پیام کیفیت

شرکت ملی پست

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ۷۸

مهر ماه سال ۱۴۰۳

۱۸ آبان روز ملی کیفیت گرامی باد

شرکت ملی پست

حوزه معاونت فنی و بازرگانی

شرکت ملی پست

پیام کیفیت

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ۷۸

مهر ماه سال ۱۴۰۳

فهرست

- پیام معاون وزیر ارتباطات و مدیرعامل شرکت ملی پست در آستانه ۱۸ آبان روز ملی کیفیت ۱

- گزارش تحویل به موقع (ON TIME DELIVERY) قرارداد های کلان کشوری..... ۲

- نقشه هیت مپ (HEAT MAP)..... ۷
سیر مرسولات پستی از قبول تا مرکز تجزیه و مبادلات همان استان و قراردادهای کلان کشوری

- نتایج ارزیابی واحدهای اجرایی کشور و نمودار پارتو سنجه ها و شاخص های کیفی..... ۱۵

- نتایج تحلیل ارزیابی و گزارشات تیم ممیزی کیفیت..... ۲۱

- ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت..... ۳۳

پیام معاون وزیر ارتباطات و مدیرعامل شرکت ملی پست در آستانه ۱۸ آبان روز ملی کیفیت

معاون وزیر ارتباطات و مدیرعامل شرکت ملی پست در آستانه ۱۸ آبان روز ملی کیفیت، گفت: کیفیت مبتنی بر فناوری اطلاعات با هدف تامین هرچه بیشتر رضایت مشتریان و تسهیل فرایندها، از اولویت‌های اساسی شرکت ملی پست است.

به گزارش دفتر ارتباطات و امور بین الملل شرکت ملی پست، محمد احمدی با اشاره به اینکه پست به دو صورت مستقیم و غیرمستقیم به دنبال ارتقا کیفیت خدمات از سوی مشتریان است، اظهار داشت: در حوزه ارتقا کیفیت مستقیم، امسال سرویس **POD** یا تاییدیه توزیع برای برخی مرسولات از جمله کارت‌های سوخت ارایه می‌شود. به این صورت که مشتری هنگام تحویل پاکت محتوی کارت سوخت، باید کد یا شناسه اثبات تحویل را به مامور توزیع، ارایه دهد.

وی اجرای سرویس **TDS** یا زمانبندی توزیع مرسوله را از دیگر خدماتی عنوان کرد که بر بهبود کیفیت توزیع و رضایتمندی مشتری تاثیرگذار است. مدیرعامل تصریح کرد: در سرویس زمانبندی، براساس تعداد مرسوله و نوع توزیع آنها، موزع به گیرنده مرسوله زمان تحویل را حداکثر در یک بازه زمانی دو ساعته اعلام خواهد نمود تا گیرنده زمان کافی برای برنامه‌ریزی حضور در محل داشته باشد.

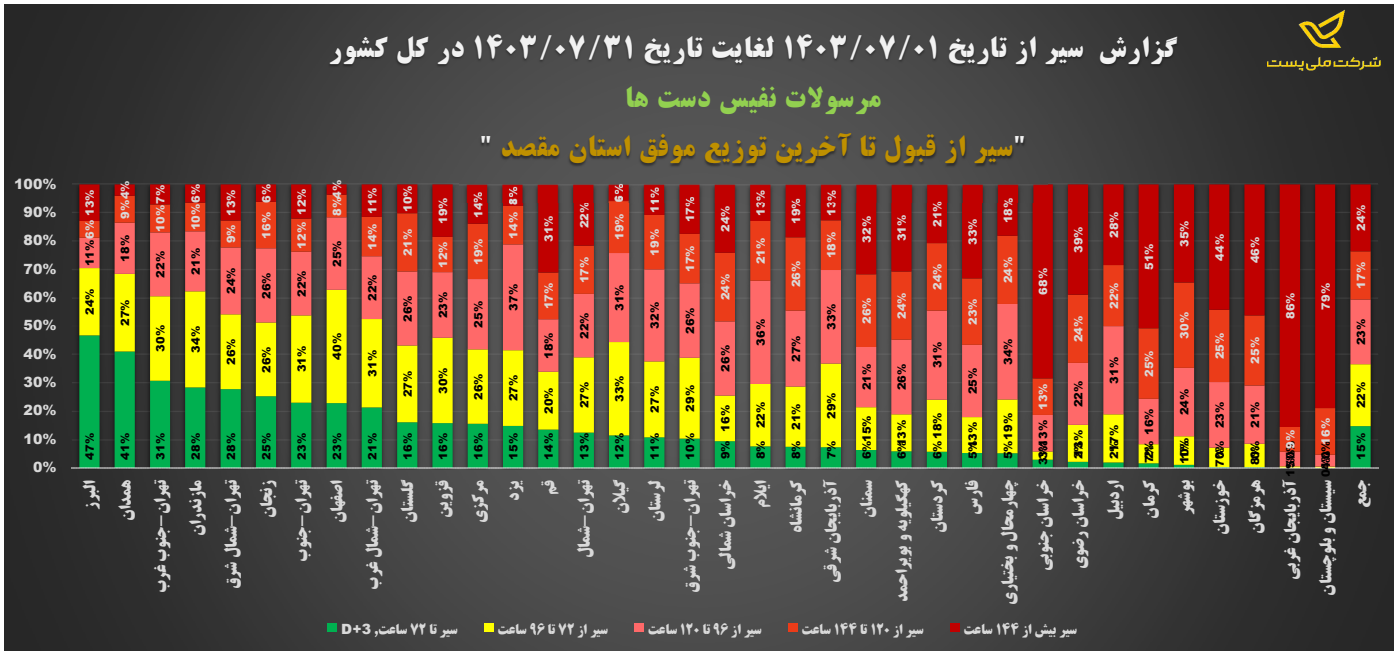
به گفته وی، نظام نظرسنجی مشتریان نیز بازنگری شده و به زودی شیوه‌های جدید این نظام پیاده سازی خواهد شد، زیرا دسترسی به نظرات و دیدگاه‌های مشتریان تاثیر قابل ملاحظه‌ای در بهبود کیفی و کمی خدمات پست دارد.

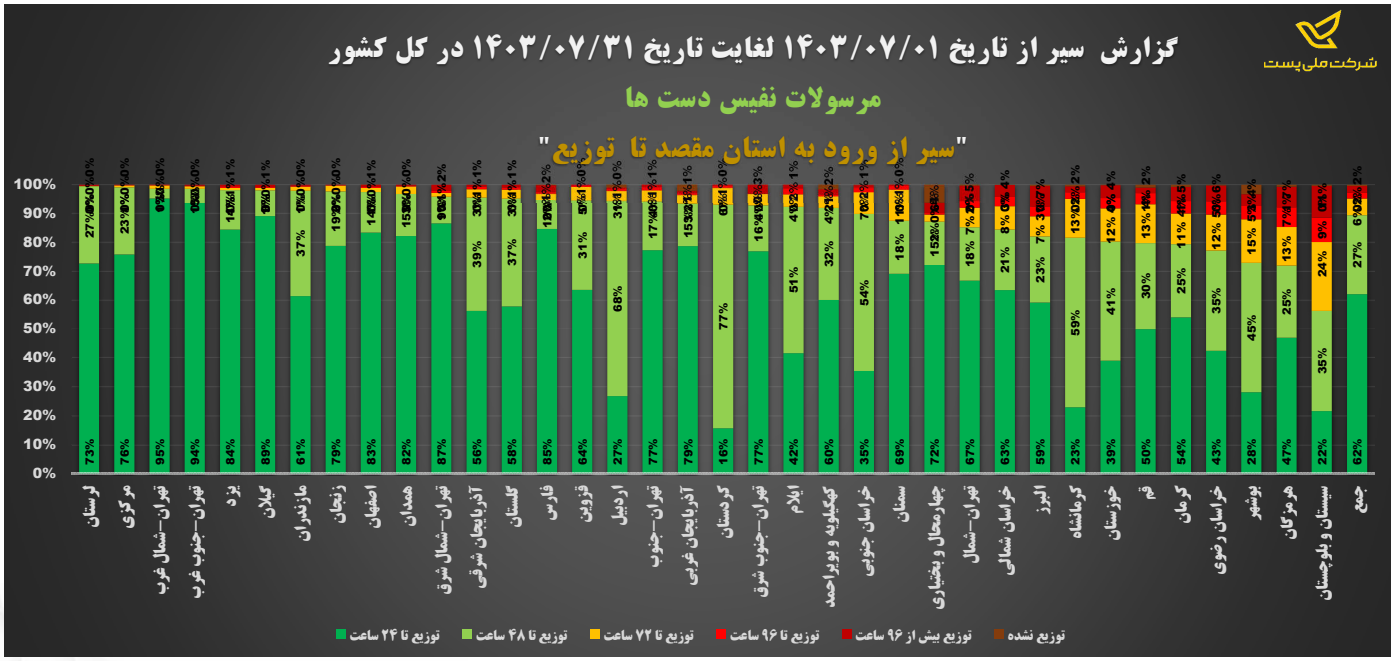
احمدی اصلاح فرایند پرداخت غرامت به گیرنده را نیز مورد تاکید قرار داد و گفت: پرداخت غرامت تا چندی پیش تنها به صورت حضوری امکانپذیر بود، اما با تدابیری که اندیشیده شده قرار است غرامت ناشی از خسارت به مشتریان از طریق سامانه‌های شرکت ملی پست و رسیدگی به شکایات امکانپذیر شود.

معاون وزیر ارتباطات بهبود و استاندارد سازی مرکز تماس مشتریان (۱۹۳) را از دیگر اقدامات شرکت ملی پست در مسیر ارتقا کیفیت خدمات عنوان کرد و افزود: سامانه مرکز تماس در حال پیاده سازی به کمک هوش مصنوعی با هدف پایش سیستمی مکالمه مشتری و اپراتور و تسریع در تامین خواسته و نیاز مشتریان است.

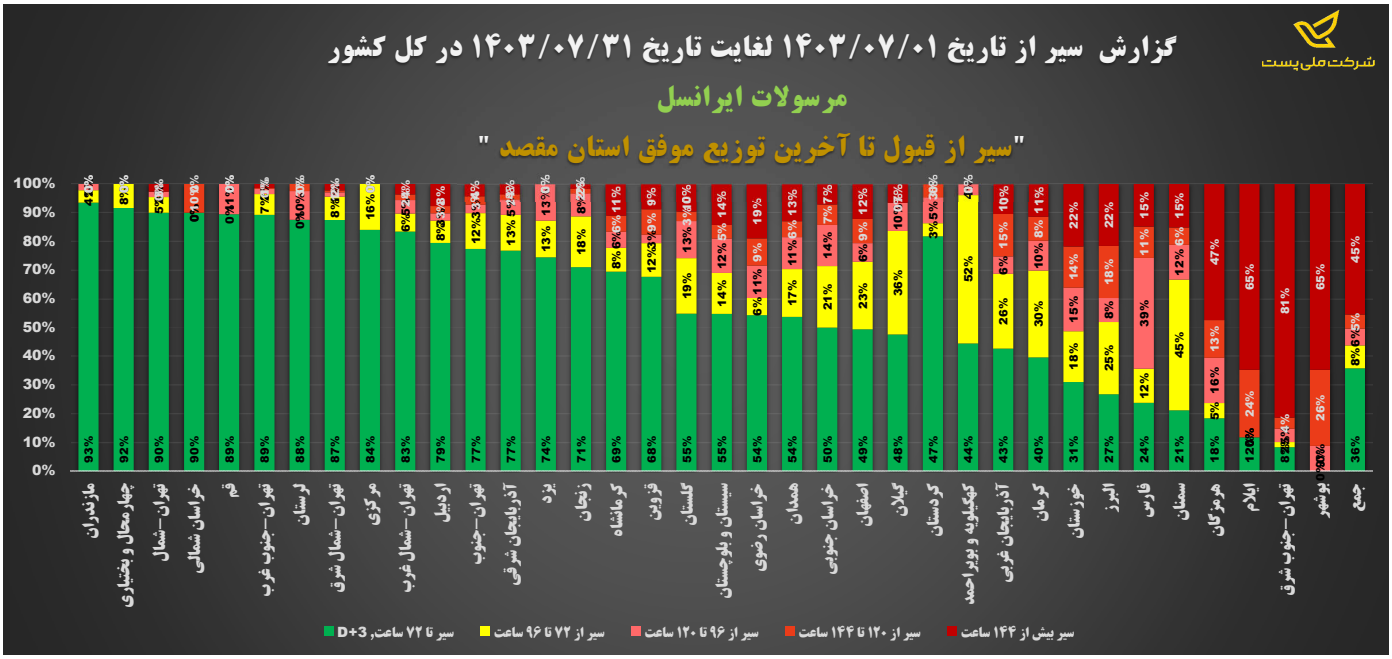
مدیرعامل در خصوص نحوه بهبود کیفیت به صورت غیرمستقیم نیز گفت: نظام پرداخت مبتنی برعملکرد موزعان(**PFP**) با هدف بالابردن سطح انگیزه این گروه از کارکنان مورد بازنگری قرار گرفته و عدالت محوری را اساس قرار داده است.

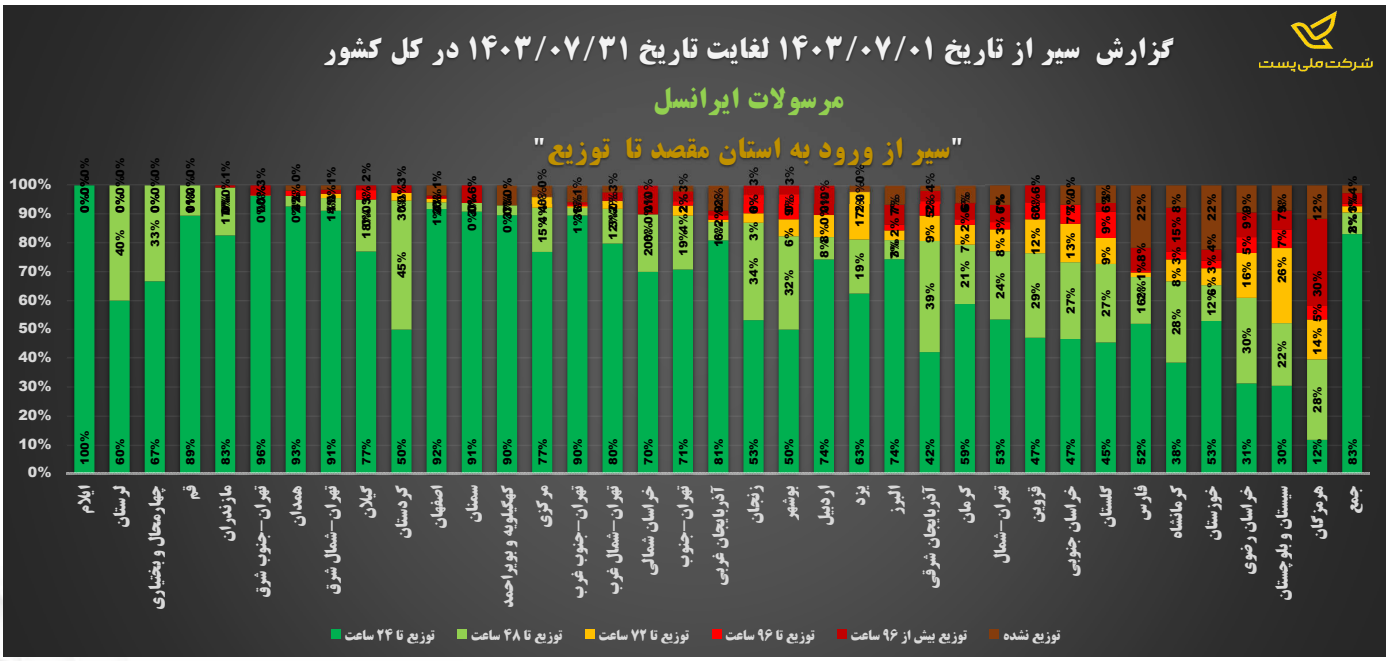
گزارش OTD مرسولات نفیس دست ها
مهر ماه ۱۴۰۳



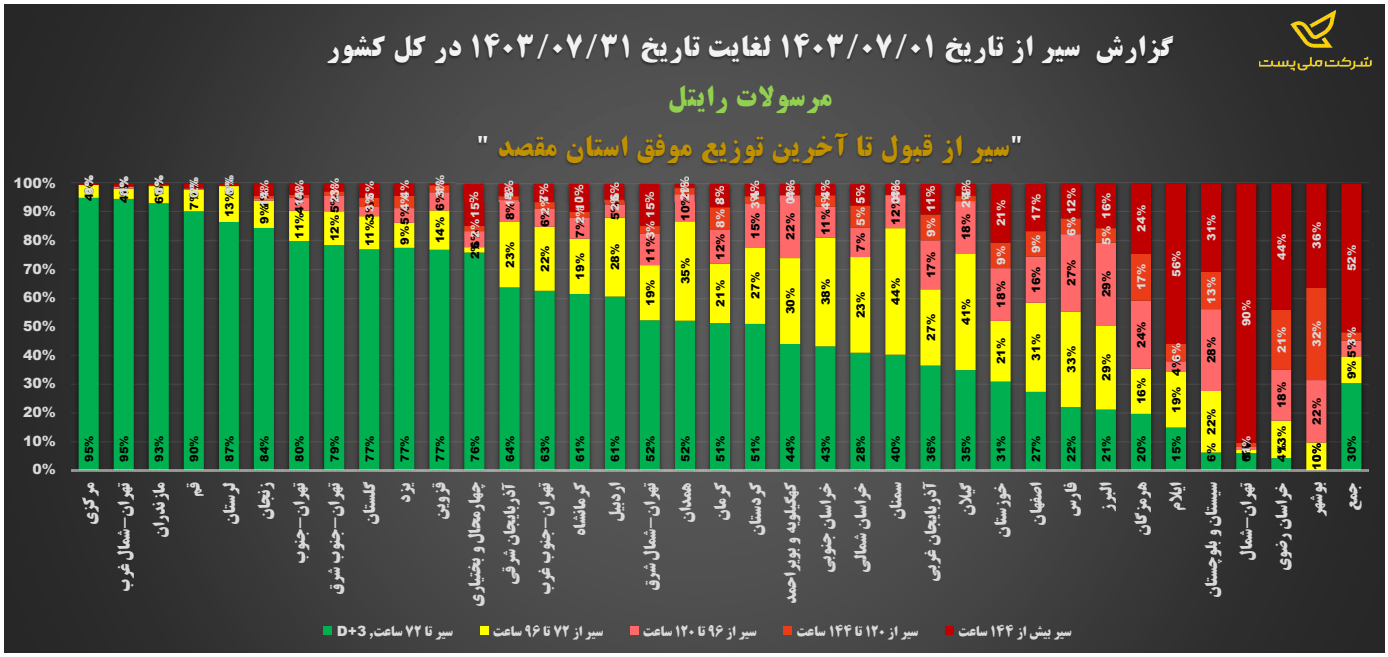


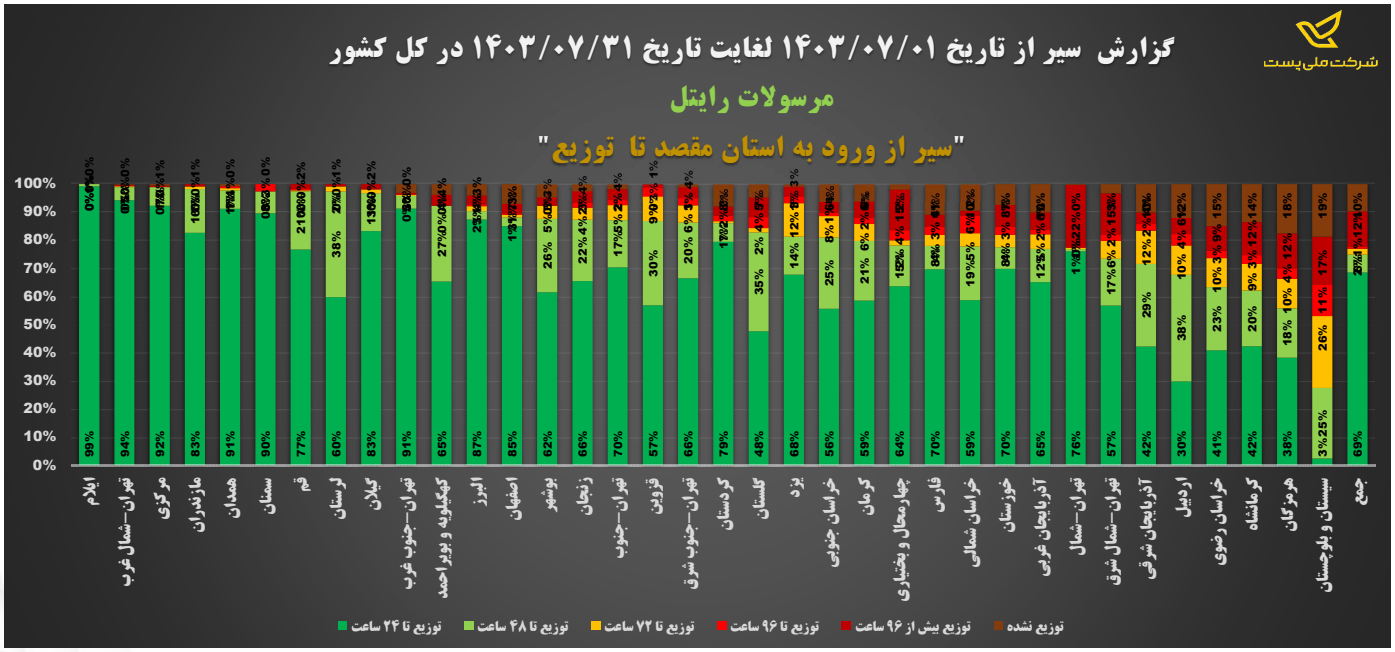
گزارش OTD مرسولات ایرانسل
مهر ماه ۱۴۰۳





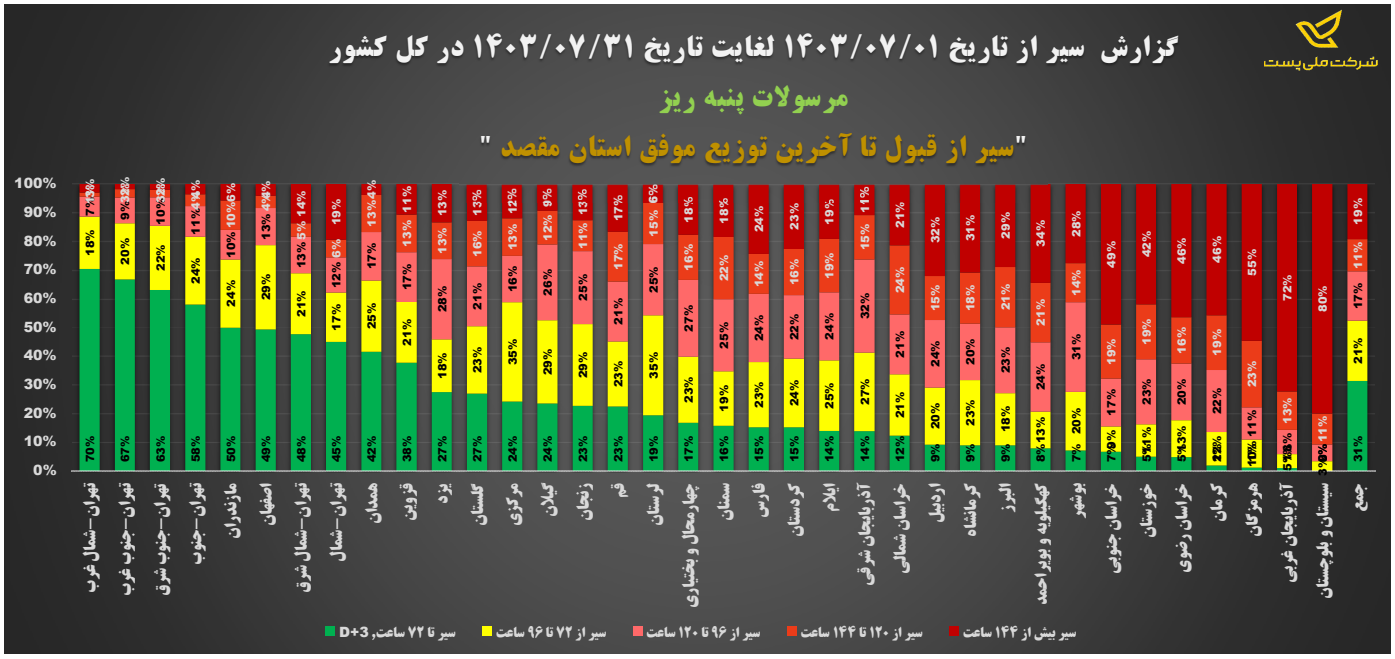
گزارش OTD مرسولات رایتل
مهر ماه ۱۴۰۳

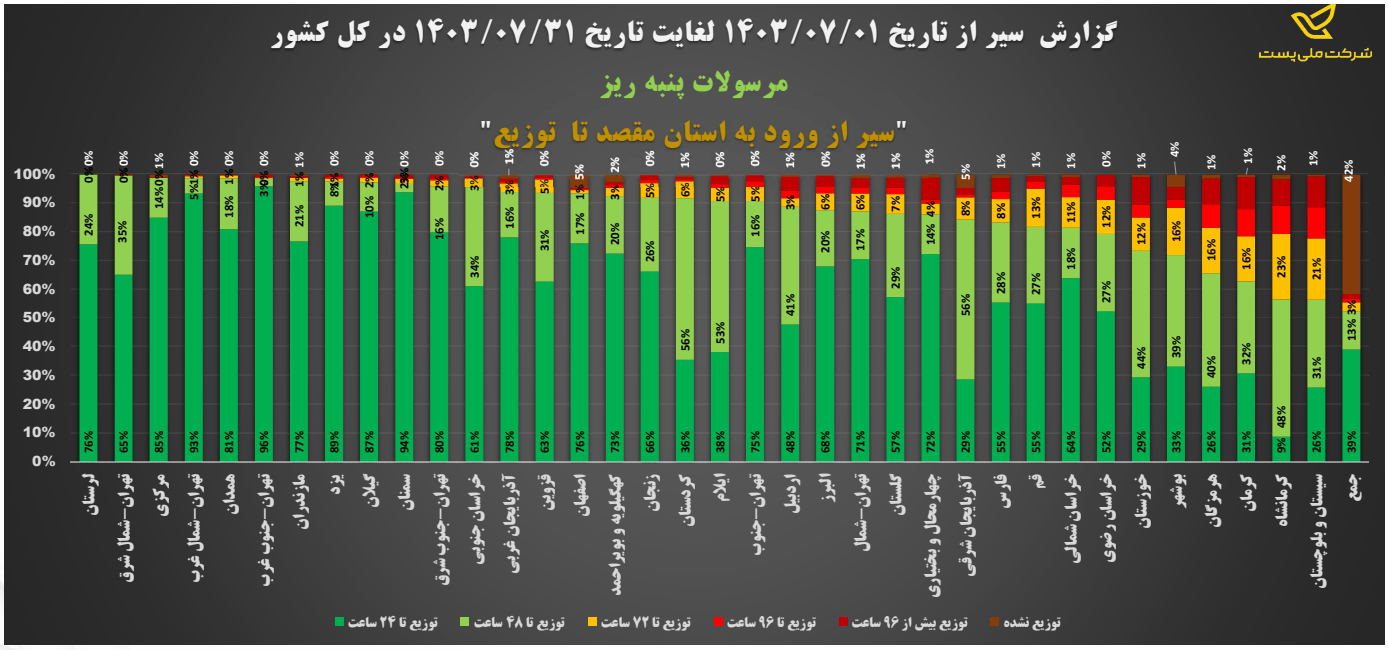




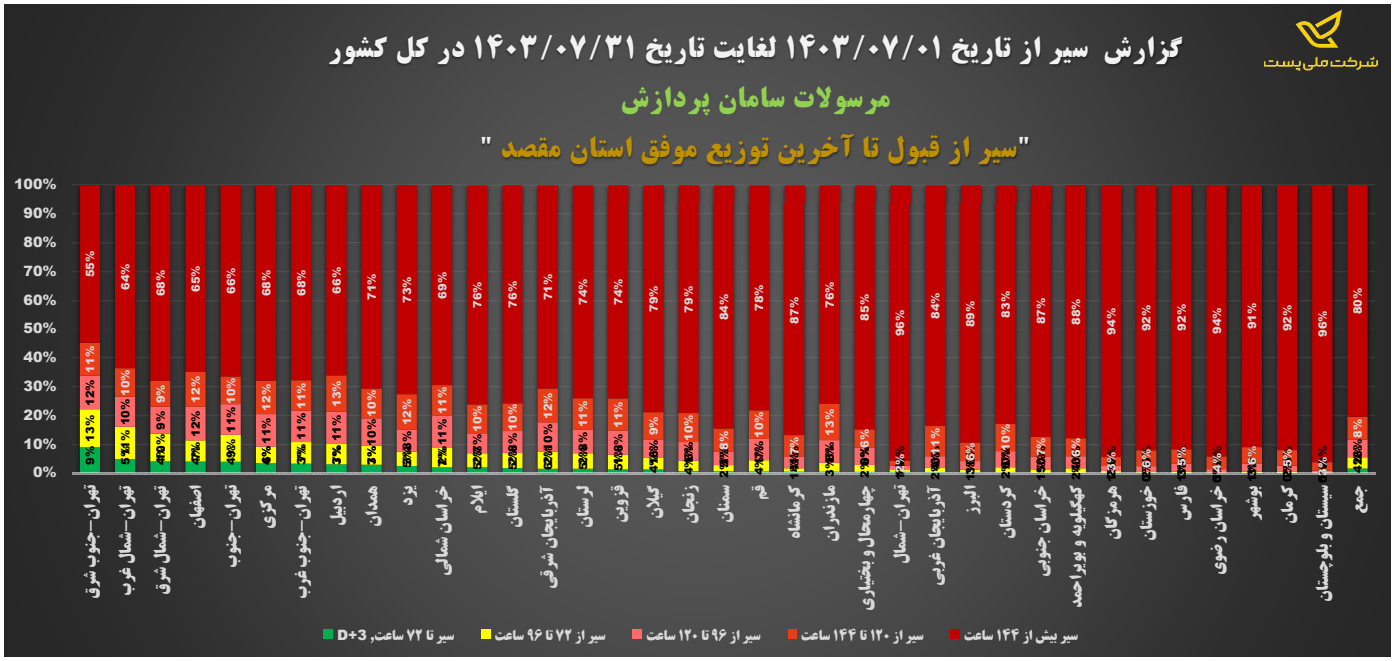
رایتل
RighTel

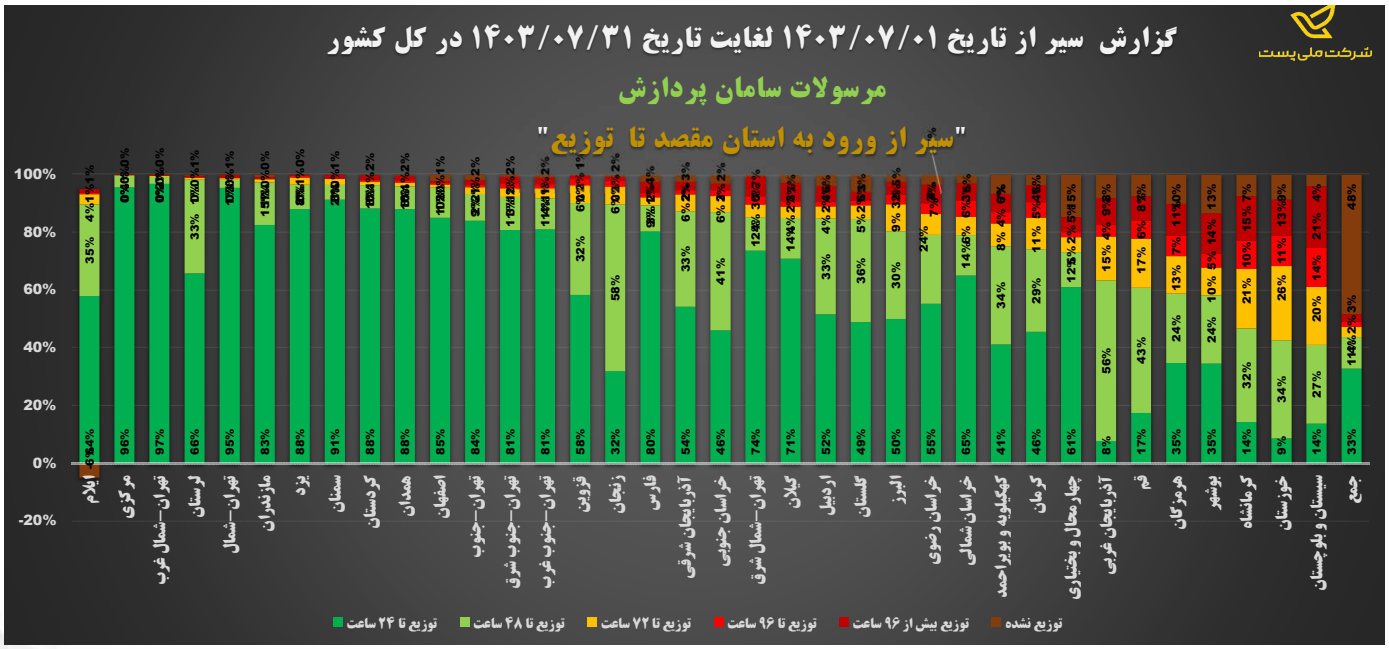
گزارش OTD مرسولات پنبه ریز
مهر ماه ۱۴۰۳





گزارش OTD مرسولات سامان پردازش
مهر ماه ۱۴۰۳



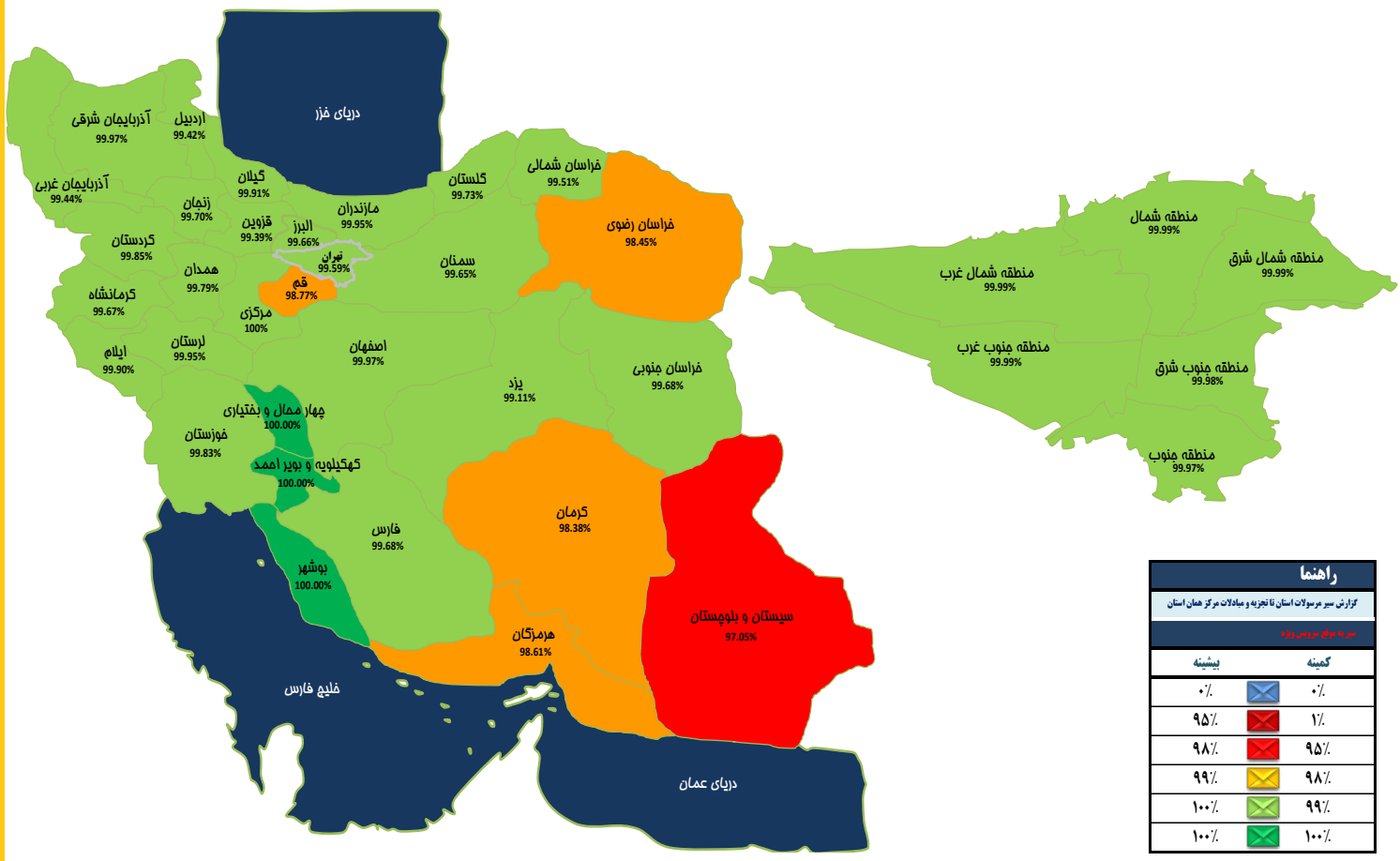


بانک سامان

نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی ویژه مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس ویژه از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۷/۳۱

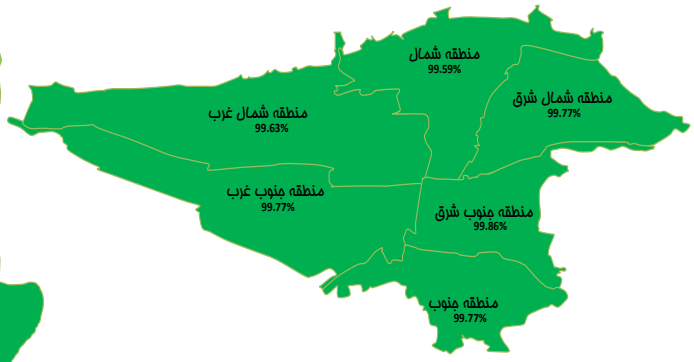


راهنما	
گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان	
سیر به موقع سرویس ویژه	
کمینه	بیشینه
۰٪	۰٪
۱٪	۹۵٪
۹۵٪	۹۸٪
۹۸٪	۹۹٪
۹۹٪	۱۰۰٪
۱۰۰٪	۱۰۰٪

نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی پیشتاز مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس پیشتاز از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۷/۳۱



راهنما

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

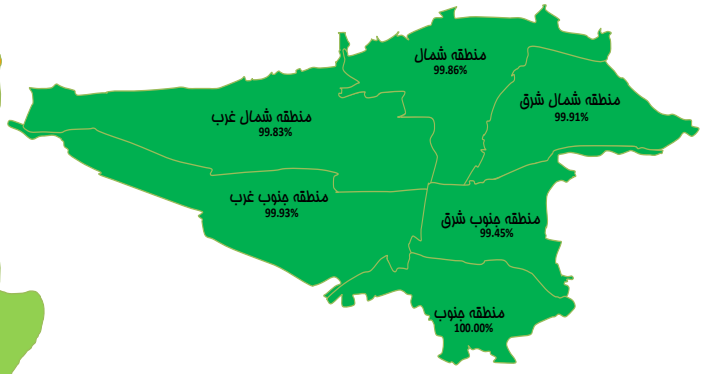
سیر به موقع سرویس پیشتاز

کمینه		بیشینه
۰٪		۰٪
۱٪		۹۰٪
۹۰٪		۹۵٪
۹۵٪		۹۸٪
۹۸٪		۹۹٪
۹۹٪		۱۰۰٪

نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی سفارشی مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس سفارشی از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۷/۳۱



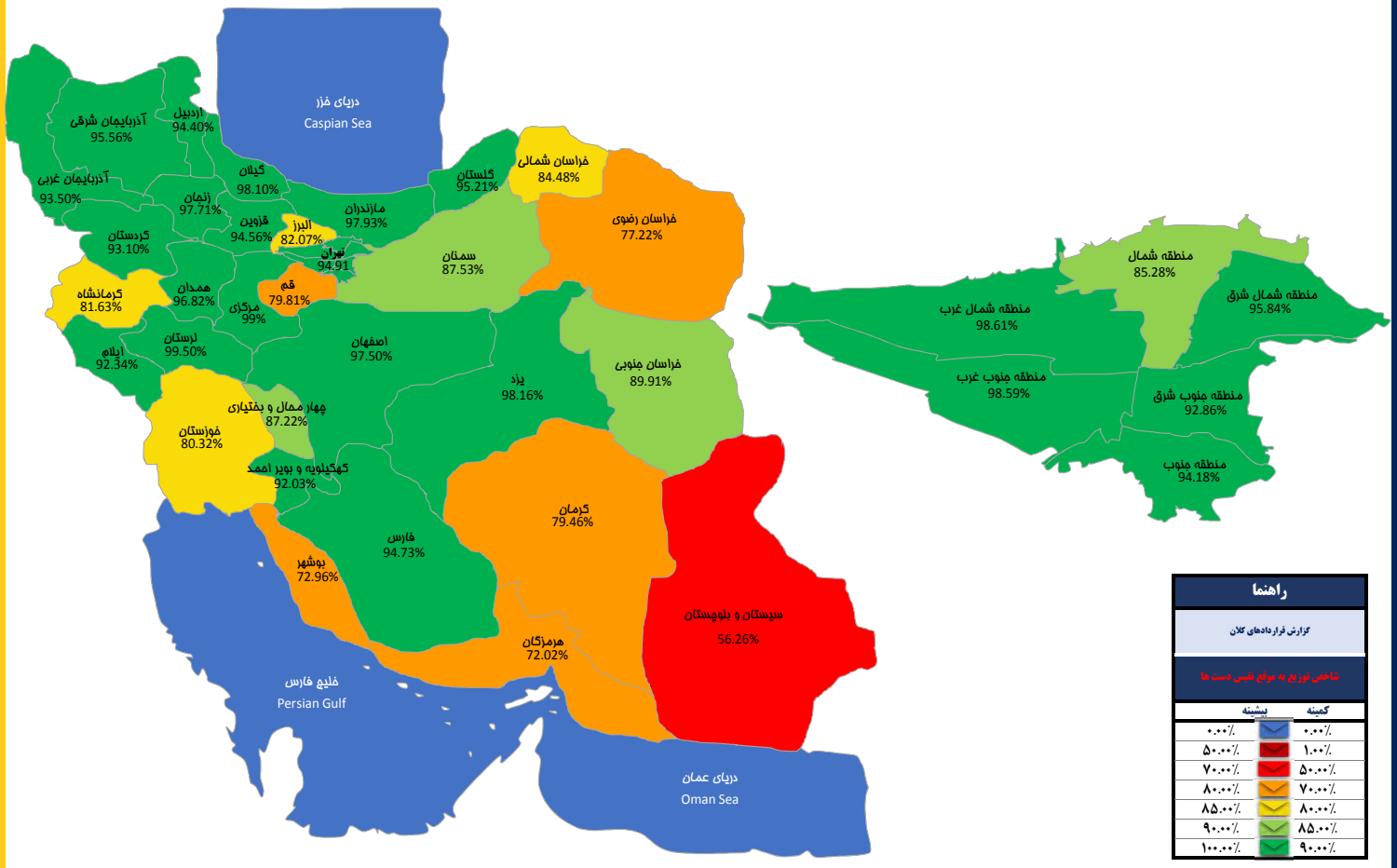
راهنما		
گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان		
سیر به موقع سرویس سفارشی		
کمینه		بیشینه
۰٪		۰٪
۱٪		۹۰٪
۹۰٪		۹۵٪
۹۵٪		۹۷٪
۹۷٪		۹۹٪
۹۹٪		۱۰۰٪

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات نفیس دست ها – مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص نفیس دست ها:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات نفیس دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی لرستان، مرکزی، شمال غرب، جنوب غرب، یزد، گیلان، مازندران، زنجان، همدان، شمال شرق، آذربایجان شرقی، گلستان، قزوین،جنوب، کردستان، جنوب شرق، ایلام، سمنان، تهران، اصفهان، خراسان جنوبی، فارس، شمال، اردبیل، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان غربی و چهارمحال و بختیاری در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی خراسان شمالی، خوزستان، خراسان رضوی، البرز، کرمانشاه، هرمزگان، کرمان، قم و بوشهر ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد استان سیستان و بلوچستان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس نفیس دست ها :

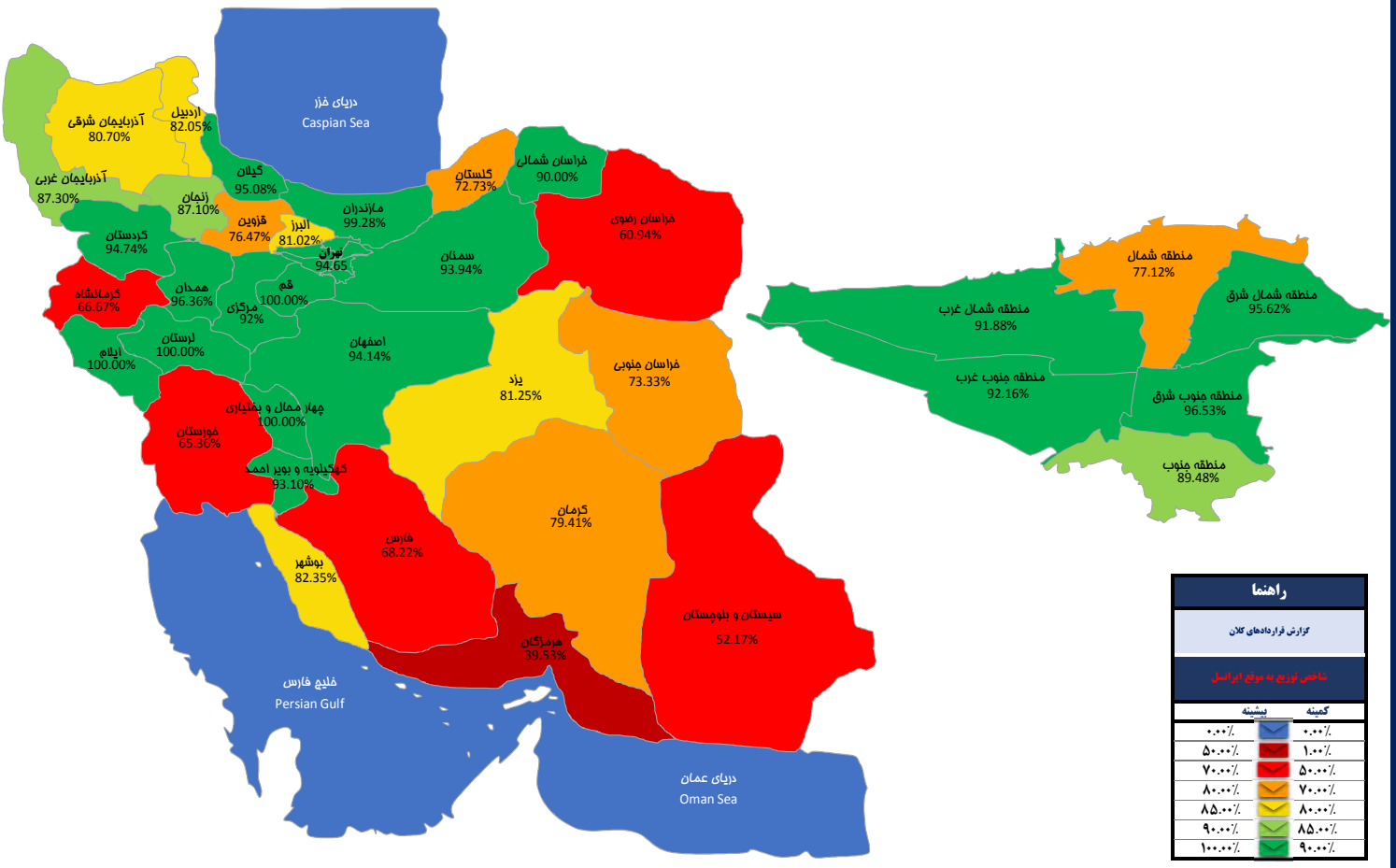
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات نفیس دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی فارس، سیستان و بلوچستان، البرز، کرمانشاه، هرمزگان، کرمان، اردبیل، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان غربی، بوشهر و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ایرانسل – مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص ایرانسل:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی چهارمحال و بختیاری، مازندران، جنوب شرق، گیلان، کردستان، سمنان، خراسان شمالی، زنجان، تهران، شمال شرق، همدان، جنوب، شمال غرب، اصفهان، مرکزی، جنوب غرب، کهگیلویه و بویراحمد و آذربایجان غربی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی بوشهر، اردبیل، قزوین، آذربایجان شرقی، یزد، کرمان، گلستان، البرز، خراسان جنوبی و شمال ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد واحدهای اجرایی کرمانشاه، سیستان و بلوچستان، خراسان رضوی، هرمزگان، فارس و خوزستان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس ایرانسل:

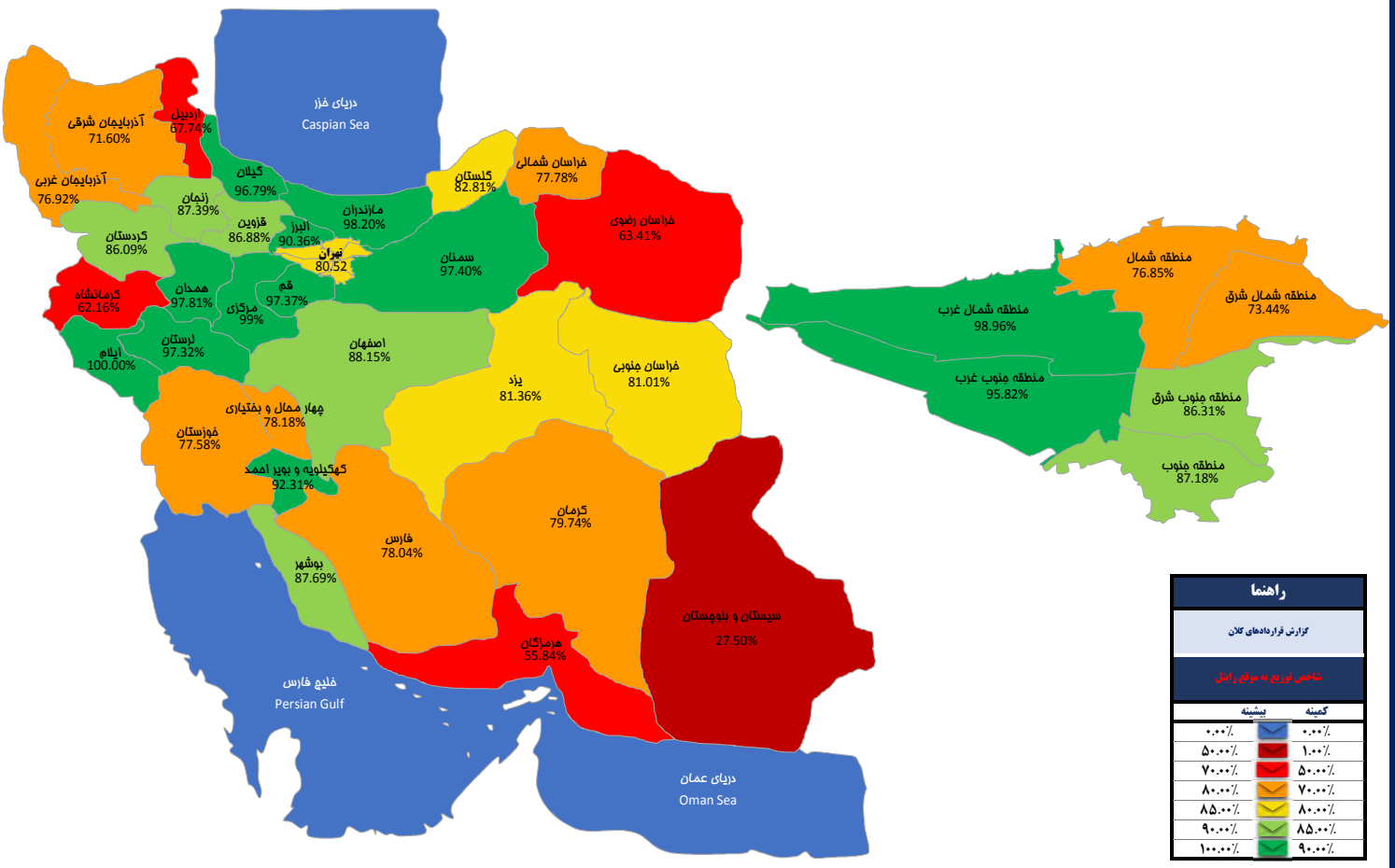
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی تهران، شمال، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان غربی و هرمزگان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی(۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات رایتل – مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع رایتل

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات رایتل، عملکرد واحدهای اجرایی ایلام، مازندران، سمنان، قم، لرستان، گیلان، قزوین، شمال غرب، مرکزی، همدان، جنوب شرق، جنوب، زنجان، جنوب غرب، کهگیلویه و بویراحمد، البرز، بوشهر، اصفهان و کردستان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی شمال، تهران، یزد، چهارمحال و بختیاری، شمال شرق، گلستان، کرمان، خراسان جنوبی، خوزستان، خراسان شمالی، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و فارس ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد واحدهای اجرایی اردبیل، کرمانشاه، خراسان رضوی، هرمزگان و سیستان و بلوچستان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی شاخص رایتل:

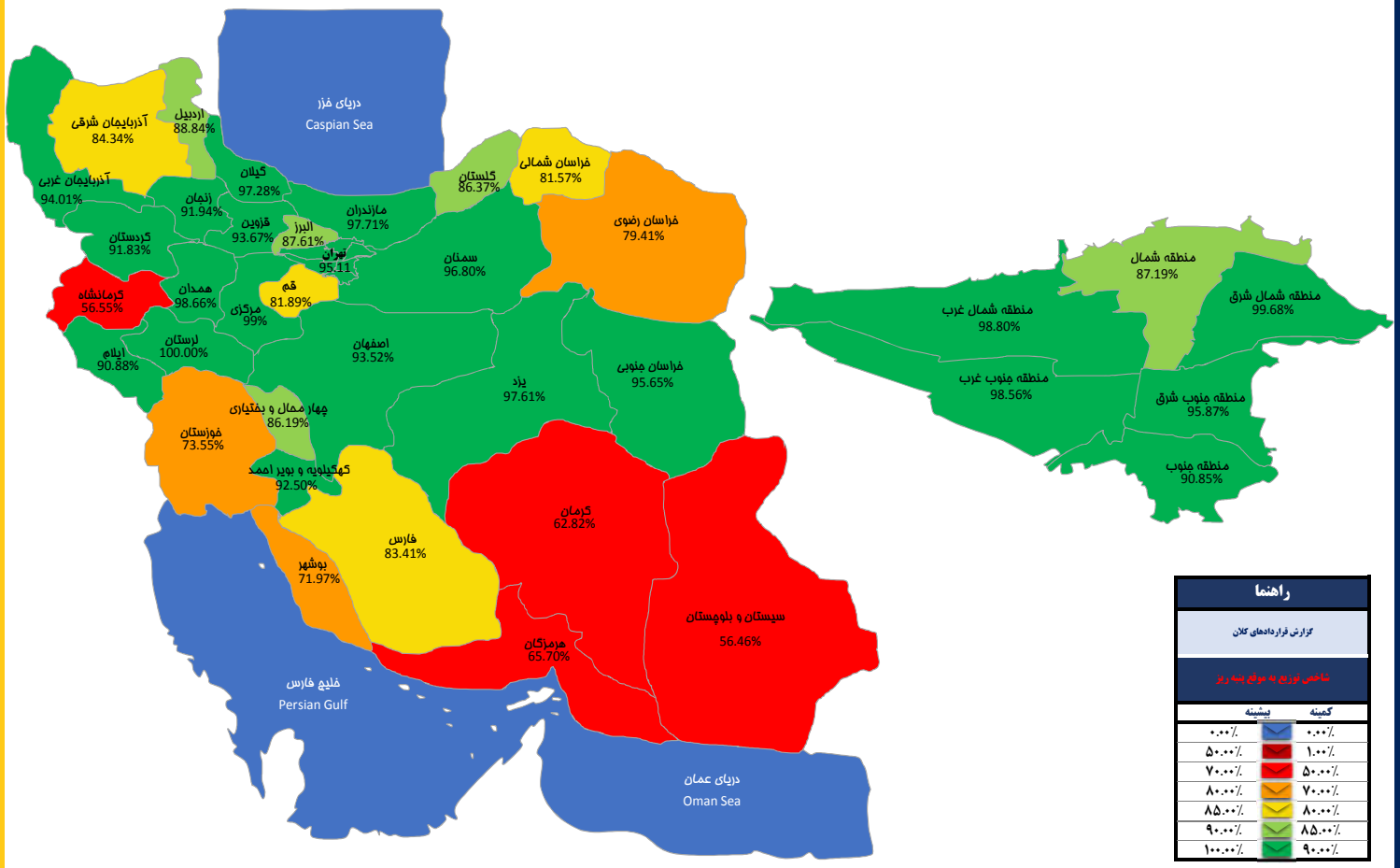
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات رایتل، عملکرد استان ها و مناطق پستی جنوب، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان غربی، اردبیل، کرمانشاه و هرمزگان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات پنبه ریز – مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع پنبه ریز

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص پنبه ریز:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات پنبه ریز، عملکرد واحدهای اجرایی لرستان، شمال غرب، همدان، یزد، قزوین، زنجان، جنوب، گیلان، جنوب غرب، شمال شرق، جنوب شرق، سمنان، تهران، ایلام، البرز، خراسان جنوبی، کردستان، مازندران، اردبیل، مرکزی، گلستان، چهارمحال و بختیاری، شمال، آذربایجان غربی، کهگیلویه و بویراحمد و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی خراسان رضوی، قم، خوزستان، خراسان شمالی، فارس، بوشهر و آذربایجان شرقی ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد استان های سیستان و بلوچستان، کرمان، هرمزگان و کرمانشاه بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشدکه لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس پنبه ریز:

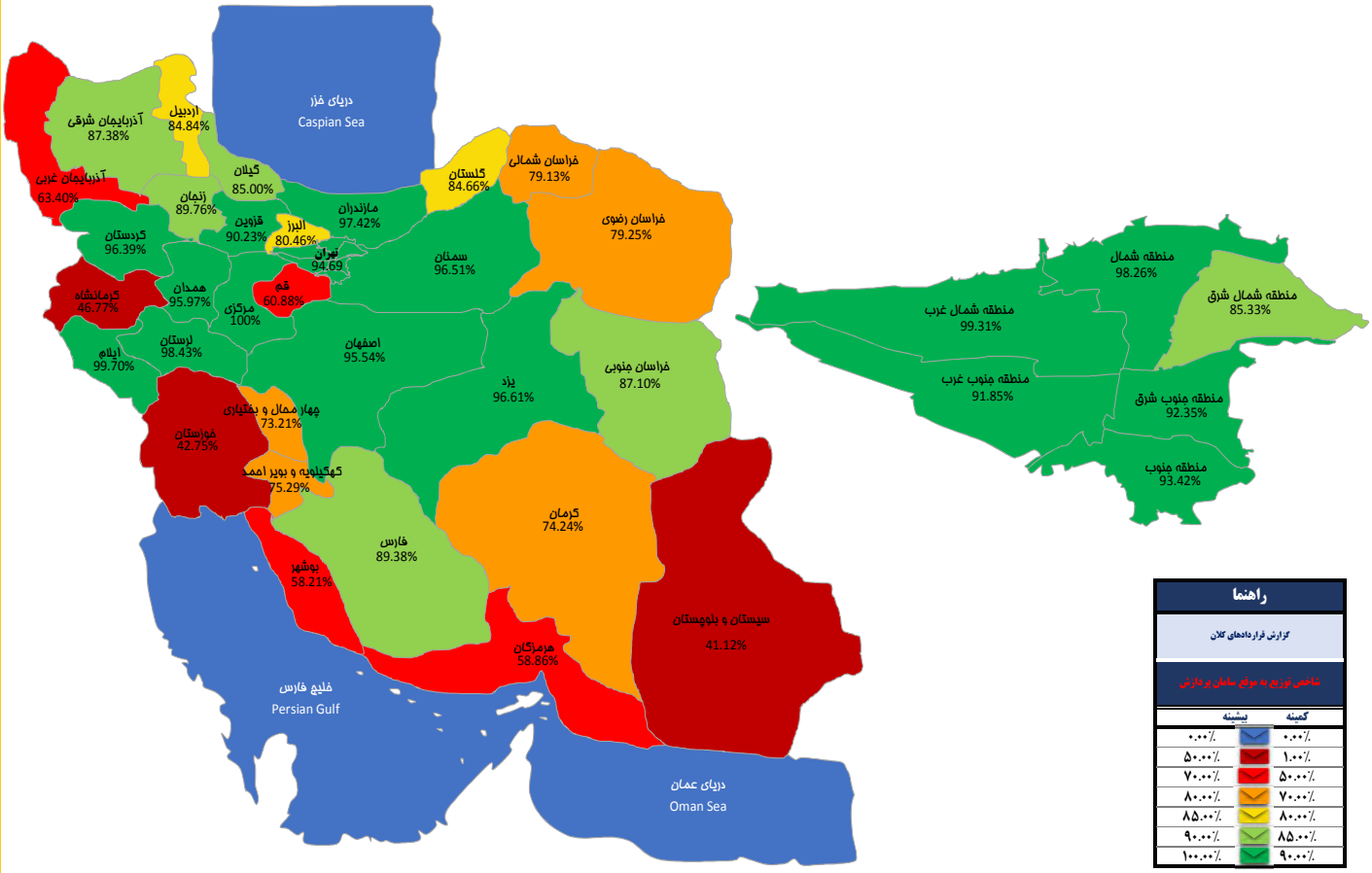
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات پنبه ریز، عملکرد واحدهای اجرایی قم، خوزستان، چهارمحال و بختیاری، فارس، آذربایجان غربی، هرمزگان، کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد و بوشهر در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی(۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات سامان پردازش – مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع سامان پردازش

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص سامان پردازش:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات سامان پردازش، عملکرد واحدهای اجرایی ایلام، مرکزی، یزد، سمنان، شمال غرب، قزوین، شمال، کردستان، لرستان، همدان، زنجان، شمال شرق، جنوب شرق، جنوب غرب، تهران، مازندران، جنوب، اصفهان، آذربایجان شرقی، فارس، گیلان، خراسان جنوبی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی البرز، خراسان شمالی، خراسان رضوی، کرمان، اردبیل، گلستان، کهگیلویه و بویراحمد و چهارمحال و بختیاری ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد استان های سیستان و بلوچستان، قم، کرمانشاه، آذربایجان غربی، خوزستان، هرمزگان و بوشهر بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشدکه لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس سامان پردازش:

در شاخص بلاتکلیفی مرسولات سامان پردازش، عملکرد واحدهای اجرایی قزوین، شمال، کردستان، لرستان، شمال شرق، فارس، البرز، گیلان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی، کرمان، اردبیل، سیستان و بلوچستان، گلستان، کهگیلویه و بویراحمد، قم، کرمانشاه، آذربایجان غربی، خوزستان، هرمزگان، بوشهر و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی(۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نتایج ارزیابی عملکرد کیفی

نتایج ارزیابی عملکرد کیفی
واحد های اجرایی
مهر ماه ۱۴۰۳

رتبه های برتر ارزیابی سنجه ها و شاخص های کیفی استان ها و مناطق پستی کشور در مهر ماه

اداره کل پست استان مرکزی

اداره کل پست استان لرستان

اداره کل پست استان اصفهان

شرکت ملّی پست
حوزه معاونت فنّی و بازرگانی

نتایج ارزیابی واحد های اجرایی
مهر ماه ۱۴۰۳

شرکت ملی پست

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی
شبکه پستی کشور
مهر ماه سال ۱۴۰۳

واحد پستی	میزان سیر مرسولات پستی		میزان انطباق کیفی خارجه		میزان انطباق کیفی داخله		میزان رضایت / شکایت مشتریان		جمع کل سنجه ها		رتبه عملکرد و تغییرات رتبه در مقایسه با ماه قبل				رتبه تجمعی
	رتبه	امتیاز از ۳۹	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۹۹	رتبه	امتیاز از ۱۷	۱۷۷	امتیاز از ۱۰۰	رتبه مهر ماه ۱۴۰۳	رتبه شهریور ماه ۱۴۰۳	تغییرات رتبه		
لرستان	۱	۳۵.۹۹	۲۵	۲۲	۱	۱۱۶.۰۳	۶	۲۲.۵۷	۱۹۶.۵۹	۹۴.۰۶	۱	۱	⇨	۰	۱
مرکزی	۲	۳۴.۶۹	۲۷	۲۲	۲	۱۱۵.۱۱	۱	۲۳.۷۱	۱۹۵.۵۱	۹۳.۵۵	۲	۲	⇨	۰	۳
اصفهان	۳	۳۴.۳۱	۴	۲۲	۴	۱۱۳.۴۱	۷	۲۲.۳۹	۱۹۲.۱۱	۹۱.۹۲	۳	۳	⇨	۰	۲
مازندران	۴	۳۳.۶۲	۲۶	۲۲	۹	۱۱۱.۵۸	۵	۲۲.۵۸	۱۸۹.۷۸	۹۰.۸	۴	۴	⇨	۰	۴
گیلان	۱۱	۳۰.۳۱	۲۴	۲۲	۶	۱۱۲.۷۳	۲	۲۳.۳	۱۸۸.۳۵	۹۰.۱۲	۵	۵	⇨	۰	۶
ایلام	۶	۳۲.۴۴	۶	۲۲	۵	۱۱۳.۰۵	۲۳	۲۰.۳۶	۱۸۷.۸۵	۸۹.۸۸	۶	۱۴	⇧	۸	۸
منطقه جنوب غرب تهران	۹	۳۰.۴۶	۳۳	۲۲	۷	۱۱۲.۳۴	۱۷	۲۱.۲۴	۱۸۶.۰۴	۸۹.۰۱	۷	۶	⇩	-۱	۵
همدان	۱۲	۲۹.۴۷	۲۹	۲۲	۱۱	۱۰۹.۳	۸	۲۲.۱۷	۱۸۲.۹۴	۸۷.۵۳	۸	۱۰	⇧	۲	۱۱
زنجان	۸	۳۱.۰۹	۱۳	۲۲	۱۵	۱۰۶.۹	۴	۲۲.۶۳	۱۸۲.۶۱	۸۷.۳۷	۹	۱۳	⇧	۴	۱۲
سمنان	۷	۳۱.۱۴	۱۴	۲۲	۸	۱۱۱.۸۶	۳۴	۱۷.۳۷	۱۸۲.۳۷	۸۷.۲۶	۱۰	۸	⇩	-۲	۹
منطقه شمال غرب تهران	۲۲	۲۵.۰۶	۳۶	۲۲	۳	۱۱۴.۷	۲۷	۲۰.۰۸	۱۸۱.۸۳	۸۷	۱۱	۱۲	⇧	۱	۱۹
آذربایجان شرقی	۵	۳۳.۲۳	۱	۲۲	۱۶	۱۰۵.۲۹	۲۰	۲۱.۰۱	۱۸۱.۵۴	۸۶.۸۶	۱۲	۱۱	⇩	-۱	۱۴
منطقه جنوب شرق تهران	۱۳	۲۹.۳۹	۳۲	۲۲	۱۲	۱۰۹.۲۴	۳۱	۱۹.۴۹	۱۸۰.۱۲	۸۶.۱۸	۱۳	۱۵	⇧	۲	۱۰
منطقه شمال تهران	۱۶	۲۸.۱۶	۳۴	۲۲	۱۴	۱۰۷.۹۸	۱۴	۲۱.۶۶	۱۷۹.۷۹	۸۶.۰۲	۱۴	۹	⇩	-۵	۷
گلستان	۱۸	۲۷.۰۲	۲۳	۲۲	۱۳	۱۰۸.۴	۹	۲۲.۱۷	۱۷۹.۵۸	۸۵.۹۲	۱۵	۱۹	⇧	۴	۱۶
یزد	۲۴	۲۴.۴۸	۳۰	۲۲	۱۰	۱۱۱.۱۴	۲۱	۲۰.۸۷	۱۷۸.۴۸	۸۵.۴	۱۶	۱۷	⇧	۱	۲۰
خراسان شمالی	۱۴	۲۹.۱۳	۱۱	۲۲	۲۱	۱۰۰.۸۷	۱۰	۲۲.۱	۱۷۴.۱	۸۳.۳	۱۷	۲۱	⇧	۴	۲۳
کردستان	۱۷	۲۷.۸۸	۱۹	۲۲	۲۲	۱۰۰.۳۷	۳	۲۳.۰۸	۱۷۳.۳۳	۸۲.۹۳	۱۸	۷	⇩	-۱۱	۱۳
منطقه جنوب تهران	۲۰	۲۵.۷۷	۳۱	۲۲	۲۰	۱۰۱.۶۹	۲۲	۲۰.۷۱	۱۷۰.۱۷	۸۱.۴۲	۱۹	۲۵	⇧	۶	۱۵
منطقه شمال شرق تهران	۲۳	۲۴.۹	۳۵	۲۲	۱۸	۱۰۵.۰۸	۳۲	۱۷.۹۷	۱۶۹.۹۵	۸۱.۳۱	۲۰	۲۸	⇧	۸	۲۴
خراسان جنوبی	۱۰	۳۰.۴	۹	۲۲	۲۴	۹۷.۰۸	۲۴	۲۰.۲۷	۱۶۹.۷۵	۸۱.۲۲	۲۱	۱۸	⇩	-۳	۱۷
فارس	۱۹	۲۶.۶۱	۱۶	۲۲	۲۳	۹۹.۰۱	۱۶	۲۱.۴	۱۶۹.۰۱	۸۰.۸۷	۲۲	۲۰	⇩	-۲	۲۲
قزوین	۲۶	۱۹.۶۷	۱۷	۲۲	۱۷	۱۰۵.۱۳	۱۳	۲۱.۷۲	۱۶۸.۵۲	۸۰.۶۳	۲۳	۱۶	⇩	-۷	۱۸
البرز	۲۷	۱۹.۱	۵	۲۲	۱۹	۱۰۱.۷۵	۳۳	۱۷.۶۸	۱۶۰.۵۳	۷۶.۸۱	۲۴	۲۲	⇩	-۲	۲۱
اردبیل	۲۵	۲۳.۹۴	۳	۲۲	۲۷	۹۳.۴۴	۲۸	۱۹.۷۸	۱۵۹.۱۶	۷۶.۱۵	۲۵	۲۴	⇩	-۱	۲۷
کرمانشاه	۲۹	۱۶.۹۴	۲۱	۲۲	۲۵	۹۵.۹۱	۱۸	۲۱.۱۴	۱۵۵.۹۸	۷۴.۶۳	۲۶	۲۹	⇧	۳	۲۶
کهگیلویه و بویراحمد	۱۵	۲۸.۵۵	۲۲	۲۲	۳۰	۸۲.۶	۱۲	۲۱.۹۶	۱۵۵.۱۱	۷۴.۲۲	۲۷	۲۶	⇩	-۱	۲۸
خراسان رضوی	۳۱	۱۵.۵۱	۱۰	۲۲	۲۶	۹۴.۹۲	۳۰	۱۹.۵۴	۱۵۱.۹۶	۷۲.۷۱	۲۸	۲۷	⇩	-۱	۲۵
آذربایجان غربی	۳۲	۱۵.۱۸	۲	۲۲	۲۸	۹۱.۵۸	۱۱	۲۲.۰۷	۱۵۰.۸۳	۷۲.۱۷	۲۹	۳۰	⇧	۱	۲۹
چهارمحال و بختیاری	۲۱	۲۵.۲۶	۸	۲۲	۳۲	۷۹.۰۹	۲۶	۲۰.۰۹	۱۴۶.۴۴	۷۰.۰۶	۳۰	۲۳	⇩	-۷	۳۱
کرمان	۳۰	۱۶.۶۷	۲۰	۲۲	۳۱	۷۹.۶۹	۱۵	۲۱.۴۷	۱۳۹.۸۳	۶۶.۹	۳۱	۳۲	⇧	۱	۳۵
خوزستان	۲۸	۱۷.۵۵	۱۲	۲۲	۳۴	۷۵.۴۳	۲۵	۲۰.۱۸	۱۳۵.۱۵	۶۴.۶۷	۳۲	۳۱	⇩	-۱	۳۲
قم	۳۶	۷.۸۵	۱۸	۲۲	۲۹	۸۵.۱۳	۲۹	۱۹.۷۵	۱۳۴.۷۳	۶۴.۴۷	۳۳	۳۳	⇨	۰	۳۰
سیستان و بلوچستان	۳۳	۱۲.۷۹	۱۵	۲۲	۳۳	۷۵.۵۶	۳۶	۱۵.۸۹	۱۲۶.۲۴	۶۰.۴	۳۴	۳۵	⇧	۱	۳۳
هرمزگان	۳۴	۱۱.۴۷	۲۸	۲۲	۳۶	۶۰.۳۳	۱۹	۲۱.۰۶	۱۱۴.۸۶	۵۴.۹۶	۳۵	۳۶	⇧	۱	۳۴
بوشهر	۳۵	۱۰.۲۸	۷	۲۲	۳۵	۶۳.۷۸	۳۵	۱۶.۲۶	۱۱۲.۳۲	۵۳.۷۴	۳۶	۳۴	⇩	-۲	۳۶
کل کشور	۰	۲۱.۸۳	۰	۲۲	۰	۶۶.۸۷	۰	۲۱.۳	۱۳۲.۰۱	۶۳.۱۶	–	–	–	–	–

نتایج ارزیابی تجمعی واحد های اجرایی
۷ ماهه سال ۱۴۰۳

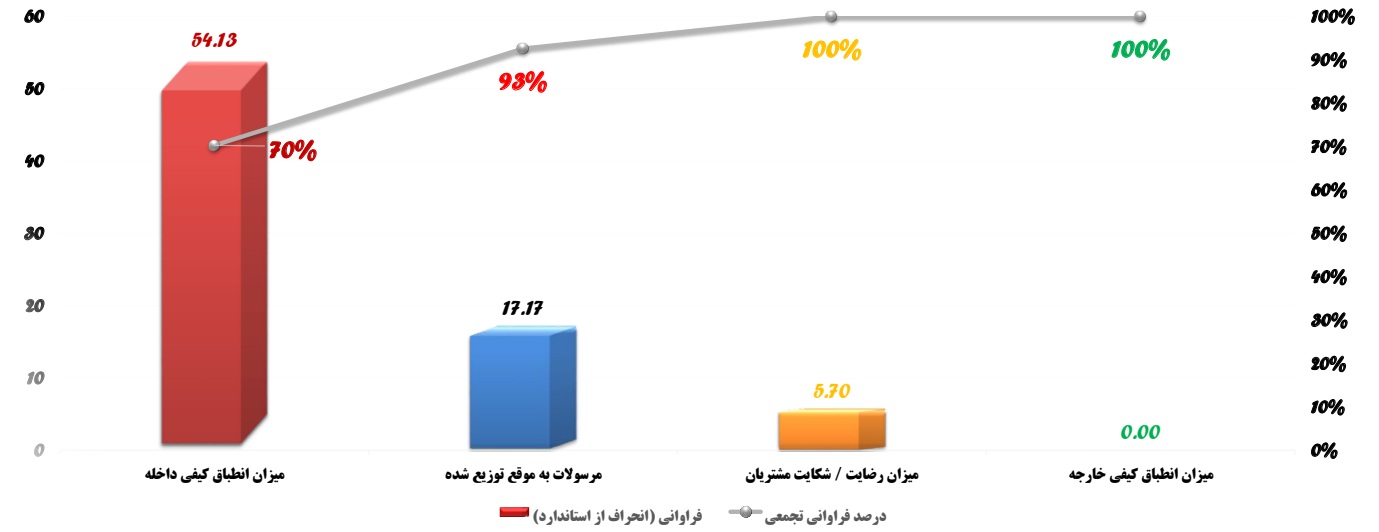
شرکت ملی پست

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی
شبکه پستی کشور
تجمعی ۷ ماهه سال ۱۴۰۳

استان	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	عملکرد تجمعی	میانگین ۶ ماهه	امتیاز از ۲۰	رتبه
لرستان	۹۳.۴۰	۹۶.۱۰	۹۶.۴۹	۹۴.۸۶	۹۵.۴۹	۹۵.۴۲	۹۴.۰۶	۶۶۵.۸۲	۹۵.۱۲	۱۹.۰۲	۱
اصفهان	۹۲.۱۱	۹۴.۰۲	۹۳.۴۹	۹۱.۷۴	۹۳.۷۷	۹۲.۹۲	۹۱.۹۲	۶۴۹.۹۷	۹۲.۸۵	۱۸.۵۷	۲
مرکزی	۸۶.۰۱	۹۱.۸۳	۹۵.۴۷	۹۳.۲۴	۹۴.۹۳	۹۲.۹۳	۹۳.۵۵	۶۴۷.۹۶	۹۲.۵۷	۱۸.۵۱	۳
مازندران	۸۹.۸۰	۹۱.۲۵	۹۱.۵۶	۹۲.۲۹	۹۳.۰۸	۹۱.۶۷	۹۰.۸۰	۶۴۰.۴۵	۹۱.۴۹	۱۸.۳۰	۴
منطقه جنوب غرب تهران	۸۸.۸۶	۹۴.۲۹	۹۴.۶۵	۹۲.۶۵	۹۰.۰۳	۸۹.۰۸	۸۹.۰۱	۶۳۸.۵۷	۹۱.۲۲	۱۸.۲۴	۵
گیلان	۸۸.۴۰	۹۱.۹۹	۹۱.۴۶	۹۱.۲۰	۹۱.۲۷	۹۱.۵۶	۹۰.۱۲	۶۳۶	۹۰.۸۶	۱۸.۱۷	۶
ایلام	۸۱.۹۹	۹۱.۱۲	۹۱.۶۱	۹۰.۴۴	۹۱.۲۰	۸۵.۰۵	۸۹.۸۸	۶۲۱.۲۹	۸۸.۷۶	۱۷.۷۵	۷
منطقه شمال تهران	۸۲.۳۵	۹۱.۳۷	۹۱.۷۷	۹۰.۶۰	۸۸.۷۰	۸۶.۹۱	۸۶.۰۲	۶۱۷.۷۲	۸۸.۲۵	۱۷.۶۵	۸
سمنان	۸۴.۲۱	۸۹.۸۶	۹۰.۵۲	۸۵.۶۱	۸۷.۶۷	۸۷.۱۰	۸۷.۲۶	۶۱۲.۲۳	۸۷.۴۶	۱۷.۴۹	۹
منطقه جنوب شرق تهران	۸۳.۳۰	۹۰.۱۵	۹۰.۱۸	۸۷.۸۸	۸۶.۷۲	۸۴.۸۳	۸۶.۱۸	۶۰۹.۲۴	۸۷.۰۳	۱۷.۴۱	۱۰
همدان	۷۷.۳۷	۸۵.۶۷	۹۱.۴۳	۸۷.۹۵	۸۶.۱۹	۸۶.۷۴	۸۷.۵۳	۶۰۲.۸۸	۸۶.۱۳	۱۷.۲۳	۱۱
زنجان	۸۱.۱۴	۸۵.۴۳	۸۹.۷۵	۸۶.۸۰	۸۴.۹۰	۸۶.۴۸	۸۷.۳۷	۶۰۱.۸۷	۸۵.۹۸	۱۷.۲۰	۱۲
آذربایجان شرقی	۸۲.۲۳	۸۵.۹۷	۸۹.۵۰	۸۴.۲۳	۸۴.۵۴	۸۶.۵۸	۸۶.۸۶	۵۹۹.۹۱	۸۵.۷۰	۱۷.۱۴	۱۳
کردستان	۷۸.۳۱	۸۴.۵۶	۸۷.۷۴	۸۶.۹۷	۸۸.۹۹	۸۷.۶۱	۸۲.۹۳	۵۹۷.۱۱	۸۵.۳۰	۱۷.۰۶	۱۴
گلستان	۸۱.۵۲	۸۴.۳۱	۸۴.۸۳	۸۱.۴۶	۸۲.۰۶	۸۲.۵۰	۸۵.۹۲	۵۸۲.۶	۸۳.۲۳	۱۶.۶۵	۱۵
منطقه جنوب تهران	۸۰.۶۳	۸۷.۲۷	۹۰.۵۹	۸۳.۵۳	۸۳.۶۸	۷۴.۳۵	۸۱.۴۲	۵۸۱.۴۷	۸۳.۰۷	۱۶.۶۱	۱۶
منطقه شمال غرب تهران	۷۲.۲۸	۸۱.۷۵	۸۳.۵۸	۸۱.۴۹	۸۵.۲۲	۸۶.۵۲	۸۷.۰۰	۵۷۷.۸۴	۸۲.۵۵	۱۶.۵۱	۱۷
خراسان جنوبی	۷۸.۵۶	۸۱.۳۲	۸۲.۵۹	۸۴.۲۶	۸۲.۵۳	۸۲.۸۸	۸۱.۲۲	۵۷۳.۳۶	۸۱.۹۱	۱۶.۳۸	۱۸
یزد	۷۸.۵۶	۸۱.۲۳	۸۰.۲۲	۸۱.۹۶	۸۱.۷۰	۸۲.۹۳	۸۵.۴۰	۵۷۲	۸۱.۷۱	۱۶.۳۴	۱۹
قزوین	۷۱.۰۳	۸۱.۷۴	۸۸.۳۳	۸۱.۸۰	۸۵.۲۹	۸۲.۹۸	۸۰.۶۳	۵۷۱.۸	۸۱.۶۹	۱۶.۳۴	۲۰
البرز	۷۳.۳۰	۸۵.۱۹	۸۴.۰۹	۷۹.۶۹	۸۲.۴۸	۷۶.۷۶	۷۶.۸۱	۵۵۸.۳۲	۷۹.۷۶	۱۵.۹۵	۲۱
خراسان شمالی	۷۷.۶۱	۸۱.۳۵	۸۱.۲۶	۷۷.۵۳	۷۸.۴۰	۷۷.۵۷	۸۴.۳۰	۵۵۷.۰۲	۷۹.۵۷	۱۵.۹۱	۲۲
فارس	۷۸.۲۷	۸۲.۴۵	۸۱.۵۷	۷۷.۲۰	۷۶.۱۷	۷۹.۵۶	۸۰.۸۷	۵۵۶.۰۹	۷۹.۴۴	۱۵.۸۹	۲۳
منطقه شمال شرق تهران	۷۱.۳۸	۷۸.۱۰	۸۴.۰۶	۸۸.۰۹	۷۸.۹۷	۷۰.۵۱	۸۱.۳۱	۵۵۲.۴۲	۷۸.۹۲	۱۵.۷۸	۲۴
خراسان رضوی	۷۳.۳۴	۸۰.۶۲	۷۹.۷۰	۷۸.۴۹	۷۶.۲۹	۷۲.۵۰	۷۲.۷۱	۵۳۳.۶۵	۷۶.۲۴	۱۵.۲۵	۲۵
کرمانشاه	۷۹.۴۵	۷۹.۲۱	۷۹.۶۸	۷۱.۳۷	۷۹.۲۸	۶۹.۷۲	۷۴.۶۳	۵۳۳.۳۴	۷۶.۱۹	۱۵.۲۴	۲۶
اردبیل	۷۳.۹۵	۷۵.۳۳	۷۷.۷۰	۷۲.۱۰	۷۹.۹۳	۷۴.۹۲	۷۶.۱۵	۵۳۰.۰۸	۷۵.۷۳	۱۵.۱۵	۲۷
کهگیلویه و بویراحمد	۶۹.۱۱	۷۷.۷۱	۸۰.۸۹	۷۳.۱۶	۷۳.۵۵	۷۲.۶۰	۷۴.۲۲	۵۲۱.۲۴	۷۴.۴۶	۱۴.۸۹	۲۸
آذربایجان غربی	۷۰.۸۹	۷۱.۲۷	۷۵.۳۰	۶۸.۴۸	۷۳.۶۲	۶۸.۳۶	۷۲.۱۷	۵۰۰.۰۹	۷۱.۴۴	۱۴.۲۹	۲۹
قم	۷۵.۰۶	۷۳.۸۴	۷۵.۱۵	۶۴.۹۱	۶۹.۱۴	۵۶.۹۸	۶۴.۴۷	۴۷۹.۵۵	۶۸.۵۱	۱۳.۷۰	۳۰
چهارمحال و بختیاری	۵۵.۸۲	۶۶.۹۱	۶۸.۸۰	۶۲.۱۳	۷۴.۸۵	۷۵.۵۱	۷۰.۰۶	۴۷۴.۰۸	۶۷.۷۳	۱۳.۵۵	۳۱
خوزستان	۷۰.۸۴	۶۸.۲۰	۷۰.۹۲	۵۹.۳۲	۶۳.۱۴	۶۱.۴۳	۶۴.۶۷	۴۵۸.۵۲	۶۵.۵۰	۱۳.۱۰	۳۲
سیستان و بلوچستان	۶۳.۵۶	۶۶.۹۹	۶۲.۴۰	۶۲.۷۸	۵۸.۲۹	۵۲.۹۴	۶۰.۴۰	۴۲۷.۳۶	۶۱.۰۵	۱۲.۲۱	۳۳
هرمزگان	۶۸.۶۳	۶۷.۰۴	۶۵.۵۷	۵۵.۸۴	۵۸.۴۲	۵۰.۹۷	۵۴.۹۶	۴۲۱.۴۳	۶۰.۲۰	۱۲.۰۴	۳۴
کرمان	۵۲.۱۶	۶۱.۷۲	۵۹.۴۹	۵۴.۷۸	۵۶.۸۸	۵۷.۱۵	۶۶.۹۰	۴۰۹.۰۸	۵۸.۴۴	۱۱.۶۹	۳۵
بوشهر	۵۴.۶۰	۵۶.۴۲	۵۵.۶۸	۵۵.۵۱	۵۳.۵۹	۵۵.۹۳	۵۳.۷۴	۳۸۵.۴۷	۵۵.۰۷	۱۱.۰۱	۳۶
کل کشور	۵۷.۱۰	۶۴.۱۲	۶۴.۵۶	۵۹.۰۲	۶۴.۹۶	۶۰.۷۰	۶۳.۱۶	۴۳۳.۶۲	۶۱.۹۵	۱۲.۳۹	–

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی
مهر ماه ۱۴۰۳

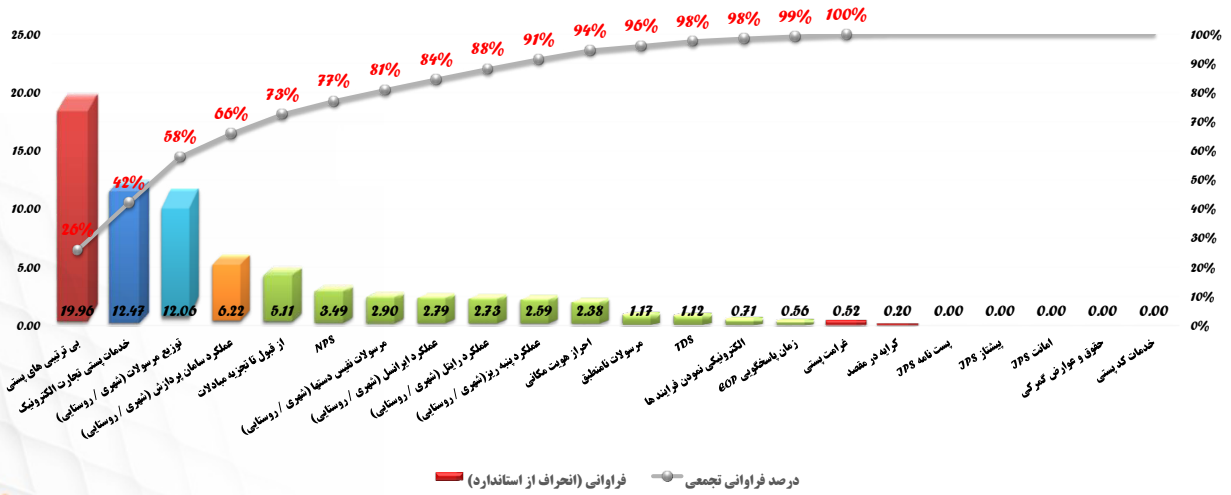
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۱۲۱	۶۶.۸۷	۵۴.۱۳	۷۰٪	۷۰٪
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۲۱.۸۳	۱۷.۱۷	۲۲٪	۹۳٪
۳	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۲۷	۲۱.۳	۵.۷۰	۷٪	۱۰۰٪
۴	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۲۲	۰.۰۰	۰٪	۱۰۰٪
	جمع کل	۲۰۹.۰۰	۱۳۲.۰۱	۷۷.۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰٪



پارتو شاخص های کیفی واحد های اجرایی
مهر ماه ۱۴۰۳

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی کشور – مهر ماه ۱۴۰۳

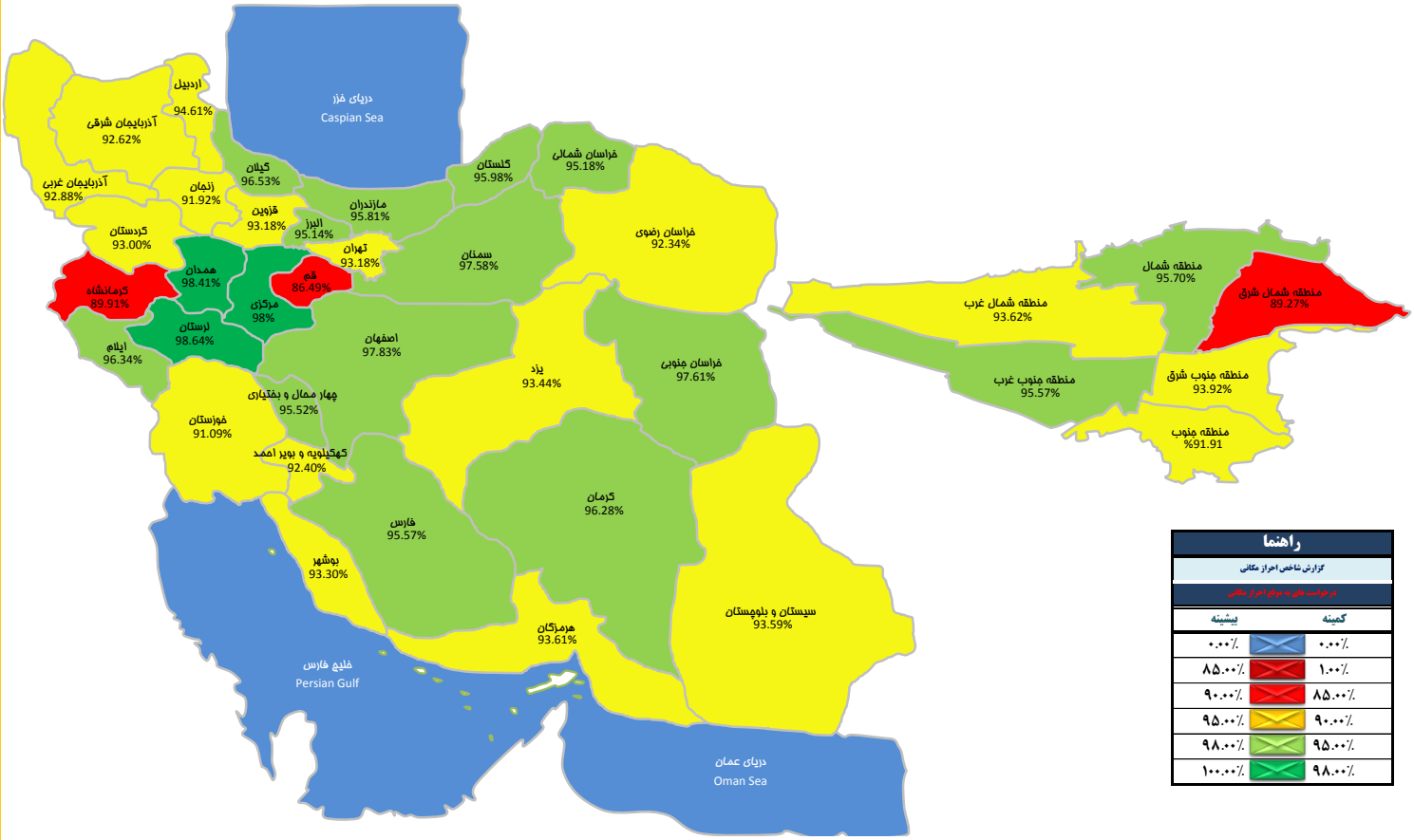
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بی ترتیبی های پستی	۲۳	۳.۰۴	۱۹.۹۶	۲۵.۹۳٪	۲۶٪
۲	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۱۱.۵۳	۱۲.۴۷	۱۶.۲۰٪	۴۲٪
۳	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۴.۹۴	۱۲.۰۶	۱۵.۶۷٪	۵۸٪
۴	عملکرد سامان پردازش (شهری / روستایی)	۱۵	۸.۷۸	۶.۲۲	۸.۰۸٪	۶۶٪
۵	از قبول تا تجزیه مبادلات	۱۲	۶.۸۹	۵.۱۱	۶.۶۴٪	۷۳٪
۶	N P S	۶	۲.۵۱	۳.۴۹	۴.۵۳٪	۷۷٪
۷	مرسولات نفیس دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۶	۲.۹۰	۳.۷۷٪	۸۱٪
۸	عملکرد ایرانسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۷۱	۲.۷۹	۳.۶۲٪	۸۴٪
۹	عملکرد رایتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۷۷	۲.۷۳	۳.۵۵٪	۸۸٪
۱۰	عملکرد پنبه ریز(شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۹۱	۲.۵۹	۳.۳۶٪	۹۱٪
۱۱	احراز هویت مکانی	۶	۳.۶۲	۲.۳۸	۳.۰۹٪	۹۴٪
۱۲	مرسولات نامنطبق	۶	۴.۸۳	۱.۱۷	۱.۵۲٪	۹۶٪
۱۳	T D S	۵	۳.۸۸	۱.۱۲	۱.۴۵٪	۹۸٪
۱۴	الکترونیکی نمودن فرایند ها	۷	۶.۲۹	۰.۷۱	۰.۹۲٪	۹۸٪
۱۵	زمان پاسخگویی EOP	۸	۷.۴۴	۰.۵۶	۰.۷۳٪	۹۹٪
۱۶	غرامت پستی	۸	۷.۴۸	۰.۵۲	۰.۶۸٪	۱۰۰٪
۱۷	کرایه در مقصد	۵	۴.۸	۰.۲۰	۰.۲۶٪	۱۰۰٪
۱۸	پست نامه IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۱۹	پیشتاز IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۲۰	امانت IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۲۱	حقوق و عوارض گمرکی	۴	۴	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۲۲	خدمات کد پستی	۵	۵	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
	مجموع	۲۰۹.۰۰	۱۳۲.۰۱	۷۶.۹۸	۱۰۰٪	–



خدمت احراز هویت مکانی مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش شاخص احراز مکانی

زیر شاخص درخواست های به موقع احراز مکانی از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۷/۳۰



تحلیل توزیع به موقع خدمت احراز مکانی بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

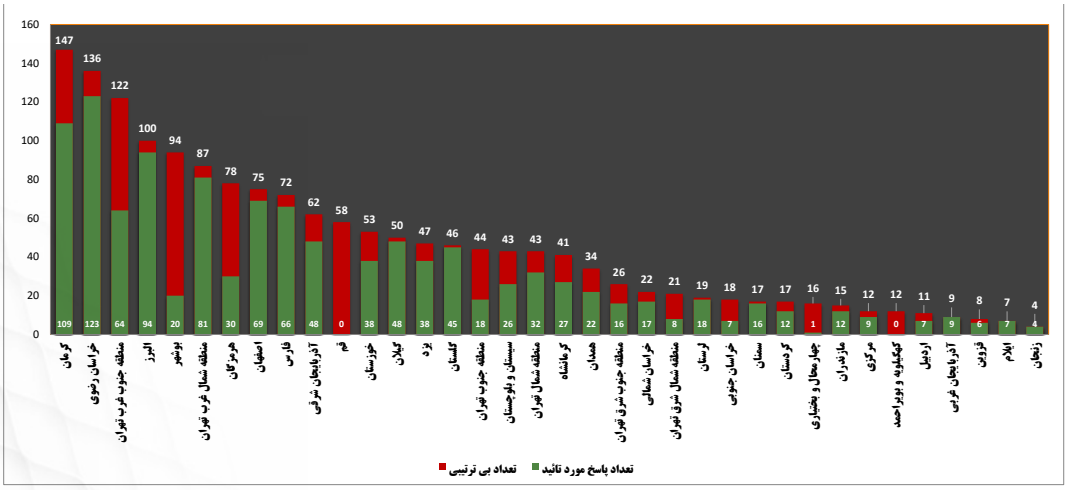
در شاخص درخواست های به موقع احراز مکانی عملکرد واحد های اجرایی لرستان، همدان و مرکزی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد و عملکرد واحد های اجرایی اصفهان، خراسان جنوبی، سمنان، گیلان، ایلام، کرمان، گلستان، مازندران، شمال، جنوب غرب، فارس، چهارمحال و بختیاری، خراسان شمالی و البرز با بیش از ۹۵ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد؛ شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی اردبیل، جنوب شرق، شمال غرب، هرمزگان، سیستان و بلوچستان، یزد، بوشهر، قزوین، کردستان، آذربایجان غربی، آذربایجان شرقی، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان رضوی، زنجان، جنوب، خوزستان،کرمانشاه، شمال شرق و قم به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی به ترتیب در سایر وضعیت ها(متوسط / ضعیف / بحرانی) مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM
مهر ماه ۱۴۰۳

بی ترتیبی های شناسایی شده مرسولات به تفکیک واحد های اجرایی- مهر ماه ۱۴۰۳

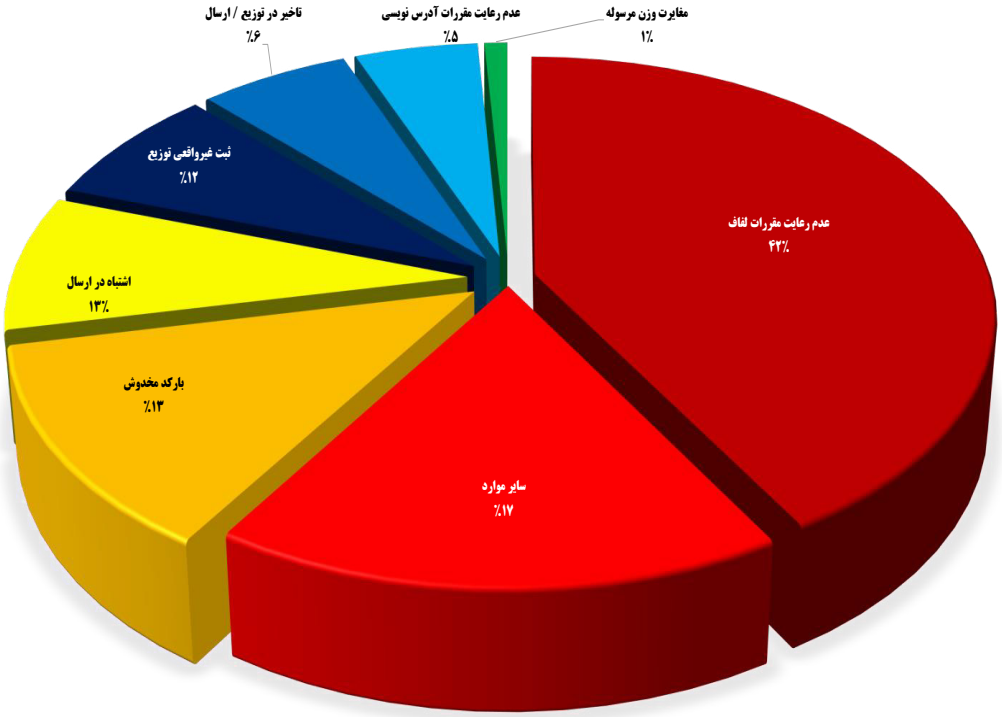
بی ترتیبی های شناسایی شده مرسولات به تفکیک واحد های اجرایی در سامانه TQM

ردیف	واحد های پستی	تعداد بی ترتیبی	تعداد پاسخ مورد تائید
۱	کرمان	۱۴۷	۱۰۹
۲	خراسان رضوی	۱۳۶	۱۲۳
۳	منطقه جنوب غرب تهران	۱۲۲	۶۴
۴	البرز	۱۰۰	۹۴
۵	بوشهر	۹۴	۲۰
۶	منطقه شمال غرب تهران	۸۷	۸۱
۷	هرمزگان	۷۸	۳۰
۸	اصفهان	۷۵	۶۹
۹	فارس	۷۲	۶۶
۱۰	آذربایجان شرقی	۶۲	۴۸
۱۱	قم	۵۸	۰
۱۲	خوزستان	۵۳	۳۸
۱۳	گیلان	۵۰	۴۸
۱۴	یزد	۴۷	۳۸
۱۵	گلستان	۴۶	۴۵
۱۶	منطقه جنوب تهران	۴۴	۱۸
۱۷	سیستان و بلوچستان	۴۳	۲۶
۱۸	منطقه شمال تهران	۴۳	۳۲
۱۹	کرمانشاه	۴۱	۲۷
۲۰	همدان	۳۴	۲۲
۲۱	منطقه جنوب شرق تهران	۲۶	۱۶
۲۲	خراسان شمالی	۲۲	۱۷
۲۳	منطقه شمال شرق تهران	۲۱	۸
۲۴	لرستان	۱۹	۱۸
۲۵	خراسان جنوبی	۱۸	۷
۲۶	سمنان	۱۷	۱۶
۲۷	کردستان	۱۷	۱۲
۲۸	چهارمحال و بختیاری	۱۶	۱
۲۹	مازندران	۱۵	۱۲
۳۰	مرکزی	۱۲	۹
۳۱	کهگیلویه و بویراحمد	۱۲	۰
۳۲	اردبیل	۱۱	۷
۳۳	آذربایجان غربی	۹	۹
۳۴	قزوین	۸	۶
۳۵	ایلام	۷	۷
۳۶	زنجان	۴	۴
	جمع کل	۳۹۶۷	۱۳۵۹



سهم عمده بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM مهر ماه ۱۴۰۳

ردیف	نوع بی ترتیبی	تعداد بی ترتیبی
۱	عدم رعایت مقررات لفاف	۵۷۵
۲	سایر موارد	۲۳۹
۳	بارکد مخدوش	۱۷۶
۴	اشتباه در ارسال	۱۱۷
۵	ثبت غیر واقعی توزیع شد	۱۰۵
۶	تاخیر در توزیع / ارسال	۸۵
۷	عدم رعایت مقررات آدرس نویسی	۷۰
۸	مغایرت وزن مرسوله	۱۳
جمع		۱۳۸۰

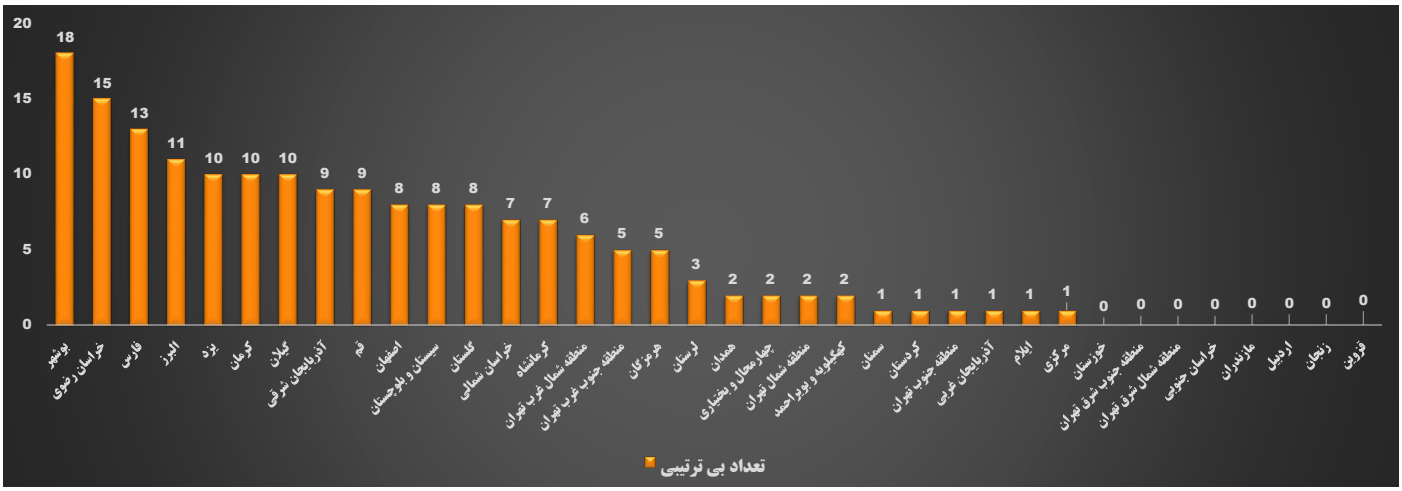


تحلیل:

همانگونه که در نمودار فوق ملاحظه می گردد اولین عامل تاثیر گذار بی ترتیبی عدم رعایت مقررات لفاف بندی با ۴۲ درصد سهم بوده که عمدتاً علل وقوع بی ترتیبی مذکور عدم رعایت مقررات لفاف بندی توسط متصدیان قبول می باشد که انتظار می رود واحد های اجرایی با توجه به بخشنامه های ابلاغی نسبت به بازآموزی متصدیان ذیربط و کنترل و نظارت مستمر بر عملکرد ایشان اقدام نمایند.

دومین عامل تاثیرگذار بی ترتیبی بارکد مخدوش با ۱۳ درصد سهم بوده که عمده مشکل بروز بی ترتیبی مذکور عدم توجه متصدیان مربوطه و عدم استفاده از ریبون های رزین وکس مرغوب جهت چاپ لیبل می باشدکه انتظار می رود واحد های اجرایی با توجه به بخشنامه های ابلاغی نسبت بازآموزی عوامل ذیربط اقدام لازم معمول و گزارش اقدامات به عمل آمده به صورت مستمر به این دفتر ارسال نمایند.

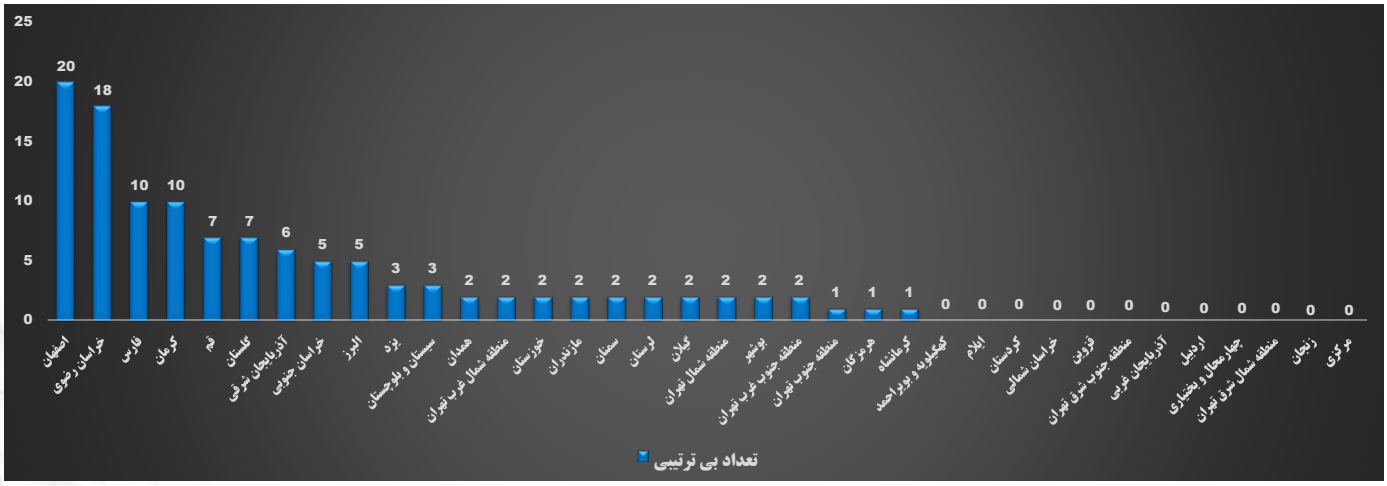
بی ترتیبی های بارکد مخدوش ثبت شده در سامانه TQM مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی مربوط به بارکد مخدوش ۱۳ درصد بوده که استان های بوشهر، خراسان رضوی و فارس دارای بیشترین سهم بی ترتیبی می باشند. شایان ذکر است عمده مشکل بروز بی ترتیبی مذکور عدم توجه متصدیان مربوطه و عدم استفاده از ریبون های رزین وکس مرغوب جهت چاپ لیبل می باشد که می بایست تدابیر لازم اتخاذ گردد. همچنین واحدهای اجرایی خوزستان، جنوب شرق، شمال شرق، خراسان جنوبی، مازندران، اردبیل، زنجان و قزوین دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی بارکد مخدوش در مهر ماه می باشند.

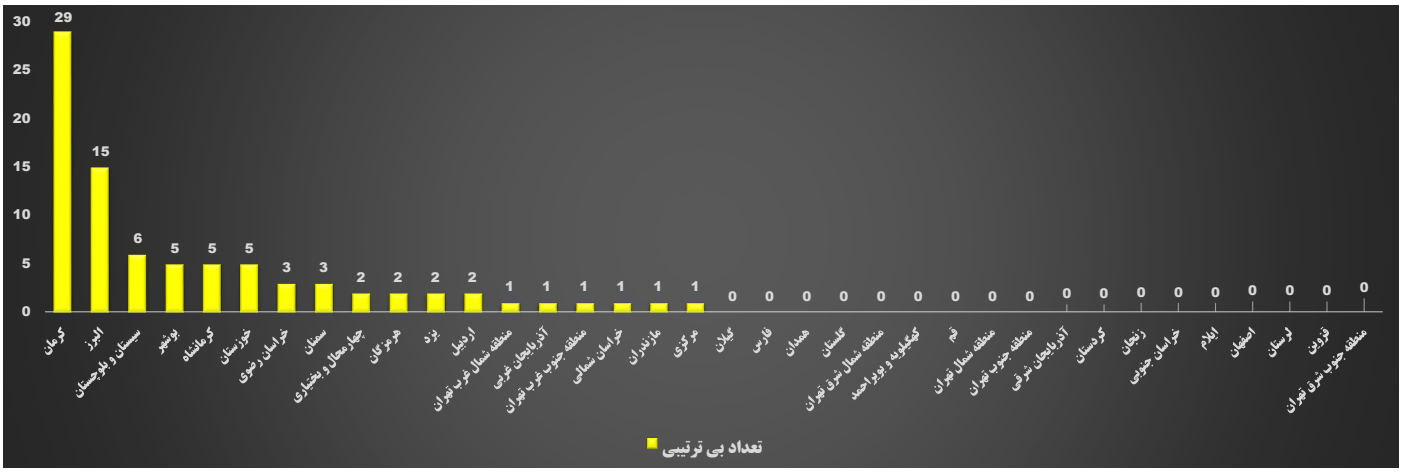
بی ترتیبی های اشتباه در ارسال ثبت شده در سامانه TQM مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی اشتباه در ارسال ۱۳ درصد بوده که واحدهای اجرایی اصفهان و خراسان رضوی دارای بیشترین سهم می باشد که علت اصلی بروز مشکل مذکور عدم دقت متصدیان قبول بوده که واحدهای اجرایی می بایست به منظور جلوگیری از حدوث بی ترتیبی فوق نسبت به بازآموزی متصدیان اقدام لازم معمول نمایند. شایان ذکر است واحدهای اجرایی کهگیلویه و بویراحمد، ایلام، کردستان، خراسان شمالی، قزوین، جنوب شرق، آذربایجان غربی، اردبیل، چهارمحال و بختیاری، شمال شرق، زنجان و مرکزی دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی اشتباه در ارسال در مهر ماه می باشند.

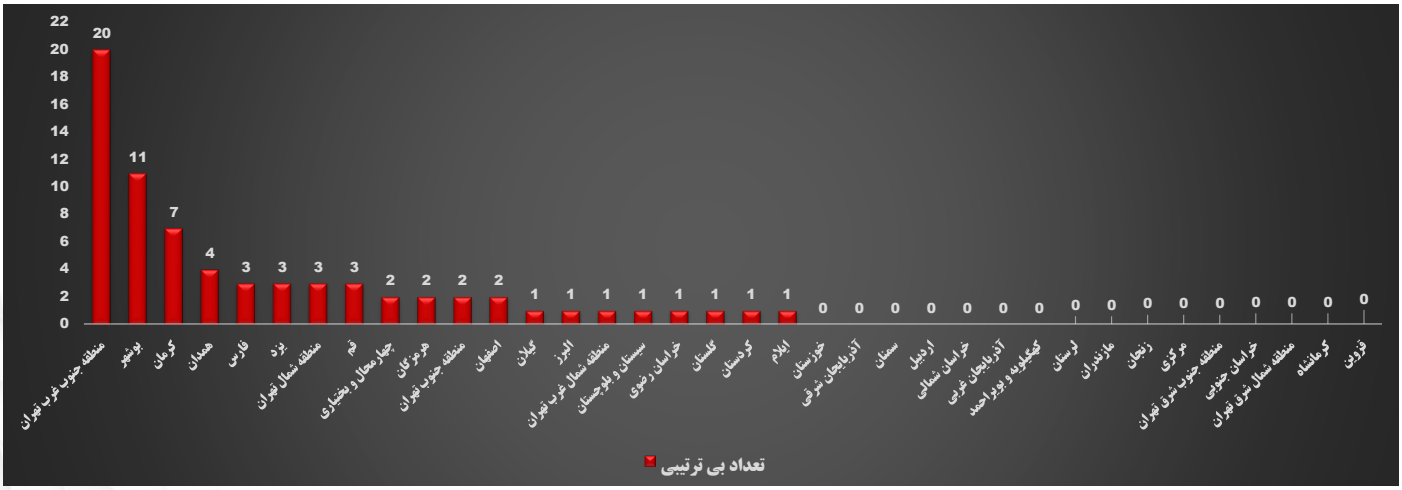
بی ترتیبی های تاخیر در ارسال/توزیع ثبت شده در TQM مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی تاخیر در توزیع یا ارسال مرسولات پستی ۶ درصد می باشد که استان های کرمان و البرز دارای بیشترین سهم بوده است. شایان ذکر است علل وقوع بی ترتیبی عدم مبادله به موقع توسط متصدیان مربوطه یا توزیع به موقع توسط موزعین می باشد. همچنین در واحدهای اجرایی گیلان، فارس، همدان، گلستان، شمال شرق، کهگیلویه و بویراحمد، قم، شمال، جنوب، آذربایجان شرقی، کردستان، زنجان، خراسان جنوبی، ایلام، اصفهان، لرستان، قزوین و جنوب شرق بی ترتیبی فوق حادث نگردیده است.

بی ترتیبی های عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ثبت شده در سامانه TQM مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ۵ درصد می باشد که واحدهای اجرایی جنوب غرب، بوشهر، کرمان، همدان، فارس، یزد، شمال، قم، چهارمحال و بختیاری، هرمزگان، جنوب، اصفهان، گیلان، البرز، شمال غرب، سیستان و بلوچستان، خراسان رضوی، گلستان، کردستان و ایلام دارای بی ترتیبی مذکور بوده است. عمده مشکل بروز بی ترتیبی مذکور عدم توجه متصدیان مربوطه می باشد که می بایست تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است بی ترتیبی فوق در سایر واحدهای اجرایی حادث نگردیده است.

بی ترتیبی های ثبت غیر واقعی توزیع ثبت شده در سامانه TQM مهر ماه ۱۴۰۳

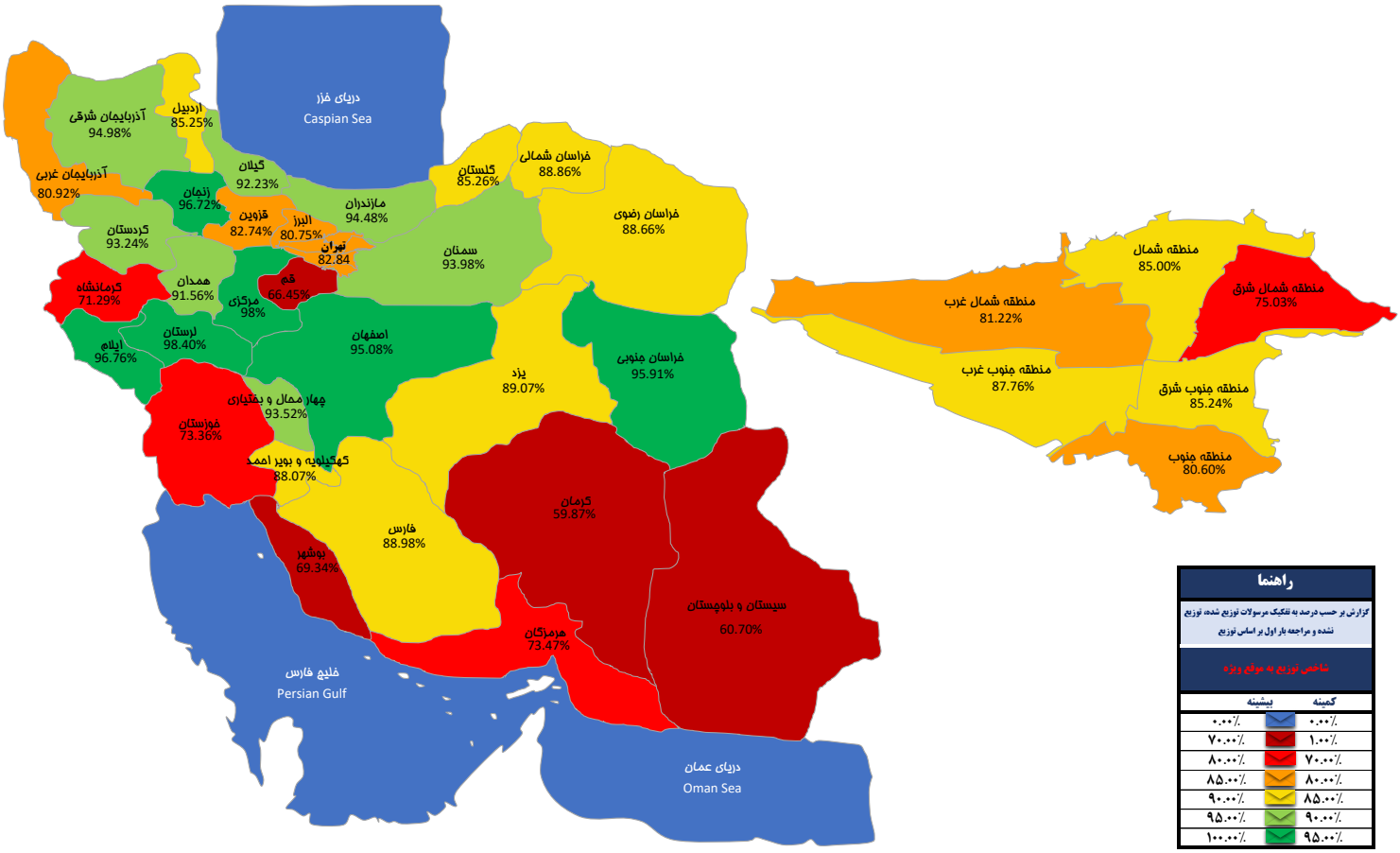
ردیف	نام استان	تعداد نمونه گیری اخذ شده	تعداد ثبت غیر واقعی توزیع	درصد مرسولات دارای ثبت غیر واقعی	امتیاز از دست رفته
۱	بوشهر	۵۰	۲	۴.۰۰	-۲.۰۰
۲	چهارمحال و بختیاری	۵۰	۲	۴.۰۰	-۲.۰۰
۳	قم	۵۰	۲	۴.۰۰	-۲.۰۰
۴	خوزستان	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۵	هرمزگان	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۶	آذربایجان شرقی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۷	آذربایجان غربی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۸	اردبیل	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۹	اصفهان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۰	البرز	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۱	ایلام	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۲	خراسان جنوبی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۳	خراسان رضوی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۴	خراسان شمالی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۵	زنجان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۶	سمنان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۷	سیستان و بلوچستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۸	فارس	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۹	قزوین	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۰	کردستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۱	کرمان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۲	کرمانشاه	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۳	کهکیلویه و بویراحمد	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۴	گلستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۵	گیلان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۶	لرستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۷	مازندران	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۸	مرکزی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۹	همدان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۰	یزد	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۱	منطقه جنوب	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۲	منطقه جنوب شرق	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۳	منطقه جنوب غرب	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۴	منطقه شمال	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۵	منطقه شمال شرق	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۶	منطقه شمال غرب	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
	کل کشور	۱۸۰۰	۰	۰.۴۴	-۰.۲۲

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ویژه مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع ویژه

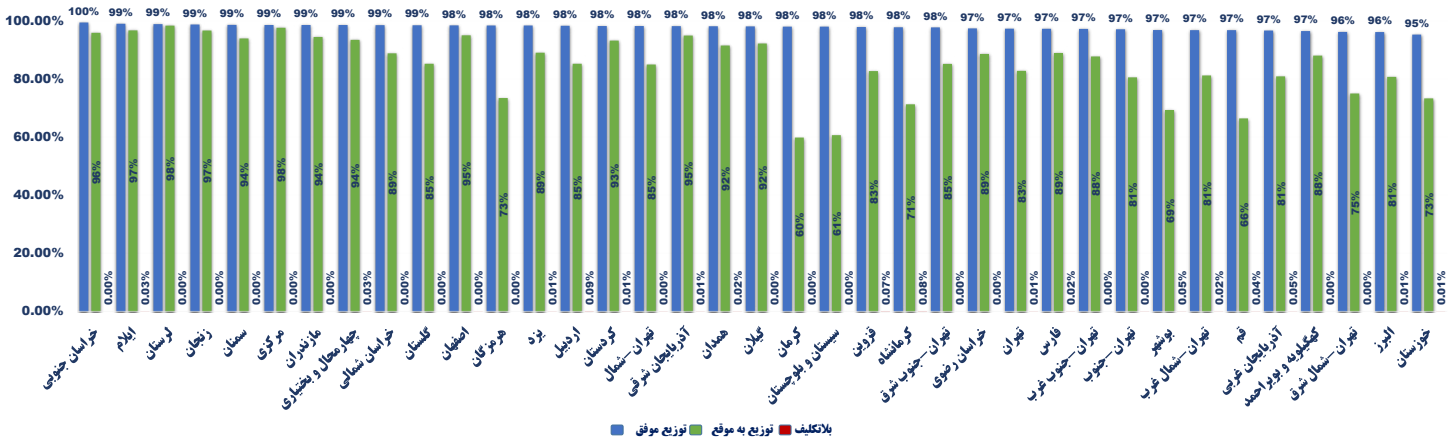
از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس ویژه بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع ویژه عملکرد واحد های اجرایی لرستان، مرکزی، ایلام، زنجان، خراسان جنوبی و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی آذربایجان شرقی، مازندران، سمنان، چهارمحال و بختیاری، کردستان، گیلان و همدان با بیش از ۹۰ درصد در شـــرایط خوبی نســـبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی یزد، فارس، خراسان شمالی، خراسان رضوی، کهگیلویه و بویراحمد، جنوب غرب، گلستان، اردبیل، جنوب شرق، شمال، قزوین، شمال غرب، آذربایجان غربی، البرز و جنوب به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی شمال شرق، هرمزگان، خوزستان، کرمانشاه، بوشـــهر، قم، سیستان و بلوچســـتان و کرمان به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات ویژه
مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات ویژه، عملکرد واحد های اجرایی خراسان جنوبی، ایلام، لرستان، زنجان، سمنان، مرکزی، مازندران، چهارمحال و بختیاری، خراسان شمالی، گلستان، اصفهان، هرمزگان، یزد، اردبیل، کردستان، شمال، آذربایجان شرقی، همدان، گیلان، کرمان و سیستان و بلوچستان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی قزوین، کرمانشاه، جنوب شرق، خراسان رضوی، تهران، فارس، جنوب غرب، جنوب، بوشهر، شمال غرب، قم، آذربایجان غربی، کهگیلویه و بویراحمد، شمال شرق، البرز و خوزستان به ترتیب ضعیف، بحرانی و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

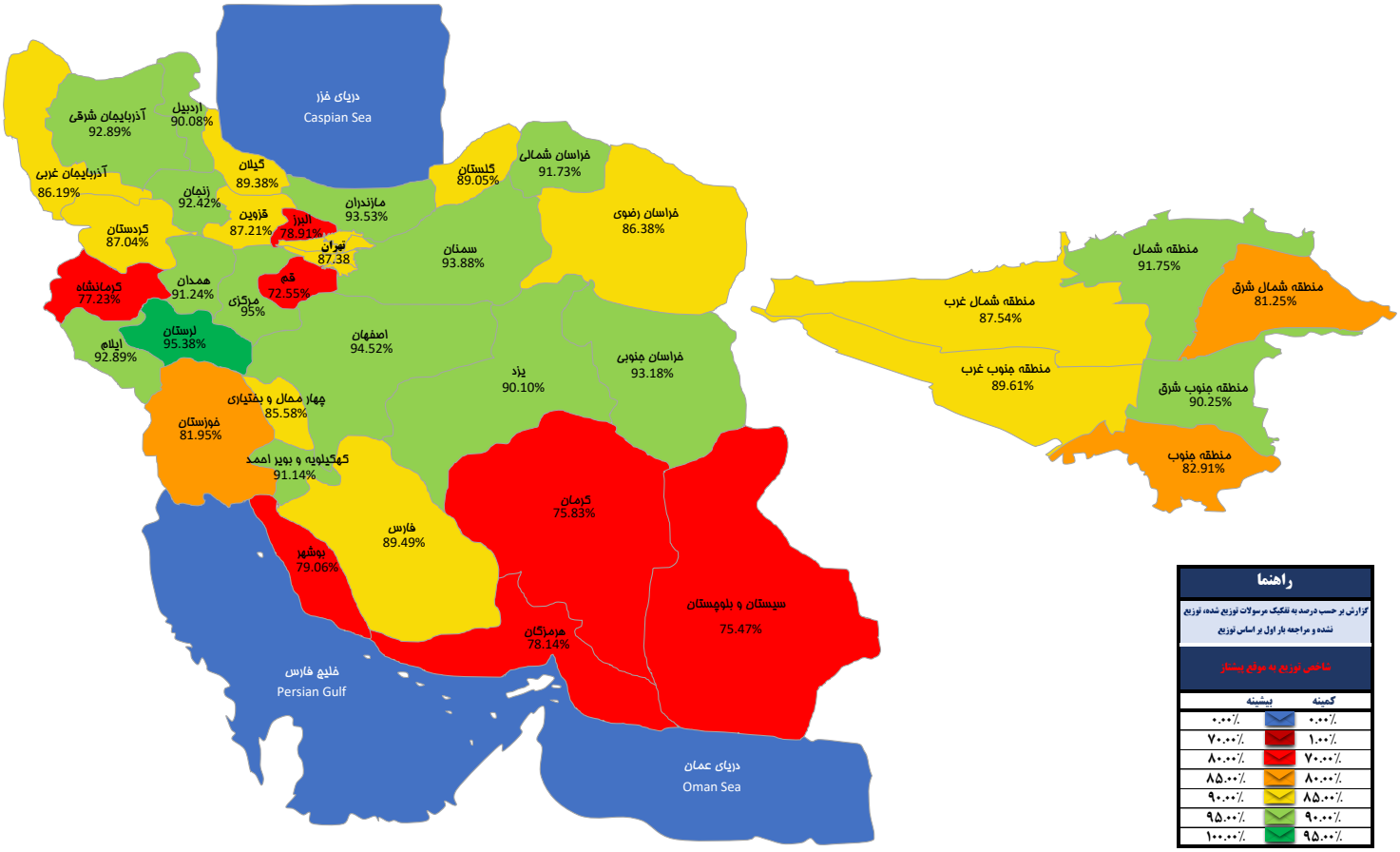
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات ویژه، عملکرد استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد)می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات پیشتاز مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع پیشتاز

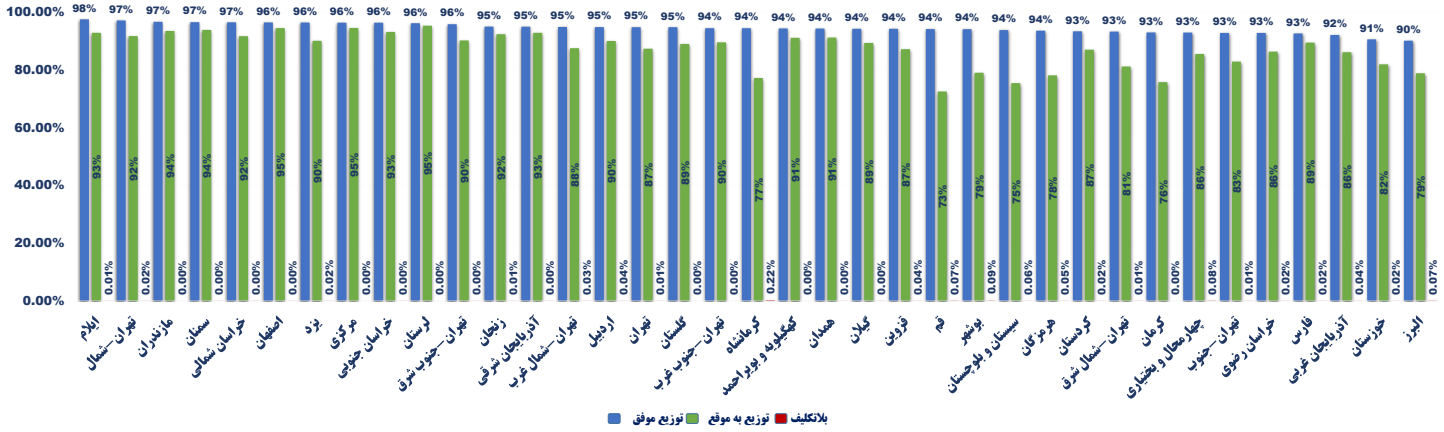
از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس پیشتاز بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع پیشتاز عملکرد واحد اجرایی لرستان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی مرکزی، اصفهان، سمنان، مازندران، خراسان جنوبی، ایلام، آذربایجان شرقی، زنجان، شمال، خراسان شمالی، همدان، کهگیلویه و بویراحمد، جنوب شرق، یزد و اردبیل با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی جنوب غرب، فارس، گیلان، گلستان، شمال غرب، قزوین، کردستان، خراسان رضوی، آذربایجان غربی، چهارمحال و بختیاری، جنوب، خوزستان و شمال شرق به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی بوشهر، البرز، هرمزگان، کرمانشاه، کرمان، سیستان و بلوچستان و قم به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات پیشتاز
مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات پیشتاز، عملکرد واحد های اجرایی ایلام، شمال، مازندران، سمنان، خراسان شمالی، اصفهان، یزد، مرکزی، خراسان جنوبی، لرستان، جنوب شرق، زنجان و آذربایجان شرقی ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی شمال غرب، اردبیل، تهران، گلستان، جنوب غرب، کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد، همدان، گیلان، قزوین، قم، بوشهر، سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کردستان، شمال شرق، کرمان، چهارمحال و بختیاری، جنوب، خراسان رضوی، فارس، آذربایجان غربی، خوزستان و البرزبحرانی و پایین تر از۹۵ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع موفق در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

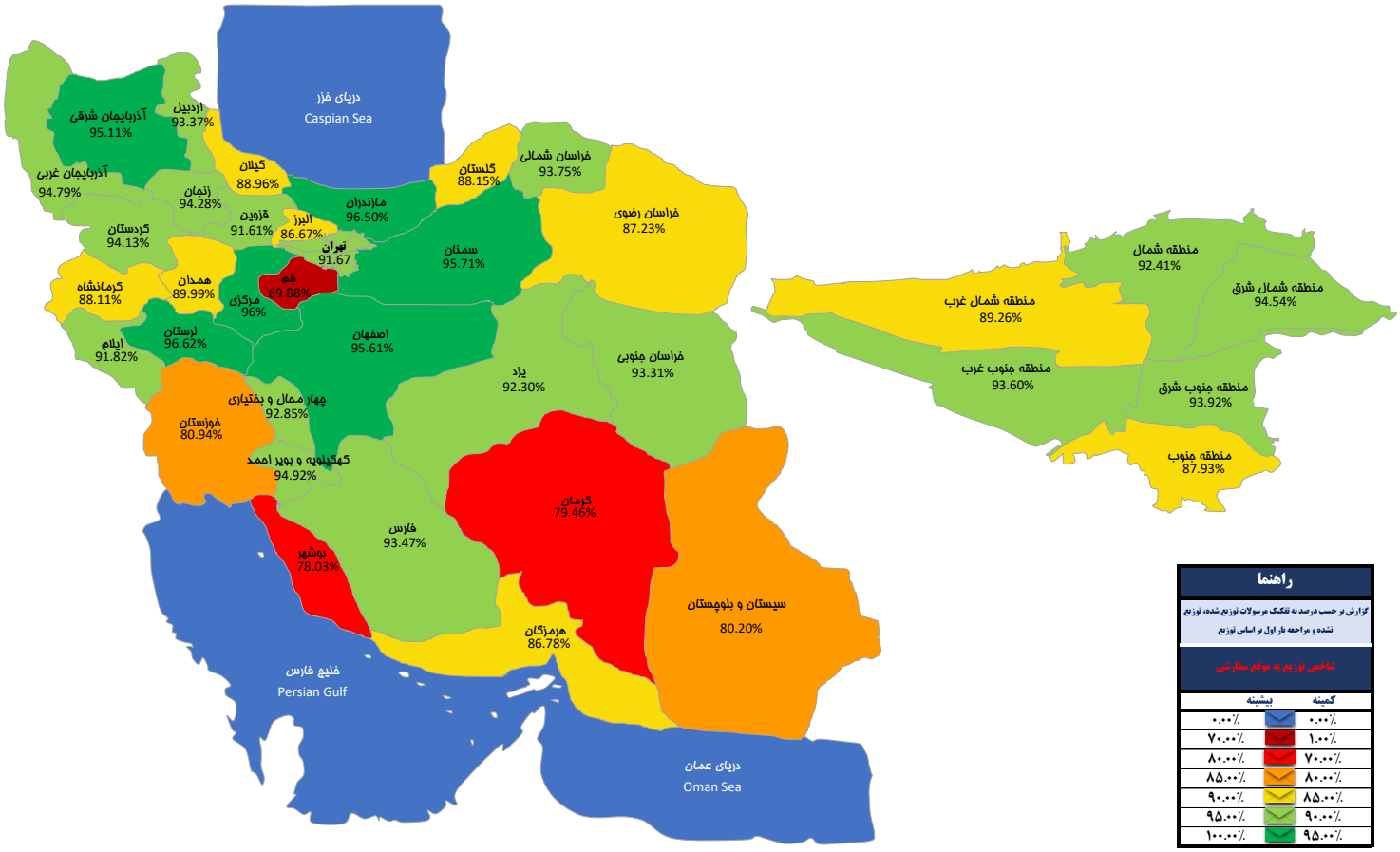
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات پیشتاز، عملکرد استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد)می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات سفارشی مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع سفارشی

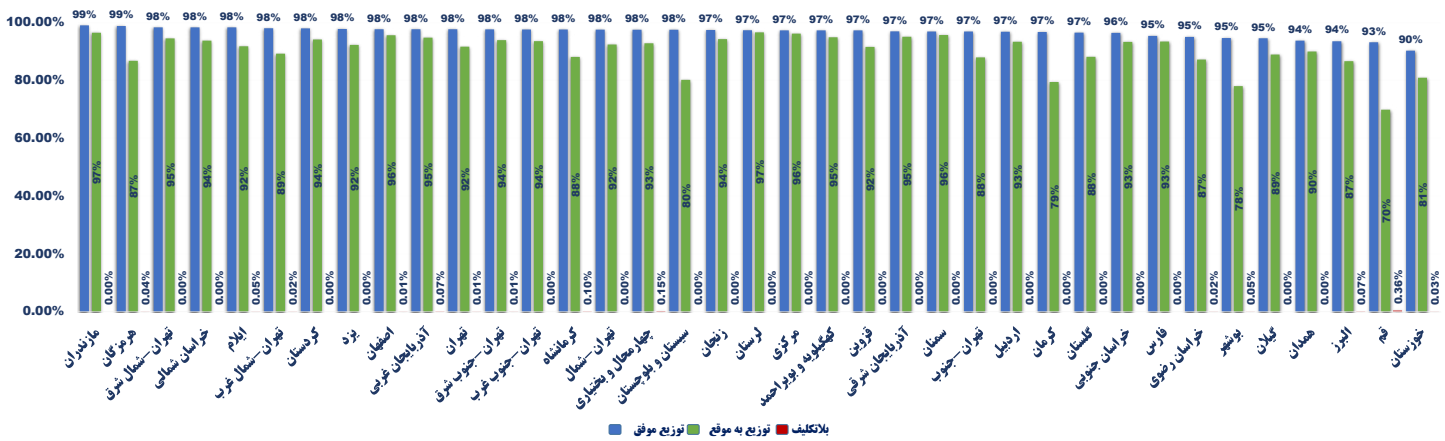
از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس سفارشی بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع سفارشی عملکرد واحد های اجرایی لرستان، مازندران، مرکزی، سمنان، اصفهان و آذربایجان شرقی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان غربی، شمال شرق، زنجان، کردستان، جنوب شرق، خراسان شمالی، جنوب غرب، فارس، اردبیل، خراسان جنوبی، چهارمحال و بختیاری، شمال، یزد، ایلام و قزوین با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی شمال غرب، گیلان، گلستان، کرمانشاه، جنوب، خراسان رضوی، هرمزگان، البرز، خوزستان و سیستان و بلوچستان به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی کرمان، بوشهر و قم به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات سفارشی
مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

در شـــاخص توزیع موفق مرسولات سفارشـــی، عملکرد واحدهای اجرایی مازندران، هرمزگان، شمال شرق، خراسان شمالی، ایلام، شمال غرب و کردستان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی یزد، اصفهان، آذربایجان غربی، تهران، جنوب شـــرق، جنوب غرب، کرمانشـــاه، شـــمال، چهارمحال و بختیاری، سیستان و بلوچستان، زنجان، لرســـتان، مرکزی، کهگیلویه و بویراحمد، قزوین، آذربایجان شرقی، سمنان، جنوب، اردبیل، کرمان، گلستان، خراسان جنوبی، فارس و خراسان رضوی ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی بوشهر، گیلان، همدان، البرز، قم و خوزستان بحرانی و پایین تر از۹۵ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع موفق در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

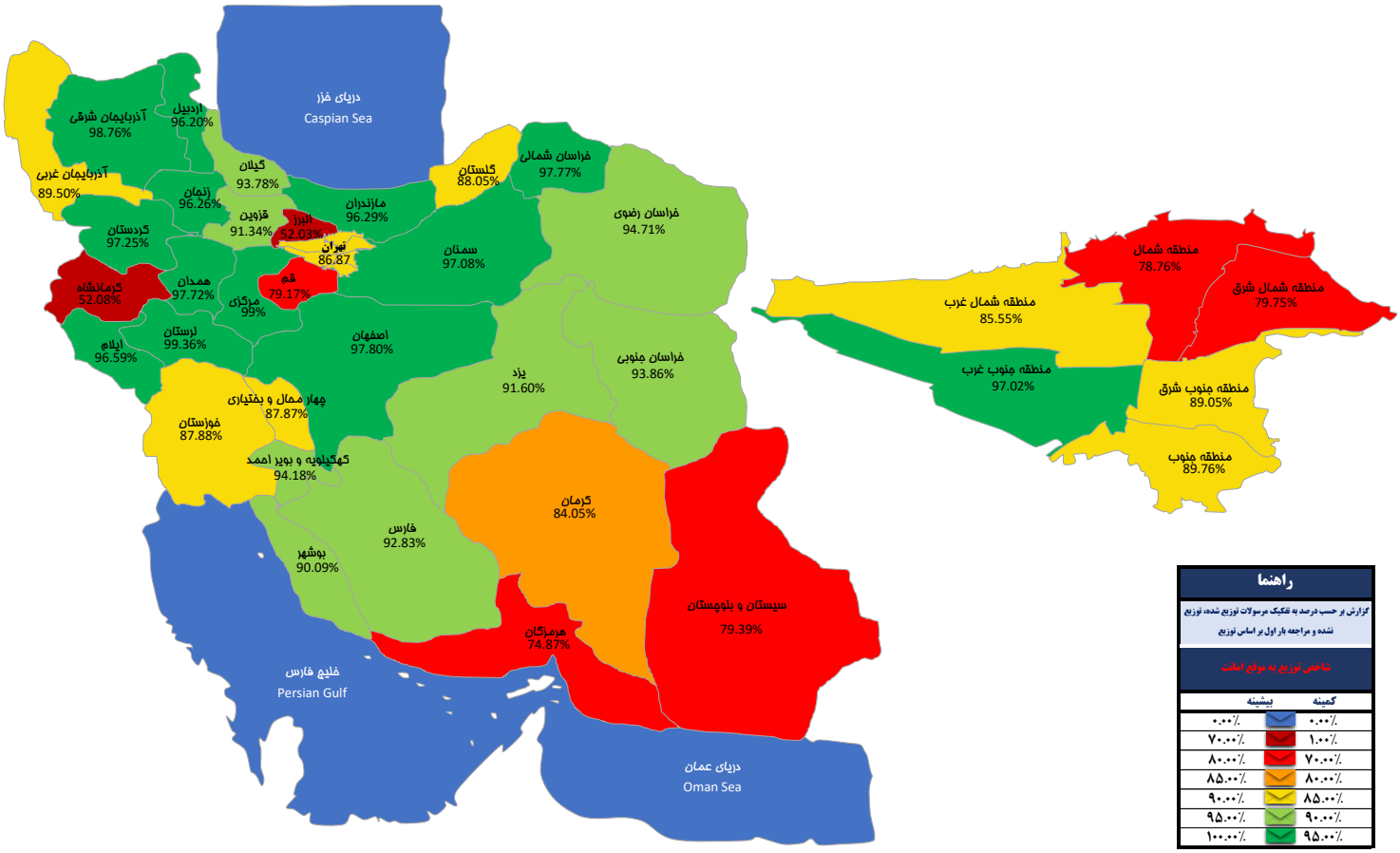
در شـــاخص بلاتکلیفی مرســـولات سفارشـــی، عملکرد واحدهای اجرایی چهارمحال و بختیاری و قم نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد)می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات امانت مهر ماه ۱۴۰۳

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع امانت

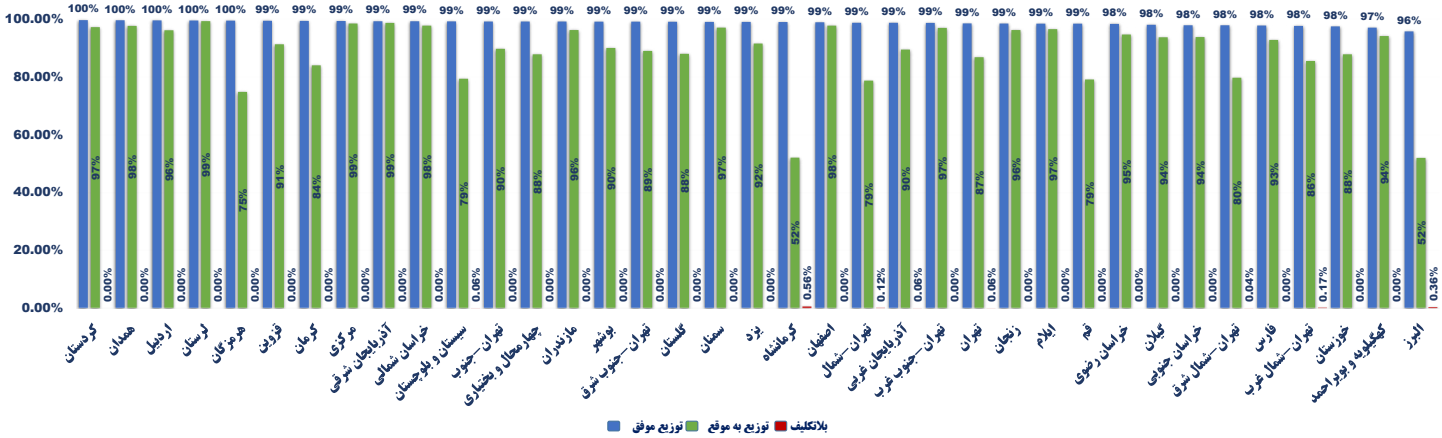
از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ لغایت۱۴۰۳/۰۷/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس امانت بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع امانت عملکرد واحد های اجرایی لرستان، آذربایجان شرقی، مرکزی، اصفهان، خراسان شمالی، همدان، کردستان، سمنان، جنوب غرب، ایلام، مازندران، زنجان و اردبیل در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی خراسان رضوی، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان جنوبی، گیلان، فارس، یزد، قزوین و بوشهر با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی جنوب، آذربایجان غربی، جنوب شرق، گلستان، خوزستان، چهارمحال و بختیاری، شمال غرب و کرمان به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی شمال شرق، سیستان و بلوچستان، قم، شمال، هرمزگان، کرمانشاه و البرز به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات امانت
مهر ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شـاخص توزیع موفق مرسـولات امانت، عملکرد واحدهای اجرایی کردستان، همدان، اردبیل، لرسـتان، هرمزگان، قزوین، کرمان، مرکزی، آذربایجان شرقی، خراسـان شمالی، سیستان و بلوچستان، جنوب، چهارمحال و بختیاری، مازندران، بوشهر، جنوب شرق، گلستان، سمنان، یزد، کرمانشـاه، اصفهان، شـمال، آذربایجان غربی، جنوب غرب، تهران، زنجان، ایلام، قم، خراسان رضوی و گیلان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق استان های خراسان جنوبی، شمال شرق، فارس، شمال غرب، خوزستان، کهگیلویه و بویراحمد و البرز ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شـاخص بلاتکلیفی مرسـولات امانت، عملکرد واحدهای اجرایی کرمانشاه، شمال، شـمال غرب و البرز نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد)می باشد.

ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت واحدهای اجرایی
مهر ماه ۱۴۰۳

ردیف	نام استان/منطقه	جلسات شورای کیفیت	بازدید از شهرستان های تابعه	ارزیابی واحد های تابعه	تیم ممیزی ویژه کیفیت	سایر اقدامات شناسایی و بارگذاری مرسولات خارج از استاندارد در سامانه TQM
۱	آذربایجان شرقی	✓	✓	✓	✓	×
۲	آذربایجان غربی	✓	✓	✓	✓	×
۳	اردبیل	✓	✓	✓	✓	۱۱
۴	اصفهان	✓	✓	✓	✓	×
۵	البرز	✓	✓	✓	✓	×
۶	ایلام	✓	✓	✓	✓	×
۷	بوشهر	✓	✓	✓	✓	×
۸	چهارمحال و بختیاری	×	×	×	×	×
۹	خراسان جنوبی	✓	✓	✓	✓	×
۱۰	خراسان رضوی	✓	✓	✓	✓	×
۱۱	خراسان شمالی	✓	✓	✓	✓	×
۱۲	خوزستان	✓	✓	✓	✓	×
۱۳	زنجان	✓	✓	✓	✓	×
۱۴	سمنان	✓	✓	✓	✓	×
۱۵	سیستان و بلوچستان	✓	✓	✓	✓	×
۱۶	فارس	✓	✓	✓	✓	۱
۱۷	قزوین	✓	✓	✓	✓	×
۱۸	قم	✓	✓	✓	✓	×
۱۹	کردستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۰	کرمان	✓	✓	✓	✓	×
۲۱	کرمانشاه	✓	✓	✓	✓	×
۲۲	کهگیلویه و بویراحمد	✓	✓	✓	✓	×
۲۳	گلستان	✓	✓	✓	✓	۲
۲۴	گیلان	✓	✓	✓	✓	×
۲۵	لرستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۶	مازندران	✓	✓	✓	✓	×
۲۷	مرکزی	✓	✓	✓	✓	×
۲۸	هرمزگان	×	×	×	×	×
۲۹	همدان	✓	✓	✓	✓	×
۳۰	یزد	✓	✓	✓	✓	×
۳۱	جنوب	✓	✓	✓	✓	×
۳۲	جنوب شرق	✓	✓	✓	✓	×
۳۳	جنوب غرب	✓	✓	✓	✓	۱
۳۴	شمال	✓	✓	✓	✓	×
۳۵	شمال شرق	✓	✓	✓	✓	×
۳۶	شمال غرب	✓	✓	✓	✓	×

تحلیل:

همانگونه که در جدول فوق مشـــخص اســـت عملکرد کارشناس استان اردبیل مطابق اطلاعات ارسالی و بررسی به عمل آمده مناسب می باشد. استان های چهارمحال و بختیاری و هرمزگان فاقد عملکرد و واحدهای اجرایی آذربایجان شرقی، البرز، بوشهر، خراسان شمالی، زنجان، سمنان، سیســـتان و بلوچستان، کرمان، کرمانشاه، گلســـتان، مازندران، جنوب، جنوب شرق، شمال و شمال غرب نسبت به ارسال اطلاعات با تأخیر اقدام نموده اندکه می بایســـتی ضمن اهتمام ویژه به انجام وظایف محوله، نســـبت به اتخاذ تدابیر لازم پیرامون نظارت بر حسن عملکرد ایشان از سوی مدیریت استان/ منطقه پستی معمول گردد.

شرکت ملی پست

ولادت حضرت زینب (س) و روز پرستار گرامی باد.