



# ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Заместитель Руководителя Федерального агентства связи

**В.В. Шелихов**

Краснодарский край, Кабардинка, **7** сентября **2010**



## Количество обращений граждан, поступивших в Россвязь

В Федеральное агентство связи поступило  
следующее количество обращений граждан с  
жалобами на плохую работу почтовой связи:

2008 – 834 обращения

2009 – 879 обращений

янв.-авг. 2010 – 2334 обращения



## Количество обращений по регионам

Москва – 665	Московская – 257
Санкт-Петербург и Ленинградская – 175	
Воронежская и Ростовская – по 41	
Красноярский – 40	Краснодарский – 34
Татарстан и Тюменская – по 33	
Башкирия и Нижегородская – по 32	
Самарская и Челябинская – по 31	

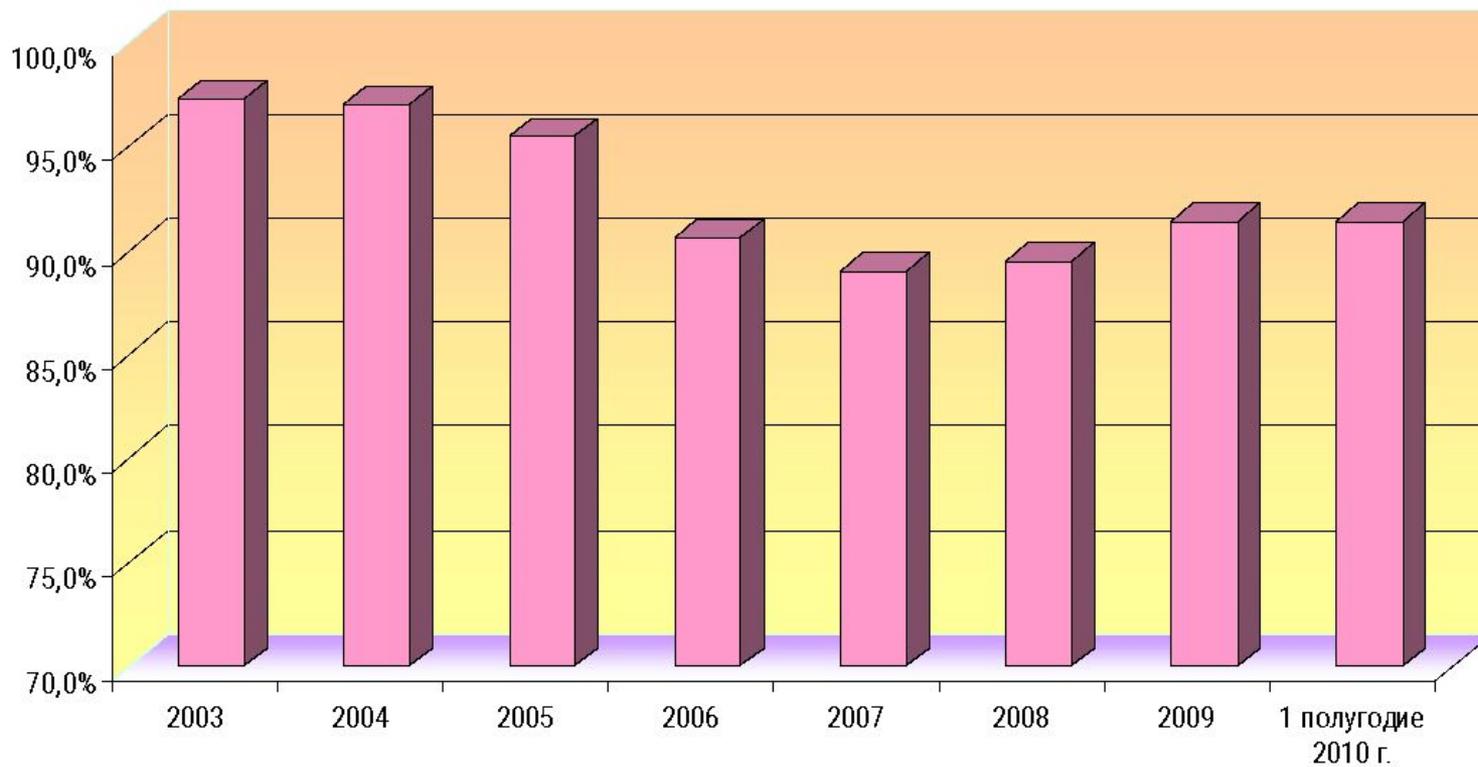


## Нет обращений

Ингушетия,  
Кабардино-Балкария,  
Карачаево-Черкесия,  
Ненецкий а.о.,  
Северная Осетия-Алания,  
Чеченская Республика

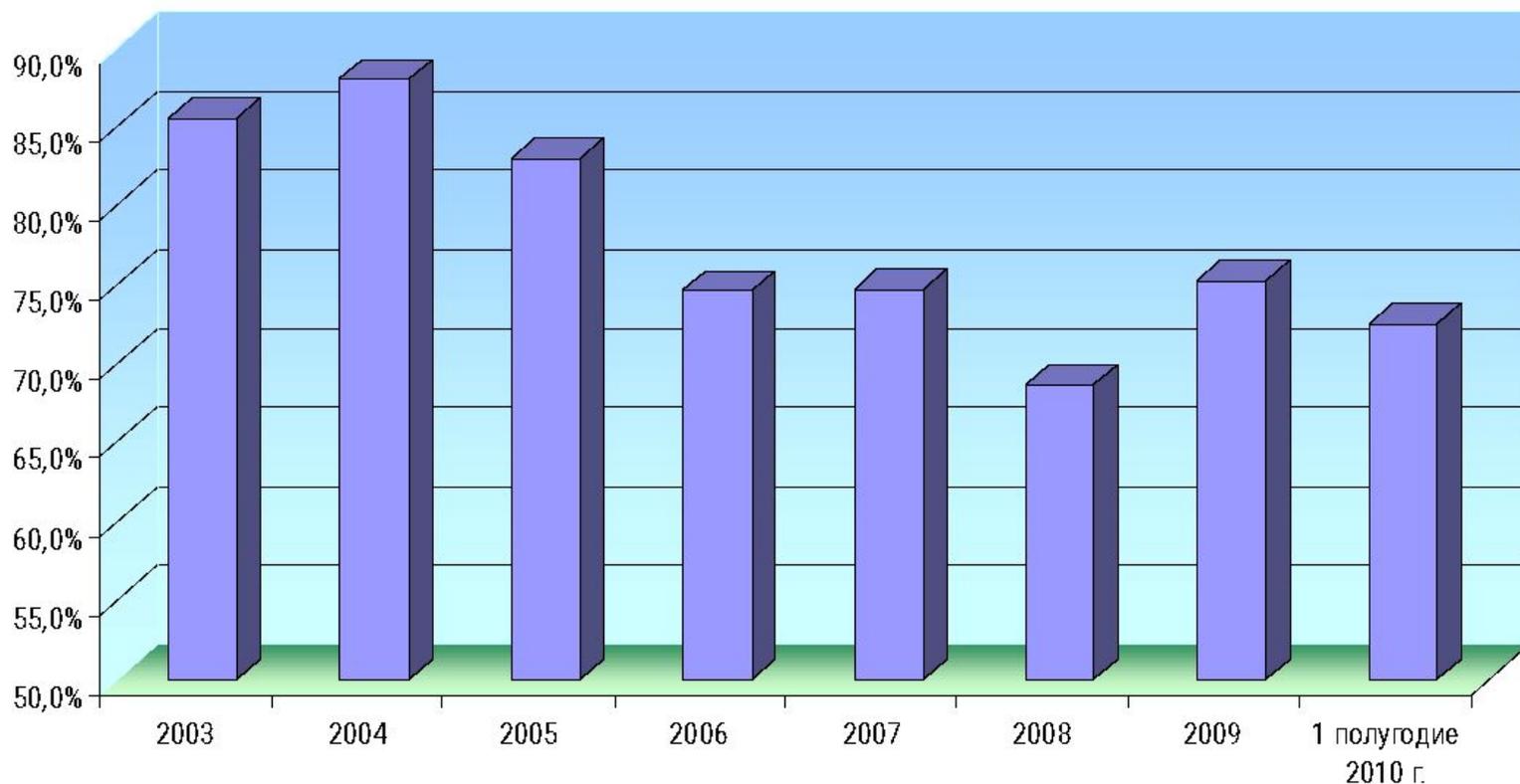


### Динамика изменения количества писем, прошедших в контрольные сроки по внутриобластному потоку, в 2003 - 2010 г.г.





### Динамика изменения количества писем, прошедших в контрольные сроки по межобластному потоку, в 2003 - 2010 г.г.





## Подразделение почтовых отправлений

### ВИД

Совокупность почтовых отправлений, имеющих общее назначение для пересылки определенных вложений и соответствующих установленным параметрам (размер, масса, упаковка)

### КАТЕГОРИЯ

Совокупность технологических признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и вручения почтового отправления

### РАЗРЯД

Совокупность технологических признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и вручения почтового отправления для отдельных отправителей и адресатов



## Виды почтовых отправлений

- Письма
- Почтовые карточки
- Бандероли
- Мелкие пакеты
- Секограммы
- Мешки «М»
- Посылки
- Почтовые контейнеры
- Отправления экспресс-почты
- Отправления гибридной почты



## Категории почтовых отправлений

- Простые
- Заказные
- С объявленной ценностью
- Обыкновенные
- Открытые
- Закрытые



## Категории почтовых отправлений по видам

- Простые – письменная корреспонденция
- Заказные – письменная корреспонденция
- С объявленной ценностью – письменная корреспонденция, посылки, почтовые контейнеры, отправления экспресс-почты
- Обыкновенные – посылки, почтовые контейнеры, отправления экспресс-почты
- Открытые (закрытые) – отправления гибридной почты



## Разряды почтовых отправлений

- Правительственное
- Военское
- Служебное
- Ответное внутреннее почтовое отправление



## Дополнительные услуги

- С уведомлением о вручении
- С контролируемой доставкой
- С доставкой на дом
- С доставкой лично в руки
- С оплаченным ответом



## Уведомление о вручении

- Услуга, оказываемая операторами почтовой связи отправителю по его информированию о том, когда и кому выдано почтовое отправление.
- Пересылается на стандартном бланке (простое или заказное уведомление)



## Почтовая карточка

Вид почтового отправления для пересылки в открытом виде кратких письменных сообщений на стандартном бланке.



# Обязанности отправителя, оператора почтовой связи и адресата





## Основной производственный процесс

**Основной производственный процесс**  
пересылка писем с объявленной ценностью

**Частичный производственный процесс**  
прием исходящих, обработка транзитных,  
вручение входящих писем с объявленной  
ценностью

**Производственная операция**  
прием исходящих писем с объявленной ценностью



## Основной производственный процесс

**Элемент работы**  
упаковка письма

**Рабочий прием**  
нанесение сургуча на клапаны конверта

**Трудовое движение**  
зачерпнуть сургуч



## Штриховой почтовый идентификатор

- Пример:

125375 45 00325 6

125375 – почтовый индекс ОПС

45 – номер месяца, начиная с января 2000 г.

00325 – номер почтового отправления

6 – контрольный разряд



## Номер отделения почтовой связи

Почтовый индекс – условное цифровое обозначение почтового адреса, присваиваемого объекту почтовой связи

Для городских ОПС административных центров субъектов РФ:

**101125**

**101** — условное наименование административного центра субъекта РФ;

**125** — номер городского отделения почтовой связи

ОПС Москва-125



## Номер отделения почтовой связи

Для других ОПС

140002

**140** — условное наименование территории субъекта РФ, за исключением его административного центра

**00** — условное наименование внутриобластного маршрута

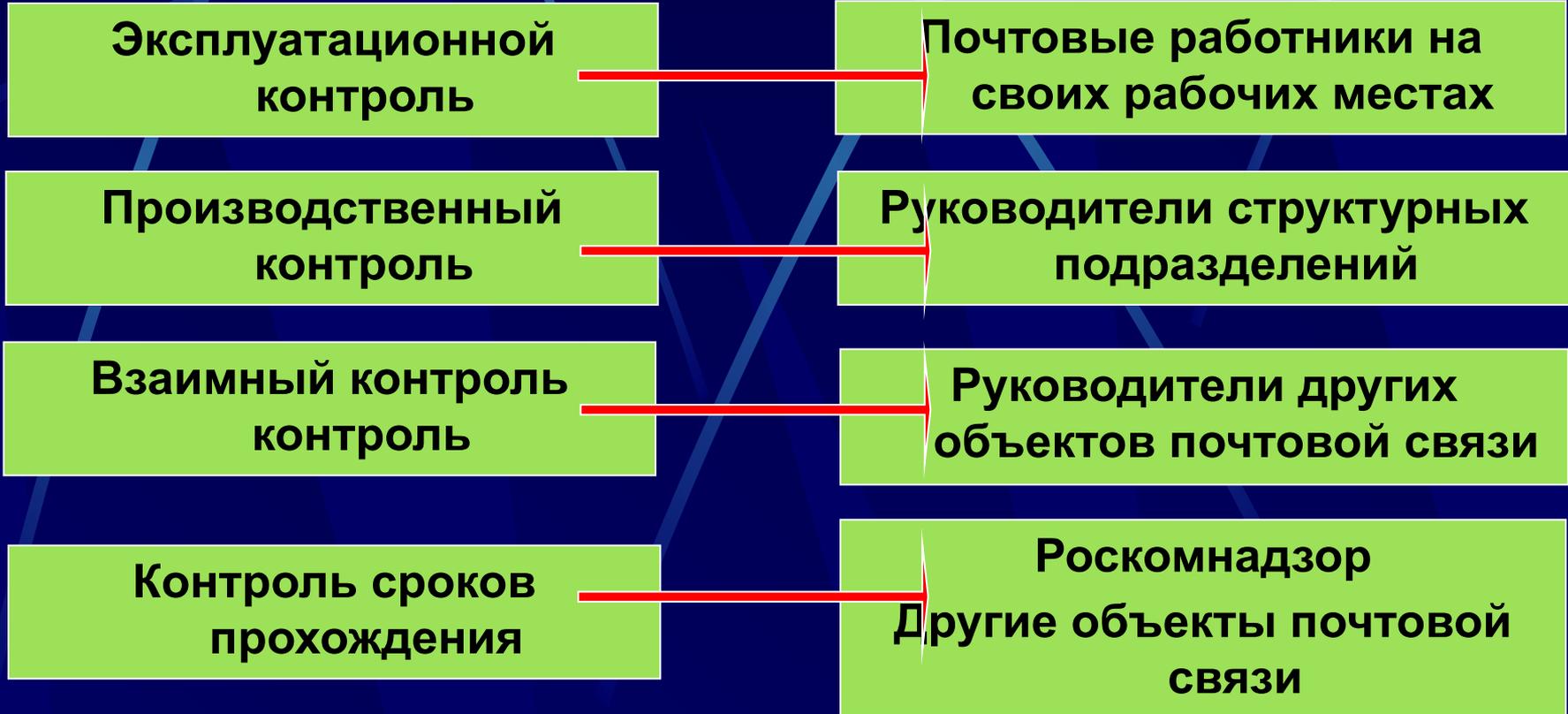
**2** — номер отделения почтовой связи

ОПС Люберцы-2, если в поселении несколько ОПС

ОПС Малаховка, если в поселении одно ОПС



# Контроль качества оказания услуг почтовой СВЯЗИ





# Контроль качества оказания услуг почтовой связи

Ревизии

Вышестоящие объекты  
почтовой связи

Контроль через  
клиентуру

Клиенты, руководство  
объектов почтовой связи