



ПОЧТА РОССИИ

КПЭ сотрудников отделений
СВЯЗИ

2019



Текущие КРІ

КПЭ_1	Выручка ОПС
КПЭ_2	Уровень клиентского сервиса (претензии)
КПЭ_3	Уровень клиентского сервиса (отсутствие очередей и жалоб на очереди)
КПЭ_4	Своевременность обработки РПО
КПЭ_5	Количество кассовых транзакций*
	Качество вручения заказной корреспонденции

Новые КРІ с 1 апреля 2019

КПЭ_1	Интегральный показатель Выручка <ul style="list-style-type: none"> • выручка по посылочному бизнесу; • выручка по почтовому бизнесу; • выручка по финансовому бизнесу; • выручка по продажам розничных товаров
КПЭ_2	Уровень качества клиентского сервиса (CSI канала «Сеть»)
КПЭ_3	Своевременность обработки посылок в ОПС на первой и последней милях, CO1/CO2
КПЭ_4	Своевременность обработки письменной корреспонденции заказной и с объявленной ценностью, CO24
КПЭ_5	Качество вручения на дому (заказная корреспонденция + пенсии)

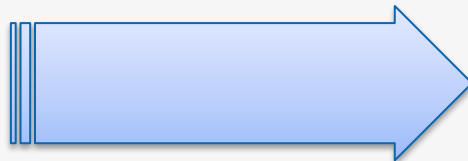
Текущие КПЭ

Выручка ОПС - показатель плановой месячной денежной выручки ОПС. «Деньги в кассе», в т.ч., безналичная выручка по ф.130, за исключением пенсионных/социальных выплат, переводов, наложенных платежей.

КПЭ с 1 апреля

Выручка ОПС - показатель плановой месячной денежной выручки ОПС суммировано по посылочному, почтовому, финансовому бизнесам и продажам розничных товаров. Учитывается наличная выручка по статьям ф.130 за исключением пенсионных/социальных выплат, почтовых переводов, почтовых переводов наложенных платежей

Выручка



Расчет КПЭ «Выручка»



$$\text{Выручка ОПС} = \left(\frac{\text{Факт В1}}{\text{План В1}} \times 0,2 + \frac{\text{Факт В2}}{\text{План В2}} \times 0,2 + \frac{\text{Факт В3}}{\text{План В3}} \times 0,2 + \frac{\text{Факт В4}}{\text{План В4}} \times 0,4 \right) \times 100\%$$

В1 – выручка по посылочному бизнесу

В2 – выручка по почтовому бизнесу

В3 – выручка по финансовому бизнесу

В4 – выручка по продажам розничных товаров

Текущие КПЭ

СО - норматив по своевременности обработки посылочной и заказной письменной корреспонденции в ОПС, статус «Прибыло в место вручения» в течение 24 часов с момента отправки из СЦ

КПЭ с 1 апреля

СО 24 - норматив по своевременности обработки **письменной корреспонденции** заказной и с объявленной ценностью в ОПС, статус «Прибыло в место вручения» **в течение 24 часов** с момента отправки из СЦ



СО1/СО2 - норматив по своевременности **обработки РПО посылочного бизнеса** в ОПС.

- Все РПО, принятые в ОПС за 2 часа до каждого прихода машины обмена, должны иметь статус "Покинуло место приёма" в день приема (далее – «первая миля», СО1);
- Все РПО, принятые в ОПС позднее чем за 2 часа до, а также после прихода последней машины обмена, должны иметь статус "Покинуло место приёма" не позднее первого обмена следующего рабочего дня (далее – «первая миля», СО1);
- Все РПО, прибывшие в ОПС не позднее, чем за 2 часа до окончания работы ОПС, должны иметь статус "Прибыло в место вручения" в день их прибытия в ОПС (далее – «последняя миля», СО2);
- Все РПО, прибывшие в ОПС позднее, чем за 2 часа до окончания работы ОПС, должны иметь статус "Прибыло в место вручения" на следующий рабочий день в первые 2 часа работы ОПС (далее – «последняя миля», СО2).

КПЭ «Своевременность обработки»

Б
Ы
Л
О

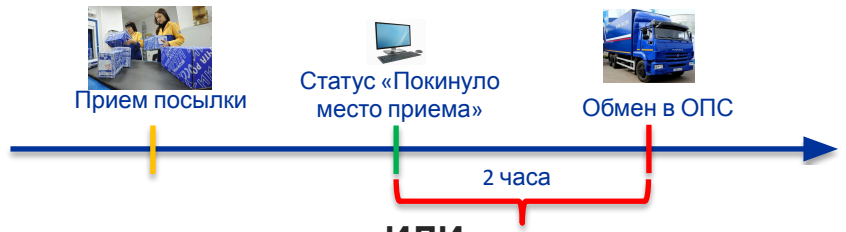
Письмо + посылки



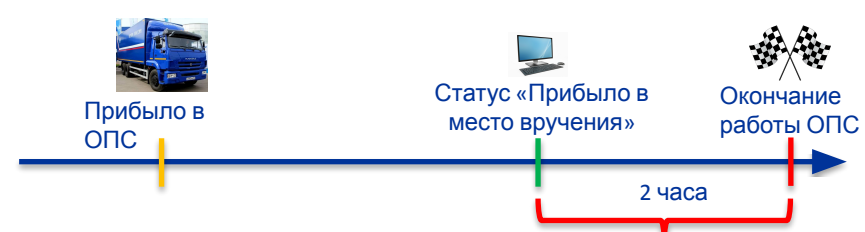
с 1 апреля

КПЭ «Своевременность обработки» посылок

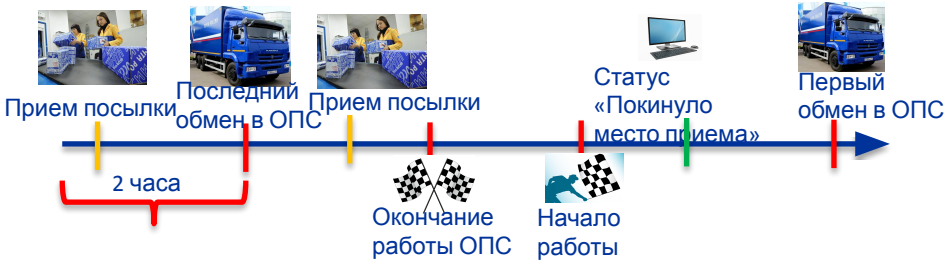
на 1-й миле



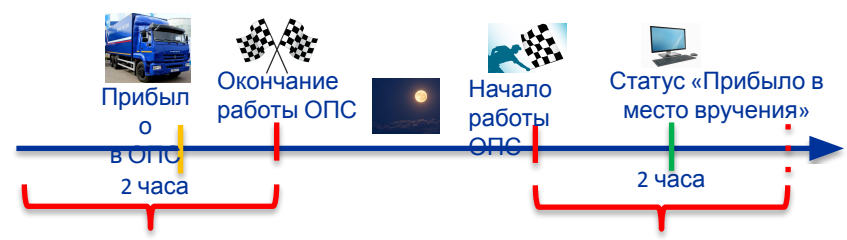
последней миле



ИЛИ



ИЛИ



Текущие КПЭ

Уровень клиентского сервиса (претензии) - показатель количества зафиксированных за отчетный период претензий клиентов ОПС на качество обслуживания, не предоставление услуг и т.д. на 10 000 транзакций



Уровень клиентского сервиса (отсутствие очередей и жалоб на очереди) - показатель количества дней за отчетный период нахождения в категории «проблемное по очередям»*.

(*Проблемное по очередям:

- в ОПС с СУО - 30% талонов с временем ожидания более 20 мин. от общего количества талонов за 1 день. В случае нерабочей СУО - ОПС считается проблемным, в случае поступления 2-х и более жалоб на очередь через IVR за 1 день;
- в ОПС без СУО - поступление 2-х и более жалоб на очередь через IVR за 1 день).

КПЭ с 1 апреля

CSI - показатель уровня удовлетворенности клиентов качеством работы ОПС.

При расчете показателя учитываются:

- оценки клиентов в мобильном приложении Почты России;
- жалобы и претензии на качество обслуживания

Текущие КПЭ

Качество вручения заказной корреспонденции – норматив по вручению заказной корреспонденции почтальонами



КПЭ с 1 апреля

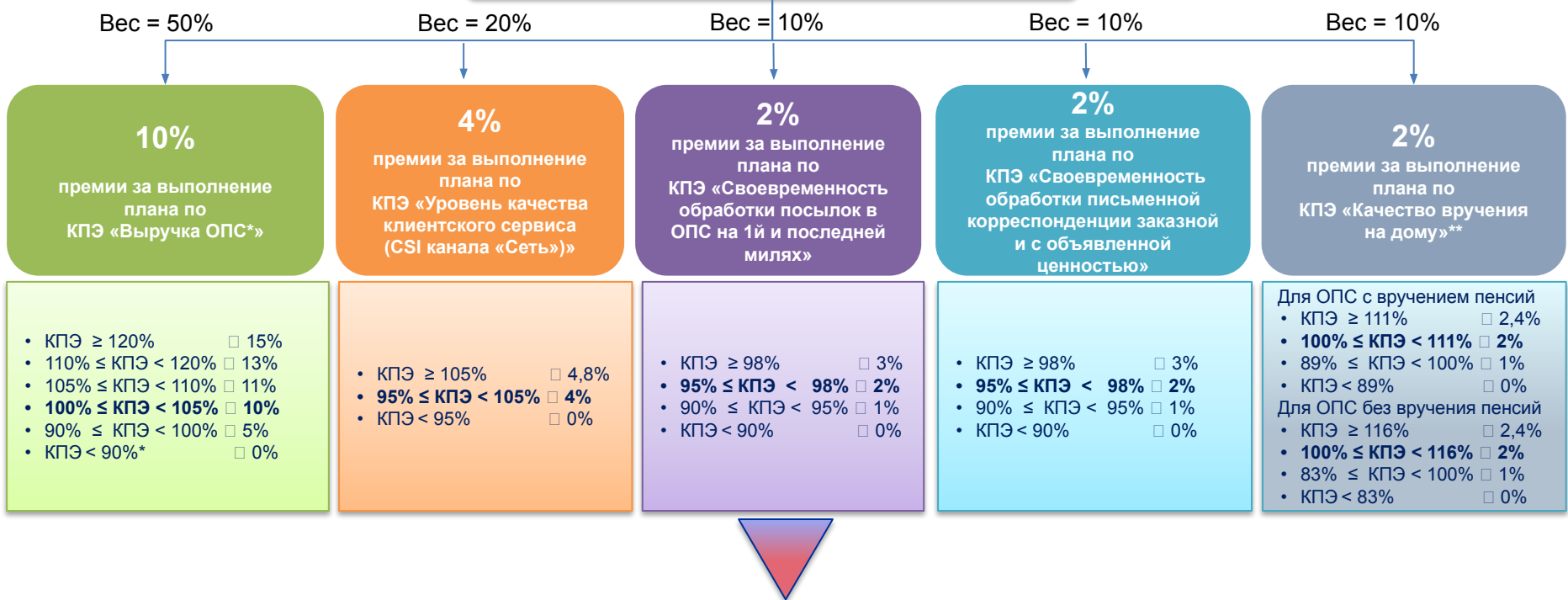
Качество вручения на дому - выполнение плана по вручению заказной корреспонденции, пенсий и пособий почтальонами на дому



Схема премирования «Руководитель»

Начальник ОПС/Руководитель, Заместитель начальника ОПС

Целевая премия: 20% от оклада



Максимальный размер: 28,2% от оклада

* При выполнении плана по Выручке <90%, премия не рассчитывается.

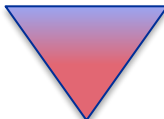
** КПЭ "Качество вручения на дому" применяется с момента внедрения автоматизированного учета данного КПЭ.

До момента внедрения автоматизированного учета вес КПЭ "Качество вручения на дому" перераспределяется на КПЭ «Уровень качества клиентского сервиса (CSI канала «Сеть»)».

Схема премирования «Оператор»

Оператор связи, оператор по обеспечению деятельности, администратор, киоскер, продавец

Целевая премия: 20% от оклада



Максимальный размер: 28,2% от оклада

* При выполнении плана по Выручке <90%, премия не рассчитывается.

Схема премирования «Почтальон»

Почтальон 1-3 класса

Целевая премия: 20% от оклада

Вес = 50%

Вес = 30%

Вес = 20%

10%

премии за выполнение плана по КПЭ «Выручка ОПС*»

- КПЭ ≥ 120% □ 15%
- 110% ≤ КПЭ < 120% □ 13%
- 105% ≤ КПЭ < 110% □ 11%
- **100% ≤ КПЭ < 105%** □ **10%**
- 90% ≤ КПЭ < 100% □ 5%
- КПЭ < 90%* □ 0%

6%

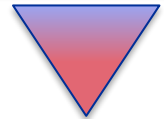
премии за выполнение плана по КПЭ «Уровень качества клиентского сервиса (CSI канала «Сеть»)»

- КПЭ ≥ 105% □ 7,2%
- **95% ≤ КПЭ < 105%** □ **6%**
- КПЭ < 95% □ 0%

4%

премии за выполнение плана по КПЭ «Качество вручения на дому»**

- Для ОПС с вручением пенсий
- КПЭ ≥ 111% □ 4,8%
 - **100% ≤ КПЭ < 111%** □ **4%**
 - 89% ≤ КПЭ < 100% □ 2%
 - КПЭ < 89% □ 0%
- Для ОПС без вручения пенсий
- КПЭ ≥ 116% □ 4,8%
 - **100% ≤ КПЭ < 116%** □ **4%**
 - 83% ≤ КПЭ < 100% □ 2%
 - КПЭ < 83% □ 0%



Максимальный размер: 27% от оклада

* При выполнении плана по Выручке <90%, премия не рассчитывается.

** КПЭ "Качество вручения на дому" применяется с момента внедрения автоматизированного учета данного КПЭ.

До момента внедрения автоматизированного учета вес КПЭ "Качество вручения на дому" перераспределяется на КПЭ «Уровень качества клиентского сервиса (CSI канала «Сеть»)».