



ГЛАВНОЕ ВНИМАНИЕ — КАЧЕСТВУ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ

Е.В. ДРОЗДОВИЧ,
заместитель генерального директора РУП
“Белпочта”, председатель Рабочей группы по
эксплуатации и качеству почтовых услуг
Комиссии РСС по почтовой связи

В рамках плана мероприятий Рабочей группы по эксплуатации и качеству почтовых услуг были определены цели и поставлены задачи по:

обеспечению выполнения ключевых показателей качества услуг почтовой связи в соответствии с требованиями Актов ВПС (стандартов передачи EDI сообщений по посылкам и отправлением письменной корреспонденции, показателей качества службы EMS, целевых показателей качества в рамках Глобальной системы мониторинга);

присоединению и использованию необходимых программных инструментов ВПС — IPS, QCS, GSM, EMS SMART (внедрение системы адресования S42, организация обмена сообщениями ITMATT с операторами почтовой связи и таможенными органами, развитие электронной коммерции).

В соответствии с Региональным планом развития ВПС при поддержке РСС для стран Европы и Средней Азии на период 2017 — 2020 гг. был разработан региональный стратегический проект “Операционная готовность для электронной коммерции для стран Европы и СНГ”.

Цель проекта состояла в том, чтобы помочь назначенным операторам устранить препятствия, мешающие потребителям осуществлять трансграничный онлайн-обмен, способствовать модернизации производственных процессов и использовать все доступные стандартизированные инструменты и системы контроля “от отправителя до получателя” для осуществления оперативных решений, удовлетворяющих требованиям электронной торговли.

В результате реализации данного проекта назначенными операторами стран — членов РСС были разработаны национальные планы и дорожные карты, включающие в себя все мероприятия плана работы Рабочей группы по эксплуатации и качеству почтовых услуг.

По результатам реализации проекта достигнуты следующие результаты.

Для обмена информацией по посылкам и регистрируемым отправлениям письменной корреспонденции у назначенных операторов стран СНГ (Армения, Азербайджан, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Россия, Узбекистан и Таджикистан) на сервере ВПС созданы ящики для обмена EDI сообщениями.

Осуществляется обмен EDI сообщениями по посылкам, отправлениям письменной корреспонденции и отправлениям EMS в полном объеме с Азербайджаном, Арменией, Казахстаном, Кыргызстаном, Молдовой и Россией.

Согласно отчетам системы качества QCS Всемирного почтового союза получены основные показатели сканирования и передачи информации по посылкам (табл. 1) за полугодие (август 2019 г. — январь 2020 г.) и отправлениям EMS (табл. 2).

РУП “Белпочта” формирует и принимает сообщения ITMATT, однако по причине неисправности импорта и экс-

Таблица 1

Выполнение показателей качества по посылкам (февраль 2021 г.)

Страна/показатель	EMD/items send – событие о поступлении в страну по отношению к отправленным отправлениям	EDH or EMI/EMD – попытка доставки или доставка по отношению к событию о поступлении	EMI/EMD – доставка по отношению к событию о поступлении	RESDES/PREDES – получение депеши по отношению к событию об отправке
Азербайджан	73,8	85,9	83,6	83,2
Армения	94,8	88,2	86,5	88,4
Беларусь	111,7	95,0	92,4	89,1
Казахстан	86,4	93,8	88,7	90,5
Кыргызстан	30,7	11,1	10,9	0
Молдова	123,8	97,9	87,6	56,1
Российская Федерация	91,8	89,5	88,4	91,2
Таджикистан	14,7	100	100	42,7
Туркменистан	-	-	-	-
Узбекистан	14,3	0	0	14,8



Таблица 2

Выполнение показателей качества по отправлениям EMS (2020 г.)

Страна/показатель	Время нахождения на таможене менее 24 ч (80 %), %	EDH or EMI/EMD (99 %) – попытка доставки или доставка по отношению к событию о поступлении, %	RESDES/PREDES (85 %) – получение депеши по отношению к событию об отправке, %
Азербайджан	12	99	60
Армения	62	93	20
Беларусь	60	98	81
Казахстан	97	97	76
Кыргызстан	100	26	0
Молдова	95	100	73
Российская Федерация	98	99	85
Таджикистан	-	-	-
Туркменистан	-	-	-
Узбекистан	94	94	34

порта сервиса ITMATT сообщения не ложатся в базу, что делает невозможным осуществление обмена с другими назначенными операторами и таможенными органами. В настоящее время ведется переписка и обновление системы совместно с Центром почтовых технологий ВПС по решению данной проблемы.

Три страны РСС участвуют в проверках качества простой корреспонденции в рамках GSM, результаты за 2020 г. приведены в табл. 3.

Армения, Беларусь, Казахстан, Россия, Молдова и Узбекистан участвуют в программе качества с дополнительным вознаграждением в рамках ВПС за предоставление качественных услуг по заказным отправлениям и отправлениям с объявленной ценностью, при этом Армения, Казахстан и Узбекистан соответствуют установленным критериям качества, но пока не дали согласие на оплату и получение дополнительного вознаграждения на основе выполняемых условий. В данной программе принимают участие в настоящее время около 55 назначенных операторов стран — членов ВПС.

Представители назначенных операторов принимали участие в международных обучающих семинарах,

проводимых МБ ВПС в рамках реализации проекта “Операционная готовность для электронной коммерции для стран Европы и СНГ” при поддержке РСС.

В соответствии с программой оказания технической помощи на 2019 г. при финансовой поддержке ВПС было организовано обучение специалистов назначенных операторов Кыргызстана и Узбекистана в г. Минске по внедрению программных продуктов ВПС по слежению за отправлениями, таможенному декларированию, обмену электронными сообщениями и другим эксплуатационным вопросам.

В рамках развития электронной коммерции между назначенными операторами Российской Федерации, Республики Казахстан и Республики Беларусь подписано трехстороннее соглашение о сотрудничестве с целью эффективного взаимодействия в области обеспечения и развития тран-

зита международных почтовых отправлений, включая сопутствующие почтовые и логистические сервисы. Заключены двусторонние договоры между почтовыми операторами Беларуси, Азербайджана, Казахстана и Кыргызстана по обмену отправлениями от юридических лиц в адрес физических лиц по приемлемым тарифам.

В целом план работы рабочей группы был выполнен назначенными операторами государств — членов РСС в меру возможностей и национальных особенностей, в основном благодаря участию в стратегическом проекте МБ ВПС.

В целях дальнейшего улучшения качества услуг всем назначенным операторам РСС необходимо:

продолжить работу по реализации обмена информацией в полном объеме по всем регистрируемым отправлениям, в том числе сообще-

Таблица 3

Участие в Глобальной системы мониторинга ВПС (GSM), 2020 г.

Страна	Установленный норматив доставки, %	Фактическое выполнение показателя доставки, %
Беларусь	88	89,2
Российская Федерация	75	48,9
Казахстан	75	79,7



ниями ITMATT, с таможенными органами;

рассмотреть возможность участия в системе сертификации управления качеством МБ ВПС и сертификации почтовой безопасности в соответствии со стандартами S58 и S59;

присоединиться к Глобальной системе мониторинга GSM;

использовать программные продукты ВПС для обмена рекламациями (GCCS для посылок и письменной корреспонденции и i-Care для отправок EMS);

внедрять услуги, основанные на цифровых технологиях.

В январе 2021 г. РУП «Белпочта» в соответствии с законом Республики Беларусь «О почтовой связи» и для обеспечения обмена электронными почтовыми отправлениями с использованием цифровых технологий внедрило Национальную почтовую электронную систему.

Национальная почтовая электронная система (НПЭС) — это защищенная автоматизированная информа-

ционная система национального оператора почтовой связи, обеспечивающая прием, обработку, хранение, доставку (вручение) в электронной форме почтовых отправлений (простых или заказных), извещений на почтовые отправления, уведомлений о получении почтовых отправлений, передачу иных сообщений, связанных с приемом, обработкой, хранением, доставкой (вручением) почтовых отправок, а также предоставление подтверждения об их приеме и доставке (вручении).

Планируется внедрение НПЭС на региональном уровне с назначенными операторами Российской Федерации и Казахстана. Внедрение национальной почтовой электронной системы позволит расширить номенклатуру предоставляемых пользователям почтовой связи электронных почтовых услуг в соответствии с Актами Всемирного почтового союза, предоставлять современный цифровой сервис по отправке и получению письменной корреспонденции, в том

числе и заказной, в электронном виде, повысить качество обслуживания пользователей.

Услуги почтовой связи посредством Национальной почтовой электронной системы будут осуществляться в онлайн-режиме вне зависимости от географического местонахождения пользователя, что позволит сократить сроки пересылки почтовых отправок.

В планируемый новый Стратегический региональный проект для стран СНГ на ближайшие 4 года в рамках сотрудничества ВПС и при поддержке РСС предлагается включить предложения администраций связи, касающиеся реализации решений 27-го Конгресса ВПС, а также предусмотреть обязательное участие в стратегических проектах ВПС — РСС, в рамках которых предлагается внедрение эффективных и надежных логистических систем на основе ИТ-технологий, проведение обучающих семинаров и обмен опытом по реализации продуктов, направленных на повышение качества предоставляемых услуг.

Рабочая группа по электронной коммерции отчиталась

Н.С. САМЕДОВ,

руководитель Отдела международных связей ООО «Азерпочт», председатель Рабочей группы по электронной коммерции при Комиссии РСС по почтовой связи и Совете операторов почтовой связи РСС

Рабочая группа по электронной коммерции создана в соответствии с Решением Комиссии РСС по почтовой связи и СО ПС РСС № 43/32-4 от 28 августа 2017 г. (г. Астана, Республика Казахстан). На совместном 45/34-м заседании Комиссии по почтовой связи РСС и Совета операторов поч-

товой связи РСС (5 декабря 2018 г., г. Москва, Российская Федерация) был избран Председатель Рабочей группы, и на основе предложений, полученных от некоторых стран членов РСС путем предварительного согласования, утвержден План работы Рабочей группы, состоящий из пяти пунктов.

Хотел бы остановиться на каждом из этих пунктов и проинформировать коллег о проделанной работе, а также высказать свое мнение о проблемах при выполнении того или иного пункта плана. К сожалению, в связи с нынешней обстановкой не удалось собрать

полные данные по всем странам, вынужден ограничиваться только той информацией, которая так или иначе связана с Почтой Азербайджана.

1. Заключение двусторонних соглашений о сотрудничестве между назначенными операторами региона в области трансграничной электронной коммерции.

В настоящее время Азерпочта имеет двусторонние e-commerce соглашения с назначенными операторами региона — Почтой России, Белпочтой, Укрпочтой и Почтой Турции. Кроме этого ведется активная работа по скорейшему заключению подобного согла-



шения с Казпочтой, Кыргыз Почтасы, Почтой Грузии и Почтой Латвии.

Во всех соглашениях прописано требование по конкретному сроку доставки Д+5, где Д — день поступления отправления в ММПО страны назначения. С некоторыми из этих стран достигнута договоренность о применении более низких цен за доставку, а с другими — только обязательство по неприменению повышенных тарифов по окончательным расходам за переотправку, за почту в большом количестве и т. д.

2. Изучение методов усовершенствования правил возврата товаров e-commerce и подготовка соответствующих предложений.

Как известно, в Актах ВПС при возврате посылок предусмотрена плата за возврат, которая начисляется страной, осуществляющей возврат, стране первоначальной отправки, которая, в свою очередь, взимается с отправителя. А при возврате письменной корреспонденции плата за возврат не предусмотрена, что создает значительные проблемы при возврате мелких пакетов с товарами e-commerce. В случае невозможности доставки отправления затраты на перевозку несет страна, осуществившая возврат, а при возврате отправления клиентом после получения товара оператор вынужден оформить этот товар как новое отправление, что также приводит к необоснованным затратам, взимаемым с клиента.

В настоящее время со стороны Совета почтовой эксплуатации ВПС внесены предложения о поправках в Конвенцию и Регламент, предусматри-

вающие начисление платы за возврат мелких пакетов, как при возврате посылок. Думается, что странам нашего региона следует изучить эти предложения и при необходимости внести свои поправки от имени членов РСС.

Хотелось бы особо отметить, что в двусторонних соглашениях Азерпочты в тарифной части предусмотрена плата за досыл и возврат для всех товаров электронной коммерции, включая и простые мелкие пакеты.

3. Изучение транзитных возможностей других стран (как открытый, так и закрытый транзит) для пересылки товаров e-commerce.

В связи с пандемией COVID-19 были приостановлены частично или полностью многие авиарейсы, в результате чего резко снизились и транзитные возможности стран. В нынешний период изучение вопроса транзитных возможностей стран не является актуальным, но по мере стабилизации обстановки рассмотрение данного вопроса в региональном масштабе будет продолжено.

4. Изучение внедрения услуги наложенного платежа в области трансграничной e-commerce и подготовка соответствующих предложений.

Внедрение услуги наложенного платежа в области e-commerce является одним из главных преимуществ назначенных почтовых операторов перед другими операторами.

В настоящее время есть хороший опыт сотрудничества Почты России с Азерпочтой по активному использованию этого вида услуг при доставке товаров электронной коммерции —

ювелирных изделий от российского телеритейлера “Ювелирочка”. Есть сведения и о том, что эта компания широко внедряет свои услуги пересылки отправления с наложенным платежом при продаже и доставке ювелирных изделий в другие страны нашего региона.

Пока рано оценивать успешное применение услуги наложенного платежа по территории всего региона РСС, поэтому требуется дальнейшее изучение этого вопроса.

5. Осуществление нового проекта по e-commerce между государствами-членами Евразийского экономического союза в рамках реализации нового продукта международной электронной коммерции (E-commerce product) на региональном уровне.

Поскольку Азербайджан не является членом Евразийского экономического союза, у нас пока нет точной информации о какой-либо проделанной работе по осуществлению пилотного проекта между государствами-членами Евразийского экономического союза в рамках реализации нового продукта международной электронной коммерции (E-commerce product).

При наличии опыта даже в рамках двух стран-членов Евразийского экономического союза по этому вопросу это было бы хорошим стимулом для других стран, в том числе и для не членов Евразийского экономического союза.

Считаю этот вопрос крайне актуальным и требующим дальнейшего изучения в рамках Регионального сотрудничества в области связи.

Почта России запустила бонусную программу. Теперь при оформлении и оплате посылок на сайте или в мобильном приложении клиенты будут получать бонусные баллы, которые можно использовать для оплаты следующих отправок. Сначала программа будет работать в тестовом режиме для жителей макрорегионов Волга и Северный Кавказ. В дальнейшем список услуг для начисления бонусов расширится, и к программе

подключится вся Россия. Бонусная программа доступна для физических лиц и распространяется на отправку посылок в почтовые отделения. Бонусы в размере 5 % от стоимости доставки начисляются на специальный счет пользователя в личном кабинете на сайте компании и в мобильном приложении после приема оплаченной посылки в почтовом отделении. 1 бонус равен 1 рублю.