**الاستبيان 1: تنظيم وإدارة نوعية الخدمة (نسخة 2018)**

**نظام الاتحاد البريدي العالمي لمنح شهادات الاعتماد في مجال إدارة النوعية**

طلب المستثمر المعيَّن لـ:

قام باستيفاء هذا الاستبيان:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الاسم الكامل: | | ❑ السيدة ❑ السيد |
| الوظيفة: | |  |
| العنوان: | | |
| الهاتف: | الفاكس: | |
| البريد الإلكتروني: | | |

يؤكد المستثمر المذكور أعلاه، باستيفاء هذا الاستبيان، أن المعلومات الواردة في الصفحات التالية تمثل أنشطته القائمة في مجال إدارة نوعية الخدمة الدولية.

|  |  |
| --- | --- |
| التاريخ: | التوقيع: |

ملاحظة: يرمي الاستبيان 1 إلى تحديد ما إذا كان الإطار التنظيمي الذي وضعه المستثمر المعيَّن يلبي المتطلبات الدنيا لضمان توفير خدمة جيدة النوعية، وعلى وجه التحديد:

- أجهزة إدارية وتوجيهية مناسبة؛

- سياسة لتحديد أهداف في مجال نوعية الخدمة وتقييم مدى تحقيقها تقييماً مستمراً؛

- إجراءات عمل رسمية مطابقة لمعايير الخدمة البريدية ولضوابطها؛

- توافر موظفين متدربين تدريبا جيدا ويشاركون في عملية تقييم النتائج تقييما ذاتيا؛

- إدارة العلاقات مع الزبائن إدارة مناسبة؛

- إقامة علاقات رسمية مع الشركاء الرئيسيين (الأمن، الجمارك، شركات النقل الجوي).

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *تعاليق* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-** | **استراتيجية إدارة نوعية الخدمة والقيادة** |  |  |  |  |
| 1-1 | هل صاغ المستثمر المعيَّن خطياًّ استراتيجياته في مجال نوعية الخدمة البريدية الدولية من نواحي: |  |  |  |  |
|  | - السياسة العامة (الأهداف والإدارة العامة للمنظمة في مجال النوعية كما عبرت عنها الإدارة العليا بصورة رسمية)؟ | ❑ | ❑ | 20 |  |
|  | - الأهداف (الأهداف في مجال النوعية القائمة على سياسة المنظمة في مجال النوعية)؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
|  | (يرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة.) |  |  |  |  |
| 1-2 | هل اعتمد المستثمر البريدي ونفذ استراتيجية أمنية استـباقية (طبقا للمــادة 8 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي والمادة 08-001 من نظام الاتفاقية) بهدف: |  |  |  |  |
|  | - تحسين نوعية الخدمة بوجه عام؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - إحداث وحدات أمنية أو تعزيز الوحدات القائمة؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
|  | - تقاسم المعلومات التشغيلية والأمنية والاستقصائية كلما اقتضى الأمر ذلك؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
| 1-3 | هل جرى اتخاذ مبادرات في مجال الاتصال من أجل إشراك الموظفين والمديرين في جوانب أساسية للنوعية على الصعيد الدولي (المعايير، الأهداف، النتائج، تعزيز القدرات بتطوير النظم الحالية لإدارة نوعية الخدمة والأمن) وتثقيفهم فيها؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 1-4 | هل يحدد التشريع الوطني المنطبق على المستثمر المعيَّن بوضوح مهام المنظم البريدي وسلطاته، ولاسيما في المجالات التالية: |  |  |  |  |
|  | - مجال نوعية الخدمة؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
|  | - مجال الخدمة البريدية الشمولية؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
|  | - قطاعات السوق البريدية الداخلية والدولية المفتوحة على المنافسة؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
| 1-5 | هل للمستثمر المعيَّن هيكل دائم لإدارة النوعية وأمن الخدمة الدولية:  - على المستوى المركزي (المقر و/أو الإدارة العامة)؟  - على كل المستويات الإدارية بما في ذلك مكتب التبادل. | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 20  15 |  |
|  | (ينبغي تقديم هيكل تنظيمي يبين بنية إدارة النوعية وبنية الخدمات الأمنية) |  |  |  |  |
| 1-5-1 | هل ثمة إجراء موثق لاختيار الموظفين يتماشى مع التشريع الوطني؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 1-5-2 | في حال إنشاء فرقة أمنية، هل تم وضع بيان بالمهمة الموكلة إليها؟  (في حال الرد بنعم، فيُرجى إرفاق المستند ذي الصلة) | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 1-5-3 | هل تعكس خطط عمل الهياكل المحددة المخصصة لنوعية الخدمة والأمن استراتيجيات وأهداف المستثمر المعيَّن فيما يتعلق بهدف هذه الهياكل على جميع المستويات الإدارية؟ |  |  |  |  |
|  | - نوعية الخدمة؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - الجانب الأمني؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| **2-** | **مسار توجيه البريد دوليا - تحديد الأهداف والمتابعة**  (على مستوى المقر) (يُرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة) |  |  |  |  |
| 2-1 | هل حدد المستثمر المعيَّن المعايير والأهداف المشار إليها أدناه في مجال نوعية الخدمة، طبقا لأحكام المادة 14 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي؟  - معايير وأهداف في مجال خدمة توزيع بعائث بريد الرسائل الواردة  - معايير خدمة من البداية إلى النهاية خاصة ببعائث بريد الرسائل ذات الأولوية والطرود البريدية؛  - هل يُجري المستثمر المعيَّن تقييما لمدى تطبيق المعايير في مجال نوعية الخدمة؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 20  25  15 |  |
| 2-2 | هل أن المعايير والأهداف المحددة لخدمة التوزيع أقل مواتاة من تلك المطبّقة في الخدمة الداخلية على البعائث المشابهة؟ | ❑ | ❑ | 25 |  |
| 2-3 | هل تُنشَر المعايير والأهداف المشار إليها في الفقرة 2-1 والأرقام المتعلقة بالنتائج؟ | ❑ | ❑ | 25 |  |
| 2-4 | إذا كان ردّكم على السؤال 2-3 بالإيجاب، فهل يجري نشر وتحيين هذه المعايير والأهداف والأرقام المتعلقة بالنتائج بانتظام:  - في مستند داخلي موجه إلى الموظفين المعنيين؟  - في مستند يوزَّع على الزبائن؟  - على الموقع الشبكي الرسمي للمستثمر المعيَّن؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 15  25  30 |  |
| 2-5 | هل تحدد الإدارة العامة أهدافا سنوية في مجال النوعية لوحدات الاستثمار البريدي التابعين لها في شكل تعليمات مكتوبة؟ | ❑ | ❑ | 30 |  |
| 2-6 | هل أن هذه الأهداف محددة في مستوى المعيار العالمي "ي+5" فيما يخص نوعية الخدمة الدولية (يجب أن تحترم نسبة 85٪ من البعائث الاختبارية هذه المدة)؟ (وإلا، فيُرجى الانتقال إلى السؤال 3). | ❑ | ❑ | 20 |  |
| 2-7 | هل تقابل هذه الأهداف معايير خدمة منشورة؟  يُجرى بيان طريقة تحديد هذه الأهداف: | ❑ | ❑ | 20 |  |
| 2-8 | هل جرى إحداث معايير لنوعية الخدمة الدولية من البداية إلى النهاية على مستوى وصلات مع خمسة بلدان مقصد تتبادل أكبر كميات بريد؟  في حال الرد بالإيجاب، فيُرجى بيان بلدان المقصد الخمسة هذه:  1-  2-  3-  4-  5- | ❑ | ❑ | 30 |  |
| 2-9 | هل تفكرون في إنشاء إطار موحد لضمان متابعة تطبيق هذه المعايير؟ | ❑ | ❑ | 25 |  |
| 2-10 | هل جرى التعجيل باتخاذ تدابير مشتركة مناسبة للحفاظ على مستوى تقديم الخدمة أو تحسينه؟ | ❑ | ❑ | 25 |  |
| 2-11 | هل يجري تقييم مدى تحقيق الأهداف السنوية في مجال النوعية المحدَّدة لوحدات الاستثمار البريدي، في شكل تعليمات مكتوبة؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 2-12 | هل يسهر أشخاص محددون (المديرون الإقليميون، المسؤولون عن مكاتب التبادل، وما إلى ذلك) على ضمان تحقيق هذه الأهداف؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 2-13 | هل أن المراقبة المستمرة لنوعية الخدمة الدولية هي التزام من الالتزامات الواقعة على عاتق المسؤولين:  - في المقر؟  - في مكتب/مكاتب التبادل/مراكز الفرز؟ | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 15  15 |  |
| 2-14 | هل يجري تسجيل نتائج عملية المراقبة هذه وإحالتها إلى الأشخاص المعنيين؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 2-15 | هل يجري اتخاذ التدابير التصحيحية الضرورية:  - على مستوى وحدات الاستثمار؟  - على مستوى المستثمر المرسِل/المستلم؟ | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 15  15 |  |
| 2-16 | هل أحدث المستثمر المعيَّن نظاما مناسبا لإدارة النوعية كنظام الأيزو أو المؤسسة الأوروبية لإدارة النوعية أو أي نظام آخر ونفذه من أجل تحسين نتائجه وبلوغ درجة الامتياز؟  - تم الإحداث  - جاري الاستخدام | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 5  15 |  |
| **3-** | **الموظفون المشاركون والجوانب الأمنية** |  |  |  |  |
| 3-1 | هل حُددت بوضوح المؤهلات المطلوب توفرها في الموظفين في مجال نوعية الخدمة والموظفين في المجال الأمني على مستوى المقر؟  (يرجى إرفاق معايير التوظيف وأوصاف الوظيفة ومعايير التدريب)  هل تتطابق مؤهلات الموظفين المعيَّنين تطابقاً تاما مع هذه المتطلبات؟ | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 15  10 |  |
| 3-2 | هل أن كل القطاعات (الجمع والنقل والفرز والتوزيع) تشارك في:  - تحسين النوعية تحسينا مستمرا؟  - تحسين الأمن تحسينا مستمرا؟ | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 5  5 |  |
| 3-3 | هل هناك برنامج للتدريب والتوعية بخصوص المسائل الأمنية:  - قائم؟  - محين؟  - موثّق لصالح جميع الموظفين والمتعاقدين؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 5  5  5 |  |
| 3-4 | هل تُحدَّد الأهداف على الصعيد التشغيلي بالاتفاق مع الموظفين/ النقابات العمالية؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
|  | هل يخضع أداء الموظفين للتقييم بانتظام؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 3-5 | هل يوجد نظام بأهداف قابلة للقياس خاص بنوعية الخدمة، وذلك بغرض تقييم الموظفين وتحفيزهم؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
|  | هل تجري مراجعة هذه الأهداف بانتظام (بأي وتيرة)؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |
| 3-6 | هل هناك حوار فعال (مثلاً بإجراء استقصاءات في وسط الموظفين، وجود فرق معنية بالنوعية، خطط تتيح للموظفين تقديم اقتراحاتهم، اجتماعات) قائم بين الإدارة والموظفين بغية تحسين نوعية الخدمة؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | (ينبغي للمستثمر المعيَّن تقديم أدلة على الحوار القائم (محاضر اجتماعات، إلخ) |  |  |  |  |
| 3-7 | هل هناك برنامج أمني قائم لحماية البريد والموظفين والشركاء والزبائن والأصول البريدية؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 3-8 | هل أجرى تحليل للمخاطر لتقدير مواطن القوة والضعف وتحديد الفرص والتحديات فيما يتعلق:  - بنوعية الخدمة؟  - بالجانب الأمني؟  (يرجى بيان الأهداف والنتائج المنشودة وخطط عمل الخدمة المعنية بالجانب الأمني)  إذا تم إجراء تحليل للمخاطر فهل تم وضع عملية لإدارة المخاطر؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 5  5  5 |  |
| 3-9 | هل تتضمن أوصاف الوظائف و/أو خطط العمل المتعلقة بهاتين البنيتين المتخصصتين (نوعية الخدمة والجانب الأمني) تحليلا للنتائج وعمليات تقييم وتدابير تصحيحية؟ |  |  |  |  |
|  | - نوعية الخدمة | ❑ | ❑ | 5 |  |
|  | - الجانب الأمني | ❑ | ❑ | 5 |  |
| 3-10 | هل جرى تخصيص ما يلزم من موارد بشرية ومالية لمعالجة المسائل الأمنية التالية:  - الأعمال الإجرامية  - منع الجريمة/المبادرات الأمنية؟  - تحليل البيانات/المعلومات ونشرها؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 10  10  10 |  |
| **4-** | **العلاقات مع السلطات الجمركية وشركات النقل الجوي** |  |  |  |  |
| 4-1 | هل جرى إنشاء لجنة اتصال وطنية تُعنى بتنسيق العلاقات بين المستثمر المعيَّن والسلطات الجمركية؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 4-2 | هل تتعاون خدماتكم التشغيلية مع السلطات الجمركية وفق نهج استباقي من أجل ضمان اتباع كل الإجراءات الجمركية ومعالجة البريد الدولي وفق المعايير الموضوعة؟ | ❑ | ❑ | 25 |  |
| 4-3 | هل تجتمع لجنة الاتصال الوطنية بين المؤسسة البريدية والسلطات الجمركية مرتين في السنة على أقل تقدير؟  (يُرجى تقديم المحاضر الحرفية لكل الاجتماعات). | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 4-4 | هل جرى تحيين كل المواعيد القصوى لوصول وسائل النقل في إصدار الاتحاد البريدي العالمي ذي الصلة (مختصر بريد الرسائل ومختصر الطرود البريدية الخاصين بالاتحاد البريدي العالمي)؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 4-5 | هل اتخذ المستثمر المعيَّن التدابير التالية في إطار اتفاقية كيوتو المراجَعة التي دخلت حيز التنفيذ في فبراير 2006 ووُزعت نسختها على جميع المستثمرين المعيَّنين للبلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي من أجل:  - محاربة الاتجار غير المشروع بالمخدرات عن طريق البريد؟  - تعزيز التقيد بالأحكام الخاصة بالإقرارات الجمركية CN 22 وCN 23  - تعزيز القدرات التقنية والتبادل الإلكتروني للبيانات؟  في حال الرد بالإيجاب، فيُرجى تقديم أمثلة عن كل سؤال فرعي. | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 5  10  5 |  |
| 4-6 | هل أبرم المستثمر المعيَّن عقدا رسميا مع شركات النقل التي تنقل بعائث بريد الرسائل الدولية (بما في ذلك شركات الطيران)؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 4-7 | هل أن آجال الإرسال والتسليم محددة في العقود المبرمة بين المستثمر وشركات الطيران وهل أن الأداء يُقيَّم في ضوء المتطلبات ذات الصلة؟  (يُرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة) | ❑ | ❑ | 15 |  |
| **5-** | **التركيز على الزبائن والنوعية** |  |  |  |  |
| 5-1 | هل يمكن للزبائن الحصول على معلومات بشأن معايير نوعية الخدمة من البداية إلى النهاية:  - على موقع الإنترنت الرسمي للمستثمر المعيَّن؟  - في شبابيك مكاتب البريد، عندما يطلب الزبون ذلك من الموظف في الشباك؟  - في كتيّب أو منشور بمقابل أو مجانا؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 20  15  5 |  |
| 5-2 | هل يوفر المستثمر المعيَّن معلومات بشأن طريقة احترام الإجراءات الجمركية لضمان ما يلي:  - أن اللصائق CN 22 والإقرارات الجمركية CN 23 مملوءة بالكامل، الأمر الذي من شأنه أن يسرع عملية التخليص الجمركي للبعائث؟  - وجود عدد كاف من الإقرارات الجمركية CN 22 و CN 23 في كل شبابيك مكاتب الإيداع؟ | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 15  10 |  |
| 5-3 | هل يُجرى المستثمر المعيَّن أو أي كيان آخر دراسات استقصائية لتحديد مدى رضا الزبائن لدى الزبائن أو لدى البلدان التي ينتمون إليها؟  (إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى إرفاق نسخة من نتائج الدراسة الاستقصائية) | ❑ | ❑ | 20 |  |
| 5-4 | هل لدى المستثمر المعيَّن نظام معترف به لمعالجة استعلامات الزبائن  - كتابيا؟  - بالهاتف؟  - بالبريد الإلكتروني أو عن طريق الإنترنت؟ | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 5  5  10 |  |
| 5-5 | هل لدى المستثمر المعيَّن نظام استعلام قائم على الإنترنت خاص ببعائث بريد الرسائل المسجلة؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 5-6 | هل هناك إجراءات طعن ونظم تعويض للعموم؟  يُرجى بيان عدد طلبات الاستعلام الواردة السنة الماضية وتحديد ما إذا كان هذا العدد يميل إلى الزيادة أو إلى النقصان:    متوسط مهلة الرد: | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 5  10 |  |
| **6-** | **العنونة والرموز البريدية والتوزيع في محل الإقامة** |  |  |  |  |
|  | *الجزء 1: معيار العنونة* |  |  |  |  |
| 6-1 | هل نشر المستثمر البريدي معيارا للعنونة البريدية؟ | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 6-2 | في حال الرد بالإيجاب، فهل يتماشى معيار المستثمر المعيَّن مع المعيار الدولي S42 الخاص بالاتحاد البريدي العالمي؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 6-3 | علاوة على معيار العنونة، هل يقوم نظام العنونة الخاص بالمستثمر المعيَّن على معايير أخرى (معايير المظاريف، معايير صناديق البريد، معيار العنونة المادية، إلخ.)؟  (يرجى إرفاق المعيار ذي الصلة أو بيان طريقة الاطلاع عليه) | ❑ | ❑ | 5 |  |
|  | *الجزء 2: نظام الرموز البريدية* |  |  |  |  |
| 6-4 | هل للمستثمر المعيَّن نظام رموز بريدية؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | *الجزء 3: بيانات العنونة المرجعية* |  |  |  |  |
| 6-5 | هل يخزّن المستثمر المعيَّن بيانات العنونة المرجعية في قاعدة بيانات؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 6-6 | في حال الرد بالإيجاب، هل تنطوي قاعدة البيانات هذه على ما يلي:  - دليل للرموز البريدية؟  - بيانات تتعلق بالشوارع؟  - بيانات تتعلق بنقاط التوزيع؟  (يرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة) | ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑ | 5  5  5 |  |
|  | *الجزء 4: التوزيع في محل الإقامة* |  |  |  |  |
| 6-7 | هل يقدم المستثمر المعيَّن خدمة التوزيع في محل الإقامة (لا يمكن جمع النقاط)؟ |  |  |  |  |
|  | - لا  - نعم، لكن في بعض أنحاء المدن الرئيسية فقط  - نعم، لكن في المدن الرئيسية فقط  - نعم في كل أنحاء البلد | -  ❑  ❑  ❑ | ❑  ❑  ❑  ❑ | -  5  10  25 |  |
| **7-** | **مستندات الاتحاد البريدي العالمي** |  |  |  |  |
| 7-1 | هل ينفذ المستثمر المعيَّن عن طريق الإنترنت لمستندات الاتحاد البريدي العالمي الإلكترونية التالية اللازمة لتنفيذ العمليات تنفيذا صحيحاً؟ |  |  |  |  |
|  | - نظام الاتفاقية | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - المعايير الأمنية S58 وS59 | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - مجموعة بريد الرسائل على الإنترنت | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - قائمة الأشياء الممنوعة | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - مجموعة الطرود البريدية على الإنترنت | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - مجموعة الاتحاد البريدي العالمي للمسائل الجمركية | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 7-2 | هل يجري تحيين مستندات الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بالتخليص الجمركي وإتاحتها للخدمات التشغيلية، بما في ذلك مكاتب البريد؟ |  |  |  |  |
|  | الصيغة الإلكترونية لدليل التصدير البريدي (دليل المسائل الجمركية المشترك الصادر عن المنظمة العالمية للجمارك والاتحاد البريدي العالمي بشأن الشحن البريدي الدولي)؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
| 7-3 | هل تنفذ الخدمات التشغيلية لمناشير ورسائل المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي على الإنترنت: |  |  |  |  |
|  | - على مستوى مكاتب التبادل؟ | ❑ | ❑ | 10 |  |
|  | - على مستوى موظفي الخدمات التشغيلية؟ | ❑ | ❑ | 5 |  |