



شرکت ملی پست
جمهوری اسلامی ایران

برنامه راهبردی شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران

۱۴۰۳-۱۴۰۷





فردا؛ دیر است...



فهرست مطالب

اسناد بالادستی	۴
سیاست‌های کلان	۵
نقشه استراتژی شرکت ملی پست	۶
بیانیه‌های مأموریت و چشم‌انداز	۷
شاخص‌های عملکردی	۸
برنامه‌های ۱۰۰ روزه و کوتاه‌مدت	۹
برنامه‌های میان‌مدت و بلندمدت	۱۰
شناسنامه پروژه	۱۲
پیوست شرح اسناد بالادستی	۱۳





اسناد بالادستی



سند شبکه ملی اطلاعات و
اقتصاد دیجیتال

بندهای مرتبط در
قانون برنامه هفتم پیشرفت

سیاست‌های ابلاغی مقام
معظم رهبری

احکام اتحادیه جهانی پست UPU

برنامه‌ها و اقدامات کلان وزیر و
اقدامات ذیل برنامه توسعه پست
هوشمند

محورهای حکم مدیرعامل

قانون حمایت از پولشویی
قانون حقوق شهروندی

ردیف ۱۳ ذیل بند (د) اقدامات کلان
سند راهبردی ج.ا.ا. در فضای مجازی

جزء ۲-۱۵ بند ۱۵ تصویب‌نامه برنامه
عملیاتی دستگاه‌های اجرایی





سیاست های کلان



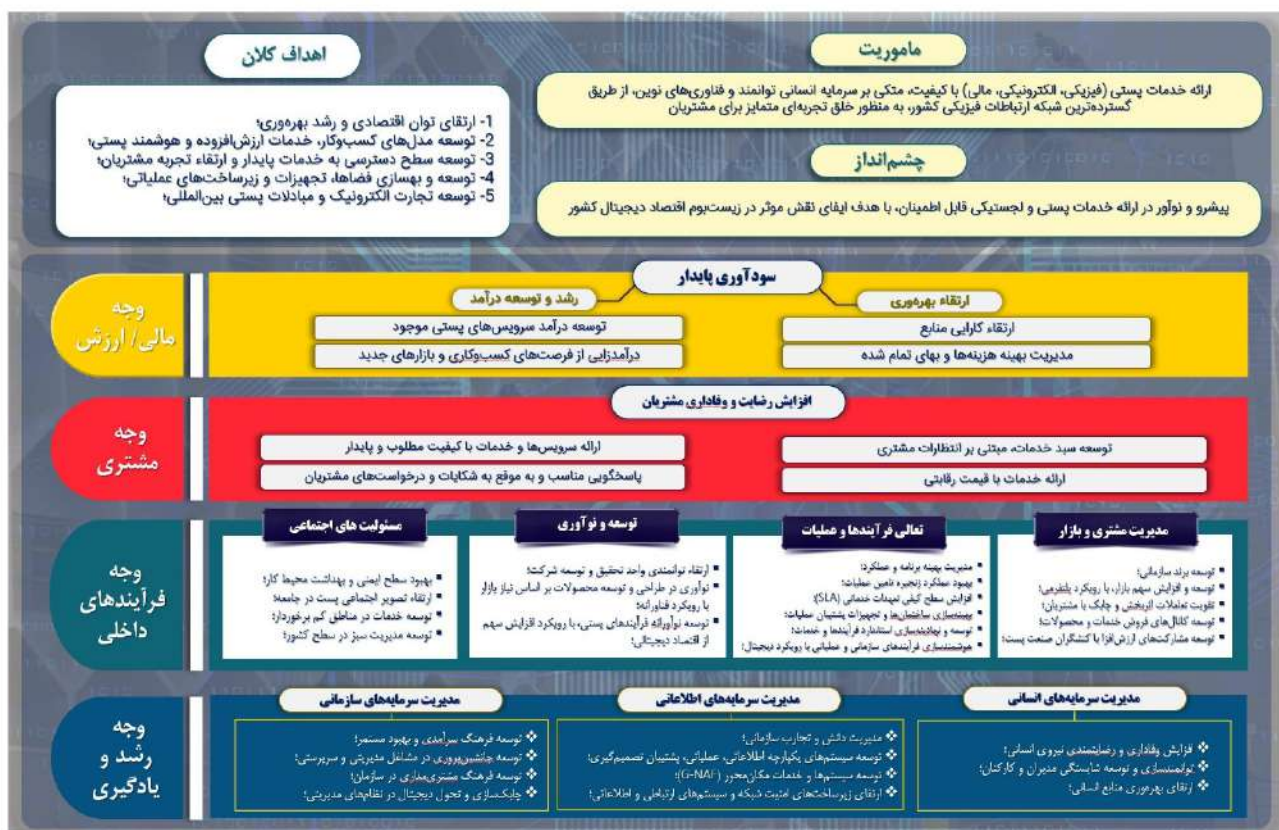
- 1) توسعه و بهبود زیرساخت های ارتباطی و هوشمند با تاکید بر همکاری با بخش خصوصی و به کارگیری فناوری های نوین به منظور ارتقای بهره وری و کاهش هزینه های خدمات پستی؛
- 2) توسعه و طراحی خدمات نوین و ارزش افزوده بر اساس نیاز بازار و انتظارات مشتریان، با تعرفه های رقابتی؛
- 3) ایجاد و به روزرسانی پایگاه کدپستی و نشانی استاندارد به منظور پشتیبانی از خدمات اقتصاد دیجیتال و اهداف توسعه کشور؛
- 4) تقویت تعامل با نهادهای محلی و ملی برای تکمیل و به روزرسانی بانک اطلاعات مکانی کشور و بهبود همکاری های استراتژیک؛
- 5) تثبیت و به روزرسانی جایگاه شرکت ملی پست به عنوان نقش آفرین محوری در اکوسیستم پست و لجستیک خرده فروشی؛
- 6) بهبود فرهنگ سازمانی و شایسته سالاری با تمرکز بر جذب و نگهداشت نیروهای متخصص و استفاده از جوانان تحصیل کرده و متخصص در سطوح مختلف سازمانی؛
- 7) ترویج نوآوری و بازمهندسی سیستم ها و فرآیندها با محوریت فناوری دیجیتال و استانداردسازی برای افزایش کیفیت، سرعت، دقت و امنیت خدمات پستی؛
- 8) تمرکز بر سرمایه گذاری در زیرساخت های هوشمندسازی فرآیندهای پستی و به روزرسانی سیستم های فیزیکی و نرم افزاری؛
- 9) ایجاد ارتباط فعال و تحلیل رفتار مشتریان به منظور حفظ و نگهداشت آن ها به عنوان دارایی محوری شرکت؛
- 10) تقویت و توسعه تجارت الکترونیک داخلی و بین المللی از طریق همکاری با فعالان این حوزه و افزایش تبادلات مرسولات با کشورهای منطقه؛
- 11) استفاده حداکثری از دارایی ها و منابع موجود شرکت ملی پست برای مولدسازی و تبدیل دارایی های غیرمولد به دارایی های مولد، با هدف سرمایه گذاری در نوسازی و بهبود زیرساخت های فیزیکی و نرم افزاری؛
- 12) توسعه و ترویج مسئولیت های اجتماعی شرکت با تمرکز بر ایفای نقش مؤثر در جامعه، حمایت از توسعه پایدار و حفاظت از محیط زیست، و ایجاد ابتکارات اجتماعی و زیست محیطی؛



تلفن
استر آتری
شرکت ملی
پست
(۱۶۰۷-۱۶۰۳)



فردا دیر است...



چشم انداز

پیشرو در ارائه خدمات پستی و لجستیکی قابل اطمینان،
با هدف ایفای نقش موثر در زیست‌بوم اقتصاد دیجیتال کشور



فرگا! دیر است...

بیانیه مأموریت شرکت

ارائه خدمات پستی (فیزیکی، الکترونیکی و مالی) با کیفیت، متکی بر سرمایه انسانی توانمند و فناوری های نوین، از طریق گسترده ترین شبکه ارتباطات فیزیکی کشور، به منظور خلق تجربه متمایز برای مشتریان



نتایج و اهداف کمی

- رشد درآمدهای عملیاتی و غیرعملیاتی؛
- افزایش رضایتمندی کارکنان و نرخ نگهداشت نیروی انسانی؛
- بهبود تجربه مشتری (افزایش سطح دسترسی، ارتقای کیفیت خدمات، انعطاف پذیری)؛
- تنوع بخشی در مدل های کسب و کار شرکت (پستی و غیرپستی)؛
- جاری سازی شناسه پستی مشتری؛
- کاهش هزینه های عملیاتی مبتنی بر بهسازی تجهیزات و استفاده از فناوری؛
- افزایش بهره وری لجستیکی (بهبود زمان سیر مرسولات)؛
- گسترش پوشش خدمات پستی و تجارت الکترونیک در مناطق روستایی و کمربخوردار؛
- افزایش سهم سرویس های الکترونیکی و ارزش افزوده در سبد درآمدی شرکت؛
- دیجیتال سازی فرآیندهای مالی و اداری؛
- بهبود و توسعه فرآیندهای پستی و عملیاتی، مبتنی بر هوشمندسازی؛
- بهسازی و توسعه فضاها و زیرساخت های عملیاتی؛
- افزایش مبادلات پستی بین الملل؛
- ارتقای بهره وری منابع؛
- ارتقای جایگاه پست در جامعه؛
- تحقق پست سبز؛



اهداف استراتژیک

- ایفای نقش موثر در زنجیره ارزش اقتصاد روستا؛
- توانمندسازی کسب و کارهای کوچک و متوسط؛
- توسعه مشارکتهای ارزش افزا، با کنشگران بخش های مختلف اقتصادی کشور؛
- افزایش سهم ارزش افزوده صنعت پست و لجستیک خرده فروشی از ارزش افزوده اقتصاد دیجیتال داخلی و بین المللی؛
- ارتقای توان اقتصادی و رشد بهره وری؛
- کاهش وابستگی به منابع مالی دولتی؛
- صفر کردن زیان انباشته شرکت؛
- پیگیری تحقق حاکمیت قانون یکپارچه بر فعالین صنعت پست؛
- توسعه زیست بوم صنعت پست از طریق استانداردسازی مفاهیم و فرآیندها؛
- همسوتوانی با اپراتورهای خصوصی پست؛
- حمایت از شرکتهای دانش بنیان و نوآور و صنعت پست؛
- توسعه سرویس های پستی فناوری محور؛
- توسعه سرویس های ارزش افزوده مبتنی بر داده های مکان محور؛
- طراحی و پیاده سازی سرویس های ارزش افزوده با همکاری بخش خصوصی؛
- ارتقاء منزلت نیروی انسانی و نگهداشت نیروهای کلیدی؛
- توسعه ساختارهای مدیریتی و اجرایی مبتنی بر حکمرانی داده؛
- تحول دیجیتال در مدیریت سازمان؛
- چابک سازی ساختار سازمانی؛
- استقرار الگوی مدیریت پیمان در اجرای پروژه های اولویت دار؛
- توسعه سرمایه انسانی مبتنی بر فرهنگ و مهارت دیجیتال؛
- توسعه بازار مبتنی بر مزیت های رقابتی شرکت؛
- نو سازی و توسعه زیرساخت های ارائه خدمات پستی؛
- مدیریت بهینه هزینه ها و بهای تمام شده؛
- واقعی سازی نرخنامه خدمات پستی، مبتنی بر الزامات بازار؛
- توسعه تعاملات بین المللی با اتحادیه و سایر کشورها و نهادهای بین المللی؛
- ارتقاء نقش و جایگاه خدمات پستی در سطح جامعه؛
- حرکت در مسیر پست سبز؛
- ارتقاء کارآمدی و شفافیت فرآیندهای مالی و پشتیبانی؛
- توسعه تفکر اقتصادی در شرکت؛
- توسعه سطح دسترسی مشتریان به خدمات پستی؛
- توسعه سبد خدمات، مبتنی بر انتظارات مشتری؛
- افزایش مشتریان وفادار؛
- تسهیل و ارتقای کیفیت خدمات پستی با رویکرد تحول دیجیتال؛

راهبردهای کلان برای ذینفعان کلیدی

- | | |
|--|-------------------------------------|
| کشور:
موتور محرک اقتصاد دیجیتال | ارزش افزا آفرین برای ذینفعان |
| دولت:
پایداری مالی | |
| صنعت پست:
استقرار نسل سوم خدمات پستی | |
| شرکت ملی پست:
اعتبار و برند سازمانی | |
| مشتریان:
تجربه متمایز مشتری | |



شاخص های
عملکردی
کلیدی
KPI

از نگاه درون و
پرون سازمانی



اهداف کلان	شاخص پایش KPI	واحد اندازه گیری	۱۴۰۷	۱۴۰۶	۱۴۰۵	۱۴۰۴
ارتقای توان اقتصادی و رشد بهره وری	درآمد عملیاتی پستی					
	ترافیک کل شبکه پستی					
	بهره وری (کل عوامل تولید)					
	نسبت هزینه به درآمد					
	درصد رشد درآمد سالانه					
	نسبت سود عملیاتی به درآمد کل					
	شاخص بهره وری نیروی کار (درآمد به ازای هر کارمند)					
	نسبت هزینه های سرمایه ای به کل هزینه ها					
توسعه مدل های کسب و کار، خدمات ارزش افزوده و هوشمند پستی	صدور شناسه یکتای پستی (شیپ)					
	تعداد شهرهای دارای آدرس ملی ژئوکد شده (GNAF)					
	تعداد روستاهای دارای آدرس ملی ژئوکد شده (GNAF)					
	هوشمندسازی فرآیندهای پستی					
	درصد درآمد حاصل از خدمات ارزش افزوده و الکترونیکی					
ارتقاء تجربه مشتریان و توسعه سطح دسترسی به خدمات پایدار	نسبت تعداد خدمات جدید به کل خدمات ارائه شده					
	افزایش رضایت مشتریان					
	انطباق کیفی عملیات و خدمات پستی (مطابق SLA)					
	توزیع موفق					
	توزیع به هنگام					
توسعه و بهسازی فضاها، تجهیزات و زیرساخت های عملیاتی	درصد کاهش شکایات مشتریان					
	تعداد واحدهای تجهیز شده به فناوری های نوین					
	درصد فضاها ی عملیاتی جدید نسبت به کل فضای عملیاتی					
	درصد فضای عملیاتی بهسازی شده نسبت به کل فضای عملیاتی					
	نسبت هزینه های توسعه زیرساخت به کل بودجه سازمان					
توسعه تجارت الکترونیک و مبادلات پستی بین المللی	ترافیک خرید و فروش اینترنتی					
	ترافیک مبادلات بین المللی (مرسولات وارده، صادره و ترانزیت)					
	نرخ رشد تعداد مرسولات بین المللی					
	درصد افزایش درآمد از خدمات تجارت الکترونیک					
	شاخص رضایت مشتریان از خدمات پستی بین المللی					



برنامه‌ها و پروژه‌های ۱۰۰ روزه

و

کوتاه مدت



عنوان برنامه / پروژه	کد برنامه / پروژه
تدوین سند برنامه استراتژیک شرکت در افق ۴ ساله	40-001
اصلاح قانون اساسنامه شرکت ملی پست متناسب با مأموریت‌های جدید و نگاه آینده‌نگر؛	40-002
ارتقای برنامه‌های رفاهی و مزایای غیرمستمر کارکنان؛	41-001
بازگرداندن نیروهای کلیدی و خبره خارج از شبکه؛	41-002
مرکز امور مشتریان (استاندارسازی و تجهیز فضای عملیاتی، توسعه نرم‌افزار، پاسخگویی با زبان و گویش محلی)	53-001
تغییر الگوی ارزیابی عملیاتی و استقرار نظام هدایت عملکرد واحدهای اجرایی در شرکت	43-001
پیاده‌سازی پروژه «شناسه پستی مشتری» (هویت دیجیتال مشتری)	43-002
پیاده‌سازی پروژه «دستیار پستی من»	42-001
تجهیز موزعین به دستگاه‌های چند کاره با قابلیت احراز هویت بیومتریک	44-001
احیای سرویس‌های ارزش‌افزوده و تبلیغات مستقیم پستی، مبتنی بر ظرفیت‌های کلان‌داده در پست EDM	42-002
تدوین طرح ترابردپذیری خدمات با ایراتورهای خصوصی پست	42-003
پیاده‌سازی پروژه «احراز هویت دو عاملی» در چارچوب قوانین مشترک با سازمان ثبت احوال کشور	42-004
تدوین سند راهبرد جامع توسعه منابع انسانی	41-003
پیاده‌سازی پروژه BI و هوشمندسازی نظام کسب‌وکار در شرکت؛	42-005
اجرای پروژه «لیبل‌های پری‌پرینت» در راستای تحقق «هر کسب‌وکار یک پاچه قبول پست»	42-006
توسعه سرویس‌های تبر، از طریق ایجاد کارگزاران تبرهای پستی به منظور توسعه بازار تبر و اقلام فیلاتلی و خدمات NFT	42-007
استقرار و راندازی سورتینگ رباتیک در کرمانشاه	44-001
استقرار و راندازی سورتینگ جدید در تبریز، همدان و خوزستان	44-002
همکاری در تدوین و نهایی‌سازی پیش‌نویس قانون جامع صنعت پست، مبتنی بر آینده‌پژوهی	30-001
باز طراحی وب سایت شرکت ملی پست با الگوی مشتری محور	44-003
استقرار سامانه عملیاتی Core Posting در قالب الگوی خرید سرویس (As a Service)	44-004
تلاش برای اصلاح الگوی فعلی نرخ‌گذاری خدمات پستی	41-002
حمایت از تشکیل انجمن فعالان بخش خصوصی صنعت پست	40-003
ایجاد واحد اقتصادی در ساختار دفتر بین‌الملل در راستای توسعه تجارت الکترونیک بین‌المللی	45-001
ایجاد ۳ مرکز توزیع امانت در شهر تهران	42-024
باز طراحی و یکپارچه‌سازی نظام جمع‌آوری مرسولات پستی مناطق تهران	42-025





برنامه و پروژه‌های

میان مدت
و
بلند مدت



کد برنامه / پروژه	عنوان برنامه / پروژه	۱۴۰۴	۱۴۰۵	۱۴۰۶	۱۴۰۷
44-002	طراحی، پیاده‌سازی و استقرار سامانه جامع عملیات پستی				
41-002	تلاش برای اصلاح الگوی فعلی نرخ‌گذاری خدمات پستی				
21-003	مولدسازی دارایی‌های فیزیکی				
41-004	متناسب‌سازی نظام پرداخت کارکنان با شرایط اقتصادی				
44-004	انجام مطالعات راهبردی و احداث مرکز هوشمند تجزیه و مبادلات کشوری				
54-005	توسعه زیرساخت‌های تعاملی و مدیریت ارتباط با مشتریان و هوشمندسازی نظام پاسخگویی سریع به آن‌ها				
42-008	ارائه خدمات الکترونیکی و ترکیبی (هیبریدی) پستی، روی سکوها داخلی				
44-006	بهبودی و اصلاح ساختمان‌های عملیاتی مراکز استان‌ها و شهرستان‌های منتخب				
42-009	توسعه کاربردی‌سازی پایگاه کدپستی در سطوح حکمرانی دیجیتال				
23-004	پیاده‌سازی درگاه خدمات توزیع مرسولات فیزیکی و ترکیبی دولت الکترونیک				
21-005	تامین مالی پروژه‌های کلان پستی از بازار سرمایه (شرکت‌های سرمایه‌گذاری) و مبتنی بر صندوق پروژه				
42-010	به‌هنگام‌سازی پایگاه داده کدپستی و توسعه سیستم‌های مکان‌محور (GNAF)				
32-011	طراحی و توسعه سرویس‌های الکترونیکی و ارزش‌افزوده پستی				
42-017	ایجاد و راه‌اندازی مرکز پردازش هوشمند غرب کشور (سوله مهرشهر)				
42-018	ایجاد و توسعه نواحی توزیع امانات و بسته‌های پستی				
42-019	توسعه زیرساخت‌های پستی و تجارت الکترونیک در روستاها و نقاط کم‌برخوردار				
42-020	توسعه بهره‌برداری از ناوگان ریلی در فرایند رهسپاری مرسولات				
42-021	استفاده از انرژی‌های پاک و تجدیدپذیر در ناوگان پستی				
42-012	سفارشی‌سازی خدمات، مبتنی بر نیاز مشتری و بازار				
41-004	استقرار نظام آموزشی مهارت‌محور				
42-023	برندسازی و ارتقای نشان تجاری خدمات جدید				



برنامه و پروژه‌های

میان مدت

و

پایه مدت

(ماهانه)



کد برنامه / پروژه	عنوان برنامه / پروژه	۱۴۰۷	۱۴۰۶	۱۴۰۵	۱۴۰۴
53-005	ارائه قبول و توزیع خدمات ۷*۲۴ در باجه‌های منتخب				
42-013	اجرای سامانه‌های نظارت هوشمند فرآیندی و پایش و سنجش کیفی محصول				
40-006	تلاش برای ایجاد نهاد پژوهشی و تحقیق و توسعه صنعت پست				
41-005	افزایش سهم درآمد سرویس‌های الکترونیکی و ارزش افزوده از سبد درآمدی شرکت				
31-001	اجرای طرح‌های اولویت‌دار مبتنی بر الگوی مشارکت عمومی-خصوصی				
32-014	حمایت از شکل‌گیری تامین‌کنندگان تخصصی صنعت پست				
40-007	احیای برند «پستچی»				
44-003	بهسازی نمادهای بصری شرکت ملی پست در سطح جامعه				
41-007	توسعه الگوی پرداخت بر مبنای عملکرد				
42-015	بازطراحی و توسعه شبکه خطوط پستی، با استفاده از زیرساخت‌های کلان حمل‌ونقل کشور				
44-004	توسعه زیرساخت‌های امنیت شبکه، مراکز داده و سیستم‌های ارتباطی و اطلاعاتی				
41-005	استعدادیابی بر مبنای شایستگی رویکردی				
42-016	بازطراحی الگو و شبکه جمع‌آوری و توزیع مرسولات، در کلان‌شهرها				
25-002	فعال‌سازی تجارت الکترونیک بین‌المللی با استفاده از توانمندی فرودگاه پیام و بخش خصوصی؛				
43-003	حمایت از تشکیل تعاونی بازنشستگان پستی				
43-004	پیاده‌سازی پروژه مالکیت تجربه مشتری				
30-001	تلاش برای ایجاد «جایزه صنعت پست» با همکاری فعالین صنعت				
45-003	توسعه و تقویت تجارت الکترونیک داخلی از طریق ایجاد سکوی شناسه یکپارچه مرسولات پستی (شیپ)				
41-006	توسعه الگوهای پرداخت مالی برای دریافت خدمات پستی				
44-006	طرح ایجاد هاب توزیع تجارت الکترونیک تهران				
45-004	ساماندهی کوریرها در توسعه سرویس‌ها بین‌المللی				



شناسنامه
پروژه



شرح پروژه										هدف کلان																											
خلاصه ای از پروژه										شناسنامه پروژه / اقدام																											
<table><tr><th rowspan="2">پیش بینی زمان تحقق وضع مطلوب</th><th colspan="4">منابع مورد نیاز</th><th rowspan="2">فرآیندهای اجرایی</th><th rowspan="2">اهداف راهبردی</th><th rowspan="2">شاخص کلیدی عملکرد</th><th rowspan="2">واحد اندازه گیری</th><th rowspan="2">هدف کمی</th><th rowspan="2">مسئول پایش</th></tr><tr><th>منابع انسانی</th><th>بودجه</th><th>تجهیزات</th><th>سایر</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										پیش بینی زمان تحقق وضع مطلوب	منابع مورد نیاز				فرآیندهای اجرایی	اهداف راهبردی	شاخص کلیدی عملکرد	واحد اندازه گیری	هدف کمی	مسئول پایش	منابع انسانی	بودجه	تجهیزات	سایر													
پیش بینی زمان تحقق وضع مطلوب	منابع مورد نیاز				فرآیندهای اجرایی	اهداف راهبردی	شاخص کلیدی عملکرد	واحد اندازه گیری	هدف کمی		مسئول پایش																										
	منابع انسانی	بودجه	تجهیزات	سایر																																	
گانت چارت			اقدامات				نتایج																														
کد پروژه		درصد پیشرفت		نوع پروژه		مجری		مبلغ بودجه																													



پیوست‌های شرح اسناد بالادستی

