

# РУКОВОДСТВО ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ПОСЛЕДСТВИЙ

пандемии для  
почтовых служб



**ВПС**

ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ

## Версия I

Разработано Дирекцией по развитию и сотрудничеству Международного бюро ВПС в тесном взаимодействии с целевой группой ВПС по плану восстановления после COVID-19

Опубликовано Всемирным почтовым союзом (ВПС)  
Берн, Швейцария

Отпечатано в Швейцарии в типографии  
Международного бюро ВПС

Copyright © 2020 – Всемирный почтовый союз  
Все права защищены

Если не указано иное, то Всемирному почтовому союзу принадлежат права интеллектуальной собственности на это издание. Воспроизведение разрешено в некоммерческих целях при условии указания в надлежащей форме источника. Это разрешение не распространяется на элементы этой публикации, определенные как интеллектуальная собственность третьей стороны. Для воспроизведения таких элементов необходимо получить разрешение соответствующих правообладателей интеллектуальной собственности.

**АВТОР:** Дирекцией по развитию и сотрудничеству  
Международного бюро ВПС

**НАЗВАНИЕ:** Руководство по преодолению  
последствий пандемии для почтовых служб, 2021

**ISBN:** 978-92-95116-05-4

**ГРАФИЧЕСКИЙ ДИЗАЙН:**  
Соня Деновски, отдел ВПС «Полиграфия»

**КОНТАКТЫ:** hashim.ELHAJ@upu.int  
andrei.SOUDAKOV@upu.int

Границы, указанные на картах в этой публикации, не означают официального одобрения или признания Организацией Объединенных Наций или ВПС.

# Содержание

Сокращения .....	6
Глоссарий терминологии в области непрерывности работы бизнеса.....	7
<b>Раздел I: Введение .....</b>	<b>12</b>
<b>Использование руководства.....</b>	<b>13</b>
<i>Цель и задачи .....</i>	<i>13</i>
<b>Раздел II: План восстановления как часть планирования бесперебойности работы бизнеса .....</b>	<b>14</b>
<b>Введение в планирование непрерывности работы бизнеса .....</b>	<b>15</b>
<b>Примерная методология – Шесть шагов для создания плана бесперебойности работы бизнеса (BCP) .....</b>	<b>16</b>
<b>Шестиэтапный план обеспечения непрерывности работы бизнеса в связи с COVID-19.....</b>	<b>18</b>
<b>План BCP адаптирован к приобретенному опыту, полученному в связи с COVID-19.....</b>	<b>19</b>
<b>Раздел III: Условия пандемии .....</b>	<b>20</b>
<b>Случай пандемии COVID-19.....</b>	<b>21</b>
<b>Хронология пандемии COVID-19 .....</b>	<b>21</b>
<b>Глобальная ситуация с пандемией COVID-19 (по состоянию на 21 января 2021 года) .....</b>	<b>21</b>
<b>Всемирное влияние .....</b>	<b>22</b>
<b>Раздел IV: Воздействие на почтовый сектор и помощь МБ ВПС.....</b>	<b>24</b>
<b>Хронология: развитие ситуации с COVID-19 и почтовый сектор .....</b>	<b>25</b>
<b>Роль почтовых служб во время пандемии .....</b>	<b>26</b>
<b>Влияние пандемии на почтовый сектор .....</b>	<b>26</b>
<i>Персонал и охрана здоровья и безопасность.....</i>	<i>26</i>
Здоровье и безопасность персонала и клиентов.....	26
Заболеваемость почтовых работников.....	27
Работа в дистанционном режиме и самоизоляция почтового персонала.....	27
Дефицит средств защиты.....	27
Временные ограничения по персоналу.....	27
Снижение заработной платы или сокращение сотрудников.....	27
<i>Проблемы эксплуатации .....</i>	<i>27</i>
Нарушение работы сети почтовой логистики и международных почтовых услуг.....	27
Сокращение количества пунктов обслуживания и часов работы почтовых отделений ..	27
Новые методы работы в целях ограничения контактов.....	28
Сокращение платежно-финансовых услуг .....	28
Ухудшение качества обслуживания.....	28
Увеличение сроков выпуска из таможни.....	28
Стандарты доставки больше не соблюдаются .....	28
<i>Деловые/финансовые вопросы.....</i>	<i>29</i>
Падение объемов почты.....	29
Последствия для внутренних потоков .....	29
Сложность доставки почтовых отправок в конечную страну назначения .....	29
Снижение спроса на почтовые услуги.....	30
Снижение доходов почтовых компаний.....	30
Финансовые последствия/бюджетные проблемы.....	30
Рост/падение продаж электронной коммерции .....	30

<b>Поддержка МБ ВПС в ответ на пандемию COVID-19</b> .....	30
<i>Защита почтовых работников</i> .....	30
<i>Постоянное отслеживание ситуации</i> .....	31
<i>Сообщения системы EmlS</i> .....	31
<i>Альтернативные виды транспорта</i> .....	31
<i>Сотрудничество с международными организациями</i> .....	31
<b>Раздел V: Прогнозы относительно кризиса</b> .....	32
<b>Готовимся к восстановлению после пандемии</b> .....	33
<i>Прогнозы в области общественного здравоохранения</i> .....	33
<i>Прогнозы в области развития экономики/торговли</i> .....	34
<i>Прогнозы относительно тенденций развития почтовой связи</i> .....	35
<i>Прогнозы относительно почтовых операторов</i> .....	36
<b>Раздел VI: Обзор планирования</b> .....	38
<b>Этапы</b> .....	39
<i>Реагирование - план действий в чрезвычайной ситуации</i> .....	40
<i>Мера по социальной защите персонала</i> .....	40
<i>Управление восстановлением бизнеса</i> .....	40
<i>Планирование сценариев</i> .....	40
<i>Анализ и мониторинг</i> .....	40
<i>Управление репутацией и информационное обеспечение</i> .....	40
<i>Планирование восстановления деятельности</i> .....	40
<i>Открытие отделений/восстановление полного спектра операций</i> .....	40
<i>Методы работы</i> .....	40
<i>Долгосрочные последствия для почтовых служб</i> .....	40
<b>Раздел VII: Поддержка в период восстановления</b> .....	42
<b>Ключевые факторы, которые необходимо учесть</b> .....	43
<b>Финансовые последствия</b> .....	45
<b>Раздел VIII: Разработка плана действий в чрезвычайных ситуациях</b> .....	46
<b>Принципы, которые следует учитывать</b> .....	47
<b>Примерные задачи и мероприятия плана действий в чрезвычайных ситуациях</b> .....	48
<b>Оборудование и расходные материалы</b> .....	56
<b>Доведение плана до сведения</b> .....	56
<b>Раздел IX: Разработка плана восстановления</b> .....	58
<b>Элементы, которые необходимо учитывать</b> .....	59
<b>Ответ на пандемию почтового сектора – Восстановительные действия по всему миру</b> .....	59
<b>Примеры задач и мероприятий плана восстановления</b> .....	60
<b>Раздел X: Разработка плана возобновления бизнеса</b> .....	66
<b>После чрезвычайной ситуации</b> .....	67
<b>Уроки, извлеченные на данный момент из пандемии COVID-19</b> .....	67
<i>Почтовые услуги – Важнейшая составляющая глобальной экономики</i> .....	67
<i>Цифровая трансформация</i> .....	67
<i>Внедрение инноваций</i> .....	67
<i>Диверсификация перевозки</i> .....	68
<i>Поддержка малого и среднего бизнеса (SME)</i> .....	68
<i>Обязательство по предоставлению универсальной услуги и основы регулирования</i> .....	68
<i>Робототехника при сортировке и доставке</i> .....	68
<b>Перспективы устойчивого развития</b> .....	68
<b>Элементы для включения в план по возобновлению бизнеса</b> .....	69
<b>Раздел XI: Заключение</b> .....	76

# ПРИЛОЖЕНИЯ – ПРИМЕРЫ ОПЕРАЦИОННЫХ ПЛАНОВ

Приложение 1.1	Планирование в аварийных ситуациях/на случай чрезвычайных обстоятельств – Этап 1а, цели I и II (Персонал)	79
Приложение 1.2	Планирование в аварийных ситуациях/на случай чрезвычайных обстоятельств – Этап 1а, цель III (Процессы)	82
Приложение 1.3	Планирование в аварийных ситуациях/на случай чрезвычайных обстоятельств – Этап 1а, цель IV (Прибыль)	85
Приложение 1.4	Планирование в аварийных ситуациях/на случай чрезвычайных обстоятельств – Этап 1а, цель IV (Партнерские отношения)	86
Приложение 1.5	Планирование на случай чрезвычайных обстоятельств/в аварийных ситуациях – Этап 1б, цели I и II (Персонал)	87
Приложение 1.6	Планирование на случай чрезвычайных обстоятельств/в аварийных ситуациях – Этап 1б, цель III (Процессы)	89
Приложение 1.7	Планирование на случай чрезвычайной/непредвиденной ситуации – Этап 1с, цели I и II (Персонал)	92
Приложение 1.8	Планирование на случай чрезвычайной/непредвиденной ситуации – Этап 1с, цель III (Процессы)	94
Приложение 1.9	Планирование на случай чрезвычайной/непредвиденной ситуации – Этап 1с, цель IV (Прибыль)	97
Приложение 1.10	Планирование на случай чрезвычайной/непредвиденной ситуации – Этап 1с, цель IV (Партнерские отношения)	98
Приложение 2.1	Планирование возвращения к нормальному режиму – цель I (Персонал)	99
Приложение 2.2	Планирование возвращения к нормальному режиму – цель II (Процессы)	101
Приложение 2.3	Планирование возвращения к нормальному режиму – цели III и IV (Прибыль и партнерские отношения)	105
Приложение 3.1	Планирование возобновления деятельности – Цель I (Персонал)	107
Приложение 3.2	Планирование возобновления деятельности – Цель I (Процессы)	109
Приложение 3.3	Планирование возобновления деятельности – Цель I (Прибыль)	112
Приложение 3.4	Планирование возобновления деятельности – Цель II (Процессы)	113
Приложение 3.5	Планирование возобновления деятельности – Цель III (Партнерские отношения)	115

# Сокращения

<b>BCP</b>	План бесперебойности работы бизнеса
<b>BRP</b>	План работы по восстановлению бизнеса
<b>CDS</b>	Система таможенного декларирования
<b>DC</b>	Развивающаяся страна (РС)
<b>DCDEV</b>	Дирекция по развитию и сотрудничеству
<b>DFS</b>	Цифровые финансовые услуги
<b>DO</b>	Назначенный оператор (НО)
<b>DRF</b>	Фонд противодействия бедствиям
<b>DRM</b>	Управление рисками стихийных бедствий
<b>EAD</b>	Электронные предварительные данные
<b>EmIS</b>	Система информации на случай чрезвычайных ситуаций
<b>EMS</b>	Служба экспресс-почты
<b>EMT</b>	Группа управления чрезвычайными ситуациями
<b>ERM</b>	Управление рисками предприятия
<b>ESF</b>	Фонд солидарности в чрезвычайных ситуациях
<b>EU</b>	Европейский союз (ЕС)
<b>FITAF</b>	Механизм технической помощи по обеспечению финансовой доступности
<b>IATA</b>	Международная организация воздушного транспорта (ИАТА)
<b>IB</b>	Международное бюро (МБ)
<b>ILO</b>	Международная организация труда (МОТ)
<b>IPS</b>	Международная почтовая система
<b>IT</b>	Информационные технологии (ИТ)
<b>LDC</b>	Наименее развитая страна (НРС)
<b>NGO</b>	Неправительственная организация
<b>OCU</b>	Блок по обеспечению непрерывности работы
<b>PEP</b>	План действий в случае пандемии
<b>PPE</b>	Средства индивидуальной защиты (СИЗ)
<b>PRE</b>	Оценка платежной готовности для электронной коммерции
<b>PRP</b>	План восстановления после пандемии
<b>QCS</b>	Система контроля качества
<b>QSF</b>	Фонд улучшения качества службы (ФУКС)
<b>SMEs</b>	Средний и малый бизнес
<b>UN</b>	Организация Объединенных Наций (ООН)
<b>UPU</b>	Всемирный почтовый союз
<b>USO</b>	Обязательство в области предоставления универсальной услуги
<b>WCO</b>	Всемирная таможенная организация
<b>WHO</b>	Всемирная организация здравоохранения

# Глоссарий терминологии в области непрерывности работы бизнеса\*

<b>Активизация:</b>	Реализация возможностей обеспечения бесперебойности работы бизнеса, процедур, деятельности и планов в ответ на объявление чрезвычайной ситуации или бедствия; выполнение плана восстановления работы
<b>Предупреждение об опасности ситуации:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Уведомление о том, что может произойти бедствие (резерв для возможной активации плана обеспечения непрерывности работы);</li><li>2. уведомление о том, что прерывание может произойти из-за запланированных событий (таких как обновление системы) или ожидаемых событий (таких как предупреждение об урагане), когда подготовка или перемещение начинается до инцидента</li></ol>
<b>Альтернативное место/местоположение:</b>	Место, отличное от обычного объекта, которое используется для обработки данных и/или проведения критических бизнес-процессов в случае отказа в доступе к основному объекту или повреждения объекта
<b>Идентификация:</b>	Проверка личности человека, системы, оборудования или любого другого уникального объекта
<b>Авторизация:</b>	Процесс предоставления доступа к определенным областям системы в зависимости от роли и потребностей пользователя
<b>План бесперебойности работы бизнеса:</b>	План, используемый организацией или структурным подразделением для реагирования на стихийное бедствие или нарушение функционирования; включает в себя заранее определенный набор процедур и документации, определяющих ресурсы, действия, задачи, данные и приоритеты обработки, необходимые для управления процессами обеспечения непрерывности работы бизнеса и восстановления в случае инцидента
<b>Планирование непрерывности бизнеса:</b>	Заблаговременное планирование и подготовка в целях минимизации потерь и обеспечения восстановления критически важных бизнес-функций организации в случае непредвиденного инцидента, бедствия или другого перебоев в работе; включает разработку стратегий, определение процедур и организацию необходимых ресурсов для восстановления
<b>Владелец плана обеспечения непрерывности бизнеса:</b>	Лицо, ответственное за общую непрерывность работы структурного подразделения, организации или конкретных технологических компонентов в отделе, которое действует в качестве связующего звена с другими группами и внешними поставщиками услуг; это лицо гарантирует, что план является эффективным, всеобъемлющим и достаточным для достижения целей восстановления работы организации
<b>Анализ последствий для деятельности:</b>	Процесс выявления потенциального влияния неконтролируемых, неспецифических событий на бизнес-процессы организации; оценка производится на основе анализа типов воздействия с течением времени для конкретного структурного подразделения.
<b>Список звонков:</b>	Документ, в котором указывается, кто отвечает за связь с руководством, сотрудниками, клиентами, поставщиками и другими ключевыми контактными лицами в случае чрезвычайной ситуации, стихийного бедствия или серьезных перебоев в работе

\* Источники для приводимых данных глоссария: (1) [quantivate.com/blog/business-continuity-glossary/](https://quantivate.com/blog/business-continuity-glossary/); (2) [content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/4](https://content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/4); (3) [www.paho.org/disasters/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=tools&alias=543-pandinflu-leadershipduring-tool-16&Itemid=1179&lang=en](https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=tools&alias=543-pandinflu-leadershipduring-tool-16&Itemid=1179&lang=en)

<b>Средства управления:</b>	Методы, которые сохраняют целостность важной информации, соответствуют операционным или финансовым целям и/или информируют о политике управления
<b>Кризис:</b>	Период времени или продолжающееся состояние, инициированное событием или инцидентом, которое исключает использование обычных процессов или процедур; требует сосредоточенного внимания со стороны руководства для предотвращения неприемлемых/ катастрофических или нежелательных потерь
<b>План антикризисного управления:</b>	Предоставляет общую политику, процедуры и руководство по реагированию на событие, которое представляет существенный риск для организации; используется для организации, оценки и контроля значимых событий, влияющих на нормальную работу, с акцентом на управление отделами и их ресурсами во время сбоя
<b>Группа кризисного управления:</b>	Группа, ответственная за поддержание, проверку и координацию процессов восстановления или обеспечения восстановления для всех бизнес-подразделений и технологий
<b>Уровни критичности:</b>	Оценки, используемые для определения восстановления процесса (например, критические для бизнеса, особо важные, важные и т. д.)
<b>Зависимость:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Любой ресурс, необходимый для выполнения процесса (может включать приложения, поставщиков, навыки, местоположение, другие процессы и т. д.);</li> <li>2. взаимосвязь между ресурсами</li> </ol>
<b>Бедствие:</b>	Непредвиденное событие или перебой в работе, которые влияют на важнейшие бизнес-функции организации и/или технологическую среду
<b>Заявление о бедствии:</b>	Формальный процесс уведомления, который происходит после определения того, что невозможно восстановить нормальную работу на основном бизнес-объекте в течение приемлемого периода времени
<b>План по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации:</b>	Составление технологических стратегий и действий, которые минимизируют как влияние перерывов в работе, так и усилия по восстановлению и полному возобновлению бизнес-процессов; как правило, основное внимание уделяется восстановлению технологий и возобновлению работоспособности
<b>Основные услуги:</b>	Все услуги и функции, которые абсолютно необходимы во время пандемии. Они поддерживают здоровье и благополучие города или района
<b>Основной персонал:</b>	Сотрудники, требуемые для выполнения конкретных должностных функций, необходимых для поддержания или возобновления работы. В большинстве случаев это обозначение будет меняться в зависимости от обстоятельств и потребностей реагирования на чрезвычайные ситуации
<b>Общее руководство:</b>	Процессы и структуры, внедренные для связи, управления и мониторинга деятельности организации
<b>«Горячее» резервное производственное или офисное помещение:</b>	Легкодоступный объект для восстановления работоспособности и связанные с ним ресурсы; как правило, укомплектованный персоналом и обслуживаемый 24 часа в сутки, семь дней в неделю
<b>Воздействие:</b>	Влияние и эффект риска
<b>Инцидент:</b>	Любое незапланированное событие, способное нарушить важные бизнес-процессы
<b>Ключевой контроль:</b>	Первичный контроль, необходимый для бизнес-процесса; обычно происходит в процессе, к которому применяется
<b>Вероятность:</b>	Возможность возникновения риска
<b>Возврат к ручной системе:</b>	Альтернативный метод завершения процесса без соответствующего ресурса
<b>Методика отработки или программа подготовки:</b>	Процесс ежегодной внутренней проверки для поддержания качества плана обеспечения непрерывности работы бизнеса; включает в себя разработку, редактирование и пересмотр документов плана, приложений, списков вызовов и форм для поддержания плана в постоянном состоянии готовности



<b>Меры по смягчению последствий:</b>	Необходимые шаги или элементы действий для снижения вероятности и/или воздействия потенциального риска
<b>Пандемия:</b>	Эпидемия или инфекционное заболевание, которое может иметь последствия во всем мире
<b>Процесс:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные элементы базовых бизнес-функций в рабочих группах или структурных подразделениях;</li> <li>2. Набор задач, выполняемых владельцами планов обеспечения непрерывности работы бизнеса в рамках отдела</li> </ol>
<b>Восстановление:</b>	Действия, выполняемые для своевременного повторного запуска бизнес-процессов
<b>Точка восстановления (RP):</b>	Фактический максимальный объем данных, который может быть потерян при существующих вариантах резервного копирования и восстановления
<b>Целевая точка восстановления (RPO):</b>	Допустимый уровень риска потери данных в результате незапланированного события; максимальный объем данных, который вы можете позволить себе потерять или воссоздать
<b>Время восстановления (RT):</b>	Фактическое количество времени, которое потребуется для восстановления услуги или технологии
<b>Директивное время восстановления (RTO):</b>	Допустимая продолжительность времени после незапланированного события до восстановления критической бизнес-функции; максимально допустимое время, в течение которого услуга или технология могут быть недоступны
<b>Ресурс:</b>	Человек, место или вещь, которые предоставляют услуги вашему бизнесу или отделу
<b>Риск:</b>	Потенциальное событие или действие, которое может оказать неблагоприятное воздействие на организацию
<b>Оценка риска:</b>	Установление очередности потенциальных сбоев в работе бизнеса на основе воздействия и вероятности их возникновения; включает анализ угроз на основе воздействия на организацию, ее клиентов и финансовые рынки
<b>Спасение и восстановление имущества:</b>	Процесс восстановления незавершенной работы, ремонта компьютерного оборудования или восстановления офисных помещений, оборудования или жизненно важных данных после бедствия
<b>Требования к спасению имущества:</b>	Список, в котором задокументированы предметы первой необходимости на территории предприятия, которые следует извлечь в случае, если здание не повреждено и повторный вход разрешен
<b>Вторичный контроль:</b>	Важный контроль, который обычно осуществляется после процесса, к которому он применяется (например, отчет или постоянный мониторинг)
<b>Интервал решений:</b>	Разница между количеством времени, необходимого структурному подразделению для восстановления ресурса, и фактическим временем, которое потребуется для восстановления (RTO (директивное время восстановления) по сравнению с RT (время восстановления) и RPO (целевая точка восстановления) по сравнению с RP (точка восстановления))
<b>Группа по вопросам стратегического управления (СМТ)</b>	Обеспечивает стратегическое руководство и поддержку группы антикризисного управления, когда это требуется или нужно в связи с событиями, выходящими за рамки компетенции СМТ
<b>Третичный контроль:</b>	Несущественный контроль, который все еще можно эффективно применять к бизнес-процессу
<b>Иницирующий фактор:</b>	Наблюдаемые факторы, которые были выбраны в качестве основы для принятия (запуска) конкретной реакции
<b>Жизненно важные данные:</b>	Любые информационные ресурсы (например, документы, компьютерные файлы), необходимые для ведения бизнеса
<b>Пошаговое руководство:</b>	Мероприятие по обучению и оценке, созданное для управления процессами обеспечения непрерывности и восстановления работы в организации; обычно проводится не реже одного раза в год в рамках программы по методике отработки и включает в себя проверку после выполнения.



# РУКОВОДСТВО ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ПОСЛЕДСТВИЙ

пандемии для  
почтовых служб



# Раздел I: **Введение**

С середины марта 2020 года мир борется со вспышкой нового коронавируса, известного как COVID-19. Негативное воздействие вируса по-прежнему носит широкомасштабный и серьезный характер. Назначенные операторы (НО) сообщают о сбоях в работе почтовой логистической сети, снижении объема почтовых перевозок и потока почтовых денежных переводов, а также о последствиях для качества обслуживания, связанных с задержками обработки и доставки, вызванными отменой коммерческих рейсов и сокращением численности почтовой рабочей силы. В результате многим НО пришлось приостановить свою международную почтовую связь и прервать или ограничить некоторые почтовые услуги и продукты.

В ответ **Международное бюро ВПС (МБ) создало межведомственную целевую группу с целью анализа ситуации в почтовых службах и разработки руководства по преодолению последствий после пандемии, чтобы помочь странам-членам смягчить воздействие этой и любой будущей пандемии на почтовую отрасль и обеспечить быстрое восстановление своих почтовых служб после кризиса.**

Настоящая публикация является результатом работы, проведенной целевой группой МБ ВПС с апреля по сентябрь 2020 года.

# Использование руководства

## Цель и задачи

Это руководство было создано для поддержки почтовых служб, главным образом в развивающихся странах (РС), в преодолении последствий в связи с пандемией COVID-19. Однако в нем содержится информация о передовой

практике, которая широко применима к обеспечению непрерывности почтовой деятельности в случае других кризисов, связанных с пандемией.

Рекомендации, содержащиеся в руководстве, основаны на передовой практике

и тесно связаны с процессом планирования бесперебойности работы бизнеса, в котором излагаются структурированные действия, которые необходимо предпринять до, во время и после кризиса. Цель состоит в том, чтобы предоставить простой в использовании, всеобъемлющий пакет базовой информации для оказания помощи назначенным операторам (НО) в создании плана обеспечения повышения устойчивости бизнеса и, более конкретно, в разработке планов по ликвидации последствий пандемии и планов возобновления деятельности.

Это руководство поможет назначенным операторам:

соблюдать порядок действий в чрезвычайной ситуации для обеспечения бесперебойной работы предприятия в период пандемии

смягчить последствия пандемии путем выявления рисков и предложения мер

обеспечить подготовку к следующей волне пандемии

разработать и применить стратегию восстановления/возобновления почтовой деятельности

повысить устойчивость для обеспечения краткосрочной и долгосрочной бесперебойности работы бизнеса

применить структурированную реакцию на кризис

использовать модели и шаблоны

воспользоваться преимуществами поддержки ВПС

дальше развивать свои подходы к управлению рисками стихийных бедствий (DRM) и планам возобновления деятельности.

### Как может помочь это руководство?

# 2

Раздел II:  
**План  
восстановления  
как часть  
планирования  
бесперебойности  
работы бизнеса**

# Введение в планирование непрерывности работы бизнеса

Резкое прерывание или ограничение бизнес-процессов в результате пандемии COVID-19 выявило серьезные недостатки в политике аварийного восстановления/обеспечения бесперебойности работы бизнеса многих организаций и предприятий, как крупных, так и малых. Многие риски, связанные с кризисом, могут быть смягчены с помощью надежного плана аварийного восстановления с учетом особых соображений в плане готовности к пандемии.

План обеспечения повышения устойчивости работы бизнеса направлен на поддержание бизнес-функций или быстрое их возобновление в случае серьезных сбоев.

План по восстановлению работы бизнеса описывает процедуры и инструкции, которым организация будет следовать в случае серьезных сбоев, и учитывает ключевые бизнес-процессы, активы, людские ресурсы и финансовые ограничения.

**Немного теории, чтобы описать и понять этот процесс**

Важно проводить различие между планом обеспечения непрерывности работы бизнеса и планом по преодолению последствий после чрезвычайных ситуаций (пандемий). План

восстановления после чрезвычайных ситуаций/пандемий станет частью более широкого плана действий по обеспечению бесперебойности работы бизнеса, чтобы обеспечить охват всех ключевых областей бизнеса.

Перед созданием плана действий по бесперебойности работы бизнеса важно выполнить оценку рисков и анализ влияния на бизнес. Этот анализ позволит оценить последствия внезапной потери бизнес-функций и количественно определить связанные с этим затраты. Это даст возможность руководству проанализировать процессы во всей организации и определить, какие из них жизненно важны для ее дальнейшего функционирования.<sup>1</sup>

План по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций (и в более широком смысле план обеспечения непрерывности работы бизнеса) подобен страхованию и предназначен для уменьшения последствий риска. Обычно эти важные документы должны быть разработаны назначенным оператором до чрезвычайной ситуации. Во время кризиса они могут быть легко обновлены и доработаны.<sup>2</sup>

В принципе, все вопросы должны быть заданы с помощью анализа рисков на ранней стадии подготовки планов, до того, как наступит пандемия. Тем не менее, в нынешней ситуации с пандемией, когда вирус COVID-19 продолжает быстро распространяться, возникают следующие вопросы:

## ■ Что произошло?

### ■ КАК ЭТО ОТРАЗИТСЯ НА ПОЧТОВОМ СЕКТОРЕ?

### ■ КАК МЫ МОЖЕМ УМЕНЬШИТЬ ЭТО ВЛИЯНИЕ В БЛИЖАЙШЕЙ, СРЕДНСРОЧНОЙ И ДОЛГОСРОЧНОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ

Эти типы вопросов в первую очередь изучаются подразделением управления рисками предприятия (ERM), которое может быть создано внутри организации.

Согласно одному источнику, процесс ВСП (плана бесперебойности работы бизнеса) «определяет подверженность организации внутренним и внешним угрозам и соединяет физические и нематериальные для обеспечения эффективного предотвращения и восстановления организации при сохранении конкурентных преимуществ и целостности системы ценностей».<sup>3</sup>

Это невозможно сделать за один шаг. Скорее, процесс состоит из различных компонентов, представляющих собой этапы работы с прерыванием бизнес-процесса. Основными направлениями являются планирование действий в чрезвычайных ситуациях, планирование аварийного восстановления и планирование возобновления работы бизнеса. Это планирование должно быть скоординировано, так как результаты предыдущего этапа являются основой для следующего.

### ■ План действий на случай чрезвычайной ситуации в связи с пандемией (PEP)

определяет процедуры управления внезапными ситуациями или неожиданными чрезвычайными ситуациями, возникающими во время пандемии. Руководство ВПС по управлению рисками стихийных бедствий включает эти процедуры, предоставляя список действий, предназначенных для крупных бедствий, включая пандемии. Цель состоит в том, чтобы быть подготовленным таким образом, чтобы предотвратить гибель людей и причинение вреда здоровью, а также уменьшить ущерб зданиям, запасам и оборудованию. Во время пандемии план действий на случай чрезвычайной ситуации в связи с пандемией может использоваться для обеспечения непрерывности бизнеса и операционной деятельности, хотя и на самом базовом уровне.

### ■ План действий по ликвидации последствий после пандемии (PRP)

обеспечивает документированный, структурированный подход, описывающий, как организация может быстро возобновить работу после события, связанного

1 [www.bdo.co.uk/en-gb/sport-covid-19/operational-finance-support](http://www.bdo.co.uk/en-gb/sport-covid-19/operational-finance-support)

2 Планирование непрерывности бизнеса почтовых служб ВПС, стр. 1

3 Elliot D., Swartz E. et Herbane B. (1999). «Just waiting for the next big bang: business continuity planning in the UK finance sector», Journal of Applied Management Studies, Vol. 8, p. 48.

с пандемией, которое повлияло на ее способность нормально функционировать. План деятельности по ликвидации последствий после пандемии направлен на то, чтобы помочь организации решить операционные и структурные проблемы и восстановить функциональность процесса, чтобы она могла работать после пандемии, даже если она работает на минимальном уровне.<sup>4</sup>

Важно как можно скорее возобновить работу. Однако простого возвращения к состоянию, предшествовавшему бедствию, недостаточно. Уязвимые места, которые привели к бедствию, остаются.

Восстановление и замена поврежденных объектов часто требует долгосрочного подхода, следуя концепции «отстроить лучше». Это включает в себя учет оценки риска для области и архивных данных, а также понимание того, что при восстановлении структуры точно такой, какой она была до события, часто создает те же самые уязвимые места. Восстановление после стихийных бедствий дает возможность улучшить дизайн и принять современные строительные нормы и правила, тем самым повышая общую способность к восстановлению почтового объекта.

**План возобновления деятельности (BRP)** направлен на восстановление бизнеса после кризиса. BRP активируется после чрезвычайной ситуации и нацелен на то, чтобы обеспечить быстрое и экономически эффективное возобновление деятельности организации с целью поддержания непрерывности функционирования службы. В отличие от планов чрезвычайных ситуаций и восстановления деятельности план возобновления деятельности не содержит процедур бесперебойности работы, которые должны использоваться во время чрезвычайной ситуации; вместо этого он фокусируется на превентивных мерах после того, как кризис миновал.

## Примерная методология – Шесть шагов для создания плана бесперебойности работы бизнеса (BCP)

Международная организация труда (МОТ) разработала шестиступенчатый план обеспечения непрерывности работы бизнеса в связи с COVID-19, предназначенный главным образом для поддержки малых и средних предприятий (МСП) во время нынешнего кризиса, вызванного пандемией. Этот подход направлен на установление профиля риска предприятия и уровня уязвимости к COVID-19 с точки зрения его воздействия на Персонал, Процессы, Прибыль и Партнерские отношения («4П»), а также на разработку эффективной

системы рисков и непредвиденных обстоятельств для бизнеса.<sup>5</sup>

В основном это означает разработку индивидуального план обеспечения непрерывности работы любого бизнеса. Инструмент MOT может позволить вам:

- 1 Оценить уровень риска и уязвимости вашего бизнеса; и
- 2 Разработать эффективную систему управления рисками и непредвиденными обстоятельствами для бизнеса.

Этот инструмент направлен на установление профиля риска ваших предприятий и уровня уязвимости к COVID-19 с точки зрения его влияния на ваш Персонал, Процессы, Прибыль и Партнерские отношения.

**ПЕРСОНАЛ:** жизнь работников и членов их семей;

**ПРОЦЕССЫ:** операции предприятия;

**ПРИБЫЛЬ:** получение дохода;

**ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ:** благоприятная среда для ведения бизнеса.

Этот инструмент в основном ориентирован на небольшие предприятия с ограниченными ресурсами и состоит из двух частей:

- 1 Первая часть - это **оценка риска**, которую вы можете быстро сделать на основе предоставленного вопросника.<sup>6</sup> Он устанавливает уровень риска/уязвимости для ваших предприятий.

- 2 Вторая часть инструмента представляет собой **шестиэтапный процесс** с использованием наглядного примера условного малого и среднего бизнеса, чтобы помочь вам в разработке собственного плана обеспечения бесперебойности работы бизнеса.

4 [searchdisasterrecovery.techtarget.com/definition/disaster-recovery-plan](https://searchdisasterrecovery.techtarget.com/definition/disaster-recovery-plan)

5 Представленные здесь сведения взяты из информации, размещенной на следующем сайте MOT: [www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_740375/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_740375/lang--en/index.htm)

6 См. страницы 2–7 PDF-файла, который можно загрузить по адресу: [www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_740375/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_740375/lang--en/index.htm)





# Шестиэтапный план обеспечения непрерывности работы бизнеса в связи с COVID-19

Ниже приведены шесть этапов, необходимых для создания плана обеспечения непрерывности работы бизнеса:

## 1 Этап 1: Определение ваших ключевых продуктов и услуг

Каковы ваши самые важные продукты или услуги?

Учитывайте следующие критерии:

- доля дохода, которую они приносят;
- количество клиентов, требующих их, и стоимость недоставки: негативные финансовые, производственные и репутационные последствия.

## 2 Этап 2: Установление цели вашего плана обеспечения непрерывности работы бизнеса (BCP)

Чего вы хотите достичь, создав свой план обеспечения непрерывности работы?

## 3 Этап 3: Оценка потенциального воздействия перебоев на ваше предприятие и работников

Как долго могут длиться перерывы, прежде чем они станут неприемлемыми?

Какие ресурсы требуются и какие поставщики, партнеры и подрядчики необходимы для выполнения ключевых операций?

## 4 Этап 4: Составление списка действий для защиты/восстановления работы

Для этого используйте концепцию 4П. Действия по минимизации риска для вашего **Персонала, Процессов, Прибыли** и **Партнерских отношений**.

## 5 Этап 5: Составление СПИСКОВ КОНТАКТОВ

Большая часть вашей деятельности будет нефизической (звонки в WhatsApp, собрания в формате Zoom/Microsoft Teams и т. д.). Убедитесь, что у вас есть точные и обновленные списки всех ваших ключевых заинтересованных сторон.

## 6 Этап 6: Сохранение, просмотр и постоянное обновление вашего плана обеспечения непрерывности работы

Рекомендуется пересматривать и обновлять план каждую неделю, чтобы:

- актуализировать цель плана по обеспечению непрерывности работы и повысить его эффективность;
- обновить оценку рисков, стратегию обеспечения непрерывности работы бизнеса и другие процедуры, содержащиеся в плане ВСР, и
- обеспечить постоянное совершенствование всех процессов, входящих в ВСР.

Вообще говоря, почтовые операторы могут применять тот же или несколько измененный подход для подготовки плана на случай чрезвычайной ситуации/непредвиденных обстоятельств, плана восстановления или плана возобновления бизнеса в связи с пандемией. Только цели и перечень действий будут различаться для каждого типа плана в соответствии с каждой стадией кризиса, вызванного пандемией.

# План ВСР адаптирован к приобретенному опыту, полученному в связи с COVID-19

Один из важных уроков, которые следует извлечь из этой пандемии COVID-19, заключается в том, что план восстановления или непрерывности работы должен быть достаточно гибким, чтобы справиться с «новой нормой» почтовых услуг и сбоями в работе. Эти угрозы для бесперебойности работы бизнеса являются скорее медленными, чем внезапными, глобальными, а не региональными, и в первую очередь ориентированы на человека, а не исключительно на окружающую среду. Поскольку организации продолжают оптимизировать свои планы по мере развития обстоятельств, важно, чтобы они продолжали уделять приоритетное внимание персоналу.

Последние угрозы для бесперебойности работы бизнеса - это угрозы для сотрудников, и поэтому они иногда требуют изменений в технологии. Сегодняшняя пандемия COVID-19 не атакует центры обработки данных или расширенные сети - она атакует сотрудников, когда они ездят на работу и общаются на работе. Для этого требуется план обеспечения бесперебойности работы бизнеса, который позволяет сотрудникам взаимодействовать и выполнять свою работу удаленно в течение всего времени, необходимого для разрешения данной ситуации.

Одно можно сказать о «новой норме» - она наполнена неизвестными. При планировании минимизации сбоев в будущем жизненно важно учитывать угрозы и сбои, которые являются постоянными, глобальными и ориентированными на людей. Это может дать сотрудникам возможность не только оставаться продуктивными во время кризиса, но и лучше работать вместе и сделать организацию сильнее.<sup>7</sup>



Раздел III:  
**Условия пандемии**

# Случай пандемии COVID-19

Анализ ситуации в связи с пандемией и связанных с ней рисков является важным шагом в подготовке плана по восстановлению работы, поскольку он обеспечивает основу для оценки рисков и воздействия на бизнес,

с тем чтобы предусмотреть соответствующие ответные меры.

Пандемия COVID-19 - это продолжающаяся глобальная пандемия, вызванная тяжелым острым респираторным синдромом коронавируса 2 (SARS-CoV-2).

## Что произошло?

Современные данные свидетельствуют о том, что COVID-19 распространяется между людьми через прямой, косвенный (загрязненные предметы или поверхности) или тесный контакт с инфицированными людьми.<sup>8</sup>

Уровень летальности в Китае оценивается в 1,38% (1,23–1,53). Возрастная летальность в возрастной группе до 60 лет оценивается в 0,318% (0,274–0,378), в то время как в возрастной группе от 60 лет и старше этот показатель составляет 6,38% (5,70–7,17). В настоящее время эти цифры незначительно варьируются в зависимости от страны и региона.

# Хронология пандемии COVID-19

31 декабря 2019 года Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) получила официальные сообщения от органов здравоохранения Китая о ряде случаев вирусной пневмонии неизвестного происхождения в Ухане, провинция Хубэй.

ВОЗ объявила распространение COVID-19 пандемией 11 марта 2020 года, когда Италия, Иран, Южная Корея и Япония сообщили о росте числа случаев заболевания. В связи с этими обстоятельствами ВОЗ и многие правительства призвали принять меры по недопущению предельной перегрузки служб интенсивной терапии и усилению профилактической гигиены (исключение физического контакта, поцелуев и рукопожатий; запрет на массовые скопления и крупные демонстрации, а также несанкционированные поездки; популяризация мытья рук; осуществление изоляции/карантина и т. д.).<sup>9</sup>

# Глобальная ситуация с пандемией COVID-19

(по состоянию на 21 января 2021 года<sup>10</sup>)

Количество случаев COVID-19:

**96 218 601**

Количество смертей:

**2 058 534**

Количество выздоровевших:

**53 118 533**

Затронутые страны/территории:

**219**

По состоянию на 21 января 2021 года пандемия продолжается, но вакцина COVID-19 теперь доступна в некоторых странах для широкого использования.

8 [www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-how-is-covid-19-transmitted](http://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-how-is-covid-19-transmitted)

9 [en.wikipedia.org/wiki/COVID-19\\_pandemic](https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic)

10 Это последние статистические данные. Тем не менее, учитывая постоянную динамику изменения пандемии, другие данные, которые появляются в этом руководстве в связи со статистикой COVID-19, отражают ситуацию на момент разработки настоящего руководства и не могут быть обновлены.

# Всемирное влияние

С самого начала эта глобальная пандемия привела к серийным отменам спортивных и культурных мероприятий, ограничениям/карантинным мерам, закрытию границ, краху фондового рынка из-за глобальной экономической неопределенности и общей социальной и экономической нестабильности.

С точки зрения почтовой отрасли основные последствия пандемии можно отразить следующим образом:

**ЗАКРЫТИЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ ГРАНИЦ**

**ПРИОСТАНОВКА МЕЖДУНАРОДНЫХ/  
ВНУТРЕННИХ РЕЙСОВ**

**НАРУШЕНИЕ РАБОТЫ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК**

**КАРАНТИН/ИЗОЛЯЦИЯ ДЛЯ БОЛЕЕ ЧЕМ  
58% НАСЕЛЕНИЯ МИРА (ПО ОЦЕНКАМ,  
БОЛЕЕ 1,2 МИЛЛИАРДА ЧЕЛОВЕК  
НАХОДЯТСЯ В ИЗОЛЯЦИИ)**

**ЗАКРЫТИЕ ШКОЛ И НЕБОЛЬШИХ МАГАЗИНОВ**

**СНИЖЕНИЕ СПРОСА И ПАДЕНИЕ  
ОБЪЕМОВ ТОРГОВЛИ**

**ПРЕРЫВАНИЕ ИЛИ ПРИОСТАНОВКА  
ПРОИЗВОДСТВА/ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАЛОГО И  
СРЕДНЕГО БИЗНЕСА**

**ПРЕКРАЩЕНИЕ ИММИГРАЦИИ И  
ОГРАНИЧЕНИЯ НА ПЕРЕДВИЖЕНИЕ  
РАБОТНИКОВ**

**ГЛОБАЛЬНЫЙ СПАД**

**РЕКОРДНЫЙ РОСТ БЕЗРАБОТИЦЫ**

**СОЦИАЛЬНАЯ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ  
НЕСТАБИЛЬНОСТЬ**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ И ФИНАНСОВЫЙ КРИЗИС**

**КРИЗИС РУКОВОДСТВА И УПРАВЛЕНИЯ**

**РОСТ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ**

Этот список не является исчерпывающим, но он ясно показывает, что мир сталкивается с острым кризисом в области здравоохранения и экономики, вызванным быстрым распространением COVID-19.



# 4

## Раздел IV: **Воздействие на почтовый сектор и помощь МБ ВПС**



# Воздействие на почтовый сектор и помощь МБ ВПС

Что это означает для почтового сектора?

Почтовые службы были вынуждены принимать меры по изменению своей деятельности в соответствии с жесткими ограничениями, вводимыми по всему миру.

На представленной ниже диаграмме показано развитие пандемии (слева) и ее последствия для почтовых операций (справа).

## Хронология: развитие ситуации с COVID-19 и почтовый сектор

2020

Приостановление авиасообщения с Китаем и рядом других стран	Февраль	Невозможно отправить/получить отправления письменной корреспонденцией, посылки или EMS в/из некоторых стран
Обвал мировых фондовых рынков		Многие назначенные операторы объявляют о наступлении форс-мажора
ВОЗ объявила COVID-19 пандемией (11 марта 2020 г.)	Март	Обработка международной входящей и исходящей почты (письма, посылки и EMS) приостановлена по всему миру
Временное прекращение внутренних/международных полетов		Нарушена почтовая логистическая сеть и международные почтовые услуги
Ограничения в передвижении населения		Стандарты доставки более не выполняются
Закрытие государственных границ		Закрытие некоторых почтовых отделений (небольшие деревни/сельские районы). Почтовые отделения работают по сокращенному графику
Нарушение работы логистической сети. Увеличение времени на таможенное оформление		Изменения в работе почтовых отделений и рекомендации по безопасности, пересмотр процедуры доставки
Карантин/самоизоляция > 58% населения мира		Май
Снижение спроса и падение торговли	Июнь	Усилия по обеспечению доставки письменной корреспонденции и возобновлению доставки приоритетных отправлений, посылок, ежедневных газет и заказных писем
В некоторых странах ограничительные меры постепенно отменяются	Июль	Восстановление нормальной работы остается постепенным, и сроки доставки пока не могут быть гарантированы
Ограничения на передвижение людей ослаблены и ситуация постепенно нормализуется в некоторых странах	Август	Почта по направлениям, в которые доступны рейсы, принимается в некоторых странах
Возобновление международных и внутренних полетов в некоторых странах	Сентябрь	

# Роль почтовых служб во время пандемии

Сегодня можно утверждать, что большая часть 2020 года была чрезвычайно сложным временем для почтовых служб, которые работали на передовой глобальной пандемии. Это был период адаптации к новым условиям и инноваций, в течение которого почтовые службы расширяли предоставляемые ими социальные, финансовые и торговые услуги, чтобы помочь правительствам.<sup>11</sup>

Многие почтовые службы продолжали работать в условиях ограничений на передвижение людей и закрытия международных границ. Почтовые операторы использовали нестандартные решения, чтобы продолжать принимать и доставлять почту.

В нынешних условиях почтовые службы во всем мире все чаще признаются в качестве основных поставщиков услуг. Почтовые работники показали свою незаменимость, мужественно совершая свои маршруты доставки во время кризиса. Доставка медикаментов и медицинского оборудования с помощью почтовой службы помогла уязвимым, больным и изолированным людям.

Важно, чтобы почтовые услуги во всем мире продолжали признаваться на национальном уровне в качестве важнейших услуг на этапе восстановления и после него, и чтобы им предоставлялась государственная поддержка.

# Влияние пандемии на почтовый сектор

## Персонал и охрана здоровья и безопасность

### Здоровье и безопасность персонала и клиентов

В период пандемии почтовые службы уделяют особое внимание здоровью и безопасности своих сотрудников и клиентов.

Почтовые операторы приданют особое значение базовым процедурам гигиены, включая мытье рук, использование средств индивидуальной защиты (СИЗ) и социальное дистанцирование, разрабатывая адаптированные графики работы в центрах сортировки и создавая защитные барьеры и нанося маркировку в почтовых отделениях. Эта информация подкрепляется различными сообщениями, поступающими от почтовых организаций.

Например, ирландская почтовая служба An Post сообщила, что она по мере необходимости предоставляет персоналу дезинфицирующие средства для рук, а также маски, защитные экраны и перчатки. Коллективы были разделены, а время начала работы изменено, чтобы минимизировать возможность нахождения на местах всех сотрудников в одно и то же время и риск передачи инфекции. Все необязательные посещения объектов были запрещены, а процедуры запросов на доступ строго соблюдаются. Там, где это необходимо, были установлены защитные ограждения, и соблюдается протокол тщательной уборки помещений и очистки транспортных средств общего пользования.<sup>12</sup>

Итальянский почтовый оператор представил подробный план санитарных мероприятий для всей своей почтовой сети, а также транспортных средств и почтовых отделений. Персоналу были розданы средства защиты, чтобы обеспечить его безопасность в повседневной работе и безопасный доступ клиентов в почтовые отделения страны.

Во многих почтовых отделениях есть напольная разметка и плакаты, что помогают клиентам оставаться на расстоянии двух метров друг от друга. Один почтовый оператор сообщил, что дезинфекция была проведена во всех почтовых отделениях, центрах обработки почты, и все транспортные средства также были обеззаражены.

11 [www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19](http://www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19)

12 [www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/coping-with-covid-19-an-post.html](http://www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/coping-with-covid-19-an-post.html)

## Заболееваемость почтовых работников

В прессе и интернет-публикациях в марте 2020 года отмечалось, что с начала пандемии тысячи почтовых работников находились на карантине с, и у многих из них был положительный результат на COVID-19. Сообщалось также о случаях смерти работников почты.<sup>13</sup>

## Работа в дистанционном режиме и самоизоляция почтового персонала

Уже в середине марта 2020 года стало очевидно, что все почтовые службы всецело содействуют замедлению распространения COVID-19 во всем мире и готовы соблюдать директивы и рекомендации по безопасности, выпущенные правительствами и Всемирной организацией здравоохранения.

Многие почтовые службы показали, что они уделяют первоочередное внимание потребностям сотрудников из групп риска и сотрудников с детьми школьного возраста. Там, где это возможно, также была организована удаленная работа, при этом на рабочих местах должен был присутствовать только основной персонал.

## Дефицит средств защиты

Многие назначенные операторы, не только в развивающихся странах, сообщали о дефиците средств индивидуальной защиты (масок для лица, латексных перчаток, дезинфицирующих средств и другого оборудования).

## Временные ограничения по персоналу

Некоторые почтовые операторы сократили численность персонала на почтовых объектах. Операторы также уменьшили физические контакты, закрыли почтовые отделения с большим количеством клиентов и создали специальные пункты приема и выдачи почтовых отправлений.<sup>14</sup>

## Снижение заработной платы или сокращение сотрудников

Сравнительное исследование, проведенное в период с марта по май 2020 года бельгийской консалтинговой компанией E-BISS International среди 29 назначенных операторов по всей Европе и в остальной части мира для оценки воздействия пандемии на услуги, показало, что только треть организаций отправила часть сотрудников в оплачиваемый отпуск. На настоящий момент лишь немногим пришлось прибегнуть к более радикальным мерам, таким как сокращение заработной платы или сокращение штатов.<sup>15</sup>

## Проблемы эксплуатации

### Нарушение работы сети почтовой логистики и международных почтовых услуг

После объявления ВОЗ COVID-19 пандемией 11 марта 2020 года большинство правительств приостановили международные/внутренние полеты и ввели ограничения на передвижение населения. В целях предотвращения распространения вируса были закрыты международные границы. С приостановкой полетов почтовые операторы потеряли важнейший элемент почтовой логистики.

Как результат, многие страны объявили через систему экстренного оповещения ВПС (EmIS) о приостановке всех международных входящих и исходящих почтовых услуг (письменная корреспонденция, посылки,правления EMS).

### Сокращение количества пунктов обслуживания и часов работы почтовых отделений

На необходимость замедлить распространение COVID-19 многие почтовые операторы отреагировали сокращением количества своих пунктов обслуживания и часов работы, а некоторые операторы стали оказывать услуги через операционные окна только утром.

<sup>13</sup> [www.wsws.org/en/articles/2020/06/10/usps-j10.html](http://www.wsws.org/en/articles/2020/06/10/usps-j10.html)

<sup>14</sup> [postandparcel.info/120238/features/post-features/postal-operators-across-the-globe-make-operational-changes](http://postandparcel.info/120238/features/post-features/postal-operators-across-the-globe-make-operational-changes)

<sup>15</sup> [www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/postal-services-adapt-to-changing-demands-due-to-covid-19.html](http://www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/postal-services-adapt-to-changing-demands-due-to-covid-19.html)

## Новые методы работы в целях ограничения контактов

В некоторых странах было решено ограничить личные контакты в процессе доставки. В различных странах были изменены методы работы с целью ограничить контакты в тех случаях, когда сотрудники почты получают исходящие посылки от клиентов и получают подписи при доставке.

Один почтовый работник объяснил порядок действий: «Мы стучим в дверь, оставляем посылку/отправление у двери и отходим в сторону. Когда клиенты подходят к двери, мы говорим им, что посылка уже на пороге, затем спрашиваем имя, затем подписываем это как CV 19. Здесь не должно быть никаких личных контактов».<sup>16</sup>

Некоторые почтовые службы были вынуждены ограничить размер отправок, чтобы их мог обрабатывать один человек. Курьеров при доставке на дом попросили стучать в дверь и держаться на расстоянии двух метров.

## Сокращение платежно-финансовых услуг

При меньшем количестве открытых почтовых отделений и прогнозируемом снижении почтовых платежей количество и объем транзакций, скорее всего, снизятся в 2020 году, так как количество новых почтовых счетов также сократится. Услуги почтовых платежей ВПС уже зафиксировали снижение на 4,3% в конце марта 2020 года по сравнению с тем же периодом 2019 года. В странах с высокой степенью зависимости от денежных переводов мигрантов ситуация, скорее всего, будет особенно тяжелой.<sup>17</sup>

В результате пандемии было нарушено также предоставление финансовых услуг, на долю которых приходится до 30% почтовых доходов некоторых стран. Правила физического дистанцирования препятствовали физической доставке наличных денежных средств получателям почтовыми службами.

## Ухудшение качества обслуживания

Только одно из каждых двух отправок, отправленных за границу, было успешно доставлено в период с мая 2020 года, что значительно меньше, чем в предыдущем году. Задержки доставки и таможенного оформления, связанные с ограничениями по коронавирусу, повлияли на качество обслуживания. В первой половине 2020 года доставка почтовых отправок между Китаем и Европой к месту назначения соответствовала 12–14 дням при отправке почтовым поездом.

## Увеличение сроков выпуска из таможни

Еще одним явным последствием пандемии стало увеличение задержек с таможенным оформлением из-за дополнительных проверок как исходящих, так и входящих отправок. Такой резкий рост порождает дополнительные издержки вследствие ожидания для предприятий и потребителей, импортирующих и экспортирующих почтовые отправления. Более длительные сроки доставки увеличивают относительные издержки в результате ожидания для международных закупок по сравнению с внутренними.

Таблица 1 – Нарушение процедур таможенного оформления

Элемент логистической сети	Время на выпуск из таможни
Исходящие посылки	1 - 71 час
Исходящие отправления EMS	1 - 29 часов
Входящие посылки	2 - 64 часа
Входящие отправления EMS	2 - 34 часа

Источник: Интегрированная система отчетности о качестве. Примечания: На основе средних значений меток времени для событий EMD и EME (EMSEVT).<sup>18</sup>

## Стандарты доставки больше не соблюдаются

Из-за сбоев в цепочке доставки почтовых отправок многие назначенные операторы заявили, что они больше не могут поддерживать качество обслуживания для всех категорий почтовых отправок (письменной корреспонденции, почтовых посылок и отправок EMS) на высоком уровне.

В частности, они больше не могут поддерживать стандарты обслуживания в рамках различных структур ВПС - например, в системе связи качества услуг и окончательных расходов, системе оценки качества посылок, систем показателей качества услуг письменной корреспонденции и отправок EMS. Таким образом, многие НО заявили о возникновении форс-мажорных обстоятельств в отношении таких стандартов. (Приостановление штрафов в программе оплаты по результатам было единогласно принято Кооперативом EMS.)

<sup>16</sup> [fullfact.org/health/royal-mail-step-away](http://fullfact.org/health/royal-mail-step-away)

<sup>17</sup> [www.upu.int/UPU/media/upu/publications/theCovid19CrisisAndThePostalSectorEn.pdf](http://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/theCovid19CrisisAndThePostalSectorEn.pdf)

<sup>18</sup> [www.upu.int/UPU/media/upu/publications/CCSA\\_statistical\\_perspective\\_COVID19\\_impact\\_report\\_vol2\\_31Aug2020.pdf](http://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/CCSA_statistical_perspective_COVID19_impact_report_vol2_31Aug2020.pdf)

## Деловые/финансовые вопросы

### Падение объемов почты

Темпы роста международной легкой логистики, рассчитанные ВПС, показывают, что с начала пандемии трансграничные объемы во всем мире снизились на 21% для всех классов почты (письма, посылки и экспресс).

Глобальная индустрия, в которой занято более пяти миллионов человек и которая приносит доходы в миллиарды долларов, претерпела радикальные изменения.

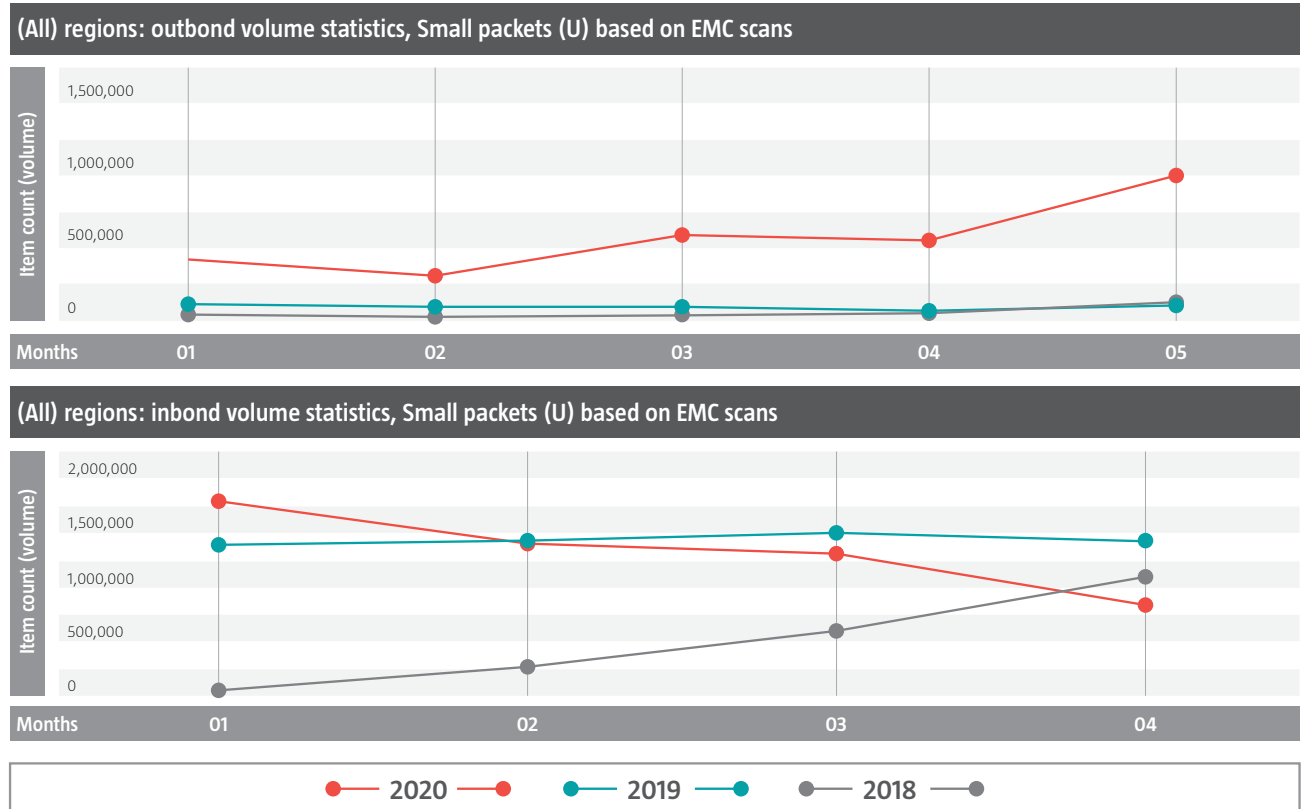
### Последствия для внутренних потоков

В то время как влияние кризиса в системе общественного здравоохранения на международный почтовый рынок было в основном негативным, цифры по внутренним рынкам достаточно неоднозначные. При сборе информации, проводимом Европейской комиссией в апреле 2020 года, к 31 стране обратились с просьбой сообщить, как изменились объемы их почтовых

отправлений после вспышки COVID-19. Одиннадцать из 22 стран, которые смогли дать ответ, сообщили, что их объемы почтовых отправок либо уменьшились, либо остались неизменными, а 11 заявили о заметном увеличении своих объемов. Хотя эта выборка и не должна обязательно отражать глобальные тенденции, она дает явно противоречивые данные относительно предположений о том, что кризис положительно повлиял на объемы внутренней почты.

### Сложность доставки почтовых отправок в конечную страну назначения

Международное бюро ВПС проанализировало различные данные о почтовых отправлениях, перемещение которых было затруднено, сравнив коэффициент роста таких почтовых отправок в 2020 году с его базовым значением в 2019 году. На неделе 27 апреля 2020 года рост достиг своего исторического пика (136%) с последующей тенденцией к снижению, до 71% в течение недели с 4 мая 2020 года. Этот показатель означает, что из-за кризиса COVID-19 экспортным товарам было на 71% сложнее добраться до конечной страны назначения, чем в обычное время.



## Снижение спроса на почтовые услуги

Бизнес, как правило, использует почтовые услуги в качестве промежуточного продукта, необходимого для своего производства. Сокращение предложения товаров фирмами из-за вспышки COVID-19 логически ведет к снижению спроса на почтовые услуги.

## Снижение доходов почтовых компаний

Многие почтовые операторы пытаются адаптировать свои бизнес-модели, сместив акцент с писем на посылки, логистику и финансовые услуги. Таким образом, доля письменной корреспонденции в общей выручке почтовых операторов снизилась с 45% в 2008 году до 39% в 2018 году, в пользу посылок и логистики, которая резко выросла с 16,3% до 27,2% за тот же период.

Во время кризиса COVID-19 любой оператор, большая часть общего дохода которого приходится на международную почту, рискует столкнуться с существенным снижением операционных доходов, учитывая перебои в авиационном секторе и другие сбои в трансграничном обмене.

## Финансовые последствия/ бюджетные проблемы

Финансовое воздействие, о которых сообщают страны, было преимущественно негативным из-за увеличения затрат, понесенных в связи с принятием специальных мер по охране здоровья и безопасности, более высокого, чем обычно, уровня заболеваемости и сокращения доходов в основном от бизнес-клиентов.

В сравнительных исследованиях, проведенных бельгийской консалтинговой компанией E-BISS International, около 27% ответивших назначенных операторов указали, что они обращались за государственной финансовой поддержкой.

В одной из публикаций отмечалось, что в отношении конкретной промышленно развитой страны пандемия может привести к сокращению доходов почты более чем на 22 миллиарда долларов в течение следующих 18 месяцев и более чем на 54 миллиарда долларов в долгосрочной перспективе.<sup>19</sup>

## Рост/падение продаж электронной коммерции

Анализ ВПС показывает, что продажи электронной коммерции увеличились в странах с более высокими доходами, а в других странах стабилизировались или даже снизились.<sup>20</sup>

## Поддержка МБ ВПС в ответ на пандемию COVID-19

С начала пандемии COVID-19 Международное бюро ВПС во взаимодействии со странами-членами, партнерами и заинтересованными сторонами предприняло ряд срочных мер по поддержке назначенных операторов во время продолжающегося кризиса и в целях предоставления информации наряду с предоставлением методологической, технологической, организационной и технической поддержки для облегчения ежедневной работы почтовых служб на передовой линии и оказания им помощи в подготовке к восстановлению.

Одной из важнейших задач почтового сектора в этот период является защита здоровья почтовых работников и в то же время обеспечение движения почты.

## Защита почтовых работников

Во время кризиса COVID-19 почтовые работники находятся на переднем крае глобальной пандемии, обеспечивая регулярную доставку почты, оказывая помощь в распределении основных медикаментов и товаров, а также оказывая социальные услуги. В этой связи ВПС в сотрудничестве с Управлением Организации Объединенных Наций по обслуживанию проектов приступил к осуществлению проекта, направленного на обеспечение почтовых служб наименее развитых стран (НРС) столь необходимыми средствами индивидуальной защиты. Для 36 таких почтовых служб было закуплено почти 1,2 миллиона масок.

В то же время МБ продолжало оказывать техническую помощь в рамках программы управления рисками стихийных бедствий для повышения готовности к стихийным бедствиям. С апреля 2020 года несколько развивающихся стран обратились за такой технической помощью, чтобы укрепить свои возможности по борьбе с пандемиями.

19 [www.ncpolicywatch.com/2020/04/17/covid-19-pushes-postal-services-finances-to-the-brink](http://www.ncpolicywatch.com/2020/04/17/covid-19-pushes-postal-services-finances-to-the-brink)

20 [www.upu.int/UPU/media/upu/publications/theCovid19CrisisAndThePostalSectorEn.pdf](http://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/theCovid19CrisisAndThePostalSectorEn.pdf)

## Постоянное отслеживание ситуации

МБ создало специальное подразделение по обеспечению непрерывности работы (OSU) для оказания помощи в преодолении кризиса и координации действий ВПС по оперативным вопросам, связанным с пандемией. OSU также ищет альтернативы для оказания помощи в перевозке почтовых отправлений, хранящихся в учреждениях обмена, воздушным транспортом (включая актуальную информацию о текущей доступности и статусе авиаперевозчиков, информацию о возможности пересечения границ автомобильным транспортом, налаживание связей с новыми партнерами по цепочке доставки и поддержку в формировании новых маршрутов).

## Сообщения системы EmIS

На основе сообщений системы информирования о чрезвычайных ситуациях Международное бюро создало таблицу, в которой перечислены все оперативные меры, принимаемые почтовыми службами в результате COVID-19. Эта информация доступна для всех стран-членов и обеспечивает быстрый и легкий доступ к данным по странам.

МБ поддерживает тесные контакты со странами-членами ВПС и их НО и предоставляет информацию относительно существующих ограничений, связанных с отменой пассажирских рейсов и отсутствием транспортных возможностей.

## Альтернативные виды транспорта

Международное бюро отслеживает сбои в глобальной цепочке доставки почтовых отправлений, связанные с пандемией COVID-19, чтобы определить возможные пути смягчения ее последствий. Назначенным операторам было предложено связаться со своими поставщиками услуг наземных перевозок и поделиться любой информацией об имеющихся транспортных мощностях. Были также установлены контакты с новыми перевозчиками с тем, чтобы они рассмотрели возможность сотрудничества с почтовыми службами.

В связи с этим была создана база данных, объединяющая всю доступную альтернативную информацию по транспорту (на платформе массива данных Системы контроля качества), которая стала доступной для всех стран-участниц. Данные включают новые решения, в которых используются железнодорожные перевозки, перевозка по воздуху и морские маршруты, а также информацию и юридические консультации по альтернативным маршрутам. Инициативы по обмену информацией привели к появлению впечатляющего количества инноваций и новых методов транспортировки по суше, морю и воздуху.

## Сотрудничество с международными организациями

В период кризиса для обеспечения движения почты ВПС координирует свою деятельность и сотрудничает с Международной организацией гражданской авиации, Международной ассоциацией воздушного транспорта, Всемирной таможенной организацией, Экономической комиссией ООН для Европы, Организацией сотрудничества железных дорог, а также с Международным координационным советом по трансъевразийским перевозкам.<sup>21</sup>

Цель работы с ИАТА состояла в том, чтобы изучить возможность использования грузовых рейсов в качестве альтернативы, побудить правительства ускорить процедуры и ослабить ограничения для сохранения линий грузовых перевозок, а также обмениваться актуальной информацией о текущей доступности и статусе грузовых авиаперевозчиков.<sup>22</sup>

Цель работы с железнодорожными организациями состояла в том, чтобы превратить пилотные проекты в реальность и обеспечить возможность предложить железнодорожную сеть в качестве альтернативы для перемещения огромных объемов почты между Азией и Европой.

Работа с ВТамО заключалась в том, чтобы облегчить обмен информацией о глобальной цепочке доставки и обеспечить эффективное перемещение отправок через границы, поскольку в это сложное время многие почтовые службы переходят на новые виды транспорта.

21 [www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale\\_Summer2020\\_En\\_web.pdf](http://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_En_web.pdf)

22 [www.tact-online.org/covid-19](http://www.tact-online.org/covid-19) and [www.iata.org/cargo](http://www.iata.org/cargo)



Раздел V:  
**Прогнозы  
относительно  
кризиса**



# Готовимся к восстановлению после пандемии

Планирование никогда не считалось особенно легкой задачей, но распространение COVID-19 сделало ее еще более сложной.

На данном этапе кризиса COVID-19 руководители по стратегическому планированию должны сосредоточиться на двух неотложных задачах: разработке планов ликвидации последствий и восстановления и оценке сценариев спроса на услуги почтового сектора на следующие 12–18 месяцев. Кроме того, они должны также учесть долгосрочные изменения, которые пандемия принесет в окружение почтового сектора.<sup>23</sup>

## Выработка предположений о соответствии «новой реальности»

Учитывая неопределенность в отношении сроков, продолжительности и итогового воздействия COVID-19 на почтовую отрасль во всем мире, при подготовке этого руководства использовались различные факторы и предположения. Аналогичным образом, назначенные операторы могут использовать эти предположения при разработке своих планов действий в чрезвычайных ситуациях, восстановления и возобновления деятельности.

# Прогнозы в области общественного здравоохранения

Вирус, вызывающий COVID-19, будет распространяться до тех пор, пока вакцина не будет разработана и широко использована.

Вакцина вряд ли будет широко использоваться в течение следующих 6-12 месяцев.

За это время улучшения в понимании вируса и в тестировании позволят чиновникам общественного здравоохранения действовать с большей точностью при принятии мер по замедлению темпов заражения.

Рост числа серьезного течения заболевания и ухудшения здоровья скажется на почтовых служащих.

Временное закрытие предприятий, государственных границ, местных регионов/территорий может происходить до тех пор, пока вакцина не станет широко использоваться.

Люди старше 60 лет и персонал со значительными заболеваниями будут по-прежнему особенно уязвимы в течение этого времени.

Обучение и предоставление четкой информации для персонала и клиентов по-прежнему будут важными стратегиями, будут широко использоваться социальные сети и веб-сайты для получения новостей, профилактического поведения, гигиенических протоколов и обновлений (этикет мытья рук и кашля/чихания, социальное дистанцирование, вакцинация и т. д.).

Кроме того, потребуются профилактические меры, включая социальное дистанцирование, защитные средства (маски для лица, латексные перчатки, дезинфицирующие средства и т. д.), а также частая чистка и дезинфекция поверхностей, которых многие касаются, транспортных средств и почтовых отделений.

по мере развития ситуации следует ожидать ограничений на поездки и закрытия границ в той или иной степени.<sup>24</sup>

23 [www.advisory.com/research/health-care-advisory-board/blogs/at-the-helm/2020/05/post-covid-19-market-assumptions-strategy-health-care](http://www.advisory.com/research/health-care-advisory-board/blogs/at-the-helm/2020/05/post-covid-19-market-assumptions-strategy-health-care)

24 <https://www.unwto.org/fr/evaluation-de-l-impact-de-la-flambee-de-covid-19-sur-le-tourisme-international>

## Прогнозы в области развития экономики / торговли

Прогнозы Международного валютного фонда предполагают, что эта рецессия станет самым серьезным глобальным экономическим спадом со времен Великой депрессии, и что она будет «намного хуже», чем Великая рецессия 2009 года.<sup>25</sup>

Прогнозы предполагают глубокую рецессию в 2020 году и медленное восстановление в 2021 году.

Для полного восстановления рынка труда может потребоваться время, что приведет к ухудшению неравенства доходов и увеличению бедности.<sup>26</sup>

Мировая торговля товарами продолжит сокращаться на 13–32% в 2020 году.

В 2021 году ожидается восстановление торговли, но это будет зависеть от продолжительности вспышки заболеваемости и эффективности ответных политических мер.

Практически все регионы испытают двузначное снижение объемов торговли в 2020 году, при этом экспорт из Северной Америки и Азии пострадает больше всего.

Торговля, вероятно, упадет еще сильнее в секторах со сложными производственно-сбытовыми цепочками, особенно в электронике и автомобильной продукции.

COVID-19 может больше всего непосредственно повлиять на торговлю услугами из-за ограничений на перевозки и поезди.<sup>27</sup>

Путь восстановления, смоделированный в некоторых исследованиях, показывает, что мировой ВВП не вернется к уровням декабря 2019 года до конца 2 или 3 квартала 2021 года.

Ожидается, что разные страны и территории будут использовать разные пути восстановления, причем на их индивидуальный вектор развития будет воздействовать взаимосвязь между их опытом сдерживания и управления распространением COVID-19 и лежащими в основе социально-экономическими характеристиками каждой страны или территории.<sup>28</sup>

Ожидается, что COVID-19 повлечет за собой огромный экономический ущерб для развивающихся стран.

В развивающихся странах может возрасти спрос на продукты питания, медицинскую помощь и другие предметы первой необходимости, но это будет более чем компенсировано снижением спроса на второстепенные товары, такие как одежда и различные услуги.

Спрос также упадет из-за других факторов, таких как задержка или отзыв заказов иностранными покупателями и отмена туризма. Более того, спад на фондовом рынке подрывает благосостояние людей и их готовность тратить.

Для стран с большим количеством иностранных работников денежные переводы замедлятся из-за увольнений и задержек с выплатой заработной платы в Европе, на Ближнем Востоке и в Соединенных Штатах, где живут и работают большинство этих людей.

Снижение общего внутреннего потребительского спроса отрицательно скажется на производстве и занятости. Падение потребительского спроса может иметь меньшее влияние на обрабатывающую промышленность, где компании могли бы, если бы у них был доступ к кредитам, накапливать запасы готовой продукции, а не сокращать производство и увольнять персонал. Однако влияние на сектор малых услуг, вероятно, будет очень существенным.<sup>29</sup>

25 [en.wikipedia.org/wiki/COVID-19\\_recession](https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_recession)

26 [blogs.imf.org/2020/06/24/reopening-from-the-great-lockdown-uneven-and-uncertain-recovery](https://blogs.imf.org/2020/06/24/reopening-from-the-great-lockdown-uneven-and-uncertain-recovery)

27 [https://www.wto.org/french/news\\_f/pres20\\_f/pr855\\_f.htm](https://www.wto.org/french/news_f/pres20_f/pr855_f.htm)

28 [home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/06/covid-19-and-the-global-economy.html](https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/06/covid-19-and-the-global-economy.html) (en anglais).

29 [www.ipsnews.net/2020/04/the-economic-impact-of-covid-19-on-developing-countries](https://www.ipsnews.net/2020/04/the-economic-impact-of-covid-19-on-developing-countries) (en anglais).

## Прогнозы относительно тенденций развития почтовой связи

ВПС разработал три возможных сценария будущего почтовых операторов. Первый и самый пессимистичный из них - это сценарий, в соответствии с которым почтовые операторы не смогут занять прежние позиции. В соответствии со вторым сценарием появятся «зеленые ростки», признаки восстановления экономики, но почтовая служба не сможет изменить отрицательную динамику. В третьем сценарии нормальное положение дел быстро вернется, и мы сможем воспользоваться новыми возможностями и внести позитивные структурные изменения.

Нет никаких указаний на то, что изменение спроса на финансовые услуги и другие почтовые продукты будет отличаться от общего спроса на услуги в реальной экономике. Таким образом, можно предположить, что спрос на финансовые услуги и другие почтовые продукты будет изменяться циклически.

Если говорить о письмах, для которых цифровые альтернативы имеются на рынке в большом количестве, темпы замещения ускорятся еще больше, что еще больше ухудшит положение.

Ожидается, что спрос на посылки будет расти, поскольку этот сегмент связан как с производственной экономической деятельностью, так и со спросом на физическую доставку, который стимулируется электронной торговлей.

Письма по-прежнему будут в значительной степени заменяться небольшими посылками, а постоянно растущий рынок электронной коммерции продолжит обслуживать сотни миллионов клиентов по всему миру.

МСП будут нуждаться в поддержке, поскольку им потребуются доступные и прямые средства для перевозки и доставки их товаров клиентам во всем мире.

Для улучшения доставки и восстановления почтовых операторов и предприятий почтовым операторам потребуются цифровизация и более эффективные онлайн-услуги.

Ожидается, что новые бизнес-модели, применяемые почтовыми операторами в период кризиса, будут актуализироваться и совершенствоваться, чтобы стать «новой реальностью».

Цифровизация почтовых операций, включая финансовые услуги, по-прежнему является основной задачей ряда стран с развивающейся экономикой. Как правило, это связано с целым рядом проблем, включая отсутствие четкой основы политики в области почтово-финансовых услуг, ограниченные инвестиции в почтовые службы, неприятие со стороны населения и отсутствие в почтовых службах лидеров, способных управлять процессом цифровой трансформации.<sup>30</sup>

## Прогнозы относительно почтовых операторов

Предполагается, что до тех пор, пока не будут сняты все ограничения на полеты и не откроются национальные границы, почтовые операторы будут по-прежнему вынуждены искать и использовать грузовые рейсы или альтернативные транспортные средства, такие как поезда и морской транспорт для международного обмена почтой.

Ожидается, что до тех пор, пока вспышка COVID-19 не закончится во всем мире, задержки с таможенным оформлением будут продолжаться.

Международный почтовый обмен будет постепенно возобновляться по мере снятия ограничений на поездки и открытия национальных границ.

Ожидается, что некоторые методы, введенные в практику во время вспышки COVID-19, будут сохраняться в течение длительного времени в целях ограничения физических контактов, например, меры социального дистанцирования в почтовых отделениях и новые методы получения посылок от клиентов и подписи при доставке.

Удаленная работа для некоторых категорий персонала будет сохранена до тех пор, пока не будет разработана вакцина, и пока она не будет применяться повсеместно.

Как только ситуация в странах улучшится в достаточной мере для того, чтобы почтовые службы могли в полной мере возобновить работу, можно будет постепенно вновь открыть почтовые отделения и восстановить нормальные часы работы, графики доставки и штат сотрудников.

Как только почтовые службы вернутся к нормальной работе, для всех категорий почтовых отправок стандарты доставки и гарантии качества обслуживания будут восстановлены, а также будет вновь применяться принцип вознаграждения в зависимости от качества услуг.





Раздел VI:  
**Обзор  
планирования**

## Этапы

В обычных условиях первый этап - это докризисный этап, в течение которого организация осуществляет подготовку к возможному кризису, составляя план действий в кризисных ситуациях, формируя группу антикризисного управления и разрабатывая стратегии снижения риска в случае кризиса. Второй этап наступает в середине кризиса, когда организация принимает меры для реагирования на реальную кризисную ситуацию. Заключительным этапом является посткризисный этап, в ходе которого группа антикризисного управления оценивает эффективность своих действий и использует полученные знания для уточнения своего плана действий в кризисных ситуациях.<sup>31</sup>

### От антикризисных мер к восстановлению и обновлению бизнеса

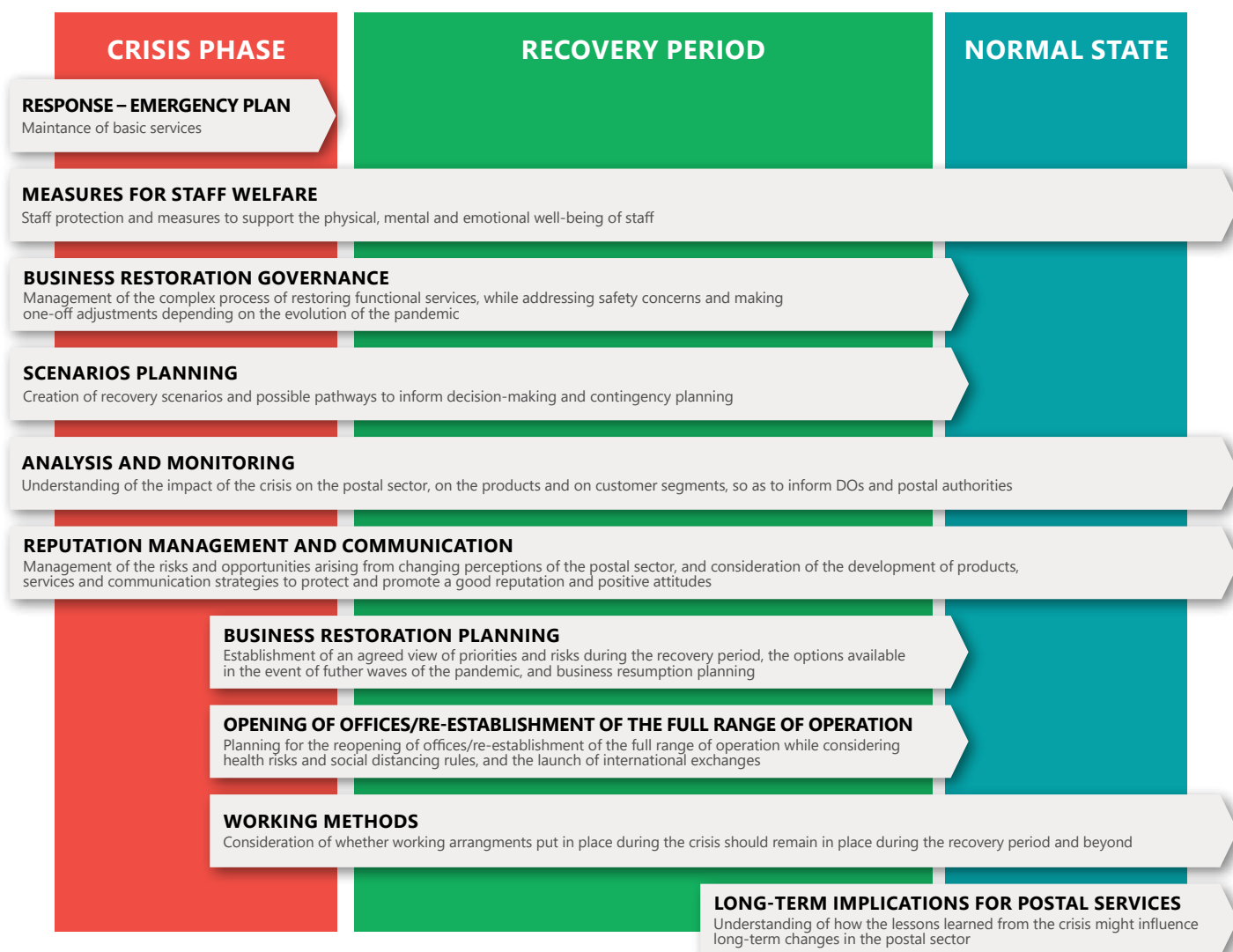
забывать о долгосрочных изменениях, которые пандемия принесет в почтовую отрасль.<sup>32</sup>

Таким образом, для этой пандемии можно выделить три фазы: фаза кризиса, период восстановления, «нормальное» состояние. Ниже показаны различные действия, которые почтовые службы могут предпринять на каждом этапе:

Тем не менее, на данном этапе кризиса COVID-19 руководители стратегии должны сосредоточиться на двух неотложных задачах: разработке планов восстановления деятельности и ликвидации негативных последствий и оценке сценариев спроса в почтовом секторе на следующие 12–18 месяцев. Они также не должны

## Overview of recovery period planning

From a response to the crisis towards business resumption and renewal of the postal sector



31 [www.synthesio.com/faq-items/what-are-the-three-phases-of-crisis-management](http://www.synthesio.com/faq-items/what-are-the-three-phases-of-crisis-management)

32 [www.advisory.com/research/health-care-advisory-board/blogs/at-the-helm/2020/05/post-covid-19-market-assumptions-strategy-health-care](http://www.advisory.com/research/health-care-advisory-board/blogs/at-the-helm/2020/05/post-covid-19-market-assumptions-strategy-health-care)

## Реагирование - план действий в чрезвычайной ситуации

Чтобы защитить персонал и клиентов и, если возможно, сохранить основные услуги, в начале кризиса необходимо сформировать группу по антикризисному управлению и привести в исполнение планы действий в непредвиденных и чрезвычайных ситуациях.

## Мера по социальной защите персонала

Меры по защите персонала и поддержанию их физического, психического и эмоционального благополучия должны приниматься с самого начала и оставаться в силе до тех пор, пока ситуация не нормализуется, и все ограничения не будут сняты.

## Управление восстановлением бизнеса

Эта работа направлена на обеспечение управления сложным процессом восстановления функциональности услуг при одновременном решении проблем безопасности и внесении разовых корректировок в зависимости от ситуации с развитием пандемии.

## Планирование сценариев

Эта работа включает в себя разработку сценариев восстановления и возможных путей развития, что необходимо для принятия обоснованных решений и планирования действий в чрезвычайных ситуациях. Это время, когда требуется активное противодействие ситуации и внедрение инновационных решений, время, когда почтовые службы должны расширить свои социальные, финансовые и торговые услуги, чтобы помочь правительствам.

## Анализ и мониторинг

Необходимо проанализировать влияние кризиса на почтовый сектор, продукты и сегменты клиентов. Такой анализ и мониторинг должны начинаться в начале кризиса и продолжаться до тех пор, пока ситуация не вернется в норму, и ограничения не будут сняты.

## Управление репутацией и информационное обеспечение

Это включает в себя управление рисками и возможностями, возникающими в результате изменения представлений о почтовом секторе, а также рассмотрение вопроса о разработке продуктов, услуг и коммуникационных стратегий для защиты и поддержания хорошей репутации и позитивного отношения. Эти меры необходимо предпринять в начале кризиса, и эта работа должна продолжаться до тех пор, пока ситуация не нормализуется, и ограничения не будут сняты.

## Планирование восстановления деятельности

В период восстановления деятельности необходимо определить приоритеты и оценить риски, а также предусмотреть варианты, которые могут быть использованы в случае новых волн пандемии. Эти действия также включают планирование восстановления деятельности и должны начинаться в середине фазы кризиса и продолжаться до тех пор, пока ситуация не нормализуется, и ограничения не будут сняты.

## Открытие отделений/восстановление полного спектра операций

При планировании открытия отделений/восстановления полного спектра операций, включая начало международного обмена, необходимо учитывать риски для здоровья и правила соблюдения социальной дистанции.

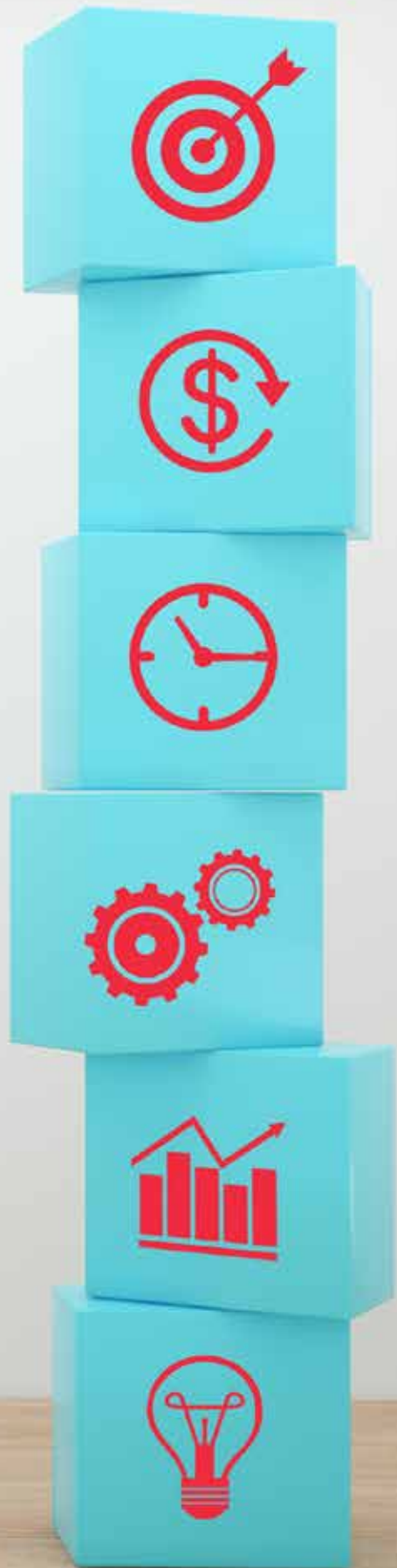
## Методы работы

Здесь следует рассмотреть вопрос о том, должны ли рабочие механизмы, созданные во время кризиса, сохраняться в течение периода восстановления и после него. Жизненно важно продолжать внедрять инновации. Как уже упоминалось, цифровизация и более эффективные онлайн-сервисы - это не просто новые способы улучшения доставки, они являются убедительным свидетельством готовности почтовой отрасли к переменам.

## Долгосрочные последствия для почтовых служб

Цель состоит в том, чтобы понять, как уроки, извлеченные из кризиса, могут повлиять на долгосрочные изменения в почтовом секторе.







Раздел VII:  
**Поддержка в период  
восстановления**

## Principales considérations

Ключевые аспекты планов действий в чрезвычайных ситуациях, восстановления и возобновлении деятельности заключаются в следующем:

### Ключевые аспекты при планировании будущего

Как только организация определит, какие элементы деятельности являются важнейшими, и какие последствия можно ожидать в случае утраты таких элементов, она может разработать планы по обходу этих ситуаций. Организация должна определиться со своей стратегией - установить, каковы ее цели для восстановления или продолжения деятельности, и что необходимо сделать в краткосрочной или долгосрочной перспективе.

План действий в чрезвычайных ситуациях

## ПРЕДПРИНЯТЬ МЕРЫ

*Предпринять меры (поддерживать деятельность)*

План восстановления

## ВОССТАНОВИТЬСЯ

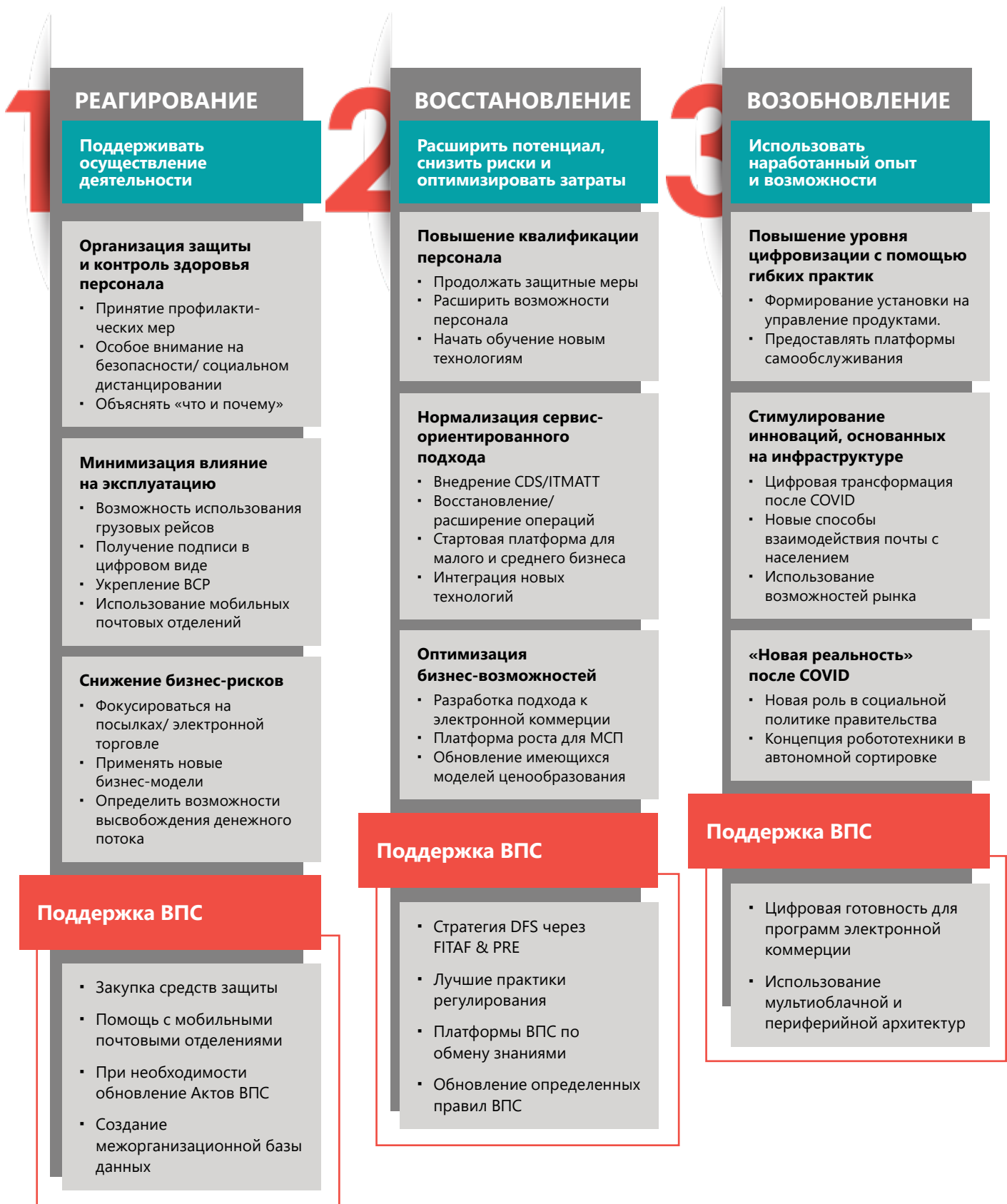
*(оптимизировать стоимость, риски и затраты)*

План возобновления деятельности

## ВОЗОБНОВИТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

*(использовать накопленный опыт и возможности)*

Вот несколько примеров целей и мер по обеспечению непрерывности деятельности для каждого этапа:



Для планирования в период пандемии рекомендуется выбирать гибкие решения, охватывающие широкий спектр событий, поскольку истинное воздействие пандемии не будет известно, пока она не случится. Поскольку пандемия будет приходить волнами, возможно, будет необходимо предусмотреть различные варианты решений, которые будут применяться по мере развития ситуации.<sup>33</sup>

## Финансовые последствия

Важно отметить, что реагирование на чрезвычайную ситуацию, связанную с пандемией, может повлечь за собой определенные расходы, в том числе:<sup>34</sup>

- Сверхурочная работа сотрудников на карантине
- Обследование основных сотрудников, пришедших на работу
- Затраты на установку постоянного физического барьера между сотрудниками и клиентами
- Обучение
- Меры по охране труда и технике безопасности
- Средства индивидуальной защиты
- Распространение общей информации о здоровье и безопасности
- Санитарная обработка/дезинфекция/обеззараживание помещений (время, оборудование, расходные материалы)
- ИТ-материалы и средства для удаленной работы
- Внедрение новых методов и оборудования для бесконтактной доставки
- Новые, альтернативные виды транспорта
- Усиление безопасности/правоохранительные органы

Не вызывает сомнений тот факт, что мероприятия, реализуемые в рамках планов восстановления и возобновления деятельности, также будут сопряжены с затратами. Эти затраты могут быть высокими с учетом ресурсов, необходимых для цифровизации почтовых операций, новых ИТ-решений, инноваций в сфере доставки и т. д. Следовательно, каждый почтовый оператор должен тщательно планировать свой бюджет и деятельность, взяв за основу свой уникальный анализ рисков и требований, а не на основе стандартного плана. Странам рекомендуется использовать существующие

механизмы помощи ВПС во время реализации своих планов восстановления, обеспечения непрерывности или возобновления деятельности.

В ВПС предусмотрены следующие программы поддержки:

### Фонд солидарности и срочной помощи

Фонд солидарности и срочной помощи (ФССП) – это механизм оказания экстренной помощи. Что касается COVID-19, то Дирекция Международного бюро по развитию и сотрудничеству (DCDEV) уже разработала проект по обеспечению наименее развитых стран средствами индивидуальной защиты.

### Фонд сотрудничества ФУКС– ФССП

Этот фонд был создан с целью использования ресурсов Фонда улучшения качества службы (ФУКС) для оказания помощи при стихийных бедствиях. Одна страна внесла ценный вклад из имеющихся средств для борьбы с COVID-19.

### Фонд противодействия бедствиям

Фонд противодействия бедствиям (ФПБ) – это механизм помощи для поддержки устойчивости почтовой сети к стихийным бедствиям. В то время как ФССП ориентирован на восстановление после стихийных бедствий, ФПБ предназначен для обеспечения готовности к стихийным бедствиям.

Хотя Япония в настоящее время является единственным донором, другие страны/ организации могут внести свой вклад. В условиях продолжающейся пандемии Дирекция по развитию и сотрудничеству проинформировала страны-члены о существовании этого фонда. DCDEV уже получила несколько заявок в рамках фонда противодействия бедствиям в связи с COVID-19.

### Фонд технического сотрудничества

В случае острой необходимости МБ может принять решение об использовании наряду с добровольными взносами стран средств фонда технического сотрудничества, например, для закупки средств индивидуальной защиты.

Во время пандемии COVID-19 маски предоставляются наименее развитым странам в основном за счет средств из бюджета ВПС, предусмотренных на сотрудничество в целях развития, а также за счет специальных взносов Китая (Народная Республика), Франции, Японии и Швейцарии.

Кроме того, помощь развивающимся странам в рамках проектов возобновления деловой активности (обучение, консультационные услуги и закупка оборудования) также может финансироваться из бюджета технического сотрудничества.

33 [www.ccohs.ca/publications/PDF/businesscontinuity.pdf](http://www.ccohs.ca/publications/PDF/businesscontinuity.pdf)

34 [wmich.edu/covid-19/fema-reimbursement](http://wmich.edu/covid-19/fema-reimbursement)

# 8

## Раздел VIII: **Разработка плана действий в чрезвычайных ситуациях**

# Принципы, которые следует учитывать

## Обеспечение безопасности почтового персонала и продолжение осуществления деятельности

Быстродействие, масштаб и беспристрастность являются руководящими принципами в этот первый острый период пандемии.<sup>35</sup>

Когда приходит время подготовки плана, иногда возникает мысль, что чем больше документ, тем лучше. Напротив, в планах должны быть четко изложены угрозы, риски и действия.<sup>36</sup>

## Помните: первоочередной задачей во время пандемии должны быть безопасность и защита почтового персонала.

10 ключевых моментов, которые необходимо учитывать при подготовке успешного плана действий в чрезвычайных ситуациях/плана действий во внештатной ситуации, указаны ниже.<sup>37</sup>

1

**Координация своих действий:** рассмотрите возможность создания специальной группы, подотчетной высшему руководству, которая возьмет на себя ответственность за оценку и управление потенциальными последствиями кризиса (и меры, принятые правительством и органами власти для его преодоления).

2

**Управление воздействием на персонал:** работодатели должны выполнять свои функции по охране труда и технике безопасности, а также более широкие обязанности по соблюдению интересов работников, проявлять заботу о них и соблюдать принцип добросовестности.

3

**Управление контрактными рисками:** оцените потенциальные последствия для ваших контрактов с клиентами и участниками цепочки доставки почтовых отправлений. Проанализируйте, как кризис повлияет на вашу способность выполнять свои контрактные обязательства (непосредственно или из-за проблем в вашей цепочке поставок). Оцените, какими правами вы могли бы обладать, если бы ваш контрагент не смог выполнить свои обязательства.

4

**Управление финансовыми механизмами:** Плательщику и получателю может потребоваться проверка финансовой документации и связанных с ней договоренностей для оценки потенциальных последствий и мер на случай непредвиденных обстоятельств.

5

**Рассмотрение рисков неплатежеспособности:** Рассмотрите свое финансовое положение и финансовое положение любых контрагентов по контракту.

6

**Работа с соответствующими данными и документами:** Обеспечьте соблюдение соответствующего законодательства о защите данных. В ЕС данные, связанные со здоровьем, подлежат усиленной защите в соответствии с Общим регламентом защиты данных как «данные специальной категории».

7

**Рассмотрение возможности требований о выплате страхового возмещение:** изучите вопрос о том, можно ли заявить об ущербе из-за последствий прерывания бизнеса на основании существующих страховых полисов, и обсудите с брокерами необходимость обеспечить покрытие конкретных новых объектов страхования.

8

**Управлять широкомасштабным производственным риском:** рассмотрение широкомасштабных производственных рисков; нарушение цепочки поставок; широкомасштабная логистика (и затраты) приостановления «обычного бизнеса»; невозможность проведения физических совещаний и мероприятий или участия в них; минимальный штат сотрудников, необходимый для поддержания операций; нарушение ИТ-процессов; посещение объектов, участие в испытаниях и инспекциях; в критических по времени мероприятиях; невозможность получения подписей и т. д.

9

**Рассмотреть влияние на потенциальные сделки по слияниям и поглощениям (M&A):** компании, рассматривающие возможность заключения сделок по слияниям и поглощениям, которые ставят целью установление торговых связей с затронутыми районами или секторами, могут рассмотреть возможность отсрочки или принятия мер для защиты себя, например, прибегнув к особой должной осмотрительности, условий, прав на расторжение договора, обязательств до завершения сделки, гарантий или компенсаций.

10

**Остаться в курсе ваших прав и обязанностей:** убедитесь, что команда, отвечающая за меры реагирования, находится в курсе изменяющейся ситуации.

35 [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/strategy-update-french.pdf?sfvrsn=b1cfe48a\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/strategy-update-french.pdf?sfvrsn=b1cfe48a_2)

36 [www.facilitiesnet.com/emergencypreparedness/article/5-Steps-To-Emergency-Preparedness-For-Any-Disaster--17186](http://www.facilitiesnet.com/emergencypreparedness/article/5-Steps-To-Emergency-Preparedness-For-Any-Disaster--17186)

37 [www.allenoverly.com/en-gb/global/news-and-insights/publications/covid-19-novel-coronavirus-10-key-points-for-effective-contingency-planning](http://www.allenoverly.com/en-gb/global/news-and-insights/publications/covid-19-novel-coronavirus-10-key-points-for-effective-contingency-planning)

# Примерные задачи и мероприятия плана действий в чрезвычайных ситуациях

В свете представленной выше информации о предыстории COVID-19, влиянии на почтовые службы и связанных с этим предположения, цель настоящего раздела состоит в том, чтобы представить задачи и мероприятия, которые могли бы составить чрезвычайный план для почтовых служб, с целью защиты персонала и клиентов и поддержания основных услуг, если это возможно. Чрезвычайный план ставит следующие цели:

Управлять защитой персонала/клиентов и предотвращать распространения пандемии

Вносить полный и надлежащий вклад в скоординированное реагирование на чрезвычайные ситуации в странах

Минимизировать воздействие на все услуги и продукты и смягчить последствия сбоев в работе

Снижать бизнес-риски

Возможные меры реагирования, задачи и мероприятия, которые могли бы составить чрезвычайный план, кратко излагаются ниже в общих чертах. Методология «шести шагов», представленная в главе 2 настоящего руководства, или другая методология может быть использована для составления плана действий в чрезвычайных ситуациях. Подробные оперативные планы, приведенные в конце настоящего руководства, могут быть использованы в качестве шаблона (Приложения 1.1 - 1.10). План действий в чрезвычайных ситуациях может состоять из трех частей, показанных ниже, с учетом различных стадий пандемии.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> Приведенные примеры основаны на информации, представленной в контрольных перечнях чрезвычайных ситуаций в случае пандемии, опубликованных в Руководстве ВПС по управлению рисками бедствий – Обновление 2020 года ([www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management](http://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management)), а также шаблон Приложения об угрозе пандемии, найденный по адресу: [content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0](http://content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0)



# ЭТАП 1а ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

(до появления нового вируса или его распространения в населенном пункте, или до официального объявления пандемической ситуации)

за несколько  
недель до  
события

**КРИТЕРИИ ПРИВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ:** Планы по достижению следующих целей должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о том, что вероятно передача инфекции в населенных пунктах страны

**ЦЕЛИ:** Почтовые органы, центральное почтовое отделение и отделения на местах должны быть готовы замедлить распространение пандемии, предотвратить или уменьшить последствия нарушения цепочки поставок и внести необходимые изменения в практику работы и операции

## ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

### 1а.1 Вопросы управления

- 1а.1.1 Создание, воссоздание подразделения управления рисками предприятия
- 1а.1.2 Продолжение мониторинга предупреждений о пандемии (ВОЗ, национальные агентства) и сообщений средств массовой информации
- 1а.1.3 Подготовка, обзор и обновление комплексных планов действий в чрезвычайных/непредвиденных обстоятельствах, включая меры по обеспечению непрерывного предоставления почтовых услуг во время пандемии
- 1а.1.4 Создание команды антикризисного управления
- 1а.1.5 Разработка плана связи со всеми заинтересованными сторонами (электронные документы с именами, номерами мобильных телефонов, электронной почтой, банковскими реквизитами и т. д.)
- 1а.1.6 Поддержание контактов «почему и что» с персоналом и клиентами
- 1а.1.7 При необходимости обращение за поддержкой ВПС и обучением, направленным на создание/пересмотр ВСП ([DRM@upu.int](mailto:DRM@upu.int))

## ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛА

### 1а.2 Меры безопасности

- 1а.2.1 Принять защитные меры, рекомендованные ВОЗ, национальными учреждениями (органами общественного здравоохранения и др.)
- 1а.2.2 Исключить сотрудников, имеющих недавнюю историю поездки (например, за последние 14 дней, в соответствии с протоколом, установленным государственными органами и национальными учреждениями здравоохранения)
- 1а.2.3 Исключить (карантин) тех, кто находился в тесном контакте с человеком, у которого был диагностирован вирус, в течение 14 дней со дня их последнего контакта.
- 1а.2.4 Немедленно отправить сотрудников с симптомами лихорадки и/или респираторной инфекции домой
- 1а.2.5 Если вы заметили какие-либо признаки респираторных заболеваний или всплески невыходов на работу, немедленно обратиться в службу общественного здравоохранения

- 1а.2.6 Рекомендовать всем сотрудникам ежедневные профилактические мероприятия:
  - Оставаться дома, когда болеете
  - Если симптомы становятся более серьезными, немедленно обращаться за медицинской помощью
  - Использовать хирургические маски
  - Сохранять социальную дистанцию
  - Часто мыть руки
  - При кашле пользоваться салфеткой или рукавом
- 1а.2.7 Подготовить/проверить запас защитных материалов
- 1а.2.8 Подготовить введение специальных протоколов очистки и дезинфекции
- 1а.2.9 Подготовить/распространить и продемонстрировать плакаты, поощряющие превентивные действия
- 1а.2.10 Начать подготовку обозначений и разметки в почтовых отделениях для социального дистанцирования и т. д.

# ЭТАП 1а

## ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

(до появления нового вируса или его распространения в населенном пункте, или до официального объявления пандемической ситуации)

за несколько  
недель до  
события

### ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ

#### 1а.3 Подготовить изменения в практике работы

- 1а.3.1 Осуществлять мониторинг ситуации в международной почтовой сети
- 1а.3.2 Информировать МБ обо всех изменениях, связанных с услугами и почтовой цепочкой поставок (в течение первых 12 часов), через систему экстренной информации
- 1а.3.3 Принимать защитные меры, рекомендованные ВОЗ, национальными учреждениями (органами общественного здравоохранения)
- 1а.3.4 Координировать меры со всеми партнерскими организациями и заинтересованными сторонами для обеспечения последовательного обслуживания/практики и минимизации воздействия на операции
- 1а.3.5 Подготовить и обновить списки всех заинтересованных сторон
- 1а.3.6 Рассмотреть альтернативные варианты транспортировки международной почты
- 1а.3.7 Проконсультироваться через систему контроля качества с перечнем оперативных мер ВПС, которые необходимо предпринять в случае пандемии
- 1а.3.8 Осуществлять проверку и обслуживание ИТ-систем и инструментов, включая подготовку к возможности дистанционной работы

### ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВПС

#### 1а.4 Обучение планированию непрерывности бизнеса, мониторинг ситуации

- 1а.4.1 Мониторинг ситуации в международной почтовой сети
- 1а.4.2 Проверка и ведение всех баз данных ВПС и инструментов обмена информацией, связанных с альтернативным транспортом и другой оперативной информацией, которая может потребоваться во время пандемии

- 1а.4.3 Подготовка к поддержке и обучению, направленных на создание/пересмотр ВСП МБ может финансировать до 100 000 швейцарских франков в проектах, повышающих готовность НО к стихийным бедствиям. Соответствовать требованиям к участию могут следующие типы проектов:
  - Разработка ВСП
  - Обучение УРБ
  - Оборудование и материалы (например, средства индивидуальной защиты, спутниковые телефоны, генераторы)(Для получения дополнительной информации пишите по электронной почте [DRM@upu.int](mailto:DRM@upu.int))

- 1а.4.4 Обращение к соответствующим международным организациям (партнерам) для обсуждения и предотвращения сбоев в цепочке поставок

# ЭТАП 1b

## ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

(новые случаи распространения вируса в населенных пунктах и действия по прекращению его распространения, предпринятые правительством, и/или официальное объявление пандемической ситуации, форс-мажора, заявленного НО)

когда  
начинается  
событие –  
первые  
48 часов

**КРИТЕРИИ ПРИВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ:** Планы по достижению следующих целей должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, заключение под стражу, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных границ

**ЦЕЛИ:** Почтовые органы, центральный почтовый офис и отделения на местах должны немедленно принять меры для защиты почтового персонала/клиентов, предотвращения распространения вируса, минимизации воздействия на операции и снижения бизнес-рисков

### ОБЩИЕ ВОПРОСЫ/ УПРАВЛЕНИЕ

#### 1b.1 Антикризисное управление

- 1b.1.1 Подготовить и начать работу подразделения ERM (подразделения управления непрерывностью бизнеса и антикризисного управления)
- 1b.1.2 Убедиться, что сотрудники имеют четкое представление о своих ролях и обязанностях, в частности в области управления непрерывностью бизнеса и антикризисного управления
- 1b.1.3 Продолжить мониторинг предупреждений о пандемии (ВОЗ, национальные агентства) и сообщений средств массовой информации
- 1b.1.4 Пересмотреть и обновить, при необходимости, план преемственности и конкретные механизмы делегирования полномочий для обеспечения преемственности руководства в случае отсутствия ключевых лиц, принимающих решения, и руководителей
- 1b.1.5 Определить критически важных сотрудников и их заместителей по результатам анализа влияния на бизнес
- 1b.1.6 Определить и обучить резервный персонал для

выполнения критически важных мероприятий, необходимых для обеспечения непрерывности бизнеса

- 1b.1.7 Принять меры через команду антикризисного управления для информирования сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон о новых операционных и рабочих процедурах
- 1b.1.8 Проверить и подтвердить контактную информацию сотрудников и заинтересованных сторон, которая будет использоваться для обновления, а также рассмотреть возможность внедрения системы массового уведомления, охватывающей различные каналы (например, SMS, электронная почта, мобильная связь, голос, приложения)
- 1b.1.9 Внедрить дистанционную работу, обеспечивающую функционирование центрального офиса (информирование отделений на местах и внешних заинтересованных сторон по мере необходимости)

### ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛА

#### 1b.2 Меры безопасности

- 1b.2.1 Применять меры социального дистанцирования, предусматривающие дистанционную работу и

альтернативные рабочие места, ограничение посетителей на рабочем месте, а также перенос или отмену многолюдных встреч и мероприятий

- 1b.2.2 Рекомендовать больным сотрудникам оставаться дома
- 1b.2.3 Подготовить набор инструкций для всех сотрудников (центрального офиса и отделений на местах) по надлежащему мытью рук и гигиеническим процедурам. Использовать несколько каналов для передачи сообщения, включая визуальные средства (плакаты, видео, электронная почта)
- 1b.2.4 Применять протоколы дезинфекции офиса (дезинфицирующие средства, методы нанесения и средства индивидуальной защиты) после подтвержденного положительного случая среди персонала. Для замедления распространения заболевания могут потребоваться более строгие гигиенические протоколы, например:
  - Держать общие поверхности и предметы в чистоте
  - Поддерживать достаточный запас чистящих и дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты, полотенец, мыла и дезинфицирующих средств для рук

# ЭТАП 1b

## ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

(новые случаи распространения вируса в населенных пунктах и действия по прекращению его распространения, предпринятые правительством, и/или официальное объявление пандемической ситуации, форс-мажора, заявленного ВО)

когда  
начинается  
событие –  
первые  
48 часов

- Убедиться, что обслуживающий персонал надлежащим образом обучен методам уборки и дезинфекции и должным образом контролируется
- Обучить сотрудников разумным привычкам здоровья, таким как мытье рук, гигиена кашля и пребывание дома во время болезни

1b.2.5 Настроить услуги теле-/ видеоконференцсвязи и увеличить пропускную способность удаленного доступа к ИТ-сети

1b.2.6 Поручить сотрудникам местных отделений следить за предупреждениями о пандемии и инструкциями местных властей и следить за сообщениями средств массовой информации

1b.2.7 Настроить канал связи для сотрудников, чтобы они сообщали о своем состоянии и делали запросы

1b.2.8 Для отделений на местах выявлять наиболее важных сотрудников и обучать резервный персонал для проведения важных мероприятий в ожидании невыхода на работу из-за болезни

1b.2.9 Ограничить штат сотрудников в почтовых учреждениях, при необходимости закрыть некоторые почтовые отделения

1b.2.10 Обеспечить почтовых работников средствами индивидуальной защиты

### НЕПРЕРЫВНОСТЬ БИЗНЕСА

#### 1b.3 Первые действия

1b.3.1 Информировать МБ через EmIS об изменениях в предложении услуг и нарушении цепочки почтовых поставок (в течение первых 12 часов)

1b.3.2 По срочным вопросам оперативного или технического характера обращаться в МБ по электронной почте по адресу [urgent@upu.int](mailto:urgent@upu.int) или [ptc.support@upu.int](mailto:ptc.support@upu.int)

1b.3.3 Осуществлять мониторинг сообщений EmIS для определения того, какие страны приостановили или ограничили почтовые услуги

1b.3.4 Рассмотреть активацию плана обеспечения непрерывности бизнеса

1b.3.5 Принять решение об изменениях, которые будут применяться к практике работы (варианты доставки, часы работы почтового отделения, пересмотренные рабочие часы, пересмотренное предложение услуг и т.д.); подготовить необходимую информацию для отделений на местах и клиентов

1b.3.6 Обратиться к перечню оперативных мер ВПС, которые необходимо предпринять в случае пандемии

### ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВПС

#### 1b.4 Деятельность МБ ВПС

1b.4.1 Создать в МБ подразделение обеспечения бесперебойной работы. Межфункциональная группа должна собираться ежедневно для координации действий ВПС по оперативным вопросам, связанным с пандемией

1b.4.2 Подготовить и направить в страны информации о непрерывности оперативной деятельности между странами, а также информации о контактных лицах в МБ

1b.4.3 Публиковать сообщения EmIS, касающиеся сбоев в работе стран и мер реагирования

1b.4.4 Обновить инструмент консолидации транспортных решений по железнодорожным и воздушным перевозкам в рамках системы контроля качества

1b.4.5 Координировать с Всемирной таможенной организацией связанные с таможенной меры (для поддержки и запросов, связанных с ВПС и Всемирной таможенной организации в борьбе с пандемией, свяжитесь с программами МБ по управлению цепочками поставок ([customs@upu.int](mailto:customs@upu.int)) или лицом, несущим ответственность в рамках поддирекции процедур и содействия ВТО (контактная информация будет объявлено МБ))

1b.4.6 Начать ежедневную координацию с IATA, таможенными администрациями и НО, чтобы облегчить обмен почтовыми отправлениями в рамках глобальной почтовой цепочки поставок

1b.4.7 Публиковать информацию об инновациях и новых способах транспортировки почты между странами (сухопутный, морской, воздушный, железнодорожный)

1b.4.8 Подготовить и координировать проекты срочной помощи по отправке основных средств индивидуальной защиты, таких как маски, перчатки и дезинфицирующие средства для рук, в наименее развитые страны – любая помощь ВПС в закупке защитных материалов должна включать консультации по безопасной утилизации

# ЭТАП 1с

## ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ (продолжающаяся пандемия, ограничения не сняты)

после первых  
48 часов собы-  
тия; продолжи-  
тельность от  
1 до 4 месяцев

**КРИТЕРИИ ПРИВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ:** Продолжается оповещение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), наряду с ограничениями на передвижение людей, задержанием, приостановкой международных/ внутренних рейсов, закрытием национальных границ и т. д.

**ЦЕЛИ:** Почтовые органы, центральный почтовый офис и отделения на местах должны продолжать принимать меры по защите почтового персонала/клиентов, предотвращению распространения вируса, минимизации воздействия на операции и снижению бизнес-рисков

### ОБЩИЕ ВОПРОСЫ/ УПРАВЛЕНИЕ

#### 1с.1 Продолжить антикризисное управление

- 1с.1.1 Осуществлять мониторинг предупреждений о пандемии (ВОЗ, национальные агентства) и сообщений средств массовой информации
- 1с.1.2 Установить связь с сотрудниками отделений на местах. Сотовая сеть и стационарные телефонные линии могут быть перегружены. Рассмотреть возможность обмена текстовыми сообщениями (SMS) и приоритетные телекоммуникационные услуги, если таковые имеются. Использовать спутниковые телефоны там, где они доступны
- 1с.1.3 Обеспечить регистрацию подробных данных о мерах реагирования на пандемию. Убедиться, что обновления ситуационных отчетов предоставляются на регулярной основе
- 1с.1.4 Пересмотрите политику управления персоналом, касающуюся отпусков, невыходов на работу, отпусков по болезни, поездов за границу, закрытия рабочих мест и отзыва некритичных сотрудников и их семей из пострадавших стран. В частности, пересмотреть и включить

политику и механизмы удаленной работы

- 1с.1.5 Продолжать пользоваться услугами теле-и видеоконференцсвязи и постараться увеличить пропускную способность удаленного доступа к ИТ-сети
- 1с.1.6 Поддерживать контакты сотрудников и заинтересованных сторон, которые будут использоваться для обновления и оценки внедрения системы массового уведомления, охватывающей различные каналы (например, SMS, электронная почта, мобильная связь, голос, приложения)
- 1с.1.7 Внедрить план экстренной связи и периодически его пересматривать. Включить ключевые контакты (первичные и альтернативные) внутри организации, а также контакты поставщиков и клиентов, а также процессы отслеживания и отчетности о состоянии бизнеса и сотрудников
- 1с.1.8 Активировать плана обеспечения непрерывности бизнеса
- 1с.1.9 Укрепить навыки ВСП: обратиться в ВПС за поддержкой и обучением, направленным на создание/пересмотр ВСП ([DRM@upu.int](mailto:DRM@upu.int)). Ссылка: Руководство ВПС по управлению рисками стихийных бедствий – Обновление 2020 года (контрольный список пандемических чрезвычайных ситуаций)

### ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛА И ЗАЩИТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

#### 1с.2 Продолжайте принимать меры безопасности

- 1с.2.1 Продолжайте применять механизмы социального дистанцирования, включая дистанционную работу и альтернативные сайты
- 1с.2.2 Поощряйте больных сотрудников оставаться дома
- 1с.2.3 Применяйте протоколы дезинфекции офиса (дезинфицирующие средства, методы целевого использования средств и средства индивидуальной защиты) после подтвержденного положительного случая среди персонала. Для замедления распространения заболевания могут потребоваться более жесткие гигиенические протоколы, например:
  - Держите общие поверхности и предметы в чистоте
  - Поддерживайте достаточный запас чистящих и дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты, полотенец, мыла и дезинфицирующих средств для рук.

# ЭТАП 1с

## ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ (продолжающаяся пандемия, ограничения не сняты)

после первых  
48 часов собы-  
тия; продолжи-  
тельность от  
1 до 4 месяцев

- Убедитесь, что обслуживающий персонал надлежащим образом обучен методам уборки и дезинфекции и должным образом контролируется
- Обучите сотрудников разумным гигиеническим навыкам, таким как мытье рук, гигиена кашля и пребывание дома во время болезни

1с.2.4 Продолжайте давать инструкции всем сотрудникам (центральному офису и местному отделению) относительно надлежащего мытья рук и гигиенических процедур. Используйте несколько каналов для передачи сообщения, включая визуальные средства (плакаты, видео, электронная почта)

1с.2.5 Поддерживайте запас мыла и дезинфицирующего средства для рук и рассмотрите возможность увеличения протоколов очистки/дезинфекции в центральном офисе и отделениях на местах

1с.2.6 Обеспечьте весь персонал почтовых отделений и служб доставки необходимым количеством защитных средств (маски, перчатки, дезинфицирующие средства) – Если НО (в НРС и некоторых РС) испытывают трудности с закупкой необходимых материалов, дополнительное оборудование может быть приобретено и доставлено через техническую помощь ВПС (обратитесь в отдел закупок Директората по развитию и сотрудничеству ВПС)

1с.2.7 Внедрите руководящие принципы, касающиеся контактов между сотрудниками и между сотрудниками и клиентами (рукопожатие, рассадка на собраниях, планировка офиса, общие рабочие места, взаимодействие во время приема и доставки почты)

### ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ – ВНУТРЕННИЕ УСЛУГИ

#### 1с.3 Обновление методов работы

1с.3.1 Продолжайте осуществлять операции центрального офиса дистанционно (информируйте отделения на местах и внешние заинтересованные стороны по мере необходимости)

1с.3.2 Внесите необходимые изменения в практику работы и проинформируйте клиентов о корректировке часов работы почтовых отделений, новых правилах оказания услуг доставки и временных закрытиях

1с.3.3 Установите барьеры на почтовых операционных окнах и сделайте разметку пола в почтовых отделениях для социального дистанцирования, а также обозначения для ограничения количества клиентов

1с.3.4 Рассмотрите вопрос о внедрении мобильных почтовых отделений для обеспечения доступа к услугам небольших деревень, сельских поселений и районов недостаточным уровнем обслуживания

1с.3.5 Адаптируйте методы работы для ограничения контактов при получении почтовыми служащими исходящих посылок от клиентов и для подписи при доставке

1с.3.6 Продолжайте использовать плакаты и листовки в почтовых отделениях для распространения информации о предотвращении распространения вируса, включая, при необходимости, напоминания об использовании масок

1с.3.7 Расширьте использование цифровых почтовых услуг, постаматов и электронных подписей

1с.3.8 Диверсифицируйте услуги и внедряйте новые социальные услуги в координации с правительством

### ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ – МЕЖДУНАРОДНЫЕ УСЛУГИ

#### 1с.4 Смягчить последствия сбоя в глобальной почтовой цепочке поставок

1с.4.1 Обратитесь к перечню оперативных мер ВПС, которые необходимо предпринять в случае пандемии

1с.4.2 Информировать МБ через EmIS об изменениях в предложении услуг и нарушении цепочки почтовых поставок (в течение первых 12 часов)

1с.4.3 По срочным вопросам оперативного или технического характера обращайтесь в МБ по электронной почте по адресу [urgent@upu.int](mailto:urgent@upu.int) или [ptc.support@upu.int](mailto:ptc.support@upu.int)

1с.4.4 Осуществляйте мониторинг сообщений EmIS для определения стран, приостановивших или ограничивших почтовые услуги

1с.4.5 Изучайте и контролируйте возможность использования грузовых рейсов или альтернативных видов транспорта (железные дороги, суда)

# ЭТАП 1с

## ПЛАНИРОВАНИЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ/ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ (продолжающаяся пандемия, ограничения не сняты)

после первых  
48 часов собы-  
тия; продолжи-  
тельность от  
1 до 4 месяцев

1с.4.6 Обратитесь к инструменту ВПС, консолидирующему транспортные решения железнодорожным и воздушным транспортом, доступному через платформу больших данных системы контроля качества ([qcsmailbd.ptc.post](http://qcsmailbd.ptc.post))

### 1с.5 Таможенные вопросы, связанные с необходимостью переориентации почтовых перевозок

1с.5.1 Обратитесь к разделу на веб-сайте ВТАМО, направленному на оказание помощи заинтересованным сторонам цепочки поставок в решении таможенных вопросов в связи со вспышкой пандемии: ([www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/стихийное\\_бедствие/коронавирус.aspx](http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/стихийное_бедствие/коронавирус.aspx))

1с.5.2 За поддержкой и запросами, касающимися реагирования ВПС/ВТАМО на пандемию, обращайтесь в Программу управления цепочками поставок МБ ([customs@upu.int](mailto:customs@upu.int)) или ответственному лицу в рамках Субдиректората по процедурам и упрощению процедур ВТАМО (контактная информация будет объявлена МБ)

### ВОПРОСЫ БИЗНЕСА И ФИНАНСОВ

### 1с.6 Обеспечьте финансирование, увеличьте прибыль

1с.6.1 Анализ финансовых сценариев: анализ влияния на выручку, применимые страховые полисы и т.д.

1с.6.2 Определите возможности для высвобождения денежного потока

1с.6.3 Поддерживайте регулярные переговоры с банком-кредитором, чтобы банк был осведомлен о ВСП, чтобы обеспечить более гибкие кредитные соглашения

1с.6.4 Попросите правительство учитывать почтовый сектор в инвестиционных планах, направленных на стимулирование экономики (например, инвестиции в почтовую инфраструктуру, транспортные средства и цифровые технологии)

1с.6.5 Рассмотрите новые бизнес-модели и диверсификацию почтовых услуг для удовлетворения потребностей клиентов, уделяя особое внимание посылкам/электронной коммерции

1с.6.6 Продолжайте информировать клиентов и партнеров о текущем состоянии бизнеса

### ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВПС

### 1с.7 Ежедневная координация по производственным вопросам

1с.7.1 МБ ОСУ обеспечить ежедневную координацию действий ВПС по оперативным вопросам, связанным с пандемией

1с.7.2 Публиковать сообщения EmIS и поддерживать соответствующую базу данных

1с.7.3 Поддерживать инструмент отчетности консолидируя транспортные решения железнодорожным и воздушным транспортом в рамках системы контроля качества

1с.7.4 Попросить ВТАМО принять почтовые отправления, сопровождаемые любой законной документацией ВПС (например, CN 37 для наземной почты, CN 38 для воздушной почты или CN 41 для наземной воздушной почты)

1с.7.5 Осуществлять координацию с ИАТА, таможенными администрациями и НОО в целях облегчения почтового обмена в рамках глобальной почтовой цепочки поставок

1с.7.6 Обновлять информацию об инновациях и новых видах транспорта (сухопутный, морской, воздушный, железнодорожный) для перемещения почты между странами

1с.7.7 Продолжать координировать проекты срочной помощи по отправке основных средств индивидуальной защиты, таких как маски, перчатки и дезинфицирующие средства для рук, в наименее развитые страны – любая помощь ВПС в закупке защитных материалов должна включать консультации по безопасной утилизации

## Оборудование и расходные материалы

В случае пандемии, в дополнение к копии плана действий в чрезвычайных ситуациях и базовому оборудованию безопасности, такому как огнетушители, фонарики, вода, одеяла и аптечки первой помощи (см. Руководство ВПС по управлению рисками стихийных бедствий), целесообразно иметь запасы:



**МАСОК**



**ПЕРЧАТОК**



**ДЕЗИНФИЦИРУЮЩИХ  
СРЕДСТВ**



**МЫЛА И  
АНТИБАКТЕРИАЛЬНЫХ  
СРЕДСТВ ДЛЯ РУК**

Эти материалы помогают защитить местный персонал и позволяют ему выполнять основную уборку при условии, что это безопасно. Ежемесячно проверяйте запасы на предмет потери или порчи и убедитесь в их наличии.

## Доведение плана до сведения

Убедитесь, что сотрудники знают, что есть план, как он соотносится с ними и где найти копию. План мог бы включать информацию о немедленных действиях, если срочное предупреждение о пандемии произойдет в нерабочее время.







Раздел IX:  
**Разработка плана  
восстановления**

## Элементы, которые необходимо учитывать

План восстановления после пандемии – это структурированный подход, описывающий, как организация может быстро возобновить работу после пандемии, которая повлияла на ее способность нормально функционировать.

### Возвращение к прежнему со-стоянию

Восстановление начинается с момента возникновения чрезвычайной ситуации и продолжается до тех пор, пока почтовый оператор полностью не возобновит нормальную работу и все аспекты реагирования на чрезвычайные ситуации не будут завершены.<sup>39</sup>

План восстановления содержит мероприятия по поддержке восстановления и оказанию помощи организации в возобновлении важной деловой активности после наступления кризиса. Он также включает в себя основные временные рамки.

Планирование восстановления до наступления события может помочь сделать переход максимально легким и плавным для всех вовлеченных сторон. Цель состоит в том, чтобы сократить время восстановления и минимизировать потери.

В свой план восстановления почтовый оператор мог бы включить:

- стратегию по возобновлению своей деловой деятельности как можно быстрее

- описание основных ресурсов, оборудования и персонала, необходимых для возобновления работы

- целевые временные рамки

- контрольный список для использования после того, как кризис прошел и можно безопасно оптимизировать профиль бизнеса и коммерческую ценность

## Ответ на пандемию почтового сектора – Восстановительные действия по всему миру

С самого начала пандемии основное внимание ВПС и НО уделялось обеспечению того, чтобы почта – не только письма, но и лекарства, медицинское оборудование и другие товары первой необходимости – могла продолжать пересылаться, несмотря на сбои в цепочке поставок и мировой кризис. Почти каждый почтовый оператор смог адаптировать свою бизнес – модель – невероятное достижение.

Впервые в мире были введены в эксплуатацию почтовые поезда только из Китая, что помогло ликвидировать огромное отставание почты, предназначенной для Европы, и обеспечить поставки медикаментов. В то же время несколько скандинавских почтовых служб приступили к морским перевозкам.

Эффективное партнерство стало жизненно важным для почтовых служб, стремящихся диверсифицировать свою деятельность в области предоставления новых социальных услуг в первые недели пандемии. Почта Коста-Рики объединила усилия с компаниями по прокату автомобилей для доставки лекарств, Вьетнамская почта использовала свой картографический опыт, чтобы помочь правительству отслеживать инфекции COVID-19, а Azerpost доставляла продукты питания для благотворительных организаций.<sup>40</sup>

La Poste (Франция) и почтовые операторы во многих других странах играют жизненно важную роль в поддержке широкой общественности, особенно более уязвимых групп населения и тех, кто живет в отдаленных регионах. Например, Почта Франции быстро мобилизовала свои ресурсы, чтобы помочь доставить запасное школьное компьютерное оборудование нуждающимся детям во время пандемии. Она также доставляла бумажные копии домашних заданий для поддержки студентов, не имеющих доступа к Интернету.<sup>41</sup>

Почта Австралии сотрудничает с Аптечной гильдией Австралии в разработке услуг доставки лекарств на дом, помогая уязвимым людям изолироваться дома.<sup>42</sup>

39 [www.business.qld.gov.au/running-business/protecting-business/risk-management/recovery-plan/time-frame](http://www.business.qld.gov.au/running-business/protecting-business/risk-management/recovery-plan/time-frame)

40 [spark.adobe.com/page/ZwPVKfOwas7VT](https://spark.adobe.com/page/ZwPVKfOwas7VT)

41 [www.upu.int/en/News/2020/5/La-Poste-supports-distance-education-during-COVID-19](http://www.upu.int/en/News/2020/5/La-Poste-supports-distance-education-during-COVID-19)

42 [www.upu.int/en/News/2020/5/Australia-Post-delivering-much-needed-medicines-and-more](http://www.upu.int/en/News/2020/5/Australia-Post-delivering-much-needed-medicines-and-more)

Некоторые почтовые операторы запустили новые услуги, направленные на то, чтобы помочь клиентам поддерживать социальную дистанцию при доступе к почтовым услугам.<sup>43</sup> Банк Al-Barid Почты Марокко смог быстро адаптироваться к потребностям клиентов в это беспрецедентное время ограниченного перемещения благодаря расширению предоставления цифровых финансовых услуг.<sup>44</sup>

Признавая динамичную реакцию почтовых операторов на развивающийся кризис в области здравоохранения и экономики, ВПС создал платформу для демонстрации этих реальных примеров социальных, финансовых, деловых и торговых инноваций.<sup>45</sup>

## Примеры задач и мероприятий плана восстановления

В свете представленной выше информации о предыстории COVID-19, влиянии на почтовые службы и связанных с этим предположениях цель настоящего раздела состоит в том, чтобы представить пример задач и мероприятий, составляющих план восстановления после пандемии. План восстановления ставит следующие цели:

**Максимально повысить физическую и эмоциональную безопасность персонала**

**Возобновить как можно быстрее работу после сбоев с помощью подхода, ориентированного на услуги**

**Оптимизировать бизнес-профиля и стоимости**

**Развивать сотрудничество и партнерские отношения с целью внедрения новых услуг и увеличения оборота и прибыли почтовых служб**

Возможные ответные меры, задачи и мероприятия, которые могли бы составить план восстановления после пандемии, кратко излагаются ниже в общих чертах. Каждый почтовый оператор сам решает, какие из задач и мероприятий включить в свой план и какие другие соответствующие задачи к ним добавить. Методология «шести шагов», представленная в главе 2 настоящего руководства, или другая методология могут быть использованы для составления плана восстановления. Подробные оперативные планы, приведенные в конце настоящего руководства, могут быть использованы в качестве шаблона (Приложения 2.1 - 2.3).<sup>46</sup>

43 <https://www.upu.int/fr/News/2020/7/HayPost—Priorité-à-la-santé-des-clients>

44 [www.upu.int/en/News/2020/7/Morocco's-Al-Barid-Bank-brings-banking-home](http://www.upu.int/en/News/2020/7/Morocco's-Al-Barid-Bank-brings-banking-home)

45 [www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19](http://www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19)

46 Приведенные примеры основаны на информации, представленной в контрольных перечнях чрезвычайных ситуаций в случае пандемии, опубликованных в Руководстве ВПС по управлению рисками бедствий – Обновление 2020 года ([www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management](http://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management)), а также шаблон Приложения об угрозе пандемии, найденный по адресу: [content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0](http://content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0)

# ЭТАП 2

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОССТАНОВЛЕНИЯ

(нормализация санитарно-эпидемиологической обстановки в стране, начало постепенного снятия ограничений по всему миру, прекращение ограничительных мер, возобновление международных/внутренних рейсов, открытие национальных границ, снятие общенациональной блокировки, начало объявления НО об окончании форс-мажорной ситуации)

мероприятия начинаются через 5-7 месяцев после начала кризиса; продолжительность от 3 до 6 месяцев

**КРИТЕРИИ ПРИВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ:** Объявление о смягчении пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), постепенном снятии ограничений на передвижение людей, прекращении мер ограничения свободы, возобновлении международных/внутренних рейсов, открытии национальных границ, снятии общенациональной блокировки

**ЦЕЛИ:** Почтовые органы, центральное почтовое отделение и отделения на местах должны принять меры для скорейшего возобновления своей деятельности на основе подхода, ориентированного на услуги, с целью оптимизации стоимости бизнеса

### ОБЩИЕ ВОПРОСЫ/УПРАВЛЕНИЕ

#### 2.1 Взаимоотношения с органами здравоохранения

- 2.1.1 Продолжить мониторинг предупреждений о пандемии (ВОЗ, национальные агентства) и сообщений средств массовой информации
- 2.1.2 Оценить (при необходимости по согласованию с органами здравоохранения) продолжение санитарных протоколов (дезинфицирующие средства, методы применения и средства индивидуальной защиты)

#### 2.2 Кадровая политика

- 2.2.1 Оценить доступность для сотрудников психиатрических и социальных услуг во время пандемии и при необходимости улучшить качество услуг
- 2.2.2 Пересмотреть кадровую политику, чтобы позволить сотрудникам вернуться на свои рабочие места (внеusti необходимые изменения в ранее сокращенные услуги или вновь открыть офисы и помещения)

2.2.3 Разработать процедуры возвращения на работу сотрудников, которые ранее дали положительный результат на вирус

2.2.4 Рассмотреть варианты найма дополнительного персонала, если количество больных или находящихся на карантине сотрудников влияет на непрерывность работы

2.2.5 Если сотрудники центрального офиса были направлены на дистанционную работу, разработать план их возвращения после снятия пандемической чрезвычайной ситуации

2.2.6 Сообщить о снятии чрезвычайной ситуации всему персоналу

2.2.7 Координировать последующее совещание и доклад с группой управления чрезвычайными ситуациями (EMT), чтобы определить, нужно ли обновлять или изменять планы, процедуры или контакты по пандемии. Фиксировать комментарии в окончательном отчете о последующих действиях и плане корректирующих действий

2.2.8 Составить/пересмотреть чрезвычайный план, план обеспечения непрерывности бизнеса и план восстановления после пандемии, а также начать подготовку плана возобновления

### ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛА

#### 2.3 Меры по защите персонала

- 2.3.1 Рекомендовать больным сотрудникам оставаться дома
- 2.3.2 Временно сохранять все защитные меры, включая барьеры на почтовых окнах и разметку пола в почтовых отделениях для социального дистанцирования, а также знаки, ограничивающие количество клиентов
- 2.3.3 Социальное дистанцирование и другие меры по борьбе с вирусом могут оставаться в силе (включая дистанционную работу и альтернативные рабочие места)
- 2.3.4 Сократить протоколы дезинфекции офиса (дезинфицирующие средства, методы нанесения и средства индивидуальной защиты) после

# ЭТАП 2

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОССТАНОВЛЕНИЯ

(нормализация санитарно-эпидемиологической обстановки в стране, начало постепенного снятия ограничений по всему миру, прекращение ограничительных мер, возобновление международных/внутренних рейсов, открытие национальных границ, снятие общенациональной блокировки, начало объявления НО об окончании форс-мажорной ситуации)

мероприятия начинаются через 5-7 месяцев после начала кризиса; продолжительность от 3 до 6 месяцев

подтвержденной инфекции среди персонала. Гигиенические протоколы все еще могут быть необходимы для того, чтобы замедлить распространение заболевания, например:

- Держать общие поверхности и предметы в чистоте
- Поддерживать достаточный запас чистящих и дезинфицирующих средств и других средств индивидуальной защиты, полотенец, мыла и дезинфицирующих средств для рук
- Убедиться, что обслуживающий персонал надлежащим образом обучен методам уборки и дезинфекции и должным образом контролируется
- Обучите сотрудников здоровым навыкам гигиены, таким как мытье рук, гигиена кашля и пребывание дома во время болезни

2.3.5 Постепенно обновлять руководящие принципы, касающиеся контактов между сотрудниками и между сотрудниками и клиентами (рассадка на совещаниях, планировка офисов, общие рабочие места, взаимодействие во время приема и доставки почты), основываясь на информации ВОЗ и национальных агентств, а также сообщениях средств массовой информации

2.3.6 Продолжать обеспечивать весь почтовый и курьерский персонал необходимым количеством защитных средств (маски, перчатки, дезинфицирующие средства)

2.3.7 Поддерживать запас защитных материалов

2.3.8 Обеспечить надлежащую утилизацию отходов средств индивидуальной защиты, создаваемых работниками, в соответствии с руководящими принципами национальных агентств по здравоохранению и отходам, например, создать специальные бункеры для рабочих мест и процессы безопасной утилизации материалов СИЗ

### ИТ-ИНСТРУМЕНТЫ И УСЛУГИ

#### 2.4 Средства коммуникации и ИТ инструменты

2.4.1 Продолжать оказывать ИТ сервисную поддержку и техническое обслуживание, а также укреплять меры кибербезопасности

2.4.2 Продолжать внедрять или развивать удаленную связь для персонала и новые коммуникационные и ИТ-инструменты для граждан

2.4.3 Расширять возможности персонала и обеспечивать необходимое обучение (публиковать инструкции) по удаленной деятельности и новым средствам коммуникации

2.4.4 Продолжать использовать новые коммуникационные технологии и подходы, внедренные во время пандемии

2.4.5 Внедрять новые способы поддержки клиентов через цифровые каналы (социальные сети, электронная почта, WhatsApp)

2.4.6 Возобновлять использование ИТ-продуктов ВПС (система таможенного декларирования (CDS), IPS, post, ITMATT)

### ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ – ВНУТРЕННИЕ УСЛУГИ

#### 2.5 Производственные процессы и деятельность

2.5.1 В связи с постепенным снятием пандемических ограничений рассмотрите вопрос о том, следует ли продолжать дистанционную работу для операций центрального офиса (если это необходимо), и при необходимости проинформируйте отделения на местах и внешние заинтересованные стороны

2.5.2 Постепенно возвращайтесь к нормальной работе (вновь открывайте почтовые отделения, нормальные часы работы и графики доставки, полный штат сотрудников). Решите, следует ли временно сохранить определенные правила и меры

2.5.3 Постепенно обновляйте методы работы и информируйте клиентов о часах работы

# ЭТАП 2

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОССТАНОВЛЕНИЯ

(нормализация санитарно-эпидемиологической обстановки в стране, начало постепенного снятия ограничений по всему миру, прекращение ограничительных мер, возобновление международных/внутренних рейсов, открытие национальных границ, снятие общенациональной блокировки, начало объявления НО об окончании форс-мажорной ситуации)

мероприятия начинаются через 5-7 месяцев после начала кризиса; продолжительность от 3 до 6 месяцев

2.5.4 Постепенно восстанавливайте соответствие стандартам доставки, в частности в отношении качества обслуживания и оплаты для всех категорий почтовых отправлений (письменная корреспонденция, посылочная почта и EMS), с информацией, подлежащей отправке клиентам

2.5.5 Информировать страны/заинтересованные стороны о том, что социальное дистанцирование и другие меры по борьбе с вирусом остаются в силе, и в результате доставка почтовых отправлений все еще может быть подвержена задержкам

2.5.6 Продолжайте использовать подходы и инновации, внедренные во время острой фазы пандемии (например, бесконтактная доставка, хранение посылок и получение электронной подписи), или внедряйте такие новые методы работы и услуги

2.5.7 Предлагайте социальные услуги, чтобы помочь правительству и гражданам (доставляйте лекарства и продукты питания для благотворительных организаций, предоставляйте картографическую экспертизу, чтобы помочь отслеживать инфекции, доставляйте детям запасное школьное оборудование и т. д.)

2.5.8 Ускорьте модернизацию, дальнейшее развитие и цифровизацию почтовых финансовых услуг

## ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ – МЕЖДУНАРОДНЫЕ УСЛУГИ

### 2.6 Система информирования о чрезвычайных ситуациях

2.6.1 Информировать МБ через EmIS о возобновлении почтовых операций (обмен почтой, обновление информации об открытии почтовых маршрутов, прием или неприем почты по конкретным направлениям и т. д.)

2.6.2 Связаться с МБ можно по электронной почте по адресу [urgent@upu.int](mailto:urgent@upu.int) или [ptc.support@upu.int](mailto:ptc.support@upu.int) по срочным вопросам оперативного или технического характера

2.6.3 Осуществлять мониторинг сообщений EmIS, чтобы определить, какие страны возобновили почтовые операции и обмен

### 2.7 Перенаправление почтового трафика

2.7.1 Продолжайте изучать альтернативные виды транспорта (например, грузовые рейсы, железные дороги, суда)

2.7.2 Продолжайте использовать инструмент ВПС для консолидации транспортных решений по железнодорожным и воздушным перевозкам, доступный через платформу больших данных системы контроля качества ([qcsmailbd.ptc.post](https://qcsmailbd.ptc.post))

### 2.8 Таможенные вопросы

2.8.1 Продолжайте консультироваться с разделом на веб-сайте ВТАМО, направленным на оказание помощи заинтересованным сторонам цепочки поставок в решении таможенных вопросов в связи со вспышкой пандемии: [www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx](http://www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx)

### 2.9 Цифровые сети ВПС

2.9.1 Оптимизировать использование инструментов ВПС, таких как Система таможенного декларирования и Международная почтовая система (IPS), с целью выполнения обязательств по электронным предварительным данным (EAD)

## ВОПРОСЫ БИЗНЕСА И ФИНАНСОВ

### 2.10 Бизнес-модели

2.10.1 Анализ рисков, рыночных преимуществ и возможностей диверсификации, адаптация бизнес-моделей

- Ориентируйтесь на подход к электронной коммерции<sup>47</sup>
- Диверсифицируйтесь в новые социальные услуги
- Внедряйте финансовые, деловые и торговые инновации
- Запускайте/разрабатывайте платформу для малого и среднего бизнеса

# ЭТАП 2

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОССТАНОВЛЕНИЯ

(нормализация санитарно-эпидемиологической обстановки в стране, начало постепенного снятия ограничений по всему миру, прекращение ограничительных мер, возобновление международных/внутренних рейсов, открытие национальных границ, снятие общенациональной блокировки, начало объявления НО об окончании форс-мажорной ситуации)

мероприятия начинаются через 5-7 месяцев после начала кризиса; продолжительность от 3 до 6 месяцев

2.10.2 Сотрудничайте с государственными структурами с целью развития новых партнерских отношений и вовлечения в новые сферы деятельности для увеличения товарооборота и прибыли

### 2.11 Финансовые и бюджетные вопросы

2.11.1 Оценивайте бюджетные риски, потери и прибыли, а также способность выполнять финансовые обязательства. Изучайте финансовую документацию и связанные с ней механизмы для оценки потенциальных последствий и чрезвычайных мер

2.11.2 Подумайте о том, чтобы обратиться к правительству за финансовой поддержкой, исходя из важной социально-экономической роли почтовых служб

### ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВПС

### 2.12 Помощь в усилиях по восстановлению

2.12.1 Продолжать публиковать сообщения EmIS

2.12.2 Продолжать изучать, обмениваться и публиковать любую информацию об имеющихся транспортных возможностях (воздушным или любым видом наземного транспорта) или альтернативных видах транспорта.

2.12.3 Работать с ВТамО, при необходимости, для пересмотра и обновления правил и положений в целях ускорения и упрощения трансграничного почтового обмена

2.12.4 Продолжать сотрудничество с Международной организацией гражданской авиации, Международной ассоциацией воздушного транспорта, Всемирной таможенной организацией, Европейской экономической комиссией ООН, Организацией сотрудничества железных дорог и Международным координационным советом по трансевразийским перевозкам в целях обеспечения почтового обмена

2.12.5 Поддерживать инструмент динамической отчетности, консолидирующий транспортные решения по железнодорожным и воздушным перевозкам в рамках системы контроля качества

2.12.6 Ускорять проекты по подключению стран к цифровым сетям ВПС с помощью системы таможенного декларирования, международной почтовой системы и других ИТ-инструментов ВПС, а также содействовать реализации стратегий цифровых финансовых услуг с помощью механизма технической помощи в области финансовой интеграции (FITAF) и оценки готовности к платежам для электронной торговли (PRE)

2.12.7 Разрабатывать и поддерживать платформы обмена знаниями и базы данных о почтовом реагировании во время пандемического кризиса и восстановительных действиях (информация и опыт, технологии, бизнес-кейсы, передовая практика регулирования)

2.12.8 Обновлять правила Конвенции для ускорения и облегчения международной обработки почты и ее обмена во время пандемических ситуаций

2.12.9 Обеспечивать тесное сотрудничество с ООН, другими международными органами и правительствами в целях оперативного решения вопросов для достижения общих целей и содействия эффективному обмену международной почтой

2.12.10 Поддерживать информационно-пропагандистские усилия, ориентированные на правительства и партнеров по развитию, с целью интеграции почтового сектора в государственные программы реформ в целях ускоренного развития цифровой экономики. Поощрять увеличение финансирования цифровой трансформации почтового сектора

**Примечание – Как только план восстановления после пандемии будет разработан, он должен регулярно пересматриваться и обновляться (по крайней мере, раз в неделю во время кризиса).**





10

Раздел X:  
**Разработка плана  
возобновления  
бизнеса**

# После чрезвычайной ситуации

План возобновления бизнеса (BRP) направлен на восстановление бизнеса после чрезвычайной ситуации.

## Осуществление проектов по повышению устойчивости глобальной почтовой сети

BRP активируется после возвращения к «обычному бизнесу» и нацелен на быстрое и экономически эффективное возобновление и развитие основных операций с целью поддержания качества обслуживания клиентов. В отличие от плана на случай чрезвычайных/непредвиденных ситуаций и плана по восстановлению после пандемии, BRP не содержит

процедур обеспечения непрерывности бизнеса, которые должны использоваться во время чрезвычайной ситуации.

Разработка PRP и BRP гарантирует более гибкий режим работы, адаптируемый к любым новым и более острым пандемическим всплескам, обеспечивая при этом непрерывность бизнеса для клиентов.

В то время как планы по восстановлению и обеспечению непрерывности бизнеса могут включать принятие временных мер (таких как переезд офиса, сокращение рабочего времени, сокращение численности персонала или использование резервных ИТ-систем), возобновление бизнеса предполагает полное восстановление операций до максимально возможного нормального уровня и создание основы для дальнейшего развития.<sup>48</sup>

# Уроки, извлеченные на данный момент из пандемии COVID-19

## Почтовые услуги – Важнейшая составляющая глобальной экономики

Пандемия привела к растущей зависимости от цифровых услуг, сокращающих личные контакты. Подавляющее большинство экспертов и аналитиков по финансовым услугам указали на решение по управлению и минимизации последствий будущих кризисов: цифровизация доставки и финансовых услуг.

Для преодоления нынешнего кризиса почтовые службы должны продолжать – на этапе восстановления и после него – играть важную роль и получить признание в качестве важнейших служб, пользующихся, таким образом, государственной поддержкой.

## Цифровая трансформация

Пандемия привела к растущей зависимости от цифровых услуг, сокращающих личные контакты. Подавляющее большинство экспертов и аналитиков по финансовым услугам указали на решение по управлению и минимизации последствий будущих кризисов: цифровизация доставки и финансовых услуг.

В этой связи почтовые службы должны в еще большей степени ускорить цифровую трансформацию, адаптируя почтовые процессы и услуги для удовлетворения потребности в наименьшем количестве личных контактов, включая цифровые финансовые услуги и онлайн-поддержку клиентов (социальные сети, электронная почта, WhatsApp).

Правительства все больше полагаются на почтовые службы для предоставления социальных пособий, пенсий и других денежных переводов гражданам, как в странах, где цифровизация услуг все еще находится на низком уровне, так и в странах с более развитой цифровизацией. Это ясно показывает, что сеть и физический охват по-прежнему являются преимуществом почтовых служб, даже в тех местах, где существует большая потребность в трансформации.

Пробелы в цифровизации непропорционально сильно затронули развивающиеся страны до кризиса COVID-19, поэтому необходимо будет ускорить проекты по подключению стран к цифровым сетям ВПС через систему таможенного декларирования, международную почтовую систему и другие ИТ-инструменты.

Короче говоря, цифровизация была выбором до пандемии, но на этапе после пандемии она станет насущной необходимостью.

## Внедрение инноваций

Вполне вероятно, что в ближайшем будущем клиенты по-прежнему будут отдавать предпочтение бесконтактной доставке. Внедрение инновации, таких как почтаматы и получение электронной подписи, станут ключом к обеспечению гибких вариантов доставки.<sup>49</sup>

Почтовые операторы должны будут развивать свои цифровые возможности в этой области с помощью приложений, уведомлений, почтаматов и т. д.

48 [www.enisa.europa.eu/topics/threat-risk-management/risk-management/current-risk/bcm-resilience/bc-plan/business-resumption-plan](http://www.enisa.europa.eu/topics/threat-risk-management/risk-management/current-risk/bcm-resilience/bc-plan/business-resumption-plan)

49 [www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale\\_Summer2020\\_En\\_web.pdf](http://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_En_web.pdf), p. 26

## Диверсификация перевозки

Пандемия подчеркнула, что почтовым операторам крайне важно диверсифицировать средства транспортировки почты. Зависимость от одного канала была катастрофической для перевозки почтовых отправлений в начале кризиса. Хотя Международному бюро удалось довольно быстро установить альтернативные маршруты, очевидно, что следует продолжить развитие альтернативных транспортных каналов. Регламент Конвенции следует изменять по мере необходимости.<sup>50</sup>

## Поддержка малого и среднего бизнеса (SME)

Правительства приступили к осуществлению программ поддержки МСП, поскольку они являются наиболее пострадавшими сегментами экономики. Цель состоит в том, чтобы стимулировать электронную торговлю за счет использования цифровых рынков, где МСП могут продавать свои товары. Эту деятельность следует усилить в будущем.

## Обязательство по предоставлению универсальной услуги и основы регулирования

Пандемия COVID-19 создала форс-мажорную ситуацию, приведшую к освобождению от выполнения обязательства по универсальному обслуживанию (USO), такому как отказ от получения подписи за зарегистрированные отправления. Кроме того, изменения в почтовых процессах повлияли на нормативную базу ВПС. Очень важно будет оценить актуальность национальной нормативной базы в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (форс-мажорные обстоятельства, определение USO, поставки, цены и т. д.).

## Робототехника при сортировке и доставке

Новое решение по автономной сортировке с использованием робототехники было опробовано в одной стране (Бельгия), где объем посылок значительно возрос после введения ограничений в марте. Решение по автономной сортировке оказалось очень ценным активом, поскольку посылки можно сортировать с ограниченным персоналом, соблюдая при этом ограничения безопасного расстояния.<sup>51</sup>

## Перспективы устойчивого развития

Изменения в почтовой системе, вызванные пандемией COVID-19, имеют целый ряд последствий для экологической и социальной устойчивости. Как учреждение, подписавшее Цели ООН в области устойчивого развития, ВПС несет ответственность за выявление и устранение этих последствий. Кроме того, почтовые службы могут иметь сильные позиции для решения более широких проблем, возникающих в результате действий национальных правительств, деловых кругов, NGOs и граждан. Например, почтовые службы могли бы играть важную роль в обеспечении безопасной утилизации средств индивидуальной защиты.<sup>52</sup>

Кроме того, для борьбы с экономическими последствиями пандемии многие правительства разрабатывают инвестиционные планы, направленные на стимулирование экономики. Они могут включать инвестиции в почтовую инфраструктуру, транспортные средства и цифровые технологии. В любой период интенсивных инвестиций в почтовую систему жизненно важно использовать все возможности для обеспечения того, чтобы новая инфраструктура была как низкоуглеродистой, так и устойчивой к все более изменчивому климату. Принцип «зеленого восстановления» поддерживается Организацией Объединенных Наций.<sup>53</sup> Это особенно важно для инфраструктуры с длительным сроком службы, поскольку успехи или неудачи могут быть заблокированы на многие десятилетия.

50 [https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale\\_Summer2020\\_Fr\\_web.pdf](https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_Fr_web.pdf) p. 26.

51 [www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/success-for-automated-sorting-in-belgium.html](http://www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/success-for-automated-sorting-in-belgium.html)

52 [www.unenvironment.org/news-and-stories/press-release/waste-management-essential-public-service-fight-beat-covid-19](http://www.unenvironment.org/news-and-stories/press-release/waste-management-essential-public-service-fight-beat-covid-19)

53 См. предлагаемые Генеральным секретарем ООН шесть связанных с климатом мер для обеспечения восстановления после COVID: [www.un.org/en/observances/earth-day/message](http://www.un.org/en/observances/earth-day/message)

# Элементы для включения в план по возобновлению бизнеса

План возобновления бизнеса направлен на то, чтобы возобновить работу организации после чрезвычайной ситуации, используя извлеченные уроки и возможности. План почтового оператора может ставить следующие цели:

## ■ Восстановление бизнеса после пандемии

*Повышение устойчивости почтовой сети*

## ■ Реновация почтовых услуг

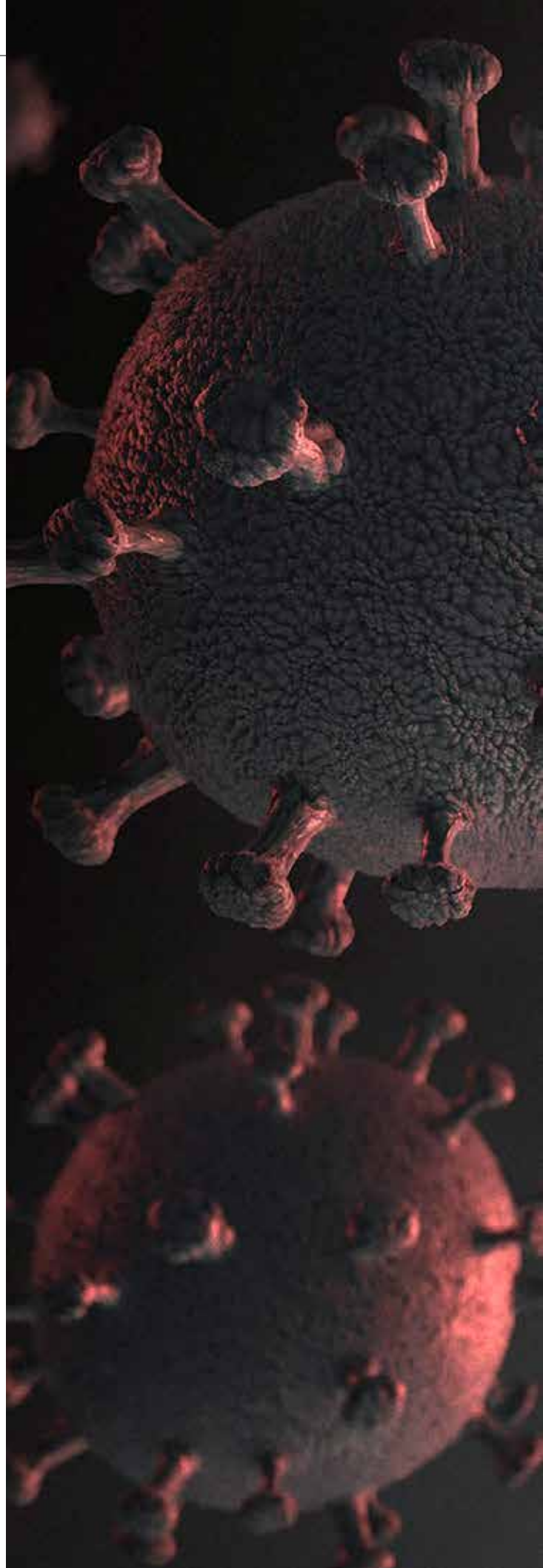
*Повышение цифровизации с помощью гибких практик*

*Стимулирование инноваций, основанных на инфраструктуре*

## ■ Использование нового способа в отношении государственной социальной политики

Возможные ответы, задачи и мероприятия, которые могли бы составить план возобновления бизнеса, кратко изложены ниже в виде набросков. Каждый почтовый оператор сам решает, какие из задач и мероприятий включить в свой план, а какие другие соответствующие задачи к ним добавить. Методология «шести шагов», представленная в главе 2 настоящего руководства, или другая методология может быть использована для составления BRP. Подробные оперативные планы, приведенные в конце настоящего руководства, могут быть использованы в качестве шаблона (приложения 3.1 - 3.5).<sup>54</sup>

54 Приведенные примеры основаны на информации, представленной в контрольных перечнях пандемических чрезвычайных ситуаций, опубликованных в Руководстве ВПС по управлению рисками бедствий – Обновление 2020 года ([www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management](http://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management)), а также шаблон Приложения о пандемической угрозе, найденный по адресу: [content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0](http://content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0)



# ЭТАП 3

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ БИЗНЕСА

(когда вирус больше не представляет угрозы, пандемия объявлена законченной, форс-мажорная ситуация в странах снята)

мероприятия  
начинаются через  
6-12 месяцев после  
начала кризиса,  
в зависимости от  
обстоятельств

**КРИТЕРИИ ПРИВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ:** Планы по достижению следующих целей должны быть разработаны и реализованы после того, как пандемия будет объявлена законченной (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.) и ситуация внутри страны и в других местах нормализуется (бизнес как обычно); вирус больше не представляет угрозы

**ЦЕЛИ:** Министерствам, регулирующим органам и почтовым ведомствам (центральному офису и отделениям на местах) следует предпринять шаги по использованию извлеченных уроков и возможностей для дальнейшего восстановления почтовых услуг и развития новых услуг

### МЕРЫ ПО ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛА

#### 3.1 Практика охраны здоровья персонала

3.1.1 Как только вакцина будет доступна, обеспечьте регулярную вакцинацию персонала на добровольной основе с учетом рекомендаций компетентных органов (ВОЗ, национальных агентств, органов общественного здравоохранения и т. д.)

3.1.2 Продолжайте (при необходимости) применять мягкие правила дистанцирования и защиты, а также упорядочивайте/развивайте практику дистанционной работы там, где это уместно и возможно

3.1.3 Продолжайте пропагандировать политику и практику в области гигиены и санитарии

#### 3.2 Защитные материалы, обучение УРБ (DRM)

3.2.1 Установите критерии минимального использования защитных материалов (маски, перчатки, дезинфицирующие средства и т. д.)

3.2.2 Обеспечьте закупку защитных материалов и регулярно проверяйте и поддерживайте запасы

3.2.3 Обеспечьте ежегодное обучение персонала методам борьбы с УРБ/пандемией и программам санитарии в чрезвычайных обстоятельствах

### ОБЩИЕ ВОПРОСЫ/ УПРАВЛЕНИЕ

#### 3.3 Анализ ситуации

3.3.1 Изучите уроки, извлеченные во время пандемии, оцените риски и рыночные возможности и подготовьте последующие действия

#### 3.4 Цифровизация и инновационная политика

3.4.1 Пересмотрите и обновите правила с целью упорядочения/развития практики дистанционной работы там, где это уместно и возможно

3.4.2 Переориентируйте почтового оператора на максимальную цифровизацию операционных процессов путем стимулирования инноваций в области распространения и интеграции методов бесконтактной доставки

3.4.3 Стимулируйте инновации, основанные на инфраструктуре

3.4.4 Увеличьте цифровизацию с помощью гибких практик и постройте менталитет управления продуктом на основе новых операционных моделей

3.4.5 Разработайте стратегию и рекомендации по политике, основанные на передовой практике стран во время пандемии, с тем чтобы предложить правительству сеть для проведения государственной политики (социальная, медицинская, образовательная, поддержка МСП, сокращение бедности, финансовая доступность, информационные каналы, экономический рост и т. д.)

#### 3.5 Помощь правитель- ства/заинтересован- ных сторон

3.5.1 Обсудите с представителями правительства и заинтересованными сторонами их поддержку в реализации общей стратегии, ориентированной на цифровизацию, в целях ускорения цифровой трансформации, включая инновации в области доставки, цифровые финансовые услуги и поддержку клиентов с использованием цифровых каналов

# ЭТАП 3

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ БИЗНЕСА (когда вирус больше не представляет угрозы, пандемия объявлена законченной, форс-мажорная ситуация в странах снята)

мероприятия начинаются через 6-12 месяцев после начала кризиса, в зависимости от обстоятельств

- 3.5.2 Отправить запрос (при необходимости) на предоставление технической помощи ВПС с целью реализации проектов, направленных на развитие электронной коммерции; цифровизацию почтовых операций; включение почтовых финансовых услуг; развитие финансовых услуг; электронные услуги; использование робототехники в операционных процессах; социальные услуги; внедрение CDS, IPS.post, сообщений EAD (например, ITMATT)

### 3.6 DRM/BCP

- 3.6.1 Оценка внедрения DRM и планирования непрерывности работы бизнеса в организации, разработка/пересмотр всех связанных с этим планов (PEP, BCP, PRP, BRP)

### НОВЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ И ИТ-РЕШЕНИЯ

### 3.7 Удаленное подключение и цифровые каналы

- 3.7.1 Повышение адаптивных возможностей почтовых операторов за счет развития удаленной связи для персонала и новых коммуникационных и ИТ-инструментов для населения
- 3.7.2 Предоставление услуги поддержки клиентов через цифровые каналы (социальные сети, электронная почта, WhatsApp)

- 3.7.3 Поддержка проектов по подключению стран (НО) к цифровым сетям ВПС с помощью системы таможенного декларирования (CDS), международной почтовой системы и других ИТ-инструментов

- 3.7.4 Ускорение внедрения ИТ-продуктов ВПС (CDS, IPS.post, ITMATT)

- 3.7.5 Оценка .POST ВПС как дополнительного уровня безопасности для почтовой деятельности в Интернете

- 3.7.6 Разработка и предоставление платформы самообслуживания

- 3.7.7 Предпочтение мультиоблачным и периферийным архитектурам

### ОПЕРАЦИОННЫЕ/ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

### 3.8 Каналы перевозки почты

- 3.8.1 Продолжать информировать МБ через EmIS об изменениях в предложении услуг и сбоях работы почтовой логистической сети (в течение первых 12 часов)

- 3.8.2 Использовать знания, полученные в результате пандемии, для предложения новых правил, обеспечивающих устойчивое развитие и координацию методов перевозки

- 3.8.3 Изучить множество вариантов перевозки международной почты: коммерческие пассажирские рейсы, грузовые рейсы, железные дороги, суда и т. д.

- 3.8.4 Продолжать пользоваться инструментом ВПС, усиливающим транспортные решения железнодорожным и воздушным транспортом, доступным через платформу больших данных системы контроля качества ([qcsmailbd.ptc.post](https://qcsmailbd.ptc.post))

### 3.9 Цифровизация почтовых процессов, новые услуги, инновации

- 3.9.1 На основе уроков, извлеченных из пандемии, продвигать проекты, направленные на повышение устойчивости глобальной почтовой сети
- 3.9.2 Эффективно использовать платформу ВПС для обмена передовым опытом и тематическими исследованиями (веб-страница)
- 3.9.3 Заручиться государственной поддержкой для цифровых возможностей/стратегий преобразований: ускоренное инвестирование в безбумажные таможенные декларации, обмен данными на национальном и международном уровнях, внедрение дистанционного обучения и другие меры, направленные на то, чтобы как можно больше стран могли обмениваться ITMATT
- 3.9.4 Дальнейшее развитие «многообещающих» почтовых продуктов и услуг, которые пользовались бы большим спросом, помогли бы правительствам или увеличили бы объемы продаж во время пандемии, в частности:
- электронная коммерция
  - финансовые услуги
  - социальные услуги
  - электронные услуги

# ЭТАП 3

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ БИЗНЕСА

(когда вирус больше не представляет угрозы, пандемия объявлена законченной, форс-мажорная ситуация в странах снята)

мероприятия  
начинаются через  
6-12 месяцев после  
начала кризиса,  
в зависимости от  
обстоятельств

- 3.9.5 Обеспечить полную цифровизацию почтовых процессов и услуг и установить соответствующие приложения и системы
- 
- 3.9.6 Подключение к сетям ВПС
- 
- 3.9.7 Продвигать технологические и операционные инновации в области рассылки (постамат и ввод электронной подписи)
- 
- 3.9.8 Содействовать автономной сортировке с помощью робототехники
- 
- 3.9.9 Продолжать оптимизировать безбумажные процессы для обеспечения бесперебойной транспортировки и доставки
- 
- 3.9.10 Совместно с ВПС реализовывать проекты, направленные на развитие электронной коммерции; цифровизация почтовых операций; почтово-финансовая доступность; развитие финансовых услуг; электронные услуги; использование робототехники; социальные услуги; реализация CDS, IPS.post, обмена сообщениями EAD (например, ITMATT)
- 
- 3.9.11 Продолжать разрабатывать новые способы связи с населением
- 
- 3.9.12 Участвовать в партнерских проектах между почтовыми службами, продвинутыми в области цифровых технологий, и почтовыми администрациями, желающими участвовать в переходе на цифровые технологии
- 
- 3.10 Поддержка малого и среднего бизнеса**
- 
- 3.10.1 Обсудить и запустить платформу для МСП при государственной поддержке
- 

- 3.10.2 Воспользоваться инструментами и ресурсами ВПС в области готовности цифровых технологий к электронной коммерции:
- Отчеты о переходе на цифровые технологии, лучшие практики
  - Переход на цифровые технологии и оценка готовности (удаленно или на месте)
  - Поддержка определения стратегий DFS и разработки продуктов посредством FITAF, а также оценка готовности к оплате для электронной коммерции

### ОБЯЗАТЕЛЬСТВО УНИВЕРСАЛЬНОЙ УСЛУГИ И НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

#### 3.11 Почта – Важнейшая служба

- 3.11.1 При необходимости внести поправки в национальные правила, чтобы учесть роль почты как важнейшей службы
- 
- 3.11.2 Продолжать координировать свои действия с правительством и развивать партнерские отношения, чтобы продемонстрировать роль почты в достижении социально-экономических целей и помощи в компенсации воздействия пандемии на общество, обеспечивая альтернативный канал для потребления, работы и связи
- 

- 3.11.3 Выступать за принятие мер на национальном уровне, где это необходимо, таких как смягчение нормативных требований, с тем чтобы почта продолжала функционировать как важнейшая услуга (гибкость стандартов доставки, ценообразования и т. д.)
- 
- 3.11.4 Оценить актуальность национальной нормативной базы в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (форс-мажорные обстоятельства, определение обязательства универсальной услуги, доставка, цены и проч.)
- 

#### 3.12 Сотрудничество/ взаимодействие с правительством

- 3.12.1 При взаимодействии с правительством обеспечить принятие надежной нормативной базы для работы почтовой службы в чрезвычайных ситуациях
- 
- 3.12.2 В соответствующих случаях запрашивать государственную поддержку в целях развития почтовой связи и диверсификации почтовых услуг в области посылок и логистики, платежей и обслуживания граждан
- 
- 3.12.3 Разработать стратегию и рекомендации по политике, основанные на переводной практике почтовых служб во время пандемии, с тем чтобы предложить правительству сеть для проведения государственной политики (социальная сфера, здравоохранение, образование, поддержка малого и среднего бизнеса, сокращение бедности, финансовая доступность, информационные каналы, экономический рост и т. д.)
-



# ЭТАП 3

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ БИЗНЕСА (когда вирус больше не представляет угрозы, пандемия объявлена законченной, форс-мажорная ситуация в странах снята)

мероприятия начинаются через 6-12 месяцев после начала кризиса, в зависимости от обстоятельств

### 3.13 Нормативная база

3.13.1 В сотрудничестве с ВПС осуществлять проекты по оценке актуальности национальной нормативной базы в случае чрезвычайных ситуаций (с помощью семинаров и выездных или дистанционных командировок с целью проведения консультаций):

- Проекты партнерства и консультации
- Проекты в области сотрудничества для поддержки мер на национальном уровне, где это необходимо (командировки с целью проведения консультаций)

3.13.2 Обеспечить пересмотр национальных нормативных актов там, где это необходимо

## БИЗНЕС

### 3.14 Почта – Важнейшая служба

3.14.1 Воспользоваться преимуществами резкого роста сегмента посылок, чтобы получить доход от инвестиций в структурные преобразования

3.14.2 Внедрить и коммерциализировать социальные услуги, предоставляемые для оказания помощи правительству во время пандемии

3.14.3 Воспользоваться возможностями рынка

3.14.4 Сосредоточиться на потребностях почтового рынка, перейдя от модели, основанной на письмах и документах, к модели, основанной на товарах, которая включает в себя предложение почтово-финансовых и социальных услуг

3.14.5 Сфокусироваться на развитии услуг электронной коммерции

## УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

### 3.15 Содействовать популяризации практики устойчивого развития

3.15.1 Содействовать созданию системы безопасного сбора и утилизации средств индивидуальной защиты без ущерба для безопасности почтовых работников

3.15.2 Предоставлять клиентам информацию о надлежащей утилизации упаковки и изучить потенциальную роль организации в сборе использованной упаковки для вторичной переработки

3.15.3 Обеспечить, чтобы новая инфраструктура была низкоуглеродной, а также была устойчивой ко все более изменчивому климату

## ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВПС

### 3.16 Роль почтовых служб

3.16.1 Продолжать продвигать почту на правительственном уровне как важную службу с целью повышения уровня предоставления социальных услуг через почтовую сеть

3.16.2 Поддерживать информационно-пропагандистские усилия, направленные на правительства и партнеров по развитию, с целью интеграции почтового сектора в программы

государственных реформ для ускоренного развития цифровой экономики. Поощрять увеличение финансирования для перехода на цифровые технологии почтового сектора

### 3.17 Нормативная база

3.17.1 Предоставлять политические и нормативные рекомендации и поддержку правительствам и НО в определении роли почтовой сети после пандемии в достижении социальных и экономических целей правительств и места почты в национальном плане реагирования на пандемию/ чрезвычайные ситуации

3.17.2 При необходимости адаптировать Регламент Конвенции ВПС

### 3.18 Платформа передового опыта

3.18.1 Поддерживать платформу для обмена передовым опытом и тематическими исследованиями (веб-страница), которая будет использоваться правительствами и почтовыми службами и будет тиражироваться

3.18.2 Помочь странам разработать стратегию и политические рекомендации, основанные на передовой практике стран во время пандемии, с тем чтобы предложить правительству сеть для проведения государственной политики (социальная сфера, здравоохранение, образование, поддержка малого и среднего бизнеса, сокращение бедности, финансовая доступность, информационные каналы, экономический рост и т. д.)

# ЭТАП 3

## ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ БИЗНЕСА

(когда вирус больше не представляет угрозы, пандемия объявлена законченной, форс-мажорная ситуация в странах снята)

мероприятия  
начинаются через  
6-12 месяцев после  
начала кризиса,  
в зависимости от  
обстоятельств

### 3.19 Многостороннее сотрудничество

- 3.19.1 Продолжать поддерживать тесное сотрудничество с ООН, другими международными органами и правительствами в целях быстрого решения вопросов для эффективного достижения общих целей в случае пандемии
- 3.19.2 В сотрудничестве с другими организациями ООН и международными организациями продолжать призывать правительства и регулирующие органы облегчить обмен международной почтой, поддерживая движение грузовых рейсов, обеспечивая тесное сотрудничество с таможенными органами и т. д.
- 3.19.3 Содействовать совместным усилиям учреждений ООН по обеспечению координации восстановительных работ
- 3.19.4 Продолжать сотрудничество с Международной организацией гражданской авиации, Международной ассоциацией воздушного транспорта, Всемирной таможенной организацией, Европейской экономической комиссией ООН, Организацией сотрудничества железных дорог и Международным координационным советом по трансевразийским перевозкам в целях обеспечения перевозки почты

- 3.19.5 Усилить координацию с региональными союзами ВПС, принимая во внимание их основополагающую роль в регионах, например, в сборе информации во время пандемии и облегчении контактов с НО

### 3.20 Вопросы логистической сети

- 3.20.1 Анализировать и публиковать сообщения EmlS
- 3.20.2 Поддерживать и обновлять базу данных ВПС, объединяющую транспортные решения по железнодорожным и воздушным перевозкам, которая доступна через платформу больших данных системы контроля качества ([qcsmailbd.ptc.post](http://qcsmailbd.ptc.post))
- 3.20.3 Продолжать развивать альтернативные транспортные каналы, с тем чтобы предоставить странам-членам более диверсифицированные варианты

### 3.21 Проекты в области цифровизации

- 3.21.1 Ускорять проекты по подключению стран к цифровым сетям ВПС с помощью системы таможенного декларирования, международной почтовой системы и других ИТ-инструментов ВПС

- 3.21.2 В рамках программ технического сотрудничества ВПС МБ оказывать помощь НО в развивающихся странах в реализации проектов (проекты ВПС, партнерские и трехсторонние проекты), направленных на цифровизацию почтовых операций, развитие электронной коммерции, развитие платформ МСП, расширение доступа к почтово-финансовым услугам, развитие финансовых услуг, электронные услуги, инновации в сфере доставки, робототехника в автономной сортировке, социальные услуги и т.д.
- 3.21.3 Оказывать техническую помощь в области цифровой готовности к электронной коммерции, оценивать цифровые возможности почтовых служб, особенно в отношении внедрения ITMATT
- Предоставлять справочные материалы (передовой опыт, технологии, кейсы) по переводу почты на цифровые технологии для поддержки деятельности почтовых служб (например, *Цифровая почтовая деятельность – Публикация Глобальной панорамы, Руководство по электронной коммерции*)
  - Продолжать предлагать .POST в качестве дополнительного уровня безопасности для почтовой деятельности в Интернете.



# 11

## Раздел XI: **Заключение**

В сегодняшней сложной среде назначенные операторы, которые не готовы к кризису, могут столкнуться с долгосрочными последствиями, включая потерю доходов, снижение объемов почты, подрыв репутации и снижение востребованности, и на самом деле могут никогда полностью не восстановиться. Благодаря тщательной разработке и реализации планов действий в чрезвычайных ситуациях, планов по восстановлению и возобновлению деятельности можно значительно смягчить воздействие кризисов, и руководители могут иметь большую уверенность в своем нынешнем направлении и решениях.

## Быть готовым

Поэтому все НО должны применять подход плана обеспечения непрерывности

работы бизнеса и иметь механизмы, позволяющие им эффективно реагировать на кризис, быстро возобновлять деятельность, восстанавливаться и даже процветать. Планы по чрезвычайным ситуациям, восстановлению и возобновлению деятельности вполне оправдывают связанные с этим дополнительные расходы, поскольку они помогают организации реагировать упорядоченно и своевременно. Хорошие планы, которые успешно реализуются, можно рассматривать как бизнес-стимуляторы, обеспечивающие будущую жизнеспособность организации.<sup>55</sup>



# Приложения



## ЭТАП 1а: ПЛАНИРОВАНИЕ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ/ НА СЛУЧАЙ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ

(до появления новых случаев заболевания вирусом или его распространения в обществе или до официального объявления ситуации, связанной с пандемией)



**Цель I:** Обеспечить здоровье и благополучие сотрудников почтового оператора и членов их семей. Эффективно управлять защитой персонала/клиентов и предотвратить распространение пандемии

**Цель II:** Вносить полноценный и надлежащий вклад в скоординированное реагирование на чрезвычайные ситуации в стране

### ПЕРСОНАЛ

#### Задача I/II-A

Включение методов профилактики заболеваний в повседневную деятельность:

- Часто и тщательно мыть руки или использовать дезинфицирующее средство для рук на спиртовой основе
- Не прикасаться к лицу, глазам или рту
- Не делиться едой, напитками или посудой
- Обращаться за немедленной медицинской помощью
- Оставаться дома в случае заболевания
- Избегать контактов с больными людьми
- Воздерживаться от объятий и рукопожатий
- При кашле прикрываться салфеткой или рукавом

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

#### ДЕЙСТВИЯ:

1. Подготовка, публикация и демонстрация с помощью сообщений и плакатов рекомендаций национальных органов здравоохранения и мер по предотвращению распространения вируса
2. Подготовка инструкций, призывающих всех следовать указаниям ВОЗ/ национальных органов общественного здравоохранения
3. Направление персоналу инструкций относительно ограничений на количество посетителей на рабочем месте, а также переноса или отмены встреч и мероприятий
4. Определение критически важного персонала и обучение резервного персонала критически важным видам деятельности на случай невыхода на работу по болезни
5. Разработка инструкций для персонала о действиях, которые следует предпринять в случае болезни, заражения вирусом или контакта с инфицированным человеком, включая информацию о национальной горячей линии по борьбе с вирусами
6. Введение правил, исключающих сотрудников, которые недавно находились в поездках за границу (за последние XX дней), в соответствии с протоколом, установленным государственными органами

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ПОРУЧЕНО:	СРОК:

#### РЕСУРСЫ:

**Задача  
I/II-B**

Подготовить информированность о ситуации на высоком уровне относительно вирусной угрозы

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
<b>1.</b> Подготовить информированность о ситуации на высоком уровне относительно вирусной угрозы <ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация, чтобы получать уведомления о состоянии в области здравоохранения и последнюю информацию о ситуации с вирусом от государственных органов</li> <li>• Мониторинг веб-страницы органов общественного здравоохранения, посвященную пандемии</li> <li>• Мониторинг сообщений МБ ВПС, EmIS, QCS</li> </ul>		
<b>2.</b> Регулярное сообщение всему персоналу о предупреждениях государственных служб		

**РЕСУРСЫ :****Задача  
I/II-C**

Провести подготовку, направленную на обеспечение почтового персонала средствами индивидуальной защиты

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
<b>1.</b> Оценить потребности организации в СИЗ		
<b>2.</b> Проверить запасы СИЗ		
<b>3.</b> Создать заявления и планирование для СИЗ		
<b>4.</b> Координировать закупку СИЗ с внутренними или внешними поставщиками		
<b>5.</b> В случае НРС (наименее развитых стран), запросить у Дирекции DCDEV о возможности приобретения СИЗ (масок, перчаток и дезинфицирующего средства для рук)		
<b>6.</b> В соответствующих случаях предоставить МБ информацию о контактном лице для координации доставки СИЗ		

**РЕСУРСЫ :**



**Задача  
I/II-D**

Провести подготовку, направленную на внедрение специальных протоколов очистки и дезинфекции

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Координировать действия с национальными органами общественного здравоохранения относительно введения конкретных протоколов очистки и дезинфекции (включая сроки)		
2. Обсудить и установить с клининговыми бригадами конкретные протоколы очистки и дезинфекции		
3. Разработать необходимые инструкции		
4. Информировать бригады по уборке и персонал о введении специальных протоколов очистки и дезинфекции		
5. Проверять и пополнять запасы чистящих/дезинфицирующих средств		

**РЕСУРСЫ :****Задача  
I/II-E**

В соответствии с политикой защиты персонала/клиентов внедрить меры социального дистанцирования и установить защитные барьеры в почтовых отделениях

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Координировать с национальными органами власти осуществление мер социального дистанцирования и установку защитных барьеров в почтовых отделениях		
2. Составить список всех почтовых отделений и пунктов связи с клиентами с целью реализации мер социального дистанцирования		
3. Разработать инструкции для сотрудников и плакаты для клиентов о правилах социального дистанцирования в почтовых отделениях		
4. Проверять соответствующие запасы оборудования/материалов и подготавливать необходимые закупки		
5. Planifier les travaux visant à reconfigurer les bureaux de manière à appliquer les mesures de distanciation sociale et à installer des écrans de protection		

**РЕСУРСЫ :**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2



**Цель III: Свести к минимуму влияние на все услуги и продукты и смягчить последствия сбоев в работе**

## ПРОЦЕССЫ

**Задача  
III-A**

Создать/пересмотреть/обновить комплексный план действий почтового оператора в чрезвычайных ситуациях/аварийных ситуациях, чтобы обеспечить непрерывность функционирования почтовых служб во время пандемии

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Знать и оценивать риски пандемии		
2. Создать/обновить группу управления в кризисной ситуации		
3. Подготовить контрольный список по ликвидации последствий пандемии		
4. Определить критически важные бизнес-процессы и создать планы, чтобы обеспечить охват этих видов деятельности, если персонал, занимающий ключевые должности, не в состоянии работать		
5. Определить рабочие функции, которые могут быть выполнены с помощью удаленного доступа, и определить критерии для разрешения или требования, чтобы сотрудники работали удаленно		
6. Определить основные функции, которые могут быть выполнены только на рабочем месте, и разработать планы по защите сотрудников, занимающих эти должности, от контакта с потенциально инфицированными людьми		
7. Составить краткий и всеобъемлющий план действий почтового оператора в чрезвычайных ситуациях (план действий в чрезвычайных обстоятельствах) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать важную информацию быстро доступной</li> <li>• Обзор и обновление процедур оповещения и реагирования</li> </ul>		
8. Обратиться к ВПС за поддержкой и обучением в области ВСП (плана обеспечения непрерывности бизнеса)		
9. Добавочное доведение плана до сведения персонала и клиентов		
10. Определение критически важных сотрудников и их заместителей на основе результатов анализа влияния на бизнес		
11. Определение/обучение резервного персонала для выполнения критически важных мероприятий		
12. Определение бюджета для разработки/реализации плана		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
III-B**

Разработать процедуры для минимизации последствий нарушения функционирования международной цепочки поставок или карантина стран

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Составить четкий список оперативных мер, которые необходимо предпринять в случае пандемии (использовать инструмент QCS (система контроля качества МБ))		
2. Анализировать информацию МБ, опубликованную через EmIS, QCS и т. д.		
3. Рассмотреть и выбрать альтернативные средства транспортировки международной почты, подготовить стратегию на случай пандемии		
4. Координировать с поставщиками транспортных услуг меры, направленные на внедрение новых транспортных средств/вариантов с целью предотвращения сбоев в логистической сети		
5. Информировать МБ (все страны) через EmIS об изменениях в услугах и сбоях в почтовой логистической сети		

**РЕСУРСЫ :****Задача  
III-C**

Составить план по минимизации воздействия на внутренние почтовые службы в случае уведомления о пандемии

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Подготовить комплексный план по изменению методов работы внутренних служб <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сократить время работы почтового отделения</li> <li>• Закрывать офисы в небольших деревнях</li> <li>• Изменить методы доставки</li> <li>• Ограничить количество людей, допускаемых в почтовые отделения/почтовые учреждения</li> </ul>		
2. Рассмотреть возможность увеличения использования мобильных почтовых отделений и внести предложения		
3. Подготовить изменения в процедурах и методах работы, обеспечивая гибкие варианты доставки (постаматы, эффективное использование электронной подписи, бесконтактные платежи и т. д.)		
4. Оценить потребность в обучении персонала		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
III-D**

Подготовка к передаче управленческой работы на платформу удаленной связи. Обеспечение доступности, надежности и эффективности ИТ-инфраструктуры

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

<b>ДЕЙСТВИЯ:</b>	<b>ПОРУЧЕНО:</b>	<b>СРОК:</b>
1. Обновить списки данных госорганов и третьих лиц, персонала и всех ключевых заинтересованных сторон и создать телефонное дерево экстренных вызовов		
2. Подготовиться к внедрению системы массовых уведомлений, охватывающей различные каналы (например, SMS, электронная почта, мобильный телефон, голосовая связь, приложения)		
3. Пересмотреть правила документооборота и административного управления с целью внедрения удаленной работы		
4. По возможности рассмотреть возможность использования виртуальных совещаний		
5. Протестировать инструменты удаленного доступа		
6. Проверка и техническое обслуживание ИТ-систем и инструментов		
7. Подготовить и усилить службы поддержки ИТ (телефоны горячей линии)		
8. Разработать четкие планы и инструкции для персонала		
9. Подготовить инвентарную опись ноутбуков и мобильных телефонов		

**РЕСУРСЫ :**



## Цель IV: Снижение бизнес-рисков

### ПРИБЫЛЬ

#### Задача IV-А

Разработка предложений/инструкций по бизнес-плану, направленных на изменение бизнес-моделей организации и обеспечение диверсификации услуг

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

#### ДЕЙСТВИЯ:

1. Определить рыночную конъюнктуру (ограничения и преимущества) по почтовым продуктам и услугам. Выбрать ключевые (наиболее важные) продукты
2. Согласовывать с правительством типы социальных услуг, которые могут быть предложены в связи с ожидаемым реагированием на чрезвычайную ситуацию в стране
3. Разработать инструкции, техническое задание и планы для быстрого внедрения социальных услуг, которые могут быть предложены в случае пандемии
4. Рассмотреть возможность увеличения помощи МСП
5. Разработать политику/инструкции для эффективного управления электронной торговлей во время кризиса, вызванного пандемией
6. Подготовить инструкции по услугам и информацию для клиентов (в отношении поддержки социальных услуг, МСП и электронной коммерции во время пандемии)
7. Подготовить сообщения/рекламу для распространения через общедоступные источники

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ПОРУЧЕНО:	СРОК:

#### РЕСУРСЫ :

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.4

## ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ

Задача  
IV-B

Создание благоприятной среды для ведения бизнеса

**ЭТАП 1а:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы в ответ на предупреждение органов общественного здравоохранения страны о вероятности распространения инфекции среди населения страны

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Обеспечить координацию с национальными органами здравоохранения (конкретные правила и протоколы очистки и дезинфекции)		
2. Обеспечить координацию с правительством (социальные услуги, деятельность по поддержке малого и среднего бизнеса)		
3. Обеспечить координацию с внутренними/внешними поставщиками (закупка СИЗ)		
4. Обсудить вопросы с основными клиентами (по экспорту)		
5. Обсудить новые возможности и методы работы с владельцами МСП и заключить соглашения		

**РЕСУРСЫ :**

## ЭТАП 1b: ПЛАНИРОВАНИЕ НА СЛУЧАЙ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ/В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

(новые случаи вируса, широко распространенные среди населения, и действия по прекращению распространения вируса, предпринятые правительством и/или официальное заявление о ситуации в связи с пандемией, объявление НО форс-мажорной ситуации)



**Цель I:** Обеспечить здоровье и санитарно-бытовые условия сотрудников почтового оператора и их семей. Эффективно управлять защитой персонала/клиентов и предотвращать распространение пандемии

**Цель II:** Вносить полноценный и надлежащий вклад в скоординированное реагирование на чрезвычайные ситуации в стране

### PERSONNEL

Задача  
I/II-A

Prendre des mesures immédiates pour protéger le personnel/la clientèle des postes et prévenir la propagation du virus

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

#### ДЕЙСТВИЯ:

	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Следить за сообщениями СМИ		
2. Отправлять персоналу инструкции относительно удаленной работы и новых графиков работы почтового отделения, ограничений на количество посетителей на рабочем месте, а также переноса или отмены встреч и мероприятий		
3. Обеспечить всех почтовых работников СИЗ (ежедневно)		
4. Проводить разъяснительную работу/напоминания среди сотрудников о поведении по профилактике заболеваний в повседневной деятельности (частое мытье рук или использование дезинфицирующих средств для рук на спиртовой основе, немедленное обращение за медицинской помощью, если симптомы станут более серьезными, оставаться дома в случае болезни, использовать маски, соблюдать меры социального дистанцирования)		
5. Пересмотреть/предоставить инструкции для персонала о действиях, которые следует предпринять в случае болезни, вирусного заражения или контакта с инфицированным человеком, включая информацию о национальной горячей линии по борьбе с вирусами		
6. Отправить инструкции по ограничению персонала в почтовых учреждениях, ограничению работы и закрытию почтовых отделений		
7. Применять протоколы дезинфекции и очистки офиса. Организовывать и контролировать работу, обеспечивать обучение обслуживающего персонала и надлежащий надзор за ним		
8. Установить специальные контейнеры и процессы для безопасной утилизации СИЗ		
9. Настроить услуги теле-/видеоконференцсвязи и увеличить пропускную способность удаленного доступа к ИТ-сети		
10. Настроить канал связи для сотрудников, чтобы они сообщали о своем состоянии и делали запросы		

#### РЕСУРСЫ :

**Задача  
I/II-B**

Поддерживать высокий уровень ситуационной осведомленности относительно вирусной угрозы

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

<p>1. Следить за развитием событий и рекомендациями местных, региональных, национальных и международных учреждений</p> <p>a. Зарегистрироваться, чтобы получать уведомления о состоянии дел в области здравоохранения и новую информацию в отношении вирусной ситуации от государственных органов</p> <p>b. Отслеживать веб-страницу органов общественного здравоохранения, посвященную пандемии</p> <p>c. Отслеживать сообщения МБ ВПС, EmIS, QCS</p>		
<p>2. Регулярно информировать весь персонал о предупреждениях органов здравоохранения и других государственных органов</p>		

**РЕСУРСЫ :****Задача  
I/II-C**

Осуществить срочную реорганизацию почтовых отделений для применения мер социального дистанцирования, установки защитных барьеров и т.д.

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

<p>1. Быстро внести необходимые изменения в почтовые отделения, включая защитные барьеры и маркировку, чтобы обеспечить социальное дистанцирование</p>		
<p>2. Разместить плакаты в каждом почтовом отделении, чтобы подчеркнуть способы профилактики заболевания и остановить распространение пандемии</p>		

**РЕСУРСЫ :**





**Цель III: Свести к минимуму влияние на все услуги и продукты и смягчить последствия сбоев в работе**

## ПРОЦЕССЫ

Задача  
**III-A**

Ввести в действие/реализовать план действий почтового оператора в чрезвычайных/непредвиденных ситуациях, с тем чтобы обеспечить непрерывность функционирования почтовых услуг во время пандемии

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

### ДЕЙСТВИЯ:

### ПОРУЧЕНО:

### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Распределить функции и обязанности для всех уровней организации		
2. Проинформировать особо важных сотрудников и их заместителей об их функциях		
3. Проинформировать сотрудников, партнеров и заинтересованные стороны о действующих процедурах		
4. Начать удаленную работу для сотрудников центрального офиса		
5. Организовывать удаленные заседания группы по управлению в кризисных ситуациях		
6. Обновить план замены выбывающих сотрудников (конкретные механизмы делегирования полномочий для замены выбывающих руководящих сотрудников в случае отсутствия ключевых лиц, принимающих решения, и руководителей)		
7. Запустить план действий на случай чрезвычайных обстоятельств		
8. Рассмотреть возможность активации плана обеспечения непрерывности работы бизнеса		

### РЕСУРСЫ :

### Задача III-B

Применять процедуры для минимизации последствий нарушения работы международной логистической сети или карантина страны

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Отправить в МБ через EmIS информацию об условиях эксплуатации и сбоях работы почтовой логистической сети		
2. По срочным вопросам обращаться в МБ ( <a href="mailto:urgent@upu.int">urgent@upu.int</a> или <a href="mailto:ptc.support@upu.int">ptc.support@upu.int</a> )		
3. Мониторинг опубликованных отчетов EmIS и применение инструкций, отправленных циркулярным письмом МБ		
4. Организовать альтернативные транспортные решения для международной почты <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обратиться к инструменту ВПС (<a href="mailto:qcsmailbd.ptc.post">qcsmailbd.ptc.post</a>)</li> <li>• Осуществлять координацию с поставщиками транспортных услуг</li> <li>• Направить инструкции аффилированным подразделениям/заинтересованным сторонам</li> <li>• Применить новые условия контракта</li> </ul>		
5. Предоставить МБ информацию об альтернативных транспортных решениях для международной почты, соответствующих процессах и качестве услуг		

РЕСУРСЫ :

### Задача III-C

Активировать план по минимизации воздействия на почтовые внутренние службы в случае предупреждения о пандемии

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Применить план по изменению методов работы внутренних служб <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сократить время работы почтового отделения</li> <li>• Закрыть офисы в небольших деревнях</li> <li>• Изменить методы доставки</li> <li>• Внедрить постаматы, ввод электронной подписи, бесконтактные платежи</li> <li>• Ограничить количество людей, допускаемых в почтовые отделения/почтовые учреждения</li> </ul>		
2. Ввести в действие план маршрута использования передвижных почтовых отделений		
3. Инструктировать отделения на местах об изменениях в порядке работы и распространять необходимую информацию для клиентов		
4. При необходимости обратиться к МБ за помощью в приобретении мобильных почтовых отделений		

РЕСУРСЫ :

**Задача  
III-D**

Обеспечение платформы удаленной связи. Обеспечение доступности, надежности и производительности ИТ-инфраструктуры

**ЭТАП 1b:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться в ответ на предупреждение о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т.д.), объявление ограничений на передвижение людей, изоляция, приостановление международных/внутренних рейсов и/или закрытие национальных грани

<b>ДЕЙСТВИЯ:</b>	<b>ПОРУЧЕНО:</b>	<b>СРОК:</b>
1. Отправить инструкции для персонала по использованию ИТ-систем и инструментов		
2. Начать использовать инструменты удаленного доступа для сотрудников центрального офиса		
3. По возможности организовывать виртуальные встречи		
4. Обеспечить обслуживание ИТ-систем и инструментов		
5. Обеспечить персонал необходимым ИТ-оборудованием (ноутбуки, мобильные телефоны и т. д.)		
6. Предоставить сотрудникам услуги ИТ-поддержки («горячая линия») (электронная почта, телефон, при-ложение и т. д.)		

**РЕСУРСЫ :**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.7

## ЭТАП 1с: ПЛАНИРОВАНИЕ НА СЛУЧАЙ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ/ НЕПРЕДВИДЕННОЙ СИТУАЦИИ

(текущая ситуация в связи с пандемией, ограничения не сняты)



**Цель I:** Обеспечить здоровье и благополучие сотрудников почтового оператора и членов их семей. Эффективно управлять защитой персонала/клиентов и предотвратить распространение пандемии

**Цель II:** Вносить полноценный и надлежащий вклад в скоординированное реагирование на чрезвычайные ситуации в стране

### ПЕРСОНАЛ

Задача  
I/II-A

Принять меры для защиты почтового персонала/клиентов и предотвращения распространения вируса

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

#### ДЕЙСТВИЯ:

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать отслеживать сообщения в СМИ о пандемии		
2. Продолжать обеспечивать всех почтовых работников СИЗ (на ежедневной основе)		
3. Проверить/предоставить инструкции для персонала о действиях, которые следует предпринять в случае болезни, заражения вирусом или контакта с инфицированным человеком, включая информацию о национальной горячей линии по борьбе с вирусами		
4. Направить сотрудникам обновленные инструкции по удаленной работе и новые графики работы почтового отделения		
5. Продолжать ограничивать или запрещать присутствие посетителей на рабочем месте и откладывать или отменять встречи и мероприятия		
6. Напоминать сотрудникам о правилах профилактики заболевания в их повседневной деятельности		
7. Продолжать применять рабочие стандарты дезинфекции и уборки офиса		
8. Использовать специальные контейнеры на рабочем месте и процессы для безопасной утилизации СИЗ		
9. Если возможно, обратиться в МБ (отдел закупок DCDEV) за помощью в приобретении защитных материалов		
10. Продолжать использовать канал связи ИТ, чтобы сотрудники могли сообщать о своем состоянии и делать запросы		

#### РЕСУРСЫ :

**Задача  
I/II-B**

Continue to maintain a high level of situational awareness regarding the virus threat

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

<b>1.</b> Продолжать следить за изменениями и рекомендациями местных, региональных, национальных и международных организаций <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зарегистрируйтесь, чтобы получать уведомления о ситуации в области здравоохранения и информацию об изменении обстановки с распространением вируса от государственных органов</li> <li>• Следите за информацией, размещаемой на веб-странице органов государственного здравоохранения, посвященную пандемии</li> <li>• Следите за сообщениями МБ ВПС, EmIS, QCS</li> </ul>		
<b>2.</b> Продолжать регулярно информировать весь персонал о предупреждениях органов здравоохранения и других государственных органов.		

**РЕСУРСЫ :**
**Задача  
I/II-C**

Продолжать срочную реорганизацию почтовых отделений для применения мер социального дистанцирования, установки защитных барьеров и т. д.

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

<b>1.</b> Продолжать перепланировку почтовых отделений для обеспечения социального дистанцирования, включая защитные барьеры и визуальную маркировку.		
<b>2.</b> Продолжать использовать каналы почтовой связи, чтобы привлечь внимание к модели поведения, направленной на предупреждение заболевания, и остановить распространение пандемии.		

**РЕСУРСЫ :**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.8



**Цель III: Minimiser les incidences sur tous les services et produits et limiter les effets des perturbations opérationnelles**

## ПРОЦЕССЫ

Задача  
**III-A**

Продолжить осуществление плана действий почтового оператора в чрезвычайных/непредвиденных обстоятельствах, чтобы обеспечить организацию непрерывного почтового обслуживания во время пандемии

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

## ДЕЙСТВИЯ:

## ПОРУЧЕНО:

## СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать организовывать удаленные совещания группы антикризисного управления		
2. Применять план преемственности (специальные механизмы делегирования полномочий для обеспечения непрерывности руководства в случае отсутствия ключевых лиц, принимающих решения, и руководителей)		
3. Продолжать удаленную работу сотрудников центрального офиса. Сотовая сеть и стационарные телефоны могут быть перегружены. Рассмотрите возможность обмена текстовыми сообщениями (SMS) и приоритетными услугами связи, если они доступны.		
4. Пересмотреть процедуры найма дополнительного персонала, если количество больных или находящихся на карантине сотрудников влияет на непрерывность работы.		
5. Информировать сотрудников, партнеров и заинтересованных лиц о действующих процедурах.		
6. Подготовиться к осуществлению плана обеспечения непрерывности деятельности		

## РЕСУРСЫ :

**Задача  
III-B**

Продолжать осуществление процедур, направленных на минимизацию последствий нарушений работы международной цепочки доставки почты или локдауна в стране

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать направлять МБ через EmIS обновленные данные о рабочих условиях и нарушениях в цепочке доставки почтовых отправлений.		
2. Продолжать следить за публикуемыми отчетами EmIS и применять инструкции, рассылаемые МБ посредством циркулярных писем		
3. Продолжать внедрять альтернативные транспортные решения для международной почты <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращаться за информацией к инструменту ВПС (<a href="mailto:qcsmailbd.ptc.post">qcsmailbd.ptc.post</a>)</li> <li>• Осуществлять координацию с поставщиками транспортных услуг</li> <li>• Рассылать инструкции соответствующим учреждениям/заинтересованным сторонам</li> <li>• Применять новые условия договоров</li> </ul>		
4. Обращайтесь за информацией к веб-сайту ВТамО, предназначенному для оказания помощи участникам логистической цепочки в решении таможенных вопросов, связанных со вспышкой пандемии (например, <a href="http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-бедствия/coronavirus.aspx">www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-бедствия/coronavirus.aspx</a> )		
5. Продолжать информировать МБ об альтернативных транспортных решениях для международной почты и связанных с ней процессах и качестве обслуживания		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
III-C**

Продолжить осуществление плана по минимизации воздействия на внутренние почтовые услуги в случае предупреждения о пандемии

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Актуализировать и продолжать применять план по изменению методов работы во внутренней службе		
2. Продолжать использовать мобильные почтовые отделения		
3. Составлять и распространить инструкции, касающиеся широкого использования цифровых почтовых услуг, почтовых автоматов и получения электронной подписи		
4. Координировать действия с правительством и составлять необходимые инструкции по диверсификации услуг и внедрению новых социальных услуг. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обсуждения с правительством/ заинтересованными сторонами</li> <li>• Подготовка технического задания</li> <li>• Определение бизнес-модели и прибыли</li> <li>• Подготовка и рассылка инструкций в соответствующие учреждения/ заинтересованным сторонам</li> <li>• Отправка информации клиентам</li> <li>• Предложение новых услуг</li> </ul>		

**РЕСУРСЫ :**
**Objective  
III-D**

Поддерживать использование платформы удаленной связи. Обеспечить доступность, надежность и эффективность ИТ-инфраструктуры

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать пересматривать и рассылать персоналу инструкции относительно использования ИТ-систем и инструментов		
2. Продолжать предлагать инструменты удаленного доступа для сотрудников центрального офиса		
3. Продолжать обеспечивать техническое обслуживание ИТ - систем и инструментов		
4. Усилить кибербезопасность для защиты от ИТ-преступлений		
5. Продолжать оказывать сотрудникам ИТ-помощь (служба поддержки) (электронная почта, телефон, приложение и т. д.)		

**РЕСУРСЫ :**





## Цель IV: Limiter les risques professionnels

### PROFITS

Задача

**IV-A**

Применять инструкции, направленные на изменение бизнес-моделей организации и обеспечение диверсификации услуг

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

#### ДЕЙСТВИЯ:

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Подготовить анализ финансовых сценариев для почтовой организации (определить основные услуги, оценить влияние на выручку, пересмотреть действующие страховые полисы и т.д.)		
2. Определить возможности высвобождения денежного потока		
3. Обеспечить регулярную связь с банком-кредитором		
4. Проинформировать банк о ВСП (плане обеспечения непрерывной деятельности), чтобы получить более гибкие условия кредитования		
5. Согласовать обращение к правительству таким образом, чтобы в инвестиционных планах, направленных на стимулирование экономики, был включен почтовый сектор (например, инвестиции в почтовую инфраструктуру, транспортные средства и цифровые технологии)		
6. Начните предлагать поддержку малому и среднему бизнесу и электронной коммерции		
7. Подготовить сообщения/рекламу для распространения через общедоступные источники, чтобы информировать клиентов и партнеров о статусе финансово-хозяйственной деятельности почтового оператора.		

#### РЕСУРСЫ :

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.10

## ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ

Задача  
IV-B

Продолжать создавать благоприятную среду для осуществления деятельности

**ЭТАП 1с:** Планы по достижению этой цели должны быть разработаны и реализованы во время текущего предупреждения о пандемии (ВОЗ, национальные агентства, органы общественного здравоохранения и т. д.), с постоянными ограничениями на передвижение людей, изоляцией, приостановкой международных/внутренних рейсов, закрытием границ и т. д.

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжить взаимодействие с МБ ВПС (EmIS, условия работы, СИЗ, закупки мобильных почтовых отделений)		
2. Продолжать согласовывать действия с поставщиками транспортных услуг (грузовые рейсы, альтернативные методы).		
3. Продолжать согласовывать действия с национальными таможенными органами (процедуры выпуска почтовых отправлений)		
4. Обеспечивать согласование действий с правительствами (социальные услуги, поддержка малого и среднего бизнеса, инвестиционные планы)		
5. Продолжать обеспечивать координацию с внутренними / внешними поставщиками (закупка СИЗ)		
6. Продолжать сотрудничество с банками (кредиты, условия кредитования)		
7. Продолжать взаимодействие с основными (импортирующими, экспортирующими) клиентами		
8. Продолжать обсуждать новые возможности и методы с владельцами МСП		

**РЕСУРСЫ :**

## ЭТАП 2: ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗВРАЩЕНИЯ К НОРМАЛЬНОМУ РЕЖИМУ

(нормализация санитарно-эпидемиологической ситуации в стране, начало постепенной отмены ограничений во всем мире, окончание мер по самоизоляции, возобновление международных/внутренних рейсов, открытие национальных границ, отмена локдауна по всей стране, НО начинают объявлять об отмене положений форс-мажора)



**Цель I: Обеспечить максимальную физическую и эмоциональную безопасность сотрудников**

### ЛЮДИ

Задача

I-A

Принять меры для защиты почтового персонала/клиентов и предотвращения распространения вируса

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

#### ДЕЙСТВИЯ:

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать отслеживать предупреждения и сообщения в СМИ о пандемии (предотвращать дальнейшие волны пандемии).		
2. Продолжать применять меры, способствующие замедлению распространения заболевания <ul style="list-style-type: none"> <li>• Следить за чистотой общих поверхностей и предметов.</li> <li>• Обеспечить наличие достаточного количества чистящих и дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты, полотенца, мыла, дезинфицирующих средств для рук и т. д.</li> <li>• Постоянно напоминать сотрудникам о полезных привычках, помогающих сохранить здоровье, таких как мытье рук, гигиена при кашле и домашний режим во время болезни.</li> </ul>		
3. Продолжать обеспечивать (при необходимости) всех почтовых работников средствами индивидуальной защиты.		
4. Оценить (по согласованию с органами здравоохранения) сохраняющуюся потребность в протоколах дезинфекции.		
5. Постепенно обновлять рекомендации по соблюдению мер, касающихся личных контактов и соблюдения социальной дистанции, и составлять инструкции (рассадка на совещаниях, планировка офиса, общие рабочие места, взаимодействие во время приема и доставки почты)		
6. Принять новую политику управления кадрами и выпустить указания, которые позволят сотрудникам возвратиться на свои рабочие места.		
7. Обеспечить, чтобы все работники почты были проинформированы о снятии режима чрезвычайной ситуации		
8. Оценить доступность для сотрудников служб психологического здоровья и социальных служб во время пандемии и при необходимости улучшить качество обслуживания.		

#### РЕСУРСЫ :

**Задача  
I-B**

Продолжать поддерживать высокий уровень информированности о ситуации относительно вирусной угрозы

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

<b>1.</b> Продолжать следить за информацией об изменении ситуации и руководящими указаниями, выпускаемыми местными, региональными, национальными и международными учреждениями. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отслеживать информацию, размещаемую на веб-странице органов общественного здравоохранения, посвященную пандемии.</li> <li>• Отслеживать сообщения МБ ВПС, EmIS, QCS</li> </ul>		
<b>2.</b> Продолжать информировать весь персонал об изменениях санитарно-эпидемиологической ситуации, объявляемых ВОЗ, национальными агентствами и т.д.		

**РЕСУРСЫ :**
**Задача  
I-C**

Перепланировка почтовых отделений

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

<b>1.</b> Начать постепенно обновлять меры социального дистанцирования в почтовых отделениях		
<b>2.</b> Продолжать использовать сеть почтовых отделений для пропаганды способов профилактики заболеваний.		

**РЕСУРСЫ :**



**Цель II: Как можно быстрее возобновить работу в обычном режиме после имевших место сбоев. Нормализовать условия работы и использовать подход «все как прежде»**

## ПРОЦЕССЫ

Задача

**II-A**

Начать подготовку к возобновлению эксплуатации как можно быстрее, нормализовать условия работы и использовать подход «все как прежде»

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

### ДЕЙСТВИЯ:

### ПОРУЧЕНО:

### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Согласовать совещание и отчет о результатах предпринятых мер с ЕМТ, чтобы определить, нужно ли обновлять или изменять планы, процедуры или контакты по пандемии. Учесть замечания в окончательном отчете и плане корректирующих мер		
2. Пересмотреть роли и обязанности на всех уровнях организации		
3. Составить план/график возвращения сотрудников центрального офиса после прекращения чрезвычайной ситуации с пандемией		
4. Обеспечить, чтобы весь персонал был проинформирован о прекращении действия чрезвычайной ситуации		
5. Постоянно информировать сотрудников, партнеров и заинтересованные стороны об изменениях действующих процедур		
6. Пересмотреть план обеспечения непрерывности деятельности и план восстановления после пандемии. Начать подготовку плана возобновления деятельности		

### РЕСУРСЫ :

**Задача  
II-B**
**Подготовиться к возобновлению операций, связанных с внутренними почтовыми услугами**

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
<b>1.</b> Определить политику и подготовить инструкции с целью: <ul style="list-style-type: none"> <li>• постепенно открыть ранее закрытые почтовые отделения</li> <li>• изменить часы работы и начать предлагать обычные (все как прежде) услуги на национальном уровне.</li> <li>• восстановить график службы доставки</li> <li>• постепенно восстановить полный штат сотрудников</li> </ul>		
<b>2.</b> Постепенно восстановить соблюдение стандартов доставки, в частности, в отношении качества обслуживания и вознаграждения для всех категорий почтовых отправок		
<b>3.</b> Распространять среди всех клиентов информацию о возобновлении предоставления услуг и соблюдения стандартов доставки		
<b>4.</b> Продолжить использование мобильных почтовых отделений		
<b>5.</b> Определить принципы для продолжения использования бесконтактной доставки, новых вариантов доставки и инноваций для внутренних процедур эксплуатации <ul style="list-style-type: none"> <li>• Постаматы</li> <li>• Получение электронной подписи</li> <li>• Обработка/доставка с использованием робототехники</li> </ul>		
<b>6.</b> Обработка/доставка с использованием робототехники		
<b>7.</b> Подготовить и распространить инструкции по широкому использованию цифровых почтовых услуг, почтовых автоматов и системы электронной подписи		
<b>8.</b> Координировать действия с правительством и подготовить необходимые инструкции по расширению спектра социальных услуг (например, доставка лекарств, доставка еды для благотворительных организаций, предоставление экспертных знаний по составлению диаграмм отслеживания инфекций, доставка запасного школьного оборудования детям) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обсудить с правительством / заинтересованными сторонами</li> <li>• Подготовить техническое задание</li> <li>• Описать бизнес-модель и прибыль.</li> <li>• Подготовить и отправить инструкции в соответствующие организации / заинтересованным сторонам</li> <li>• Отправлять информацию клиентам</li> <li>• Начать предлагать новые услуги</li> </ul>		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
II-C**
**Осуществить процедуры по возобновлению операций в рамках международной цепочки доставки**

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
<b>1.</b> Продолжать направлять в EmIS МБ актуальную информацию о следующем <ul style="list-style-type: none"> <li>• возобновление почтовых операций</li> <li>• международный почтовый обмен</li> <li>• открытие почтовых направлений (новые маршруты для почты)</li> <li>• прием или невозможность приема почты по определенным направлениям (города, страны и территории)</li> </ul>		
<b>2.</b> Информировать страны/заинтересованные стороны о том, что доставка почтовых отправок все еще может быть сопряжена с задержками, поскольку определенные меры социального дистанцирования и другие меры все еще остаются в силе.		
<b>3.</b> Продолжать отслеживать отчеты EmIS и сообщения МБ с целью: <ul style="list-style-type: none"> <li>• определить, какие страны возобновили почтовое обслуживание.</li> <li>• применять инструкции, рассылаемые в циркулярных письмах МБ</li> <li>• организовать обмен почтой с учетом открытых почтовых маршрутов (и новых маршрутов)</li> </ul>		
<b>4.</b> Использовать альтернативные виды транспорта (грузовые рейсы, железные дороги, суда)		
<b>5.</b> Подготовить новые операционные модели для различных услуг (EMS, посылки, пакеты электронной коммерции и т. д.)		
<b>6.</b> Продолжать решать проблемы с перенаправлением <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращаться к инструменту ВПС на предмет наличия транспортных лимитов (<a href="mailto:qcsmailbd.ptc.post">qcsmailbd.ptc.post</a>)</li> <li>• Обсуждать вопросы с поставщиками транспортных услуг</li> <li>• Направлять инструкции соответствующим офисам/заинтересованным сторонам</li> <li>• Применять новые условия контрактов</li> </ul>		
<b>7.</b> Обращайтесь к веб-сайту ВТамО, предназначенному для оказания помощи участникам цепочки поставок в решении таможенных вопросов в связи со вспышкой пандемии (например, <a href="http://www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx">www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx</a> )		
<b>8.</b> Продолжать расширять использование цифровых сетей и электронного обмена сообщениями ВПС (например, для выполнения обязательств EAD)		
<b>9.</b> Возобновить внедрение ИТ-продуктов ВПС (CDS, IPS.post, ITMATT и др.)		
<b>10.</b> Участвовать в обучении, проводимом МБ по Глобальной системе мониторинга, Интегрированной системе отчетности о качестве, электронному предварительному информированию (EAD) и т. д.		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
II-D**

Начать подготовку к возвращению сотрудников в офисы, а также сохранить платформы для удаленной коммуникации. Обеспечить доступность, надежность и эффективность ИТ-инфраструктуры

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать оказывать поддержку и обслуживание ИТ-сервисов		
2. Рассмотреть возможность разработки новых вариантов удаленного подключения для персонала и новых средств связи и ИТ для населения		
3. Рассмотреть вопрос о расширении использования коммуникационных технологий и дистанционных инструментов, внедренных во время пандемии <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заключать договора</li> <li>• Разрабатывать методики</li> <li>• Осуществлять закупки</li> <li>• Установить системы, оборудование</li> <li>• Проводить тестирование и обучения персонала</li> </ul>		
4. Усилить кибербезопасность		
5. Продолжать оказывать персоналу ИТ-помощь (горячие линии) (электронная почта, телефон, приложение и т. д.).		
6. Осуществить необходимую ИТ-подготовку для внедрения ИТ-продуктов ВПС (CDS, IPS.post, обмен сообщениями EAD и т. д.)		

**РЕСУРСЫ :**





**Цель III: Оптимизировать профиль деятельности и улучшить финансовые результаты**

**Цель IV: Развивать сотрудничество и партнерские отношения с целью внедрения новых услуг и увеличения объема продаж и прибыли почтовой службы**

## PROFITS

### Задача III/IV-A

Подготовить и реализовать план и инструкции, направленные на оптимизацию профиля деятельности и улучшение финансовых результатов

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

#### ДЕЙСТВИЯ:

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

<p>1. Проводить анализ рисков, рыночных преимуществ и способов диверсификации, адаптации и изменения бизнес-моделей почтового оператора</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать фокусироваться на услугах электронной коммерции</li> <li>• Диверсифицировать почтовые услуги за счет внедрения новых социальных услуг</li> <li>• Внедрять новейшие разработки в сфере финансов, бизнеса и торговли</li> <li>• Инициировать/разработать платформы для малого и среднего бизнеса</li> </ul>		
<p>1. Провести оценку бюджетных рисков, убытков и прибыли, чтобы обеспечить сбалансированный контроль выполнения финансовых соглашений</p>		
<p>2. Изучить финансовую документацию и связанные с ней договоренности для оценки потенциальных последствий и мер на случай непредвиденных обстоятельств</p>		
<p>3. Информировать банк о плане восстановления после пандемии, чтобы получить более гибкие условия кредитования</p>		
<p>4. Обсудить с налоговыми органами возможность налоговых отсрочек</p>		
<p>5. Согласовать обращение к правительству о финансовой поддержке с учетом роли почтовых услуг как неотъемлемого компонента национальной и мировой экономики и процессов восстановления. Поддержка может включать в себя инвестиции в почтовую инфраструктуру, транспортные средства и цифровые технологии</p>		
<p>6. Продолжать оказывать поддержку МСП и электронной коммерции</p>		
<p>7. Продолжать подготовку информационных средств/ рекламы для распространения через публичные источники с целью информирования клиентов и партнеров о состоянии деятельности почтового оператора</p>		

#### РЕСУРСЫ :

## ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ

### Задача III/IV-A

Продолжать создавать благоприятную среду для ведения бизнеса

**ЭТАП 2:** Действия в рамках этой цели должны предприниматься в ответ на объявление постепенной отмены мер, которые принимались во время пандемии (снятие ограничений на передвижение людей, прекращение мер по локализации, возобновление международных/внутренних полетов, открытие национальных границ, снятие ограничений по всей стране).

#### ДЕЙСТВИЯ:

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжить взаимодействие с МБ ВПС (EmIS, условия работы, СИЗ, закупки мобильных почтовых отделений)		
2. При поддержке ВПС пропагандировать роль почты среди правительственных организаций и партнеров по развитию с целью включения почтового сектора в программы государственных реформ по ускоренному развитию цифровой экономики. Содействовать увеличению финансирования цифровой трансформации почтового сектора		
3. Осуществлять взаимодействие с государственными структурами в целях разработки новых моделей партнерства и открытия новых направлений деятельности для увеличения объема продаж и прибыли (социальные услуги, мероприятия по поддержке малого и среднего бизнеса, инвестиционные планы)		
4. Продолжать обсуждать новые возможности и методы с владельцами МСП		
5. Продолжать согласовывать действия с поставщиками транспортных услуг (грузовые рейсы, альтернативные методы).		
6. Продолжать координировать действия с национальными таможенными органами (процедуры выпуска почты)		
7. Продолжать обеспечивать координацию с внутренними/внешними поставщиками (закупка СИЗ).		
8. Обсуждать возможность отсрочки налогов с налоговыми органами		
9. Продолжать взаимодействовать с банками (кредиты, условия кредитования)		
10. Продолжить обсуждение с основными клиентами (импортирующими, экспортирующими)		

#### РЕСУРСЫ :

## ЭТАП 3: ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(вирус больше не представляет угрозы, объявлено об окончании пандемии, действие обстоятельств непреодолимой силы отменено)



**Цель I: Восстановить деятельность после чрезвычайной ситуации, связанной с пандемией**

- **Повышать устойчивость глобальной почтовой сети**

### ЛЮДИ

Задача  
**I-A**

Продолжать обеспечивать защиту персонала и развивать поведенческие схемы по профилактике заболеваний

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

#### ДЕЙСТВИЯ:

1. Как только появится надежная и безопасная вакцина, обеспечить регулярную вакцинацию персонала на добровольной основе
2. Продолжать продвигать принципы и процедуры гигиены на объектах назначенного оператора
3. Содействовать надлежащему использованию и техническому обслуживанию санитарных сооружений.
4. Разработать инструкции, способствующие соблюдению принципов дистанцирования и применению нежестких правил защиты, а также регламентировать/переходить на удаленную работу, где это необходимо и возможно
5. Обучайте/напоминайте сотрудникам о полезных для здоровья привычках, таких как мытье рук, гигиена при кашле и необходимость оставаться дома во время болезни.
6. Проводить ежегодное обучение персонала методам УРБ/борьбы с пандемией и программам санитарной подготовки на случай возникновения чрезвычайной ситуации

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ПОРУЧЕНО:	СРОК:

#### РЕСУРСЫ :

**Задача  
I-B**

Вернуться к обычным процессам уборки помещений после объявления органами здравоохранения о том, что дополнительные меры больше не требуются.

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

**ДЕЙСТВИЯ:**

**ПОРУЧЕНО:**

**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Проинструктировать обслуживающий персонал о переходе к обычным процессам уборки и способам дезинфекции		
2. Поддерживать достаточный запас чистящих и дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты, полотенец, мыла		
3. Следить за чистотой общих поверхностей и предметов		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
I-C**

Вернуться к обычным процедурам инвентаризации и поставок для уборки и медицинских нужд.

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

**ДЕЙСТВИЯ:**

**ПОРУЧЕНО:**

**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Определить критерии запасов расходных материалов и СИЗ (маски, перчатки, дезинфицирующие средства и др.)		
2. Организовывать закупки, регулярно проверять запасы СИЗ		

**РЕСУРСЫ :**

## ПРОЦЕССЫ

Задача  
I-D

Осуществлять планы постепенного восстановления функций управления, которые были временно изменены, обеспечивая при этом, чтобы на каждом этапе закладывалась основа для следующего. Предусмотреть планы по обеспечению связи с сотрудниками и заинтересованными сторонами

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

### ДЕЙСТВИЯ:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Информировать персонал и заинтересованные стороны о возвращении к нормальному режиму работы.		
2. Создать список FAQs (часто задаваемых вопросов) и тем для обсуждения для помощи менеджерам		
3. Изучить уроки, извлеченные из кризиса, оценить риски и рыночные возможности, изменить правила и подготовить необходимые последующие меры		
4. Оценить эффективность политики DRM и BCP в организации. Составить или пересмотреть план действий в чрезвычайных ситуациях, план обеспечения непрерывности деятельности, план восстановления после пандемии и план возобновления деятельности.		
5. Запланировать и организовывать обучение по планированию непрерывности деятельности		

### РЕСУРСЫ :

**Задача  
I-E**

Осуществлять планы по постепенной нормализации операций в международной цепочке доставки почты, чтобы полностью восстановить почтовый поток и повысить устойчивость глобальной почтовой сети.

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

**ДЕЙСТВИЯ:**
**ПОРУЧЕНО:**
**СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Продолжать информировать МБ через EmIS о существенных изменениях условий обслуживания и любых проблемах, связанных с цепочкой доставки почтовых отправлений.		
2. Продолжать пользоваться инструментом ВПС, в который включена информация о различных вариантах перевозки почты железнодорожным и воздушным транспортом, доступным через платформу массива данных QCS (qcsmailbd.ptc.post).		
3. Рассмотреть возможность диверсификации каналов перевозки международной почты (коммерческие пассажирские рейсы, грузовые рейсы, железные дороги, морской транспорт)		
4. Использовать знания, полученные в результате пандемии, для актуализации правил в целях обеспечения устойчивости и согласования всех способов перевозки		
5. Предложить ВПС пересмотреть международные правила, касающиеся способов и процедур перевозки		
6. Ускорить осуществление проектов по подключению к цифровым сетям ВПС через Систему таможенного декларирования, Международную почтовую систему, систему обмена сообщениями EAD и другие ИТ-инструменты.		
7. Обеспечить ввод и обмен EAD о международных почтовых отправлениях с товарными вложениями, в целях соблюдения при импорте таможенных требований и требований безопасности		
8. Обеспечить наличие на международных почтовых отправлениях идентификатора в виде штрихкода (в соответствии с Техническим стандартом S10 ВПС), который не повторяется в течение как минимум 12 месяцев.		
9. Обеспечить корректное использование и передачу бланков таможенных деклараций и связанных с ними EAD (ITMATT).		
10. Обеспечить включение идентификатора отправления стандарта S10 в сообщение PREDES, пересылаемое назначенному оператору страны назначения, и его связь (вложенность) в электронном виде с идентификатором S9 емкости, содержащей это отправление (Технический стандарт S9 ВПС для идентификаторов на ярлыках почтовых емкостей)		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
I-F**

Осуществлять планы по полному возобновлению операций внутренней службы и повышению устойчивости почтовой сети

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Восстановить соблюдение стандартов доставки		
2. Разработать и внедрить улучшенные стандарты качества обслуживания для всего спектра операций		
3. Распространить среди клиентов информацию о том, что стандарты обслуживания и доставки снова соблюдаются.		
4. Внедрить новые способы и технологии, которые использовались во время пандемии, для связи с населением		
5. По возможности предлагать бесконтактные способы доставки (постаматы, электронная подпись и т. д.)		
6. Обновить правила и процедуры, связанные с новыми эксплуатационными моделями для традиционных услуг (EMS, электронная коммерция, финансовые услуги, посылки)		

**РЕСУРСЫ :**

**Задача  
I-G**

Реализовать планы по возвращению к функционированию ИТ в обычном режиме

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Вернуться к обычным процедурам планирования и управления ИТ.		
2. Обеспечить наличие, надежность и эффективность ИТ-инфраструктуры и платформы удаленной связи		
3. Продолжать применять и управлять новыми технологиями и инструментами удаленной связи, внедренными во время пандемии <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пересмотреть и подписать договоры</li> <li>• Разработать методики</li> <li>• Осуществить закупки</li> <li>• Организовать обучение</li> </ul>		
4. Продолжить внедрение CDS, IPS.post, обмена сообщениями EAD (например, ITMATT).		
5. Усилить кибербезопасность в целях предотвращения ИТ-преступлений		
6. Воспользоваться преимуществами .POST в качестве дополнительного уровня безопасности для почтовой деятельности в Интернете		
7. Разрабатывать и предлагать платформы самообслуживания		
8. Отдавать предпочтение мультиоблачным и периферийным архитектурам		

**РЕСУРСЫ :**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3.3

## ПРИБЫЛЬ

Задача

I-N

Подготовить планы после пандемии, направленные на развитие бизнеса и получение дохода

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Проанализировать потребности почтового рынка, включая переход от модели, основанной на перемещении писем или документов, к модели, основанной на перемещении товаров, и предлагать почтовофинансовые и социальные услуги. Внедрять новые бизнес-модели		
2. Использовать рыночные возможности		
3. Использовать преимущества резкого роста сегмента посылок для получения дохода от инвестиций в структурную и цифровую трансформацию.		
4. Актуализировать и вывести на рынок социальные услуги, предоставляемые для помощи правительству во время пандемии		
5. Продолжить развитие «многообещающих» почтовых продуктов и услуг, которые пользовались большим спросом, помогли правительствам или увеличивали объемы мелких пакетов и посылок во время пандемии <ul style="list-style-type: none"> <li>• Электронная коммерция</li> <li>• Финансовые услуги</li> <li>• Электронные услуги и т.д.</li> </ul>		
6. Подготовить планы финансирования цифровизации предприятия и внедрения новых технологий		

**РЕСУРСЫ :**





## Цель II: Модернизация почтовых услуг

- Повысить уровень использования цифровых средств с использованием гибких практик
- Содействовать инновациям, необходимым для инфраструктуры

### ПРОЦЕССЫ

Задача

II-A

Внедрить стратегии перехода на цифровые технологии

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

#### ДЕЙСТВИЯ:

ПОРУЧЕНО:

СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Проанализировать и использовать знания, полученные в результате пандемии, в целях укрепления цифрового потенциала и стратегии цифровой трансформации. Стимулировать инвестирование в безбумажные таможенные декларации, обмен данными на национальном и международном уровнях, обработку с использованием робототехники, новые методы доставки и полную цифровизацию почтово-финансовых услуг		
2. Повысить уровень цифровизации с помощью гибких практик и сформировать концепцию управления услугами.		
3. Разработать предложения, направленные на обновление традиционной цепочки доставки почтовых отправлений с переходом на цифровизацию по всем направлениям		
4. Подготовить план максимальной цифровизации операционных процессов за счет инноваций в области доставки и интеграции бесконтактной доставки		
5. Реализовать подход готовности к будущей цифровой трансформации <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление цифровыми преобразованиями</li> <li>• Повышение уровня цифровизации с помощью гибких практик</li> <li>• Стимулирование инноваций, основанных на инфраструктуре;</li> <li>• Обеспечение цифровой готовности</li> <li>• Адаптация к своим потребностям цифровой связи</li> <li>• Обучение и профессиональная подготовка по вопросам цифровой трансформации</li> </ul>		
6. Провести оценку уровня готовности и перехода на цифровые средства (удаленно или на месте, в зависимости от имеющихся ресурсов)		
7. Осуществлять проекты, направленные на развитие электронной коммерции и электронных услуг; цифровизацию почтовых операций; расширение доступности почтово-финансовых услуг; развитие финансовых услуг; развитие электронных социальных услуг; реализацию CDS, IPS.post, обмена сообщениями EAD (например, ITMATT)		
8. Стимулировать использование робототехники для автономной сортировки и новых способов доставки (например, дронов).		

Continued on next page

Continued from previous page

9.	Продолжать развитие бесконтактных цифровых технологий и новых цифровых коммуникационных услуг и технологий для связи с населением.		
10.	Анализировать передовой опыт и участвовать в проектах партнерства между почтовыми службами, имеющими высокий уровень цифровизации, и почтовыми службами, желающими участвовать в процессе цифровой трансформации		
11.	Вовлекать сотрудников в процесс цифровой трансформации		
12.	Проводить обучение персонала в области цифровизации и инноваций		

**РЕСУРСЫ :****Задача  
II-B**

Разрабатывать цифровые платформы для поддержки малого и среднего бизнеса

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

**ДЕЙСТВИЯ:****ПОРУЧЕНО:****СРОК:**

1.	Изучить потребности МСП и соответствующие передовые практики (методологии) для разработки цифровых платформ для МСП		
2.	Изучить финансовые последствия использования таких платформ		
3.	Рассмотреть возможность государственных грантов		
4.	Реализовывать проекты по созданию и развертыванию цифровой платформы для МСП		

**РЕСУРСЫ :**



### Цель III: Осваивать новую роль в социальной политике правительства

## ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ

Задача

III-A

Развивать государственное партнерство, направленное на принятие прочной нормативной базы для чрезвычайных ситуаций

**ЭТАП 3:** Планы по достижению этой цели должны разрабатываться и осуществляться после того, как будет объявлено об окончании пандемии, и ситуация внутри страны и в мире нормализуется (все как прежде); вирус больше не будет представлять угрозу

#### ДЕЙСТВИЯ:

#### ПОРУЧЕНО:

#### СРОК:

ДЕЙСТВИЯ:	ПОРУЧЕНО:	СРОК:
1. Координировать действия с правительством и развивать партнерские отношения, чтобы наглядно демонстрировать роль почты в достижении социально-экономических целей и уменьшении последствий пандемии для сообщества, обеспечивая альтернативный канал для сферы потребления, работы и связи		
2. Обсудить с правительством и заинтересованными сторонами необходимость создания общего цифрового потенциала/стратегий цифровой трансформации		
3. Совместно с правительством оценить актуальность национальной нормативно-правовой базы в случае чрезвычайной ситуации (форс-мажор, определение ОУУ, доставка, цены и т. д.)		
4. Выступать при необходимости в поддержку принятия таких мер на национальном уровне, как смягчение нормативных требований, с тем чтобы Почта продолжала работать как принципиально значимая службы (гибкость стандартов доставки, ценообразования и т. д.)		
5. Внести соответствующие поправки в национальные нормативные акты, с тем чтобы учесть роль почтовой службы как важнейшей службы с целью обеспечения большей гибкости в кризисных ситуациях		
6. Разработать стратегию и политические рекомендации, основанные на передовой практике стран во время пандемии, с тем чтобы предложить правительству сеть для реализации государственной политики (социальная, медицинская, образовательная, поддержка МСП, сокращение бедности, финансовая доступность, информационные каналы, экономический рост и т.д.)		
7. Обратиться к правительству с просьбой инвестировать в почтовую инфраструктуру, транспортные средства и цифровые технологии. Обеспечить, чтобы новая инфраструктура была не только низкоуглеродистой, но и устойчивой в отношении все более изменяющегося климата		

#### РЕСУРСЫ :





**ВСЕМИРНЫЙ ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ**

Международное бюро  
Вельпостштрассе 4  
3015 БЕРН  
ШВЕЙЦАРИЯ

Тел.: +41 31 350 31 11

Электронная почта: [info@upu.int](mailto:info@upu.int)



**ВПС** | **ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ**