

## الشروط المسبقة للحصول على شهادات الاعتماد التي يسندها الاتحاد البريدي العالمي فيما يتعلق بنوعية الخدمة وفقاً للمنهجية الجديدة لعام 2018

### المعايير والأهداف

يجب أن يكون المستثمر المعين قد قام بما يلي:

- تحديد استراتيجياته في مجال نوعية الخدمة البريدية الدولية وتدوينها؛
- إحداث معايير توزيع خاصة ببعثات بريد الرسائل الواردة (الخدمة الدولية) بالطريق السطحي وبأولوية (بريد جوي) وإحالتها إلى الاتحاد البريدي العالمي لنشرها؛
- إحداث معايير خدمة من البداية إلى النهاية خاصة ببعثات بريد الرسائل ذات الأولوية والطرود البريدية؛
- إحداث ما لا يقل عن خمسة معايير تطبق في مجال الخدمة الدولية من البداية إلى النهاية الخاصة ببعثات بريد الرسائل الموجهة بالطريق السطحي وبأولوية (بريد جوي) وإحالتها إلى الاتحاد البريدي العالمي لنشرها؛ وينبغي أن تتعلق هذه المعايير بمسارات خاضعة، أو ستخضع لاحقاً، لعملية تقييم تُجرى استناداً إلى نظام التقييم من البداية إلى النهاية التابع لنظام الرصد العالمي الذي أنشأه الاتحاد البريدي العالمي أو أي نظام تقييم آخر يتطابق في تصميمه التقني مع التصميم التقني لنظام الرصد العالمي الذي أقره مجلس الاستثمار البريدي؛
- المشاركة، خلال السنة التي قدم فيها طلب نيل شهادة الاعتماد والسنة التي قبلها أيضاً، في عملية واحدة على الأقل لمراقبة نوعية الخدمة الدولية، يشرف عليها الاتحاد البريدي العالمي أو اتحاد محدود أو بشكل ثنائي مع مستثمر معين آخر.

### التنظيم

يجب أن يضم المستثمر المعين هيكلاً دائماً يتولى إدارة نوعية وأمن الخدمة الدولية على مستوى الإدارة العامة وعلى كل المستويات الإدارية بما في ذلك مكتب التبادل.

ويجب أن يحدد التشريع الوطني المنطبق على المستثمر المعين بوضوح مهام المنظم البريدي وسلطاته، ولا سيما في مجال نوعية الخدمة البريدية الشمولية وقطاعات السوق البريدية الداخلية والدولية المفتوحة على المنافسة.

### العملية التشغيلية

يجب أن يطبق المستثمر المعين عمليات رسمية في كل أنشطة المعالجة من ساعة إيداع البعثات إلى ساعة إرسال الإرساليات إلى بلد آخر، ومن ساعة استلام الإرساليات إلى عملية التوزيع النهائي أو إعادة توجيه البعثات.

### المتابعة والتقييم في مجال نوعية الخدمة

يجب أن يتحقق المستثمر المعين بانتظام من الالتزام بالمعايير في مجال نوعية الخدمة الدولية وتحقيق أهدافها، وذلك استناداً إلى نظام التقييم من البداية إلى النهاية التابع لنظام الرصد العالمي الذي أنشأه الاتحاد البريدي العالمي أو أي نظام تقييم آخر يتطابق في تصميمه التقني مع التصميم التقني لنظام الرصد العالمي.

### العلاقات مع الزبائن

يجب أن يكون المستثمر المعين قد قام بما يلي:

- إصدار معايير وأهداف نوعية الخدمة في أنساق متاحة للزبائن؛
- توفير معلومات بشأن سبل احترام الإجراءات الجمركية؛
- إنشاء نظام معروف لمعالجة مطالبات الزبائن (كتابيا أو بالهاتف أو بالبريد الإلكتروني أو عن طريق الإنترنت)؛
- إجراء دراسات استقصائية لتحديد مدى رضا زبائنه.

### العلاقات مع الجمارك وشركات النقل وسلطات المطارات

يجب أن يعقد المستثمر المعين العديد من الاجتماعات مع السلطات الجمركية وشركات النقل وسلطات المطارات.