осуществляется в каждом объекте почтовой связи и предназначен для обнаружения и устранения брака в работе до отправки почты из объекта.

Производственный контроль проводится руководителями объектов почтовой связи, их заместителями, начальниками структурных подразделений и другими работниками по указанию руководителей объекта сплошным или выборочным порядком параллельно с обработкой почтовых отправлений. Периодичность контроля и нормы проверки устанавливаются специальной инструкцией лицензиата.

Результаты контроля отражаются в специальном журнале по каждому рабочему месту, используются для выявления и устранения недостатков в работе, устранения причин, порождающих брак.

Эксплуатационный контроль осуществляется непосредственно самими почтовыми работниками в виде контрольных операций, которые являются составными операциями производственных процессов по приему, обработке и отправке почты. Брак в работе обнаруживается и устраняется непосредственно на рабочем месте.

Взаимный контроль объектов почтовой связи состоит в том, что брак в работе выявляется не в том объекте почтовой связи, где он был допущен, а в другом. Этот брак уже не может быть устранен. Объект почтовой связи, обнаруживший брак, сообщает об этом актом ф. 51 или извещением ф. 30 объекту почтовой связи, допустившему брак. Акт ф. 51 составляется в случае наличия нарушений, влекущих за собой материальную ответственность. При выявлении нарушений, не влекущих за собой материальной ответственности, составляется извещение ф. 30.

К такому контролю относится контроль правильности оформления почтовых отправлений, почтовых переводов и почтовой документации, проводимый почтамтами в подчиненных ОПС.

Контроль сроков прохождения позволяет выявить брак, оставшийся не обнаруженным в процессе прохождения почтового отправления или почтового перевода денежных средств, по расхождению фактических сроков прохождения с нормативными. Одним из способов контроля является рассылка контрольных писем территориальными органами Россывязнадзора.

Документальные проверки и внезапные проверки состояния касс предусматривают проверку сохранности всех материальных ценностей и денежных средств, правильность оформления производственной документации, соблюдение финансовой и технологической



дисциплины. Проводятся плановые проверки и внезапные ревизии касс. Порядок проведения таких проверок указан в специальных инструкциях ФГУП «Почта России».

Контроль через клиентуру позволяет обнаружить брак, оставшийся не вскрытым в процессе обработки в объектах почтовой связи. Пользователь, получивший почтовое отправление с нарушением контрольных сроков пересылки, в поврежденном виде или не получивший его вовсе, обращается в объект почтовой связи с соответствующей претензией, которая является подтверждением брака в работе организации почтовой связи.

Помимо этого одним из способов общения с пользователями является рассылка контрольных писем объектами почтовой связи, которые позволяют установить не только отрицательные, но и положительные стороны работы объектов почтовой связи.

Контроль через независимый аудит позволяет получить оценку качества оказываемых услуг почтовой связи путем осуществления контрольных мероприятий общественными организациями или объединениями, специализированными компаниями по аудиту качества. Методика осуществления такого аудита может быть самой различной: опросы населения и хозяйствующих субъектов, органов государственной власти и муниципальных образований, тестирование услуг, контрольные закупки и т.п.

Государственный надзор за деятельностью в области связи (контроль лицензируемой деятельности) проводится территориальными органами Россвязьнадзора в соответствии с Порядком осуществления государственного надзора за деятельностью в области связи, утверждаемым Постановлением Правительства Российской Федерации. Проверкам подлежат все лицензиаты.

Существуют плановые и внеплановые проверки. Плановые проверки по надзору за деятельностью в области почтовой связи территориальные органы Россвязьнадзора осуществляют в соответствии со своими годовыми и квартальными планами. Каждый лицензиат должен быть проверен не реже одного раза в два года. Внеплановые проверки осуществляются по просьбе лицензиатов, по жалобам клиентов на качество услуг, при обнаружении в результате дистанционного контроля, т.е. без непосредственного взаимодействия с лицензиатом, существенных нарушений в работе лицензиата.

По результатам государственного надзора составляются акты проверок, в которых указываются выявленные нарушения обязательных требований в области почтовой связи либо делается отметка об отсутствии таких нарушений.

Государственный надзор за деятельностью в области почтовой связи включает в себя надзор и контроль за соблюдением лицензиатами обязательных требований и норм,

установленных нормативными правовыми актами в области почтовой связи, а также контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о лицензировании в области связи.

Надзор и контроль за соблюдением обязательных требований и норм в области почтовой связи включает в себя организацию и осуществление проверок:

- соблюдения требований к построению сетей почтовой связи, требований к проектированию, строительству, реконструкции и эксплуатации сетей (сооружений) почтовой связи;
- выполнения операторами почтовой связи правил оказания услуг почтовой связи;
- соблюдения требований метрологического обеспечения оборудования, используемого для учета объема оказанных услуг почтовой связи;
- соблюдения нормативов частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции;
- соблюдения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств;
- соблюдения порядка учета передаваемых и принимаемых почтовых отправлений и денежных средств между организациями почтовой связи;
- соблюдения порядка использования франкировальных машин и выявление франкировальных машин, не разрешенных для использования.

Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о лицензировании в области связи включает в себя осуществление проверок:

- соблюдения лицензионных условий, установленных в лицензиях на осуществление деятельности в области оказания услуг почтовой связи (далее — лицензионные условия);
- выявления лиц, осуществляющих деятельность по возмездному оказанию услуг почтовой связи без соответствующих лицензий.

Порядок организации и проведения мероприятий по контролю за деятельностью лицензиатов при оказании услуг почтовой связи определен в соответствующей методике.

Методика разрабатывается и утверждается Минсвязи России и проходит государственную регистрацию в Минюсте России.

Мероприятия по контролю осуществляются при непосредственном взаимодействии с проверяемым объектом почтовой связи или путем дистанционного контроля. Проверяется документация, осматриваются почтовые отправления и бланки почтовых переводов денежных средств.

Проверка документов осуществляется выборочно за последние полгода, предшествующие проверке. Если при выборочном контроле выявленное количество почтовых отправок (документов) с нарушениями будет составлять менее 10 %, то государственным инспектором Российской Федерации по надзору за связью выносится решение о соблюдении требований в области почтовой связи. Если при выборочном контроле выявленное количество почтовых отправок (документов) с нарушениями будет составлять более 10 %, то государственным инспектором составляется предписание, в котором перечисляются выявленные нарушения и указываются сроки их устранения.

В случае обнаружения нарушений или в случае не устранения нарушений, выявленных при предыдущих проверках, государственный инспектор составляет протокол об административном правонарушении. Процедура рассмотрения дела об административном правонарушении осуществляется в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях. В зависимости от выявленного административного правонарушения протоколы направляются в суды или рассматриваются старшими государственными инспекторами.

Старший государственный инспектор (по должности ими являются руководители территориальных органов Россвязьнадзора и их заместители) по результатам рассмотрения дела выносит постановление о привлечении к административной ответственности.

### **Пути повышения качества услуг почтовой связи**

Повышение качества услуг почтовой связи предполагает сокращение сроков пересылки почтовых отправок и почтовых переводов денежных средств, повышение уровня их сохранности, обеспечение доступа пользователей к информации о реальном качестве предлагаемых услуг с учетом оценки независимых экспертов.

Основными направлениями работы по повышению качества услуг почтовой связи являются:

- внедрение международных стандартов качества;
- совершенствование логистики почтовых перевозок;
- автоматизация и механизация процессов обработки почтовых отправок;
- внедрение новых технологий — автоматизированных систем контроля (системы «track and trace») с использованием современных инфокоммуникационных технологий;
- повышение производственной и технологической дисциплины почтовых работников;

- внедрение новых видов почтовой тары, имеющих повышенную защищенность от несанкционированного вскрытия.

Международные стандарты качества разрабатываются Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization — ISO).

Целью указанных стандартов является обеспечение устойчивого повышения качества оказываемых услуг или выпускаемой продукции. В Российской Федерации действует международный стандарт ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001 — 2008).

При неукоснительном соблюдении установленных в стандартах требований оказываемые услуги всегда будут иметь качество, удовлетворяющее пользователей.

Идеология построения стандартов основана на 8 принципах:

- 1) ориентация на пользователя услугами;
- 2) стремление к лидерству в своей сфере деятельности;
- 3) вовлечение работников в процесс повышения качества;
- 4) процессный подход к решению поставленных задач;
- 5) системный подход к решению поставленных задач;
- 6) стремление к постоянному совершенствованию;
- 7) принятие решений, основанных на достоверной информации;
- 8) взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками услуг и товаров.

Наличие добровольного сертификата ISO является для пользователя знаком качества оказываемых услуг, дополнительной гарантией надежности и свидетельством о профессиональной компетенции. Работы по добровольной сертификации проводятся в три этапа: предварительная оценка, проверка и оценка системы качества в организации, инспекционный контроль над сертифицированной системой качества.

На подготовительном этапе проводится предварительный внешний аудит для оценки действующей в организации системы управления качеством для выявления проблемных направлений. На втором этапе по итогам предварительного аудита разрабатывается программа мероприятий по устранению выявленных несоответствий требованиям международным стандартам.

После реализации программы проводится проверка системы качества в организации и ее оценка на соответствие требованиям международных стандартов качества. При положительной оценке выдается соответствующий сертификат на определенный срок. Третий этап заключается в инспекционном контроле (не реже одного раза в год) в течение срока действия сертификата с целью подтверждения соответствия системы качества организации требованиям

стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 — 2001.

Совершенствование логистики почтовых перевозок осуществляется на постоянной основе с учетом происходящих изменений в транспортной системе страны. При этом под логистикой понимается направление в экономике, в рамках которого решается проблема разработки и внедрения комплексной системы управления материальными и информационными потоками.

Изменения в планы направления почты вносятся по мере необходимости, но не реже одного раза в год в целях ускорения перевозки почты за счет уменьшения протяженности почтовых маршрутов, выбора наиболее скоростного вида транспорта, уменьшения количества транзитных этапов обработки почты.

Внедрение новых технологий должно предусматривать автоматизацию и механизацию процессов обработки почтовых отправлений. Почтообрабатывающая техника, разработанная на основе новых инфокоммуникационных технологий, в комплексе со штрих кодированием позволяет увеличить скорость обработки почтовых отправлений и уменьшить количество ошибок при сортировке.

Использование штрихового кода, формируемого на этапе приема регистрируемого почтового отправления, способствует внедрению автоматизированных систем контроля (системы «track and trace»).

Данные системы на базе Интернет-технология позволяют пользователю услугами в режиме реального времени получать информацию, на каком этапе пересылки находится почтовое отправление, и когда оно было вручено.

Строгое соблюдение производственной и технологической дисциплины почтовыми работниками является необходимым условием соблюдения нормативов обработки почтовых отправлений, обеспечивает сохранность почтовых отправлений на всех этапах пересылки.

Новые виды почтовой тары (многооборотные полимерные ящики для письменной корреспонденции, защищенные полимерные пакеты) способствуют к переходу от традиционного опечатывания с использованием сургуча, свинцовых пломб и шпагата к новым способам опечатывания.

Применяемые сегодня полимерные пломбы и голографические наклейки не требуют дополнительных механизмов, наносятся вручную и легко разрушаются при попытке вскрытия почтового отправления (почтовой вещи) при механическом или термическом воздействии.

Новые способы опечатывания позволяют упростить, а значит, ускорить, процедуру внешнего осмотра и выявление признаков несанкционированного вскрытия.

