

المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي

Weltpoststrasse 4

3015 BERNE

SWITZERLAND

الهاتف: +41 31 350 31 11

الفاكس: +41 31 350 31 10

www.upu.int

جهة الاتصال: السيد شكري الليلي

الهاتف: +41 31 350 35 87

chokri.ellili@upu.int

إلى:

- المستثمرين المعيّنين في البلدان الأعضاء
في الاتحاد

للعلم إلى:

- الاتحادات المحدودة

- منسقي المشاريع الإقليميين

برن، في 27 يونيو/حزيران 2023

الإحالة: 0620(DOP.QSC.QIP)1068

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

حضرة السيدة، السيد،

دفع انخفاض كمية البريد التقليدي، وزيادة كميات البعثات الناجمة عن التجارة الإلكترونية واحتدام المنافسة في السوق المستثمرين المعيّنين إلى تلبية المزيد من المتطلبات والوصول إلى مستويات أداء أعلى فأعلى. وعليه، فقد أضحى أكثر 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 المهنة والسوق.

وبناء على ذلك، اعتمد مجلس الاستثمار البريدي في دورته الأولى لعام 2023 (الدورة 3) منهجية جديدة لمنح شهادات الاعتماد، يتمثل هدفها الرئيسي في تقييم ليس فقط مدى تطبيق إجراءات إدارة النوعية في هياكل المؤسسات البريدية، ولكن أيضاً الطريقة التي يجري بها تنظيم العمليات البريدية وتنفيذها، لأن ذلك يشكل الأساس لتحسين الشبكة البريدية الدولي تحسيناً مستمراً.

ويمكن للمستثمرين المعيّنين الذين لديهم نظام داخلي لضمان نوعية الخدمة للمنتجات والخدمات البريدية عبر الحدود أن يطلبوا تقييم نظامهم عن طريق المشاركة في عملية منح شهادات الاعتماد التي يتولاها الاتحاد البريدي العالمي. وهذه الشهادة الصادرة عن الاتحاد البريدي العالمي هي عبارة عن وسيلة لتحسين نوعية الخدمات تحسيناً مستمراً، تسمح للمستثمرين المعيّنين بتقييم فعالية نظام النوعية من البداية إلى النهاية والعمليات التشغيلية لديها، وكذلك إدارة رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات الخاصة بها، وموثوقية شبكتها للنقل والتوزيع.

وبناء على رضا الزبائن النهائيين، يبحث هذا التقييم أيضاً التفاعل مع الزبائن الداخليين (بما في ذلك نظام الاستعلامات والشكاوى ومشاركة الموظفين)، وكذلك مع أصحاب المصلحة مثل شركات الطيران والجمارك وسلطات السلامة والأمن.

ويرمي نظام منح شهادات الاعتماد الجديد، الذي يركز على إدارة نوعية الخدمة الدولية، إلى إتاحة فرص متكافئة لتقييم المستثمرين المعيّنين، بغض النظر عن مستوى نمو البلدان. وتستند عملية التقييم إلى الردود الواردة على الاستبيان (بما في ذلك المتطلبات المسبقة)، ونتائج الأداء وعملية تدقيق ميدانية.

ويمكن تلخيص إجراء منح شهادات الاعتماد فيما يلي:

- الطلب - المتطلبات المسبقة والاستبيان: يجب على المستثمر المعين الذي يرغب في نيل شهادة الاعتماد أن يقوم أولاً بتقييم ما إذا كان يلبي كل المتطلبات المسبقة (المشار إليها في الاستبيان). وبعد ذلك، يجب عليه أن يرسل إلى المكتب الدولي طلباً لنيل شهادة الاعتماد، مرفقاً باستبيان مملوء وبالاستندات الداعمة اللازمة (انظر مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2023-1- المستند 3ج- الملحق 2)؛
- نتائج الأداء في مجال نوعية الخدمة: بالإضافة إلى الردود المقدمة في الاستبيان، وللتأكد مما إذا كان المستثمر المعين مرشحاً مؤهلاً لنيل شهادة الاعتماد، سوف يقوم المكتب الدولي بجمع واستعراض نتائج الأداء السنوية الخاصة بالمستثمر المعين من مصادر مختلفة: تقارير المكتب الدولي، ورسائل التبادل الإلكتروني للبيانات، ونظم قياس الأداء التي يستخدمها الاتحاد البريدي العالمي. وسيتم تلخيص هذه البيانات في مستند خاص ("ورقة النتائج") يعرض أداء المستثمر المعين في مجال نوعية الخدمة (انظر مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2023-1- المستند 3ج- الملحق 3)؛
- عملية تدقيق ميدانية: سيُرسل خبير استشاري إلى البلد للتحقق من المعلومات المقدمة في الاستبيان وإجراء أي تصحيحات ضرورية استناداً إلى البيانات التي تم جمعها على جميع المستويات داخل منظمة المستثمر. وستشمل عملية التدقيق مركز (مراكز) الفرز الدولي التابع للمستثمر المعين ومكتب (مكاتب) التبادل والمرافق الأخرى ذات الصلة. وتستخدم عملية التدقيق هذه لتحديد مدى استيفاء متطلبات إدارة العمليات والنوعية. وتهدف نتائج عملية التدقيق إلى تقييم فعالية العمليات التشغيلية وإدارة النوعية، وتحديد فرص التحسين.

ولا تزال الشروط المالية كما هي بهدف تمكين جميع البلدان من المشاركة في عملية منح شهادات الاعتماد. وحُدّدت قيمة المساهمة بمبلغ 3000 فرنك سويسري بالنسبة إلى المستثمرين المعيّنين من أقل البلدان نمواً و7000 فرنك سويسري بالنسبة إلى جميع مستثمري البلدان الأخرى المعيّنين. غير أنه تجدر الإشارة إلى أن هذه المساهمة المالية لا يُطالب بها المستثمر المعين المرشح للاعتماد إلا إذا لبي المتطلبات المسبقة الواردة في المنهجية الجديدة وبلغ المستوى الثالث من العملية والذي يشمل بوجه خاص تنظيم مهمة تدقيق ميدانية يقوم بها أحد الخبراء للوقوف على مدى استيفاء متطلبات نظام إدارة النوعية.

ويشمل نظام منح شهادات الاعتماد الجديد ثلاثة مستويات ألا وهي: المستوى الذهبي (المستوى "ألف")، والمستوى الفضي (المستوى "باء") والمستوى النحاسي (المستوى "جيم")، وهي تندسحب على فترة صلاحية مدتها ثلاث سنوات تؤكد في كل سنة على أساس النتائج الفعلية المحققة من أجل ضمان الالتزام بالمعايير المناسبة.

وتشكل عملية منح شهادات الاعتماد، بالتالي، وسيلة لتحسين نوعية الخدمة تحسناً مستمراً، وهي عملية يمكن إبلاغ الجمهور والزبائن بها بواسطة وسائل الإعلام، لإطلاعهم على ما يبذله المستثمرون المعيّنون من جهود في هذا المجال. ويعتبر حصول مستثمر معين 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 إطار مشروع الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية (3 ORE)، ينظم المكتب الدولي حلقات عمل تدريبية عملية إقليمية لمساعدة المستثمرين المعيّنين المشاركين على تحسين نوعية الخدمة - وهو أمر حاسم فيما يخص الأداء في مجال التوزيع على مستوى الشبكة البريادية - وفي التنفيذ اللاحق لشهادة الاعتماد في مجال إدارة النوعية الصادرة عن الاتحاد البريدي العالمي.

وفي هذا الصدد، يسرني أن أوجّه إليكم طي هذا الكتاب منهجية منح شهادات الاعتماد الجديدة والاستبيان / (الملحقان 1 و2؛ الصادران خلال الدورة 3 في المستند مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2023-1- المستند 3ج- / الملحقان 1 و2) ويرد أيضاً طي هذا الكتاب للعلم (الملحق 3) المستند الذي يلخص أداء المستثمر المعين في مجال نوعية الخدمة (الصادر خلال الدورة 3 في المستند مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2023-1- المستند 3ج- الملحق 3) والذي يستخدمه المكتب الدولي لجمع البيانات. ويمكن أيضاً الاطلاع على هذه المستندات على موقع الاتحاد البريدي العالمي الشبكي (www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Quality-of-service/Certification).

ويُرجى من المستثمرين المعيّنين الذين يرغبون في الترشح لنيل شهادة الاعتماد اعتباراً من الفصل الرابع من عام 2023 وصاعداً ملء استبيان الطلب وإرساله إلى المكتب الدولي وتحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

وفور تلقي المكتب الدولي طلب نيل شهادة الاعتماد، فإنه سيبدأ بتحليله. ويجب على المستثمر المعين تلبية المتطلبات المسبقة والحصول على 43 نقطة كحد أدنى (من إجمالي 114 نقطة) لمواصلة تطبيق إجراء نيل شهادة الاعتماد. وإذا كانت المعلومات المقدمة في الردود على الاستبيان غير مرضية، فيجوز للمكتب الدولي طلب المزيد من المعلومات وإعداد خطة عمل للتحسين عند الاقتضاء.

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

وتفضلوا بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام،،،

المدير العام،
ماساهيكو ميتوكي