**Введение**

**Основными целями реструктуризации** организации федеральной связи являются:

* Обеспечение гарантированного и качественного предоставления универсальных услуг почтовой связи на всей территории РФ без существенных дотаций со стороны государства;
* Расширение спектра и значительное повышение качества услуг почтовой связи;
* Создание современной эффективной почтовой инфраструктуры России, способствующей развитию торговых отношений, в т.ч. с учетом развития электронной коммерции;
* Повышение финансовой устойчивости деятельности организации ФПС;
* Повышение инвестиционной привлекательности федеральной почтовой связи;
* Повышение социальной защищенности работников почтовой связи РФ.

**Этапы реструктуризации:**

**I (подготовительный) этап** реструктуризации организации федеральной связи был нацелен на:

* + Осуществление первоочередных инвестиционных проектов и модернизация продукции и услуг почтовой связи;
  + Определение способов, последовательности и сроки объединения организаций федеральной почтовой связи;
  + Проработку вариантов акционирования федеральной почты;
  + Изменение соответствующей нормативной правовой базы в области почтовой связи.

В рамках **II этапа** **(переходный)** решались следующие задачи:

* + 1. учреждение ФГУП «Почта России» и ликвидация существующих организаций федеральной почтовой связи;
    2. решение имущественных вопросов, реструктуризация кредиторской и дебиторской задолженности федерального оператора почтовой связи;
    3. формирование организационной структуры управления по направлениям деятельности;
    4. осуществление первоочередных инвестиционных проектов и модернизации продукции и услуг почтовой связи;
    5. проработка вариантов акционирования федеральной почты;
    6. изменение соответствующей нормативной правовой базы в области почтовой связи.

**На 3 (заключительном) этапе** произошло акционирование и создание ОАО «Почта России». Повысилось качество управления государственной почтой, обеспечения социальных гарантий сотрудникам. Разработаны и реализованы долгосрочные программы развития федеральной почты России. В основу реструктуризации организаций федеральной почтовой связи положена схема создания в стране единого национального почтового оператора.

**Значение городской почтовой связи, ее функции.**

Городская почтовая связь предназначена для удовлетворения потребностей городского населения, государственных учреждений в услугах связи, обеспечения почтовых сообщений на территории города и является важной составляющей общей системы почтовой связи страны.

**Функции:**

* предоставление универсальных, дополнительных и непрофильных услуг клиентуре;
* обработка внутригородских потоков почты – исходящих, входящих, местных;
* перевозка почтовых отправлении по внутригородским и подъездным маршрутам;
* обмен почтой между объектами почтовой связи на территории города и с внешним транспортом;
* доставка почтовых отправлений.

**Перспективы развития**

* ускорение продвижения периодических печатных изданий и письменной корреспонденции;
* приближение услуг связи к потребителю;
* расширение ассортимента услуг.

**Центральным объектом почтовой связи** на территории города является Почтамт. В его функции входят организация почтовой связи в городе и руководства и контроля за подчиненными ОПС. Обработка исходящих и входящих потоков почты в городе производится в АОПП, которое выполняет функции городского почтового узла.

**Структурными подразделениями Почтамта** являются отделения почтовой связи (ОПС), которые территориально удалены от него для удобства предоставления услуг связи горожанам, производят все операции по обслуживанию населения услугами связи, обеспечивают доставку почтовых отправлений адресатам на дом, а также их первичную обработку.

**1. Организация обслуживания пользователей услугами почтовой связи**

**1.1 Оснащенность и оформление ОПС. Фирменный стиль почты**

У входа ОПС на территории города помещены вывески с указанием его наименования, почтового индекса, режима работы, устанавливается почтовый ящик. Отделения почтовой связи, работающие по скользящему графику имеют, кроме того, объявление о режиме работы и местонахождении ближайшего предприятия связи, предоставляющего услуги по другому графику.

Во всех отделениях почтовой связи находятся нормативные документы, имеющие прямое отношение к правам потребителей, и должны выдаваться пользователям незамедлительно по их требованию. К таким документам относятся:

* + Правила оказания услуг почтовой связи;
  + Контрольные сроки прохождения внутренней письменной корреспонденции;
  + Справочники почтовой индексации;
  + Руководство по приему международных почтовых отправлений;
  + Список населенных пунктов Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока, с которыми нет круглогодичного наземного сообщения.

Также внутри ОПС на видном и доступном для пользователей месте находятся:

* 1. почтовый ящик;
  2. Книга жалоб и предложений;
  3. необходимый информационный материал:
     + о видах предоставляемых услуг;
     + о порядке адресования и упаковки почтовых отправлений;
     + о почтовых индексах;
     + об основных тарифах на услуги почтовой связи;
     + о предметах, запрещенных к пересылке;
     + о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан;
     + о наименовании, адресе и номере телефона вышестоящей организации.

Предприятия почтовой связи, фасады и интерьеры городских и сельских ОПС на территории города оформлены в едином стиле «Почты России». На городских отделениях связи, установлены вывески с подсветкой. Во всем почта города придерживается корпоративного стиля Почты России.

**1.2 Рабочие места, организованные в ОПС**

В отделениях почтовой связи в зависимости от объемов принимаемой почты организованы следующие рабочие места:

* + - 1. По приему подписки
      2. По приему платы за коммунальные платежи
      3. По приему и выдаче посылок, бандеролей
      4. По приему и оплате денежных переводов
      5. Прием и выдача заказной корреспонденции
      6. По приему почтовых отправлений от организаций / Расчеты с организациями

Рассмотрим в качестве примера организацию немеханизированного рабочего места оператора почтовой связи по приему и выдаче регистрируемых почтовых отправлений.

Рабочий стол оператора почтовой связи, обслуживающего пользователей, размещен перпендикулярно барьеру, так чтобы барьер находился слева от работника. Такое расположение стола создает удобное рабочее положение: левой рукой оператор принимает отправления, а правой производит необходимые записи в производственных документах. Это позволяет избежать лишних движений при выполнении последующих операций по оформлению принимаемого почтового отправления.

**1.3 Технические средства, применяемые на рабочих местах операторов в отделениях связи, цели их использования**

**Почтово-кассовый терминал ДОН-003Ф.** Для осуществления денежных расчетов с населением при приеме почтовых переводов и почтовых отправлений в ОПС используют почтово-кассовые терминалы (ПКТ). Все ПКТ позволяют осуществлять с населением денежные расчеты за оказание следующих услуг:

* Прием и выплата почтовых переводов денежных средств;
* Прием и выдача регистрируемых почтовых отправлений;
* Оформление подписки на периодические издания;
* Оплата дополнительных и сопутствующих услуг;
* Прием коммунальных платежей;
* Прием иных платежей.

В комплекте с ПКТ могут работать принтеры различного формата, считыватели штрих-кодов, модемы для связи с центрами обработки информации, электронные весы.

**Электросургучница СЭЛ-150/200** предназначена для подогрева сургуча при опечатывании почтовых отправлений с объявленной ценностью, посылок и т.д. Изнутри корпус облицован термоизоляционным материалом. Ко дну корпуса прикреплен рефлектор, над которым расположен электропатрон для электрической лампочки. В корпус вставляется стакан-резервуар для сургуча.

**Весы электронные почтовые ПВ-6 –** настольные, для взвешивания почтовых отправлений. Выполнены в виде кожуха, закрывающего плиту основания весов, и грузовой платформы. Имеют табло, на котором высвечивается результат взвешивания, и встроенный пульт управления.

**1.4 Услуги почтовой связи**

К услугам почтовой связи относятся услуги по пересылке (приему, обработке, перевозке, доставке, вручению) письменной корреспонденции, посылок, прямых почтовых контейнеров, отправлений экспресс-почты и курьерской почты, осуществлению почтовых переводов денежных средств. Услуги почтовой связи оказываются населению на договорной основе. Услуги почтовой связи по пересылке письменной корреспонденции являются универсальными услугами, которые предназначены для удовлетворения нужд пользователей в обмене письменной корреспонденции на территории РФ по доступным ценам. Согласно Федеральному закону «О почтовой связи» все объекты федеральной почтовой связи предоставляют услуги по приему, обработке, перевозке и доставке письменной корреспонденции. ОПС также оказывают дополнительные и иные виды услуг. Это позволяет повышать доходность отрасли, обеспечить ее развитие и решить проблему загрузки сети почтовой связи и работников в дни спада почтовой нагрузки. К указанным услугам относятся:

* услуги по распространению периодических печатных изданий;
* почтово-банковские услуги;
* филателистические услуги;
* продажа услуг электросвязи;
* рекламные услуги;
* продажа товаров народного потребления;
* полиграфические услуги;
* фотоуслуги;
* продажа лотерейных билетов и выплата выигрышей по ним;
* Интернет-услуги.

Наибольшим спросом пользуются услуги по распространению периодической печати, почтово-банковские услуги и продажа услуг электросвязи.

**1.5 Алгоритм «Приема и обработки исходящего мелкого пакета»**

Мелкие пакеты принимаются к пересылке только в те страны, которые перечислены в Руководстве.

Описание технологических операций «Приема и обработки исходящего мелкого пакета» (по алгоритму представленному в Приложении №1). Образцы заполнения и оформления почтовой документации на мелкий пакет приведены в Приложениях №№2, 3.

1) Для мелких пакетов ценность не объявляется, их принимают и оформляют как заказные отправления.

2) На каждый мелкий пакет отправитель заполняет таможенную декларацию ф. CN 23 в количестве экземпляров указанных в Руководстве, или ярлык ф. CN 22. При отправке мелкого пакета в страны не перечисленные в Руководстве, таможенные декларации составляются в 3-х экземплярах.

3) В мелких пакетах разрешается пересылать небьющиеся мелкие предметы или единичные образцы товаров.

4) Допускается вместо заполнения таможенной декларации заполнение и наклейка на оболочку мелкого пакета ярлыка ф. CN 22 «Таможня». Ярлык ф. CN 22 размещается на адресной стороне, в левом верхнем углу под фамилией и адресом отправителя. На отрывной части ярлыка ф. CN 22 указывается наименование каждого пересылаемого предмета, их общая стоимость и вес.

5) Адрес на международных отправлениях осуществляется в следующем порядке:

а. наименование отправителя или адресата;

б. название улицы, номера дома, квартиры;

в. название населенного пункта;

г. название района;

д. название области, края, штата;

е. название страны назначения;

ж. почтовый индекс.

6) Сопроводительная документация заполняется на русском языке с подстрочным переводом на язык, известный в стране назначения, или латинскими буквами. Мелкие пакеты принимаются и в случае, если запись в таможенной декларации заполнена только на русском языке.

7) В таможенной декларации подводится общий вес мелкого пакета (брутто), после проверки вложения, оператор ставит оттиск календарного штемпеля и расписывается.

8) Упаковка мелкого пакета должна соответствовать характеру вложения и исключить возможность его повреждения при обработке и транспортировке. Образцы товаров упаковывают в мешочки, ящики, коробки или конверты. Стеклянные и другие хрупкие предметы, пересылаемые как образцы товаров, упаковываются в деревянные, металлические, картонные коробки, обеспечивающие сохранность вложения. Мелкий пакет следует перевязать шпагатом так, чтобы его можно было легко развязать в ММПО.

9) Принятый мелкий пакет записывается в квитанционную книжку ф. 1; выше адреса делается отметка «Petit paquet» и «Recommande»; в верхнем левом углу адресной стороны пакета под наименованием адресата и его адреса клеится ярлык ф. CN 04, на котором указывается порядковый номер (в соответствии с номером по квитанционной книге ф. 1); под ярлыком ф. CN 04 наклеивается ярлык ф. CN 22 «Таможня»; в верхней правой части адресной стороны ставится оттиск штампа «Т.Р» («Taxe percue» – тариф оплачен)

10) Масса мелкого пакета не должна превышать – 2 кг.

11) Плата за пересылку мелкого пакета зависит от вида, категории мелкого пакета, его массы, размеров, способа, места назначения страны. Тарифы на услуги по пересылке международных почтовых отправлений государством не регулируются и устанавливаются лицензиатами самостоятельно на основе Актов ВПС.

12) На прием международных отправлений выписывается квитанция ф. 1, оригинал которой выдается отправителю.

13) С отправителя взимается плата в размере, установленном согласно Прейскуранта тарифов на международные почтовые отправления, действующие на момент приема.

14) Перед отправкой мелкие пакеты приписываются к накладной ф. 16 с указанием номеров почтового идентификатора, веса и страны назначения.

15) Услуга по приему, отправке международного мелкого пакета является – договорной.

**1.6 Внедрение новых услуг в почтовой связи**

В области неклассических почтовых услуг разрабатываются системные проекты, такие, как продажа страховых полисов (например, гражданского и автострахования) и целым рядом других.

В городе организована централизованная розничная продажа на почте.

Розничная продажа на почте началась с продажи прессы и фототоваров. Подписан контракт с фирмой «Кодак».

Сейчас планируется всерьез развивать финансовые услуги на почте. Прежде всего, это активное маркетинговое продвижение Единой системы почтовых переводов (ЕСПП) и предоставление различных финансовых услуг в почтовых отделениях.

**2. Системы обработки и продвижения почтовых отправлений и печати в городе**

**2.1 Городской почтовый узел, его функции и принцип размещения**

Функции городского почтового узла выполняет АОПП, имеющийся на территории города. В их функции входит обработка исходящих, входящих и транзитных потоков почты. Концентрация магистральных и городских потоков почты в АОПП позволяет лучше использовать рабочую силу, средства механизации, оборудование и производственные площади.

Организация городского почтового узла на базе АОПП наиболее целесообразна, т.к. сокращается количество этапов по обработке почты, а, следовательно, повышается рентабельность работы городской почтовой связи.

**2.2 Производственные участки городского почтового узла. Их функции**

Цех (участок) по обработке и обмену страховой почты осуществляет обработку и отправку страховой почты, исходящей из пункта размещения АОПП и транзитной почты, прибывшей в АОПП для переотправки, обработку и отправку в городские предприятия связи входящих страховых отправлений и печати.

Цех (участок) по обработке, сортировке и обмену письменной корреспонденции производит обработку и отправку по назначению писем, бандеролей и переводных постпакетов, исходящих из пункта размещения АОПП, а также транзитной корреспонденции, поступающей почтовым транспортом.

Цех (участок) экспедирования печати принимает периодическую печать от типографий, сортирует ее по газетным узлам и отправляет по назначению.

**2.3 Принцип радиально-узлового построения почтовых сообщений в городе**

Почтовые сообщения на территории города построены по радиально – узловой системе на базе городского почтового узла и ОПС.

Городской почтовый узел данного города образован на базе АОПП; он имеет прямые связи с подчиненными ОПС; обеспечивает обработку исходящей, входящей и транзитной почты, отправку транзитной почты в прикрепленные объекты почтовой связи, обмен почты с авиатранспортом, перевозку почты на закрепленных почтовых маршрутах.

Обмен почты с ОПС осуществляется с использованием автомобильного транспорта. Городской почтовый узел и подчиненные ему ОПС, а также связывающие их городские почтовые маршруты образуют городскую сеть почтовой связи.

**2.4 Система обработки и продвижения почтовых отправлений города Яр-Сале**

Различают 3 системы обработки и продвижения почты в городе:

Централизованную

Децентрализованную

Комбинированную

При **централизованной системе** все исходящие, входящие, местные почтовые отправления обрабатываются в одном городском почтовом узле. Эффективным является вариант размещения городского почтового узла на ПЖДП или ОПП (АОПП). Если в городе нет вышеуказанных объектов почтовой связи, городской почтовый узел размещается на центральном объекте почтовой связи (Почтамте или ГУПС).

АОПП

Почтамт

Внешний

транспорт

ПЖДП

ГСП

ОПС

П/Я

Рис. 2.1. Схема централизованной системы обработки и продвижения почтовых отправлений

При децентрализованной системе обработки и продвижения почты в городе имеется не менее двух городских почтовых узлов, каждый из которых обрабатывает все виды почтовых отправлений для определенной части города. Эта система применяется в крупнейших городах, где имеется несколько вокзалов, аэропортов.

ГСП

ПЖДП

ОПС

П/Я

П/Я

Почтамт

ГСП

Внешний транспорт

Внешний транспорт

ПЖДП

ОПС

Рис. 2.2. Схема децентрализованной системы обработки и продвижения почтовых отправлений

При **комбинированной системе** на территории города имеется два почтовых узла, каждый из которых может делить функции по обработке различных видов почтовых отправлений или видов обмена. Например, обработку письменной корреспонденции осуществляет Почтамт, а страховых почтовых отправлений – ОПП. Или возможен вариант, когда все исходящие почтовые отправления обрабатываются на ОПП, а входящие – на Почтамте. Эта система обусловлена недостатком производственных площадей на ОПП.

Внешний транспорт

ОПП

ГСП

ОПС

Почтамт

П/Я

Рис. 2.3. Схема комбинированной системы обработки и продвижения почтовых отправлений

**2.5 Схема существующей системы обработки и продвижения почтовых отправлений в городе**

Все исходящие, входящие, местные почтовые отправления обрабатываются в одном городском почтовом узле, размещенном АОПП, что позволяет проводить обработку почты централизованно.

**ОПС**

**Почтамт**

Внешний

транспорт

АОПП

ОПС

П/Я

Рис. 2.4. Схема существующей системы обработки и продвижения почтовых отправлений (централизованная) в городе Яр-Сале

**2.6 Система экспедирования печати в городе**

Под экспедированием печати понимают производственные операции, включающие подготовку сопроводительной документации, прием периодических изданий от типографии, формирование посылов и сдачу упакованной печати для отправки ее по назначению.

Экспедирование центральных газет и журналов в городе осуществляют: Городской почтамт, АОПП.

Для экспедирования печати на предприятиях почтовой связи организуют цеха (участки), при типографиях выделяют специальные помещения для размещения газетно-журнальных экспедиций (ГЖЭ).

В нашем городе ГЖЭ организованы при АОПП, т. к. при этом сокращаются дополнительные перегрузки и перевозки печати между типографией и экспедирующим предприятием и ускоряются сроки прохождения печати.

**3. Порядок размещения и принцип развития сети отделений почтовой связи и почтовых ящиков в городе**

**3.1 Центральный объект почтовой связи и его структурные подразделения**

почтовый связь узел печать доставочный

Центральным объектом почтовой связи на территории города является Почтамт, структурными подразделениями которого являются отделения почтовой связи (ОПС), территориально удаленные от него для удобства предоставления услуг связи гражданам.

**3.2 Функции центрального объекта почтовой связи и принципы его размещения**

Почтамт организует работу почтовой связи на территории города, а также осуществляет руководство и контроль за подчиненными ОПС. Наряду с функциями управления почтамт выполняет производственные функции по оказанию услуг почтовой и электрической связи, производит прием и обработку почтовых отправлений и почтовых переводов, организует перевозку почты на территории города и отправку исходящей почты, адресованной в другие субъекты РФ, осуществляют доставку почты на закрепленной территории. Почтамт размещен в центре города. Обработка исходящих и входящих потоков почты в городе (являющимся крупным промышленным центром) производится на АОПП, который выполняет функции городского почтового узла.

**3.3 Организация сети отделений почтовой связи в городе**

Важным условием для развития и размещения сети ОПС является максимальное приближение услуг почтовой связи к населению и организациям при обязательной рентабельности работы отделений почтовой связи.

Отделения почтовой связи (ОПС) являются структурными подразделениями почтамта, территориально удалены от них для удобства предоставления услуг связи гражданам, производят все операции по обслуживанию услугами связи, обеспечивают доставку почтовых отправлений адресатам на дом, а также их первичную обработку.

Развитие сети отделений почтовой связи в городе производится на основе нормативов Министерства информационных технологий и связи РФ (которые построены по типам городов в зависимости от численности населения города). По условиям обслуживания отделения почтовой связи в городе только открытые, для обслуживания физических и юридических лиц.

При развитии сети отделений почтовой связи открытого типа в городе предусмотрена возможность их размещения в комплексной системе общественного обслуживания, так как удовлетворение потребностей населения и объектов народного хозяйства в услугах связи учитывается в первую очередь.

Открыто также отделения почтовой связи в здании аэропорта.

Вопросы открытия и закрытия отделений почтовой связи на территории города решает ГУ УФПС.

**3.5 Характеристика существующей сети отделений почтовой связи города Яр-Сале**

Таблица 2. Характеристика сети отделений почтовой связи города

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа (класс) отделения почтовой связи | Количество отделений почтовой связи | Выполняемые операции | Режим работы с пользователями |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| II | 6 | Оформление подписки  Прием коммунальных платежей  Прием и оплата денежных переводов  Прием и выдача заказной корреспонденции  Прием и выдача посылок  Прием и выдача писем, бандеролей с объявленной ценностью  Продажа знаков почтовой оплаты  Продажа открыток, лотерейных билетов, соц. проездных  Прием и выдача международной письменной корреспонденции и мелких пакетов  Интернет-услуги  Ксерокопирование | 800 – 2100 |

**3.6 Режим работы отделений почтовой связи**

Режим работы ОПС согласовывается с органами местного самоуправления и должен быть удобным для пользователей с учетом технологий почтовой связи, поэтому режим работы отделений почтовой связи в основном по городу установлен:

* Будние дни – с 800 до 2100
* Суббота – с 800 до 2100

– Воскресенье – с 800 до 2100

Исключение составляют отделение почтовой связи при АОПП, которое работает с 800 до 1700 в соответствии с режимом работы обслуживаемых организаций и юридических лиц.

**3.7-3.8 Принцип развития сети отделений почтовой связи открытого типа**

Важным условием для развития и размещения сети ОПС является максимальное приближение услуг почтовой связи к населению при обязательной рентабельности работы отделений почтовой связи.

Потребность в отделениях почтовой связи открытого типа в целом по городу определяется в соответствии с данными о численности населения города и нормативными показателями по формуле 1:

## Nос=H\*Kтяг/h (1)

где Н – численность населения города, проживающего в городе, тыс. чел.;

Ктяг – коэффициент, учитывающий тяготеющее население в зоне обслуживания;

h – численность населения, обслуживаемого одним отделением почтовой связи, тыс. чел.

Рассчитаем минимальное и максимальное количество ОПС открытого типа для города Яр-Сале (руководствуясь нормативными данными).

## Nос max =46,7\*1,1/4=13 ед.

## Nос min =46,7\*1,1/6=8 ед.

Результаты расчетов показали, что для качественного обслуживания и приближения услуг почтовой связи к юридическим и физическим лицам данного города должно быть открыто от 6 до 13 ОПС. В городе функционирует 6 отделений связи, т.е. для более качественного обслуживания и полного удовлетворения потребности граждан в предоставлении услуг почтовой связи, необходимо открыть еще от 2-х до 6 отделений почтовой связи.

* 1. **Отделения связи закрытого типа**

ОПС закрытого типа организуются при учреждениях, организациях, заводах, домах отдыха для обслуживания этих объектов. Основным показателем развития закрытых ОПС является их хозяйственно-политическое значение с учетом объемов продукции, обеспеченных эффективность работы этих ОПС. В нашем городе ОПС закрытого типа не имеется.

**3.10 Сеть почтовых ящиков в городе**

Для улучшения обслуживания населения в городе организована сеть почтовых ящиков. Необходимое количество почтовых ящиков для города определено из расчета 2–4 почтовых ящика на 1 км2 жилой площади в зависимости от существующих местных условий. Почтовые ящики размещены равномерно на территории города в местах, удобных для населения, и с учетом возможности подъезда к ним транспорта для выемки писем.

Расчет сети почтовых ящиков определяется по формуле 2:

## Nпя=S\*2 Nпя=S\*4 (2)

## Nпя min =38\*2=76 ед.

## Nпя max =38\*4=152 ед.

Проведенные расчеты показали, что количество почтовых ящиков на территории города (84 п/я) соответствует необходимому минимальному количеству по нормативам, но для удобства населения (при наличии финансирования) можно вывесить дополнительно 68 почтовых ящиков.

Независимо от нормативов, установка почтовых ящиков предусматривается у входа в отделение почтовой связи, в операционном зале, на вокзалах, аэропортах, в речных портах.

На каждом почтовом ящике указываются:

1. Наименование, определяющее принадлежность к организации почтовой связи;
2. Присвоенный почтовому ящику номер;
3. Количество выемок корреспонденции;
4. Время первой и последней выемки.

Во всех почтовых ящиках городах выемка производится 2 раза в день: в 8.00 и в 17.00.

**4. Организация перевозки почты в городе**

**4.1 Вид транспорта, используемый в городе, его преимущества**

Наибольший удельный вес в системе перевозки почты имеет автомобильный транспорт. Большая грузоподъемность, высокая скорость передвижения, маневренность, возможность выбора марки автомобиля в зависимости от количества перевозимой почты, возможность подъезда непосредственно к погрузочно-разгрузочным площадкам организаций почтовой связи без дополнительных перегрузок дают в итоге высокую скорость пересылки почтовых отправлений и периодических изданий и несомненную экономическую выгоду.

Для внутригородских перевозок почты используются преимущественно автомобили малой тонажности («ГАЗель»), а также легковые и грузовые автомобили.

**4.2 Характеристика существующих маршрутов в городе Яр-Сале**

Таблица 3. Характеристика существующих маршрутов в городе

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид маршрута | Частота обменов в неделю | Частота рейсов в день | Число маршрутов | Форма построения маршрута | Используемый  транспорт | | Марка автомашины |
| Ведомственный | Наемный |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. Обмен почтой с ОПС  2. Выемка писем из почтовых ящиков | 12  10 | 2  2 | 2  1 | кольцевой  кольцевой | +  + |  | ГАЗель  ГАЗель |

Расчет числа маршрутов по обмену с ОПС, которое необходимо было бы организовать в городе, производится по формуле 3:

## Мопс=Nопс /n (3)

где Nопс – общее количество ОПС в городе;

n – среднее количество ОПС, включенных в один маршрут, определяется по формуле 4:

## n=T/(tдв+tобм) (4)

где T – продолжительность рейса (120 мин.);

tобм – среднее время обмена с одним ОПС (5 мин);

tдв – среднее время движения между двумя отделениями, рассчитывается по формуле 5:

## tдв =Lопс/Vтех (5)

где Lопс – среднее расстояние между ОПС, км;

Vтех – техническая скорость автомашины (30 км/ч).

Рассчитаем необходимое число маршрутов по обмену с ОПС (Мопс), используя приводимые выше формулы 4, 5:

## tдв = 3/30 = 0,1 ч =, 6 мин

## n= 120/(, 6+5) = 10 ОПС

Подставим полученные данные в общую формулу (3)

## Мопс= 6/10 = 1 маршрут

В условиях города Яр-Сале необходимо организовать 1 маршрут по обмену с ОПС. Согласно исходным данным, в городе существует 2 маршрута по обмену с ОПС, следовательно, один из маршрутов необходимо закрыть.

В зависимости от порядка использования автомобилей могут применяться как специализированные, так и совмещенные перевозки почты.

В маршрут включено наименьшее количество ОПС, получающие наибольший объем почты. Контрольный срок одного маршрута по обмену с отделениями связи составляет 2 часа.

Проанализируем, соответствует ли время продолжительности рейса автомашины установленному сроку. Для этого определим:

1. приблизительное время обмена с одним отделением почтовой связи tобм = 5 мин;
2. среднее расстояние между двумя ОПС Lопс = 3 км;
3. среднее время движения транспорта между двумя ОПС определяется по формуле 5: tдв = 3/30 = 0,1 ч. = 6 мин.
4. Продолжительность рейса составляет

Т = n\*(tобм+tдв)

Т = 10\*(5+6) = 110 мин.

Выполнив анализ, можем сделать вывод, что время продолжительности рейса маршрута соответствует установленному контрольному сроку.

При обмене между городским почтовым узлом и отделениями почтовой связи составляются отдельные накладные ф. 16 в 2-х экземплярах в адрес каждого ОПС. Кроме того, вся почта, подлежащая отправке по данному маршруту, записывается количеством в порядке очередности в маршрутную накладную ф. 24, которая составляется в 2-х экземплярах на каждый маршрут. На лицевой стороне накладной записывается почта, отправляемая в ОПС, а на оборотной – отправляемая из отделения почтовой связи. Когда для какого-то отделения нет почты к отправке, в маршрутной накладной делается отметка – «Почты нет», ставится оттиск КПШ и подпись ответственного работника.

Сопровождающему выдается первый экземпляр маршрутной накладной ф. 24 и первые экземпляры отдельных накладных ф. 16 и почта каждого ОПС, расположенного на маршруте. За принятую почту, сопровождающий расписывается на втором экземпляре маршрутной накладной с указанием времени получения почты.

При необходимости можно произвести расет совмещенных маршрутов по формулам:

## Мсовм=(Nопс+Nпя)/n (6)

где Nопс, Nпя – количество отделений почтовой связи и почтовых ящиков, размещенных на территории города;

n – среднее количество пунктов, включенных в один совмещенный маршрут, определяется по формуле 7:

## n=T/ (tобм+ tдв) (7)

где tобм – среднее время обмена, мин с одним пунктом на совмещенном маршруте определяется по формуле 8:

## tобм=(Nопс\*tопс+Nпя\*tпя)/(Nопс+Nпя) (8)

где tопс – время на обмен с ОПС, мин;

tпя – время на выемку писем из почтовых ящиков, мин;

tдв – среднее время движения автомобиля между двумя пунктами обмена, определяется по формуле 9:

## tдв =L/Vтех (9)

где L – среднее расстояние, км между пунктами обслуживания;

Vтех – техническая скорость автомобиля в городе (30 км/ч).

Учитывая условия города Яр-Сале, в совмещенных маршрутах необходимости нет.

Выбор варианта совмещенных перевозок почты зависит от конкретных условий города: конфигурации площади, плотности размещения отделений почтовой связи, нормативов и контрольных сроков, времени начала и окончания работы отделений почтовой связи, время поступления почты с внешнего транспорта и т.д.

В городе могут использоваться 3 способа совмещения перевозки почты:

1. В течение рабочего дня на одних и тех же рейсах для различных пунктов связи используются одни и те же автомобили (например, обмен почты с ОПС и обмен с пунктами ГСП во время одного рейса).
2. В течение рабочего дня одни и те же автомобили используются для обслуживания различных видов маршрутов на различных рейсах последовательно (например, выемка писем из почтовых ящиков и подвозка почты к почтовым шкафам опорных пунктов).
3. Одни и те же автомобили используются для обслуживания специализированного и одного совмещенного маршрутов (например, маршрут по выемке писем из почтовых ящиков (специализированный) может быть следовательно совмещен с маршрутом по обмену с ОПС).

В городе Яр-Сале может применятся третий способ совмещенных маршрутов: выемка писем из почтовых ящиков и обмен с ОПС.

**5. Организация доставки почты в городе**

**5.1 Главная задача доставочной службы**

Доставка почтовых отправлений, почтовых переводов и извещений – производственная операция, заключающаяся в перемещении почтовых отправлений, почтовых переводов, извещений о регистрируемых почтовых отправлениях или почтовых переводов с объектов почтовой связи места назначения в ячейку абонементного или абонентского почтового шкафа, в почтовый абонентский ящик адресата или по адресу его местожительства для вручения.

Доставка почтовых отправлений населению, учреждениям, организациям города является завершающим этапом работы по созданию продукции почтовой связи. Главная задача доставочной службы – своевременное вручение адресатам почтовых отправлений, периодической печати и обеспечение высокого качества обслуживания граждан.

**5.2 Характеристика доставочной службы города Яр-Сале**

В городе 6 доставочных отделений почтовой связи.

Отделения связи, в которых доставка почты осуществляется 2 раза в день, в первую доставляются простая и заказная корреспонденция, периодическая печать, во вторую – пенсии, субсидии.

В ОПС почта доставляется двумя маршрутами. С первым маршрутом (8 ч. 10 мин.) поступает простая и заказная корреспонденция, периодическая печать; со вторым (10 ч. 50 мин.) – посылки, письма и бандероли с объявленной ценностью.

Общие затраты времени Т, ч, почтальонов по доставке письменной корреспонденции и печати на одну доставку определяются по формуле 10:

Т = Твн+Твр+Тпр+То (10)

Где **Твн** – время на внутреннюю работу;

**Твр** – время на вручение почтовых отправлений и печати;

**Тпр** – время на проходы;

**То** – время на отчет и регламентированные перерывы.

Контрольные сроки доставки – 2 часа.

Рабочим местом называется зона непосредственной деятельности отдельного работника в объекте почтовой связи или вне его, оснащенная всем необходимым для выполнения производственного задания. Почтальон имеет 2 рабочих места: одно – в объекте почтовой связи в виде специального стола, другое – на доставочном участке.

Все необходимое для работы размещают на рабочем месте в зонах досягаемости и обзора Ближняя зона очерчивается руками, согнутыми примерно под прямым углом, а дальняя – вытянутыми руками. Все необходимые для работы предметы, которыми почтальон часто пользуется, размещаются в ближней зоне досягаемости, используемые редко, – в дальней.

На рабочем месте для каждого предмета предусмотрено постоянное, строго предусмотренное место, что облегчает нахождение нужного предмета и позволяет довести действия до автоматизма.

В зависимости от способа выполнения производственных операций рабочие места могут быть ручного обслуживания или механизированные.

Работа почтальонов на предприятии складывается из целого ряда операций. Поэтому правильная организация рабочего места способствует сокращению затрат времени на выполнение элементов внутренней работы. В настоящее время разработаны прогрессивные методы фальцовки и расфальцовки газет, сконструированы столы для удобного набора.

Работа почтальона на участке складывается из времени на проходы до участка, по нему, времени на вручение и возвращения с участка. Для сокращения времени на проходы почтальонов к наиболее удаленным доставочным участкам подвозят на автомобилях.

Время на вручение зависит от благоустройства доставочных участков, наличия в домах лифтов и абонентских почтовых специальных шкафов.

После поступления печати в ОПС почтальоны совместно с организатором доставки и сортировщиком начинают расфальцовывать газеты для всех доставочных участков. Затем подбирают газеты по ходу доставки, подкладывают к ним письменную корреспонденцию и журналы, укладывают в сумки.

Основным документом, который необходим почтальону для подготовки печати на доставочном участке, является «ходовик». «Ходовик» представляет собой книгу установленного образца, на каждом листе которой отражены данные о наличии подписки. В «ходовике» указываются:

* улица, номер дома;
* номера квартир;
* наименование периодических изданий;
* с какого месяца и по какой оформлена подписка.

Штат почтальонов в целом по городу рассчитывается по формуле 11:

## P=Nду\*K (11)

где Nду – количество доставочных участков в целом по городу;

K – коэффициент, учитывающий подмену почтальонов на время отпуска, равный 1,08.

## P= 12\*1,08 = 13 чел.

В зависимости от местных условий в городах могут применяться централизованный или децентрализованный способы доставки.

При централизованном способедоставки все почтовые отправления сортируются на центральном объекте почтовой связи по всем доставочным участкам города и доставляются почтальонами из этого же объекта почтовой связи. ОПС в этом случае доставку почтовых отправлений не производят. Этот способ применяется в небольших городах, где количество доставочных участков в целом по городу не превышает 25.

При децентрализованном способедоставки в городском почтовом узле почту сортируют по доставочным отделениям почтовой связи. За каждым доставочным предприятием закреплена определенная территория, которая называется районом доставки. Каждый район доставки делится на доставочные участки, которые определяются по схематичному плану города с учетом скорейшего прохождения почты и печати, их число зависит от этажности домов и размещения предприятий связи. Доставочное предприятие следует располагать по возможности в центре обслуживаемой зоны.

Для небольшого города, такого как Яр-Сале целесообразным является применение централизованного способа доставки.

Доставка почты почтальонами осуществляется согласно установленному расписанию. Расписание доставки почтовых отправлений и периодических печатных изданий составляется для каждого ОПС и зависит от количества доставок. Распределение поступивших почтовых отправлений по доставкам осуществляется с учетом времени поступления почты и периодических изданий и контрольных сроков доставки.

Работа почтальонов на предприятии складывается из целого ряда операций. Поэтому правильная организация рабочего места способствует сокращению затрат времени на выполнение элементов внутренней работы. В настоящее время разработаны прогрессивные методы фальцовки и расфальцовки газет, сконструированы столы для удобного набора.

Работа почтальона на участке складывается из времени на проходы до участка, по нему, времени на вручение и возвращения с участка. Для сокращения времени на проходы почтальонов к наиболее удаленным доставочным участкам подвозят на автомобилях.

Время на вручение зависит от благоустройства доставочных участков, наличия в домах лифтов и абонентских почтовых специальных шкафов.

В настоящее время во всех подъездах домов на первых этажах установлены абонентские шкафы, вновь построенные дома без установки почтовых ящиков не принимаются в эксплуатацию.

Администрация предприятий почтовой связи с целью облегчения условий труда почтальонов и ускорения продвижения печати и корреспонденции систематически проводят мероприятия по благоустройству доставочных участков. Для этого необходимо обеспечить упорядочение номеров домов, квартир и подъездов, устранение одноименных названий улиц, достаточную освещенность на участке, содержание абонентских ящиков в исправном состоянии (осуществляет доставочное отделение почтовой связи).

Для ускорения продвижения периодических печатных изданий, простой и заказной письменной корреспонденции могут создаваться укрупненные доставочные участки (УДОС).

УДОС осуществляет обработку и доставку входящих периодических печатных изданий и письменной корреспонденции; развозку пачек с периодическими печатными изданиями по почтовым шкафам опорных пунктов, обмен почты с пунктами ГСП, выемку писем из почтовых ящиков в закрепленной зоне обслуживания. ОПС, вошедшие в зону обслуживания УДОС, производят прием, доставку почтовых переводов, писем с объявленной ценностью, выплату пенсий, пособий и тд.

Определяем плотность населения в городе Яр-Сале по формуле 12:

## O = H/S (12)

где H – численность населения, тыс. чел.;

S – площадь зоны обслуживания, км2;

Для расчета плотности населения необходимо также определить характер застройки города. В городе «В-11» характер застройки многоэтажный.

## O = 46,7/38 = 1,2 тыс. чел./км2

Плотность населения в городе составляет 1,2 тыс. чел./ км2

Рассчитаем вес (P1) газет и журналов, которые поступают в среднем на один доставочный участок по формуле 13:

## P1 = Kгаз\*50/1000 + Kжурн\*160/1000\*2 (13)

где Kгаз –количество газетв среднем на один доставочный участок, ед.;

Kжурн – количество журналовв среднем на один доставочный участок, ед.;

50 – вес одной газеты, г.;

160 – вес одного журнала, г.;

2 – доставка журналов производится в течение двух дней;

1000 – перевод веса в килограммы.

## P1 = 71\*50/1000 + 4\*160/1000\*2 = 3,55+0,32=3,87 кг = 4 кг

На основе полученных данных рассчитаем общий вес почты по всем доставочным участкам города используя формулу 14:

## Pобщ = P1\* Nду (14)

где Nду – количество доставочных участков в целом по городу.

## Pобщ = 4\*12 = 48 кг

Организация УДОС предполагает обязательно моторизованный способ доставки с использованием опорных пунктов.

Опорный пункт – это металлический ящик, в котором хранятся временно печать и почта до прихода почтальона, пачки с печатью подвозятся к ним на автомашинах.

Определяем количество почтовых шкафов опорных пунктов в целом по городу по формуле 15:

## Nоп=Pобщ/4 – Nду (15)

где Pобщ – вес почты на всех доставочных участках, кг.;

4 – расчетный вес почты, укладываемый в один почтовый шкаф опорного пункта, кг;

Nду – количество доставочных участков в городе.

## Nоп= 48/4 –12 = 0 ОП

Сравнивая исходные данные города с полученными результатами, приходим к выводу, что в опорных пунктах данный город не нуждается.

Для определения плотности почтовых шкафов опорных пунктовприменяются формулы**:**

## О = Nоп/S (16)

По данным плотности населения и размещения почтовых шкафов опорных пунктов можно определить территорию обслуживания одним УДОС. Необходимый расчет возникает в случае большого количества опорных пунктов, в нашем случае такой необходимости нет.

Количество УДОС определяется по формуле 17:

## NУДОС = S/SУДОС (17)

УДОС осуществляет обработку и доставку входящих периодических изданий и письменной корреспонденции; развозку пачек с печатью по почтовым шкафам опорных пунктов и абонентским почтовым шкафам; обмен почтой с пунктами ГСП; выемку писем из почтовых ящиков в закрепленной зоне обслуживания. Отделения почтовой связи, вошедшие в зону обслуживания УДОС, производят прием, доставку почтовых переводов, писем с объявленной ценностью, выплату пенсий, пособий и др.

Создание УДОС на территории города приводит к экономии транспортных расходов, ускорению доставки почтовых отправлений населению. Возможность механизации процесса обработки входящей печати и письменной корреспонденции и специализации рабочих мест приводит к сокращению штата и увеличению производительности труда. Уменьшение пробега машин в целом по городу в связи с организацией УДОС и улучшения их использования за счет обслуживания опорных пунктов, пунктов ГСП и почтовых ящиков из одного предприятия приводит к уменьшению количества используемых автомобилей.

В условиях города Яр-Сале необходимости в УДОС нет.

6. Организация городской служебной почты в городе (ГСП)

**6.1 Назначение ГСП, ее функции**

Для обслуживания юридических лиц, получающих за сутки значительное количество почтовых отправлений (более 20 единиц), организуется городская служебная почта (ГСП), пункты которых планируются, исходя из среднесуточного объема почтовых отправлений конкретных юридических лиц. Эти организации заключают с почтамтом договоры, в которых указываются порядок и сроки обмена почты, взаимные обязательства и ответственность сторон.

Организация ГСП позволяет Для сократить затраты времени почтальонов, время на обмен почты, облегчить труд почтальонов, механизировать и ускорить процесс доставки.

Юридические лица для обмена почтой выделяют специального работника и помещение или устанавливают специальный почтовый шкаф опорного пункта, с помощью которого осуществляется обмен почты.

По системе ГСП доставляются простая и заказная письменная корреспонденция, периодические печатные издания, уведомления о вручении, извещения на почтовые отправления. Городская служебная почта может доставлять посылки при условии оплаты по установленному тарифу. В нашем городе ГСП нет.

**6.2 Расчет экономии доставочных участков при развитии сети ГСП**

###### Экономия доставочных участков при развитии ГСП определяется по формуле 18:

Эду = Р/32 (18)

Где Р – вес почты, передаваемой на обслуживание ГСП за сутки, кг;

32 – расчетный вес почты, высвобождающий один доставочный участок, кг.

**6.3 Расчет экономии штата почтальонов**

Экономия штата почтальонов при развитии ГСП зависит от экономии доставочных участков и определяется по формуле 19:

Рэ = Эду\*К (19)

Где К – коэффициент на подмену почтальонов на время отпуска, равный 1,08.

## Выводы

На основе выполненного анализа и полученных расчетов можно сделать обобщающие выводы:

1. Центральным предприятием почтовой связи является почтамт, который развивает сеть отделений почтовой связи, руководит ими и контролирует их работу. Сеть отделений почтовой связи и почтовых ящиков развивается по нормативам.
2. На данный момент в городе Яр-Сале функционирует 6 ОПС, что не в полной мере удовлетворяет потребность граждан в услугах почтовой связи, для более качественного предоставления услуг почтовой связи на территории города необходимо открыть еще минимум 2 ОПС.
3. Количество почтовых ящиков на территории города (84 п/я) соответствует необходимому минимальному количеству по нормативам, но для удобства населения (при наличии финансирования) можно вывесить еще хотя бы 68 почтовых ящиков.
4. Режим работы предприятий города установлен с учетом максимального приближения к пользователям услугами почтовой связи – с 800 до 2100. Исключение составляют отделение почтовой связи при АОПП, которое работает с 800 до 1700 в соответствии с режимом работы обслуживаемых организаций и юридических лиц.
5. Экспедированием печати в городе Яр-Сале занимается АОПП, для чего организован соответствующий цех экспедирования печати. Это один из наиболее удобных вариантов крупных городов, т. к. сокращаются этапы и контрольные сроки перевозки периодической печати.
6. Для перевозок почты в городе используется автотранспорт, в городских условиях это самый удобный и дешевый вид транспорта. Для внутригородских перевозок почты используются преимущественно автомобили малой («ГАЗель»).
7. В городе Яр-Сале организовано 2 маршрута по обмену с отделениями почтовой связи. Расчеты показали, что при исходных данных необходимо оставить только маршрут в целях экономии средств по обслуживанию парка автомобилей и сокращения холостых проездов.
8. В городе Яр-Сале организована централизованная розничная продажа на почте. Почта является одним из крупнейших розничных продавцов в стране. Она входит в пятерку крупнейших розничных торговцев страны, а в перспективе, конечно, может стать первым.

Сейчас планируется всерьез развивать финансовые услуги на почте. Прежде всего, это активное маркетинговое продвижение Единой системы почтовых переводов (ЕСПП) и предоставление различных финансовых услуг в почтовых отделениях. Эта работа только начинается, но важность ее очень велика.

**Список литературы**

1. Шелихов В.В. Оператор связи (учебник). – М.: Академия, 2004. – 423 с.
2. Шнырева Н.Н., Попвасев В.И. Организация и эксплуатация почтовой связи (учебник). – М.: Радио и связь, 1986. – 328 с.
3. Хомякова Е.Н. Эксплуатация почтовой связи (учебное пособие). – М.: авторская редакция, 2003. – 179 с.
4. Почтовые правила. – М.: Радио и связь, 1992. – 336 с.
5. Хомякова Е.Н. Эксплуатация и организация почтовой связи (методическое пособие). – М.: авторская редакция, 2005. – 98 с.