

## 4 КАЧЕСТВО РАБОТЫ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Качество услуг почтовой связи должно соответствовать установленным стандартам, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данных услуг [2].

Права потребителей услуг связи защищены Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О связи», Федеральным законом «О почтовой связи», ПОУПС и другими нормативными документами.

Качество работы – комплексное понятие, обобщающая характеристика деятельности предприятия.

Показатели работы – совокупность показателей сервиса услуги и показателей результативности бизнес-процесса.

Качество услуг – совокупность потребительских

продолжение

- **Показатели качества услуги** – показатели степени выполнения требований к услуге.
- **Бизнес-процесс** – совокупность взаимосвязанных видов деятельности, осуществляемых подразделениями ФГУП «Почта России», для производства и предоставления услуг, обладающих потребительской ценностью для конкретного потребителя или сегмента рынка.
- **Показатели результативности бизнес-процесса** – абсолютные или относительные численные значения показателей степени реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов соответствующего бизнес-процесса.
- **Показатели сервиса услуги** – перечень показателей качества услуги, требований к услуге и целевых показателей качества услуги.

продолжение

- **Целевые показатели качества услуги**  
– *абсолютные или относительные численные значения показателей качества услуги, которые являются целями в области качества соответствующей услуги – конкурентоспособность, вариативность предоставления услуги и др.*

# Показатели сервиса услуги «Письменная корреспонденция и посылки» -

- 1 Требования к услуге** – доступность объектов почтовой связи; соблюдение контрольных сроков пересылки и доставки почтовых отправок; обеспечение сохранности почтовых отправок; культура обслуживания в объектах ПС др.
- 2 Показатели качества** – скорость доставки – прохождение почтовых отправок в контрольные сроки; сохранность и др.
- 3 Целевые показатели качества** – прохождение почтовых отправок в контрольные сроки – не менее 90 %; сохранность почтовых отправок – не менее 99,9 % и др.
- 4 Качество обслуживания клиентов в ОПС** – культура общения почтальонов и операторов почтовой связи; время ожидания клиентом обслуживания не более 15 минут и др.

•

# Различают:

- **Для оценки качества работы почтовой связи используются: 1. показатели качества услуги (показатели, характеризующие процесс производства) и 2. показатели качества обслуживания клиентуры (показатели, характеризующие процесс потребления)**

# Показатели, характеризующие качество услуг

- **1 Скорость прохождения почтовых отправлений** (регламентируется контрольными сроками)
- **Контрольные сроки** – время, установленное для пересылки почтовых отправлений и почтовых переводов от объекта почтовой связи места их приема до объекта почтовой связи места их выдачи, а также для отдельных операций по их обработке на объектах почтовой связи.
- **Контрольные сроки подразделяются на**
  - - **общий** – контрольный срок, установленный на весь этап производственного процесса
  - - **поэтапный** – контрольный срок установлен на отдельный этап производственного процесса
  - - **внутри операционный (пооперационный)** – контрольный срок установлен на выполнение отдельной операции

## продолжение

- **Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции и посылочной почты на магистрали разрабатываются ФГУП «Почта России», утверждаются Правительством Российской Федерации.**
- **2 Точность выполнения поручений клиентов и требований нормативных документов (точность воспроизведения передаваемой информации)**
- **3 Устойчивость и регулярность действия почтовой связи**
- **Коэффициент устойчивости движения транспорта:**

$$K_{уст} = \frac{R_{\Phi}}{R_{РАСП.}} , \quad (1)$$

- где  $R_{\Phi}$  – число фактически выполненных рейсов;
- $R_{РАСП.}$  – число рейсов по расписанию

## продолжение

- Коэффициент регулярности движения транспорта:

$$K_{РЕГ} = \frac{T_{РАСП.}}{T_{Ф}}, \quad (2)$$

- где  $T_{РАСП.}$  – время по расписанию на обслуживание маршрута;
- $T_{Ф.}$  – время, фактически затраченное на обслуживание маршрута.
- Использование транспорта по времени характеризуется **коэффициентом использования рабочего времени:**

$$K_{Р.ВР.} = \frac{t_{ДВ}}{t_{Н}} = \frac{t_{ДВ}}{t_{ДВ} + t_{ОБМ}}, \quad (3)$$

- где  $t_{ДВ.}$  – время движения;
- $t_{ОБМ}$  – время обмена;
- $t_{Н}$  – время нахождения машины в наряде.



## продолжение

- **Коэффициент использования пробега**

$$K_{\text{ПР}} = \frac{L_{\text{ПОЛ}}}{L_{\text{ОБЩ}}}$$

- где  $L_{\text{ПОЛ}}$  – полезный пробег автомобиля (с почтой);
- $L_{\text{ОБЩ}}$  – общий пробег автомобиля: от гаража до ОФПС, по маршруту и обратно.

## продолжение

- **4 Сохранность почтовых отправлений и переводных сумм.** Не допущение случаев утрат, порчи или недостачи вложения
- **5 Тайна связи (конфиденциальность передачи).** Все операторы почтовой связи обязаны соблюдать тайну связи. Осмотр и вскрытие почтовых отправлений, осмотр их вложений, а также иные ограничения тайны связи допускаются только на основании судебного решения.

# Показатели, характеризующие качество

- **1 Уровень обслуживания клиентуры**  
• **1.1 Площадь, обслуживаемая одним ОПС,**  
• **1.2 Средний радиус обслуживания одним ОПС**

$$S = \frac{S}{N_{\text{опс}}}, \quad (5)$$

- где  $N_{\text{опс}}$  – количество ОПС открытого типа.

- **1.2 Средний радиус обслуживания одним ОПС**

$$\overline{R}_{\phi} = \frac{1+f}{4} \sqrt{\frac{S}{N_{\text{опс}} \times f}}, \quad (6)$$

- где  $S$  – площадь города
- $f$  – соотношение сторон обслуживаемой территории,  $a / b$ ,  $a > b$ .
- $N$  – численность населения.

продолжение

- **1.3 Численность населения,**
- **обслуживаемая одним ОПС**

$$H = \frac{H}{N_{\text{ОПС}}}$$

- **1.4 Количество ОПС на 1 км<sup>2</sup>**

$$N = \frac{N_{\text{ОПС}}}{S}$$

- **1.5 Количество ОПС на 10 000 жителей**

$$N = \frac{N_{\text{ОПС}}}{H} \times$$

## продолжение

- **3 Доступность и удобство 2 Режим работы объектов почтовой связи**
- **пользования** – оптимальное приближение услуг почтовой связи к потребителю путем рационального размещения ОФПС и установление оптимального режима работы (1 и 2 показатели)
- **4 Уровни потребления услуг почтовой связи** (количество услуг в расчете на определенное количество клиентов)
- **5 Частота операций:** сбора, доставки письменной корреспонденции; обмена, перевозки почтовых отправлений – утверждает Правительство РФ.
- **6 Культура обслуживания**

# Виды контроля качества

- **Производственный контроль** осуществляется непосредственно самими работниками в процессе выполнения операций.
- **Эксплуатационный контроль** осуществляется начальниками, их заместителями, начальниками цехов (участков), начальниками смен, бригадирами, ответственными дежурными и другими работниками по указанию руководителей.
- **Производственный контроль и эксплуатационный контроль** должен предупреждать брак до отправки почты из объектов почтовой связи. Результаты контроля учитываются по каждому рабочему месту; принимаются меры по устранению причин, которые, порождают брак, а также по выявлению и устранению недостатков в работе.
- **Последующий контроль (взаимный)** состоит в том, что брак выявляется не самим объектом, которым он допущен, а другим объектом почтовой связи. Объект почтовой связи, обнаруживший брак, сообщает об этом актом ф. 51 или извещением ф. 30, поверочное уведомление ф.СН 43, СР 78, Е 2 объекту, допустившему брак.

- **Контроль сроков прохождения письменной корреспонденции и газет** – сроки фактической доставки подписчикам «Российской газеты». Осуществляют все доставочные отделения почтовой связи. Для этого 2 раза в год с 16 по 30 июня и с 1 по 15 декабря заполняется вспомогательная ведомость.
- **Контроль через клиентуру** – осуществляется путем рассылки контрольных писем клиентуре, позволяет выявить брак, который не обнаружили объекты почтовой связи.
- **Ревизии объектов почтовой связи** предусматривают проверку сохранности всех ценностей, законности и правильности оформления денежных операций, соблюдения финансовой дисциплины. Проводятся плановые и внезапные ревизии касс.

- Государственный контроль за соблюдением стандартов и наличием сертификатов операторов связи, за деятельностью операторов почтовой связи осуществляет **Федеральная служба по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций.**

