

Руководство ВПС по ПОЧТОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

Основные положения

Глобальная почтовая система стратегически оптимально подходит для решения многих важнейших задач общества, однако, почтовые службы по-прежнему недостаточно используются в качестве партнера по социальному развитию. Данные, обобщенные в этом руководстве, раскрывают широкий спектр социальных услуг, которые в настоящее время предлагают почтовые организации, и указывают на необходимость дальнейшей диверсификации, инноваций, инвестиций и партнерства.

Почтовые службы активно борются с нищетой и неравенством, используя свою обширную сеть физического распределения и обязательства по предоставлению универсальных услуг, чтобы помочь людям удовлетворить свои основные потребности. Благодаря историческим связям с правительственными органами и регулярному взаимодействию с клиентами, почтовые администрации также добились уникального уровня доверия во многих сообществах, причем такая репутация обеспечивает основу для предоставления все более конфиденциальных услуг, таких как управление личными медицинскими данными или проверка состояния нуждающихся в помощи людей в их домах.

Обязательства правительств и корпораций по обеспечению устойчивого развития дают сотрудникам почты четкий мандат на поддержку социального развития, в то время как возможности для увеличения доходов и удовлетворения потребностей клиентов помогают создать прочную бизнес-основу. Поэтому многие почтовые структуры превращаются в крупных поставщиков социальных услуг, выступающих в качестве важного партнера для правительств, НПО и многофункциональных учреждений, ищущих пути достижения своих целей в области социального развития.

Что такое почтовые социальные услуги и почему они важны?

В этом руководстве почтовые социальные услуги определяются как услуги, которые явно предназначены для того, чтобы приносить непосредственную пользу обществу, и которые осуществляются регулярно, надежно и широко доступны. Ключевые задачи устойчивого развития на ближайшие 20 лет включают сокращение масштабов нищеты и неравенства, удовлетворение потребностей стареющего населения, поддержку все более мобильного общества и восстановление после широких последствий COVID-19. Такая почта может предлагать решения, помогающие людям удовлетворять их потребности в таких областях, как здравоохранение, образование, связь с общественностью, доступ к государственным услугам, коммунальным услугам и технологиям. Многие почтовые службы уже обладают нужным потенциалом и амбициями для предоставления этих решений: 79% из них (89 из 113, ответивших на наш опрос) в настоящее время предлагают какой-либо вид социальных услуг, а 59% намерены предлагать новые услуги в будущем.

Возможности и направления действий для назначенных операторов

Для того, чтобы почтовые администрации успешно диверсифицировались и стали предлагать социальные услуги, важно признать, что каждая почта и сообщество, которому она служит, уникальны. Кроме того, некоторые услуги относительно просты в реализации, в то время как другие требуют высоких инвестиций и основательности. Поэтому примеры и рекомендации в этом руководстве представлены не в виде фиксированных шаблонов или предписаний, а скорее направлены на поддержку почтовых служб в разработке социальных услуг, которые соответствуют их местному контексту и которые могут сохраняться с течением времени. Основные выводы кратко излагаются ниже:

Признание многочисленных преимуществ.

Социальные услуги могут приносить доход для почтовых служб, оказывать социальное воздействие и создавать ценность для участников процесса развития. Эти преимущества должны быть четко сформулированы в качестве стратегических целей в рамках бизнес-модели, доведены до сведения заинтересованных сторон и сопоставлены с соответствующими показателями эффективности.

Партнерство с субъектами социального развития.

Почтовые службы должны активно взаимодействовать с правительственными министерствами, НПО, многофункциональными учреждениями и частным сектором, чтобы лучше понимать их потребности и поощрять использование почтовой инфраструктуры для достижения их целей в области социального развития. В этом руководстве приведены многочисленные примеры партнерских отношений между государственным и частным секторами, которые открывают дополнительные перспективы и знания, помогая снизить риски и получить доступ к новым потокам финансирования.

Анализ существующего потенциала.

Почтовым администрациям следует изучить, как можно использовать их существующую инфраструктуру, продукты, услуги, опыт и партнерские отношения для предоставления новых социальных услуг, одновременно выявляя стратегически важные узкие места в потенциале.

Нормативное закрепление и продвижение почтовых социальных услуг.

Расширение традиционного спектра почтовых услуг может потребовать значительных усилий по внутренней и внешней коммуникации для обеспечения высокой осведомленности клиентов и внедрения принципа, согласно которому почта является законным поставщиком социальных услуг. Это может включать использование термина «общественные услуги» вместо «негосударственные услуги» и маркетинг пакетов услуг для определенных слоев общества в таких категориях, как услуги для семей или услуги для пожилых людей.

Использование цифровых технологий.

Почтовые службы оптимально подходят для того, чтобы помочь людям подключаться к интернету, предлагать гибридные физические/ цифровые услуги и создавать новые социальные услуги, которые полностью являются цифровыми. Поэтому почтовые стратегии цифровой трансформации должны четко предусматривать способы поддержки социальных услуг.

Сохранение и укрепление доверия к почтовым службам.

Репутация почты как надежного посредника в предоставлении частной информации является ценным активом, помогающим создавать новые социальные услуги, которые включают управление конфиденциальной информацией, распределение социальных выплат или работу с нуждающимися в помощи людьми. Однако доверие к почтовым службам не следует воспринимать как должное, и оно не является универсальным; важно, чтобы основные возможности доставки почтовыми службами были надежными и безопасными до любого расширения сферы социальных услуг.

По мере диверсификации почтовых организаций неизбежно возникнет необходимость в управлении новыми предприятиями. К нему относятся, но не ограничиваются ими, меры по устранению рисков для общественности, почтового персонала, партнеров, доходов, репутации, социального воздействия, юридической ответственности и жизнеспособности самой почты. Инвестиции в безопасность персональных данных особенно важны для снижения рисков и укрепления доверия к социальным услугам.

Совместное создание новых услуг с почтовыми работниками.

Социальные услуги по своей сути являются персональными и часто предполагают личное взаимодействие с общественностью. Их успех тесно связан с безопасностью, мотивацией, обучением и доброй волей почтовых перевозчиков и сотрудников почтовых отделений. Поэтому предложения по новым социальным услугам должны разрабатываться и рассматриваться в консультациях с почтовыми работниками и их представителями, чтобы обеспечить участие и приверженность предоставлению услуг.

Оставаться актуальными для общественности и ориентированными на будущее.

Подход, ориентированный на клиента в центре почтовой сферы деятельности, имеет важное значение для успеха социальных услуг; приоритет должен быть отдан пониманию потребностей местных сообществ и ключевых групп пользователей. Почтовые службы должны способствовать формированию культуры адаптации услуг к меняющимся потребностям общества, охватывая при этом новые технологии, инновации и экспериментальные решения.

Возможности для субъектов социального развития

Почтовая система – это ресурс, который должен творчески использоваться правительствами, НПО и многофункциональными органами. Почтовые службы предлагают обширную социальную, физическую и цифровую инфраструктуру, которая действует как точки входа для общественности в целях доступа к социальным услугам. Эта стратегическая социальная роль почты должна быть признана субъектами развития при подготовке инвестиционных планов в области здравоохранения, благосостояния и роста общин, однако это не всегда так. Пандемия COVID-19, тем не менее, повысила осведомленность о том, как почта может функционировать в качестве основного поставщика социальных услуг и партнера в этой области. В этом руководстве определены потенциальные возможности для социального развития субъектов, которые должны шире использовать почту для улучшения качества жизни людей.

Используйте почту для повышения эффективности.

Существует явная синергия между потребностями субъектов социального развития в установлении контактов с беднейшими и наиболее изолированными слоями общества и стремлением почтовых организаций обслуживать все население. Почта предлагает эффективную систему управления социальными выплатами, доставки социальной и гуманитарной помощи, а также распространения

сообщений о здравоохранении и безопасности населения. Передача этих задач на аутсорсинг почтовым службам может помочь благотворительным организациям или министерствам сосредоточиться на своих основных областях знаний. Кроме того, аренда помещений в почтовых отделениях может быть более рентабельной, чем эксплуатация автономных помещений, что помогает приблизить услуги к конечным пользователям.

Инвестируйте в почту для достижения своих целей в области социального развития.

Правительствам, НПО и многофункциональным учреждениям следует рассмотреть возможность осуществления стратегических инвестиций в почтовую инфраструктуру в качестве средства достижения своих целей в области развития (например, всеобщего доступа к вакцинации). Правительства могли бы также финансировать назначенных операторов для разработки инновационных программ, направленных на достижение ключевых целей социальной политики.

Включите почту в число своих партнеров в рамках стратегии и политику.

Почта может иметь стратегическое значение для успеха различных инициатив, начиная с подготовки национальных статистических данных о благосостоянии и заканчивая созданием комплексных систем утилизации отходов. Субъекты социального развития должны четко признать ценность почты для этих инициатив, определить конкретные роли для почтовых служб и стремиться поддерживать синергию между этими различными ролями. Делитесь данными и собирайте их все больше и больше. Почтовые сети идеально структурированы для расширения доступа людей к достоверной информации. Общественные центры и цифровые киоски могут быть расположены в почтовых отделениях, в то время как консультационные материалы могут доставляться непосредственно в дома людей. И наоборот, эти сети могут использоваться для сбора данных для лучшего понимания потребностей людей (например, через обследование домашних хозяйств), а также для мониторинга загрязняющих веществ и экстремальных погодных условий, имеющих отношение к общественному здоровью и безопасности.