

- إلى المستثمرين المعيّنين في البلدان
الأعضاء في الاتحاد
للعلم إلى:
- الاتحادات المحدودة
- منسقي المشاريع الإقليمية

المكتب الدولي
Weltpoststrasse 4
P.O. Box 312
3000 BERNE 15
SUISSE

الهاتف: +41 31 350 31 11
الفاكس: +41 31 350 31 10
www.upu.int

برن، في 9 ديسمبر 2019

جهة الاتصال: السيد Mansour Guèye
الهاتف: +41 31 350 32 14
mansour.gueye@upu.int

الإحالة: 0620(DOP.QS.QIP)1157

الموضوع: دعوة إلى المشاركة في عملية منح شهادات الاعتماد في مجال إدارة النوعية للمستثمرين المعيّنين

حضرة السيدة، السيد،

أعدّ نظام الاتحاد البريدي العالمي لمنح شهادات الاعتماد في مجال إدارة النوعية تطبيقاً للحكم 20 1999/C الصادر عن مؤتمر بيجين. وبدأ تنفيذه على الصعيد العالمي في عام 2003، بالاستناد إلى منهجية واحدة واستبتيانين. وكان الهدف الأصلي من منح شهادات الاعتماد هذه توعية المستثمرين المعيّنين بمسائل إدارة النوعية بغية تحسين الخدمات البريدية. وأعيد النظر في المنهجية المذكورة في أعوام 2005 و 2007 و 2010 و 2014.

وقد دفع انخفاض كمية البريد التقليدي، وزيادة أعداد بعثات التجارة الإلكترونية واحتدام المنافسة في السوق المستثمرين المعيّنين إلى تلبية المزيد من المتطلبات والوصول إلى مستويات أعلى فأعلى من حيث الأداء. وعليه، فقد أضحي من الضروري إعادة النظر في منهجية الاتحاد البريدي العالمي لمنح شهادات الاعتماد في مجال نوعية الخدمة، بالانتقال من مرحلة التوعية، التي كانت الهدف الرئيسي للنظام منذ البداية، إلى مرحلة اعتماد أكثر صرامة تقوم على متطلبات المجال والسوق.

وفي هذا الصدد، اعتمد مجلس الاستثمار البريدي في دورتيه الأولى والثانية لعام 2018 (الدورتان 3 و 4) منهجية جديدة لنظام منح شهادات الاعتماد في مجال نوعية الخدمة لفائدة المستثمرين المعيّنين استناداً إلى تقييم مدى تطبيق إجراءات إدارة النوعية داخل هياكل المؤسسات البريدية والإطار التنظيمي الذي تم إرساؤه ومدى تنفيذ العمليات البريدية ونتائج قياس النوعية.

ويهدف نظام منح شهادات الاعتماد الجديد، الذي يركز على إدارة نوعية الخدمة، إلى إتاحة فرص متكافئة لتقييم المستثمرين المعيّنين بغض النظر عن مستوى نمو البلدان. ويقوم هذا النظام على العناصر التالية:

- استبتيانان تقييميان، أحدهما يركز على ما يقوم به المستثمر المعين من تنظيم لإدارة نوعية الخدمة (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2018-1- المستند 3ج- الملحق 2)، بينما يركز الثاني على الإجراءات التشغيلية والعلاقات مع الزبائن والشركاء (السلطات الجمركية وشركات النقل الجوي والهيئات الأمنية) (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2018-1- المستند 3ج- الملحق 3)؛

- جاذذة عرض تلخص نتائج أداء المستثمرين المعيّنين في مجال نوعية الخدمة بالاستناد إلى بيانات تُجمع باستخدام أدوات التتبع والقياس التي أعدها المكتب الدولي أو غير ذلك من المنظمات البريدية الدولية المعترف بها أو الاتحادات المحدودة (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2018-2- المستند 3-أ- المراجعة 1- الملحق 5)؛
- إيفاد خبير استشاري في مهمة على الميدان.

وظلت الشروط المالية كما هي بهدف تمكين جميع المستثمرين المعيّنين من المشاركة في عملية الاعتماد. ويصل مبلغ المساهمة إلى 3000 فرنك سويسري بالنسبة إلى أقل البلدان نمواً و7000 فرنك سويسري بالنسبة إلى جميع مستثمري البلدان الأخرى المعيّنين. غير أنه تجدر الإشارة إلى أن المستثمر المعيّن المرشح للاعتماد لا يمكنه أن يطالب بهذه المساهمة المالية إلا إذا لبي الشروط المسبقة الواردة في المنهجية الجديدة وبلغ المستوى الثالث من العملية والذي يشمل بوجه خاص تنظيم مهمة تدقيق في الميدان يقوم بها أحد الخبراء للوقوف على مدى استيفاء متطلبات نظام إدارة النوعية. وتتيح نتائج التدقيق تقييم فعالية نظام إدارة النوعية وتحديد إمكانات التحسين.

ويشمل نظام منح شهادات الاعتماد الجديد ثلاثة مستويات ألا وهي: المستوى الذهبي (المستوى ألف)، والمستوى الفضي (المستوى باء) والمستوى النحاسي (المستوى جيم)، وهي تنسحب على فترة صلاحية مدتها ثلاث سنوات تؤكد في كل سنة على أساس نتائج الأداء المحققة عند قياس نوعية الخدمة.

وبالتالي، تشكل عملية الاعتماد وسيلة لتحسين نوعية الخدمة بصورة مستمرة، وهي عملية يمكن إبلاغ الجمهور والزبائن بها بواسطة وسائل الإعلام، لإطلاعهم على ما يبذله المستثمرون المعيّنون من جهود في هذا المجال. ويعتبر حصول مستثمر معيّن ما على شهادة اعتماد دليلاً على أنه يتوفر لديه نظام جيد لإدارة نوعية الخدمة، وأنه قادر على اتخاذ تدابير لتحسين النوعية على المدى القصير والبعيد.

وفي هذا الصدد، يسرني أن أوجه إليكم طي هذا الكتاب نسخة من منهجية منح شهادات الاعتماد الجديدة التي اعتمدها المجلس في الدورة 3 وراجعها في الدورة 4 (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2018-2- المستند 3-أ- المراجعة 1- الملحق 4) والاستبيانين (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2018-1- المستند 3ج- الملحقان 2 و3). وترد أيضاً طي هذا الكتاب للعلم (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2018-2- المستند 3-أ- المراجعة 1- الملحق 5) جاذذة عرض تلخص نتائج أداء المستثمرين المعيّنين في مجال نوعية الخدمة، التي يستخدمها المكتب الدولي لجمع البيانات (المراجعة أيضاً خلال الدورة 4). ويمكن أيضاً الاطلاع على هذه المستندات على موقع الاتحاد البريدي العالمي الشبكي (www.upu.int/fr/activites/qualite-de-service/certification.html).

ويُرجى من المستثمرين المعيّنين الذين يرغبون في الترشح لنيل شهادة الاعتماد لعام 2020 أن يستكملوا الاستبيانين 1 و2، وأن يعيدوهما إلى المكتب الدولي بالبريد الإلكتروني على العنوان التالي: information.QS@upu.int، في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد أقصاه 31 مارس 2020. وفور تلقي المكتب الدولي طلبات الترشح لنيل شهادة الاعتماد سيتصل بالمستثمرين المعيّنين المعنيين للبدء في تنفيذ الإجراء.

وللحصول على أي معلومات إضافية في هذا الشأن، يُرجى الاتصال بالسيد شكري الليلي، رئيس برنامج تحسين النوعية (الهاتف: 350 35 87 (+41 31)؛ البريد الإلكتروني: chokri.ellili@upu.int) وبالسيد ميركو بونتي، مساعد في برنامج تحسين النوعية (الهاتف: 350 35 33 (+41 31)؛ البريد الإلكتروني: mirko.ponti@upu.int).

وتفضلوا بقبول فائق عبارات الاحترام،،،

نائب المدير العام،
باسكال كليفا