



Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”

TEMA:
**«STANDARTELE DE CALITATE
ÎN CEEA CE PRIVEȘTE SERVICIUL POȘTAL
UNIVERSAL»**





Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

Standardele de calitate

- **Standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal aprobat prin HOTĂRÎRE Nr.1226 din 09.11.2016 Guvernul al Republicii Moldova.**
 - **Implementarea standardelor de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal se efectuează de către furnizorul de serviciu poștal universal, Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”.**
-



Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

Zonele de distribuire a trimiterilor poștale

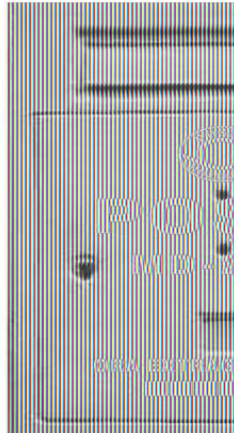
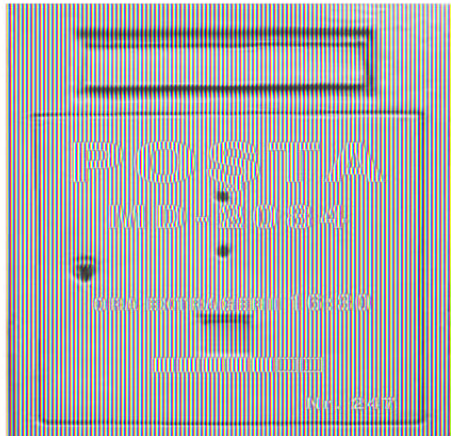
- **Zona 1**
- **MD-2000–MD-2002, MD-2004–MD-2010, MD-2012–MD-2028, MD-2030–MD-2045, MD-2047–MD-2051, MD-2053, MD-2054, MD-2056–MD-2075**
- **Zona 2**
- **MD-2003, MD-2011, MD-2029, MD-2046, MD-2052, MD-2055, MD-2076–MD-2099, MD-3001, MD-3006, MD-3101, MD-3121, MD-3301, MD-3401, MD-3501, MD-3505, MD-3601, MD-3603, MD-3701, MD-3801, MD-3805, MD-3901, MD-3909, MD-4101, MD-4201, MD-4301, MD-4304, MD-4401, MD-4404, MD-4572, MD-4601, MD-4701, MD-4801, MD-4901, MD-5001, MD-5101, MD-5102, MD-5201, MD-5202, MD-5301, MD-5401, MD-5403, MD-5601, MD-5801, MD-5901, MD-5902, MD-6101, MD-6104, MD-6201, MD-6301, MD-6401, MD-6501, MD-6701, MD-6801, MD-7101, MD-7201, MD-7301, MD-7401, MD-7402, MD-7701**
- **Zona 3**
- **MD-3002–MD-3005, MD-3007–MD-3099, MD-3102–MD-3120, MD-3122–MD-3199, MD-3201–MD-3299, MD-3302–MD-3399, MD-3402–MD-3499, MD-3502–MD-3504, MD-3506–MD-3599, MD-3602, MD-3604–MD-3699, MD-3702–MD-3799, MD-3802–MD-3804, MD-3806–MD-3899, MD-3902–MD-3908, MD-3910–MD-3999, MD-4001–MD-4099, MD-4102–MD-4199, MD-4202–MD-4299, MD-4302–MD-4303, MD-4305–MD-4399, MD-4402–MD-4403, MD-4405–MD-4499, MD-4501–MD-4571, MD-4573–MD-4599, MD-4602–MD-4699, MD-4702–MD-4799, MD-4802–MD-4899, MD-4902–MD-4999, MD-5002–MD-5099, MD-5103–MD-5199, MD-5203–MD-5299, MD-5302–MD-5399, MD-5402, MD-5404–MD-5499, MD-5501–MD-5599, MD-5602–MD-5699, MD-5701–MD-5799, MD-5802–MD-5899, MD-5903–MD-5999, MD-6102–MD-6103, MD-6105–MD-6199, MD-6202–MD-6299, MD-6302–MD-6399, MD-6402–MD-6499, MD-6502–MD-6599, MD-6601–MD-6699, MD-6702–MD-6799, MD-6802–MD-6899, MD-7102–MD-7199, MD-7202–MD-7299, MD-7302–MD-7399, MD-7403–MD-7499, MD-7702–MD-7799**



Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

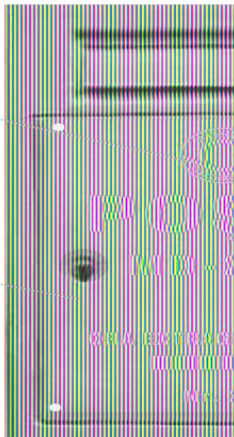
Standardele privind extragerea scrisorilor simple

- **Prestarea serviciilor poștale universale organizează extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile poștale în termene care asigură prelucrarea și transportul pînă la Centrul de sortare în ziua de extragere.**
- **Extragerea este obligat să asigure în fiecare oficiu poștal în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămînă, cu cel mult 30 de minute înainte de expedierea poștei din aceste oficii pe traseul poștal.**



Stickere imprimate

Pano din metal



Ex: Pictor A. Repesco



Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

Standardele de distribuire a trimiterilor poștale interne

- **Zona 1**
- **sosit pînă la ora: 09.00**
 - **o dată pe zi**
- **Zona 2**
- **sosit pînă la ora: 11.00**
 - **o dată pe zi**
- **Zona 3**
- **sosit pînă la ora: 15.00**
 - **o dată pe zi**

- **Trimiterile poștale sosite după ora-limită, se distribuie în ziua lucrătoare următoare celei în care a sosit trimiterea poștală.**
- **Trimiterile poștale sosite după termenul specificat se distribuie către destinatari în următoarea zi lucrătoare a oficiului poștal.**
- **Avizele pentru trimiterile poștale de intrare care urmează să fie înmîinate destinatarilor nu mai tîrziu de următoarea zi lucrătoare a oficiilor poștale.**
- **În zilele de sărbători, distribuirea trimiterilor poștale nu se efectuează.**

Standardele de calitate de livrare a trimerilor poștale simple interne



Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

- **Standardele** - caracterizează normele minime de frecvență a circulației și schimbului de poștă, extragerii corespondenței din cutiile poștale, livrării trimerilor poștale la domiciliu.
- **Termenele de control** - reprezintă normele maxime de timp, stabilite pentru procesul integral al trecerii trimerilor poștale din momentul extragerii corespondenței din cutiile poștal, până la distribuirea lor la domiciliu, inclusiv respectarea timpilor stabiliți la prelucrarea și circulația trimerilor poștale la fiecare etapă a procesului operațional.
- **Termenele de control sunt indicatorii principali, care determină timpii de circulație a trimerilor poștale.**
- Standardele și termenele normative de distribuire a trimerilor poștei de scrisori, constituie:
 - **în raza unei localități** **Z+1 95%;**
 - **în raza raionului și între centrele raionale** **Z+2 90%;**
 - **între localitățile Republicii Moldova** **Z+3 85%.**
- Unde,
- **Z** – ziua de depunere a trimerii poștale spre expediere în oficiul poștal sau ziua de depunere a scrisorii simple sau a cărții poștale în cutia poștală de scrisori înainte de ultima extragere;
- **1, 2, 3** – numărul de zile în care trimiterea poștală trebuie să fie expediată și livrată destinatarului.

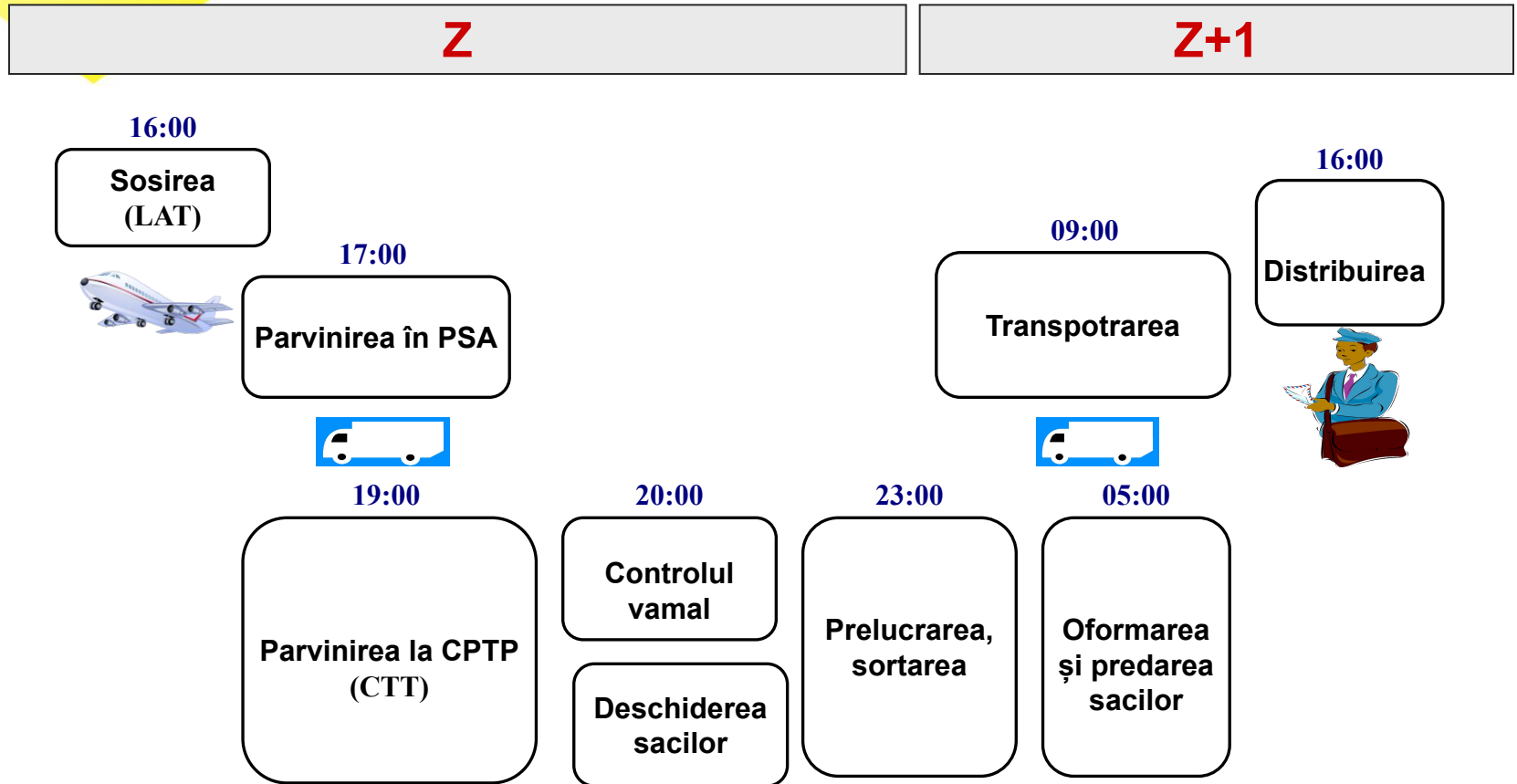


- Pentru scrisori simple sosite din Statele-membre ale Uniunii Poștale Universale (din capăt în capăt)
Z + 5 - 85% din trimiterile poștale.
- Termenele normative stabilite pentru trimiterile poștale interne reprezintă și termenele de circulație a trimiterilor poștale internaționale pe teritoriul Republicii Moldova, de la data intrării lor în țară.



Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

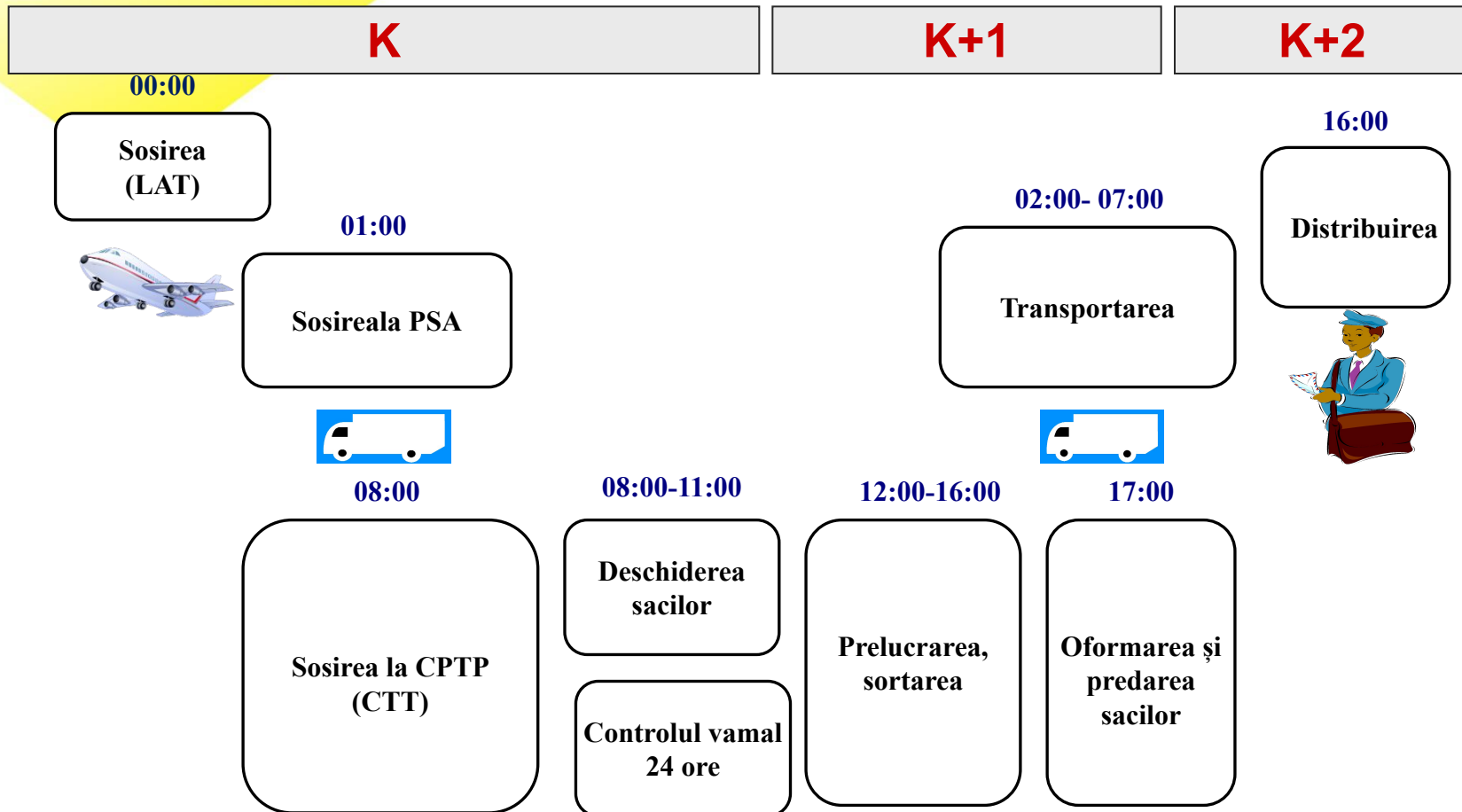
Shema termenelor de trecere a scrisorilor internaționale de intrare





Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

Shema termenelor de trecere a coletelor internaționale de intrare





Întreprinderea de Stat
„Poșta Moldovei“

Mulțumim pentru atenție!

