

Всероссийский конкурс профессионального мастерства «ЛУЧШИЙ ПОЧТАЛЬОН 2016 ГОДА»

Домашнее задание макрорегионального этапа Конкурса

«Повышение процента вручения почтовых отправлений/извещений»

Подготовил:

Пугачев Корнелий

Почтальон ОПС 453400 УФПС Республики Башкортостан

Макрорегион Волга 2



ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ, ЗАТРУДНЯЮЩИЕ ДОСТАВКУ



И ВРУЧЕНИЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

1. Отсутствие получателя в рабочее время;
2. Некорректный адрес (входящие отправления другого ОПС; неразборчивый почерк и т.п.);
3. Отсутствие и неисправность абонентских ящиков;
4. Отсутствие вывески/указателя расположения организации;



СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ, ЗАТРУДНЯЮЩИЕ ДОСТАВКУ



И ВРУЧЕНИЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Использование рабочего времени

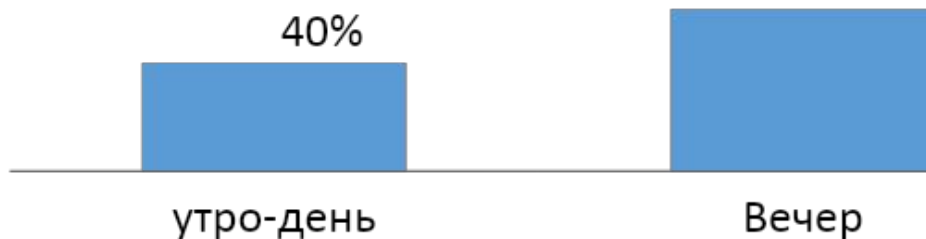


ОТСУТСТВИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ.

Решение.



Статистика вручения письменной корреспонденции



39%	вручение в субботу
42%	получили в ОПС
19%	вручение в будние дни

РЕШЕНИЯ:

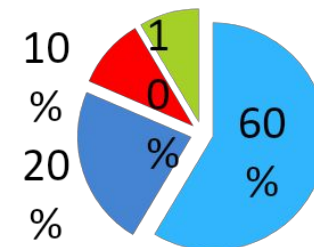
Оформление доверенностей на получение корреспонденции

членами семьи

Вторичная доставка



Изменения времени доставки



	Ранняя доставка		Вечерняя доставка
	Дневная доставка		Забирают сами (нет по адресу)



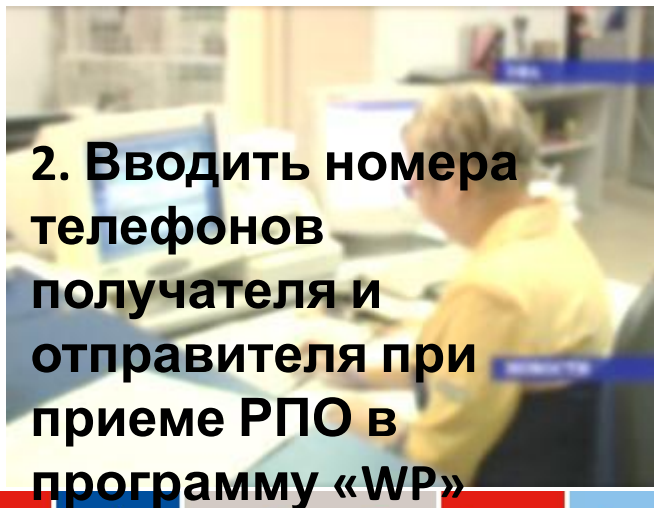
НЕКОРРЕКТНЫЙ АДРЕС. Решение - Информирование.



От кого _____
Откуда _____
Номер отправителя _____

Кому _____
Куда _____
Номер почтового ящика _____

1. Внести поля «номер телефона» на адресной стороне конверта

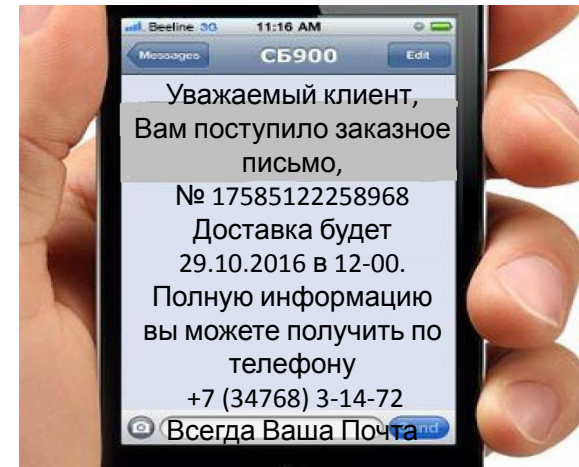


2. Вводить номера телефонов получателя и отправителя при приеме РПО в программу «WP»

3. Установить программу, которая заранее выдает список отправлений, поступающих на следующий день в ОПС

Вх.№	ШПМ	Р..	Вид_категория	Получатель	Телефон	Состояние	Дата прибытия
3 110	17585122258968	З/П		Иванов А. Н.	+79179376226	Временное отсутств...	16.09.2016

4. При поступлении отправления почтальон сможет заранее осуществить СМС информирование о времени и дате доставки



«СМС – уведомление» отправителя и получателя

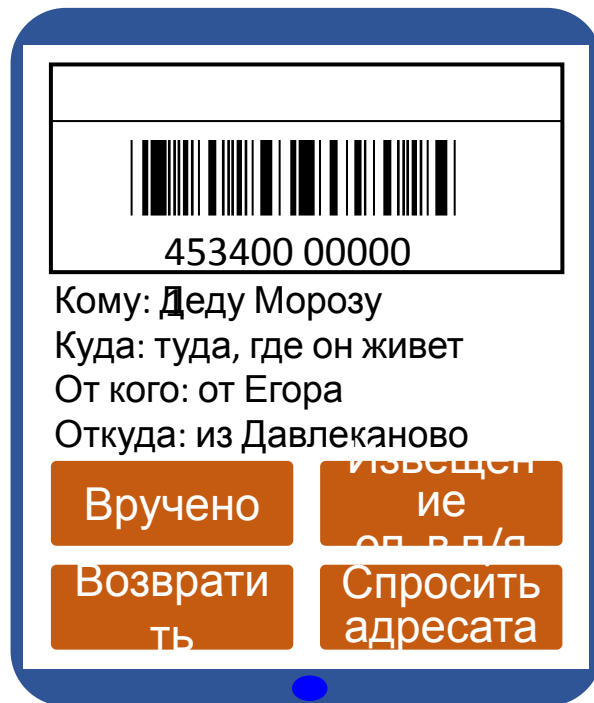


НЕКОРРЕКТНЫЙ АДРЕС. Решение - Информирование.



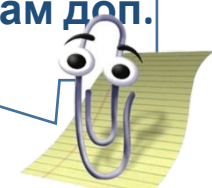
Оснащение почталъонов планшетами с камерой и доступом к сети Интернет в процессе обработки РПО позволят существенно ускорить этот процесс

Камерой сканируем штрих-код РПО, появляется информация об отправлении и кнопки со значениями результата доставки. Почталъон выбирает действие (сейчас



это делается вручную в накладной на РПО – это также:

- Электронный ходовик;
- Помощь в оформлении подписки (электронный каталог);
- Инструмент для презентации клиентам доп. услуг.



НЕКОРРЕКТНЫЙ АДРЕС. Решение - Информирование.



Вручено

Извещени
е
оп. в п/я

Возвратит
ь

Спросить
адресата

Обработка
завершена

Причины
возвращения

Временное
отсутствие
адресата

Отказ от получения
РПО

Неполный /
неточный
адрес

Выбытие адресата с
указанного адреса

Неудачная попытка
вручения

Если отправитель
указал номер
телефона
получателя,
то адресату
поступит звонок с
телефона горячей
линии Почты
России и система
соединяет его с
почтальоном



СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ, ЗАТРУДНЯЮЩИЕ ДОСТАВКУ



И ВРУЧЕНИЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ. Решение.

Эффективность использования рабочего времени, благодаря внедрению планшетов, вырастет.



НЕИСПРАВНОСТЬ АБОНЕНТСКИХ ЯЩИКОВ.



Решение – тщательный контроль доставочного участка.

- Регистрирую в журнале состояние доставочного участка (можно посредством планшета);
- сообщаю начальнику ОПС о наличии неисправных ящиков;
- начальник ОПС обращается в жилищную управляющую компанию о необходимости ремонта п/я;

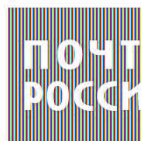


ОТСУТСТВИЕ ВЫВЕСКИ У ОРГАНИЗАЦИИ. Решение: деловым клиентам – деловой подход



Разработаны персональные визитки. Оставляю каждому предприятию на своём доставочном участке. Реально работает, поскольку знание облегчает понимание.

**Ваш почтальон:
Пугачёв Корнелий**



Оформление подписки на периодику;

**Заказ на установку почтового ящика в
офис
или аренду п/я в отделении.**

**моб. +7 927-927-55-55; Тел. ОПС +7 (34768)
3-14-72**



Разложить корреспонденцию в абонентские почтовые ящики быстрее и проще, чем на участке, что положительно отразится на % вручения



ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА. ДОСТОИНСТВА И НЕДОСТАТКИ.



Повышение процента врученных почтовых отправлений (с 50-60% до 80-90%).

Сокращение трудоемкости процесса обработки и вручения.

Внедрение в рабочий процесс современных технологий.

Повышение интереса к профессии почтальона.

Простота

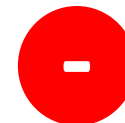
Многофункциональность

Сокращение трудозатрат

Совместимость с существующей
системой



Относительно
высокая цена
планшета
и разработка ПО





2016
ПОЧТА РОССИИ
ЛУЧШИЙ ПОЧТАЛЬОН

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

