



ПОЧТОВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ



УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА
ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ



Φωτο: Correos de Costa Rica



Φωτο: Azerpost



Φωτο: Azerpost



Φωτο: Correos de Costa Rica



Φωτο: Correos de Costa Rica



Φωτο: La Poste

АНОНС ВЫХОДА ИССЛЕДОВАНИЯ

Почтовые операторы гордятся своей историей предоставления основных услуг, обеспечения связи между сообществами, повышения уровня грамотности и благополучия своих клиентов

Всемирная почтовая сеть продолжает оставаться ценной и эффективной системой поддержки социального обеспечения и развития, что видно из ее реакции на пандемию COVID-19.

На фоне сокращающегося объема писем, усиления конкуренции и необходимости реализации Целей устойчивого развития ООН многие почтовые службы диверсифицируются, предлагая новые социальные услуги, направленные на непосредственное улучшение качества жизни людей.

Чтобы поддержать этот процесс, Международное бюро ВПС (МБ) опрашивает своих членов и проводит теоретические исследования, чтобы описать эти социальные услуги и понять, как и почему почтовые службы их предлагают.

Впервые весь спектр социальных услуг, предлагаемых почтовыми службами, будет доступен в одной публикации. В готовящемся к выпуску Руководстве ВПС по почтовым социальным услугам будут также представлены тематические исследования, ключевые факторы успеха и советы передовых поставщиков услуг.

Ниже приведены некоторые из наиболее важных ожидаемых результатов этого исследования

Предлагаются
ли сейчас соц.услуги?

79

Включены ли они
в унив.соц.услугу?

35

Они указаны
в стратегич.док-тах?

46

Планы по новым
соц.услугам?

60

Процент опрошенных, ответивших Да

ПОЧТОВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ЧРЕЗ- ВЫЧАЙНО ШИ- РОКО РАСПРО- СТРАНЕННЫ

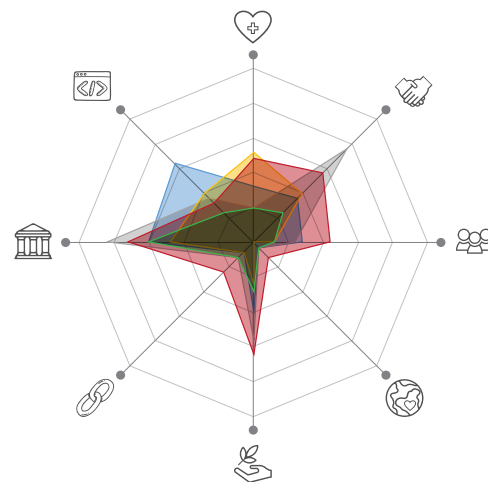
В ходе исследования было выявлено 160 стран и территорий-членов ВПС, которые предоставляют те или иные социальные услуги. Шестидесять процентов респондентов, принявших участие в опросе МБ, планируют предлагать новые социальные услуги в будущем в ответ на такие тенденции, как старение населения и новые возможности, предлагаемые цифровыми технологиями.

Члены ВПС сообщили о различных мотивах предоставления социальных услуг, в том числе:

- Получение дополнительной прибыли;
- Реагирование на потребности клиентов;
- Повышение значимости почтовых служб для правительств;
- Повышение лояльности клиентов и узнаваемости бренда; а также
- Выполнение обязательств в области корпоративной социальной ответственности.



Photo: Correos de Costa Rica



АФРИКА (не включая арабские страны)

АРАБСКИЕ СТРАНЫ

ЕВРОПА И СНГ

ЛАТИНОАМЕРИКАНСКИЕ
И КАРИБСКИЕ СТРАНЫ

ПРОМЫШЛЕННО РАЗВИТЫЕ
СТРАНЫ

Почтовые социальные услуги были разделены на восемь следующих категорий:



**ЗДОРОВЬЕ И
БЛАГОПОЛУЧИЕ**



**ОБРАЗОВАНИЕ И
ЗАНЯТОСТЬ**



**СПЛОЧЕННОСТЬ
СООБЩЕСТВА, РАЗВИТИЕ
И УСТРАНЕНИЕ
БЕДНОСТИ**



**ОТХОДЫ
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ
И ИХ ПЕРЕРАБОТКА**



**ЭНЕРГЕТИКА И
КОММУНАЛЬНЫЕ
УСЛУГИ**



**СБОР И
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ДАННЫХ**



**ДОСТУП К
ГОСУДАРСТВЕННЫМ
УСЛУГАМ**



ТЕХНОЛОГИИ

Почтовые службы обычно обеспечивают доступ к государственным социальным услугам, однако, приоритеты для других типов социальных услуг различаются в зависимости от географического положения и класса экономического развития. Например, почтовые службы в Африке сосредоточены на социальных услугах, связанных с технологиями (например, доступ к WI-FI сетям в почтовых отделениях). Почта в развивающихся странах Европы и СНГ, как правило, отдает предпочтение образованию и трудоустройству. Почтовые службы в промышленно развитых странах с большей вероятностью предлагают услуги по развитию сообществ, чем в развивающихся странах.

**ПРИОРИТЕ-
ТЫ СОЦИ-
АЛЬНЫХ
УСЛУГ РАЗ-
ЛИЧАЮТСЯ
В ЗАВИСИ-
МОСТИ ОТ
РЕГИОНА.**

ПОЧТА ПРЕДЛАГАЕТ ОЧЕНЬ ШИРОКИЙ СПЕКТР ПОЧТОВЫХ УСЛУГ



ЗДОРОВЬЕ И
БЛАГОПОЛУЧИЕ

52

Доставка / сбор медицинских материалов для домашних хозяйств и учреждений

33

Бесплатная / со скидкой доставка еды и предметов первой необходимости

10

Управление или организация работы медицинских учреждений, информирование о состоянии здоровья и его проверки

6

Широкое предоставление социальной помощи на дому (включая домашний осмотр)

5

Управление данными о здоровье

5

Сопровождение поисков пропавших без вести

4

Сдача крови в почтовых отделениях

3

Выдача медицинских справок / результатов анализов

3



ОБРАЗОВАНИЕ И
ЗАНЯТОСТЬ

68

Доставка по сниженным ценам/ бесплатных материалов для слабовидящих

32

Подписное обслуживание и доставка газет

16

Доставка библиотечных книг / школьных учебников и учебных материалов

15

Предложение образовательных курсов и индивидуальных учебных материалов

14

Выдача компьютеров студентам

6

Почтовые услуги по предоставлению материалов для чтения по сниженной стоимости

5

Доставка домашних заданий, отчетов и экзаменационных работ студентов

4



СПЛОЧЕННОСТЬ
СООБЩЕСТВА, РАЗВИТИЕ
И УСТРАНЕНИЕ
БЕДНОСТИ

40

Транспортные услуги - эксплуатация транспортных средств или продажа билетов

23

Административная помощь беженцам или иммигрантам

6

Доставка посылок для сокращения бедности и сбор пожертвований

5

Социальное использование почтовых зданий и инвестиции в жилье

4

Наем на постоянную или прием на вспомогательную работу для беженцев или иммигрантов

3

Чтение писем и заполнение анкет для клиентов

3

Услуги для бездомных - адресация, хранение и др.

2

Услуги по установлению контактов между пожилыми и изолированными и их обслуживанию

2

Выявлен 41 тип повсеместно встречающихся социальных услуг. Из них наиболее распространенными были государственные услуги, такие как выплаты по социальному обеспечению и продление паспортов, что свидетельствует о высоком уровне доверия к почтовым

операторам как со стороны правительства, так и со стороны граждан.

Почта также использует свою сеть доставки, логистические возможности и навыки управления данными, чтобы предлагать коммунальные, транспортные и медицинские услуги. Возможность оплатить счет за

электроэнергию через местное почтовое отделение, поехать на автобусе или заказать доставку рецептурных лекарств по месту жительства удобна для многих людей, улучшая качество их жизни. Для некоторых пожилых людей или жителей сельской местности эти почтовые услуги остро необходимы.



ОТХОДЫ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ИХ ПЕРЕРАБОТКА

7

Мелкие / специализированные материалы, собранные для вторичной переработки

6

Более крупные / стандартные собранные материалы (стекло, пластик, бумага)

4



ЭНЕРГЕТИКА И КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

71

Продажа коммунальных услуг, выставление счетов и мониторинг оплаты (за телефон, интернет и т.п.)

70

Консультативное обслуживание, продажа и поставка энергоэффективных продуктов

5



СБОР И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДАнных

20

Проведение кампаний по привлечению внимания общественности и организация центров публичной информации

17

Отчетность по общественной безопасности

4

Мониторинг состояния дорожной сети

2



ТЕХНОЛОГИИ

64

Общественный доступ к интернету, вычислительным и полиграфическим средствам

62

Программное обеспечение здравоохранения для населения и правительства

2

Планшеты и программное обеспечение для пожилых людей

2



ДОСТУП К ГОСУДАРСТВЕННЫМ УСЛУГАМ

99

Выплаты социальных пособий и пенсий

57

Онлайновые / физические места для подачи запросов на выдачу удостоверений личности или лицензий

36

Доставка официальных документов гражданам

22

Оплата штрафов или государственных налогов

21

Регистрация транспортных средств, автострахование и экзамены по вождению

15

Голосование по почте, ведение списка избирателей, перепись

9

Центры/ окна местного самоуправления в почтовом отделении

9

Проверка данных о задержании полицией / о судимости

9

ПОЧТОВЫЕ СЛУЖБЫ ЯВ- ЛЯЮТСЯ НА- СУЩНЫМИ ПАРТНЕРАМИ НАСЕЛЕНИЯ



Некоторые из описанных социальных услуг считаются необходимыми для удовлетворения основных потребностей граждан или для выполнения государством своих основных административных функций. Таким образом, почта предлагает множество услуг, которые считаются важными для функционирования общества.

Кроме того, Почта часто является единственным (или доминирующим) поставщиком некоторых важных социальных услуг.

Эти два момента также показывают, почему почтовые службы имеют очень хорошие возможности для партнерства с **правительствами, благотворительными организациями и многопрофильными учреждениями**, чтобы помочь им в достижении их целей социального развития.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всемирная почтовая система - это крупнейшая физическая сеть в мире. Она жизненно важна для благополучия миллионов людей, и ее следует развивать, защищать и укреплять.

Данное исследование сделало разнообразие и популярность почтовых социальных услуг более заметными, дав почтовым службам больше уверенности в успехе их дальнейшей диверсификации и внедрения инноваций.

Руководство ВПС по почтовым социальным услугам будет опубликовано в конце 2020 года. Однако ВПС стремится и дальше консультировать своих членов по вопросам почтовых социальных услуг. Примеры из практики, предложения, инструменты и другие соответствующие материалы следует присылать по адресу pss@upu.int



Более подробную информацию можно получить по ссылке Проект Почтовые социальные услуги www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project

Данный проект финансируется Министерством внутренних дел и коммуникаций Японии

ВСЕМИРНЫЙ ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ

Международное бюро
Вельпостштрассе 4
Почтовый ящик 312
3000 БЕРН 15
ШВЕЙЦАРИЯ

Тел.: +41 31 350 31 11
Электронная почта: info@upi.int

