

الملحق 1 بالكتاب الدوري 1068(DOP.QSC.QIP)0620
المؤرخ في 27 يونيو/حزيران 2023
(CEP C 2 2023.1-Doc 3c. Annexe 1)
(مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 2- 2023-1- المستند 3ج-
الملحق 1)



منهجية الاتحاد البريدي العالمي للاعتماد في مجال نوعية الخدمة للفترة 2025-2023

نسخة فبراير/شباط 2023

برن، 2023

أولاً- مقدمة

وُضع نظام الاتحاد البريدي العالمي للاعتماد في مجال إدارة النوعية بما يتوافق مع القرار 20 C/1999 المتخذ خلال مؤتمر بيجين. واستُهل هذا النظام عام 2003، على أساس منهجية واستبائيين. وتمثل الهدف الأصلي في توعية المستثمرين المعيّنين بمسائل إدارة النوعية من أجل تحسين الخدمات البريدية. وروجعت هذه المنهجية في الأعوام 2005 و 2007 و 2010 و 2014 و 2018.

وإذ يتراجع تبادل البريد التقليدي، وتنمو كميات التجارة الإلكترونية، ويشد التنافس في السوق البريدية، يواجه المستثمرون المعيّنون مطالب جديدة ويحتاجون إلى تحسين أدائهم. لذا، أصبح ضرورياً مراجعة منهجية الاتحاد البريدي العالمي للاعتماد في مجال نوعية الخدمة، بالانتقال من مرحلة أولية يُرمى منها رئيسياً إلى زيادة الوعي إلى مرحلة أكثر صرامة خاصة بمنح الشهادات، بالاستناد إلى احتياجات القطاع واحتياجات السوق.

ثانياً- الأهداف

لا يتمثل الهدف الرئيسي من المنهجية المراجعة في تقييم مدى تطبيق الإجراءات الخاصة بإدارة النوعية في بنى المؤسسات البريدية فحسب، بل يتمثل أيضاً في طريقة تنظيم العمليات البريدية وتنفيذها، لأن هذا يشكل أساس التحسين الجاري للشبكة البريدية الدولية.

ويجوز للمستثمرين المعيّنين الذين يعملون بنظام داخلي خاص بضمان نوعية الخدمة فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات البريدية الدولية العابرة للحدود أن يطلبوا تقييم نظامهم بالانخراط في عملية منح شهادات الاعتماد للاتحاد البريدي العالمي.

وعملية منح الشهادات للاتحاد البريدي العالمي وسيلة للتحسين المستمر لنوعية الخدمة وتتيح لهؤلاء المستثمرين المعيّنين تقييم فعالية نظامهم الخاص بالنوعية من البداية إلى النهاية، وإدارة رسائلهم الخاصة بالتبادل الإلكتروني للبيانات، وموثوقية شبكتهم الخاصة بالنقل والتوزيع.

وبالاستناد إلى رضا الزبون النهائي، يُبحث أيضاً في هذا التقييم التواصل مع الزبائن الداخليين (بما في ذلك نظام الاستعلام والشكوى ومشاركة موظفيهم) ومع أطراف فاعلة مثل شركات الطيران والجمارك والأمن والسلطات الأمنية.

ثالثاً- الإجراء الخاص بالاعتماد

تنطبق شهادة الاعتماد هذه على الإدارة التشغيلية وإدارة النوعية الخاصة بالخدمة الدولية (البريد العادي والطرود) ويُرمى منها إلى تقديم مستوى مرجعي لتقييم المستثمرين المعيّنين بغض النظر عن المستويات الإنمائية للبلدان.

وعلى النحو المفصل أدناه، يستند ذلك إلى التقييم إلى الردود على الاستبيان (بما في ذلك الشروط المسبقة) ونتائج الأداء والتقييم الموقعي.

1- الطلب - الشروط المسبقة والاستبيان

في بداية الفصل الأخير من كل عام، يرسل المكتب الدولي إلى جميع المستثمرين المعيّنين هذا المستند الخاص بالمنهجية والاستبيان ذي الصلة. ويحتاج مستثمر معيّن يرغب في الحصول على شهادة اعتماد إلى أن يستوفي أولاً جميع الشروط المسبقة (الواردة في الاستبيان والمشار إليها أدناه). ويجب عليه أن يرسل لاحقاً إلى المكتب الدولي طلباً بمنح شهادات الاعتماد مشفوعاً بالاستبيان المملوء وبالمستندات الداعمة اللازمة.

ويحلل المكتب الدولي الطلب. ويجب على المستثمر المعين استيفاء الشروط المسبقة والحصول على العدد الأدنى اللازم من النقاط المحدد في 43 نقطة (من أصل 115 نقطة) من أجل مواصلة الإجراء الخاص بمنح الشهادات. وإذا كانت المعلومات المقدمة في الاستبيان غير مرضية، فسيجوز للمكتب الدولي طلب مزيد من التفاصيل.

وإذا كانت خدمة غير منطبقة على المستثمر المعين المعني ولا تتطلب جواباً إيجابياً، فسُتُمنح عندئذ النقاط ذات الصلة.

وفيما يلي عرض للشروط المسبقة لبدء عملية الاعتماد (الأسئلة التي تتطلب جواباً إيجابياً):

- خطة محددة تتضمن مواعيد جمع البريد ومواعيد تسليمه وأهداف النوعية فيما يخص جميع مراكز جمع البريد الموجودة في البلد (السؤال 1-1-1)
- معايير النوعية الخاصة بالمنتجات الدولية الموثقة والمنشورة (مكتب البريد والموقع الشبكي وإلى آخره) (السؤال 2-1-1)
- الساعة الحدية للوصول إلى التبادل فيما يخص البريد الدولي الصادر المعرف بما يتوافق مع النظام الداخلي الخاص بجمع البريد ومعالجته (السؤال 1-1-2-1)
- خطة تشغيلية محدّدة بوضوح فيما يخص معالجة البريد الدولي الصادر الذي يصل إلى مكتب التبادل (السؤال 1-2-2-1)
- امتثال الرموز ذات الخطوط الموضوعة على اللصائق لمعايير الاتحاد البريدي العالمي (السؤال 5-2-2-1)
- وجود نظام وبرنامج مهيكلاّن ضمن مكتب التبادل فيما يخص مراقبة نوعية الأداء في مكتب التبادل (السؤال 8-2-2-1)
- وجود خطة تشغيلية محدّدة بوضوح لمعالجة البريد الدولي الوارد الذي يصل إلى مكتب التبادل (السؤال 1-1-3-1)
- العمل بأوقات محدّدة للعمليات المتعلقة بالبريد الوارد (آخر ساعة للوصول (LAT)، الساعة الحدية للوصول (CET)، الساعة الحدية للمسح الضوئي (CST)، إلخ.)؟ (السؤال 3-1-3-1)
- العمل بخطة تشغيلية محدّدة بوضوح لمعالجة البريد (السؤال 1-2-3-1)
- توزيع بعائث بريد الرسائل والطرود على الزبائن عبر مختلف القنوات (السؤال 1-4-1)
- استخدام الرسالة EMSEVT - الإصدار V3.0 ("الحدث EMS") لتهيئة إمكانات تتبع وتعقب بعائث البريد العادي المميّزة برموز ذات خطوط وفقاً لمعايير الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بالطرود وبعائث بريد الرسائل (السؤال 1-1-1-2)
- تبادل الرسالة ITMATT (السؤال 2-1-1-2)
- تبادل الرسالة PREDES (السؤال 1-2-1-2)
- تبادل الرسالة RESDES (السؤال 2-2-1-2)
- إرسال الرسالة CARDIT (السؤال 1-3-1-2)
- استخدام النظام البريدي الدولي (IPS) أو غيره (1-1-2-2)
- استخدام نظام الإقرارات الجمركية (CDS) أو غيره (2-1-2-2)
- استخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت (IBIS) أو نظام الاستعلام الخاص بالمواد المسجّلة (RAIS) أو غيرهما (السؤال 3-1-2-2)

- وجود عملية محدّدة بوضوح فيما يخص التخليص الجمركي للبريد الدولي (السؤال 3-1-1)
- فرز البريد الوارد وفقاً لتوصيات منظمة الجمارك العالمية (بمقتضى الاتفاقية الدولية لتبسيط وتنسيق الإجراءات الجمركية واتفاقية كيوتو المعدّلة) (السؤال 3-1-2)
- تقديم جدول مواعيد نقل البريد بين المطار ومرافق المستثمر البريدي (السؤال 3-2-2)
- تقديم جداول مواعيد نقل (جميع فئات) البريد الوارد (من جميع البلدان المشمولة) (السؤال 3-2-4)
- وجود عمليات خاصة بالبريد الدولي محدّدة ومبيّنة المعالم وموثّقة فيما يخص جميع المنتجات الدولية بدءاً من الإرسال فانتهاؤه بالتوزيع (للبريد الصادر) وبدءاً من وصول الطائرات الناقلة فانتهاؤه بالتوزيع (للبريد الوارد) (السؤال 4-1-1)
- تحديد أهداف متعلقة بنوعية الخدمة فيما يخص الطرود الدولية والرسائل غير المتتبّعة (السؤال 4-1-2)
- وجود نظام وبرنامج مهيكليين لمراقبة نوعية الأداء (السؤال 4-1-4)
- نتائج أعمال مراقبة النوعية بمثابة أساس لاتخاذ تدابير تصحيحية أو لإعمال نظم لدفع العلاوات مع الشركات الناقلة (السؤال 4-2-2)
- تحيين البيانات الواردة في مجموعة منشورات الاتحاد البريدي العالمي المتعلقة ببريد الرسائل وبيريد الطرود، وفي الدليل التشغيلي للبريد العاجل الدولي (EMS)، وفي كتيّب معايير PRIME وغيرها من المطبوعات من هذا القبيل (السؤال 4-2-5)
- وجود تعليمات مكتوبة للموظفين بشأن ساعات فتح الإرساليات والساعات الحدية وساعات إغلاق الإرساليات وساعات الشحن وساعات مغادرة وسائل النقل (السؤال 4-2-6)

2- نتائج أداء نوعية الخدمة

إضافةً إلى الردود المقدمة في الاستبيان ومن أجل التأكد من أن المستثمر المعين مرشح مؤهل للحصول على شهادة الاعتماد، سيجتمع المكتب الدولي ويراجع نتائج الأداء السنوية للمستثمر المعين الواردة في مختلف تقارير المكتب الدولي وبيانات مستقاة من رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات ذات الصلة بالبريد الدولي والبيانات المجموعة عبر نظم قياس الأداء الأخرى التي يستخدمها الاتحاد البريدي العالمي. وهذه البيانات ملخصة في مستند خاص يعرض أداء المستثمر المعين في مجال نوعية الخدمة (ورقة النتائج).

وعدد النقاط الأقصى الذي يمكن بلوغه في ورقة النتائج هو 57 نقطة.

وسينطوي قياس الأداء بوجه خاص على ما يلي:

- نتائج الأداء المحصول عليها عبر قياس البريد الصادر (المرحلة 1) والبريد الوارد (المرحلة 3) وعبر نظم الرصد العالمية (GMS STAR و QCS Mail و QCS Mail big data و IQRS أو أية نظم مرخص بها للاتحاد البريدي العالمي تمتثل للتصميم التقني لنظام الرصد العالمي أو لأي نظام آخر واجب التطبيق)؛
- الأداء في مجال التبادل الإلكتروني للبيانات فيما يخص مختلف العمليات البريدية بما فيها تتبع البعثات القابلة للمحاسبة وتبادل البريد ونقله؛
- بيانات نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

3- عملية التدقيق في الموقع

إذا قُدّر أن المستثمر المعين مرشح يمكنه الحصول على شهادة الاعتماد ويستوفي كل الشروط المسبقة، فسيطلب المكتب الدولي من المرشح دفع الرسم اللازم لاستهلال عملية الاعتماد. ثم سيبتعث خبير استشاري من الاتحاد البريدي العالمي إلى البلد للتحقق من المعلومات المقدمة في الاستبيان ومن العمليات في الميدان.

وتستغرق عملية التدقيق في الموقع التي سيجريها الخبير الاستشاري ثلاثة أيام عمل أو خمسة أيام عمل، بحسب الردود على الاستبيان. وتُسجَر عملية التدقيق هذه لتحديد مدى استيفاء المتطلبات التشغيلية ومتطلبات إدارة النوعية. ونتائج عملية التدقيق مصممة لتقييم فعالية العمليات التشغيلية وإدارة النوعية ولتحديد فرص التحسين.

وخلال هذه البعثة، يتحقق الخبير الاستشاري من الردود على الاستبيان ويُدخل عليها أي تصحيحات لازمة استناداً إلى المعلومات المجمعة على جميع المستويات فيما يخص المستثمر. وستشمل عملية تدقيق مركز (مراكز) الفرز الدولي (الدولية) ومكتب (مكاتب) التبادل والمرافق المعنية الأخرى.

رابعاً- التزامات المستثمر المعين

- خلال تحليل الاستبيان:

- تعيين منسق وطني في مجال الاعتماد؛
- والإجابة عن أية أسئلة إضافية يطرحها المكتب الدولي في غضون أسبوع.
- قبل وصول الخبير الاستشاري لإجراء عملية التقييم الموقعي:
 - إعداد المستندات الداعمة للإجابات المقدمة في الاستبيان؛
 - توفير ملخصات مقتضبة بالفرنسية أو الانكليزية للمستندات المقدمة بلغة غير الفرنسية أو الإنكليزية؛
 - اختيار لغة عمل الخبير الاستشاري (الإنكليزية أو الفرنسية) وتعيين نظير له يُتقن اللغة المختارة إتقاناً جيداً وإخطار المكتب الدولي باسمه/اسمها وعنوانه/عنوانها؛
 - دفع مبلغ للمكتب الدولي يسد التكاليف المتوسطة للخبير الاستشاري؛ وإذا لم تفض مهمة الخبير الاستشاري إلى النتائج المرجوة بسبب نقص في المعلومات أو عدم كفاية جهود التعاون التي يبذلها المستثمر، فيجب على المستثمر أن يدفع نفس المبلغ إذا طلب المستثمر إيفاد خبير استشاري في بعثة ثانية؛
 - وتنظيم إجراءات سفر الخبير الاستشاري مسبقاً (حجز غرفة في فندق مناسب بالاتفاق مع المكتب الدولي وتهيئة مكان له وتجهيزه لتيسير عمله/عملها وتوفير وسيلة نقل له لأداء الزيارات الميدانية وإلى آخره).

- خلال تنفيذ الخبير الاستشاري مهمته:

- استقباله عند الوصول وتأمين تنقلاته الداخلية التي تقتضيها مهمته/مهمتها؛
- السماح له بدخول كل المؤسسات البريدية بحسب طلبه؛
- توفير الوسائل الضرورية لإنجاز مهمته/مهمتها (مكتب، أدوات مكتبية صغيرة، نسخ مصورة، النفاذ إلى شبكة الإنترنت، وإلى آخره).
- بعد التقييم: سداد نفقات إيفاد ممثل الخبير الاستشاري، عند الاقتضاء، لحضور الحفل الرسمي لتسليم الشهادة.

خامساً- التزامات المكتب الدولي

سيمتثل المكتب الدولي للإجراء التالي وسيفي بالآجال المحددة:

- تحليل وتقييم الردود على الاستبيان والمستندات ذات الصلة وطلب معلومات تكميلية، عند الاقتضاء، إذا اعتُبرت المعلومات المقدمة غير كافية، وذلك بعد تسلم الاستبيان بأربعة أسابيع.

- ملء ورقة تلخيص الأداء (ورقة النتائج).
- البحث عن خبير استشاري وتوظيفه؛ بعد تحليل الاستبيان والتدقيق فيه بأربعة أسابيع.
- اقتراح الخبير الاستشاري ومدة المهمة التي سيوفد في إطارها إلى المستثمر المعين الذي يطلب نيل شهادة الاعتماد، وذلك بعد قبول الخبير الاستشاري المهمة بأسبوع.
- تقديم الدعم الإداري للخبير الاستشاري لأداء مهمته.
- تحليل تقرير المهمة بعد تسلمه بأسبوعين.
- إرسال نتائج عملية الاعتماد إلى المستثمر المعين، وإلى رئيس فريق نوعية الخدمة، عند الاقتضاء، إذا طعن المستثمر المعين في النتائج.
- إعداد شهادة الاعتماد.
- تنظيم الحفل الرسمي لتسليم الشهادة.

سادساً- تمويل عملية الاعتماد

4- الاتحاد البريدي العالمي

تُمَوَّل أعمال تحليل طلبات الاعتماد والتدقيق فيها من ميزانية الاتحاد البريدي العالمي.

ويمول الاتحاد أيضاً جزئياً عملية تنظيم وتنفيذ مهام الخبراء الاستشاريين في إطار خطة التنمية الإقليمية، ولا سيما المشروع الإقليمي بشأن النجاعة التشغيلية والجاهزية للتجارة الإلكترونية.

5- المستثمرون المعينون

سيمول المستثمرون المعينون أعمال إعداد الردود على الاستبيان، بما في ذلك المستندات الضرورية والترجمات المحتمل إجراؤها.

كما يساهم المستثمرون المعينون في سداد نفقات مهمة الخبير الاستشاري. ويمول المستثمرون المعينون نفقات السفر والإقامة الخاصة بممثلهم الذين سيحضرون الحفل الرسمي لتسليم شهادة الاعتماد.

6- المساهمة المالية للمستثمرين المعينين في مهام الخبراء الاستشاريين

حُدِّدَت المساهمة في مبلغ 7000 فرنك سويسري عن كل مهمة.

ولتشجيع مشاركة المستثمرين المعينين من أقل البلدان نمواً، حُدِّدَت المساهمة الواجب عليهم دفعها عن كل مهمة في مبلغ 3000 فرنك سويسري.

البيانات المصرفية لدفع هذه المساهمة هي التالية:

Credit Suisse
P.O. Box 5366
3001 BERNE
SWITZERLAND

Account number: 143996 61-10
SWIFT code: CRESCHZZ80A
IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0
Clearing: 4835

سابعاً- مستويات جوائز شهادات الاعتماد

يتكون نظام الاعتماد من ثلاثة مستويات: "جيم" (الجائزة البرونزية) و"باء" (الجائزة الفضية) و"ألف" (الجائزة الذهبية). ويستند المعدل الأولي إلى الردود على الاستبيان ونتائج الأداء.

7- المستوى "جيم"

للحصول على شهادة الاعتماد الخاصة بالمستوى "جيم" (الجائزة البرونزية)، يجب على المستثمر المعين تحصيل عدد من النقاط لا تقل نسبتها عن 80% (137 من أصل 172 نقطة).

8- المستوى "باء"

للحصول على شهادة الاعتماد الخاصة بالمستوى "باء" (الجائزة الفضية)، يجب على المستثمر المعين تحصيل عدد من النقاط لا تقل نسبتها عن 90% (154 من أصل 172 نقطة).

9- المستوى "ألف"

للحصول على شهادة الاعتماد الخاصة بالمستوى "ألف" (الجائزة الذهبية)، يجب على المستثمر المعين تحصيل عدد من النقاط لا تقل نسبتها عن 95% (163 من أصل 172 نقطة).

وتظل شهادات الاعتماد ساريةً لمدة ثلاث سنوات. وخلال السنوات الثلاث لسريان الجائزة، ستكون هناك عملية سنوية خاصة بالتصديق مستندة إلى الأداء الفعلي، لضمان الحفاظ على المعايير المناسبة.

ثامناً- تسليم الشهادة

بالاستناد إلى تقرير الخبير الاستشاري عن البعثة الميدانية، يحدد هذا الخبير الاستشاري مستوى جائزة شهادة الاعتماد ويبلغ بذلك المستثمر المعين والخبير الاستشاري.

وإذا اعترض المستثمر المعين على النتائج، فسيجوز له الطعن فيها، وتقديم أدلة مادية تدعم رأيه. وإذا أصر المستثمر المعين على اعتراضه رغم رد المكتب الدولي، فستُحال المسألة إلى لجنة تتكون من رئيس فريق نوعية الخدمة ومنسق المكتب الدولي المعني بمجال نوعية الخدمة وثلاثة أعضاء يعيّنهم الفريق لتحديد مستوى الشهادة المناسب تحديداً نهائياً.

تاسعاً- الاعتماد الرسمي

يدعو المكتب الدولي للمستثمر المعين الذي نال شهادة الاعتماد إلى حفل رسمي لتسليمه الشهادة يحضره كبار موظفي المستثمر المعين والمعني والاتحاد البريدي العالمي. ويُنظّم هذا الحفل على هامش الدورة السنوية لمجلس الاستثمار البريدي أو لمجلس الإدارة أو خلال أية مناسبة أخرى مؤاتية. وإذا تعذر تنظيم حفل تسليم الشهادة، فسيقوم المنسق الإقليمي لمشاريع الاتحاد البريدي العالمي أو المكتب الإقليمي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتسليم الشهادة للمستثمر المعين المعني.

ويُعلم جميع المستثمرين المعينين الآخرين بنتائج الاعتماد عن طريق الموقع الشبكي للاتحاد.

عاشراً- لغات الاعتماد

حرصاً على أن تكون عمليات التقييم التي يجريها الخبراء الاستشاريون خاضعة لمعايير موحدة، تكون اللغة المستخدمة في المستندات المتعلقة بعملية الاعتماد واللغة التي يستخدمها الخبير الاستشاري خلال عملية التقييم في الموقع إما اللغة الفرنسية وإما اللغة الإنكليزية (بصفتها لغتي العمل للمكتب الدولي، يقع الاختيار بين هاتين اللغتين على عاتق المستثمر). أما فيما يخص اللغة المستخدمة في الاستبيانات واللغة التي تحرر بها المراسلات ذات الصلة المتبادلة بين المستثمرين المعيّنين والمكتب الدولي، فيمكن استخدام لغات الاتحاد البريدي العالمي الأخرى (العربية أو البرتغالية أو الروسية أو الإسبانية) كالمعتاد.