Содержание:

Введение……..3

Глава I. Теоретическая часть…….....6

1.1. Показатели качества работы почтовых отделений связи…….……6

1.2. Стандарты качества клиентского сервиса……12

1.3. Организация мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса……..18

1.4. Формы и методы контроля над исполнением мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса……..25

1.5. Корректирующие и предупреждающие мероприятия по недопущению нарушений…….....31

1.6. Новые цифровые сервисы Почты России……39

Глава II. Практическая часть……...45

2.1. Работы и мероприятия, направленные на улучшение качества клиентского сервиса……..45

2.2. Мероприятия, направленные на поддержание качества клиентского сервиса на высоком уровне……...52

2.3. Алгоритм использования процесса обслуживания клиентов в ОПС, в рамках оказания сервиса «Предварительная запись в ОПС»……....60

Заключение……...63

Список литературы…….....65

Приложение…….….67

Введение

Появление почтового сообщения сыграло огромную роль в развитии человеческого общества. Простые и надежные способы обмена информацией помогали людям решать личные задачи и коммерческие вопросы.

За последние годы в жизни населения нашей страны произошли значительные изменения, связанные с широким использованием технических новинок. Компьютеры перешли в разряд бытовой техники; мобильная телефонная связь стала повседневной необходимостью; Интернет заменил домашнюю библиотеку. Изменились потребности людей, меняется и почтовая связь, удовлетворяя эти потребности.

С каждым годом повышаются требования к почтовой связи по обеспечению пересылки и доставки всех видов почтовых отправлений в кратчайшие сроки. Эти задачи решаются на основе развития и совершенствования материально-технической базы почтовой связи, широкого внедрения новой техники и технологий.

Постепенно, отделения Почты получают новый вид, новый формат обслуживания и функциональность. Для создания новых отделений Почты России используется весь накопленный международный опыт почтового обслуживания, но есть и чисто отечественные решения, например, зонирование помещений. В современных, модернизированных офисах Почты России сделано всё, чтобы клиенты чувствовали себя комфортно: светлые помещения, комфортное освещение, эргономичные кресла для ожидания, встроенные в столы урны, не мешающие проходу граждан, всевозможные сервисы, связанные с развитием новых технологий

В условиях современной экономики качественный сервис является одним из ключевых конкурентных преимуществ. Поэтому АО «Почта России» нацелена на максимальную клиентоориентированность всех предлагаемых услуг. Предприятие ставит перед собой цель вывести качество своего сервиса

на уровень современного рынка услуг. Для этого в Почте России создается управляемая система повышения качества сервиса, которая позволяет добиться устойчивых улучшений. В рамках этой деятельности, в частности, внедряется система менеджмента качества контроля, которая действует во всех филиалах национального почтового оператора.

Так как, в настоящее время качеству продукции (работ, услуг) уделяется огромное значение в любой сфере деятельности. Высокий уровень качества продукции (работ, услуг) повышает их конкурентоспособность, а также увеличивает степень доверия и удовлетворенности потребителей (пользователей). Если говорить о рынке почтовых услуг, то важную роль здесь играет не только качество самих услуг, но и качество их предоставления – качество обслуживания. Повышение качества обслуживания в сфере почтовой связи является одной из самых главных на сегодняшний день проблем. В связи с этим решение задач, связанных с разработкой методов оценки показателей качества обслуживания, в сфере почтовой связи является, безусловно, актуальным.

Почта России проходит этап масштабных изменений. Эти изменения направлены на то, чтобы обслуживать наших клиентов – и граждан, и предприятия, – наилучшим образом. Качество работы почты – это, прежде всего, высокая скорость и гарантированная доставка. Наше качество обслуживания должно быть выше, чем у наших конкурентов.

Объектом моей дипломной работы является изучение качества предоставляемых услуг отделением почтовой связи, их эффективность в настоящий момент, а также организация мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса.

Моя дипломная работа на тему «Организация учета и проведения анализа качества услуг почтовой связи», цель, которой является рассмотреть

качества оказания услуг почтовой связи, а также управление выявленными несоответствиями в объектах почтовой связи.

В связи с поставленной целью, для написания дипломной работы, необходимо выполнить следующие задачи:

Изучить литературу и опыт предприятия по данной теме, технологию контроля, документального оформления кассовых операций, соблюдение кассовой дисциплины, а также учет движения денежных средств и условных ценностей.

В теоретической части моей работы предстоит:

- Изучить и описать показатели качества работы почтовых отделений связи;
- Описать Стандарты качества клиентского сервиса;
- Разработать организацию мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса;
- Рассмотреть формы и методы контроля над исполнением мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса;
- Описать корректирующие и предупреждающие мероприятия по недопущению нарушений.
- Новые цифровые сервисы Почты России.

В практической части дипломной работы предстоит:

- Разработать и описать работы и мероприятия, направленные на улучшение качества клиентского сервиса;
- Мероприятия, направленные на поддержание качества клиентского сервиса на высоком уровне;
- Разработать алгоритм использования процесса обслуживания клиентов в ОПС, в рамках оказания сервиса «Предварительная запись в ОПС».

Глава I. Теоретическая часть.

1.1 Показатели качества работы почтовых отделений связи

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



Рисунок №1

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

Режим работы объектов почтовой связи устанавливается с учетом обеспечения максимального удобства для пользователей услугами почтовой связи. Режим работы объектов почтовой связи, входящих в структуру

организаций федеральной почтовой связи, подлежит согласованию с органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

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

Дополнительные работы (услуги) при оказании услуг почтовой связи не являются обязательным элементом работы лицензиатов и осуществляются при наличии технических возможностей. Например, работник почтовой связи может по просьбе пользователя за отдельную плату нанести необходимые надписи на оболочку почтовых отправлений, упаковать его, заполнить сопроводительные бланки и т.д.

Требования к скорости передачи (прохождения) сообщений определяются нормативами передачи, приема, доставки сообщений, которые называются **контрольными сроками.**

Различают **общие, поэтапные и внутриоперационные** контрольные сроки. Устойчивость и регулярность почтовых сообщений характеризуется выполнением графиков и расписаний движения почтового транспорта на почтовых маршрутах. Показателями **устойчивости и регулярности являются** коэффициент устойчивости движения транспорта и коэффициент регулярности движения транспорта.

Нормативы и контрольные сроки для письменной корреспонденции регламентируется постановлением правительства РФ:

- Нормативы частоты сбора из почтовых ящиков письменной корреспонденции.
- Нормативы частоты обмена письменной корреспонденции между объектами почтовой связи устанавливаются в соответствии с

частотой доставки письменной корреспонденции в эти объекты почтовой связи.

- Норматив частоты перевозки письменной корреспонденции между городами федерального значения, административными центрами субъектов Российской Федерации, административными центрами муниципальных районов, иными поселениями.
- Нормативы частоты доставки письменной корреспонденции.

Сохранность почтовых отправлений и денежных средств характеризуется показателями утрат и хищений почтовых отправлений, недостач и хищений переводных денежных средств.

Жалобы на качество услуг почтовой связи принимаются в объектах почтовой связи. Для рассмотрения претензий проводится служебная проверка, о результатах которой сообщается заявителям.

Огромное значение для достижения высокого качества работы почтовой связи имеет осуществление систематического контроля приема, обработки, продвижения и сохранности почтовых отправлений и денежных средств на всех этапах их прохождения.

С целью поддержания заданного качества услуг почтовой связи установлены следующие виды контроля.

- **Производственный контроль** осуществляется непосредственно самими работниками в виде контрольных операций, которые являются составными операциями производственных процессов по приему, обработке и отправке почты. Брак в работе обнаруживается и устраняется непосредственно на рабочем месте.
- **Эксплуатационный контроль** должен предупреждать брак до отправки почты из объектов почтовой связи. Он осуществляется начальниками, их заместителями, начальниками цехов (участков), начальниками смен, бригадирами н другими работниками по указанию

руководителей Результаты контроля учитываются по каждому рабочему месту; принимаются меры по устранению причин, порождающих брак, а также по выявлению и устранению недостатков в работе

- **Последующий контроль** состоит в том, что брак выявляется не самим объектом, которым он допущен, а другим объектом почтовой связи. Объект почтовой связи, обнаруживший брак, сообщает об этом актом ф. 51 или извещением ф. 30 объекту, допустившему брак.
- **Контроль сроков прохождения письменной корреспонденции и газет** (контроль через пользователей) осуществляется путем рассылки контрольных писем пользователям, данные в которых позволяют установить не только отрицательные, но и положительные стороны работы почтовой связи.
- **Ревизии** предусматривают проверку сохранности всех ценностей, правильности оформления денежных операций, соблюдения финансовой дисциплины. Проводятся плановые и внеплановые ревизии касс.
- **Государственный контроль** деятельности операторов почтовой связи осуществляют органы государственного надзора за связью в Российской Федерации. Органы государственного надзора имеют право:

- затребовать сведения, связанные с лицензируемой деятельностью, а также осуществлять проверки этой деятельности на месте,

- требовать от владельцев лицензии соблюдения условий, предусмотренных лицензией;

- проводить инспекцию на любом объекте с целью проверки соответствия его техническим характеристикам, условий эксплуатации, соблюдения техники безопасности и др. указанных в лицензии требований.

Программа, изложенная в настоящем разделе, определяет процедуры выявления операций (сделок), подлежащих обязательному контролю и

имеющих критерии и признаки необычных сделок, совершаемых клиентами Предприятия.

Обязательному контролю подлежат операции имеющие критерии и признаки необычных сделок, имеющие признаки связи с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, или финансированием терроризма:

а) операция с денежными средствами или иным имуществом, если сумма, на которую она совершается, равна или превышает 600 000 рублей либо равна сумме в иностранной валюте, эквивалентной 600 000 рублей, или превышает ее, а по своему характеру данная операция относится к следующим видам операций:

- выплата физическому лицу страхового возмещения или получение от него страховой премии по страхованию жизни или иным видам накопительного страхования и пенсионного обеспечения;

- переводы денежных средств, осуществляемые некредитными организациями по поручению клиента;

- предоставление юридическими лицами, не являющимися кредитными организациями, беспроцентных займов физическим лицам и (или) другим юридическим лицам, а также получение такого займа;

- получение денежных средств в виде платы за участие в лотерее, тотализаторе (взаимном пари) и иных основанных на риске играх, в том числе в электронной форме, и выплата денежных средств в виде выигрыша, полученного от участия в указанных играх;

б) операция с денежными средствами или иным имуществом в случае, если хотя бы одной из сторон является организация или физическое лицо, в отношении которых имеются полученные в установленном в соответствии с Федеральным законом порядке сведения об их участии в экстремистской деятельности или терроризме, либо юридическое лицо, прямо или косвенно

находящееся в собственности или под контролем таких организации или лица, либо физическое или юридическое лицо, действующее от имени или по указанию таких организации или лица.

С целью определения степени выполнения требований потребителей к услугам почтовой связи были определены следующие показатели качества услуги:

скорость доставки - прохождение почтовых отправлений в контрольные сроки;

сохранность- недопущение случаев утраты, порчи или недостачи вложений почтовых отправлений;

доступность - оптимальное приближение услуг почтовой связи к потребителям путем предоставления оптимального количества пунктов сдачи почтовых отправлений и установления оптимального режима работы;

информативность - предоставление потребителям информации о тарифах, правилах оказания услуг почтовой связи, сроках пересылки почтовых отправлений, режиме работы, а также другой необходимой информации, облегчающей доступ к услугам почтовой связи.

Дирекция почтовых услуг стремится к высоким показателям сервиса, результативности и достижению запланированных результатов за счет совершенствования качества оказания услуги.

Одно из приоритетных направлений - автоматизация производства, то есть оснащение объектов почтовой связи вычислительной техникой, а также стандартным программным обеспечением. Это создаст платформу для перехода на новый качественный уровень работы. Сейчас, когда большинство операций выполняется вручную, сильно влияние человеческого фактора и, как следствие, наблюдается большое количество ошибок и отступлений от установленного технологического процесса. Большая часть рабочего времени операторов уходит на составление сопроводительных документов к почте. Автоматизация данных операций позволит увеличить производительность труда в несколько раз и сократить количество ошибок. Таким образом,

внедрение средств вычислительной техники должно повысить технологическую дисциплину и качество работы операторов.

Вторая задача - оснащение сети современным почтообрабатывающим оборудованием. Сейчас необходимо найти оборудование, отвечающее текущим потребностям предприятия. Ведь, помимо автоматизированных центров, необходимо оснащать почтообрабатывающим оборудованием магистральные сортировочные центры.

Важное место в системе показателей качества услуг почтовой связи занимает скорость пересылки, обработки и доставки международных почтовых отправлений.

В настоящее время во всем мире заметно повысились требования, которые предъявляют потребители к качеству. Ужесточение требований сопровождается осознанием необходимости постоянного повышения качества, без чего невозможно достижение эффективной экономической деятельности предприятия.

1.2. Стандарты качества клиентского сервиса

В каждом отделении почтовой связи во всех филиалах Почты России действуют единые Стандарты качества клиентского сервиса. Внедрение Стандартов позволяет нам предоставлять одинаково качественный сервис в каждом нашем отделении.

Стандарты качества описывают весь процесс общения с клиентом от момента обращения в отделение почтовой связи до момента прощания с ним, определяя ключевые правила и принципы обслуживания клиентов на Почте России.

Качество предоставления услуг, т. е. качество обслуживания, стремятся поднять на высокий уровень. Это приведет к повышению конкурентоспособности услуг, а также увеличит степень доверия и удовлетворенности пользователей.

В понятие качества сервиса Почта России также вкладывает точность проведения операций и оптимизацию технических процессов обслуживания клиентов. Предприятие оптимизирует сервис на базе экспериментальных отделений, и в настоящее время скорость обслуживания клиентов в них выросла на 15%.

Показатели качества обслуживания имеют особую важность в сфере почтовой связи, которая обеспечивает предоставление социально значимых услуг. Повышение качества обслуживания на почте признается одной из актуальных задач.

Документ закрепляет Стандарты внешнего вида сотрудника, рабочего места и клиентского зала. Большое внимание уделяется вежливому и внимательному отношению к клиенту. Также в соответствии со Стандартами работники не имеют права отвлекаться во время обслуживания клиента или отказывать в обслуживании клиенту, обратившемуся в отделение в рабочее время незадолго за закрытия.

В 2022 году стандарты клиентского сервис были дополнены и состоят из 11 базовых стандартов:

Стандарт №1. Рабочее место и клиентский зал. В клиентском зале и на рабочих местах запрещено размещение бытовых приборов, посуды, пищи, личных вещей, рекламной и сувенирной продукции. Мебель и оборудование находится в исправном и чистом состоянии. На столе для заполнения документов в достаточном количестве размещены бланки, информационные папки с образцами заполнения, исправная ручка. Для инвалидов носители информации должны быть размещены в доступном и удобном месте.

Стандарт №2. Внешний вид работника. Для работников предусмотрена форменная одежда, при ее отсутствии верх в светлой цветовой гамме без узоров, темная юбка/брюки. На левой стороне груди бейдж установленного образца. Опрятный внешний вид, неяркий макияж и маникюр, отсутствие массивных украшений.

Стандарт №3. Режим работы. Режим работы ОПС, указанный на фасадной табличке, соответствует фактическому режиму работы ОПС. Работник пребывает на рабочее место за 15 мин. до начала рабочего дня. В случае невозможности обслужить всех клиентов до начала обеденного перерыва необходимо оставлять не менее 50% окон, пока посетители не будут обслужены.

Стандарт №4. Правила общения с Клиентами. При общении с клиентами работник должен быть: вежлив, доброжелателен, обращаться к клиенту на «Вы», поддерживать зрительный контакт, проявлять открытость и готовность к взаимодействию, уважение, индивидуальный подход к каждому клиенту, говорить четко и грамотно, не использовать узкопрофессиональные термины, предлагать дополнительные услуги.

Стандарт №5. Установление контакта с клиентом. Установить зрительный контакт с клиентом, улыбнуться, поприветствовать.

Стандарт №6. Оказание услуг. Поблагодарить клиента если он провел в очереди более 15 мин., уточнить цель визита, задать уточняющие вопросы и

проконсультировать, при необходимости, предоставить чек, уточнить остались ли у него вопросы, при необходимости отвлечься или отойти обратиться к клиенту с просьбой подождать.

Стандарт №7. Завершение контакта. После окончания оказания услуги попрощаться с клиентом.

Стандарт №8. Правила работы с клиентами с клиентами, требующими особого внимания. К данным клиентам относятся: льготные категории клиентов, клиенты с ограниченными возможностями, клиенты с детьми до 7 лет. Обслуживание данных клиентов необходимо производить в приоритетном порядке при предъявлении документов, либо при наличии явных признаков. При наличии электронной очереди клиент выбирает соответствующую опцию в меню.

Стандарт №9. Работа с конфликтными ситуациями и жалобами клиентов. Выслушать клиента спокойно, не спорить, не перебивать, слушать внимательно. Извиниться за допущенную вами или коллегой ошибку, технический сбой системы. При ошибке клиента спокойно в уважительной форме предоставить разъяснения. Предложить варианты решения сложившейся ситуации, при отсутствии полномочий пригласить начальника ОПС. Завершить контакт на позитивной ноте.

Стандарт №10. Соблюдение конфиденциальности. Перед проведением операции работник проверяет документы, удостоверяющие личность клиента, не обсуждает в присутствии другого клиента финансовые и персональные данные, не сообщает клиенту информацию служебного пользования, не смотрин на платежное оборудование при вводе ПИН-кода клиентом.

Стандарт №11. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями. Работник оказывает помощь инвалидам в преодолении препятствий, мешающих получению ими услуг почтовой связи. Предлагая помощь, подождать, когда ее примут. При обслуживании обращаться непосредственно к клиенту, быть дружелюбными, не перебивать и не

поправлять человека, говорить ясно и медленно, избегать несущественных слов.

Для реализации главной цели Почты России в области качества необходимо:

Работать с улыбкой. Добрая улыбка создаст хорошее настроение у наших клиентов. Благожелательная улыбка поможет слушать и слышать клиентов.

Выясняйте с улыбкой, что беспокоит наших клиентов, и предлагайте им решение их проблем. Относитесь к жалобам клиентов с пониманием и желанием оказать помощь.

Относитесь к своим коллегам по работе так, как хотите, чтобы относились к вам.

Делать все правильно. Соблюдайте установленные правила и инструкции.

Наведите и поддерживайте порядок на своем рабочем месте, будьте опрятными и аккуратными.

Делать все быстро. Обеспечивайте высокую скорость на своем участке работы, что позволит обеспечивать качество обслуживания клиентов и скорость доставки почтовых отправлений в соответствии с обязательствами, которые Почта России несет перед клиентами.

Качество работы почты – это, прежде всего, высокая скорость.

Быть целеустремленным. Ставить цели по улучшению работы с клиентами и будьте упорны в их достижении.

Добивайтесь того, чтобы клиенты могли сказать вам и друг другу, что Почта России заботится о своих потребителях.

Обучаться. Постоянно повышать свою квалификацию за счет обучения, организуемого предприятием, самостоятельного обучения и обмена опытом со своими коллегами.

Изучать новые услуги, приемы и методы работы, технику и технологии.

Умейте сегодня больше, чем вчера, будьте завтра лучше, чем сегодня.

Внедрение Стандартов качества направлено на формирование у работников навыков клиентоориентированного обслуживания, способствующих повышению уровня культуры работы и общения.

Одним из немаловажных процессов в обеспечении клиентского сервиса является мониторинг качества обслуживания, который позволяет оперативно выявлять факты некачественного обслуживания и устранять негативные аспекты общения с клиентом.

Формирование системы клиентского сервиса является непрерывным процессом. Необходимо постоянно совершенствовать Стандарты качества клиентского сервиса, учитывая изменяющиеся потребности и пожелания клиентов. Стремиться к тому, чтобы клиент, приходя в ОПС, чувствовал себя комфортно, получая не только качественные продукты и услуги, но и качественный сервис.

1.3. Организация мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса

Одной из целей деятельности любого предприятия, является повышение эффективности работы, в том числе - увеличение прибыли. Для достижения этой цели необходимо решить такую задачу, как увеличение объемов предоставляемых услуг, что невозможно без развития и усовершенствования сети объектов почтовой связи и расширения спектра и качества услуг.

Работа любого бизнеса не ограничивается оказанием услуги клиенту. На всех этапах взаимодействия с ним компания обеспечивает поддержку — проявляет заинтересованность проблемами клиента, общается, помогает определиться с выбором, формирует позитивное впечатление от работы.

Все это взаимодействие входит в понятие клиентского сервиса — гласного или негласного свода правил, определяющих, как надо контактировать с заказчиком.

На конкурентном рынке уровень этого сервиса важен для сокращения оттока, а также сохранения и расширения клиентской базы, т.е. в конечном итоге — роста прибыли.

В условиях конкуренции стоимость привлечения нового клиента становится все выше. Уровень сервиса помогает удерживать клиентов и осуществлять повторные продажи. И сегодня это намного выгоднее, чем привлекать новых клиентов.

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

Основными направлениями работы по повышению качества услуг почтовой связи являются:

• внедрение международных стандартов качества;

• совершенствование логистики почтовых перевозок;

• автоматизация и механизация процессов обработки почтовых отправлений;

• внедрение новых технологий – автоматизированных систем контроля (системы «track and trance») с использованием современных инфокоммуникационных технологий;

• повышение производственной и технологической дисциплины почтовых работников;

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

Международные стандарты качества разрабатываются Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standartization – ISO). Целью указанных стандартов является обеспечение устойчивого повышения качества оказываемых услуг или выпускаемой продукции. При неукоснительном соблюдении установленных в стандартах требований оказываемые услуги всегда будут иметь качество, удовлетворяющее пользователей.

Идеология построения стандартов основана на 8 принципах:

1) ориентация на пользователя услугами;

2) стремление к лидерству в своей сфере деятельности;

3) вовлечение работников в процесс повышения качества;

4) процессный подход к решению поставленных задач;

5) системный подход к решению поставленных задач;

6) стремление к постоянному совершенствованию;

7) принятие решений, основанных на достоверной информации;

8) взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками услуг и товаров.

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

На подготовительном этапе проводится предварительный внешний аудит для оценки действующей в организации системы управления качеством для выявления проблемных направлений. На втором этапе по итогам предварительного аудита разрабатывается программа мероприятий по устранению выявленных несоответствий требованиям международным стандартам. После реализации программы проводится проверка системы качества в организации и ее оценка на соответствие требованиям международных стандартов качества. При положительной оценке выдается соответствующий сертификат на определенный срок. Третий этап заключается в инспекционном контроле (не реже одного раза в год) в течение срока действия сертификата с целью подтверждения соответствия системы качества организации требованиям стандарта.

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

не реже одного раза в год в целях ускорения перевозки почты за счет уменьшения протяженности почтовых маршрутов, выбор наиболее скоростного вида транспорта, уменьшения количества транзитных этапов обработки почты.

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

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

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

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

Новые виды почтовой тары (многооборотные полимерные ящики для письменной корреспонденции, защищенные полимерные пакеты) способствуют к переходу от традиционного опечатывания с использованием сургуча, свинцовых пломб и шпагата к новым способам опечатывания. Применяемые сегодня полимерные пломбы и голографические наклейки не требуют дополнительных механизмов, наносятся вручную и легко разрушаются при попытке скрытия почтового отправления (почтовой вещи) при механистическом или термическом воздействии. Новые способы

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

Замечания, заключения и рекомендации, полученные в результате анализа и оценки, должны быть представлены в документальной форме руководству для принятия необходимых мер по разработке программы повышения качества услуги. В организации необходимо создать методики по системе качества, чтобы конкретизировать эксплуатационные требования для всех процессов, касающихся услуг, включая три основных процесса (маркетинг, проектирование и предоставление услуги), которые функционируют в петле качества услуги. На качество услуги влияют как указанные процессы, так и действия, связанные с работой обратной связи, которая способствует повышению качества услуги.

Контрольные мероприятия

В целях осуществления контроля деятельности структурных подразделений по управлению персоналом на предприятии проводятся выездные проверки. Такие мероприятия позволяют регулярно анализировать соблюдение трудового законодательства, локальных нормативных актов, порядка ведения учета личного состава и кадрового делопроизводства. По результатам проверок оказывается консультационная помощь, принимаются меры для оптимизации работы.

Социальные программы и мотивация

Перечень льгот, гарантий и компенсаций для работников сформирован, исходя из финансовых возможностей предприятия, при этом он содержит больше гарантий, чем установлено трудовым законодательством РФ.

Важным направлением корпоративной кадровой политики являются конкурсы профессионального мастерства. Они направлены на стимулирование к улучшению показателей профессиональной деятельности, поощрение лучших работников и популяризацию профессий основного производства

Для развития корпоративной культуры, пропаганды здорового образа жизни, формирования позитивных отношений внутри коллектива на предприятии организуются спартакиады. Сильнейшие в различных видах спорта работники определяются как на региональном уровне, так и на федеральном.

Обучение персонала

От качества работы работников Почты России, их профессионализма и компетенций во многом зависит, насколько клиенты предприятия будут удовлетворены предлагаемыми услугами и сервисом. Постоянное повышение уровня компетенций персонала предприятия позволяет планомерно наращивать качество сервиса в отделениях почтовой связи и оптимизировать технологические и управленческие процессы. В этой связи национальный почтовый оператор уделяет огромное внимание обучению работников.

Обучение проходит сразу по нескольким направлениям:

• профессиональное обучение и дополнительная профессиональная подготовка рабочих основного производства;

• повышение квалификации для рабочих основного производства, руководителей и специалистов;

• получение среднего и высшего профессионального образования;

• краткосрочное и проектное обучение.

В 2011 году активное развитие получила Система дистанционного обучения АО «Почта России» (СДО). Обеспечена возможность обучения в СДО работников ОПС с рабочих мест. Перечень электронных обучающих курсов:

•для работников ОПС (навыки продаж товаров и услуг, информационные технологии и программное обеспечение в работе ОПС, международные

почтовые отправления, отправления первого класса, почтовая безопасность и т. д.).

Всего в течение года обучение посредством СДО прошли около 100 тыс. работников Почты России. Дистанционная форма обучения позволяет обеспечить его качество и своевременность, проконтролировать эффективность с помощью тестовых заданий. При этом не нарушается процесс выполнения текущих производственных задач, а число обучающихся можно увеличивать без крупных дополнительных расходов.

1.4. Формы и методы контроля над исполнением мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса

В отличие от товара, качество услуги оценить куда сложнее. И особенно сложно оценить качество предоставленного сервиса при оказании той или иной услуги. При соблюдении всех процедур и стандартов работы организации услугу не всегда можно считать качественной. В большинстве случаев, конечно, можно, однако есть и исключения. А говоря о качестве предоставленного сервиса, оценка в основном будет зависеть от мнения большинства. Как субъективный показатель, сервис зависит от мнения потребителей. Однако существуют общие нормы поведения и обслуживания, соблюдение которых в подавляющем своём большинстве удовлетворит потребителей услуги, согласно их ожиданиям. И чтобы сервис считался высоким, согласно современным тенденциям обслуживания в сфере услуг недостаточно просто удовлетворить – необходимо превысить ожидания потребителя услуги, то есть их предвосхищать.

Как же можно оценить качество предоставленного сервиса? Самый популярный и самый верный ответ будет – спросить потребителя услуги.

Именно исходя из мнения потребителей прописываются стандарты работы организации. Ведь решение о том хороший сервис оказала компания или нет решать будет именно клиент. Исходя из этого, основываясь на запросах, предпочтениях и удобствах клиентов компания строит свою работу в области обеспечения высокого сервиса при предоставлении услуг.

Объектами мониторинга процессов и услуг на предприятии являются процессы контроля.

Основной концепцией мониторинга является предупреждение несоответствий на всех этапах процессов жизненного цикла, а также повышение эффективности процессов контроля, получение данных для улучшения процессов контроля.

Основные методы мониторинга согласуются с циклом Деминга «Plan-Do-Chek-Act / Планируй- Выполняй – Проверяй – Действуй».

В фазе «Планируй» выполняются следующие задачи мониторинга: определяются требования потребителей, анализируются и документируются требования к процессам и услугам, определяются критерии и методы мониторинга и ресурсы, устанавливаются цели процессов во взаимодействии с корпоративными целями предприятия, определяются контрольные точки для мониторинга, периодичность проведения мониторинга, методы и средства мониторинга.

В фазе «Выполняй» реализуются процессы мониторинга процессов и услуг.

В фазе «Проверяй» осуществляется контроль и измерение процессов и продукции, сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

В фазе «Действуй» анализируется и изучается возможность улучшения исходя из полученных результатов мониторинга.

Данная документированная процедура устанавливает правила проверки и контроля выполнения требований процессов контроля.

Входные данные:

- нормативные документы на методы и средства контроля;

- нормативные документы и технологическая документация, регламентирующая требования к оказываемым услугам и объемам, видам контроля;

- документация контроля, устанавливающая требования к процессам контроля.

Требования нормативной, законодательной и технологической документации регламентируют деятельность предприятия по обеспечению стабильных, конкурентоспособных и качественных услуг почтовой связи.

Контроль технологической дисциплины проводится с целью предупреждения возможных нарушений технологического процесса предоставления услуг, уменьшения производственного брака, повышения качества обслуживания, предупреждения производственного травматизма, уменьшения расходов на производство.

Контроль соблюдения технологической дисциплины позволяет получить уверенность в том, что применяемый технологический процесс обеспечивает обслуживание потребителей услуг почтовой связи и предоставление услуг, соответствующее ожиданиям потребителей и требованиям документов контроля.

Основными условиями, обеспечивающими технологическую дисциплину, являются:

- укомплектованность рабочих мест, цехов и участков технологической документацией (инструкциями, технологиями, другими техническими нормативноправовыми актами и т.д.), оборудованием, средствами технологического оснащения, средствами измерений и контроля, предусмотренными технологическим процессом;

- соответствие квалификации исполнителей сложности выполняемых работ;

- соответствие состояния производственной среды, энергетического обеспечения требованиям к технологическому процессу, требованиям

промышленной санитарии и техники безопасности, которые установлены в соответствующих документах контроля.

Общая последовательность этапов выполнения процедуры мониторинга процессов и услуг, распределение ответственности между должностными лицами, участвующими в процессе, выходные документы и данные, получаемые по ходу выполнения процедуры представляются в форме карты процедуры.

В отделениях почтовой связи, цехах и участках осуществляется производственный контроль за качеством обработки почтовых отправлений. Производственный контроль возлагается на руководителей производственных цехов (участков, смен), начальников отделений почтовой связи и их заместителей, ответственных дежурных по обмену почты, старших инструкторов и инструкторов по эксплуатационным вопросам и других работников, на которых контрольные функции возлагаются руководителем структурного подразделения. Порядок осуществления производственного контроля и конкретные исполнители устанавливаются приказом (распоряжением) руководителя предприятия почтовой связи по каждому производственному подразделению (цеху, участку), отделению почтовой связи, почтовому вагону.

В журнале производственного контроля отражаются только выявленные несоответствия. По окончании месяца подводятся итоги производственного контроля – указывается количество обработанных (принятых) почтовых отправлений, количество почтовых отправлений, проверенных и количество выявленных несоответствий.

При производственном контроле:

- на операциях, контролируемых в объеме 100%, контроль осуществляется ежедневно;

- на операциях, контролируемых менее 100%, периодичность контроля за работой каждого работника устанавливается не реже одного раза в неделю;

- в отделениях почтовой связи, где установлена должность только начальника отделения почтовой связи, а также почтовых вагонах с закрытым обменом осуществляется самоконтроль. В этих случаях последующий контроль возлагается на ответственных работников соответствующих структурных подразделений, через которые проходит почта, и производится не реже двух раз в месяц.

Периодический контроль проводит инструктор (или иное контролирующее лицо) при плановых и внеплановых проверках эксплуатационной деятельности структурных подразделений по контролируемым параметрам. Контроль осуществляется на основании Порядка проведения проверок эксплуатационной деятельности объектов почтовой связи.

Документальные проверки эксплуатационной деятельности отделений почтовой связи должны проводиться не менее одного раза в год. Время проведения документальной проверки совмещается с передачей денежных средств и товарно-материальных ценностей при уходе в отпуск начальника объекта почтовой связи.

Если в ходе проведения производственного контроля качества оказания услуг почтовой связи выявлены несоответствия, то необходимо:

- при первичном контроле - сразу после выявления несоответствия предпринять меры коррекции;

- при последующем контроле - после выявления несоответствий предпринять меры коррекции, установить причины и разработать корректирующие действия по их устранению.

- по результатам документальных и комплексных проверок разработать корректирующие действия.

Если при первичном контроле в течение месяца будет неоднократно выявлено повторяющееся несоответствие, то необходимо провести дополнительное обучение с фиксированием изученных вопросов в журнале проведения технологической учебы.

Результаты оценки результативности корректирующих действий могут являться основанием для разработки предупреждающих действий в отношении деятельности других объектов почтовой связи или иных подразделений филиала Предприятия.

Филиалами АО «Почта России», ежемесячно осуществляется учет эффективности производственного контроля в соответствии с требованиями «Инструкции по учету количества и качества услуг в объектах почтовой связи», утвержденной приказом Предприятия от 30.12.2005г. № 555 и проводятся мероприятия по улучшению деятельности оказания услуг.

В связи с тем, что качественный клиентский сервис полностью зависит от человеческого фактора, то достичь 100% исполнения практически невозможно. Для контроля персонала в настоящее время проводятся множество мероприятий, самые популярные из которых это внутренний и внешний аудит, а также «тайный гость». Для организации работа над клиентским сервисом проходит на постоянной основе. Даже при правильно разработанных стандартах и обученном персонале необходимо постоянно проводить мониторинги, как оценки уровня клиентского сервиса. При этом категоричная оценка в виде хорошо/плохо не подходит для сферы услуг. Более эффективен подход в процентном соотношении. Результат можно считать, как отдельно по каждому сотруднику, так и в целом по отделу.

1.5. Корректирующие и предупреждающие мероприятия по недопущению нарушений.

Основанием для разработки корректирующего или предупреждающего действия является выявленное существующее или потенциальное несоответствие, т.е. невыполнение установленных требований.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Цель применения корректирующих действий – устранение причин произошедших несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

Корректирующие действия проводятся во всех процессах контроля (включая управляющие процессы, основные и обеспечивающие процессы) при обнаружении несоответствий.

Ответственность за применение корректирующих действий несут руководители процессов, подразделений.

Источниками информации о несоответствиях для определения корректирующих действий являются:

- жалобы, претензии потребителей (внешних и внутренних);
- отчеты о несоответствиях (в том числе, по результатам внутренних, внешних аудитов);
- выходные данные оценки достижения установленных и желаемых целей;
- выходные данные оценки результативности процессов;
- результаты анализа контроля и процессов со стороны руководства;
- результаты самооценки.

Для эффективного установления причин несоответствий целесообразно использовать широкий спектр статистических методов.

Установление причин несоответствий должно проводиться отдельным лицом или комиссией, назначенной для разработки корректирующих действий.

До принятия корректирующих действий необходимо оценить важность проблемы, что выражается через потенциальное воздействие на такие аспекты, как эксплуатационные затраты, цена несоответствия, характеристики продукции, надежность, безопасность, а также удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

Инвестирование корректирующих действий должно проводиться по приоритетам исходя из возможных последствий рассматриваемой проблемы.

Руководитель процесса организует разработку, согласование корректирующих действий с подразделениями-соисполнителями и отслеживает их выполнение.

Достигнутые корректирующими действиями результаты подлежат регистрации посредством записей.

Анализ результативности предпринятых корректирующих действий проводится в последующие периоды времени сравнением достигнутых показателей с показателями предыдущих периодов.

Предупреждающее действие –действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Цель применения предупреждающих действий – устранение причин потенциально возможных несоответствий и предотвращения нежелательных ситуаций.

Предупреждающие действия с целью уменьшения возможных потерь следует применять в основных и обеспечивающих процессах, а также в управляющих процессах для повышения удовлетворенности заинтересованных сторон.

Ответственность за применение предупреждающих действии несут руководители процессов, подразделений.

Уменьшение потерь в организации через применение предупреждающих действий необходимо планировать.

Для достижения результативности применения, планирование предупреждающих действий должно быть систематическим.

Входные данные для определения потенциально возможных несоответствий могут быть получены посредством:

- использования инструментов (средств, методов) анализа рисков (например, таких, как анализ характера и последствий отказа);
- анализа потребностей и ожиданий потребителей, анализа рынка;
- измерения удовлетворенности заинтересованных сторон;
- оценка тенденций изменения процессов;
- результатов самооценки.

Детальный и систематический анализ процессов дает информацию о потенциально возможных несоответствиях для разработки планов предупреждения потерь и определения приоритетов для улучшения, касающихся рассматриваемых процессов.

После определения потенциально возможного несоответствия дальнейшая деятельность по установлению причин несоответствия, и проведению предупреждающих действий проводится аналогично корректирующим действиям.

Следует устанавливать и своевременно корректировать мероприятия по проведению предупреждающих и корректирующих действий, являющихся следствием наблюдения и оценки результативности системы управления охраной труда, проверок системы управления охраной труда и анализа эффективности системы управления охраной труда руководством. Эти мероприятия должны включать:

а) определение и анализ первопричин любого несоблюдения правил по охране труда и/или мероприятий систем управления охраной труда;

б) инициирование, планирование, реализацию, проверку эффективности и документального оформления корректирующих и предупреждающих действий, включая внесение изменений в саму систему управления охраной труда.

Если оценка системы управления охраной труда или другие источники показывают, что предупреждающие и защитные меры от опасных и вредных производственных факторов и рисков неэффективны или могут стать таковыми, то соответствующие обстоятельствам другие меры, согласно принятой иерархии предупредительных и регулирующих мер, должны быть своевременно предусмотрены, полностью выполнены и документально оформлены.

Сущность, сроки, лица, ответственные за выполнение предупреждающих и корректирующих действий, следуют из мониторинга исполнения и оценки результативности, проверок системы управления охраной труда и анализа эффективности системы управления охраной труда руководством.

Корректирующие действия являются основной частью системы управления охраной труда и проводятся с целью устранения причин выявленных несоответствий, несчастных случаев или инцидентов, чтобы исключить их повторение в будущем.

Предупреждающие действия также являются неотъемлемой частью системы охраны труда, но применяются только по мере необходимости, когда оценка системы управления охраной труда или другие источники показывают, что имеется возможность предупредить реализацию опасностей и рисков или реализовать более результативные способы управления рисками.

Эффективность предпринятых корректирующих и предупреждающих действий должна проверяться, оцениваться и анализироваться.

О невыполненных действиях следует незамедлительно сообщить руководству.

Предупреждающие и защитные меры от опасных и вредных производственных факторов как способы управлениями рисками заранее планируются и организуются. В случаях, когда оценка системы управления охраной труда или другие источники показывают, что предупредительные и защитные меры от опасных и вредных производственных факторов являются неадекватными или могут стать таковыми, организации необходимо разработать, внедрить и документально оформить другие, более результативные и подходящие меры. При этом необходимо учитывать иерархию (приоритетность) в способах управления.

Выявление и регистрация несоответствий

Источники информации о несоответствиях и способы их регистрации представлены в таблице 1.

Таблица №1

№ п/п	Источник информации	Регистрация информации о несоответствии
1	Результаты анализа продукции	Паспорт партии продукции
2	Результаты входного контроля закупленных материалов и оборудования	Акты входного контроля

3	Сбои в работе, поломки оборудования	Журнал приема/передачи смен
4	Жалобы потребителей	Претензии, рекламации, акты
5	Результаты внутреннего аудита	Акты о несоответствиях
6	Результаты внешнего аудита	Акты о несоответствиях
7	Результаты оценки удовлетворенности потребителей	Анкеты потребителей
8	Результаты анализа данных по процессам	Отчет представителя руководства по качеству, протоколы совещаний
9	Результаты анализа контроля высшим руководством предприятия	Протоколы совещаний

Корректирующие действия

В случае выявления несоответствия в процессе предоставления продукции (услуги) потребителю, определяются его причины и меры коррекции, позволяющие оперативно устранить несоответствие.

Предлагаемые корректирующие действия по несоответствиям, выявленным в результате внутреннего аудита, фиксируются в Акте о несоответствии («Планирование и проведение внутренних аудитов»).

Предупреждающие действия

Потенциальные несоответствия в процессах жизненного цикла продукции (услуги) выявляются в результате анализа:

- внешних и внутренних документов;
- записей соответствующих процессов;
- результатов аттестации работников и повседневных наблюдений за их работой;

- информации о проблемах, возникающих в Образовательном центре.

Информация по результатам анализа жизненного цикла продукции (услуги) обобщается в годовом отчете. Годовой отчет рассматривается на совещании у генерального директора. На совещании оценивается значимость потенциальных несоответствий, определяются необходимость проведения предупреждающих действий, сроки их выполнения и ответственные исполнители. Принятые решения фиксируются в протоколе совещания.

Потенциальные несоответствия в процессах контроля выявляются работниками, ответственными за эти процессы, в результате мониторинга и анализа этих процессов на основании записей по процессу и наблюдений за деятельностью. Работник, обнаруживший потенциальное несоответствие, докладывает об этом своему непосредственному руководителю, который вносит предложение о рассмотрении вопроса у генерального директора.

Контроль выполнения и оценка результативности корректирующих и предупреждающих действий

Контроль за выполнением корректирующих и предупреждающих действий осуществляют руководители отделов (подразделений). Статус корректирующих/предупреждающих действий и любые проблемы, связанные с их реализацией, рассматриваются на совещаниях у генерального директора. По результатам совещаний в планы мероприятий вносятся изменения, которые фиксируются в протоколе совещания. В установленные сроки, отведенные для выполнения, ответственный исполнитель докладывает о выполнении или невыполнении корректирующих/предупреждающих действий.

По результатам выполнения корректирующих/предупреждающих действий оценивается их результативность.

Оценка результативности корректирующих/предупреждающих действий базируется на сведениях о том, удалось ли предотвратить

нежелательную ситуацию, повторное появление несоответствий и избежать предполагаемых несоответствий.

Результаты оценки корректирующих/предупреждающих действий фиксируются в протоколе совещания. Результаты оценки корректирующих действий по несоответствиям, выявленным при внутренних аудитах, фиксируются в Актах о несоответствиях согласно «Планирование и проведение внутренних аудитов». В случае несвоевременного выполнения или невыполнения корректирующих/предупреждающих действий ответственный исполнитель докладывает о причинах задержки или невыполнения. На совещании у генерального директора оценивается необходимость изменения корректирующих/предупреждающих действий или необходимость изменения сроков их выполнения. Принятые решения фиксируются в протоколе совещания.

При положительной оценке, свидетельствующей о том, что результат корректирующего/предупреждающего действия имеет постоянный характер, в действующую документацию (при необходимости) вносятся изменения или разрабатывается новая документация, устанавливающая измененный порядок действий.

Внесение изменений по результатам, корректирующих/предупреждающих действий в документы контроля осуществляется в соответствии с требованиями «Инструкция по делопроизводству».

1.6. Новые цифровые сервисы Почты России

Почта России постоянно совершенствуется и стремится к улучшению работы с клиентами.

Новые цифровые сервисы от Почты России позволяют максимально сократить время обслуживания клиента в отделении почтовой связи. Сейчас набирает популярность новый подход к отправке посылок. Он включает в себя два направления — предзаполненные и предоплаченные посылки.

Сервис «**Предзаполненная посылка**» позволяет самостоятельно заполнить данные для отправки посылки, не выходя из дома. В мобильном приложении Почты России или на сайте заполняются адреса отправителя и получателя, указываются дополнительные параметры посылки (ценность или хрупкость), а также способ доставки (обычная, ускоренная или доставка курьером). После этого клиент получает уже готовый бланк с трек-номером, который необходимо распечатать и приклеить к посылке. В отделении оператор сканирует трек-номер, и вся информация автоматически появляется в системе. После нужно только взвесить посылку и принять оплату. Если же у человека нет принтера, то трек-номер можно показать оператору с экрана мобильного телефона, после чего сотрудник почты распечатает бланк самостоятельно.

Еще одно новшество – **оформление предоплаченных посылок**. Пользователь услуги также регистрируется на сайте Почты России, вводит информацию об отправителе и получателе, получает бланк с трек-номером. Далее клиент оплачивает услуги по доставке посылки онлайн. То есть сервис убирает из общей схемы отправки посылки еще один шаг — оплату в отделении почтовой связи. Клиент просто приходит в ближайшее отделение Почты России, сдает посылку оператору и проходит процедуру контрольного взвешивания посылки.

Мобильное приложение Почты России - удобный способ мониторинга посылок и писем формате «одного окна». Информация по приходящим заказным письмам становится доступной пользователю практически мгновенно, сопровождается дополнительными сведениями и фотографией, а интерфейс адаптирован под все существующие мобильные устройства для удобного и комфортного использования.

Проблемы с очередями на Почте решилась с помощью установки системы электронной очереди.

Сокращение времени ожидания – одно из ключевых направлений развития на предприятии. В рамках этого проекта отделения оснащены электронной очередью. Система дифференцирует клиентские потоки и помогает уменьшить время ожидания.

Чтобы оптимизировать временные затраты, как почтовых работников, так и клиентов, Почта России уже внедрила ряд технологических решений, которые существенно ускоряют данные процессы. Онлайн-сервисы направлены на то, чтобы клиенты могли с максимальным комфортом для себя получить услуги почтовой связи в любом отделении.

Прежде всего, удобно пользоваться приложением Почты России на своем телефоне. Уведомление о том, что ваша посылка доставлена в почтовое отделение, появится автоматически.

Кроме того, очень удобной оказалась функция вызова курьера на дом, при помощи приложения. В приложении Почты России появилась возможность оформить и оплатить курьерскую экспресс-доставку. Здесь же можно вызвать курьера, который в назначенное время заберет посылку или письмо. Курьер не только примет к отправке письмо или посылку, но и поможет с заполнением необходимых почтовых бланков. Также в его обязанности входит упаковка отправления, принятие оплаты с обязательной выдачей чека и трек-номера. Трек-номер позволяет отправителю отследить

почтовое отправление, не выходя из дома в режиме онлайн. Проверить местонахождение почтового отправления можно в круглосуточном режиме.

Становится возможным получение посылок без паспорта. Достаточно один раз оформить простую электронную подпись клиента. Для этого нужно заполнить заявление в отделении связи, предоставив паспортные данные и номер телефона. В дальнейшем, клиенту нужно будет назвать оператору свой номер телефона либо трек-номер посылки, и специальный код, полученный по SMS.

После приема отправлений, адресованных в отделение, операторы их сортируют и вносят в систему ЕАС ОПС — это новое программное обеспечение, которое консолидирует все производственные процессы в единый информационный комплекс и позволяет повысить скорость оказания услуг в режиме единого окна. Итак, теперь у каждого отправления есть свое уникальное место хранения на стеллаже, и при обращении клиента с извещением, которое принес почтальон, или со штрих-кодом, сгенерированным на сайте, оператор быстро его находит и вручает получателю.

В 2022 году подключили 2 500 новых устройств в 20 городах. А ещё начали тестировать автономные почтаматы в подъездах жилых домов в Московской области. Появилась возможность отдавать в доставку посылки не только в отделениях, но и в ПВЗ, кофейнях, магазинах и других розничных точках.

Розничные магазины, пункты выдачи заказов любых маркетплейсов и даже кофейни теперь могут принимать отправления в доставку. Для клиентов это дополнительное удобство, ведь посылку можно отправить, не ходя на почту.

Почта модернизировала 1195 сельских отделений по всей стране. Компания не только отремонтировала помещения, но и запустила новые

услуги. Например, на почте теперь можно заказать лекарства, получить госуслуги и бесплатно измерить показатели здоровья.

Предварительная запись (резервирование услуг) — заблаговременно согласованное с возможностями поставщика услуг (учреждения, организации) намерение потребителя (клиента, заказчика) получить определенный сервис (услугу) в определенное время. Предварительная запись позволяет потребителю забронировать за собой сервис обслуживающей единицы (мастера, специалиста, место) в конкретный момент времени, но не обязывает вносить предоплату, таким образом, отличаясь от онлайн бронирования.

Порядок записи на личный прием

Запись производится не менее чем за две недели до дня приема. Дата, место и время приема доводится до сведения обратившегося клиента по контактным каналам связи.

При записи на личный прием клиент указывает:

Обращения клиентов о личном приеме рассматриваются лицом, осуществляющим их регистрацию, на соответствие следующим требованиям:

В случае если обращение клиента (устное или письменное) не соответствует вышеприведенным требованиям, ему может быть отказано в приеме с разъяснением причины отказа.

При личном обращении клиент обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Процесс записи клиента:

Сервис предварительной записи доступен клиентам на сайте www.pochta.ru на странице «Поиск отделений» и в мобильном приложении на экране с информацией об отделении или в разделе «еще». Для осуществления записи клиенту необходимо найти отделение по индексу или адресу, нажать кнопку «записаться на посещение», выбрать дату и время посещения.

Сервис доступен для клиентов – физических лиц на все виды услуг, интервал для записи одного клиента равен 15 минутам.

Общая информация:

В рамках тиражирования сервиса «Предварительная запись в ОПС», для обслуживания клиентов, воспользовавшихся сервисом, необходимо выделить одно или два операционных окна. Расчет производится исходя из общего количества окон в ОПС. Если общее количество окон 5 и менее – 1 окно, если более 5-ти – 2 окна. Интервал для записи одного клиента равен 15 минутам.

Требования к операционному окну:

1. По возможности, выделить операционное окно №1, при выделении двух операционных окон - №1 и №2. В случае, если отсутствует возможность выделения окон №1 и №2, определить выделенные окна самостоятельно;

2. В случае, если в ОПС два операционных зала оказывающие разный набор услуг, выделить по одному операционному окну в каждый из залов.

3. На выделенное окно/окна установить информационное объявление об обслуживании клиентов по предварительной записи.

4. На операционном окне/окнах установлен плагин «Упрощенное вручение»/ «Упрощенный прием»;

5. Установить время обеденного перерыва для оператора выделенного окна/окон с 13:00 до 14:00.

Где посмотреть журнал предварительной записи:

1. Информация о записавшихся клиентах доступна начальнику отделения и операторам в плагине «Упрощенного вручения»/ «Упрощенный прием» ЕАС ОПС.

2. Находясь в плагине «Упрощенное вручение»/ «Упрощенный прием» оператор получает уведомление о предстоящем обслуживании клиента по записи за 5 мин. (в случае, если оператор находится в других разделах ЕАС ОПС, уведомление будет недоступно).

Получении почтовых услуг без долгого ожидания и с максимальным комфортом для клиента любого почтового отделения, теперь доступно из-за развития и разнообразия высокотехнологичных сервисов Почты России.

Глава Ⅱ. Практическая часть.

2.1. Работы и мероприятия, направленные на улучшение качества клиентского сервиса.

Клиентский сервис – это подход, основанный на чётко прописанных стандартах, принципах и обязанностях, направленный на обеспечение высокого сервиса. Клиентоориентированность – это подход, основанный на личном отношении сотрудника к клиентам. То есть, это действия, зависящие от инициативы самого сотрудника, которые он делает по собственному желанию. Важно помнить эту разницу между клиентоориентированостью и клиентским сервисом, основной смысл которой: клиентоориентированность – это люди, а клиентский сервис – это правила. Поэтому добиться высокого сервиса, можно через четкую сводку правил, стандартов и процедур. Но при внештатных ситуация, если сотрудники организации не являются клиентоориентированными, то услуга не будет оказана с надлежащим качеством сервиса. Это означает, что в идеале необходимо внедрять и систему клиентского сервиса, и обучать персонал клиентоориентированности. В каждой организации, предоставляющей те или иные услуги, в стандартах обслуживания должны быть прописаны все глобальные шаги (процедуры) и далее они должны быть разбиты на мини–действия: по типу: подписание договора, разговор по телефону после первого контакта, ожидание заказа и т.д. Это нужно, чтобы потом на каждый шаг детально написать инструкцию и прописать все до мелочей, учитывая действия сотрудников при отклонении от процедуры, проходящей стандартно. Качественный клиентский сервис – это не только работа с клиентом во время оказания услуги. Это также работа с будущими клиентами, сбор обратной связи уже после оказания услуги, работа с отзывами от клиентов на всех платформах, работа с потенциальными клиентами и др. За каждый процесс работы с клиентом должен отвечает отдельный человек. В наше время, особенно в малом бизнесе, очень популярна много профильность сотрудников. Это значит, что за одной единицей

персонала закреплен обширный перечень задач разного характера. И с одной стороны это обеспечивает легкую взаимозаменяемость сотрудников, исключает ошибки в коммуникациях между разными отделами и готовит не узкопрофильные кадры, а с другой стороны размывает рамки ответственности. Поэтому на каждом участке, должен быть зафиксирован свой ответственный. И эти ответственности должны быть добавлены к пунктам в перечне обязанностей в должностной инструкции сотрудника. Вообще, разделение ролей в компании очень важное стратегическое решение. Ведь если не будет ответственных лиц, то простыми словами не с кого будет спрашивать. Даже действия многопрофильных сотрудников можно разделить по зонам и назначить ответственных. Зачастую, сам исполнитель услуги не в силах в полной мере оценить свои собственные действия, поэтому для объективности оценки руководящий персонал должен быть ответственным за все процессы, играющие роль в обеспечении качества услуги. Всё это означает, что организации для обеспечения клиентского сервиса необходимо сформировать правила взаимодействия с клиентами для каждого ответственного лица на его этапе работы. И всё это будет базироваться на миссии и философии компании. У каждой компаний объём и содержание единых стандартов обслуживания различное. Шаблонного решения в данном вопросе не существует, по причине того, что рынок услуг весьма специфичен и индивидуален. Однако в прописные стандарты клиентского сервиса в обязательном порядке должны входить следующие понятия:

- Термины и определения. Все слова, которые будут использоваться в ходе всех страниц должны быть кратко пояснены. В особенности это нужно сделать с теми, что могут иметь двойные понятия.
- Общие положения. Введение к документам, где рассказывается для кого, зачем, почему. На этих страницах сотрудник должен изучить и осознать всю ценность.

- Основные принципы. Основная идеология работы в компании. Обычно это около 10–20 пунктов с общими (надёжность, честность, скорость и др.), но в то же время важными словами.
- Стандарты общения. Прописываются все моменты взаимодействия на разных этапах. Например, если это выдача заказа, значит расписывается, как выглядит процесс, что говорить, как себя вести, что запрещено и т.д.
- Внешний вид. Описание, как должен выглядеть сотрудник в зависимости от его должности, пола и задачи. Пункт не сложный, но должен быть, так как для многих компаний внешний вид – это главная точка контакта. Самый большой раздел из перечисленных, это «Стандарты общения». Когда организация разрабатывает новые стандарты качества для клиентского сервиса, то это накладывает на сотрудников дополнительную ответственность и работу. А чем больше ответственности и работы, тем выше заработную плату ожидает сотрудник. Для этого необходимо не забывать об поощряющих коэффициентах или бонусы за успешное выполнение стандартов. И обязательно также предусмотреть систему штрафов за нарушения в работе с клиентом.

Обслуживание высокого качества является одной из самых важных задач предприятия сферы услуг. От качества обслуживания напрямую зависит настроение, впечатление о предприятии, удовлетворенность клиентов услугой. Предприятие с высококачественным обслуживанием будет обеспечено хорошими отзывами и рекомендациями, что позволит привлечь новых клиентов и расширить базу постоянных, а, следовательно, повысить прибыльность и конкурентоспособность предприятия.

1. Использование современных каналов продвижения и обратной связи.

Необходимо создание веб-сайта и группы в социальной сети «В Контакте».

В настоящее время корпоративный сайт – это важнейший канал продвижения и инструмент повышения эффективности деятельности предприятия.

Создание и продвижение корпоративного сайта позволит АО «Почта России» быть доступными для клиента во всех отношениях. Клиенты смогут в любое время получить информацию о предприятии, о предлагаемых товарах и услугах. Сайт является важнейшим инструментом продвижения, с помощью которого жители близлежащих населенных пунктов смогут узнать о предприятии и соответственно в дальнейшем стать его клиентами. АО «Почта России» необходимо создание удобного и понятного сайта. Желательно на сайте предусмотреть функцию заказа обратного звонка, которая является дополнительным способом удержания клиента.

На сегодняшний день одним из наиболее эффективных каналов продвижения бизнеса и связи с клиентами являются социальные сети. Социальные сети предоставляют возможность своим пользователям следить за мировыми новостями, обмениваться фотографиями, видео и музыкой, общаться.

Наиболее популярной социальной сетью в России является «ВКонтакте». Посредством создания группы в «ВКонтакте» АО «Почта России» сможет решить следующие задачи:

- продвижение предприятия;

- повышение узнаваемости и известности;

- формирование общественного мнения о товарах или услугах;

- создание дополнительного канала связи с клиентами;

- расширение каналов сбыта (за счет создания каталога товаров в группе);

- увеличение посещаемости сайта предприятия.

Современные каналы общения позволяют активно поддерживать связь со своими потребителями, повысить их лояльность. Корпоративный сайт, социальные сети позволяют перейти от монолога к диалогу с клиентом. Во-первых, через статьи, полезные советы, информацию о новинках и особенностях товара/услуги, можно просвещать потребителей, увеличить продажи.

Во-вторых, посредством опросов, обсуждения в режиме онлайн можно оперативно проводить оценку качества обслуживания и своевременно принимать меры по устранению недостатков.

3. Внедрение системы мониторинга качества обслуживания. Качество обслуживания клиентов на предприятии сферы услуг является тем фактором, который влияет на общее восприятие клиентом предприятия, его продуктов и услуг, отношения к нему. Качество обслуживания способствует росту вовлеченности клиента в бизнес. Чем лучше он воспринимает качество обслуживания, тем больше его лояльность. Тем больше вероятность того, что он простит предприятию его недостатки. Тем больше вероятность того, что он повторит свою покупку в случае, если ему снова понадобится товар или услуга, предлагаемые предприятием. Тем больше вероятность того, что он предложит предприятию свое видение того, как улучшить товар или услугу или бизнес-процесс в целом. Все это идет на благо эффективности деятельности предприятия, его финансовой стабильности, рыночным перспективам и конкурентоспособности. По этим причинам так важно управлять степенью удовлетворенности клиента. Основным принципом работы АО «Почта России» должна стать концентрация на клиенте. Предприятию необходимо превзойти требования и ожидания клиента. Это требует систематического и постоянного исследования желаний клиентов, так как их требования и ожидания все время меняются. Прежде всего, необходимо уделить

внимание совершенствованию системы опроса клиентов и системы учета степени удовлетворенности услугами ОПС. С этой целью клиентам может быть предложено после каждого посещения предприятия оставлять рецензии на качество обслуживания. Рецензии могут быть зафиксированы в соответствующих опросных листах, предлагаемых клиентам во время посещения ОПС. В результате систематизации опросных листов можно получить наиболее достоверные сведения об ожиданиях и степени удовлетворенности клиентов. Использование технических средств позволит снизить трудоемкость этой работы. Другими словами, на предприятии необходимо создать соответствующую систему сбора и обработки данных, чтобы определить, чего требует клиент, насколько хорошо разработана услуга, насколько система предоставления соответствует требованиям, и в какой степени услуги удовлетворяют потребности клиентов. АО «Почта России» необходимо проводить постоянный мониторинг качества обслуживания, комплексно используя такие методы, как: анализ книги жалоб и предложений, опрос клиентов, метод тайного покупателя, непосредственное наблюдение руководства за работой персонала. Мониторинг качества обслуживания позволит не только повысить качество обслуживания, но и выявить потребности клиентов, определить конкурентоспособность предприятия и рекламный источник, привлекший клиента.

Еще немаловажным фактором, влияющим на качество услуг, является механизация производственных процессов по обработке материальных потоков почты. Поэтому специалистами департамента проводятся плановые проверки эксплуатации почтообрабатывающего оборудования, которые также выявляют характерные недостатки в организации работы. По итогам проверок эксплуатационной деятельности и эксплуатации

почтообрабатывающего оборудования разрабатываются планы мероприятий по устранению нарушений. Такая схема работы департамента в части проведения проверок позволяет руководителям филиалов обратить внимание на работу подчиненных объектов почтовой связи, своевременно устранять ошибки, выявляемые в других филиалах, что в итоге должно положительно отразиться на качестве предоставляемых услуг почтовой связи.

Таким образом, АО «Почта России» необходимо провести комплекс мероприятий по повышению качества обслуживания за счет:

- использования современных каналов продвижения и обратной связи;

- внедрения системы мониторинга качества обслуживания;

- повышения эффективности использования основных фондов предприятия;

- механизации производственных процессов по обработке материальных потоков почты.

2.2. Мероприятия, направленные на поддержание качества клиентского сервиса на высоком уровне;

Постоянное улучшение

Деятельность, направленная на постоянное улучшение результативности процессов по инициативе руководителя или участников процессов, является более предпочтительной, чем устранение несоответствий посредством корректирующих действий.

Деятельность по постоянному улучшению снижает вероятность возникновения несоответствий и минимизирует потери.

Задача руководителей всех уровней — постоянное улучшение процессов, закрепленных за ними.

Необходимо стремиться к улучшению процессов организации, с точки зрения:

- повышения результативности (степени выполнения требований);
- повышения эффективности (например, через оптимизацию ресурсов);
- упорядочения воздействий на процесс (например, изменения процедур и регламентов);
- применения лучших методов работы, передового опыта, не ожидая появления проблемы, чтобы выявить возможность улучшения.

Диапазон улучшений, может быть, от постепенных ежедневных шагов до стратегических проектов прорыва.

Основой постоянного улучшения является активный поиск возможностей улучшения показателей процессов, деятельности и характеристик продукции.

Этого можно добиться посредством такой деятельности, как:

- определение стратегии предприятия и политики;
- лидерство руководства в вопросах улучшения;
- постановка целей для всех уровней организации;
- сравнение с достижениями конкурентов и лучшей практикой;
- вовлечение работников в деятельность по улучшению;
- командная работа в рамках проектов;
- постоянное обучение ,и повышение квалификации;
- признание и вознаграждение за достижение улучшений.

Уровни принятия корректирующих, предупреждающих действий и действий по постоянному улучшению

Анализ причин несоответствий, принятие и разработка корректирующих и предупреждающих действий, а также деятельность по постоянному улучшению могут проводиться на разных уровнях управления предприятия.

1) Оперативные мероприятия заводского уровня: совещания директоров по направлениям (Матрица совещаний).

2) Перспективные мероприятия заводского уровня: план технического перевооружения; план качества.

3) Оперативные совещания в подразделениях: дни качества в подразделениях; рабочие совещания (Матрица совещаний).

4) Плановая работа по обеспечению постоянного соответствия продукции, процессов и контроля.

Организация корректирующих и предупреждающих действий в производстве

Несоответствия в продукции, процессах, контроля выявляются и регистрируются в процессе ежедневного и периодического надзора.

При обнаружении несоответствия в продукции, процессе, контроля, лицо, обнаружившее несоответствие, оперативно доводит информацию до руководителя и регистрирует несоответствие в Журнале решения проблем, или в Журнале повседневного надзора.

Лицо, обнаружившее несоответствие, при его регистрации должен указать свою должность и фамилию в соответствующей графе.

Руководитель соответствующего подразделения, получив информацию о несоответствии (проблеме), проводит анализ причин возникновения несоответствия и разрабатывает корректирующие и предупреждающие действия по устранению причин возникновения несоответствий в продукции, осуществляет контроль за их выполнением и оценивает результативность.

Если причина возникновения несоответствия:

- заключается в нарушении или невыполнении последовательности операций, методов и технологических режимов;
- известна и отражена в «Классификаторе несоответствий»;
- ясна без необходимости проведения комплексного анализа, то в таких случаях технолог, мастер, бригадир оперативно разрабатывает и контролирует проведение корректирующих и предупреждающих действий по устранению несоответствия.

В противном случае — если:_принятые меры не позволили устранить несоответствие или однозначно определить причину его возникновения;

В «Классификаторе несоответствий» отсутствует анализируемое на данный момент несоответствие, то Начальнику ОПС необходимо провести

всесторонний анализ состояния процессов и всех производственных факторов, с привлечением специалистов других подразделений, ответственных за надзор состояния производственных факторов и по завершении анализа перейти к разработке корректирующих и предупреждающих действий.

Начальник ОПС фиксирует в Журнале повседневного надзора, Журнале Решения проблем причины возникновения несоответствия, разработанные корректирующие и предупреждающие действия, исполнителей и сроки выполнения.

Обязательным этапом проведения корректирующих и предупреждающих мер является оценка их результативности. Если принятые меры не устраняют несоответствия или не устраняют причины их возникновения, цикл работ по анализу этих причин, разработке мероприятий и их внедрению повторяется.

При невозможности проведения какого-либо этапа работ своими силами информацию о несоответствии сообщается руководству цеха (подразделения).

Руководство цеха организует работы по проведению анализа причин появления несоответствий или разработке мероприятий с привлечением специалистов подразделений, в компетенции которых находится решение данных проблем (цеховая, заводская комиссии).

Анализ причин появления несоответствий

Все несоответствия, относящиеся к продукции, процессам и контроля должны быть проанализированы соответствующими должностными лицами с целью установления причин их возникновения. При проведении анализа причин возникновения несоответствий следует:

- установить возможное влияние всех фактических и потенциальных производственных факторов;

- определить место возникновения несоответствия, форму проявления и возможные последствия.

Получив информацию о несоответствии, проводится всесторонний анализ состояния всех производственных факторов, действующих на рабочем месте.

При необходимости, к анализу привлекаются специалисты других подразделений, ответственные за надзор состояния производственных факторов. Созывается комиссия по принятию решений, цеховая, межцеховая или заводская.

Комиссия должна установить взаимосвязь между несоответствием и его причиной с учетом возможного влияния всех фактических и потенциальных производственных факторов на возникновение несоответствий.

Результатом проведенного анализа должно быть:

- определение причины возникновения несоответствия;
- разработка мероприятий по устранению и дальнейшему предупреждению появления несоответствий вновь (корректирующие и предупреждающие действия).

Срок, в который должен быть проведен анализ не более 3-х дней.

Результат — определение причины возникновения несоответствия, разработка мероприятий по устранению и дальнейшему предупреждению появления несоответствия вновь.

Документированный протокол анализа должен включать указания о корректирующих и предупреждающих действиях.

При этом в Журналах «Решение проблем» и «Повседневного надзора» в соответствующих графах дается ссылка на данный протокол.

Разработка и проведение корректирующих и предупреждающих действий

Целью разработки мероприятий по устранению несоответствий является определение:

корректирующих действий — по оперативному устранению конкретной причины возникновения несоответствий;

предупреждающих действий — по устранению причин потенциальных несоответствий, т.е. несоответствий, которые могут возникнуть.

Процесс проведения мероприятий по устранению причин возникновения несоответствий предусматривает планирование (организацию), осуществление и отчетность за выполнение мероприятий.

Ответственные работники определяют содержание мероприятий, исполнителей, сроки выполнения и контролируют полноту и качество выполнения мероприятий, при необходимости, привлекаются специалисты других подразделений.

Разработанные корректирующие и предупреждающие действия заносятся в журнал повседневного надзора, или журнал решения проблем.

При невозможности выполнения требований (в связи с большим объемом), разработанные мероприятия оформляется в виде отдельного плана корректирующих и предупреждающих действий. В журналах в этом случае делается ссылка на данный документ.

При наличии соисполнителей из других подразделений, разработанные мероприятия согласовываются с ними, размножаются и рассылаются им под роспись.

Постоянный контроль за выполнением разработанных корректирующих и предупреждающих действий осуществляет ответственное лицо.

Периодический контроль (не реже 1 раза в месяц) за ведением журнала повседневного надзора (Журнала Решение проблем) и выполнением разработанных мероприятий осуществляет технолог цеха (инженер по анализу брака).

Предупреждающие и корректирующие действия в ОПС для предотвращения развития факторов риска:

-стажировка специалистов на рабочем месте

-правильная мотивация персонала

-аттестация специалистов

-разборы ошибок, неправильных действий персонала с целью их исключения в дальнейшем посредством мониторинга данных

-контроль работы специалиста

Мероприятия корректирующего и предупреждающего действия могут иметь как оперативный, так и перспективный характер.

Региональный менеджер почтового отделения контролирует и координирует деятельность операторов почтового отделения, обучают членов своей команды и ведут переговоры с поставщиками. В зависимости от должности от него также могут потребоваться счетчики почтовых отправлений, принтеры и другие устройства.

Региональный менеджер - сотрудник, который:

- Участвует в создании эффективной системы управления сетью на уровне ОПС:
- стимулирование продаж
- соблюдение стандартов клиентского сервиса
- исполнение операционных процессов
- повышение качества инфраструктуры и МТО

- Обеспечивает регулярный анализ исполнения целей
- Контролирует реализацию проектных задач на местах
- Влияете на повышение выручки от розничной продажи товаров
- Обеспечение выполнения стратегических целей
- Участвует в развитии уровня компетентности и вовлеченности персонала ОПС
- Участвует в оптимизации процессов и затрат от инициатив «снизу»
- Является драйвером модернизации ОПС

2.3. Алгоритм использования процесса обслуживания клиентов в ОПС, в рамках оказания сервиса «Предварительная запись в ОПС»

Предварительная запись доступна клиентам на сайте WWW.POCHTA.RU на странице «Поиск отделений» и в мобильном приложении.

Сервис доступен для клиентов – физических лиц на все виды услуг, интервал для записи одного клиента равен 15 минутам.

- Информация о записавшихся клиентах доступна начальнику отделения и операторам в плагине «Упрощенного вручения»/ «Упрощенный прием» ЕАС ОПС
- Оператор получает уведомление о предстоящем обслуживании клиента по записи за 5 минут
- Для своевременного контроля изменений в журнале записи, оператору выделенного окна рекомендуется просматривать его не менее, чем один раз в час.

Действия оператора:

1. При наступлении времени обслуживания клиента по записи, клиент обращается в выделенное окно или оператор приглашает его по ФИО. Оператору необходимо сверить ФИО клиента с данными с журнала записи. В случае отсутствия данных клиента в журнале, оператор предлагает клиенту встать в общую очередь. В случае, если данные совпадают, оператор начинает обслуживание клиента.

2. В случае, если записавшийся клиент обратился за получением услуги, которая может быть оказана только в другом зале этого ОПС, оператор должен устно перенаправить клиента в выделенное окно другого зала.

3. В случае, если по предварительной записи обращается клиент - юридическое лицо, оператор должен перенаправить его в общую очередь окна, обслуживающего юридических лиц

4. В случае, если по предварительной записи обратился клиент - физическое лицо, обслуживание которого, по мнению оператора, займет более 15 минут, оператору рекомендуется перенаправить его в первое освободившееся окно.

5. В случае, если записанный клиент опаздывает более чем на 2 минуты, оператор ОПС приглашает следующего клиента по записи или клиента общей очереди.

6. В случае, если опоздавший клиент обращается спустя более, чем 10 минут, запись аннулируется, он обслуживается в порядке общей очереди.

7. В случае, если на следующий интервал нет записанных клиентов, оператор обслуживает клиентов из общей очереди.

Действия начальника ОПС:

1. Довести информацию об оказании сервиса предварительной записи до всех работников ОПС.

2. Организовать работу выделенного, для обслуживания клиентов по предварительной записи, операционного окна/окон в соответствии с графиком работы ОПС. Установить время обеденного перерыва для оператора выделенного окна/окон с 13:00 до 14:00.

3. Обеспечить размещение информационного объявления

4. Обеспечить наличие памятки на выделенном окне/окнах

В случае, если записанный клиент опаздывает более чем на две минуты, оператор ОПС приглашает следующего клиента по записи или клиента по общей очереди.

Если опоздавший клиент обращается спустя более чем 10 минут, запись аннулируется и клиент обслуживается в порядке общей очереди.

Если же на следующий интервал нет записанных клиентов, оператор обслуживает клиентов из общей очереди.

Заключение

Почтовая связь является неотъемлемой частью экономики государства. Основные показатели работы почты, напрямую зависят от состояния экономики и социальной сферы.

Стратегия Почты России нацелена на решение главной задачи - перейти от выживания к устойчивому самостоятельному развитию в качестве эффективного и современного национального почтового оператора, предоставляющего на всей территории страны комплекс услуг, по своей доступности, качественным характеристикам и потребительским свойствам полностью отвечающих потребностям и ожиданиям пользователей.

Почтовая связь всегда была, есть и остается одной из важнейших составляющих системы общественных коммуникаций. Вся ее многовековая история - добросовестное служение людям, обеспечение их постоянной потребности в общении. Даже сегодня, несмотря на стремительное развитие информационных технологий, почтовая связь не утратила своего значения, оставаясь самым доступным и популярным видом связи на земле.

Проанализировав существующие стандарты и нововведения, мы выяснили преимущества и особенности новых сервисов для обслуживания. Для достижения поставленной цели в дипломной работе были выполнены следующие задачи:

- Изучена литература и опыт по данному вопросу;
- Проанализировала особенности работы в области качества;
- Проанализировала использование новых сервисов для оказания услуг пользователям.

В первой части моей дипломной работы были описаны алгоритмы организации стандартов клиентского сервиса, а именно:

• Организация системы повышения качества обслуживания в филиальной сети, координация данной работы на предприятии в целом.

• Введение системы показателей оценки качества клиентского сервиса, на базе проведенных маркетинговых исследований.

• Разработка и внедрение новых стандартов качества клиентского обслуживания.

• Координация контроля выполнения новых стандартов качества.

• Организация маркетинговых исследований.

В практической части работы были разработаны мероприятия по контролю, рассматривали как должен проходить контроль, проведен анализ качества клиентского сервиса, который показал, как совершенствуется клиентский сервис в АО «Почта России».

Проведенное исследование теоретических аспектов и оценки качества обслуживания позволяет сделать следующие выводы:

• многообразие существующих подходов оценки качества требует разработки эффективных и корректных методов, опирающихся на более современные аппараты вычислений, основанных на единых принципах, и определения адекватных критериев и показателей качества.

• в связи с реализацией политики обеспечения социальных приоритетов и возрастающей роли качества обслуживания в целом, возрастают требования к организации управления в этой сфере. Критерием совершенствования управления в сфере оказания услуг является уровень удовлетворения многообразных потребностей людей в нужных им услугах.

С целью сохранности сплоченной работы коллектива и поддержанием соответствующего уровня требований потребителей услуг необходимо осуществлять планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль всех подразделений компании.

Список литературы

1. Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.04.2017г.

2. СМК.ФГУП.И.4.1.3/1 «Проведение производственного контроля качества оказания услуг в объектах почтовой связи ФГУП «Почта России».

3. Федеральный закон «О почтовой связи» от 06.07.2016 г. N 374-ФЗ.

4. Инструкция по учету количества и качества услуг в объектах почтовой связи.

5. Хомякова Е.Н. Организация почтовой связи. Учебное пособие М.:

6.Шелихов В.В., Шнырёва Н.Н., Гавердовская Г.П. «Оператор связи», М.: «Академия» 2008г.

7. Стандарты клиентского сервиса для работников УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов от 25.03.2019.г. приказ №113-п.

8. Азоев Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996.

9. Баринов В. А., Харченко В. Л. Стратегический менеджмент: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2011.

10. Хомякова Е.Н. Эксплуатация почтовой связи. Учебное пособие. - М.: УМЦ ФАС.

11. Васин Ю.В., Лаврентьев Л.Г., Самсонов А.В. Эффективные программы лояльности. Как привлечь и удержать клиентов. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

12. Савинская Т.И. Организация почтовой связи- Новосибирск , 2008 г.

13. Фельдман А.И. Экономика организации: Учебник.- М.,

14. Смирнов А.О. Экономика связи/Электронный вариант/ доступ ресурса: http://ecpr.jimdo.com/

15. Горбашко Е.А. Менеджмент качества и конкурентоспособности: Учебное пособие. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2001.

16. Долинская М.Г., Соловьев И.А. Маркетинг и конкурентоспособность промышленного предприятия. - М.: Дело, 1992.

17. Ильенковой С. Д. Управление качеством — М.: ЮНИТИ, 1998.

18. Шахова В.А., Шапиро С.А. Мотивация трудовой деятельности: учебно-методическое пособие. 2-е изд., доп. и перераб. - М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2006.

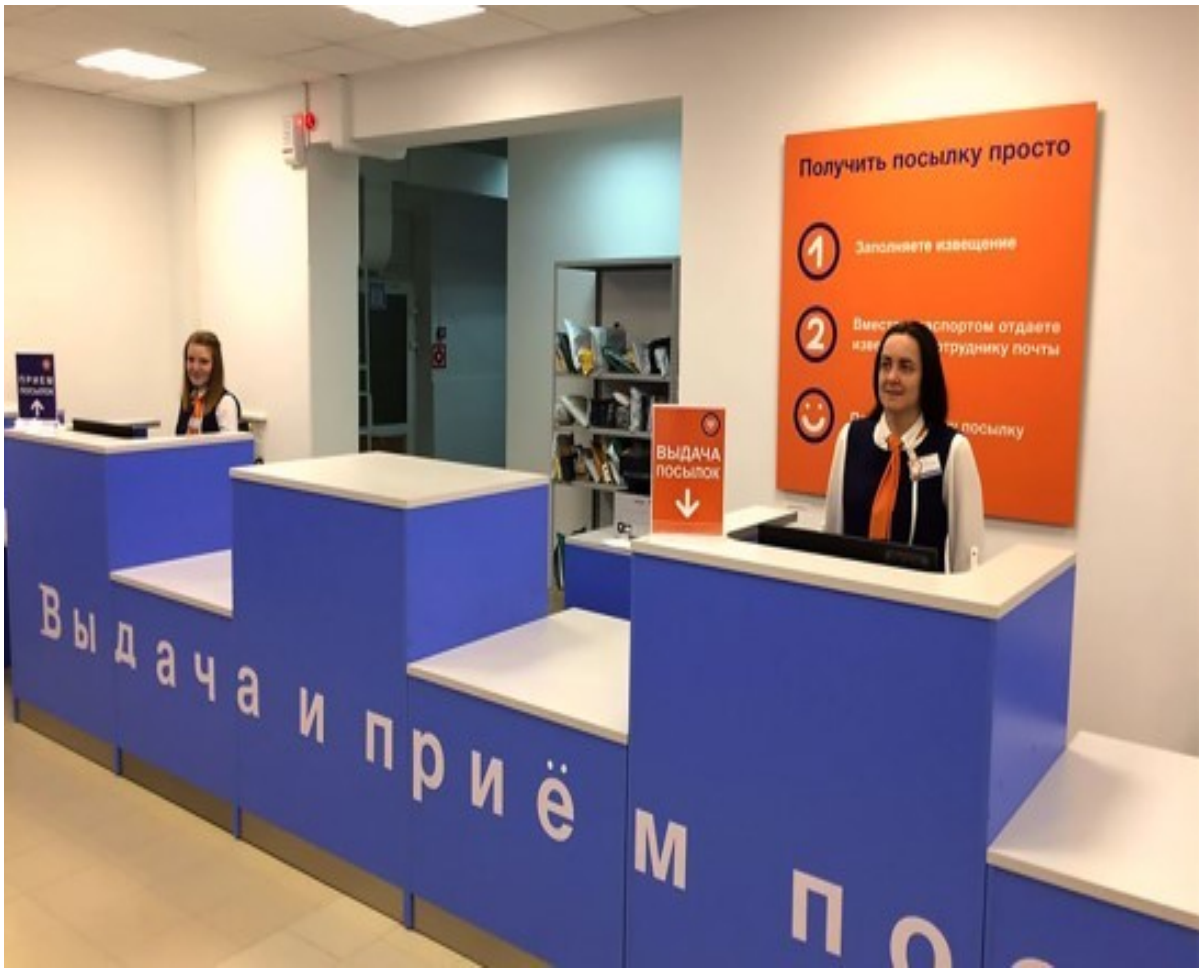
19.http://fb.ru/article/263359/klientoorientirovannyiy-podhod-tsel-i-programma-treninga

20.https://1cert.ru/vopros-otvet/chto-vkhodit-v-ponyatie-sistema-menedzhmenta-kachestva

21. https://lektsii.com/2-6871.html

Приложения

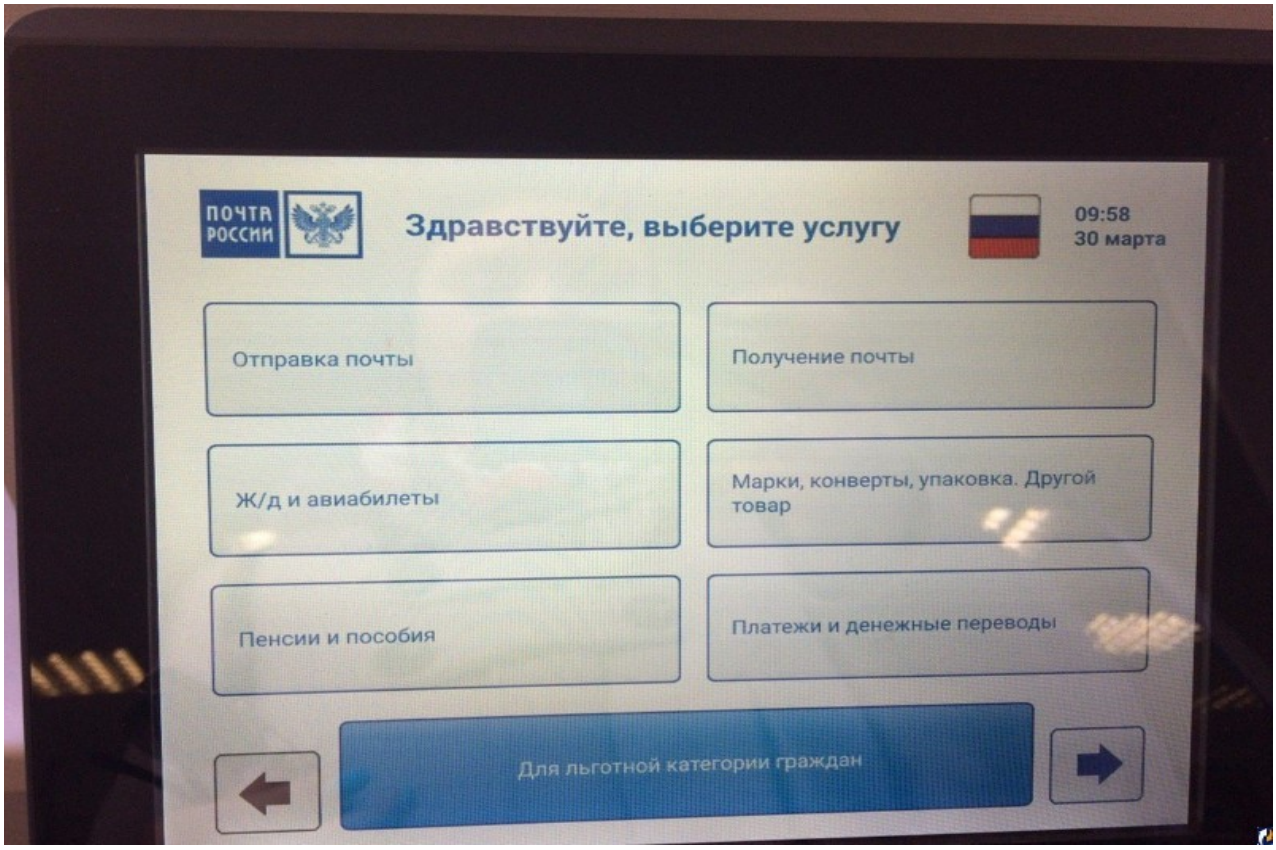
Приложение № 1



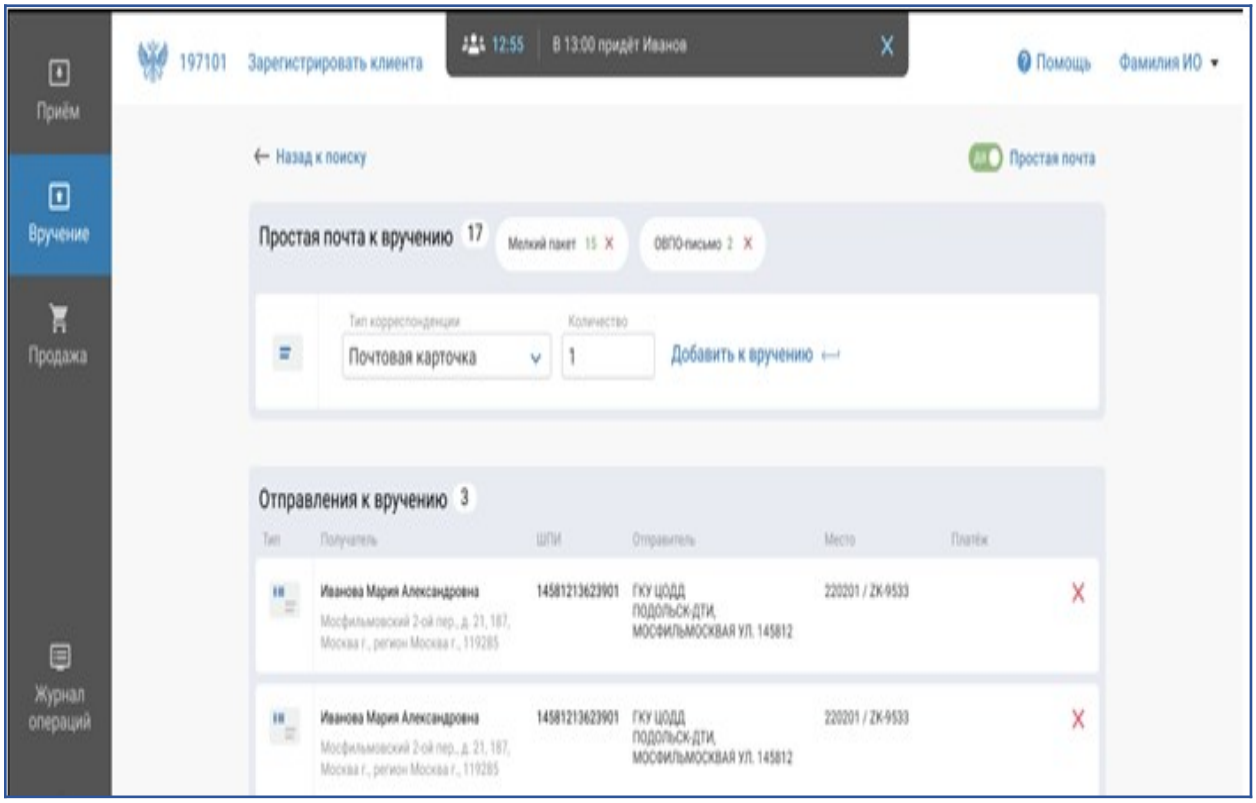
Приложение №2



Приложение № 3



Приложение № 4



Приложение № 5

Окно № **работает**
по предварительной записи

Запись осуществляется:



На сайте www.pochta.ru



В мобильном приложении

Запишитесь на pochta.ru

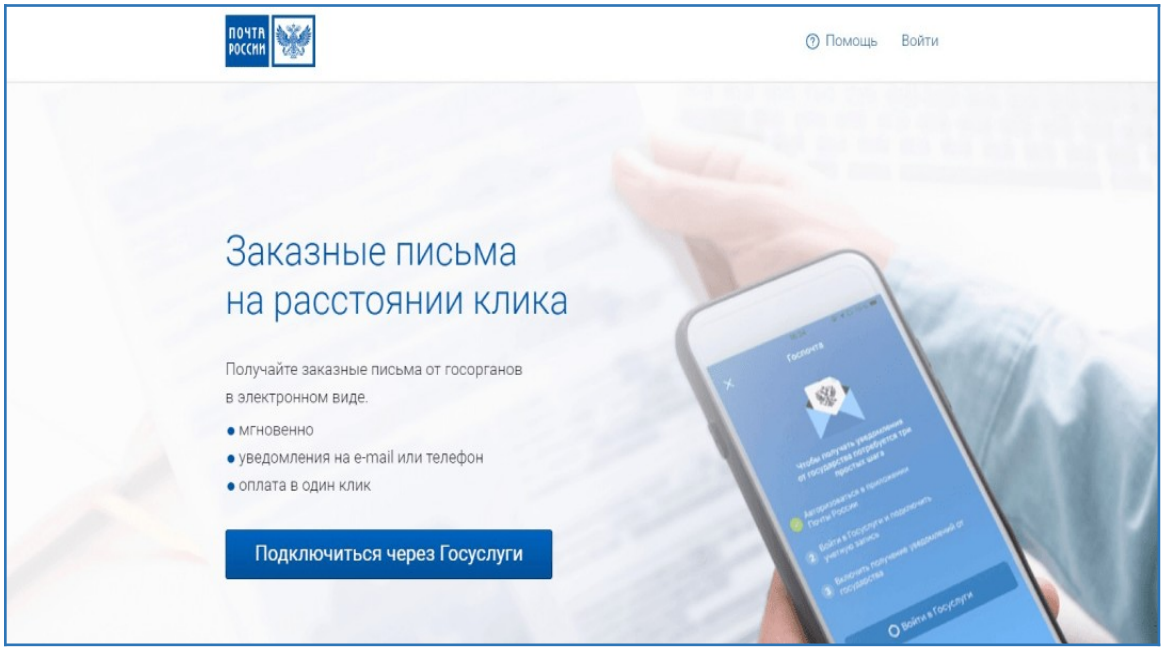
Скачайте мобильное приложение

С заботой о Вас и Ваших близких

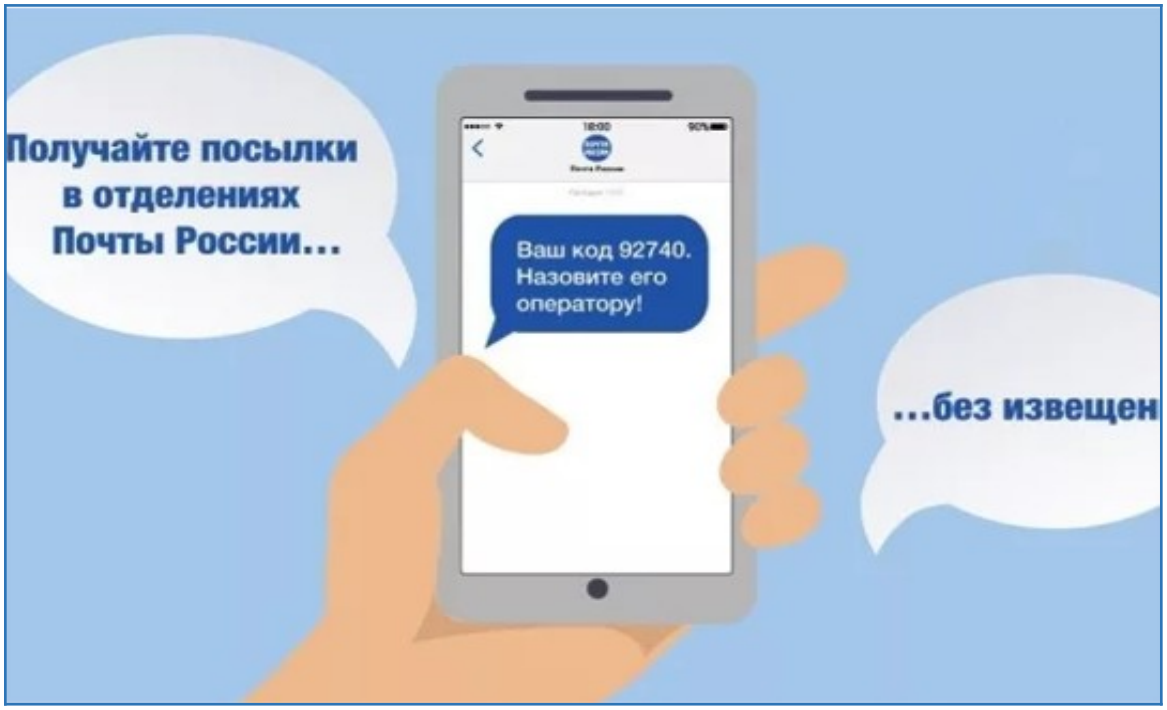
pochta.ru
8-800-1-000-000

ПОЧТА РОССИИ

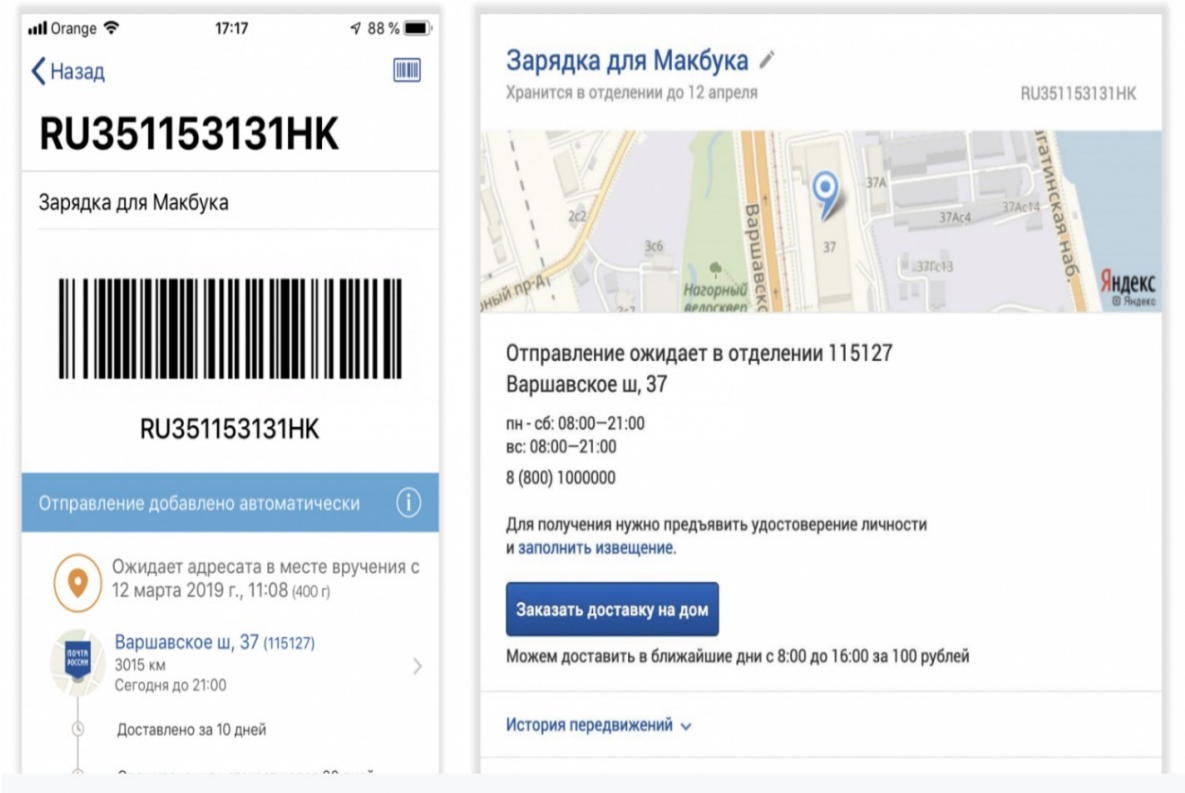
Приложение № 6



Приложение № 7



Приложение № 8



Приложение № 9



Приложение № 10



Приложение № 11

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера

Основной чек-лист

Наименование ОПС		Класс ОПС	
Дата и время проверки		Степень доступности для ММГН	
Наличие окна Почта Банка		Наличие товаров Магнит	
Наличие ЦВПП		Наличие СУО	
Наличие ЦОЮЛ		ОПС включен в программу "Борьба с очередями"	

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)	Условие активации вопроса	Периодичность проверки	Ответ	Поле комментариев	Эталонное фото / макет	Фотофиксация
...	**Внешнее оформление ОПС**								
...	**Клиентский зал**								
...	**Товар**								
...	**Операционная зона**								
...	**Бэк зона**								
...	**Работа с персоналом**								

Супервайзер _____

ФИО/Подпись _____

Начальник ОПС _____

ФИО/Подпись _____

10

Приложение № 12

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера (1/6)

Каждое посещение: Внешнее оформление ОПС

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)	Условие активации вопроса	Периодичность проверки	Ответ	Поле комментариев	Эталонное фото / макет
11	**Внешнее оформление ОПС**	Окна, Фасады	Отсутствуют объявления, граффити; Чистые окна		Каждое посещение	Отметить состояние окон и фасада: - Отсутствуют объявления - Окна чистые - Фасад чистый		да
13	**Внешнее оформление ОПС**	Вход с улицы	Прилегающая территория (площадь перед фасадом на расстоянии до 5 м, включая лестницу): зимой - очищена от снега и наледи., в остальное время года - очищена от листвы и мусора.		Каждое посещение	да/нет/не применимо		да
14	**Внешнее оформление ОПС**	Вход с улицы	Кнопка вызова персонала - для категорий ДП, ДЧ	Наличие в ОПС Доступной среды	Каждое посещение	Отметить: - В наличии - Обеспечен свободный доступ для людей с ограниченными возможностями - Работает исправно		да
15	**Внешнее оформление ОПС**	Дверь/Тамбур	Входная дверь чистая с обеих сторон, отсутствуют объявления (разрешено размещение стикеров "Охраняется ЧОП", "Ведётся видеонаблюдение", "Связь-банк", Почта Банк, "Форсаж", "Western Union", жёлтый круг)		Каждое посещение	Отметить состояние входной группы: - Входная дверь и доводчики исправны - Отсутствуют объявления (за исключением временного режима работы, если он оформлен по стандарту) - Входная дверь чистая		да

11

Приложение № 13

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера (2/6)

Каждое посещение: Клиентский зал

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)
17	**Клиентский зал**	Операционные окна	Указать количество работающих окон в ОПС (кроме окон Почта Банка)
19	**Клиентский зал**	Операционные окна	Указать количество работающих окон ЦОЮЛ
22	**Клиентский зал**	Операционные окна	К-во работающих окон ЦВПП
25	**Клиентский зал**	Операционные окна	Оформление окон по брендбуку
26	**Клиентский зал**	Чистота в помещении	Полы, стены, витрины, подоконники, операционная стойка содержатся в чистоте.
27	**Клиентский зал**	Освещение	Светильники работают исправно, не мерцают, нет перегоревших ламп.
28	**Клиентский зал**	Температура в помещении	Соблюдение температурного режима - комфортная температура, соответствующая времени года: зимой от 17 до 23 град, летом от 20 до 23 град.
29	**Клиентский зал**	Воздух в помещении	Отсутствие неприятных запахов
30	**Клиентский зал**	СУО	СУО исправно функционирует. В случае неисправности зарегистрирована заявка в Naumen
31	**Клиентский зал**	СУО	Все операционные окна подключены к СУО
32	**Клиентский зал**	Несогласованные объявления, оборудование	В ОПС отсутствуют несогласованные объявления и РИМ, оборудование сторонних организаций, неисправное оборудование, козинвентарь. Отсутствие НИД на стойках оператора и стенах ОПС
36	**Клиентский зал**	Информационные стенды и плакаты	Качество размещения плакатов Почты России
37	**Клиентский зал**	Информационные стенды и плакаты	Качество размещения плакатов Почты России
39	**Клиентский зал**	Информационные стенды и плакаты	Качество размещения плакатов партнёров
40	**Клиентский зал**	Информационные стенды и плакаты	Качество размещения плакатов партнёров
41	**Клиентский зал**	Книга предложений	Книга заявлений и предложений ведется (предоставляются ответы на обращения, согласно установленным срокам)
42	**Клиентский зал**	Книга предложений	Книга предложений находится в доступном для клиентов месте
43	**Клиентский зал**	Книга предложений	Книга предложений чистая, не порвана, не измята.
45	**Клиентский зал**	НИД	Объявления размещены на информационном стенде и/или в диспенсерах, напечатаны на фирменной подложке
46	**Клиентский зал**	НИД	Наличие информационных папок для клиентов (по почтовым и по финансовым услугам), каталогов по Подписке, бланков для клиентов (всё доступно клиентам)
47	**Клиентский зал**	Борьба с очередями	Наличие информационного материала "Борьба с очередями" на видном месте (размещены по стандартам)
48	**Клиентский зал**	Комплект мебели для ожидания клиентов, почтовый, абонементный ящики	Наличие стола для заполнения бланков, стульев - для ожидания, почтового и абонементного ящиков (все ячейки закрыты)
49	**Клиентский зал**	Комплект мебели для ожидания клиентов, почтовый, абонементный ящики	Мебель, почтовый, абонементный ящики в исправном состоянии, имеют чистый и аккуратный вид

12

Приложение № 14

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера (3/6)

Каждое посещение: Товар

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)
50	**Товар**	Выкладка товара на стойке оператора	Коробка с брендированной ручкой размещена на барьере с актуальной ценой
51	**Товар**	Выкладка товара на стойке оператора	Брендированный товар (элементы питания) выкладываются на барьере (в каждом торгующем окне) с актуальной ценой
52	**Товар**	Выкладка товара на стойке оператора	Диспенсер с лотереями, с ассортиментным плакатом А4 вставкой (в каждом работающем окне). При наличии в ОПС лотерейного барабана он заменяет один диспенсер на барьере.
53	**Товар**	Выкладка товара на стойке оператора	Свободное рабочее пространство на барьерах, не менее 60 см (после выкладки согласованных товаров, ГЖП, диспенсеров/оборудования)
54	**Товар**	Выкладка товара	Стойка с открытками с актуальными ценниками, распечатанными из системы, размещена в свободном доступе для клиента
55	**Товар**	Выкладка товара	ГЖП: Наличие в клиентском зале (в свободном доступе)
56	**Товар**	Выкладка товара	Паллета (стойка со сменными имиджами) размещена в свободном доступе для клиентов к каждой стороне, и оформлена актуальными РИМ
57	**Товар**	Выкладка товара	Стенд с канцелярской продукцией "Канцтовары": Наличие в клиентском зале (в свободном доступе)
58	**Товар**	Выкладка товара	Розничная выкладка (ТНП) с актуальными ценниками, распечатанными из системы. Соответствует стандартам размещения
59	**Товар**	Выкладка товара	Выкладка упаковочной и канцелярской продукции с актуальными ценниками, распечатанными из системы
60	**Товар**	Выкладка товара	Выкладка товаров Магнит с актуальными ценниками, распечатанными из системы
61	**Товар**	Выкладка товара	Товары Магнит расставлены согласно Планограмме
62	**Товар**	Выкладка товара	На большинстве (более 70%) местах продаж (на полках и в брендированных коробках) товар в достаточном количестве (нет пустых мест)
63	**Товар**	Просроченный товар	Отсутствует просроченный/бракованный товар (выборочная проверка)
64	**Товар**	Консервированная продукция	Отсутствие мятых, вздутых, поврежденных банок рыбной, мясной и овощной консервации
65	**Товар**	Доступность товара	Проверка присутствия на полке товара: ТОП 50 СКЮ по продажам в наличии на ≥90%
66	**Товар**	Ротация товара	Проверка выкладки товара по ротации: Ротация - выкладка товара по срокам годности, от более старой даты выпуска к более новой, для минимизации потерь по списанию товара

13

Приложение № 15

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера (4/6)

Каждое посещение: Операционная зона

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)
67	**Операционная зона**	Внешний вид сотрудников	Наличие чистой, выглаженной форменной одежды/одежды в светлой цветовой гамме (верх), темный низ
68	**Операционная зона**	Внешний вид сотрудников	Внешний вид сотрудников опрятный
69	**Операционная зона**	Внешний вид сотрудников	Наличие бейджа у всех сотрудников
70	**Операционная зона**	Рабочее место оператора	Соблюдение порядка на рабочем месте (отсутствие личных вещей и других предметов, не имеющих отношения к обеспечению функционирования ОПС)
71	**Операционная зона**	Рабочее место оператора	Наличие исправного периферийного оборудования на каждом рабочем месте оператора (монитор, системный блок, весы, фискальный регистратор, POS-терминал)
72	**Операционная зона**	Рабочее место оператора	Наличие исправного сканера/принтера на группу АРМ оператора
73	**Операционная зона**	Парольная политика	Все операторы работают под своими паролями: сверка ФИО оператора с бейджа с ФИО, указанного на мониторе экрана (правый нижний угол)
74	**Операционная зона**	Рабочее место начальника ОПС	Рабочее место начальника ОПС организовано в операционной зоне за барьером
75	**Операционная зона**	СУО (при наличии)	Работа оператора с СУО соблюдается
76	**Операционная зона**	окна Почта Банк	Плагин Почта Банка функционирует
77	**Операционная зона**	Сохранность денежных средств	Ящики с денежной наличностью запираются
78	**Операционная зона**	Зона хранения РПО	На стеллажах за спинами операторов организовано адресное хранение РПО

14

Приложение № 16

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера (5/6)

Каждое посещение: Бэк зона

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)
79	**Бэк зона**	Чистота в помещении	подоконники, рабочие места, подсобные помещения чистые
83	**Бэк зона**	Рабочее место обмена почты	Наличие исправного транспортера (если применимо)
84	**Бэк зона**	Рабочее место обмена почты	Наличие выписки из расписания обмена почты (соответствует графику)
85	**Бэк зона**	Рабочее место обработки почты	Соблюдение порядка на рабочем месте (отсутствие личных вещей и других предметов, не имеющих отношения к обеспечению функционирования ОПС)
86	**Бэк зона**	Рабочее место обработки почты	Наличие исправного периферийного оборудования на рабочих местах (монитор, системный блок, весы)
87	**Бэк зона**	Рабочее место обработки почты	Наличие исправного сканера/принтера на группу АРМ
88	**Бэк зона**	Рабочее место обработки почты	Наличие исправной штемпелевальной машины (если применимо)
89	**Бэк зона**	Рабочее место обработки почты	Отсутствует неисправная/несписанная техника
90	**Бэк зона**	Входящая почта	Отсутствует необработанная почта (отсутствуют невскрытые мешки, в зоне обработки отсутствуют РПО, поступившие прошлыми датами)
91	**Бэк зона**	Входящая почта	Качество штемпелевания удовлетворительное
92	**Бэк зона**	Исходящая почта	Почта отправляется своевременно (отсутствуют почтовые отправления, принятые до последнего обмена почты)
93	**Бэк зона**	Зона хранения РПО	Стеллажи в наличии и исправном состоянии, в достаточном кол-ве
94	**Бэк зона**	Оформление РПО	Наличие входящих номеров на РПО
95	**Бэк зона**	Оформление РПО	Наличие ОКПШ или даты поступления РПО
96	**Бэк зона**	Адресное хранение	Хранение РПО осуществляется по зонам (наличие на стеллажах ШИ/номеров мест хранения, наличие коробов с номерами)
97	**Бэк зона**	Сроки хранения РПО	Сроки хранения РПО соблюдаются (сформировать отчет на возврат)
98	**Бэк зона**	Сроки хранения РПО	Переводы с истекшим сроком хранения отсутствуют
99	**Бэк зона**	Почтовая сумка и рабочее место почтальона	Отсутствуют почтовые отправления, ППИ, переводы, извещения ф. 22, РИМ прошедших дат.
100	**Бэк зона**	Почтовая сумка и рабочее место почтальона	Все почтальоны обеспечены сумками
101	**Бэк зона**	Почтовая сумка и рабочее место почтальона	Внешнее состояние сумки почтальона удовлетворительное

15

Приложение № 17

ЧЕК-ЛИСТ как основной инструмент работы Супервайзера (6/6)

Каждое посещение: Работа с персоналом

№	Блок вопросов	Группа вопросов	Вопрос (система)
102	**Работа с персоналом**	График работы сотрудников	Наличие графика работы сотрудников
103	**Работа с персоналом**	График работы сотрудников	Все работники под подпись ознакомлены с графиком сменности
104	**Работа с персоналом**	График работы сотрудников	График сменности соблюдается (проверить по наличию сотрудников при визите в ОПС с данными в Графике)
105	**Работа с персоналом**	Обучение работников	Обучение работников проводится не реже 1 раза в месяц (подтверждается записью в журнале тех. учебы)
106	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Проводит утреннюю планерку (соблюдает структуру)
107	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Ставит задачи на день сотрудникам
108	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Знает результаты работы ОПС прошлых и текущего периодов по ключевым направлениям деятельности (рентабельность, выручка, СО, очереди, претензии, почта банк (активность, перевод пенсионеров и т.д.))
109	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Знает текущие ключевые цели и задачи, нормативы
110	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Знает продукты-локомотивы ОПС, пользующиеся наибольшим спросом у клиентов (наибольшая доля в выручке), осуществляет контроль за наличием товарных остатков, согласно товарной матрице
111	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Осуществляет контроль за размещением оборудования для реализации розничных товаров
112	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Знает свои КПЭ и КПЭ операторов
113	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Проводит оценку эффективности работы операторов (в наличии подписанные Листы ознакомления с планом, фактический результат в разрезе недели/месяца по каждому сотруднику)
114	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Проводит регулярный контроль выполнения плана реализации ТНП почтальонами, использования МПКТ, доставки пенсий (ф.16).
115	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Проводит промежуточный срез по исполнению задач сотрудниками в течение дня, осуществляет корректировку, подводит итоги дня
116	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Проводит анализ лучших практик, знает лучшие практики
117	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Контролирует работу сотрудников (присутствие в зоне обслуживания), подключается к продажам и обслуживанию клиентов
118	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Подключается к решению конфликтных/спорных ситуаций с клиентами в случае их возникновения
119	**Работа с персоналом**	Активность Начальника ОПС	Самостоятельно выгружает отчеты из ПО (ЕАС) для контроля выполнения показателей ОПС
120	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Знает свои КПЭ
121	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Знает текущие ключевые цели и задачи, нормативы
122	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Знает текущее выполнение индивидуального плана/плана ОПС
123	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Знает задачи на день и понимает инструменты достижения
124	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Соблюдает стандарты обслуживания клиентов (приветствие, доброжелательность)
125	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Знает условия по ключевым продуктам/услугам
126	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Качественно и быстро отрабатывает запрос клиента (отвечает на вопросы, отрабатывает возражения, подбирает продукт/ услугу, опираясь на критерии выбора клиента, рассказывает о выгоде, которую получит клиент)
127	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Предлагает каждому клиенту приобрести доп. продукт, повышает класс предоставляемого продукта/услуги
128	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Информирует клиентов о новых услугах/продуктах
129	**Работа с персоналом**	Активность оператора	Самостоятельно осуществляет все операции в ПО по запросу клиента, не перенаправляет к другим

16