

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ СОРТИРОВКИ И ДОСТАВКИ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ В ОБЪЕКТАХ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Учреждение образования «Белорусская государственная академия связи», г. Минск, Республика Беларусь, студент

Доставка почтовых отправлений – технологическая операция, заключающаяся в перемещении почтовых отправлений из объекта почтовой связи по указанному на почтовом отправлении почтовому адресу [1].

В соответствии с Технологией пересылки внутренних и международных почтовых отправлений (далее – Технология) пункт 1804 изложен в следующей редакции: «почтовые отправления, в т.ч. переводы, подлежащие доставке; первичные и вторичные извещения о поступлении почтовых отправлений, в т.ч. переводов; простые и заказные уведомления о получении доставляются в день их поступления в доставочное отделение почтовой связи/ пункт почтовой связи в случае, если они поступили до выхода почтальонов в доставку, а после ухода почтальонов в доставку – не позднее следующего рабочего дня доставочного объекта» [2]. К сожалению, имеет место появления нарушений в части описанных в данном пункте требований.

На основании анализа поступающих жалоб и обращений граждан наибольшее место в «антирейтинге» республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта» (далее – РУП «Белпочта») занимает доставка почтовых отправлений с нарушением сроков.

Для выявления причин возникновения несоответствий требованиям Технологии, в работе была поставлена задача по определению показателя потерь времени на доставку почтовых отправлений, которые поступают в отделение почтовой связи. Показатель надежности является одним из факторов непосредственно влияющего на качество продукции почтовой связи. В отрасли связи к данному показателю можно отнести норматив службы (срок пересылки).

Норматив службы (срок пересылки) – установленный срок между датой подачи и датой доставки (вручения) почтового отправления (первичного извещения о поступлении почтового отправления) [1].

После проведенного анализа были выявлены случаи задержки почтового отправления, т. е. в отделение почтовой связи поступили отправление не по месту обслуживания указанного на отправлении адреса [1]. Данное обстоятельство вызывало замедленное доставки почтового отправление. В отделение места выдачи данное отправление уже поступает с нарушением установленных сроков пересылки, которые рассчитываются на основании даты отправки на оттиске календарного штемпеля (для простых отправлений) или информации программно-техническом комплексе по слежению за регистрируемыми почтовыми отправлениями (для регистрируемых отправлений и отправлений с отслеживанием) и даты поступления в доставочный объект почтовой связи [1].

Причины, по которым отправления попадают не в зону обслуживания различные: ошибки при сортировке, неправильный адрес, проблемы с логистикой и др. Следует отметить, что данные нарушения носят эпизодичный характер, но в пределах развитой логистической сети предприятия почтовой связи эти факты формируют негативное впечатление о качестве оказываемых услуг. Когда почтовое отправление (особенно регистрируемое) оказывается не в той зоне обслуживания, то требуется время для выяснения местонахождения другого отделения, причин ошибки его попадания и объяснения ситуации клиенту. Для того, чтобы данные риски минимизировать в работе предлагается доработать программное обеспечение. Разрабатываемая система интегрируется с уже существующим программным обеспечением, которое фиксирует все поступающие регистрируемые почтовые отправления. Основная функция системы заключается в автоматическом оповещении специалиста, который ведет сканирование стикера, чтобы он был оперативно проинформирован системой о задержке данного отправления. Для простоты восприятия предлагается выделять цветом информацию о почтовом отправлении, которое было ошибочно отсортировано в данный объект. Если почтовое отправление относится к обслуживаемому району, то информация о нем отображается в стандартном виде, без изменения цвета. В случае, если отправление не принадлежит данному району, то данные подсвечиваются зеленым цветом, что сигнализирует о необходимости дополнительной обработки. рисунок 1. Также эта информация дублируется в системе сортировочного узла (производства «Минская почта»), чтобы это почтовое отправление подверглось первоначальной обработке, либо доставке курьером. На рисунке 1 представлено диалоговое окно с предложенными изменениями.



Рисунок 1 – Диалоговое окно

Главной целью данной доработки программного продукта РУП «Белпочта» является повышение эффективности работы почтовых отделений за счет минимизации ошибок при распределении регистрируемых почтовых отправлений. Автоматизация процессов по минимизации рисков несвоевременной доставки отправления – это важный шаг на пути к повышению эффективности работы почтовой службы. Внедрение системы цветового кодирования позволит ускорить процессы обработки и доставки отправлений, минимизировать вероятность появления негативных фактов и улучшить

оперативное реагирование специалистов на такой вид нарушения. В результате внедрения предложения объекты почтовой связи сможет работать более организованно, качественно и слаженно, что положительно скажется на общем уровне обслуживания клиентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Технология пересылки внутренних и международных почтовых отправлений ТХ РУП.001 125-2024 Приказ РУП «Белпочта» 23.09.2024 №877. Ч.1. – Минск : РУП «Белпочта», 2024. – 229 с.
2. Технология пересылки внутренних и международных почтовых отправлений ТХ РУП.001 125-2024 Приказ РУП «Белпочта» 23.09.2024 №877. Ч.3. – Минск : РУП «Белпочта», 2024. – 233 с.

Научный руководитель – Стрельская Наталья Анатольевна, старший преподаватель кафедры организации и технологии почтовой связи, УО «Белорусская государственная академия связи», Минск, Беларусь. E-mail: N.Strelskaya@bsac.by

В.И. ГОЛОВАНЬ

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ

Учреждение образования «Белорусская государственная академия связи», г. Минск, Республика Беларусь, студент

В Республике Беларусь лицензию на оказание услуг почтовой связи общего пользования по пересылке почтовых отправлений, приему подписки на печатные средства массовой информации и их доставке имеют 28 операторов почтовой связи.

Почтовая связь общего пользования – вид почтовой связи, обеспечивающий прием, обработку, хранение, перевозку, доставку (вручение) почтовых отправлений, выплату пенсий, пособий, компенсаций и осуществление других социальных выплат, а также прием подписки на печатные средства массовой информации, их доставку, оказание иных услуг почтовой связи с использованием сети почтовой связи на всей территории Республики Беларусь на основании публичного договора [1].

На сегодняшний день в стране сеть почтовой связи насчитывает более 4 тысяч объектов почтовой связи. Следует отметить тот факт, что из 28 операторов почтовой связи весь комплекс услуг почтовой связи оказывает республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта».

Услуги почтовой связи – действия или деятельность по приему, обработке, хранению, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, печатных средств массовой информации, денежных средств, а также иные действия или деятельность, составляющие почтовую связь общего пользования, курьерскую связь, специальную связь или фельдъегерскую связь [1].

Для организации процесса по совершенствованию оказания услуг почтовой связи РУП «Белпочта» (далее – РУП «Белпочта») проводит анализ существующих услуг и разрабатывает механизмы минимизации затрат и повышения качества. Для этих целей проводится мониторинг зарубежных почтовых кампаний по заимствованию их опыта и адаптации изучаемых услуг в нашей стране.

В рамках работы проведен обзор почтовых услуг зарубежных почтовых администраций, которые активно используют в своей деятельности современные информационные технологии.

Почтовая служба Польши оказывает такие услуги как:

- 1) электронное информирование посредством СМС или e-mail;
- 2) электронное слежение;
- 3) использование приложений для мобильных телефонов;
- 4) через платформу ENVELO продажу электронных марок;
- 5) электронные правительственные услуги;
- 6) возврат товаров в Интернет-магазины;

Электронная коммерция Почтой Польши реализуется в виде продажи через Интернет-магазин товаров для пересылки почтовых отправлений и сопутствующих товаров: филателия, конверты, открытки, коробки, папки, шариковые ручки, маркеры, товары потребительского спроса [2].

Почта Эстонии (Eesti Post или Omniva) предлагает следующие виды услуг:

- 1) посылочные автоматы (отправка и выдача посылок);
- 2) SMS-рассылка о доставке;
- 3) электронное письмо отправителю о доставке;
- 4) мобильное приложение;
- 5) Интернет-магазин;
- 6) электронный и бумажный билет на общественный транспорт;
- 7) идентификация личности [3].

Почта Чехии (Česká pošta) предлагает следующие виды услуг:

- 1) система отслеживания Track Tracse;
- 2) электронный почтовый ящик;
- 3) мобильное приложение;
- 4) электронные почтовые услуги (e-Post);
- 5) Интернет-магазин;
- 6) электронная подпись [4].

Таким образом, почтовые службы зарубежных стран активно внедряют современные информационные технологии, чтобы улучшить качество обслуживания и упростить процесс оказания услуг для своих клиентов. Данные услуги могут быть оказаны с помощью почтовых киосков. Например, почтовая служба Великобритании, использует почтовые киоски на основе оборудования NCR SelfServ Checkout, которые установлены во многих супермаркетах и торговых центрах по всей стране. Эти киоски обеспечивают возможность самообслуживания и позволяют клиентам осуществлять различные операции, связанные с почтовыми услугами.