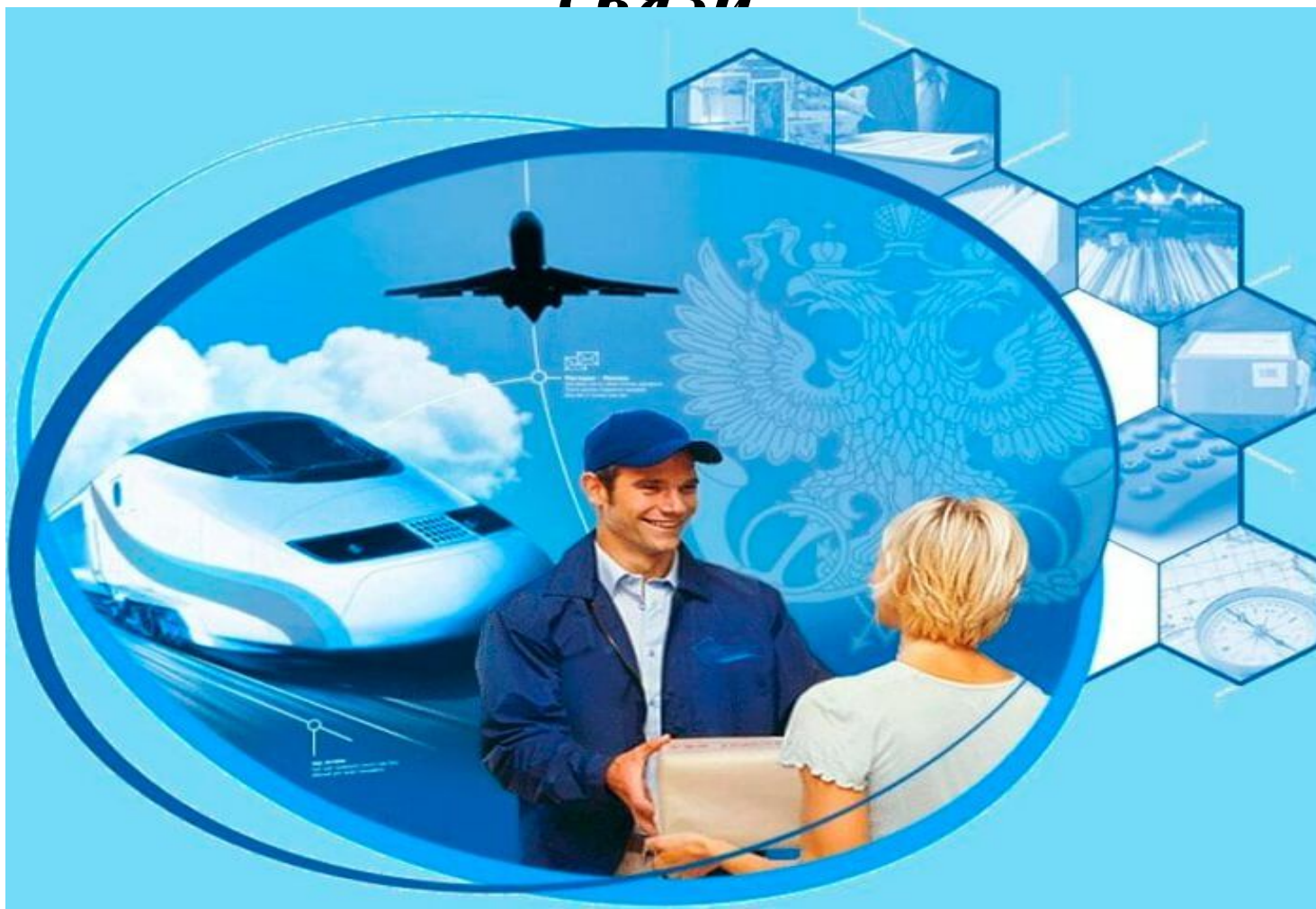


*Тема 1.1. Организация
обслуживания пользователей
услугами связи в объектах почтовой
связи*



Организация обслуживания пользователей услугами связи в объектах почтовой связи.

Организации почтовой связи (юридические лица любых организационно-правовых форм).

Организации федеральной почтовой связи (государственные унитарные предприятия или государственные учреждения, АО, созданные на базе имущества, находящегося в федеральной сс



Объекты почтовой связи

Доступ к услугам почтовой связи осуществляется в отделениях почтовой связи (ОПС).

Нормативы размещения ОПС

Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 26.10.2020 г. № 538 "Об утверждении нормативов размещения ОПС и иных ОПС АО «Почта России»

объекты почтовой связи - обособленные подразделения организаций **почтовой связи** (почтамты, отделения перевозки почты при железнодорожных станциях, аэропортах, узлы **почтовой связи**, отделения **почтовой связи**, пункты **почтовой связи** и другие).



Территориальное распределение ОПС

- 1) количество ОПС, на территории городского поселения, должно определяться из расчета обслуживания не более 15 000 человек населения одним ОПС;
 - 2) протяженность дорог общего пользования между отделениями почтовой связи, расположенными на территории городского поселения, не должна превышать 1 500 метров;
 - 3) протяженность дорог общего пользования между ОПС, расположенными на территории сельского поселения, не должна превышать 6 000 метров.
5. Дополнительные критерии, включая критерии размещения ОПС в труднодоступной местности, могут быть определены правилами территориального распределения ОПС, установленными Правительством РФ.

Объекты почтовой связи

6. Подготовка и принятие решений о создании, размещении и ликвидации ОПС на территориях субъектов РФ осуществляются с учетом предложений органов гос. власти субъектов РФ.
7. Ликвидация ОПС осуществляется на основании решения совета директоров Общества и по согласованию с федеральным органом исполнительной власти.
8. В ОПС, расположенных в труднодоступной местности, должна быть обеспечена возможность для организации осуществления нотариусами полномочий в соответствии с законодательством РФ о нотариате.
9. В ОПС может обеспечиваться оказание государственных и муниципальных услуг.

Объекты почтовой связи; их характеристика

Операторы почтовой связи – организации почтовой связи и индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги почтовой связи.

Операторы почтовой связи обязаны:

- обеспечивать пересылку письменной корреспонденции пользователям в контрольные сроки;
- обеспечивать сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и денежных средств;
- обеспечивать качество услуг почтовой связи, соответствующее стандартам, установленным нормативным документам, регламентирующим деятельность почтовой связи, условиям договора, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данной услуги;
- обеспечивать соблюдение тайны связи.

Обособленные структурные подразделения

1. Почтамт – обособленное структурное подразделение УФПС – филиал АО «Почта России». (районные (РП), городские (ГП), межрайонные (МРП))

Структурные подразделения Почтамтов:

- отделения почтовой связи
- - городские отделения почтовой связи (ГОПС): открытого типа (стационарные, сезонные), закрытого типа, передвижные (ПОПС), мобильные
- - сельские (СОПС): стационарные, сезонные, кустовые, передвижные (ПОПС), мобильные
- укрупненные доставочные отделения почтовой связи (УДОПС)
- обменные пункты (ОП)
- пункты почтовой связи (ППС)

Обособленные структурные подразделения

продолжение

Отделения почтовой связи (ОПС) – структурные подразделения Почтамтов, территориально удалены. Производят операции по обслуживанию клиентуры услугами связи.

Для полного удовлетворения потребностей клиентуры Почтамты организуют сеть пунктов почтовой связи: почтовые ящики



Магистральные сортировочные центры - (МСЦ). МСЦ – обособленное структурное подразделение ГЦМПП – филиала АО «Почта России **Прижелезнодорожные почтамты - (ПЖДП),** отделения перевозки почты при железнодорожных станциях - (ОПП).

Отделения перевозки почты при аэропортах - (АОПП) – специализированные объекты почтовой связи. Осуществляют обработку почты, периодических печатных изданий, перевозку по закрепленным магистральным маршрутам почты.



Обособленные структурные подразделения

- места международного почтового обмена (ММПО)
- пункты международного почтового обмена (ПМПО)
- производственные подразделения (Цеха, Участки).

продолжение

Статус структурных подразделений может быть установлен для почтовых вагонов, участков по обработке периодических печатных изданий – газетных узлов.



Постановка организаций (юридических лиц) на почтовое обслуживание

Услуги почтовой связи оказываются операторами почтовой связи на договорной основе. «Правила оказания услуг почтовой связи» приказ Министерство связи и массовых коммуникаций РФ от 31 июля 2014 г. № 234.

По договору оказания услуг почтовой связи оператор почтовой связи обязуется по заданию отправителя переслать вверенное ему почтовое отправление и доставить (вручить) их адресату.

Пользователь услуг почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги.

(ФЗ «О почтовой связи» ст.16

Приказ АО «Почта России» от 30.04.2020 N 155-п
типовая форма договора)



Организация контроля производственных процессов по оказанию услуг.



Услуги почтовой связи. Их

характеристика

отдельная презентация

Услуги почтовой связи - действия или деятельность по приему, обработке, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, а также по осуществлению почтовых переводов денежных средств.

Универсальные услуги почтовой связи - услуги почтовой связи по удовлетворению нужд пользователей услуг почтовой связи в обмене письменной корреспонденцией в пределах Российской Федерации и по доступным ценам.



Услуги почтовой связи. Их характеристика

Рынок услуг почтовой связи пересекается с рынками транспортно – логистических услуг (в частности грузоперевозок); инфокоммуникационных услуг.

Услуги почтовой связи одновременно конкурируют и интегрируются с новыми инфокоммуникационными и финансово-банковскими услугами.

На рынке услуг почтовой связи взаимодействуют две основные группы участников:

- производители, к которым относятся государственные и негосударственные организации, производящие и оказывающие услуги на основе лицензии на данный вид деятельности (операторы почтовой связи)
- пользователи-клиенты почтовой связи, которых можно разделить на две группы: юридические и физические лица.

Способы оплаты услуг почтовой связи

Наличный способ – оплата услуг денежными знаками, имеющие обращение на территории России;

Безналичный способ – оплата услуг путем перечисления денежных средств с одного расчетного счета на другой с использованием банковской системы и оформлением платежных документов. *Приказ Минсвязи от 31 июля 2014г № 234*

Дата за услуги взимается по тарифам, на дату приема. Услуги почтовой связи оплачиваются государственными знаками почтовой оплаты (ГЗПО):

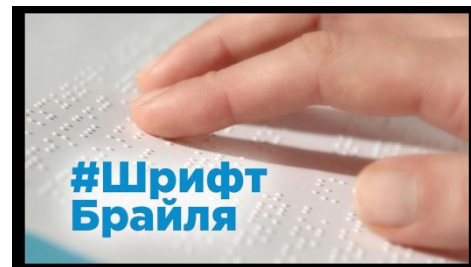
- ✓ почтовые марки,
 - ✓ оттиски ГЗПО, франкировальные машины,
 - ✓ иные знаки, наносимые типографским способом и устанавливаемые федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим управление в области почтовой связи.
- международные ответные купоны, бюро ВПС



Способы оплаты услуг почтовой связи

Бесплатно пересылаются:

- служебные почтовые отправления
- секограммы, пересылаемые наземным транспортом



- другие виды внутренних почтовых отправлений, когда это предусмотрено законодательством РФ.
- Неоплаченные или не полностью оплаченные письма и почтовые карточки, опущенные в почтовые ящики, по назначению не посылаются, а возвращаются без гашения марок отправителям для полной оплаты до тарифа на доплатные почтовые отправления.

Тарифы на услуги почтовой связи

- **Ценообразование – важнейший рычаг экономического управления.**
- **Тарифы** – разновидность цен на услуги (продукцию), имеющую невещественный характер. Это цены для конечных потребителей.
- **Тарифы на услуги почтовой связи** – установленный размер оплаты услуг почтовой связи.
- Вся совокупность тарифов может классифицироваться по различным признакам, определяющим характер производства и сферу применения услуг; особые требования потребителей к скорости их передачи и сохранности; также учитываются условия, влияющие на эксплуатационные затраты и себестоимость производства конкретных видов услуг.

Факторы, влияющие на величину тарифа

Внутренние	Внешние
- затраты (себестоимость)	- уровень инфляции
- уровень технической оснащенности	- конкуренция
- качество услуг	- социально – экономическая и
- норма прибыли	Финансовая политика государства
- объем услуг (предложение)	- уровень доходов потребителей (платежеспособный спрос)

Тарифы

факторы, влияющие на величину тарифов

Тарифы на услуги почтовой связи зависят:

- - **категория потребителя** – физические и юридические лица
- - **вид почтового отправления** – письмо, посылка, бандероль
- - **категория почтового отправления** – простое, регистрируемое (заказное, обыкновенное, с объявленной ценностью)
- - **вес** – для почтовых отправлений установлен базовый вес (для почтовых карточек и писем установлен базовый тариф до 20 грамм не зависимо от расстояния).
- - **расстояние** – установлены тарифные зоны (пояс) – бандероли с объявленной ценностью, посылки, почтовые емкости и пачки с ППИ, отправления EMS.
- - **способ пересылки** – наземный, воздушный, комбинированный

Практическая работа



1. Что такое ОПС ?
2. Назовите объекты почтовой связи.
3. Принцип размещения или открытия отделения почтовой связи.
4. Дать определение оператор почтовой связи.
5. Что такое МСЦ и его функционал.
6. На какой основе оказываются услуги почтовой связи клиенту/пользователю.
7. Как организован контроль производственных процессов по оказанию услуг.
8. Дать определение «Услуги почтовой связи».
9. Что является «Универсальной услугой почтовой связи».
10. Что такое ГЗПО и где они используются.