**Вопросник 1 – Организация и управление качеством услуг (версия 2018 г.)**

**Система ВПС сертификации управления качеством**

Кандидатура назначенного оператора:

Этот вопросник заполнял:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фамилия и имя | | Г-жа  Г-н |
| Должность | | |
| Адрес | | |
| Телефон | Факс | |
| Электронный адрес | | |

Заполняя настоящий вопросник, вышеуказанный назначенный оператор подтверждает, что предоставленная информация отражает его деятельность в области постоянного управления качеством международной службы.

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Подпись |

Примечание: цель вопросника 1 – оценить, выполняет ли структура, внедренная назначенным оператором, минимальные требования для обеспечения качественных услуг, а именно:

– соответствующие органы управления и руководства;

– политика постоянного определения и оценки результатов качества услуг;

– оформленные документально рабочие процедуры, соответствующие нормативам и стандартам почтовой службы;

– наличие хорошо подготовленного персонала, связанного с самооценкой результатов;

– надлежащее управление отношениями с клиентами;

– официально оформленные отношения с ключевыми партнерами (безопасность, таможня и авиаперевозчики).

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Стратегия управления качеством и руководство** |  |  |  |  |
| 1.1 | Определил ли в письменном виде почтовый оператор свои стратегии в области качества международной почтовой службы, касающиеся: |  |  |  |  |
|  | * его политики (направления и общие цели организации в области качества, официально выраженные Генеральной дирекцией)? |  |  | 20 |  |
|  | – его целей (цели, касающиеся качества, основанные на политике организации в области качества)? |  |  | 15 |  |
|  | (Просьба приложить надлежащий документ или документы). |  |  |  |  |
| 1.2 | Утвердил ли и реализует ли на практике почтовый оператор стратегию в области безопасности (согласно положениям статьи 8 Конвенции ВПС и 08-001Регламента Конвенции) в целях: |  |  |  |  |
|  | * повышения качества службы в целом? |  |  | 10 |  |
|  | * создания или укрепления служб безопасности? |  |  | 5 |  |
|  | – обеспечения своевременного распространения информации по вопросам эксплуатации, безопасности и опросов в этой области? |  |  | 5 |  |
| 1.3 | Существуют ли инициативы в области коммуникации с целью привлечения сотрудников и руководителей к основным вопросам международного качества (стандарты, цели, результаты, наращивание потенциала в сравнении с существующими системами управления качеством и безопасностью) и просвещать их в этих областях. |  |  | 15 |  |
| 1.4 | Предусмотрено ли в национальном законодательстве четкое определение функций и полномочий регулятора почтовых услуг, в частности: |  |  |  |  |
|  | * в области качества услуг? |  |  | 5 |  |
|  | * универсальной почтовой услуги? |  |  | 5 |  |
|  | * сегментов внутреннего и международного рынков почтовых услуг, открытых для конкуренции? |  |  | 5 |  |
| 1.5 | Располагает ли почтовый оператор постоянной структурой, занимающейся вопросами управления качеством и безопасности международной службы: |  |  |  |  |
|  | * на главном уровне (штаб-квартира и/или дирекция)? |  |  | 20 |  |
|  | * на всех уровнях управления, включая учреждение обмена? |  |  | 15 |  |
|  | (Приложить организационную структуру управления качеством и служб безопасности). |  |  |  |  |
| 1.5.1 | Предусмотрена ли документально подтверждаемая процедура подбора персонала, соответствующая национальному законодательству? |  |  | 10 |  |
| 1.5.2 | Была ли учреждена группа по безопасности, существует ли перечень ее задач? (Если «да», просьба приложить документ). |  |  | 10 |  |
| 1.5.3 | Отражают ли планы действий, относящиеся к специальным структурам по качеству службы и безопасности, стратегии и задачи почтового оператора относительно цели этих структур на всех уровнях управления: |  |  |  |  |
|  | * для качества услуг? |  |  | 10 |  |
|  | * для безопасности? |  |  | 10 |  |
| **2.** | **Цикл международной пересылки – Определение контрольных показателецй и контроль**  (на уровне штаб-квартиры.) (Просьба приложить надлежащий документ или надлежащие документы) |  |  |  |  |
| 2.1 | Установил ли почтовый оператор стандарты и целевые показатели в области качества услуг в соответствии с положениями статьи 14 Конвенции ВПС? |  |  |  |  |
|  | * стандарты и контрольные цифры доставки для входящих отправлений письменной корреспонденции? |  |  | 20 |  |
|  | * – нормативы пересылки из конца в конец для приоритетных отправлений письменной корреспонденции и почтовых посылок? |  |  | 25 |  |
|  | Оценивает ли почтовый оператор уровень применения стандартов в области качества услуг? |  |  | 15 |  |
| 2.2 | Не являются ли стандарты и целевые показатели в области доставки менее выгодными чем те, которые применяются к таким же отправлениям во внутренней службе? |  |  | 25 |  |
| 2.3 | Публикуются ли стандарты и целевые показатели, определенные в пункте 2.1, а также цифры, касающиеся результатов? |  |  | 25 |  |
| 2.4 | Если вы ответили «да» на вопрос 2.3, то публикуются ли эти стандарты, целевые показатели и цифры, касающиеся результатов, и регулярно ли они обновляются: |  |  |  |  |
|  | * в документе для внутреннего пользования, предназначенном для соответствующего персонала? |  |  | 15 |  |
|  | * в документе, который распространяется среди клиентов? |  |  | 25 |  |
|  | * на официальном веб-сайте назначенного оператора? |  |  | 30 |  |
| 2.5 | Устанавливает ли Генеральная дирекция целевые показатели на год в области качества для подразделений, занимающихся почтовой эксплуатацией, которые находятся в ее подчинении (в виде письменных указаний)? |  |  | 30 |  |
| 2.6 | Установлены ли эти целевые показатели на уровне всемирного стандарта Д+5 качества международной службы (85% контрольных отправлений с соблюдением этого срока)? (Если «нет», переходите непосредственно к вопросу 3.) |  |  | 20 |  |
| 2.7 | Соответствуют ли эти целевые показатели опубликованным стандартам услуг? Просьба указать, каким образом устанавливаются эти показатели: |  |  | 20 |  |
| 2.8 | Были ли установлены стандарты пересылки международной почты из конца в конец для маршрутов с пятью странами назначения, с которыми обмениваются самыми большими объемами почты? |  |  | 30 |  |
|  | Если «да», просьба указать эти пять стран назначения:  1.  2.  3.  4.  5. |  |  |  |  |
| 2.9 | Предусмотрена ли общая структура для обеспечения постоянного контроля за выполнением этих стандартов? |  |  | 25 |  |
| 2.10 | Принимаются ли незамедлительно соответствующие меры для поддержания или повышения качества уровня услуг*?* |  |  | 25 |  |
| 2.11 | Оценивается ли уровень достижения годовых целевых показателей качества, установленных подразделениями почтовой эксплуатации в виде письменных инструкций? |  |  | 15 |  |
| 2.12 | Являются ли конкретные сотрудники (региональные директора, руководители учреждений обмена и т. д.) ответственными за обеспечение достижения этих показателей? |  |  | 15 |  |
| 2.13 | Входит ли регулярный контроль качества международной службы в обязанности руководителей: |  |  |  |  |
|  | * штаб-квартиры? |  |  | 15 |  |
|  | * учреждений обмена/сортироваочных центров? |  |  | 15 |  |
| 2.14 | Регистрируются ли и сообщаются ли результаты этого контроля соответствующим служащим? |  |  | 15 |  |
| 2.15 | Принимаются ли соответствующие коррективные меры: |  |  |  |  |
|  | * для подразделений эксплуатации? |  |  | 15 |  |
|  | * для отправляющего/получающего оператора? |  |  | 15 |  |
| 2.16 | Внедрил ли назначенный оператор и использует ли соответствующую систему управления качеством, такую как ISO, EFQM (Европейский фонд управления качеством) или другую, чтобы улучшить свои результаты и претендовать на прекрасные достижения в бизнесе? |  |  |  |  |
|  | * Внедрил |  |  | 5 |  |
|  | * Использует |  |  | 15 |  |
| **3.** | **Участие персонала и безопасность** |  |  |  |  |
| 3.1 | Четко ли определены на уровне руководства (штаб-квартиры) требуемые квалификации в области качества службы и безопасности для принимаемых на работу служащих? |  |  | 15 |  |
|  | (Просьба приложить стандарты набора, описания должностей и нормативы в области обучения). |  |  |  |  |
|  | Соответствует ли в полной мере квалификация нанимаемых служащих этим требованиям? |  |  | 10 |  |
| 3.2 | Вовлечены ли все звенья (сбор, перевозка, сортировка, доставка) в: |  |  |  |  |
|  | * постоянное повышение качества? |  |  | 5 |  |
|  | * постоянное повышение безопасности? |  |  | 5 |  |
| 3.3 | Была ли программа обучения в области повышения степени информированности о вопросах безопасности: |  |  |  |  |
|  | * разработана? |  |  | 5 |  |
|  | * обновлена? |  |  | 5 |  |
|  | * проводится ли она для всех сотрудников и субподрядчиков и оформлена ли она документально? |  |  | 5 |  |
| 3.4 | Согласовываются ли целевые показатели со служащими/профсоюзами? |  |  | 15 |  |
|  | Изучаются ли регулярно результаты работы персонала? |  |  | 10 |  |
| 3.5 | Существует ли система поддающихся оценке целевых показателей в области качества услуг для оценки работы и мотивации служащих? |  |  | 5 |  |
|  | Регулярно ли изучаются эти показатели (если «да», то как часто)? |  |  | 5 |  |
| 3.6 | Осуществляется ли для повышения качества услуг эффективный диалог между руководством и персоналом (напр., опросы сотрудников, группы качества, процедуры рассмотрения предложений сотрудников)? |  |  | 10 |  |
|  | (Почтовым оператором должны быть предоставлены подтверждения этого диалога (протоколы собраний и т.д.)). |  |  |  |  |
| 3.7 | Существует ли программа по безопасности, охватывающая защиту почты, служащих, партнеров, клиентов и почтовое имущество? |  |  | 10 |  |
| 3.8 | Была ли дана оценка степени риска, преимуществ, недостатков, возможностей и угрозы в области: |  |  |  |  |
|  | * качества услуг? |  |  | 5 |  |
|  | * безопасности? |  |  | 5 |  |
|  | (Укажите цели, задачи и планы деятельности службы безопасности). |  |  |  |  |
|  | Если проводится анализ рисков, был ли определен процесс управления рисками? |  |  | 5 |  |
| 3.9 | Включены ли анализ выводов, оценка и корректирующие меры в описание постов и/или планы работы, касающиеся структур специализированных служб (качество службы и безопасность)? |  |  |  |  |
|  | * для качества службы? |  |  | 5 |  |
|  | * для безопасности? |  |  | 5 |  |
| 3.10 | Были ли выделены соответствующие людские и финансовые ресурсы для решения следующих вопросов безопасности: |  |  |  |  |
|  | * преступность, |  |  | 10 |  |
|  | * инициативы по предупреждению преступлений или по безопасности, |  |  | 10 |  |
|  | * анализ и распространение данных/информации? |  |  | 10 |  |
| **4.** | **Отношения с таможенными службами и авиакомпаниями** |  |  |  |  |
| 4.1 | Создан ли национальный контрактный комитет назначенного оператора и таможенных органов? |  |  | 15 |  |
| 4.2 | Сотрудничают ли активно ваши службы эксплуатации с таможней, чтобы обеспечить контроль за всеми таможенными процедурами, и чтобы потоки международной почты обрабатывались в соответствии с установленными стандартами? |  |  | 25 |  |
| 4.3 | Проводит ли национальный контрактный комитет почты и таможни собрания не менее двух раз в год?  (Просьба предоставить протоколы всех собраний). |  |  | 15 |  |
| 4.4 | Изменялось ли в публикации ВПС (Сборник письменной корреспонденции и Сборник почтовых посылок) предельное время прибытия транспортного средства? |  |  | 15 |  |
| 4.5 | В рамках Киотской конвенции, пересмотренной в 2006 г. и распространенной среди всех назначенных операторов стран-членов ВПС, принял ли назначенный оператор меры: |  |  |  |  |
|  | * по борьбе с незаконной перевозкой наркотиков по почте? |  |  | 5 |  |
|  | * по улучшению соблюдения положений, касающихся таможенных деклараций CN 22 и CN 23? |  |  | 10 |  |
|  | по укреплению технических возможностей и обмена электронными данными (ЭОД)?  Если «да», просьба привести примеры по каждому пункту. |  |  | 5 |  |
| 4.6 | Заключил ли назначенный оператор официальный контракт с компаниями, осуществляющими перевозку отправлений международной письменной корреспонденции (включая авиакомпании)? |  |  | 15 |  |
| 4.7 | Указываются ли сроки передачи и доставки в договорах, заключенных между оператором и авиакомпаниями, и оценивается ли эта услуга в соответствии с требованиями?  (Просьба приложить соответствующий документ или соответствующие документы). |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Особое внимание клиенту и качеству** |  |  |  |  |
| 5.1 | Могут ли клиенты получать информацию о стандартах качества услуги «из конца в конец»: |  |  |  |  |
|  | * на официальном Интернет-сайте назначенного оператора? |  |  | 20 |  |
|  | * в операционных окнах почтовых отделений, от служащего операционного окна, по просьбе? |  |  | 15 |  |
|  | * купив или получив бесплатно брошюру или проспект? |  |  | 5 |  |
| 5.2 | Представляет ли почтовый оператор информацию о том, каким образом соблюдать таможенные формальности, чтобы: |  |  |  |  |
|  | * обеспечить заполнение ярлыков CN 22 и таможенных деклараций CN 23 полностью для ускорения таможенного оформления отправления? |  |  | 15 |  |
|  | * обеспечить достаточное количество бланков CN 22 и CN 23 во всех пунктах подачи (операционных окнах)? |  |  | 10 |  |
| 5.3 | Проводят ли почтовый оператор или какая-либо организация опросы о степени удовлетворенности клиентов среди клиентов своих стран? Если «да», просьба приложить экземпляр с результатами опроса). |  |  | 20 |  |
| 5.4 | Располагает ли почтовый оператор известной системой для рассмотрения рекламаций клиентов? |  |  |  |  |
|  | * в письменном виде |  |  | 5 |  |
|  | * по телефону |  |  | 5 |  |
|  | * по электронной почте или Интернету |  |  | 10 |  |
| 5.5 | Использует ли назначенный оператор справочно-рекламационную Интернет-систему для заказных отправлений письменной корреспонденции? |  |  | 10 |  |
| 5.6 | Существует ли порядок возмещения и системы компенсации для населения? |  |  | 5 |  |
|  | Просьба указать количество полученных в прошлом году рекламаций и уточнить, отмечена ли тенденция к повышению или к понижению: |  |  | 10 |  |
|  | Средний срок ответа: |  |  |  |  |
| **6.** | **Адресация, почтовый индекс и доставка на дом** |  |  |  |  |
|  | *Часть 1 – Стандарт адресации* |  |  |  |  |
| 6.1 | Опубликовал ли назначенный оператор стандарт почтовой адресации? |  |  | 15 |  |
| 6.2 | Если «да», то соответствует ли стандарт назначенного оператора международному стандарту ВПС S42? |  |  | 10 |  |
| 6.3 | Помимо стандарта адресации, основана ли система адресации назначенного оператора на других нормативах (стандарты, касающиеся конвертов, почтовых ящиков, физических адресов и т.д.)? (Просьба приложить копию этого стандарта или пояснить, где и каким образом можно с ним ознакомиться.) |  |  | 5 |  |
|  | *Часть 2 – Система почтовых индексов* |  |  |  |  |
| 6.4 | Имеется ли у назначенного оператора система почтовых индексов? |  |  | 10 |  |
|  | *Часть 3 – Справочные данные адресов* |  |  |  |  |
| 6.5 | Хранит ли назначенный оператор адресные данные в базе данных? |  |  | 10 |  |
| 6.6 | В случае положительного ответа, включает ли эта база данных: |  |  |  |  |
|  | * перечень почтовых индексов? |  |  | 5 |  |
|  | * данные, касающиеся улиц? |  |  | 5 |  |
|  | – данные, касающиеся пунктов доставки?  (Просьба приложить соответствующий документ или соответствующие документы.) |  |  | 5 |  |
|  | *Часть 4 – Доставка на дом* |  |  |  |  |
| 6.7 | Осуществляет ли назначенный оператор услугу доставки на дом? |  |  |  |  |
|  | * Нет | – |  | – |  |
|  | * Да, но только в некоторых районах крупных городов |  |  | 5 |  |
|  | * Да, но только в крупных городах |  |  | 10 |  |
|  | * Да, по всей стране |  |  | 25 |  |
| **7.** | **Документы ВПС** |  |  |  |  |
| 7.1 | Имеет ли почтовый оператор онлайн доступ к нижеперечисленным документам ВПС, необходимым для правильного выполнения операций? |  |  |  |  |
|  | * Регламент Конвенции |  |  | 10 |  |
|  | * Стандарты безопасности S58 и S59 |  |  | 10 |  |
|  | * Онлайн Сборник письменной корреспонденции |  |  | 10 |  |
|  | * Список предметов, запрещенных таможней |  |  | 10 |  |
|  | * Онлайн Сборник почтовых посылок |  |  | 10 |  |
|  | * Сборник ВПС по таможенным вопросам |  |  | 10 |  |
| 7.2 | Обновляются ли нижеуказанные документы ВПС, касающиеся таможенного досмотра, и имеются ли они в распоряжении служб эксплуатации, включая почтовые учреждения? |  |  |  |  |
|  | Онлайн версия руководства по почтовому экспорту (руководство ВТО-ВПС по таможенным вопросам, касающимся международных почтовых отправлений) |  |  | 10 |  |
| 7.3 | Доступны ли циркуляры и сообщения EmiS Международного бюро ВПС онлайн службам эксплуатации: |  |  |  |  |
|  | * на уровне учреждений обмена? |  |  | 10 |  |
|  | * на уровне персонала по эксплуатации? |  |  | 5 |  |