АННОТАЦИЯ

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена её предметом, целью, задачами и состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

Во введении обосновывается актуальность работы, сформулированы цель и задачи, определены предмет и объект.

В первой главе выявлены особенности развития почты, определены факторы, влияющие на своеобразие перевозок в России.

Во второй главе представлены аналитические данные исследования анализа современных методик организации ФГУП «Почта России». В результате чего изложены выводы о применении методик по повышению эффективности работы.

В заключении сформированы выводы о проделанной работе.

Информационной базой при написании работы выступили нормативно-правовые акты, учебные пособия, Интернет-ресурсы, издания периодической печати.

Объём выпускной квалификационной работы 56 страницы. В работе представлено 5 рисунков, 2 таблицы.

СОДЕРЖАНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ	5
I	ПРОВЕДЕНИЕ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА СОСТОЯНИЯ И ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПОЧТЫ В РОССИИ	8
1.1.	Направление развития перевозок почты в России	8
1.2.	Проблемы развития почтовых перевозок	15
1.3.	Плюсы и минусы воздушной перевозки	17
1.4.	Правовое регулирование. Средства транспортировок.	18
II	АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕВОЗКИ ПОЧТЫ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ФГУП «Почта России»	23
2.1.	Краткая характеристика ФГУП «Почта России». Почтовая связь. Современное состояние.	23
2.2.	Анализ расширения комплекса услуг и повышение качества обслуживания на предприятии ФГУП «Почта России». Документы регламентирующие работу.	28
2.3.	Выводы о предприятии ФГУП «Почта России», реализация положений концепции и ключевые показатели оценки эффективности развития почтовой связи до 2020 г.	47
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	58
	ПРИЛОЖЕНИЯ	

ВВЕДЕНИЕ

Связь является одной из важнейших составляющих экономики. Основное ее назначение - наиболее полное и высококачественное удовлетворение потребностей в услугах связи населения, экономики и обороны страны с учетом постоянно растущих потребностей общества.

Почтовая связь - наиболее массовый и доступный вид связи, представляющий собой единый производственно-технологический комплекс технических и транспортных средств, обеспечивающий прием, обработку, перевозку, доставку почтовых отправлений и осуществляющий почтовые переводы денежных средств.

Самые первые упоминания о почте можно найти в письменных памятниках, имеющих тысячелетнюю давность. Можно с уверенностью сказать, что почта сыграла значительную роль в историческом развитии государства. С появлением телефона и Интернета количество писем стало постепенно уменьшаться, на смену бумажным конвертам пришла электронная почта, несравнимо более быстрая, надежная, удобная и доступная. Но говорить о том, что почта утратила актуальность весьма спорно. Во-первых, несмотря на рост своей популярности не всем доступна связь в сети Интернет. Во-вторых, через Интернет можно отправить электронное письмо или открытку, но переслать посылку или бандероль вряд ли удастся.

Тема является актуальной для компании ФГУП «Почта России», так как воздушная перевозка – это возможность доставить груз из пункта А в пункт Б за максимально короткий период времени. На сегодняшний день эта сфера транспортных услуг активно развивается, в том числе, и в России. Несмотря на ряд объективных проблем, объем региональных грузоперевозок растет с каждым годом. И тому есть ряд объяснений, в том числе, связанных с индивидуальными особенностями страны:

-региональные перевозки – наиболее быстрый способ доставки груза, что особенно актуально для скоропортящегося товара и для любого другого, учитывая размеры России;

-авиаперевозки можно считать наиболее безопасным способом

транспортировки;

- стоимость авиаперевозок постепенно снижается, и они уже не кажутся столь дорогостоящими в сравнении с доставкой другими видами транспорта;
- перевозка самолетом существенно экономит время, как почтового отправителя, так и получателя;
- качество услуг в этой сфере постоянно растет, а ценовая политика и дополнительные опции становятся более удобными для клиента.

Цель выпускной квалификационной работы-исследование и совершенствование организационно-методического обеспечения авиаперевозок почты в условиях рынка.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Проведение системного анализа состояния и основных направлений развития перевозки почты в России;

2. Выявление методологического построение взаимоотношения между отделениями связи и перевозчиком;

3. Сформирование вывода о современных методах организации перевозки почты воздушным транспортом.

Следуя из этого объектом исследования является система управления почтовой связью, а предметом исследования анализ совершенствования системы почтовых отправлений воздушным транспортом.

Теоретико-методологическая основа исследования включает в себя: нормативно-правовые акты, организационно-нормативную документацию, средства массовой информации, а также Интернет-источники.

I. ПРОВЕДЕНИЕ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА СОСТОЯНИЯ И ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПОЧТЫ В РОССИИ

Авиапочта намного быстрее, чем наземная, ведь связана она со скоростью движения самолетов. Письмо, отправляемое с помощью авиации, называется аэрограммой. Его часто запечатывают в специальные конверты, а также наклеивают на него авиапочтовые марки, которые значительно отличаются от наземных. Обычно в пассажирских или грузовых самолетах имеется специальный отсек для почты, в который и погружают письма и посылки. По прибытии в аэропорт их разгружают и сортируют, после чего отправляют на специальные почтовые отделения, работники которых и рассылают корреспонденцию по нужным адресам.

1.1 Направление развития перевозок почты в России

Начало и развитие почтового дела в России восходит ко времени натуральной почтовой повинности. История русской почты связана с ямами — почтовыми станциями, учрежденными в XIII веке, в период Золотой Орды, для быстрой связи с её окраинами. Ямская повинность отбывалась всем окрестным населением, которое было обязано доставлять в определённые пункты лошадей с проводниками. К XV—XVI векам почтовая связь установилась по всей стране. Расстояние между станциями составляло 40—100 вёрст. Для крестьян и посадских людей существовала тягловая повинность возить гонцов и посыльных.

В советское время предприятия почты и электросвязи были объединенными, существуя сначала в составе областных и республиканских управлений связи, а затем в составе государственных предприятий связи и информатики; во главе иерархии этих учреждений стояло Министерство связи СССР. После распада СССР было принято решение о выделении почтовой связи

в самостоятельную отрасль: 16 ноября 1992 года образовано Федеральное управление почтовой связи при Министерстве связи Российской Федерации. Приказом Министерства связи с 1 января 1993 года в составе Федерального управления почтовой связи были образованы территориальные (областные, краевые, республиканские) управления федеральной почтовой связи (УФПС) и учреждения почтовой связи Москвы и Санкт-Петербурга. Этим же приказом были утверждены перечень работ по разделению структур почтовой и электрической связи и принципы разделения почтовой и электрической связи.

В 1994 году был учрежден профессиональный праздник работников почтовой связи — День российской почты.

17 октября 1995 года Федеральное управление почтовой связи было реорганизовано в Федеральную службу почтовой связи Российской Федерации (ФСПС России).

14 августа 1996 года Федеральная служба почтовой связи была упразднена, а её функции переданы Министерству связи России.

В 1996 году Мин. связи России впервые за многовековую историю существования российской почты решило нарушить государственную почтовую монополию на некоторые почтовые услуги, в результате чего в России возникли коммерческие почтовые компании. В число услуг новых компаний вошли курьерская доставка почтовых отправлений, пенсий и пособий, пересылка посылок, распространение периодической печати. Помимо этого, в 1997 году в целях восстановления геральдических традиций российской почты и повышения её авторитета были учреждены флаг и эмблема организаций федеральной почтовой связи Российской Федерации. Президентским указом в 1997 году были восстановлены геральдические традиции российской почты — эмблема и флаг.

ФГУП «Почта России» оператор российской государственной почтовой сети.

Оно создано распоряжением правительства от 5 сентября 2002 года. 13 февраля 2003 года проведена государственная регистрация предприятия, принят устав.

Компания насчитывает около 380 тысячи сотрудников. Ежегодно почтовые работники России принимают, обрабатывают и доставляют более 1,5 миллиарда писем, 48 миллионов посылок и 113 миллионов единиц денежных переводов.

Оказывает свыше 80 почтовых, финансовых, инфокоммуникационных и прочих услуг: доставка пенсий и пособий, подписных печатных изданий, оплата

коммунальных услуг, получение и погашение банковских кредитов, обналичивание денежных средств с пластиковых карт, оформление страховки и многое другое.

Имеет филиал по услугам экспресс-доставки - "EMS Russian Post", который оказывает услуги по России и в 190 странах мира.

За 2010 год выручка «Почты России» составила 105,4 млрд руб., чистая прибыль — 483 млн руб., затраты на производство — 112,8 млрд руб. Средняя численность работников составила 330 419 человек.

По итогам 2011 года чистая прибыль «Почты России» достигла 797 млн руб. Затраты на производство составили 136,1 млрд руб., выручка — 120,7 млрд руб. В 2011 году работники предприятия приняли, обработали и доставили более 1,5 млрд писем и бандеролей, более 52 млн посылок и 102 млн денежных переводов.

Чистая прибыль ФГУП "Почта России" в 2012 году составила 813 миллионов рублей, при этом выручка достигла 129 миллиардов рублей.

В течение 2012 года предприятие обеспечило пересылку 1,636 миллиарда единиц письменной корреспонденции, превысив показатель прошлого года на 7%, и почти 53 миллиона посылок.

В январе 2013 года компания запустила новый сервис - универсальный платежный интернет-портал, с помощью которого можно оплатить различные услуги.

29 марта 2013 года вошла в Перечень стратегических предприятий РФ. Компания перешла на макрорегиональную структуру: создала 10 макрорегионов, которые объединили 82 филиала по региональному принципу. В 2015 году «Почта России» вошла в список системообразующих предприятий России. Общая численность сотрудников составляла 351 753 человека (2014 год). 29 июня 2018 г. Президентом РФ подписан Федеральный закон №171-ФЗ «Об особенностях реорганизации федерального государственного унитарного предприятия «Почта России», основах деятельности акционерного общества «Почта России» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», согласно которому с 1 октября 2018 ФГУП "Почта России" подлежит реорганизации в форме непубличного Акционерного общества с единственным акционером в лице Правительства Российской Федерации.

За 2014 год выручка «Почты России» от реализации товаров, работ и услуг по официальным данным составила 140,354 млрд рублей, чистая прибыль составила 1,235 млрд руб. Было доставлено 80 млн зарубежных отправлений.

Впоследствии прокурорская проверка установила, что по итогам 2014 года чистый убыток «Почты России» составил более 4 млрд рублей, но был перекрыт благодаря целевому финансированию «Почты России» из федерального бюджета в размере 5,4 млрд рублей.

В 2015 году «Почтой России» было доставлено 51 % заказов из интернет-магазинов. Общий объём почтовых отправлений достиг 200 млн посылок, из них 130 млн составили международные направления. Средняя стоимость посылки составляла $30–40. 80 % международных посылок приходит из стран Юго-Восточной Азии.

Структура доходов

- 33,5 % — финансовые услуги;
- 27 % — письменная корреспонденция;
- 18 % — Посылки и отправления EMS;
- 10 % — розничная торговля;
- 8,5 % — прочие доходы;
- 3 % — подписка.

В 2016 году «Почта России» решила запустить два собственных магистральных транспортных самолёта Ту-204. Летом 2016 года авиалайнеры были перекрашены в фирменную ливрею компании.

В феврале 2019 года Гендиректор «Почты России» Николай Подгузов и директор логистического сервиса Cainiao Network, входящего в Alibaba Group Ван Лин подписали письмо о намерениях сотрудничества. Документы, детально регламентирующие сотрудничество, будут разработаны в течение 100 дней.

Порядок перевозки почты устанавливается Воздушным Кодексом, Федеральными законами «О связи» и «О почтовой связи», Правилами перевозки почты по воздушным линиям и заключаемыми ежегодно договорами. Договор определяет права и ответственность обеих сторон, годовые объемы перевозки, гарантированную норму загрузки. По договору о воздушной перевозке почты авиапредприятия обязаны своевременно и в полной сохранности доставить почту в пункт назначения и выдать объектам почтовой связи.

К пересылке по авиатарифу принимаются посылки и бандероли с объявленной ценностью. Эти же почтовые отправления могут приниматься для отправки и комбинированным способом. В соответствии с требованиями авиапредприятий, авиаотправления и отправления, пересылаемые комбинированным способом, принимаются от граждан при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность. На все почтовые отправления, оплаченные по авиатарифу, а также на сопроводительные бланки к посылкам, наклеиваются ярлыки с отметкой «авиа» или ставится оттиск штампа ярлыка.

В аэропортах с большим объемом работы строят Авиационное Отделение Перевозок Почты (АОПП). Там, где объемы почты, пересылаемой воздушными линиями, небольшие, организуются обменные почтовые пункты. АОПП обрабатывает почту в соответствии с почтовыми правилами и по документам, под расписку сдает работникам воздушно-транспортных предприятий. Принятую в аэропорту почту доставляют на летное поле и погружают в самолеты, силами и средствами воздушно-транспортных предприятий, так же происходит и сдача почты

В аэропортах, где отсутствуют АОПП или обменные почтовые пункты, почта грузится в воздушные суда и разгружается силами и средствами аэропортов, в присутствии одного из членов экипажа. От аэропортов до объектов почтовой связи - силами и средствами объектов почтовой связи. При отсутствии АОПП

почта почтовым работникам передается со склада аэропорта. Объект почтовой связи обеспечивает явку почтовых работников в аэропорт для приема почты в сроки, установленные в договорах.

Кажется, что сейчас нет необходимости пользоваться услугами почты, ведь бизнес ведется через интернет, с помощью которого можно мгновенно отправить все необходимые бумаги и документы. В эпоху компьютеров бумажный документооборот существенно сократился, но не исчез полностью. По-прежнему существует необходимость пересылать в другие города и страны письма, посылки и бандероли.

Услуга срочной доставки деловых писем и документов наиболее востребована среди крупных российских компаний, ведущих бизнес с зарубежными или региональными партнерами. Для некоторых удаленных регионов авиасообщение является единственным доступным средством связи.

Во многих компаниях отсутствует собственная почтовая служба. В этом случае отправка документов поручается сторонним транспортным или логистическим организациям, которые гарантируют полный комплекс услуг, надежность и быстроту доставки корреспонденции.

Существует три основных способа отправления посылок и писем авиапочтой:

- Обычная почта
- Заказная доставка
- курьерская EMS доставка (Express Mail Service)

При обычной доставке авиапочтой существует риск, что документ затеряется в процессе пересылки, длительность такой доставки составляет около 20 дней.

Заказная доставка авиапочтой более надежна, так как при пересылке всем документам присваивается специальный номер, с помощью которого можно отследить местонахождение посылки.

1.2 Проблемы развития почтовых перевозок

Основное преимущество России - это уникальное географическое положение, благодаря которому она может предложить как своим, так и иностранным авиакомпаниям самые оптимальные, близкие к ортодромии маршруты и за счет этого, определенно помочь им снизить свои расходы. Через воздушное пространство России проходят самые ортодромические(короткие) маршруты на линиях Азия - Европа и Азия - Северная Америка, где происходит наиболее активное движение мировых грузопотоков. В этой связи, точкой роста должно стать привлечение международного грузового авиационного потока в воздушное пространство России. Исторически наиболее плотно заселялась, застраивалась и развивалась именно Европейская часть России. Здесь расположены крупнейшие города России и центры промышленности, где проживает более 60% населения страны. Областями с наивысшей плотностью населения являются Московская и Ленинградская области, которые замкнули на себя все основные транспортные коридоры - авиационные, автомобильные, железнодорожные и водные. Концентрация грузопотоков через Московский авиационный узел (МАУ) является экономическим тормозом развития региональных грузоперевозок.

Основная проблема в сфере воздушных перевозок – это нехватка судов. Парк российских грузовых и пассажирских самолетов нуждается в обновлении. На сегодня парк российских авиапредприятий на 88% состоит из самолетов отечественного производства, и на 12% - из воздушных кораблей, произведенных авиазаводами других государств. При этом, иностранные судна выполняют до 50% объема всех перевозок. Также к проблемам российской региональной авиации можно отнести:

- снижение численности аэродромов;
- низкоэффективная логистика, обусловленная географическими особенностями страны;

- нехватка инвестиций в оборудование аэропортов и обслуживание самолетов.

Стоит отметить, что данные проблемы характерны не только для авиации, но, во многом, и для всех грузоперевозок в целом. Представители авиакомпаний видят путь выхода из ситуации в использовании авиатранспорта по договору лизинга. Опыт иностранных авиакомпаний говорит о том, что это довольно выгодная схема, учитывая высокую стоимость самолетов.

1.3 Плюсы и минусы воздушных перевозок

К преимуществам воздушных авиаперевозок можно отнести:

- невысокую скорость (доставка самолетом занимает всего несколько часов, даже с учетом огромных размеров территории страны);
- безопасность и сохранность почты. Самолет – идеальный вариант для перевозки дорогих почтовых отправлений;
- повсеместность: иногда самолет – единственный возможный способ доставить почту в пункт назначения, он может прилететь даже туда, где нет дорог;
- универсальность: самолетом можно отправлять почту любого типа и размера.

Есть у этого вида транспортировки и минусы:

- главный недостаток авиаперевозок – высокая стоимость, обусловленная дорогим техобслуживанием авиатранспорта и стоимостью горючего;

- недостаточное количество аэропортов в регионах: они есть не во всех областных центрах, не говоря о менее крупных городах. Часто из аэропорта почта приходится везти до места назначения на машине.

Однако, несмотря на эти недостатки, спрос на авиа-транспортировку почты продолжает увеличиваться. В целом, стоит отметить, что спрос на авиа-доставку по России с каждым годом увеличивается. Это возможность оперативно переправить почту из одного города в другой, что особенно актуально, учитывая размеры страны.

Поэтому отрасль постепенно развивается и, безусловно является перспективным объектом для инвестиций, ведь на данный момент критически не хватает новых самолетов и оборудованных всем необходимым аэропортов.

1.4 Правовое регулирование. Средства транспортировок

Авиаперевозки регламентированы, как российским, так и международным законодательством. На региональные перевозки внутри страны действуют правила и нормы, предписанные Воздушным кодексом РФ.

Кроме того, перевозки авиатранспортом регулируется внутренними нормативными актами авиакомпаний и аэропортов.

Средства транспортировок.

Для перевозки почты из одного пункта в другой используются рейсовые и чартерные самолеты. Если первые летают регулярно, то вторые отправляются в полет по мере наполнения. Полеты могут выполнять как большие самолеты, рассчитанные на несколько сотен пассажиров, так и компактные судна. Также почту могут перевозить вертолеты.

Почта перевозится по утвержденным квотам в самую первую очередь, это указано в Федеральном законе от 17.07.1999 N 176-ФЗ (ред. от 29.06.2018) "О почтовой связи"

Статья 32. Использование транспортных средств для перевозки почтовых отправлений и денежных средств

Организациям почтовой связи предоставляется право на условиях договора перевозить почтовые отправления и денежные средства по всем маршрутам и линиям автомобильного, железнодорожного, воздушного, морского и речного транспорта в сопровождении работников организаций почтовой связи либо передавать почтовые отправления для перевозки под ответственность транспортных организаций. Никакая транспортная организация не может отказать в заключении договора на перевозку почтовых отправлений по регулярным междугородным и международным маршрутам следования ее транспортных средств.

Почтовый транспорт организаций почтовой связи должен иметь специальные отличительные знаки. Почтовый транспорт организаций федеральной почтовой связи в качестве отличительных знаков имеет белую диагональную полосу на синем фоне, эмблему организаций федеральной почтовой связи, надпись «Почта России» и может быть оборудован специальными световыми сигналами (проблесковыми маячками). Указанный почтовый транспорт имеет право на беспрепятственный проезд по всем улицам

населенных пунктов и дорогам Российской Федерации, а также на заправку горючим вне очереди наряду с автомобилями оперативных и специальных служб.

Почтовый транспорт организаций федеральной почтовой связи не может быть привлечен для оказания услуг и выполнения работ, не относящихся к деятельности почтовой связи, без согласия этих организаций.

Перевозки почтовых отправлений и денежных средств организациями федеральной почтовой связи, их работниками, сопровождающими почтовые отправления и денежные средства, а также по платным автомобильным дорогам производятся вне очереди, безвозмездно.

(в ред. Федерального закона от 14.07.2008 N 118-ФЗ)

Проезд почтового транспорта организаций федеральной почтовой связи к объектам почтовой связи и грузовым (багажным) комплексам в аэропортах для обмена почтовых отправлений, осуществляется в первоочередном порядке и безвозмездно.

Перевозка почты производится в соответствии с нормами, установленными в федеральных законах «О связи» (16.02.95 № 15-ФЗ), «О почтовой связи» (09.08.95 № 129-ФЗ), транспортными уставами и кодексами. Правила перевозки почты утверждает Министерство связи России совместно с федеральными органами, уполномоченными в области транспорта.

Организации почтовой связи имеют право на размещение объектов почтовой связи согласно технологическим нормам при автовокзалах и автостанциях, железнодорожных вокзалах и станциях, аэропортах, речных портах и пристанях. Почтальонам организаций федеральной службы почтовой связи при исполнении ими служебных обязанностей предоставляется право на бесплатный проезд на всех видах городского пассажирского транспорта, за исключением такси, в сельской местности также на автомобильном транспорте общего пользования (за исключение такси) пригородного и междугородного сообщения. Возмещение расходов на эти цели производится за счет средств организаций федеральной службы почтовой связи.

Некоторые положения федеральных законов «О связи» и «О почтовой связи» практически дословно дублируют друг друга. Предприятиям почтовой связи предоставлено право на договорных условиях перевозить почту по всем маршрутам и линиям железнодорожного, морского, речного, воздушного и автомобильного транспорта в сопровождении работников почтовой связи или передавать ее для перевозки под ответственность транспортных организаций (Федеральный закон «О связи»). Организациям почтовой связи предоставляется право на условиях договора перевозить почтовые отправления по всем маршрутам и линиям автомобильного, железнодорожного, воздушного,

морского и речного транспорта в сопровождении работников организаций почтовой связи или передавать указанные отправления для перевозки под ответственность транспортных организаций (Федеральный закон «О почтовой связи»). Федеральным законом «О связи» установлено, что никакое транспортное предприятий не может отказать в заключении договора на перевозку почты по регулярным междугородным и международным маршрутам следования его транспортных средств. Почти дословно это требование повторяется в Федеральном законе «О почтовой связи» с дополнительным указанием на необходимость безубыточности перевозки.

Приказ ФГУП Почта России от 21.02.2019 N 73-п Об утверждении Политики по защите персональных данных клиентов - физических лиц ФГУП Почта России и дочерних организаций ФГУП Почта России.

Настоящий документ адресован всем Клиентам Почты России, передающим или намеревающимся передать Почте России свои Персональные данные в связи с пользованием, оказанием и предложением услуг (продуктов) Почты России на территории Европейского Союза, а равно всем лицам, заинтересованным в сотрудничестве с Почтой России и/или желающим получить информацию о принципах работы Почты России с Персональными данными.

Основные понятия

Клиент - любое физическое лицо (гражданин Российской Федерации или иностранный гражданин), являющийся пользователем Услуги, руководители юридических лиц - пользователей Услуг или представители пользователей, действующие на законных основаниях. Услуг Почты России, чьи Персональные данные обрабатывает Почта России.
Обработка персональных данных - любая операция или набор операций, осуществляемых с Персональными данными, с применением автоматизированных средств или без таковых, например, сбор, запись, организация, структурирование, хранение, модификация и изменение, извлечение, консультирование, использование, раскрытие посредством передачи, распространение или предоставление иным способом, упорядочение или комбинирование, ограничение, стирание или разрушение.
Оператор (Controller) - юридическое лицо (ФГУП "Почта России" и/или RusPost GmBH), самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку Персональных данных, а также определяющее цели обработки Персональных данных, состав Персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с Персональными данными.

Персональные данные - любая информация, которая прямо или косвенно может идентифицировать Вас. Данный термин обычно включает такие сведения, как фамилия, имя, отчество (отчество при наличии), применяемые дополнительные обращения (степени, титулы и т.д.), дату рождения, гражданство, паспортные данные, адрес проживания/регистрации, адрес электронной почты, телефонный номер. К Персональным данным также может относиться другая информация, в том числе, информация об IP-адресе, потребительских предпочтениях, половой принадлежности, возрасте, состоянии Вашего здоровья, образе жизни или информация о Ваших увлечениях и интересах.

Принципы обработки Персональных данных

Ниже представлены ключевые принципы, которых придерживается Почта России при обработке Персональных данных:

1. Обработка Персональных данных осуществляется на законной и беспристрастной основе.
2. Обработке подлежат только Персональные данные, которые отвечают целям их обработки.
3. При обработке Персональных данных обеспечиваются точность Персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки Персональных данных.
4. Хранение Персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта Персональных данных, если срок хранения Персональных данных не установлен Применимым законодательством, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект Персональных данных.
5. Обрабатываемые Персональные данные уничтожаются либо обезличиваются по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено Применимым законодательством.
6. Почта России без промедлений отвечает на любые вопросы, касающиеся обработки Ваших Персональных данных.
7. Содержание и объем обрабатываемых Персональных данных соответствуют заявленным целям обработки. Обрабатываемые Персональные данные не являются избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.
8. Почта России готова честно и открыто рассказать Вам о том, какие Персональные данные она собирает, как их использует, с кем обменивается информацией, а также к кому Вы можете обращаться в случае возникновения у Вас каких-либо вопросов.
9. Почта России предпринимает все возможные меры для защиты Персональных данных и использует для этого наиболее современные и эффективные способы.

Как Почта России защищает Персональные данные

К обработке Персональных данных допускаются только те работники Почты России, в должностные обязанности которых входит обработка персональных данных. Указанные работники имеют право получать только те Персональные данные, которые необходимы им для выполнения своих должностных обязанностей.

Все работники Почты России, имеющие доступ к Персональным данным, должны соблюдать внутренние правила и процедуры, а также требования Применимого законодательства в отношении обработки Персональных данных. Они также должны следовать всем техническим и организационным мерам безопасности, действующим для защиты Ваших Персональных данных.

Почта России также внедрила достаточные технические и организационные меры для защиты Персональных данных от несанкционированного, случайного или незаконного уничтожения, потери, изменения, недобросовестного использования, раскрытия или доступа, а также иных незаконных форм обработки. Данные меры безопасности были реализованы с учетом современного уровня техники, стоимости их реализации, рисков, связанных с обработкой и характером Персональных данных.

II АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕВОЗКИ ПОЧТЫ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ФГУП «Почта России»

ФГУП «Почта России» является одним из ключевых элементов государственной инфраструктуры и системообразующим предприятием отрасли, на которое возложена функция обеспечения коммуникационного единства страны. Эта стратегическая задача реализуется благодаря уникальному преимуществу почтовой сети, охватывающей всю территорию Российской Федерации, в том числе самые отдаленные и труднодоступные населенные пункты

2.1. Краткая характеристика ФГУП «Почта России» и специализация предприятия

Структура и услуги

В настоящее время «Почта России» – это одновременно национальный оператор почтовой связи и универсальный провайдер широкого спектра финансовых и коммерческих услуг, перечень которых постоянно расширяется. В обеспечении равного доступа и высокого качества почтовых и инфокоммуникационных услуг всем жителям страны заключается социальная миссия «Почты России». Причем в понятие «доступность» в данном случае входят две составляющие: стоимость почтовых услуг и широкая сеть отделений почтовой связи. Реализация данной миссии сопряжена с существенной социальной и финансовой на-грузкой, которая в определенной степени препятствует интенсификации процессов технологической модернизации и продвижения рентабельных направлений деятельности. так, например, оказание универсальной услуги почтовой связи, доставка пенсий и социальных выплат, подписка на периодические издания осуществляются по регулируемым государством низким тарифам, а выделяемые из федерального бюджета субсидии не покрывают убытков предприятия от оказания социально значимых услуг. Однако благодаря успешной реализации стратегии диверсификации,

несмотря на организационные и финансовые трудности, «Почта России» вышла на новый этап своего развития

Модернизация.

Сегодня с уверенностью можно заявить, что «Почта России» преодолела состояние рецессии и находится на пути преобразований, старт которым был дан в 2009 году. Новый этап в развитии национального почтового оператора совпал с периодом макроэкономического кризиса. Однако это испытание позволило не только реально оценить способности организационной, адаптировать структуру и бизнес-процессы к новым экономическим условиям, но и возобновить инвестиционную деятельность, укрепить свои позиции в различных сегментах рынка инфокоммуникационных и финансовых услуг, начать серьезную работу по комплексной реорганизации предприятия информированию современной эффективной системы управления. Эффективность предпринятых мер подтвердилась финансовыми итогами 2009 года– впервые с2005года предприятие вышло на уровень безубыточности, чистая прибыль «Почты России» составила 306млн. рублей, число прибыльных филиалов возросло с 22 до 50. В числе мер, принятых для достижения рентабельности деятельности предприятия:– введение режима жесткой экономии;–оптимизация организационной структуры и сокращение численности аппарата управления более чем на 30%;– повышение производительности труда;– автоматизация основных производственных процессов;– оптимизация регулируемых государством тарифов на услуги;– внедрение новых, коммерчески успешных сервисов, не регулируемых государством;– усиление работы по повышению уровня качества обслуживания клиентов, другие мероприятия. В настоящее время предприятие возобновило и активно ведет инвестиционную деятельность, направленную прежде всего на модернизацию почтовой инфраструктуры. Однако без государственной поддержки невозможно реализовать столь масштабную во всех смыслах, революционную с технической

и технологической точки зрения программу. Потенциал самостоятельного финансирования модернизации «Почты России» значительно ограничен необходимостью перекрестного субсидирования расходов от оказания нерентабельных, но социально значимых услуг, тарифы на которые устанавливаются государством. так, в 2009 году предприятие получило субсидии на покрытие убытков и компенсацию расходов в размере 5,3млрд. рублей, которые покрывают лишь 60% фактических убытков «Почты России», полученных от социально значимых услуг. Необходимость и целесообразность инвестирования в развитие инфраструктуры «Почты России» предопределены ее социальной значимостью и участием в государственных проектах национального масштаба. «Почта России» инвестирует из собственных или заемных средств. Инвестиции будут не просто способствовать реализации конституционных прав граждан, но также иметь масштабный долгосрочный синергетический эффект, поэтому предприятие рассчитывает на утверждение программы и активную государственную поддержку.

Для этого была разработана Инвестиционная программа "Почты России" в 2018 г. И утверждена в размере 30 млрд руб., 3 млрд руб. было направлено на обновление и ремонт отделений. Компания активно развивает доставку товаров интернет-ритейла. "Объем инвестпрограммы-2018 - более 30 млрд руб.", - заявил генеральный директор компании Николай Подгузов.

Объем вложений 2018 г. - на уровне ежегодных инвестиций 2017 и 2016 гг.

"Почти 3 тыс. отделений мы планируем отремонтировать. И на эти цели мы потратим более 3 млрд руб. в 2018 г.", - пояснил он.

В 2017 г. "Почта" открыла 150 отделений нового формата.

Остальные инвестиции будут направлены на развитие логистики, инфраструктуры.

Чистая прибыль "Почты России" в 2017 г. упала в 2,3 раза до 758 млн руб. по РСБУ (совокупность норм федерального законодательства России и Положений по бухгалтерскому учёту, издаваемых Министерством финансов России, которые регулируют правила бухгалтерского учёта.)

Но компания сможет выполнить инвест программу без дополнительных займов.

"Что касается заимствований, здесь мы порядка 10 млрд руб., наверное, может быть, и займем. Но какой-то срочной необходимости мы не испытываем. Сейчас рынок достаточно комфортный. Это будут локальные облигации, скорее всего", - отметил Подгузов.

Доля "Почты России" на рынке доставки выросла с 62% до 67%. Средняя зарплата работников "Почты России" в 2017 г. увеличилась на 3,8% до 21,7 тыс. руб.

"Почта России" планирует через 5 лет сократить срок доставки посылок до 36 часов.

Они ставят перед собой задачу обеспечить получение потребителем посылки в течение 36 часов. В следующий пятилетний период действия этой стратегии поможет добиться такого результата.
Это потребует около 50 млрд руб. для обновление логистической инфраструктуры "Почты России".

"Почта России" будет привлекать инвесторов, создавать совместные предприятия, "в рамках которых мы будем искать партнеров, которые будут согласны инвестировать в наш проект по созданию логистической инфраструктуры", заявил Подгузов.

По его словам, в принятой стратегии "Почты России" предприятие обновляется с учетом цифровой экономики.

"Если раньше пяти-семи дней, когда покупатель ждал доставки, считалось стандартным сроком, то сейчас мы видим снижение этих показателей до двух-трех дней", - заявил глава "Почты России".

"В ведущих странах доля интернет торговли в общем объеме торговли составляет от 10% до 15%. В России эта доля составляет около 3%. Если мы будем прогнозировать рост интернет торговли, а это, безусловно, будет происходить, то мы вполне можем рассчитывать на увеличение этой доли за следующие несколько лет в два-три раза", - отметил он.

По словам Подгузова, предприятие справится с ростом объемов интернет торговли и увеличением количества посылок.

Для этого "Почте России" придется полностью обновить инфраструктуру доставки.
Речь идет о сооружении мощных логистических почтовых центров, магистральных почтовых центров, и, конечно же, нам необходимо думать о более эффективной организации так называемой "последней мили" - доставке товара от почтового отделения до непосредственно потребителя.

Инфраструктура организации позволяет комплексно удовлетворять широкий спектр потребностей людей, обеспечивать их самыми необходимыми в повседневной жизни доступными услугами самого широкого профиля. Она открывает уникальные возможности по стимулированию деловой и социальной активности населения, повышению благосостояния общества в целом. Более того, для удаленных, труднодоступных и малонаселенных районов страны почтовое отделение является единственным пунктом связи с внешним миром

2.2 Анализ расширения комплекса услуг и повышение качества обслуживания на предприятии ФГУП «Почта России». Документы регламентирующие работу

В эпоху стремительного развития инфокоммуникационных технологий и в условиях растущих потребностей населения как в принципиально новых современных сервисах, так и в высоких стандартах обслуживания, «Почта России» направляет все усилия на укрепление своих позиций в различных сегментах рынка. Прежде всего внедряются принципиально новые для «Почты России» продукты и услуги, продвигаются и качественно совершенствуются наиболее востребованные клиентами рентабельные сервисы, рассматриваемые предприятием в качестве «драйверов роста». Среди наиболее популярных и коммерчески успешных услуг: экспресс-доставка EMS, прием платежей в пользу третьих лиц, денежные переводы, пересылка отправлений компаний дистанционной торговли и др. так, по итогам с 2009 года особенно выраженную положительную динамику демонстрировала услуга экспресс-почты EMS, доходы от которой выросли на 25,7%. Рост объемов исходящих отправлений за год составил 24,4%. Доходы от услуг, оказываемых компаниям дистанционной торговли, выросли на 16,3%, а объемы этих услуг – почти на 10%. Среди финансовых услуг по показателям роста лидирует прием платежей в пользу третьих лиц (оплата коммунальных услуг, услуг электросвязи и сотовой связи, Интернета и кабельного телевидения, различных пошлин, штрафов и проч.). Эти услуги оптимально сочетают в себе доступную цену и высокие потребительские свойства, что подтверждается финансовыми результатами отчетного года. Стратегия «Почты России» направлена на расширение ассортимента предлагаемой продукции и оказываемых сервисов. Началось оказание услуги срочного денежного перевода «Форсаж», которая позволяет клиентам осуществлять перевод денежных средств в течение нескольких минут. Для корпоративных клиентов – юридических лиц предоставляется новая услуга «Гибридная почта», предназначенная для массовых адресных рассылок почтовой корреспонденции. Старт услуги по продаже мобильных телефонов эконом класса, контрактов на подключение и карт оплаты за сотовую связь через сеть почтовых отделений открывает новые возможности для клиентов «Почты России» и обеспечит предприятию дополнительный источник доходов. Ведется работа по расширению функциональных возможностей пунктов коллективного доступа в Интернет и превращению их в полноценные временные офисные рабочие места, что должно повысить популярность социально значимой услуги «Кибер Почт@» и обеспечить поступление дополнительных доходов предприятию. Кроме того, «Почта России» предоставляет собственную сеть пунктов коллективного доступа (ПКД) в интересах реализации проекта по созданию электронного правительства – одного из инициированных государством проектов национального масштаба, активным участником которых традиционно является федеральный почтовый оператор. Соответствующие

организационные мероприятия уже проведены в пилотных отделениях почтовой связи четырех регионов: Ивановской, Новосибирской, тверской и Ульяновской областей. В процессе оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме роль «Почты России» будет заключаться в выполнении двух основных функций: информационной (обеспечение информирования граждан о перечне услуг, предоставляемых органами власти, о составе, требованиях и образцах представляемых документов) и логистической (доставка необходимых документов по адресу органа власти или МФЦ, а также по адресу гражданина).

«Почта России» представила собственный флот самолетов ТУ-204С» 2016г.



(рис. 1.1.)

Маршрутная сеть почтовых лайнеров формируется с учетом направлений максимального грузопотока отправлений.

ФГУП «Почта России» 5 декабря 2016 года в Международном аэропорту Внуково презентовала два магистральных самолёта ТУ-204С, из которых сформирован собственный авиа-флот национального почтового оператора. Лайнеры предназначены для почтовых перевозок по наиболее востребованным направлениям. Самолёты рассчитаны на транспортировку грузов общей массой до 30 тонн на расстояние до 3,8 тыс. км. Первые рейсы оба воздушных судна

выполнили 2 декабря 2017г.
Рейсы почтовых самолетов не будут регулярными, так как маршрут для доставки авиапочты будет определять специально разработанная система. Эта же система решает, куда самолеты полетят в какой-то конкретный день. Большой объем посылок в Россию идет, к примеру, из Китая. Такой самолет не может напрямую долететь из Китая в Москву, он делает промежуточную остановку. Но где ее сделать - будут решать компьютерные системы и каждый раз станут принимать разные решения.
Магистральные самолёты ТУ-204С, вошедшие в состав флота ФГУП «Почта России», были названы в честь Петра I и Екатерины II. Названия для лайнеров были выбраны не случайно. В своё время именно эти государственные деятели способствовали развитию почты.

«Пока эти самолеты начинают работать на внутренних маршрутах - на Дальний Восток и Крайний Север. До конца года их начнут пилотировать направление Юго-Восточной Азии и Европы», - пояснил руководитель ФГУП «Почта России».

По словам генерального директора Международного аэропорта Внуково Василия Александрова, запуск почтовых авиаперевозок собственными самолетами «Почты России» означает для воздушной гавани развитие нового направления. «Будут новые самолёты, новый грузовой терминал, новые рабочие места. Мы, как аэропорт, готовы обеспечить всепогодность, регулярность доставки грузов», - пояснил он.

Необходимость создания собственного флота грузовых самолетов ФГУП «Почта России» связывает с бурным ростом объемов почтовых отправлений, обусловленным развитием электронной торговли. Ранее «Почта России» осуществляла доставку почты на рейсах регулярных авиакомпаний.

По словам руководителя ФГУП «Почта России», в качестве аэропорта регистрации для самолетов станет Хабаровск, где к 2018 году планировался запуск крупного логистического центра компании. Решение о необходимости дальнейшего расширения авиапарка «Почты России» будет принято только после оценки итогов эксплуатации первых двух лайнеров. Кроме формирования своего авиапарка, «Почта России» также намерена развивать доставку в азиатском направлении и с помощью своего железнодорожного транспорта.

Выручка Почты России от операционной деятельности в 2018 году выросла на 7% и составила 190,4 млрд рублей (178,1 млрд рублей в 2017 году). Фактическая чистая прибыль Почты России в 3,5 раза превысила показатели 2017 года и составила 2,7 млрд рублей. Получить рекордную в истории предприятия

прибыль позволили такие факторы, как сокращение издержек, рост доходов от расчетов с иностранными почтовыми администрациями, повышение эффективности розничного бизнеса и рост доходов от деятельности Почта Банка, сообщили ИА AmurMedia в ФГУП "Почта России".

Доходы Почты России увеличились по следующим направлениям бизнеса: выручка от почтового бизнеса выросла на 7% с 77,8 млрд рублей в 2017 году до 82,9 млрд рублей в 2018 году, выручка от посылочного бизнеса возросла на 16% с 48,9 до 56,9 млрд рублей.

В 2018 году Почта России обработала совокупно 433,3 млн отправлений с товарными вложениями, в том числе 345,3 млн почтовых отправлений из-за рубежа, что на 18,8% и 21,7% соответственно выше показателей 2017 года. Объем внутренних почтовых отправлений с товарными вложениями в 2018 году вырос на 8,6% и составил 88 млн штук.

На протяжении прошлого года Почта России уделяла большое внимание развитию логистических мощностей. Совместно с Банком ВТБ было создано АО "Национальные логистические технологии", которые займутся формированием сети из 38 современных сортировочных центров по всей стране. В 2018 году было завершено строительство и оснащение первого из 38 центров с возможностью оказания услуг фулфилмента — Внуково-2, запуск которого в промышленную эксплуатацию позволит значительно сократить сроки доставки отправлений в столичном регионе.

В 2018 году было закуплено 107 новых почтовых вагонов, которые курсируют как в составе пассажирских поездов, так и в составе почтового поезда на маршруте Москва-Владивосток. Два собственных самолета Почты России "Петр I" и "Екатерина II" совершили в 2018 году более 460 рейсов. В 2018 году общее полетное время двух собственных самолетов Ту-204С составило 5 027 часов (рост на 27% в сравнении с 2017 годом). Два самолета перевезли из Китая в Россию 4 млн кг посылок.

В 2018 году Почта России вступила в фазу активной цифровой трансформации. Был оцифрован ряд традиционных почтовых услуг, что помогло повысить производительность труда сотрудников предприятия. В прошлом году появилась возможность получать почтовые отправления без предъявлений документов и заполнения бумажных извещений. На конец 2018 года 14,7 млн россиян являлись зарегистрированными пользователями цифровых сервисов Почты России. Выручка от работы цифровых каналов в 2018 году составила 6,8 млрд рублей.

В прошедшем году Почта России продолжила работу над повышением качества оказываемых россиянам услуг и улучшением условий труда сотрудников. Предприятием было отремонтировано более 3 тысяч отделений почтовой связи. Среднее время ожидания в почтовых отделениях снизилось с 11 до 5,5 минут. При этом в три раза сократилось количество жалоб на очереди.

"Одной из приоритетных задач предприятия является улучшение условий труда сотрудников. Темпы роста заработных плат работников Почты России в 2018 году был почти в 2 раза больше, чем в 2017 году. По сравнению с 2017 годом он составил 7% — с 21,7 до 23,2 тысяч рублей", — отметил генеральный директор Почты России Николай Подгузов.

В 2019 году будет запущена масштабная программа повышения заработных плат сотрудников основного производства до среднерыночного уровня каждого региона по сопоставимым профессиям. На реализацию проекта в течение 1,5 лет будет направлено 11,5 млрд рублей. Она разбита на 4 этапа, первый из которых стартует в мае, а второй — в ноябре текущего года. В результате реализации данной программы заработные платы работников Почты России вырастут в среднем на 20%.

«Почта России» увеличивает маршрутную сеть и частоту полетов в Китай, так же развиваются и международные перевозки.

На Китай приходится свыше 90% от общего числа поступающих в Россию международных посылок, основная часть которых – интернет-посылки. «В 2018 году зафиксировано как рекордное количество иностранных посылок, так и рекордное количество отправлений из Китая – последнее увеличилось на 26% до 320 млн шт. Самолеты «Почты России» выполнили 182 рейса с территории Китая, доставив в Россию около 4 млн кг почтовых отправлений. Рост товарного потока, который генерирует трансграничная онлайн-торговля, приводит к необходимости расширять маршрутную сетку на территории Китая.

Количество почтовых отправлений из Китая в 2019 г. может вырасти еще на 15–20%, говорит представитель ФГУПа. В 2018 г. самолеты компании еженедельно совершали от двух до пяти рейсов в Китай, частота перелетов зависит от динамики поступающего в Россию потока товаров, заказанных гражданами на китайских маркет плейсах, и достигает максимума в пиковый предновогодний период, добавляет он.

В 2018 г., по данным компании Data Insight, иностранные интернет-магазины продали в России товаров на 348 млрд руб. (+29% к 2017 г.), было доставлено 300 млн заказов (+34%; в одном заказе может быть несколько отправлений). «Интернет-заказы в страну завозят самолеты не только «Почты России», но и грузовые авиакомпании, а также российские и китайские пассажирские авиакомпании в багажных отсеках. Но доставляет товары непосредственно заказчику в основном почта», – отмечает гендиректор компании Infomost Борис Рыбак. Доля «Почты России» в сегменте доставки товаров из зарубежных онлайн-магазинов составляет более 90%.

Объем розничного онлайн-импорта продолжит расти и в 2019 г., хотя несколько медленнее, чем в 2018 г. Интересным экспериментом для онлайн-торговли было бы открытие регулярного почтового железнодорожного сообщения с Китаем. Стоимость доставки товаров снизилась бы в несколько раз, а сроки доставки увеличились бы всего на две недели.

Хорошие перспективы и у доставки интернет-заказов воздушным транспортом. При наличии партнеров, которые бы формировали почту в Китае, целесообразно дальше расширять сеть полетов в Китай и увеличивать грузовой флот, так как грузовые авиаперевозки вполне рентабельный бизнес.

Виды почтовых отправлений:

Все виды почтовых отправлений можно разделить на внутренние и международные. Внутренние отправления предназначены для пересылки по России, международные отправления пересылаются за пределы России, поступают из-за границ России или пересылаются транзитом через её территорию.

К внутренним отправлениям относят:

Письма

Почтовые карточки

Посылки

Бандероли

Отправления первого класса

Отправления EMS

Международные отправления – это:

Письма

Мелкие пакеты

Секограммы

Почтовые карточки

Мешки «М»

Посылки

Бандероли

Отправления EMS

Письма бывают простые (обычные), заказные (регистрируемые - зарегистрированы под номером), с объявленной ценностью вложения, (с указанием стоимости содержимого зарегистрированные под номером). Для писем предлагаются стандартные конверты: 114 х 162 мм, и 110 х 220

мм максимальный размер 229х 324 мм. Толщина конверта — не более 5 мм. Стандарт этого почтового отправления вес не больше 20 г (4 листа А4). Если вес больше 20 грамм, то необходимо доплатить за каждые 20 гр согласно тарифам. Если простое почтовое отправление уже отправлен, то с почтового отделения его вернут отправителю, который должен будет также оплатить каждые 20 г лишнего веса. Если нет обратного адреса— письмо может получить обратно только отправитель, обратившись в почтовое отделение и оплатив за лишний вес получит его только в случае доплаты за лишний вес. Максимальный вес не более 100 г. Как правило оплата за пересылку письма производится знаками почтовой оплаты – марками.

Согласно правилам, в конверте не должно быть ни денег, ни пластиковых карточек, ни ценных документов, только письменное сообщение. Допускается пересылка нескольких фотокарточек.

Бандероли бывают простые (обычные), заказные (регистрируемые -зарегистрированы под номером), с объявленной ценностью вложения, (с указанием стоимости содержимого и зарегистрированные под номером). В содержимом бандероли как правило малоценные печатные издания (издания, оценка которых не более 10 000 руб.), рукописи, фотографии. Реже мелкие вещи. К весу бандероли следующие требования минимальный 100 г, максимальный - 2 кг. А вот с габаритами сложнее:

максимальный сумма длины, ширины и толщины – не более 0,9 м, наибольшее измерение – 0,6 м.

для рулонов, где сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105х148 мм.

Вид упаковки бандероли различный, бумажный пакет, коробка, графитовая бумага.

Секограмма письменные сообщения и издания, подаваемые к отправке открыто, написанные секографическим способом клише со знаками секографии (с выпуклым шрифтом для слабовидящих людей);

отправляемые или адресуемые организацией для слепых звуковые записи, специальная бумага, тифлотехнические средства. Такие отправления пересылаются наземным транспортом внутри страны бесплатно Максимальный вес пересылки 7 кг. К габаритным размерам требования такие же как и для бандеролей:

максимальный сумма длины, ширины и толщины – не более 0,9 м, наибольшее измерение – 0,6 м.

для рулонов, где сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105х148 мм.

для рулонов где, сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м.

Ответное внутреннее почтовое отправление (ОВПО) – это письма или карточки, простые или заказные, на которых указан обратный адрес (адрес отправителя первичного почтового отправления). Ещё такое отправление называют извещение или уведомление. Используют для упрощения получения ответа на письмо. Часто используется при проведении рекламных акций.

Оплата ОВПО согласовывается отправителем первичного почтового отправления (заказчиком) и почтовой организацией. Такие отправления возможны только при заключении Договора с ФГУП «Почта Росси». В свою очередь компания-заказчик оплачивает только фактически поступившие в его адрес отправления. Такая услуга предоставляется на территории всей РФ и по регионам.

Посылка – это почтовое отправление содержащее предметы культурно-бытового и иного назначения, вещи, продукты питания и т.д. Посылки бывают простые (без оценки вложения) и с объявленной ценностью. Для упаковки содержимого посылок используют штатные коробки с маркировкой «ФГУП «Почта России», но разрешается и использование коробок клиента при условии отсутствия на них скотча или следов от ранее нанесенного скотча. При приёмке картонной тары к пересылке все швы

тщательно проклеиваются, чтобы исключить доступ к содержимому. Пересылка посылок не является универсальной услугой и поэтому оплата за пересылку зависит от региона отправки и назначения, от веса посылки и категории отправки (простая, с описью, с особыми пометками).

Неделимые предметы в фабрично-заводской упаковке (деревянных ящиках и ящиках из плотного картона), которая отвечает установленным размерам и обеспечивает сохранность вложения, разрешается принимать для пересылки наземным транспортом без дополнительной упаковки при условии соблюдения установленных требований к перевязи и опечатыванию посылок.

Жидкости и вещества, легко переходящие в жидкое состояние (соки, сиропы, жиры, варенье, мед, ягоды и др.), принимаются к пересылке в закрытых, полностью исключающих утечку, емкостях, вложенных в тару (ящик, коробку и др.). Пространство между стенками тары и емкостью заполняется полистиролом, опилками, стружками, ватой и т.п. Такие посылки принимаются с отметкой «ОСТОРОЖНО» и только наземным способом пересылки. Пересылка жидкостей и веществ, легко переходящих в жидкое состояние, в целлофановых и полиэтиленовых мешочках не допускается.

Посылки с пчелами, растениями, свежими фруктами и овощами, принимаются к пересылке без объявления ценности вложения.

Посылки делят на (вне зависимости простое отправление или с объявленной ценностью):

Посылки стандартные Масса от 2 до 10 кг. Габаритные размеры упаковки, для данного вида почтового отправления (минимальный: 165х120х100 мм, 265х165х50 мм; максимальный: 425х265х380 мм). Размер адресной стороны не менее 105х148 мм. Допускается использование упаковки сумма трех измерений, которой не превышает 80 см

Посылки тяжеловесные. Принимаются к отправке, если при их транспортировке не требуется их перегрузка. Масса от 10 кг до 20 кг.

Габаритные размеры упаковки, для данного вида почтового отправления (минимальный: 165х120х100 мм, 265х165х50 мм; максимальный: 425х265х380 мм). Размер адресной стороны не менее 105х148 мм. Приём и выдача таких посылок в специально оборудованных отделениях почтовой связи.

Посылки нестандартные. Масса до 20 кг. Имеют нестандартную упаковку: Габаритные размеры минимальный: 165х120х100 мм, 265х165х50 мм. Размер адресной стороны не менее 105х148 мм. Максимальный: сумма измерений трех сторон не более 300 см. Допускается пересылка отправлений свернутых трубкой

Посылки тяжеловесные крупногабаритные. Принимаются к отправке, если при их транспортировке не требуется их перегрузка. Минимальный: 425х265х380 мм. Максимальный: 1900х1300х3500 мм Приём и выдача таких посылок в специально оборудованных отделениях почтовой связи.

Отправления первого класса – это ускоренные внутренние почтовые отправления, сроки доставки которых, на 25-30% ниже установленных сроков доставки традиционной почтовой корреспонденции.

Категории отправлений 1-го класса:

Письма 1-го класса - «простые», «заказные», «с объявленной ценностью»;

Бандероли 1-го класса - «заказные», «с объявленной ценностью».

В письмах 1-го класса пересылают письменные сообщения, документы.

В бандеролях 1-го класса пересылают печатные издания, документы, товарные вложения.

Отправления 1-го класса с объявленной ценностью могут пересылаться с наложенным платежом.

Максимальная сумма объявленной ценности для отправлений 1-го класса (письмо 1-го класса и бандероль 1-го класса) составляет 20000 (двадцать тысяч) рублей.

Для отправлений 1-го класса устанавливаются следующие предельные размеры и предельная масса:

письмо 1-го класса:

размер минимальный - 114х162мм, максимальный - 250х353мм, предельная масса -0,5 кг.

бандероль 1-го класса:

размер не более 360 мм в одном из трех измерений, сумма трех измерений не должна превышать 700 мм, минимальный размер 110х190 мм. Предельная масса - 2,5 кг.

Тарифы на пересылку отправлений 1-го класса зависят только от веса и места отправки, дальность пересылки на тарифы не влияет.

Доставка этих отправлений не подвержена сезонным ограничениям (в отличие от посылок).

Скорость доставки отправлений первого класса в сравнении с обычными отправлениями выше за счет новой технологии сортировки и логистики, при которой отправления обрабатываются прямо в почтовых отделениях, минуя сортировочные узлы и доставляются далее только воздушным путем, а не комбинированным, как традиционные почтовые отправления. Для ускоренной сортировки «Отправления первого класса» пересылаются в специальных конвертах/пакетах и картонных коробках с желтым кантом и логотипом услуги.

Почтовая карточка - это открытое письмо или, как чаще ее называют, открытка для краткого письменного сообщения.

Размер почтовой карточки: минимальный - 90 х 140 мм, максимальный - 120 ×235 мм.

Простая почтовая карточка

Порядок отправления: опускается отправителем в почтовый ящик. Почтовые карточки можно пересылать простым или заказным порядком

Порядок вручения: вручается путем опускания в абонентский почтовый шкаф и индивидуальный почтовый ящик.

Заказная почтовая карточка

Порядок отправления: сдается отправителем на операционную кассу объекта почтовой связи.

Порядок вручения: вручается адресату под расписку.

Преимущества:

подтверждение подачи - выдается квитанция;

подтверждение вручения - под роспись;

возможность получения информации о месте нахождении в любой момент времени по средствам Интернет-технологий.

При отправке заказной почтовой карточки можно воспользоваться следующими услугами:

С уведомлением о вручении

"Вручить лично" - пересылается с заказным или электронным уведомлением о вручении с отметкой на отправлении "Вручить лично". Принимается только в адрес физических лиц.

Уведомления бывают:

Простое - бланк уведомления пересылается и вручается отправителю как простое письмо.

Заказное - бланк уведомления вручается клиенту под расписку.

Электронное - информация о вручении отправления пересылается по электронной почте и доставляется отправителю в физическом виде.

Почтовые помещения в аэропортах:

В аэропортах предприятиям связи предоставляются в аренду специальные помещения:

для обработки и хранения почты;

для размещения отделений перевозки почты. Помещения для этих отделений предоставляются с внутрипортовыми подъездными путями, сортировочными площадками, необходимыми для обработки почты;

для обслуживания пассажиров почтовой, телеграфной и телефонной связью;

для размещения киосков "Союзпечати".

Оплата за аренду помещений осуществляется в размерах, установленных действующим законодательством.

Прием, оформление, перевозка и сдача международного почтового отправления:

Предприятия связи обязаны предъявить, а авиапредприятия принять почту к воздушной перевозке в сроки, установленные в договорах.

Разрешается принимать к отправке воздушными судами без упаковки в мешки (в том числе и принятые к пересылке комбинированным способом) авиапосылки, упакованные в строгом соответствии с Почтовыми правилами.

Запрещается предприятиям связи сдавать, а авиапредприятиям принимать к воздушной перевозке:

авиапосылки с телевизионными трубками (более четырех в один адрес), авиапосылки с пчелами от частных лиц;

почту в неисправном, поврежденном и промасленном состоянии;

почту без адресных ярлыков;

почту, не соответствующую данным, указанным в накладных, или не включенную в сопроводительные документы;

авиапосылки со скоропортящимся вложением в отдаленные пункты. Список пунктов, куда запрещен прием авиапосылок со скоропортящимся вложением, утверждается Главным управлением почтовой связи Министерства связи СССР;

авиапосылки ценностью свыше 100 руб., не заделанные в страховые мешки, кроме авиапосылок с отметкой "Осторожно".

авиапосылки граждан, пересылаемые открыто, не обшитые материалом, за исключением посылок, указанных в § 31, п. "а - д", настоящих Правил.

Категорически запрещается в почтовых отправлениях пересылать радиоактивные вещества, а также вещества, легко переходящие в жидкое

состояние, взрывчатые и легковоспламеняющиеся предметы, ртуть и приборы, ртуть содержащие, яды, кислоты и другие едкие и опасные вещества.

Сдача почты оформляется почтовыми накладными, установленными Почтовыми правилами. Они заполняются и подписываются работниками связи, ответственными за сдачу почты, и скрепляются оттисками календарного штемпеля предприятия связи.

Запрещается:

Авиапредприятиям принимать, а предприятиям связи сдавать почту по накладным неустановленной формы.

Работникам авиапредприятий вносить какие-либо изменения в почтовые накладные.

Исправления и изменения в почтовых накладных могут быть внесены только в исключительных случаях работниками связи, что должно быть отмечено на всех экземплярах накладных и заверено оттисками календарного штемпеля предприятия связи.

На почту, отправляемую воздушным транспортом, предприятия связи составляют:

отдельные накладные - на группы почтовых отправлений или вещей в соответствии с Почтовыми правилами;

перечни - на периодические издания, экспедируемые предприятиями связи;

общие накладные - на почту, отправляемую в каждый пункт посадки воздушного судна;

рейсовые накладные - на всю почту, сдаваемую для отправки на каждый рейс воздушного судна.

Почта должна отправляться прямыми рейсами.

1. При большом скоплении почты в аэропортах из-за нерегулярности полетов воздушных судов по метеоусловиям, а также по причинам, зависящим от авиапредприятий, последние принимают меры к отправке скопившейся почты с очередными и дополнительными рейсами самолетов.
2. Газеты, подлежащие отправке определенными пассажирскими рейсами, но не доставленные в установленные сроки, подлежат отправке другими рейсами.
3. Предприятия связи обязаны сдавать к перевозке почтовые отправления, упакованные в исправные, прочные стандартные мешки из брезентовых, льняных или синтетических материалов, за исключением периодических изданий и авиапосылок, указанных в 8.
4. Авиапосылки опечатываются или пломбируются. Авиапосылки в картонной оболочке могут прошиваться металлическими скрепками, оклеиваться гуммированной лентой или фирменными лентами с оттисками печатей (накатных устройств).

   Не опечатываются авиапосылки с вложением фруктов, овощей, рассады, саженцев, пчел, периодических изданий в бумажной упаковке с объявленной ценностью до 100000 руб., точных приборов, пересылаемых в заводской упаковке, пересылаемые открыто цельные небьющиеся предметы.
5. Масса мешков с почтовыми отправлениями должна быть не менее 3 кг. Предельная масса мешков с письменной корреспонденцией и газетами - 12 кг, пачек с журналами - 8 кг, мешков с международными почтовыми отправлениями - 30 кг. Уменьшение массы допускается как исключение для мешков с правительственными, международными и страховыми почтовыми отправлениями, а также в случаях отправления в отдельный пункт не более одного легковесного места.
6. К мешкам со страховыми почтовыми отправлениями и письменной корреспонденцией прикрепляются бирки с углублением под печать, с наклеенными адресными ярлыками ф. 14 или ярлыки из коленкора, на которых указываются: категории и виды почтовых отправлений, пересылаемых в мешке ("Правительственная", "Международная", "Страховая" и т. п.), четкое наименование аэропорта сдачи мешка, место отправления и место назначения, номер и масса мешка, оттиск календарного штемпеля и подпись работников связи, заделавших мешки.

Все мешки, указанные в настоящем параграфе, кроме мешков с периодическими изданиями, должны быть опечатаны (опломбированы). На адресном ярлыке мешка с газетами указывается их наименование.

7. Адресные ярлыки различаются по цвету отличительной полосы по диагонали в зависимости от вида и категории почтовых отправлений:

а) для страховых мешков - полоса красного цвета;

б) для мешков с письменной корреспонденцией и периодическими изданиями - полоса синего цвета.

Запрещается сдавать и принимать к перевозке почту, если нет адресного ярлыка с четким наименованием аэропорта назначения.

Требования к транспортированию почтового груза авиатранспортом

- В качестве упаковочного материала могут использоваться коробки из картона, стрейчевая плёнка, поролон, гофрированный картон, трёхслойная пузырчатая пленка, то есть материалы, способные сохранить сто процентную сохранность груза.
- Упаковка должна быть устойчива к колебаниям давления и температуры, не бояться влаги.
- Отправитель груза должен позаботиться о правильной маркировке. Например, при отправлении документации, сверху должно быть написано "Документы".
- Маркировка выполняется водостойким маркером, краской или чернилами. Цвета маркировки и упаковочного материала необходимо выбирать контрастные по отношению друг к другу.
- Обозначения наносятся на каждую единицу груза на одной из сторон упаковочной тары. Все обозначения должны писаться чётко, разборчиво, чтобы можно было легко прочитать.
- При не соблюдении вышеперечисленных требований, перевозчик вправе отказаться от транспортирования груза.
- Также на грузе следует указать имя/наименование получателя груза и его адрес (полностью), количество грузовых мест и порядковый номер данного места в общей партии груза (обозначается через дробь, где в верхней части пишется порядковый номер места, в нижней - совокупное число мест).

2.3. Выводы о предприятии ФГУП «Почта России», реализация положений концепции и ключевые показатели оценки эффективности развития почтовой связи

Почта России – одно из самых сложных и интересных российских предприятий. Это традиционный представитель отрасли, системообразующее предприятие, посредством которого государство реализует свою политику в области обеспечения информационного и экономического единства страны.

Для повышения эффективности деятельности и рентабельности оказываемых услуг Почтой России запланирован комплекс мероприятий, предусматривающий масштабную модернизацию и развитие почтовой инфраструктуры, обновление транспортного парка предприятия и замену изношенного технологического оборудования в почтамтах и отделениях почтовой связи.

Для осуществления качественного скачка в развитии Почта России также планирует перестройку системы управления предприятием. В этой связи среди мер, которые реализуются в настоящее время и будут реализованы в краткосрочной перспективе на предприятии, – сокращение аппарата управления, централизация казначейских и учетных функций. Все это даст Почте возможность проводить дальнейшую оптимизацию бизнес-процессов и управленческих процедур.

Основное внимание сегодня сосредоточено на развитии бизнеса федерального почтового оператора. С началом мирового финансового кризиса Почта ощутила на себе ограничение спроса на ряд услуг, но при этом обрела возможность увеличения своей доли рынка в тех сегментах, которые ранее были заняты ввиду существенной конкуренции в период бурного роста экономики.

Таким образом, очень важным конкурентным преимуществом предприятия является высокий уровень доверия клиентов. В настоящее время наблюдается тенденция возвращения потребителей к надежным брендам, услугам и товарам. Вследствие этого для Почты открываются новые возможности перспективы.

В условиях кризиса значительная часть конкурентов Почты России на рынке почтовых услуг сворачивает свою деятельность или замораживает инвестиции, что позволяет федеральному почтовому оператору укрепить свои рыночные позиции, предоставляя клиентам качественные услуги и внедряя новые дополнительные сервисы.

В частности, на рынке услуг экспресс-доставки, где наблюдается смещение интереса потребителей в сторону более доступных продуктов, ключевым преимуществом «EMS – Почта России» становится качество по доступной цене. Почта России планирует осуществлять приоритетные инвестиции в развитие этого направления бизнеса и в самом ближайшем будущем довести свою долю на внутрироссийском рынке услуг экспресс-доставки до 15%.

Сегодня растет популярность дистанционной торговли, в т.ч. торговли по каталогам. Таким образом, основной задачей Почты России на этом рынке в ближайшей перспективе является сохранение и расширение клиентской базы, для чего будет проводиться планомерная работа по повышению качества оказания почтовых услуг и пересмотру тарифов в интересах клиентов. Планируется пересмотр схемы оплаты услуг почтовой связи, обеспечение возможности предоставления корпоративным клиентам отсрочки платежа и т.п.

Почта России занимает устойчивое положение на рынке товаров широкого потребления. Розничный бизнес Почты для многих из поставщиков в условиях кризиса оказался оплотом надежности и

стабильности. Предприятие продолжает обеспечивать пусть несколько сокращающийся, но положительный и прогнозируемый рост объема продаж.

Наблюдается позитивная тенденция на рынке традиционных для Почты внутренних денежных переводов. На сегодняшний день хорошая репутация федерального почтового оператора позволяет сохранить лояльность населения к услуге почтового перевода на фоне падения объемов у конкурентных переводных систем.

Еще одним перспективным направлением развития бизнеса Почты России является прием коммунальных платежей. В условиях экономического кризиса основные поставщики коммунальных услуг переводят сбор платежей на аутсорсинг, а в качестве партнера, как правило, выбирают Почту, традиционно предоставляющую финансовые услуги населению и обеспечивающую своим клиентам качественный и современный сервис.

С учетом планов по развитию бизнеса и открывающихся в настоящее время возможностей, а также исходя из понимания необходимости комплексных структурных преобразований, Почтой России разрабатываются программы модернизации инфраструктуры почтовой связи РВ. Для осуществления масштабных инвестиционных вливаний в почтовую отрасль предполагается непосредственное и пропорциональное (50/50) участие государства и самой Почты России.

В целом реализация Программы обеспечит:

- в части почтовых услуг: доведение параметров качества услуг до базового уровня развитых стран; увеличение объемов услуг на 60-70% за счет роста их качества и системной работы с клиентами;

- в части финансовых услуг: интеграцию всех финансовых услуг предприятия в рамках пунктов продажи финансовых услуг;развитие

сотрудничества финансовых институтов и Почты России как дистрибутора их услуг; повышение качества и технологического статуса услуги по доставке пенсий; развитие системы почтовых переводов на базе технологии ускоренных и безадресных переводов, а также системы обслуживания держателей банковских карт на основе прямого обмена информацией между Почтой и банком;

- в части сетевых и инфокоммуникационных услуг: организацию сети «почтовых магазинов» различных форматов и увеличение объемов розничной торговли в 2 раза; развитие сотрудничества с операторами мобильной связи и расширению продаж коробочных продуктов, телефонных аппаратов, аксессуаров; повышение эффективности работы Пунктов коллективного доступа, рост числа их пользователей за счет увеличения скорости доступа и расширения количества сервисов;

- в части услуг подписки: развитие системы приема заказов на подписку; ускорение сроков доставки; удержание тарифа на подписку на текущем уровне при условии сохранения бюджетных компенсаций недополученных доходов; повышение сохранности доставляемых подписных изданий.

Не так давно появились сведения о подписании прямого договора о транспортировке почты на 2014 год между ОАО «Авиакомпания «Сибирь» и ФГУП «Почта России». В сообщении рассказывается, что «Почта России» обязуется до конца текущего года ежемесячно обеспечивать почтовой продукцией грузовые пассажирские авиалайнеры компании S7 Airlines. Каждый месяц, в период с марта по июнь российская почта должна будет перевезти на самолетах авиакомпании минимум 715,7 т. почты, а в июле-декабре, когда наблюдается увеличение почтовых отправлений, - 798,5 т. По расчетам «Почты России» данный договор сможет уменьшить сроки доставки корреспонденции, а также сделает более оптимальными денежные

затраты и логистику. По официальным сообщениям, начало декабря отмечено заключением одной из первых прямых договоренностей на воздушную перевозку почты между «Почтой России» и АОА «Авиакомпанией «Ютэйр». Российская Почта взяла на себя прямые обязательства по загрузке грузовых самолетов этой фирмы. Каждый месяц, до конца текущего года, она должна будет поставлять 370 т почтовой корреспонденции. Прежде распределением доставляемых почтовых отправлений между различными авиакомпаниями занимались поставщики транспортных услуг, с которыми «Почта России» заключала определенные договора.

Международное сотрудничество в области почтовой связи

Российская Федерация, являясь членом Всемирного почтового союза, входит в единую почтовую территорию для взаимного обмена почтовыми отправлениями, гарантирует на всей своей территории свободу транзита и обеспечивает выполнение иных обязательств, предусмотренных актами Всемирного почтового союза, в том числе:

-предоставление дополнительных основных услуг по пересылке заказных отправлений для исходящих приоритетных и авиаотправлений письменной корреспонденции, заказных отправлений для всех входящих заказных отправлений письменной корреспонденции;

-освобождение от всех почтовых сборов почтовых отправлений для слепых (секограмм);

-предотвращение пересылки запрещенных предметов и веществ;

-предотвращение злоупотреблений, связанных с незаконным применением знаков почтовой оплаты.

Международное сотрудничество в области почтовой связи осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

В международной деятельности в области почтовой связи федеральный орган исполнительной власти в области связи и назначенный оператор почтовой связи представляют и защищают интересы Российской Федерации в области почтовой связи при взаимодействии с почтовыми администрациями других государств и в международных организациях, обеспечивают проведение расчетов за международный почтовый обмен в

соответствии с актами Всемирного почтового союза.

При реализации международного почтового обмена назначенный оператор почтовой связи обязан действовать в соответствии с актами Всемирного почтового союза, законодательством Таможенного союза, законодательством Российской Федерации, а также соглашениями, заключенными с назначенными операторами иностранных государств.

При этом геополитическое положение Российской Федерации позволяет рассматривать международный транзит как одно из ключевых направлений развития международного почтового обмена, обязанность осуществления которого возложена на назначенного оператора почтовой связи.

Международный почтовый обмен должен осуществляться в специально организованных местах, определяемых Минком связью России совместно с ФТС России.

Другие операторы почтовой связи должны осуществлять международную пересылку почтовых отправлений в соответствии с правилами перевозки грузов по упрощенной процедуре совершения таможенных операций на основании лицензии на оказание услуг почтовой связи.

Резолюцией Конгресса Всемирного почтового союза (Доха, 2012) назначенным операторам стран-членам ВПС рекомендовано предоставлять всеобщий доступ к базам почтовых данных бесплатно или по доступной цене на основе справедливых и прозрачных условий использования; использовать национальные стандарты, соответствующие международным стандартам адресации.

Упрощению интеграции национальных стандартов адресации государств-членов ЕАЭС служит использование русского языка, как рабочего языка союза.

Основываясь на вышеуказанных принципах и опыте внедрения назначенным оператором Российской Федерации автоматизированной системы применения единой почтово-адресной системы при оказании услуг почтовой связи, обмен адресными данными между назначенными операторами государств-членов ЕАЭС планируется реализовать посредством включения положений, предусмотренных Резолюцией Конгресса Всемирного почтового союза, в Соглашение «О порядке обмена внутрисоюзными почтовыми отправлениями на территории таможенного союза назначенными почтовыми операторами Республики Беларусь, Республики Казахстан и Российской Федерации», заключенного в 2010 году.

Почта России в настоящее время проводит ряд мероприятий по оптимизации структурных и организационных ресурсов с целью выявления резервов экономии и повышения эффективности работы предприятия. Разрабатывается программа по развитию производственной инфраструктуры предприятия, внедрения новых услуг, что повысит финансовую стабильность почты и создаст условия для улучшения условий труда сотрудников и их материального стимулирования.

Новым значительным шагом в развитии Почты России станет развитие на базе почтовых отделений инфраструктуры по предоставлению государственных и муниципальных услуг. В соответствии с указом Президента к 2015 году 90 процентов населения нашей страны должны иметь доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и к 2018 году до 70 процентов граждан должны получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме. Достижение этих целей невозможно без привлечения организации с развитой филиальной сетью. И здесь ФГУП «Почта России» предлагает свое комплексное развертывание системы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах. Почта является крупнейшей в стране сетевой инфраструктурой и традиционно выступает коммуникатором и интегратором государства, населения и бизнеса.

Почта России продолжает внедрение новых востребованных у населения услуг. Уже с в 2014 года в отделениях почтовой связи по всей стране появится возможность обслуживания пластиковых карт любых банков по системе бесконтактных платежей. Кроме того, развитие собственной услуги Почты России – «Почтовая карта», а также развитие сотрудничества почтовиков с различными финансовыми институтами, предоставляет клиентам почты доступ к современным финансовым инструментам даже там, где нет представительств ни каких банков. Таким

образом, жители даже самых удаленных районов страны получают равную возможность пользоваться безопасными и современными банковскими услугами.

По заявлению руководства ФГУП Почта России, реализация настоящей Концепции требует совершенствования законодательной базы, в первую очередь принятия нового федерального закона «О почтовой связи».

Основными целями вышеуказанного федерального закона являются развитие конкуренции на рынке услуг почтовой связи, обеспечение качества и доступности услуг почтовой связи, развитие и внедрение современных электронных технологий в области почтовой связи.

В связи с изменением законодательства в области почтовой связи необходимо предусмотреть переходный период, позволяющий операторам почтовой связи подготовиться к работе в новых условиях, в том числе должны быть предусмотрены переходные положения, связанные с лицензированием.

Также необходимо внести изменения в ряд законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием нового федерального закона «О почтовой связи».

Концепция развития почтовой связи на период до 2020 года

Таблица 2.1

№ п/п	Показатели оценки эффективности реализации концепции	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Источник
1	Выполнение операторами почтовой связи установленных сроков пересылки почтовых отправлений, %	87	89	91	93	95	95	Росстат
2	Доля письменной корреспонденции от государственных и муниципальных органов, пересылаемой в электронном виде с использованием единой электронной почтовой системы, в общем количестве пересылаемой государственными и муниципальными органами письменной корреспонденции, %	5	10	15	20	30	40	Минкомсвязь России
3	Доля граждан, пользующихся государственной электронной почтовой системой, %	-	10	15	25	40	60	Минкомсвязь России

Показатели деятельности назначенного оператора почтовой связи

Таблица 2.2

№ п/п	Показатели оценки эффективности реализации концепции	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Источник
1	Выполнение назначенным оператором почтовой связи контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции при оказании основных услуг почтовой связи, %:								Роскомнадзор
1.1	внутриобластной поток	90	95	95	95	95	95	95	
1.2	межобластной поток	75	80	85	90	95	95	95	
2	Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции назначенным оператором почтовой связи в пределах населенного пункта Российской Федерации	7	5	4	3	2	2	2	Роскомнадзор
3	Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции назначенным оператором почтовой связи между городами Российской Федерации, дней	10	8	7	6	5	5	5	Роскомнадзор
4	Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции назначенным оператором почтовой связи между любыми населенными пунктами Российской Федерации, дней	40	30	20	15	10	10	10	Роскомнадзор
5	Доля граждан, удовлетворенных качеством работы назначенного оператора почтовой связи, %	20	30	40	50	60	65	70	Социологические исследования

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время услуги почтовой связи на территории Российской Федерации совместно с организациями федеральной почтовой связи, оказывают 83 негосударственных оператора, получивших лицензию на оказание услуг почтовой связи. На рынке услуг почтовой связи представлены все основные их виды - услуги по пересылке письменной корреспонденции, посылок, отправлений курьерской и экспресс-почты, осуществлению почтовых переводов денежных средств, услуги по доставке и выплате пенсий и пособий, распространению периодических печатных изданий, инфокоммуникационные услуги.

Неравномерность развития экономики, транспортной и рыночной инфраструктуры, а также различия в уровне благосостояния и платежеспособности населения в регионах России приводят к уменьшению привлекательности рынка услуг почтовой связи.

По уровню качества услуг почтовой связи в части частоты и скорости доставки письменной корреспонденции Россия относится к развивающимся странам. Основная причина низкого качества - слабое развитие почтовой инфраструктуры.

С начала 90-х годов и по настоящее время удалось сохранить почти неизменным количество почтовых отделений - сегодня их более 40 тысяч,

что позволяет обеспечить европейский уровень обслуживания. Однако произошло огромное сокращение числа межрегиональных и региональных почтовых маршрутов, уменьшилось количество и ухудшилось качество используемого почтового транспорта - уровень его износа составляет более 80 процентов. Резко снизился уровень автоматизации и механизации производственных процессов, а единственным быстрорастущим показателем остается только ручной труд.

Показателем неравномерности развития рынка почтовых услуг является также значительная разница в качестве услуг, оказываемых в экономически развитых регионах страны и на труднодоступных и малонаселенных территориях. Из 83 негосударственных операторов почтовой связи только 23 оказывают услуги за пределами Москвы и Санкт-Петербурга.

Почта-это вид связи, который будет существовать всегда. Люди будут нуждаться в почтовых отправлениях на протяжении всей жизни. В настоящий момент технологии развиваются очень быстро. Если раньше письма, телеграммы писались от руки, сейчас все заменили компьютеры и автоматизированные устройства. Труд человека стал на много проще. Несмотря на это, Почта Росси уступает своим зарубежным конкурентам. В данной дипломной работе рассматривалось российское почтовое предприятие «Почта России». Сравнивался перечень предоставляемых ими услуг, их преимущества и недостатки. Исходя из всего выше сказанного, можно сделать вывод, что Почте России есть к чему стремиться, и есть то, над чем нужно работать, для успешного конкурирования на международном уровне.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ:

1. «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017)
2. Действующие приказы ФГУП "Почта России" 2019

МОНОГРАФИИ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОСОБИЯ:

3. Хомякова Е.Н. Эксплуатация и организация почтовой связи (методическое пособие). – М.: авторская редакция, 2005.(дата обращения 14.05.2019г)

КНИГИ ДВУХ ИЛИ ТРЕХ АВТОРОВ:

4. Шнырева Н.Н., Попвасев В.И. Организация и эксплуатация почтовой связи (учебник). – М.: Радио и связь, 1986. (дата обращения 17.05.2019г)

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ:

5. Официальный сайт почты России – Режим доступа: http://www.russianpost.ru.
6. Порядок рассмотрения обращений, претензий к Почте России - http://www.russianpost.ru.
7. Сайт Министерства связи РФ – режим доступа: http://tekhnosfera.com.
8. Статьи по авиаперевозкам – режим доступа: http://www.psvair.ru

9. Издание о высоких технологиях C News – режим доступа: http://www.cnews.ru/
10. Региональное информационное агентство Prima Media - https://primamedia.ru/
11. Электронная версия газеты Ведомости - https://www.vedomosti.ru/

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образцы накладных EMS Почта России

Номер накладной для отслеживания указан зеленой стрелкой.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Чек – квитанция Почты России для отправлений первого класса, которые можно отслеживать

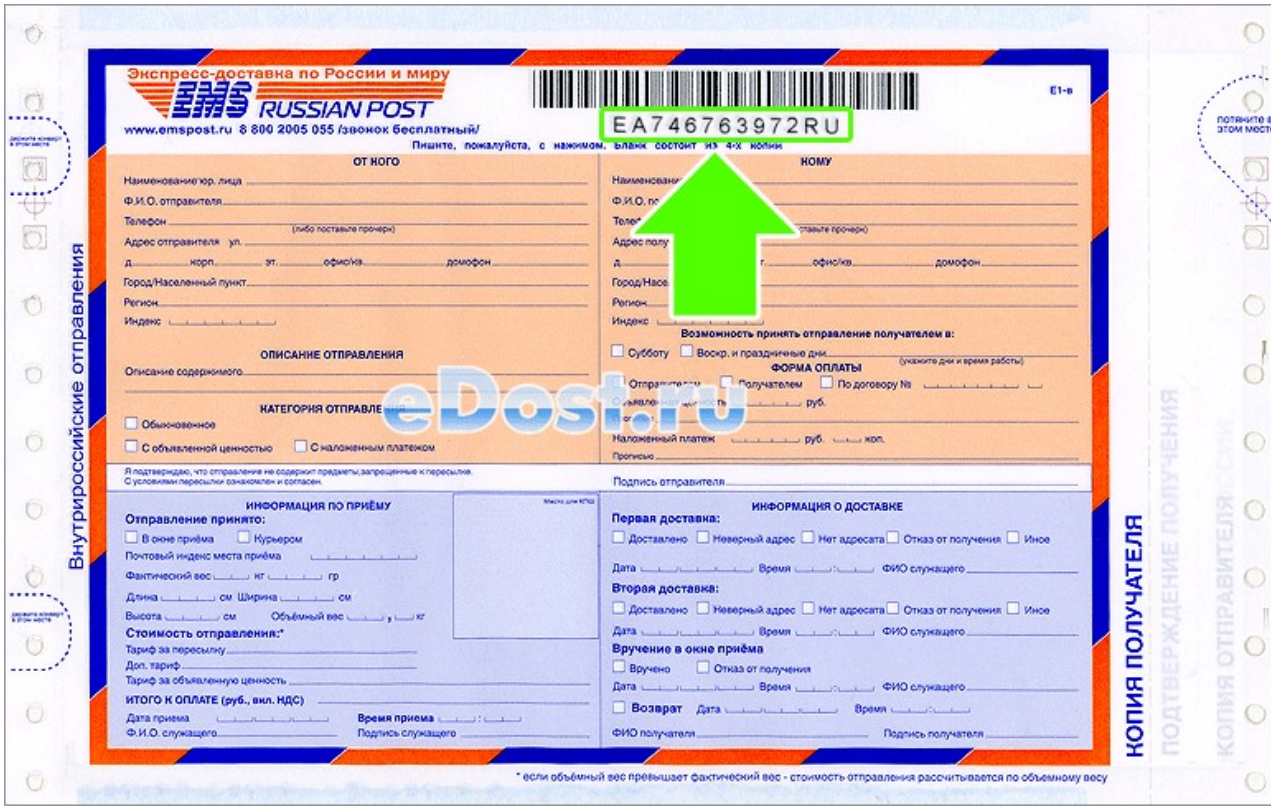
(предупреждение: обычные почтовые отправления не отслеживаются).

Формат номера: 14 цифр



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

EMS накладная экспресс-доставки за рубеж и по РоссииФормат номера: две английские буквы + 9 цифр + две английские буквы





ПРИЛОЖЕНИЕ В

EMS таможенная декларация CN23 для отправки за рубеж

(Почтовая администрация)
(Administration des postes)

ТАМОЖЕННАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ
DECLARATION EN DOUANE

CN23

Из De	Фамилия Nom	Таможенная оговорка отправителя (если имеется) Reference en douane de l'expediteur (si elle existe)
	Компания/Фирма Societe/Firme	
	Улица Rue	
	Почтовый индекс / Code postal; Город / Ville	
	Страна Pays	
В A	Фамилия Nom	
	Компания/Фирма Societe/Firme	
	Улица Rue	
	Почтовый индекс / Code postal; Город / Ville	
	Страна Pays	

№ отправления (штриховой код, если имеется)
№ de l'envoi (code a barres, s'il existe)

Может быть вскрыто в служебном порядке
Peut etre ouvert d'office

Внимание! Инструкции на обратной стороне
Important! Voir instructions au verso

Реквизиты импортера (если имеются) (ИНН/НДС/индекс импортера) (факультативно)
Reference de l'importateur (si elle existe) (code fiscal/no de TVA/code de l'importateur) (facultatif)

№ телефона/факса/e-mail импортера (если известен)
№ de telephone/fax/e-mail/ de l'importateur (si connus)

Подробное описание вложения (1) Description detaillee du contenu (1)	Количество (2) Quantite (2)	Вес нетто (в кг) (3) Poids net (en kg) (3)	Стоимость (5) Valeur (5)	Только для коммерческих отправлений Pour les envois commerciaux seulement	
				Код ТНВЭД (7) Nº tarifaire du SH (7)	Страна происхождения товаров(8) Pays d'origine des marchandises (8)
		Общий вес брутто (4) Poids brut total (4)	Общая стоимость (6) Valeur totale (6)	Почтовые сборы/Расходы (9) Frais de port/Frais (9)	

eDost.ru

Категория отправления (10)
Categorie de l'envoi (10)

- ☐ Подарок / Cadeau
- ☐ Документ / Document
- ☐ Коммерческий образец / Echantillon commercial
- ☐ Возврат товара / Retour de marchandise
- ☐ Прочее / Autre

Пояснение :
Explication:

Учреждение подачи/Дата подачи
Bureau d'origine/Date de depot

Примечания (11): (напр., товар, подлежащий карантину/санитарному, фитосанитарному контролю или попадающий под другие ограничения)
Observations (11): (p.ex. marchandise soumise a la quarantaine/a des controles sanitaires, phytosanitaires ou a d'autres restrictions)

Я подтверждаю, что указанные в настоящей таможенной декларации сведения являются достоверными, и что в этом отправлении не содержится никаких опасных или запрещенных законодательством или почтовой или таможенной регламентацией предметов
Je certifie que les renseignements donnes dans la presente declaration en douane sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux ou interdit par la legislation ou la reglementation postale ou douaniere

☐ Лицензия (12) Licence (12)	☐ Сертификат (13) Certificat (13)	☐ Счет (14) Facture (14)	Дата и подпись отправителя (15) Date et signature de l'expediteur (15)
Nº лицензии (-ий) Nº de la/des licences	Nº сертификата (-ов) Nº du/des certificats	Nº счета Nº de la facture	