



فرم ابلاغ بهبود فرایند



در راستای تحقق مفاد اساسنامه شرکت ملی پست (بندهای ۱ و ۲ و ۴ و ۶ ماده ۵ فصل دوم اساسنامه)، قانون شفافیت قوای سه گانه و الزامات سازمان امور اداری و استخدامی کشور در ارزیابی های سالانه، شرکت ملی پست با تدوین راهبردها و سیاست ها، اهداف کلان و برنامه های اجرایی شرکت، توسعه و بهبود ارائه خدمات پایه پستی و ارائه خدمات غیرپایه پستی در مناطق محروم و سایر مناطق کشور را همه ساله در دستور کار خود قرار داده است. از اینرو **اقدام بهبود** حاضر متأثر بر ۴ سرویس پستی اعم از سفارشی، امانت، پیشتاز و ویژه می باشد که مستندات آن به همراه فلوچارت عملیاتی قبل و بعد از اقدامات بهبود، BPMN، گانت (WBS) برنامه های عملیاتی و تصاویر مکاتبات انجام شده (در ادامه گزارش) تقدیم می شود.

نام دستگاه اجرایی:	شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
عنوان خدمات:	سفارشی، امانت، پیشتاز و ویژه
شناسه خدمت:	13062455101/13062455100/13062454102/13062454101

ویژگی‌های خدمت			
شرح خدمت بهبود: توزیع مرسولات پستی از طریق صنادیق لاکر		بسیاری از مرسولات پستی به جهت عدم حضور گیرندگان در نشانی خود به باجه های تحویل عودت و از ایشان درخواست می گردید که در ساعات اداری جهت دریافت مراجعه نمایند. اغلب گیرندگان مرسولات موصوف به دلیل مشغله زیاد و محدودیت زمانی در مهلت مقرر مراجعه نمی نمایند که منجر به برگشت مرسولات به فرستنده می گردد. لذا لازم بود ساز و کاری در نظر گرفته شود تا این دسته از مشتریان قادر به انتخاب ساعت و محل دریافت مرسوله خود باشند. صنادیق هوشمند توزیع (لاکر) به عنوان یکی از راهکارهای مناسب جهت رفع مشکل یاد شده می باشد که در توسعه خدمات توزیع مرسولات پستی مدنظر قرار گرفته و پیاده سازی گردیده است.	
		حضور/الکترونیکی	
امتیاز میز خدمت	حضور:		الکترونیکی:
نظرسنجی مردمی	دارد	امتیاز کل:	
نوع خدمت	G2C		
متوسط زمان خدمت (بر مبنای خوداظهاری دستگاه)	برابر با سطح تعهدات سرویس های پستی	تعداد مراحل (بر مبنای خوداظهاری دستگاه)	۴مرحله فرآیندهای پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند



آسیب‌ها	
۱	برگشت مرسولات پستی به دلیل عدم حضور گیرندگان در نشانی خود در ساعات اداری

اهداف بهبود سرویس			
شاخص	واحد	مقدار شاخص قبل از بهبود	مقدار شاخص بعد از بهبود
کاهش مرسولات برگشتی	درصد	۹۴	۹۶

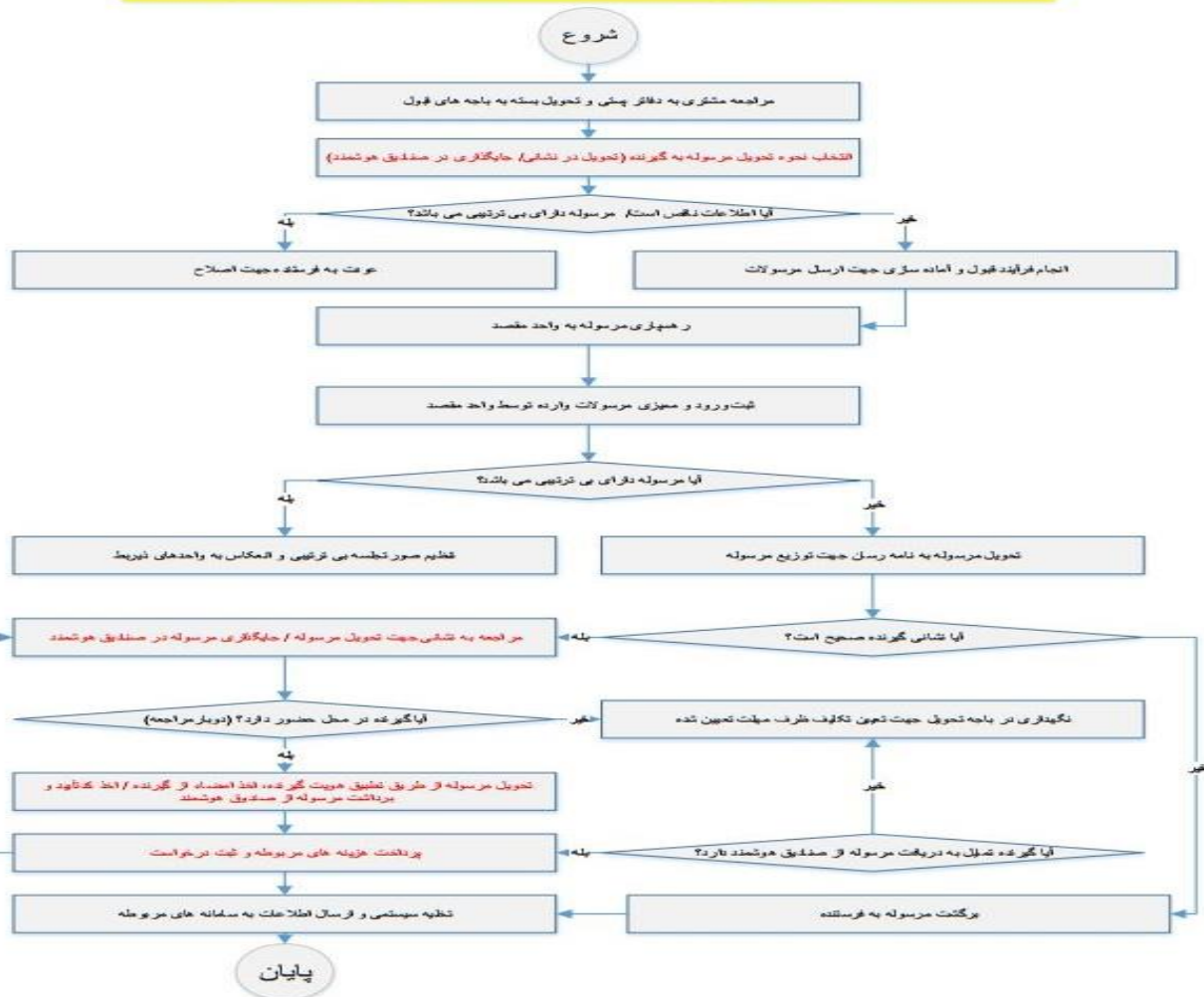
اقدامات بهبود توزیع مرسولات پستی از طریق صنادیق هوشمند (لاکر)		
ردیف	شرح اقدام	زمان تحویل
۱	انعقاد قرارداد همکاری با شرکت های دانش بنیان	۱
۲	ایجاد زیرساخت جهت ارایه خدمت توزیع مرسولات در صنادیق هوشمند (لاکر)	۲

نمودار وضعیت مطلوب



فرم ابلاغ بهبود فرایند

اصلاح فرآیند توزیع مرسولات پستی از طریق صنادیق هوشمند (لاکر)



نکته حایز اهمیت اینکه اقدام بهبود حاضر در برگیرنده سرویس های سفارشی، امانت، پیشتاز و ویژه خواهد بود.

چکیده مدیریتی و تشریح اقدامات و پروژه های مربوط به اجرای شاخص:

با توجه به عدم حضور برخی گیرندگان در ساعات اداری در محل نشانی خود، موزعین به ناچار مرسولات را به باجه تحویل عودت می نمایند تا گیرنده ظرف مهلت مقرر جهت دریافت مراجعه نماید که با توجه به محدودیت گیرندگان موصوف جهت مراجعه در ساعات اداری، اغلب مرسولات یاد شده به فرستنده عودت می گردد. بنابر این می بایست راهکاری در این زمینه ارایه گردد تا گیرندگان بتوانند نسبت به انتخاب زمان و مکان دریافت مرسوله خود اقدام نمایند. یکی از راهکارهای مناسب ایجاد و توسعه پایانه های توزیع از طریق صنادیق هوشمند (لاکر) می باشد.



فرم ابلاغ بهبود فرایند



چالش اجرایی:

- ۱- عدم حضور گیرندگان در محل نشانی در ساعات اداری.
- ۲- افزایش تعداد مرسولات برگشتی و به تبع افزایش نارضایتی مشتریان
- ۳- افزایش هزینه های عملیاتی ناشی از عودت مرسولات

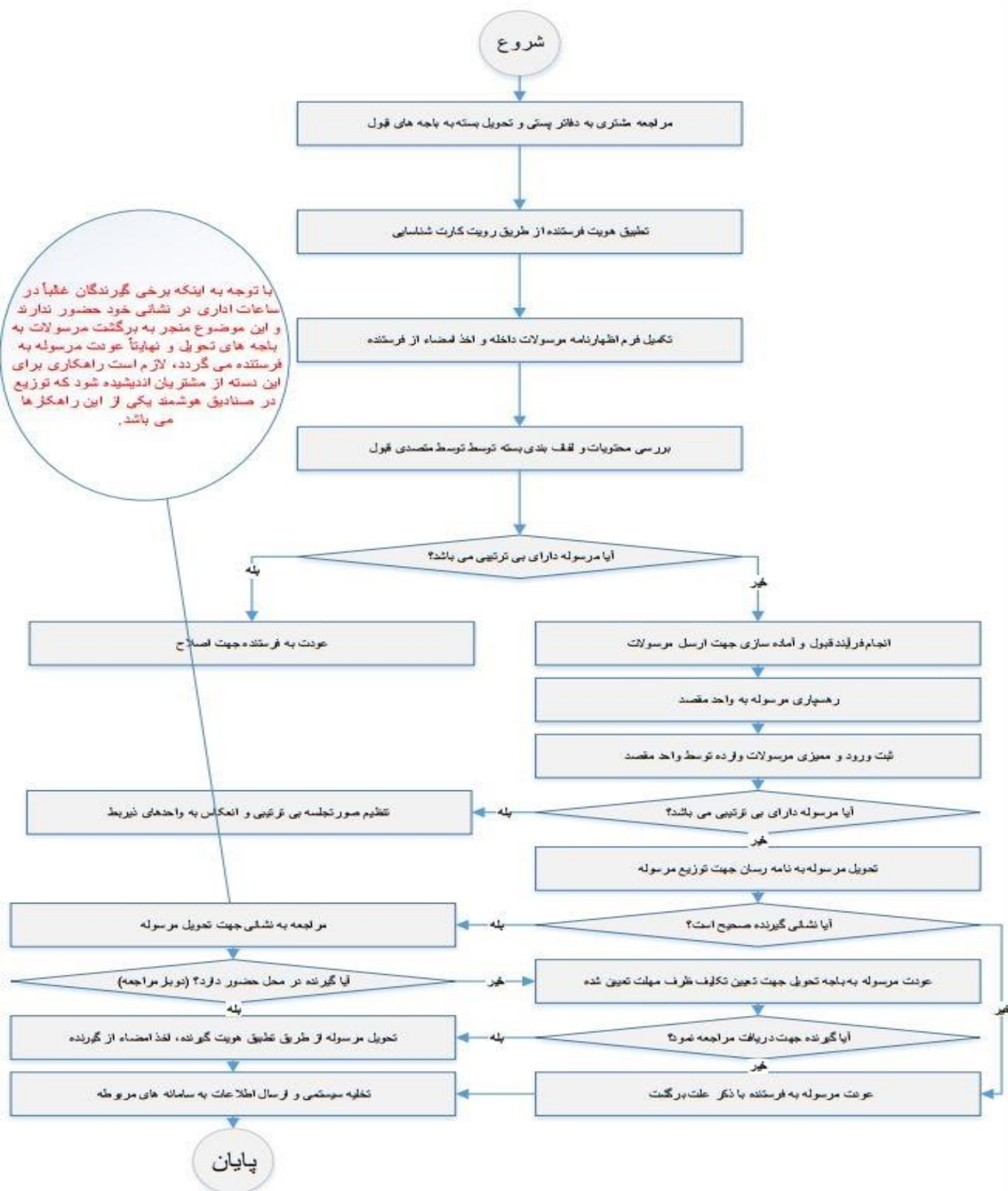
پروژه یا اقدام بهبود جهت رفع چالش:

ایجاد و توسعه پایانه های توزیع از طریق صنادیق هوشمند توزیع (لاکر)



فرم ابلاغ بهبود فرایند

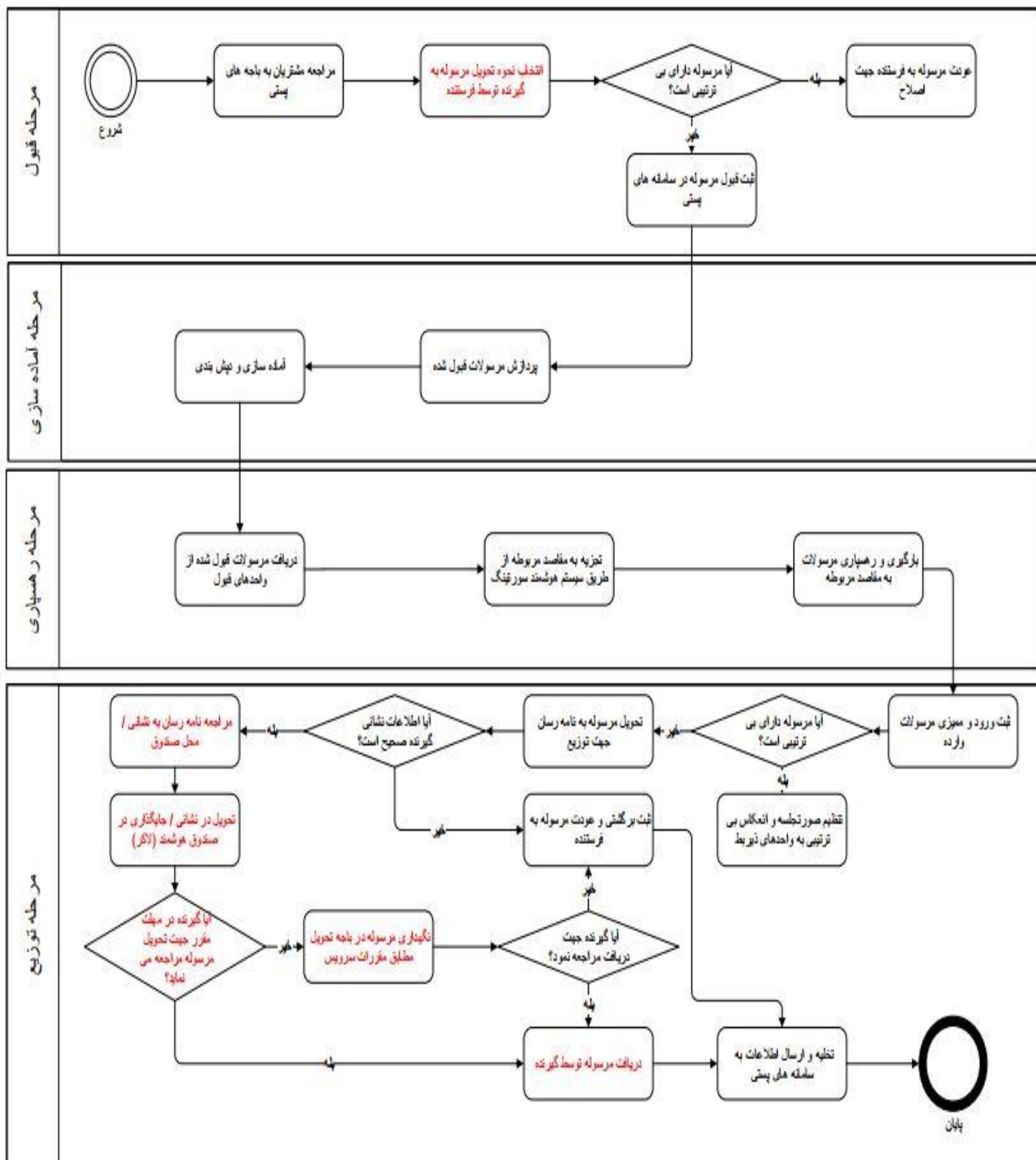
فلوچارت عملیاتی قبل از بهبود:





فرم ابلاغ بهبود فرایند

: BPMN





فرم ابلاغ بهبود فرایند



گانت چارت:

جدول شماره ۱ – عنوان پروژه یا برنامه												
عنوان فعالیت / پروژه	واحد اندازه گیری	مقدار کل	زمان کاری مورد نیاز (روز)	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	عملکرد		ملاحظات				
						مقدار	درصد					
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹				
ایجاد قابلیت تحویل از طریق صنادیق هوشمند (لاکر)			۷۳۱	۱۴۰۳/۰۶/۰۱	۱۴۰۵/۰۵/۳۱							
جدول شماره ۲ – مراحل و جزئیات فعالیت / پروژه												
ردیف	شرح اقدامات	واحد اندازه گیری	مقدار	درصد از کل	زمان کاری مورد نیاز (روز)	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	فعالیت پیش نیاز	مسئول اقدام	عملکرد		ملاحظات
										مقدار	درصد	
۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
۱	بررسی و آسیب شناسی فرآیند توزیع			۱۵	۶۰	۱۴۰۳/۰۶/۰۱	۱۴۰۳/۰۷/۳۰		ادارات مهندسی و فناوری			
۲	احصاء نیازمندی های توسعه ای سامانه های پستی			۲۰	۶۰	۱۴۰۳/۰۸/۰۱	۱۴۰۳/۰۹/۳۰		ادارات مهندسی و فناوری			
۳	تدوین rfp			۱۵	۳۰	۱۴۰۳/۱۰/۰۱	۱۴۰۳/۱۰/۳۰		ادارات مهندسی و فناوری			
۴	تعیین پیمانکار و انعقاد قرارداد			۱۵	۳۰	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱۴۰۳/۱۱/۳۰		اداره فناوری اطلاعات			
۵	آغاز عملیات اجرایی پروژه همراه با پشتیبانی سامانه			۳۵	۵۵۱	۱۴۰۳/۱۲/۰۱	۱۴۰۵/۰۵/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
				۱۰۰	۷۳۱							
ریخ تنظیم گزارش:				تنظیم کننده:	مجری:		امضاء مجری:					

(F-187-2)



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۲۱۸۶۸

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: ندارد

ساعت: ۰۸:۵۰

بخش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۳۲۰/۹۱۶۲-۱۴۰۳/۰۷/۲۴ در خصوص بررسی فرآیند توزیع مرسولات در صنادیق لاکر به پیوست لیست صنادیق هوشمند به همراه کد پستی و کد صندوق ارسال می گردد. خواهشمند است دستور فرمایید اقدام لازم معمول و نتیجه را به این اداره کل و مبادی ذیربط منعکس نمایند.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۳۲۰/۹۶۸۷

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۶

پیوست: ندارد

ساعت: ۰۸:۲۴

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

بش توبه با مشارکت مردم

جناب آقای شاپوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۱۸۶۸ مورخ ۱۴۰۳/۰۷/۳۰ در خصوص بررسی فرآیند توزیع مرسولات در لاکر به استحضار می‌رساند اقدامات لازم درخصوص راه‌اندازی و سفارشی‌سازی لاکرها جهت باز توزیع مرسولات باجه معطله به صورت پایلوت در منطقه شمال استان تهران و جزیره کیش صورت پذیرفته و درحال بهره‌برداری می‌باشد. در همین راستا پس از ثبت مرسوله در باجه معطله پیامکی به مشتری جهت اطلاع رسانی برای ثبت درخواست باز توزیع مرسوله ارسال و درلینک باز توزیع مرسولات امکان انتخاب لاکر و تاریخ بارگذاری مرسوله در صندوق مذکور قرارداد شده و مشتری می‌تواند با انتخاب آن، مرسوله را در تاریخ مورد نظر تحویل بگیرد. بدیهی است کارشناسان پستی می‌بایست مرسولات را به موقع در نرم افزار مبادله یکپارچه پستی جهت پرداخت به موقع توسط مشتری تائید نمایند.

مراتب جهت استحضار و اطلاع رسانی لازم در این خصوص به ذینفعان مربوطه ارسال می‌گردد.

مهدی بیدار

مدیر کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

رئاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

شماره: ۳۲۰/۱۰۳۶۰

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۲۰

پیوست: ندارد

ساعت: ۱۱:۰۰

جش تویید با مشارکت مردم

جناب آقای چگنی

مدیر کل محترم اداره بازاریابی و فروش

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۴۰/۶۳۶۹ مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۱۳ در خصوص بند ۴ صورتجلسه مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۱۲ مرتبط با برگزاری جلسه فنی پیاده سازی توزیع مرسولات پستی در صنادیق هوشمند (لاکر) در محل این اداره کل با شرکت گنج، به پیوست صورتجلسه مذکور جهت استحضار و بهره برداری لازم ارسال می گردد.

مهدی بیدار

مدیر کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست، جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۰۵۵۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۰/۲۴
پیوست: ندارد
ساعت: ۲۰:۳۰

- (کرایه در مقصد، COD و غیره) برای مرسولات مشمول، محاسبه و به انضمام هزینه های پستی در زمان ثبت درخواست از طریق درگاه بانکی IPG اخذ گردد.
۱۱. تسهیم میالغ می بایست به صورت آنلاین در زمان ثبت سفارش محاسبه و به حساب های مربوطه واریز گردد.
۱۲. پس از انجام فرآیند پرداخت، عبارت "عملیات با موفقیت انجام گردید، نحوه دریافت مرسوله از طریق پیامک به شما اعلام می گردد" برای متقاضیان ارسال گردد.
۱۳. هشدار درخواست های تحویل در صندوق هوشمند با رنگی مجزای از درخواست های باز توزیع در سامانه یکپارچه مبادله برای متصدیان مربوطه نمایش داده شود.
۱۴. پس از تأیید/عدم تأیید درخواست های تحویل در صندوق هوشمند توسط متصدیان، پیامکی بدین مضمون برای متقاضیان ارسال گردد: الف) تأیید درخواست: "مشتري گرامي، مرسوله شما با بارکد... در تاریخ... از ساعت... تا... به صندوق هوشمند... تحویل می گردد. لطفاً در مهلت مقرر با کد برداشت... نسبت به دریافت مرسوله اقدام نمایید. ب) عدم تأیید درخواست: "مشتري گرامي، درخواست شما مورد تأیید قرار نگرفت. لطفاً به صورت حضوری جهت دریافت به باجه تحویل... مراجعه فرمایید.
۱۵. به منظور تسهیل در انجام فرآیندهای مربوطه، پس از تأیید درخواست در نرم افزار یکپارچه مبادله، امکان چاپ یک فقره لیبل تحت عنوان "LOCKER" مطابق تصویر پیوست فراهم گردد. (برای سهولت در تشخیص توسط موزعین، این لیبل حاوی شماره صندوق، کد تأیید و تاریخ توزیع بر روی مرسوله و در مجاورت آدرس مندرج بر روی پاکت الصاق می گردد).
۱۶. در نرم افزار یکپارچه مبادله، امکان مشاهده گزارش و سابقه فرآیندهای انجام شده فراهم شود.
۱۷. پس از ثبت تأیید، مرسوله توسط متصدیان باجه های تحویل به واحدهای توزیع مربوطه تحویل می گردد.
۱۸. گزینه مناسب در سامانه همراه نامه رسان جهت ثبت توزیع در صندوق هوشمند تعبیه گردد.
۱۹. پس از ثبت مرسوله در سیستم همراه نامه رسان توسط موزعین، اطلاعات لازم به همراه بارکد پستی (نشانی دقیق صندوق انتخابی و کد مربوطه) در سیستم همراه نامه رسان نمایش داده شود.
۲۰. مرسولات مورد تقاضا به صورت روزانه و اول وقت به واحدهای توزیع همان ناحیه (برای مقاصد سایر نواحی در روز بعد) تحویل شده و سپس توسط موزعین در صندوق هوشمند با استفاده از کد مربوطه قرار می گیرد. در این مرحله پیامک اطلاع رسانی برای گیرنده به این مضمون ارسال شود "مشتري گرامي، مرسوله شماره... (بارکد مرسوله) به صندوق هوشمند... تحویل شد. در صورت عدم مراجعه ظرف... ساعت (مدت زمان انتخابی مشتري) مرسوله عودت خواهد گردید"
۲۱. با مراجعه گیرنده در مهلت مقرر و ورود کد تأیید، درب صندوق منتخب باز شده و مرسوله قابل برداشت شود.



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۰۵۵۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۰/۲۴
پیوست: ندارد
ساعت: ۲۰:۳۰

بیش تولید با شرکت مردم

جناب آقای بیدار مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

پیرو نامه شماره ۴۵۰/۲۶۱۱۷-۱۴۰۳/۰۹/۰۷ در خصوص جزئیات پیاده سازی خدمت توزیع در صندوق هوشمند (لاکرز) مراحل به شرح ذیل پیاده سازی و نتیجه به این اداره کل و مبادی ذیربط منعکس گردد.

- در صفحه ثبت درخواست، با انتخاب گزینه توزیع در صندوق هوشمند (لاکرز) کد تأیید برای متقاضی ارسال شود.
- پیامک های مربوطه صرفاً به شماره همراه گیرنده که در مرحله قبول در نرم افزار جامع قبول/ تجارت الکترونیک ثبت شده، ارسال گردد.
- پس از ثبت کد تأیید توسط متقاضی در صفحه ثبت درخواست، لیست تمامی صندوق های تفکیک منطقه و ناحیه پستی نمایش داده شود، همچنین لازم است صرفاً صندوقی که در محدوده شهر مربوطه کارسازی گردیده جهت انتخاب متقاضیان نمایش داده شود.
- در صفحه ثبت درخواست، پس از انتخاب صندوق مورد نظر توسط متقاضی، انتخاب تاریخ دریافت با مهلت حداکثر پنج روزه برای پستاز و ۱۵ روزه برای سفارشی از زمان ورود مرصوله در باجه تحویل، جایگذاری در صندوق لاکر از فردای روزکاری مقاصد همان ناحیه و دو روز بعد مقاصد سایر نواحی پستی شهر مربوطه امکانپذیر گردد.
- صندوق انتخابی می بایست هماهنگ با نرم افزار جامع قبول/ تجارت الکترونیک/ وب سرویس تولید بارکد پستی و متناسب با سایز مرصوله انتخاب و اعلام گردد.
- در صفحه ثبت درخواست و در وضعیت پیش قرض تحویل در صندوق هوشمند، نیاز به نمایش ثبت اطلاعات متقاضی نمی باشد (با توجه به بند ۲).
- امکان ثبت تقاضای تحویل در صندوق هوشمند (لاکرز) برای تمامی مرصولات به غیر از ۱- مرصولات قراردادی خاص شامل: اسناد خودرویی، اسناد ثبت اسناد و کارت سوخت، ۲- رستانت ۳- مرصولات خارجه وارده ۴- مرصولات دارای کارتن سایز ۵ و بالاتر فراهم گردد.
- برای تمامی مراحل انجام کار، پیامک اطلاع رسانی به متقاضیان ارسال گردد. (مطابق شرح بندهای ذیل)
- در مرحله اولیه ثبت درخواست، کد تأییدی به ای جهت استعلام اصالت متقاضی، برای گیرنده ارسال گردد (شماره تماس گیرنده قبلاً در نرم افزار جامع قبول ثبت شده است).
- احساب هزینه پستی در زمان ثبت سفارش می بایست مطابق نظر اداره کل بازاریابی و فروش به صورت سیستمی و با توجه به شرایط مرصوله (نوع سرویس، وزن، ارزش اظهار شده و غیره) پیاده سازی شود. همچنین سایر هزینه های متعلقه





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۰۵۵۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۰/۲۴
پیوست: ندارد
ساعت: ۲۰:۳۰

بیش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

پیرو نامه شماره ۴۵۰/۲۶۱۱۷-۱۴۰۳/۰۹/۰۷ در خصوص جزییات پیاده سازی خدمت توزیع در صنادیق هوشمند (لاکرز) مراحل به شرح ذیل پیاده سازی و نتیجه به این اداره کل و مبادی ذیربط منعکس گردد.

۱. در صفحه ثبت درخواست، با انتخاب گزینه توزیع در صنادیق هوشمند (لاکر) کد تأیید برای متقاضی ارسال شود.
۲. پیامک های مربوطه صرفاً به شماره همراه گیرنده که در مرحله قبول در نرم افزار جامع قبول/ تجارت الکترونیک ثبت شده، ارسال گردد.
۳. پس از ثبت کد تأیید توسط متقاضی در صفحه ثبت درخواست، لیست تمامی صنادیق به تفکیک منطقه و ناحیه پستی نمایش داده شود، همچنین لازم است صرفاً صنادیقی که در محدوده شهر مربوطه کارسازی گردیده جهت انتخاب متقاضیان نمایش داده شود.
۴. در صفحه ثبت درخواست، پس از انتخاب صندوق مورد نظر توسط متقاضی، انتخاب تاریخ دریافت با مهلت حداکثر پنج روزه برای پیشواز و ۱۵ روزه برای سفارشی از زمان ورود مرسوله در باجه تحویل، جایگذاری در صندوق لاکر از فردای روزکاری مقاصد همان ناحیه و دو روز بعد مقاصد سایر نواحی پستی شهر مربوطه امکانپذیر گردد.
۵. صندوق انتخابی می بایست هماهنگ با نرم افزار جامع قبول/ تجارت الکترونیک/ وب سرویس تولید بارکد پستی و متناسب با سایز مرسوله انتخاب و اعلام گردد.
۶. در صفحه ثبت درخواست و در وضعیت پیش فرض تحویل در صندوق هوشمند، نیاز به نمایش/ ثبت اطلاعات متقاضی نمی باشد (با توجه به بند ۲).
۷. امکان ثبت تقاضای تحویل در صنادیق هوشمند (لاکر) برای تمامی مرسولات به غیر از ۱- مرسولات قراردادی خاص شامل: اسناد خودرویی، اسناد ثبت اسناد و کارت سوخت، ۲- رستانت ۳- مرسولات خارجه وارده ۴- مرسولات دارای کارتن سایز ۵ و بالاتر فراهم گردد.

۸. برای تمامی مراحل انجام کار، پیامک اطلاع رسانی به متقاضیان ارسال گردد. (مطابق شرح بندهای ذیل)
۹. در مرحله اولیه ثبت درخواست، کد تأییدیه ای جهت استعلام اصالت متقاضی، برای گیرنده ارسال گردد (شماره تماس گیرنده قبلاً در نرم افزار جامع قبول ثبت شده است).
۱۰. احتساب هزینه پستی در زمان ثبت سفارش می بایست مطابق نظر اداره کل بازاریابی و فروش به صورت سیستمی و با توجه به شرایط مرسوله (نوع سرویس، وزن، ارزش اظهارشده و غیره) پیاده سازی شود. همچنین سایر هزینه های متعلقه





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۲۰۴۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۸
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۹:۵۵

بش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

پیرو نامه شماره ۴۵۰/۳۰۵۵۱-۱۴۰۳/۱۰/۲۴ در خصوص جزییات پیاده سازی خدمت توزیع در صنایع هوشمند (لاکرز) خواهشمند است دستور فرمایید نتیجه آخرین اقدامات بعمل آمده به این اداره کل و مبادی ذیربط منعکس گردد.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور

شماره: ۴۴۰/۸۸۷۲

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۱۰

پیوست: ندارد

ساعت: ۰۹:۱۶

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل بازاریابی و فروش

بش تونید با شرکت مردم

جناب آقای شایوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۶۱۱۷ تاریخ ۱۴۰۳/۰۹/۰۷ پیرامون اعلام نظر درخصوص چگونگی احتساب هزینه پستی و تسهیم مبالغ مرتبط با سرویس باز توزیع مرسولات معطله در صنادیق هوشمند (لاکر) مندرج در بندهای ۱۰ و ۱۱ نامه یاد شده، بدینوسیله با مدنظر قراردادن نرخنامه مصوب خدمات پستی در سال ۱۴۰۳ و قراردادهای فیمابین شرکت ملی پست و شرکت های جابار و گنجه، به پیوست جدول هزینه نهایی بازتوزیع مرسولات معطله با استفاده از ظرفیت شرکت های گنجه و جابار(با احتساب ۱۰ درصد تخفیف شرکت جابار در بازه زمانی ۳ ماهه تا پایان فروردین ماه) از طریق صنادیق مزبور ارسال می گردد. خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات لازم در این زمینه معمول گردد.

فرهاد محمدی
سرپرست اداره کل بازاریابی و فروش



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



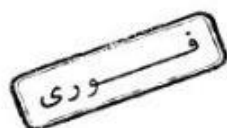
جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۳۲۳۴
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۲۱
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۸:۲۵

جستجویید با مشارکت مردم



جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

پیرو نامه شماره ۴۵۰/۳۰۵۵۱-۱۴۰۳/۱۰/۲۴ در خصوص پیاده سازی خدمت توزیع در صنادیق هوشمند (لاکرز) به پیوست جدول هزینه های باز توزیع در صنادیق لاکر اعلامی از سوی اداره کل بازاریابی و فروش طی نامه شماره ۴۴۰/۸۸۷۲-۱۴۰۳/۱۱/۱۰ ارسال می گردد. خواهشمند است اقدام لازم معمول و نتیجه اقدامات صورت پذیرفته به این اداره کل و مبادی ذیربط اعلام گردد. شایان ذکر است برابر اعلام اداره کل بازاریابی و فروش، منطقه پستی شمال تهران بعنوان مجری خدمت تعیین شده است.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند



نام دستگاه اجرایی:	شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
عنوان خدمت:	سفارشی ، امانت، پیشتاز و ویژه
شناسه خدمت:	13062455101/13062455100/13062454102/13062454101

ویژگی های خدمت			
شرح خدمت بهبود : ارسال پیامک و اخذ تأییدیه مشتریان		با توجه به الزامات مراجع بالادستی در احراز هویت گیرندگان خدمات، استعلام شماره تماس همراه مشتریان به عنوان یکی از ابزارهای انجام فرآیند مورد بررسی قرار گرفته و اقدامات ذیل جهت اصلاح فرآیند موصوف در سامانه های پستی پیاده سازی گردید. در این اقدام پیامکی حاوی اطلاعات مرسوله تحویلی و کد یکتا برای مشتریان ارسال می گردد که در صورت صحت مفاد پیامک، کد ار سالی به متصدیان اعلام و در سامانه ثبت می گردد. مزایای این ا صلاحات علاوه بر استعلام صحت شماره تماس مشتری، حذف فرم فیزیکی اظهارنامه مرسولات داخله است که موجب صرفه جویی در وقت و هزینه گردیده است.	
نحوه دسترسی:		حضور ی /الکترونیکی	
امتیاز میز خدمت		حضور ی:	الکترونیکی:
نظرسنجی مردمی		دارد	امتیاز کل:
نوع خدمت		G2C	
متوسط زمان خدمت (بر مبنای خوداظهاری دستگاه)		برابر با سطح تعهدات سرویس های پستی	تعداد مراحل (بر مبنای خوداظهاری دستگاه)
		۴ مرحله فرآیندهای پستی	

آسیب ها	
۱	عدم حصول اطمینان از احراز هویت مشتریان و استفاده از فرم های فیزیکی در فرآیند قبول مرسولات پستی

اهداف بهبود سرویس			
شاخص	واحد	مقدار شاخص قبل از بهبود	مقدار شاخص بعد از بهبود



فرم ابلاغ بهبود فرایند



۱۰۰	۰	درصد	استعلام صحت شماره تماس مشتریان و حذف فرم اظهاری نامه های فیزیکی مرسولات داخله
-----	---	------	--

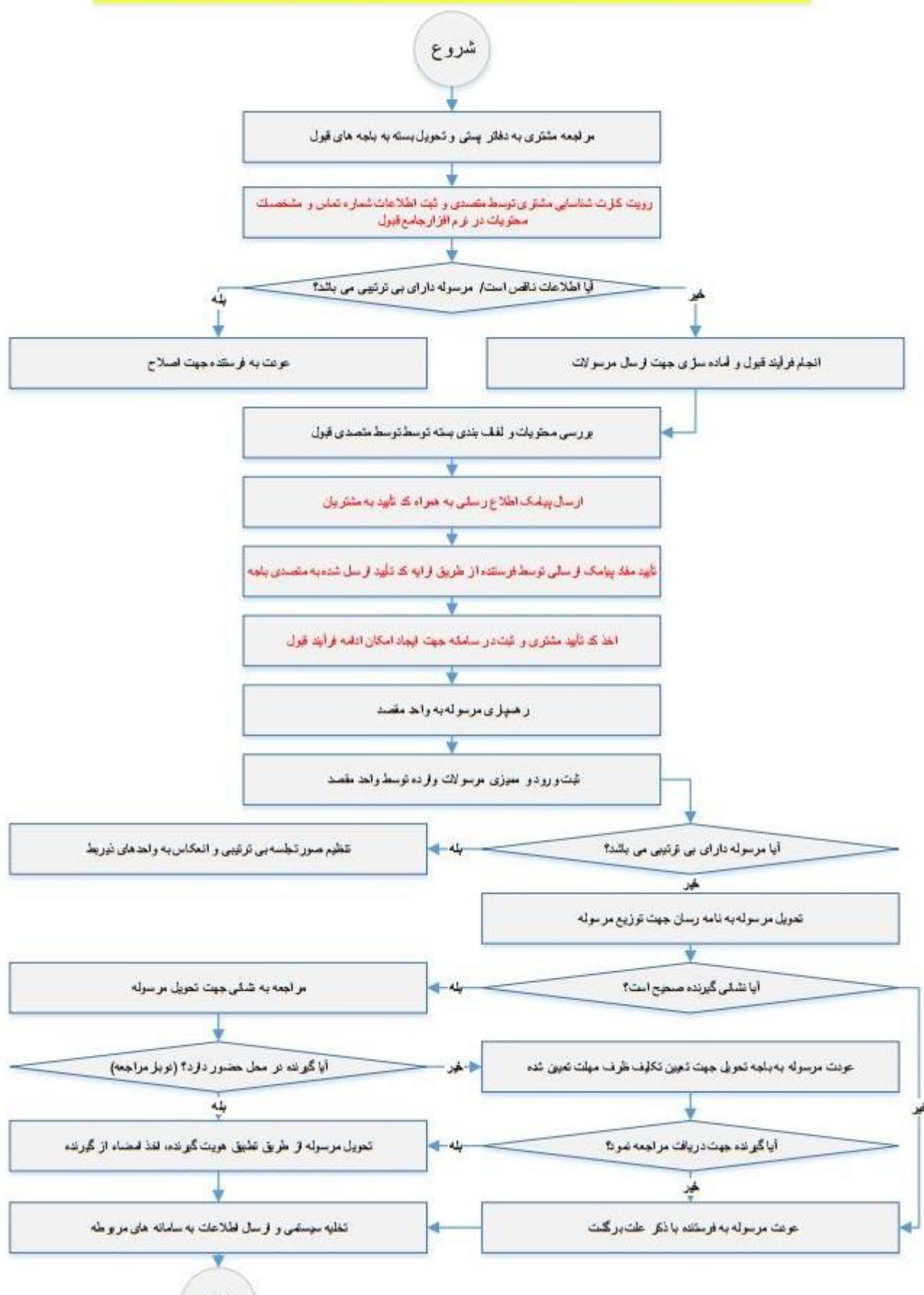
اقدامات بهبود ایجاد زیرساخت ارسال پیامک		
ردیف	شرح اقدام	زمان تحویل
۱	ایجاد زیرساخت ارسال پیامک حاوی کد تأیید به مشتریان	۱
۲	ارسال اظهارنامه الکترونیکی برای جایگزینی فرم های فیزیکی	۲

نمودار وضعیت مطلوب



فرم ابلاغ بهبود فرایند

اصلاح فرایند قبول مرسولات پستی از طریق ارسال پیامک اطلاع رسانی به مشتریان





فرم ابلاغ بهبود فرایند



چکیده مدیریتی و تشریح اقدامات و پروژه های مربوط به اجرای شاخص:

با توجه به الزامات مراجع بالادستی برای احراز هویت مشتریان و همچنین محدودیت های استفاده از فرم های فیزیکی اظهارنامه مر سولات داخله در فرآیند قبول مر سولات پستی، تسهیل و تسریع موارد مذکور در دستور کار قرار گرفته و نتیجه بررسی ها و اقدامات انجام شده، منجر به ایجاد زیر ساخت ارسال پیامک اطلاع رسانی و اخذ کد تأیید به مشتریان در مرحله قبول مر سولات پستی گردید.

چالش اجرایی:

- ۴- عدم امکان شناسایی اصالت مدارک هویتی ارایه شده
- ۵- استفاده از روش سنتی اظهارنامه های فیزیکی که موجب اتلاف وقت و هزینه می گردید.

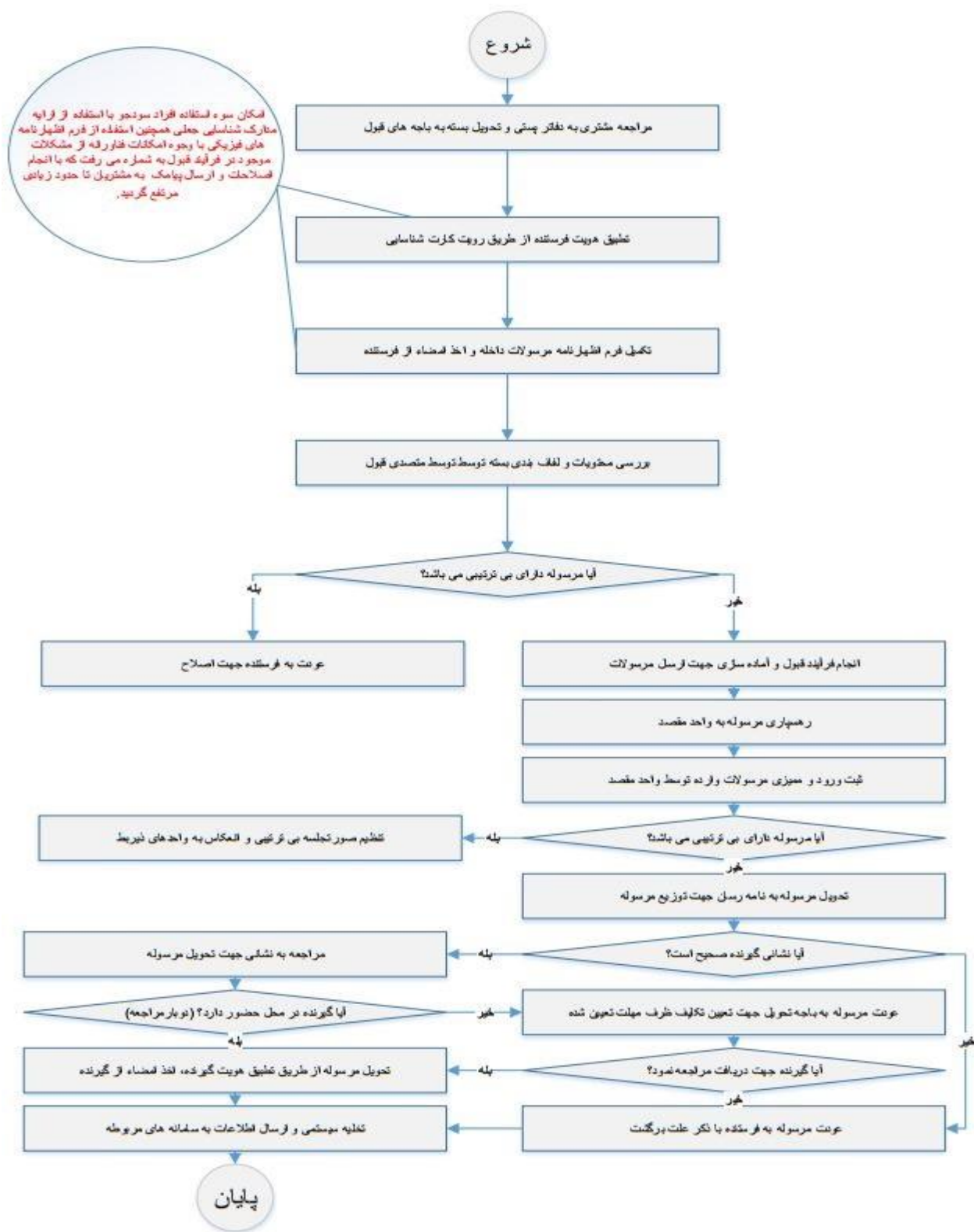
پروژه یا اقدام بهبود جهت رفع چالش:

- ۱- تسهیل در شناسایی اصالت فرستندگان از طریق ارسال پیامک و اخذ کد تأیید
- ۲- ارسال اظهارنامه الکترونیکی از طریق ارسال پیامک حاوی اطلاعات مرسوله و اعلام تأیید مشتریان از طریق ارایه کد تأیید



فرم ابلاغ بهبود فرایند

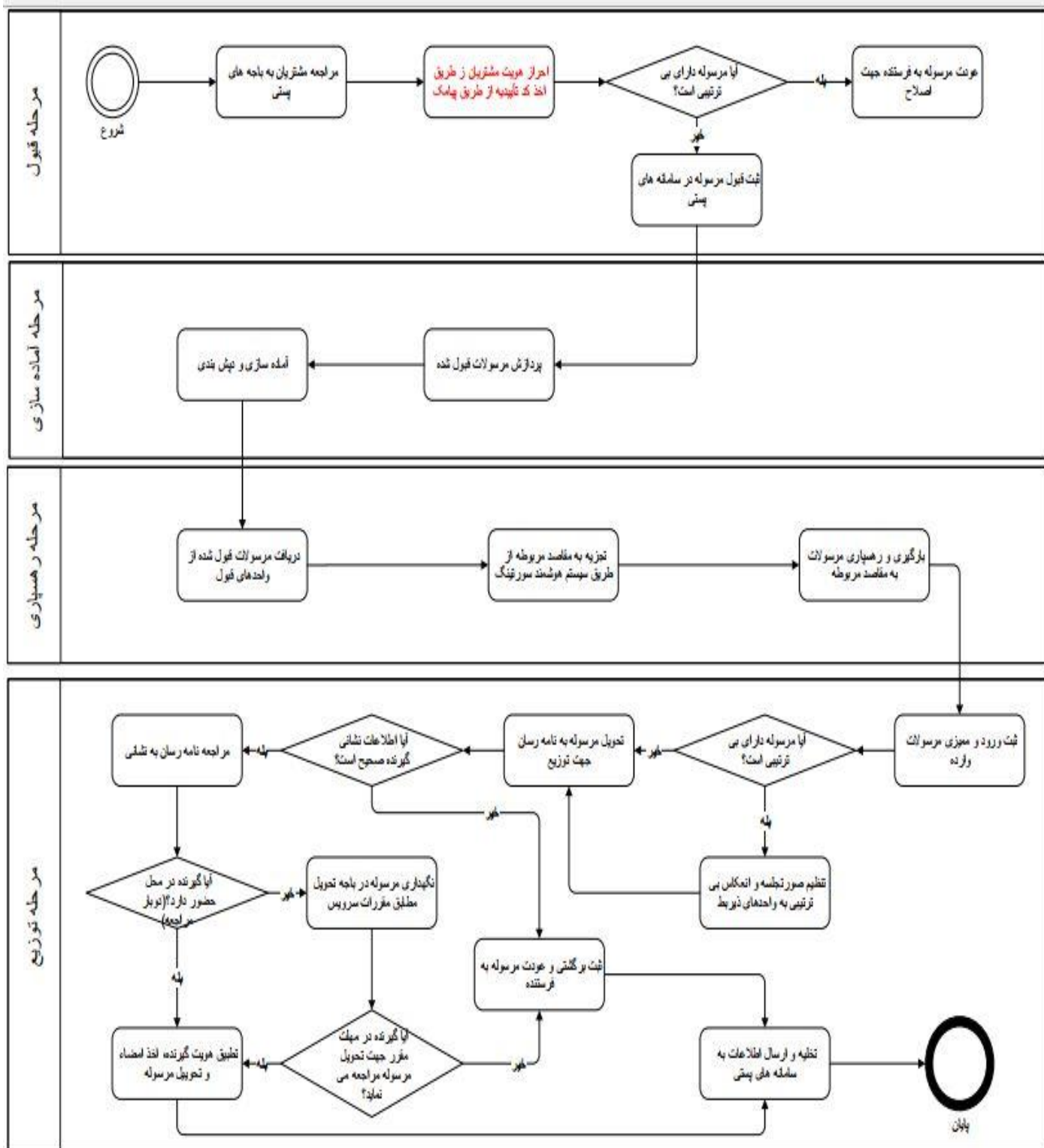
فلوچارت عملیاتی قبل از بهبود:





فرم ابلاغ بهبود فرایند

: BPMN





فرم ابلاغ بهبود فرایند



گانت چارت:

جدول شماره ۱ - عنوان پروژه یا برنامه												
عنوان فعالیت / پروژه	واحد اندازه گیری	مقدار کل	زمان کاری مورد نیاز (روز)	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	عملکرد		ملاحظات				
						مقدار	درصد					
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹				
احراز هویت فرستندگان و حذف فرم فیزیکی اظهارنامه از طریق ارسال پیامک												
جدول شماره ۲ - مراحل و جزئیات فعالیت / پروژه												
ردیف	شرح اقدامات	واحد اندازه گیری	مقدار	درصد از کل	زمان کاری مورد نیاز (روز)	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	فعالیت پیش نیاز	مسئول اقدام	عملکرد		ملاحظات
										مقدار	درصد	
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
۱	بررسی و آسیب شناسی فرآیند قبول			۱۵	۳۱	۱۴۰۳/۰۳/۰۱	۱۴۰۳/۰۳/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
۲	احصاء نیازمندی های توسعه ای سامانه های پستی			۲۰	۶۲	۱۴۰۳/۰۴/۰۱	۱۴۰۳/۰۵/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
۳	تدوین rfp			۱۵	۳۱	۱۴۰۳/۰۶/۰۱	۱۴۰۳/۰۶/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
۴	تعیین پیمانکار و انعقاد قرارداد			۱۵	۳۱	۱۴۰۳/۰۷/۰۱	۱۴۰۳/۰۷/۳۱		اداره فناوری اطلاعات			
۵	آغاز عملیات اجرایی پروژه همراه با پشتیبانی سامانه			۳۵	۱۴۹	۱۴۰۳/۰۸/۰۱	۱۴۰۳/۱۲/۲۹		ادارات مهندسی و فناوری			
				۱۰۰	۳۰۴							
تاریخ تنظیم گزارش: تنظیم کننده: مجری: امضاء مجری:												

(F-187-2)



فرم ابلاغ بهبود فرایند

شماره: ۴۵۰/۲۲۷۷۵
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۷
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۷:۱۳

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

بیش تولید با شرکت مردم

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادها

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادها

با سلام و احترام

با عنایت به الزام مراجع بالادستی در خصوص احراز هویت فرستندگان مرسولات پستی به استحضار می رساند در حال حاضر ارسال پیامک و اخذ کد تأیید از فرستندگان در زمان قبول مرسولات پستی در نرم افزار جامع قبول پیاده سازی و در حال بهره برداری می باشد. از آنجا که پیامک های ارسالی به فرستندگان می بایست در عین جامع بودن، به لحاظ محدودیت های مرتبط با تعداد کاراکتر مختصر هم باشد، لذا به منظور استفاده حداکثری از طرح موصوف به ویژه حذف اظهارنامه های فیزیکی از فرآیندهای پستی، متون پیامک های ارسالی به شرح پیوست تهیه و جهت بررسی و اعلام نظر ارسال می گردد. خواهشمند است اقدام لازم صورت پذیرد.

مهدی شاپوری
سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

رونوشت:

- جناب آقای احمدی سرپرست محترم معاونت فنی و بازرگانی جهت استحضار.
- جناب آقای دولتی مدیرکل محترم دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای بیدار مدیرکل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی بازرگانی به نامه شماره ۳۲۰/۹۱۲۵ - ۱۴۰۳/۰۷/۲۴ جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای چگنی مدیرکل محترم اداره بازاریابی و فروش جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای باقری مدیر کل محترم پست استان اسفهان جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای شعاعی مدیر محترم منطقه پستی شمال استان تهران جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.

اقدام کننده: حسینی تلقن : ۸۸۵۲۸۷۸۴ داخلی ۵۳۷





فرم ابلاغ بهبود فرایند

رياست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۴۵۰/۲۲۷۷۵
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۷
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۷:۱۳

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

بش توبه با مشارکت مردم

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادها

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادها

با سلام و احترام

با عنایت به الزام مراجع بالادستی در خصوص احراز هویت فرستندگان مرسولات پستی به استحضار می‌رساند در حال حاضر ارسال پیامک و اخذ کد تأیید از فرستندگان در زمان قبول مرسولات پستی در نرم افزار جامع قبول پیاده سازی و در حال بهره برداری می‌باشد. از آنجا که پیامک های ارسالی به فرستندگان می‌بایست در عین جامع بودن، به لحاظ محدودیت های مرتبط با تعداد کاراکتر مختصر هم باشد، لذا به منظور استفاده حداکثری از طرح موصوف به ویژه حذف اظهارنامه های فیزیکی از فرآیندهای پستی، متون پیامک های ارسالی به شرح پیوست تهیه و جهت بررسی و اعلام نظر ارسال می‌گردد. خواهشمند است اقدام لازم صورت پذیرد.

مهدی شاپوری
سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

رونوشت:

- جناب آقای احمدی سرپرست محترم معاونت فنی و بازرگانی جهت استحضار.
- جناب آقای دولتی مدیرکل محترم دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای بیدار مدیرکل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی بازگشت به نامه شماره ۳۲۰/۹۱۲۵ - ۱۴۰۳/۰۷/۲۴ جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای چگنی مدیرکل محترم اداره بازاریابی و فروش جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای باقری مدیر کل محترم پست استان اصفهان جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای شعاعی مدیر محترم منطقه پستی شمال استان تهران جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.

اقدام کننده: حسینی تلفن: ۸۸۵۲۸۷۸۴ داخلی ۵۳۷





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



دفترت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

شماره: ۴۱۰/۹۶۲۲
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۸
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۸:۵۹

بیش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای شاپوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۲۷۷۵ مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۰۷ در خصوص متن پیامک ارسالی برای فرستندگان در فرآیند قبول مرسولات یا موضوع ارزش مرسولات (غرامت اجباری / غرامت یا ارزش اظهار شده) به استحضار می رساند با توجه به آنکه پس از ارسال پیامک فوق، شرکت متبوع ملزم به ارسال پیامک رسید الکترونیک حاوی شماره مرسوله، برای فرستنده می باشد لذا در راستای کاهش هزینه ها، پیشنهاد می گردد در متن پیامک های فوق، هزینه های مرتبط با حق بیمه دریافتی از مشتری، حذف شود. همچنین با توجه به آنکه مجموع ارزش محتویات برای مرسولات انبوه، تأثیری در فرآیند غرامت ندارد لذا نیازی به ثبت مجموع ارزش کل مرسولات در متن پیامک نبوده و لازم است مطابق هماهنگی به عمل آمده، تدابیر لازم جهت پیاده سازی درج ارزش تک تک مرسولات در لینک ارسالی برای فرستنده، اتخاذ گردد. علی ایحال پیشنهاد این دفتر مطابق نامه شماره ۴۱۰/۸۹۹۴ مورخ ۱۴۰۳/۰۷/۲۵ به شرح ذیل ارسال می گردد.

• برای مرسولات دارای ارزش اظهار شده:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، به ارزش ... می باشد. در صورت تأیید کد... را به متصدی اعلام نماید.

• برای پاکات بیمه عمومی:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، فاقد اشیاء قیمتی می باشد. در صورت تأیید کد... را به متصدی اعلام نماید.

• برای مرسولات حاوی کالا دارای بیمه عمومی:

در صورت امکان درج ارزش محتوا در نرم افزار قبول:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، به ارزش ... می باشد. در صورت تأیید کد... را به متصدی اعلام نماید.

در صورت عدم امکان درج ارزش محتوا در نرم افزار قبول:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، فاقد اشیاء قیمتی می باشد. در صورت تأیید کد... را به متصدی اعلام نماید.

همچنین در خصوص متن رسید الکترونیک نیز خواهشمند است مطابق مفاد نامه شماره ۴۱۰/۱۸۲۳ مورخ ۱۴۰۳/۰۲/۱۹ لحاظ شود.





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

شماره: ۴۱۰/۹۶۲۲
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۸
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۸:۵۹

بش توفیق با مشارکت مردم

جناب آقای شاپوری سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۲۷۷۵ مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۰۷ در خصوص متن پیامک ارسالی برای فرستندگان در فرآیند قبول مرسولات با موضوع ارزش مرسولات (گرامت اجباری/ غرامت یا ارزش اظهار شده) به استحضار می رساند با توجه به آنکه پس از ارسال پیامک فوق، شرکت متبوع ملزم به ارسال پیامک رسید الکترونیک حاوی شماره مرسوله، برای فرستنده می باشد لذا در راستای کاهش هزینه ها، پیشنهاد می گردد در متن پیامک های فوق، هزینه های مرتبط با حق بیمه دریافتی از مشتری، حذف شود. همچنین با توجه به آنکه مجموع ارزش محتویات برای مرسولات انبوه، تاثیری در فرآیند غرامت ندارد لذا نیازی به ثبت مجموع ارزش کل مرسولات در متن پیامک نبوده و لازم است مطابق هماهنگی به عمل آمده، تدابیر لازم جهت پیاده سازی درج ارزش تک تک مرسولات در لینک ارسالی برای فرستنده، اتخاذ گردد. علی ایحال پیشنهاد این دفتر مطابق نامه شماره ۴۱۰/۸۹۹۴ مورخ ۱۴۰۳/۰۷/۲۵ به شرح ذیل ارسال می گردد.

• برای مرسولات دارای ارزش اظهار شده:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، به ارزش ... می باشد. در صورت تایید کد... را به متصدی اعلام نمایید.

• برای پاکات بیمه عمومی:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، فاقد اشیاء قیمتی می باشد. در صورت تایید کد... را به متصدی اعلام نمایید.

• برای مرسولات حاوی کالا دارای بیمه عمومی:

در صورت امکان درج ارزش محتوا در نرم افزار قبول:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، به ارزش ... می باشد. در صورت تایید کد... را به متصدی اعلام نمایید.

در صورت عدم امکان درج ارزش محتوا در نرم افزار قبول:

مشتری گرامی مرسوله تحویلی، حاوی ... بنا به اظهار شما، فاقد اشیاء قیمتی می باشد. در صورت تایید کد... را به متصدی اعلام نمایید.

همچنین در خصوص متن رسید الکترونیک نیز خواهشمند است مطابق مفاد نامه شماره ۴۱۰/۱۸۲۳ مورخ ۱۴۰۳/۰۲/۱۹ لحاظ شود.





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
دفتر مرکزی حقوق، املاک و قراردادها

شماره: ۲۵۰/۱۴۹۱۳
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۹
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۶:۰۷

جش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای شاپوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

- بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۲۷۷۵ مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۰۷ درخصوص متن پیامک ارسالی برای فرستندگان در فرآیند قبول مرسولات با موضوع غرامت اجباری / غرامت با ارزش اظهار شده نظریه این دفتر مرکزی به شرح ذیل اعلام می گردد؛
۱. به موجب ماده (۱) قانون تجارت الکترونیکی که مقرر می دارد، «این قانون مجموعه اصول و قواعدی است که برای مبادله آسان و ایمن اطلاعات در واسط الکترونیکی و با استفاده از سیستمهای ارتباطی جدید به کار می رود.» بنابراین با توجه به ماده مرقوم ارسال و دریافت پیام می بایست به صورت واسط های الکترونیکی باشد.
 ۲. عبارت "بنا به اظهار شما" در متن پیشنهادی از سوی دفتر مدیریت کیفیت در نامه شماره ۴۱۰/۹۶۲۲ مورخ ۱۴۰۳/۸/۸ را برای تمامی مرسولات قبول شده از فرستنده لحاظ شود.
 ۳. با توجه به این که در مجموعه قوانین و مقررات شرکت متبوع از عبارت "فرستنده استفاده شده است لذا پیشنهاد می گردد عبارت "فرستنده" جایگزین عبارت "مشتري" گردد.
 ۴. پیشنهاد می گردد عبارت «تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد» نیز در پیامک درج گردد.
 ۵. فارغ از موارد یاد شده بالا، از آنجا که بارکد پستی پس از کد تأیید صادر می شود، به نظر می رسد، نمایش انطباق کد تأیید با بارکد مرسوله جهت اثبات موضوع در مراجع قضایی در مواقع احتمالی ضروری است که در فرآیند مذکور مغفول مانده است.

دفتر مرکزی حقوق، املاک و قراردادها

از طرف

رونوشت:

- جناب آقای احمدی سرپرست محترم معاونت فنی و بازرگانی برای استحضار
- جناب آقای دولتی مدیرکل محترم دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری برای مزید آگاهی
- جناب آقای بیدار مدیرکل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی برای مزید آگاهی
- جناب آقای چنگینی مدیرکل محترم اداره بازاریابی و فروش برای مزید آگاهی
- جناب آقای شمعانی مدیر محترم منطقه پستی شمال استان تهران برای آگاهی





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شوکت ملی پست، جمهوری اسلامی ایران
دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادهای

شماره: ۲۵۰/۱۴۹۱۳
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۹
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۶:۰۷

بش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای شاپوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

- بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۲۷۷۵ مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۰۷ درخصوص متن پیامک ارسالی برای فرستندگان در فرآیند قبول مرسولات یا موضوع غرامت اجباری / غرامت یا ارزش اظهار شده نظریه این دفتر مرکزی به شرح ذیل اعلام می گردد؛
۱. به موجب ماده (۱) قانون تجارت الکترونیکی که مقرر می دارد، «این قانون مجموعه اصول و قواعدی است که برای مبادله آسان و ایمن اطلاعات در واسط الکترونیکی و با استفاده از سیستمهای ارتباطی جدید به کار می رود.» بنابراین با توجه به ماده مرقوم ارسال و دریافت پیام می بایست به صورت واسط های الکترونیکی باشد.
 ۲. عبارت " بنا به اظهار شما " در متن پیشنهادی از سوی دفتر مدیریت کیفیت در نامه شماره ۴۱۰/۹۶۲۲ مورخ ۱۴۰۳/۸/۸ را برای تمامی مرسولات قبول شده از فرستنده لحاظ شود.
 ۳. با توجه به این که در مجموعه قوانین و مقررات شرکت متبوع از عبارت فرستنده استفاده شده است لذا پیشنهاد می گردد عبارت "فرستنده" جایگزین عبارت " مشتری" گردد.
 ۴. پیشنهاد می گردد عبارت « تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد» نیز در پیامک درج گردد.
 ۵. فارغ از موارد یاد شده بالا، از آنجاکه بارکد پستی پس از کد تأیید صادر می شود، به نظر می رسد، نمایش انطباق کد تأیید با بارکد مرسوله جهت اثبات موضوع در مراجع قضایی در مواقع احتمالی ضروری است که در فرآیند مذکور مغفول مانده است.

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادهای

از طرف

رونوشت:

- جناب آقای احمدی سرپرست محترم معاونت فنی و بازرگانی برای استحضار
- جناب آقای دولتی مدیرکل محترم دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری برای مزید آگاهی
- جناب آقای بیدار مدیرکل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی برای مزید آگاهی
- جناب آقای چگنی مدیرکل محترم اداره بازاریابی و فروش برای مزید آگاهی
- جناب آقای شعاعی مدیر محترم منطقه پستی شمال استان تهران برای آگاهی





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۲۶۳۱۲
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۸:۰۱

تبصره ۱: در صورت انتخاب این گزینه، هزینه تعهد پرداخت غرامت مطابق آخرین نرخنامه محاسبه و به هزینه های پستی افزوده می شود.

تبصره ۲: در صورتی که وجوه نقد کمتر از پنج میلیون ریال (۵۰۰۰۰۰۰۰ ریال) باشد، حداقل هزینه تعهد پرداخت غرامت (نرخنامه فعلی ۲۰۰۰۰ ریال می باشد) محاسبه و لحاظ شود. (حتی اگر ارزش وجه نقد یک ریال درج شود).

۴- متن پیامک قبول جوف، بسته، مکشوفه، کیسه و غیره (حاوی کالای):

• فرستنده گرامی، مرسوله تحویلی بنا به اظهار شما حاوی به ارزش ریال می باشد. در صورت تأیید کد را به متصدی اعلام نمایید. تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد.

تبصره ۱: در صورت انتخاب این گزینه و در صورتی که ارزش اظهارشده بیش از چهار میلیون ریال (۴۰۰۰۰۰۰۰ ریال) باشد، هزینه تعهد پرداخت غرامت مطابق آخرین نرخنامه محاسبه و به هزینه های پستی افزوده می شود.

تبصره ۲: در صورتی که ارزش اظهار شده کمتر از چهار میلیون ریال باشد، عین مبلغ اظهار شده در پیامک درج، لیکن حداقل هزینه تعهد پرداخت غرامت (نرخنامه فعلی ۴۰۰۰۰ ریال می باشد) به هزینه های پستی اضافه می گردد.

۵- متن پیامک قبول مرسولات انبوه:

• فرستنده گرامی، مرسولات تحویلی به تعداد فقره، بنا به اظهار شما به ارزش مجموع ریال می باشد. در صورت تأیید کد را به متصدی اعلام نمایید. تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد. مشاهده اطلاعات کامل (لینک اطلاعات کامل در این قسمت کارسازی شود).....

تبصره ۱: مبلغ ارزش مرسولات حاصل مجموع ارزش محتویات درج شده در نرم افزار جامع قبول برای هر مرسوله خواهد بود.

تبصره ۲: در ثبت مرسولات انبوه، هزینه تعهد پرداخت غرامات می بایست برای هر مرسوله دقیقاً مطابق شرایط هر گزینه (پاکت، بسته، جوف، وجه نقد و غیره) محاسبه و لحاظ شود.

ملاحظات: در صورت بروز هرگونه بی ترتیبی، با توجه به اینکه مشخصات دقیق محتویات مرتبط با هر مرسوله به صورت جداگانه توسط متصدی در نرم افزار جامع قبول ثبت می گردد، احصاء مشخصات محتویات و ارزش هر مرسوله به صورت جداگانه امکانپذیر بوده و مبنای جبران خسارات احتمالی در ثبت های انبوه خواهد بود.

تعهد پرداخت غرامت اجباری/ ارزش اظهارشده خدمات پایه پستی (پست نامه، امانات تا ۵ کیلوگرم):
متن پیامک های ارسالی مطابق رویه خدمات یادشده (خدمات غیر پایه که در ابتدای این نامه به آن اشاره شده است) و با رعایت حداقل و حداکثر تعیین شده در جدول شماره یک نرخنامه مصوب (سقف تعرفه خدمات پایه پستی داخله) انجام شود.



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۰۳۹۶
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۰/۲۴
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۰:۰۳

بش تولید با مشارکت مردم

جناب آقای دولتی

مدیر کل محترم دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۱۰/۱۳۱۸۲ - ۱۴۰۳/۱۰/۱۹ در خصوص پیاده سازی ارسال پیامک ارزش محتوای مرسولات ضمن معطوف نمودن نظر آن دفتر به رونوشت نامه شماره ۴۵۰/۲۶۳۱۲ - ۱۴۰۳/۰۹/۱۰، به استحضار می رساند پیاده سازی متن پیامک ارسالی برای فرستندگان در فرآیند قبول مرسولات ثبتی به اداره کل کل فناوری اطلاعات و هوشمند سازی اعلام و در دست پیگیری و اقدام می باشد. با عنایت به تعدد نیازمندی ها و اولویت بندی موارد اعلام شده بر اساس اهمیت و تأثیر، خواهشمند است دستور فرمایید تا زمان حصول نتیجه تأمل نمایند.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

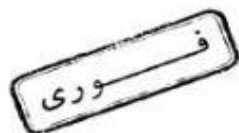
شماره: ۴۵۰/۳۲۰۳۷
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۸
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۹:۵۰

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

بخش تولید با مشارکت مردم



جناب آقای بیدار مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۳۲۰/۱۳۳۹۱ - ۱۴۰۳/۱۰/۲۶ در خصوص پیاده سازی ارسال پیامک ارزش محتوای مرسولات، ضمن تشکر از اقدامات به عمل آمده مبنی بر پیاده سازی نیازمندی های پیشین در سامانه جامع قبول، خواهشمند است ۳ اولویت بعدی به شرح ذیل در سامانه موصوف پیاده سازی گردد:

۱- تعریف نحوه دریافت هزینه پستی به صورت نقد، نسبه و یا هر دو در سر فصل فروش اقلام و پنل قراردادهای سراسری و استانی.

۲- ایجاد آیتم POD صرفاً جهت سرویس ویژه در فاز اول (در این فاز ارائه خدمت مذکور جهت سرویس ویژه رایگان می باشد)

۳- پیاده سازی ارسال پیامک ارزش محتوای مرسولات.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۲۶۳۱۲
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۸:۰۱

جناب آقای بیدار مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

پیرو نامه شماره ۴۵۰/۲۲۷۷۵ - ۱۴۰۳/۰۸/۰۷ در خصوص متن پیامک ارسالی برای فرستندگان در فرآیند قبول مرسولات، با عنایت به لزوم شفافیت فرآیندهای اجرایی و به منظور حذف فرم اظهارنامه داخلی از فرآیندهای قبول مرسولات پستی، خواهشمند است دستور فرمایید نسبت به پیاده سازی موارد ذیل در نرم افزار جامع قبول اقدام و نتیجه به این اداره کل و مبادی ذیربط منعکس گردد.

شایان ذکر است با عنایت به اینکه مقرر است در صورت اجرای موفقیت آمیز طرح، فرم اظهارنامه های داخله از فرآیندهای مربوطه حذف گردد، لازم است مستندات مرتبط با پیامک ها و کدهای ارسالی جهت پاسخگویی به شکایات احتمالی، در سوابق نگهداری و قابل ارایه به مراجع ذیربط باشد.

تعهد پرداخت غرامت اجباری/ ارزش اظهارشده خدمات غیرپایه پستی (پشتاز، ویژه، اکسپرس، امانات بالای ۵ کیلوگرم، کیسه M)

۱- متن پیامک قبول پاکات حاوی اوراق فاقد وجه نقد و اشیاء قیمتی:

• فرستنده گرامی، مرسوله درب بسته تحویلی بنا به اظهار شما حاوی اوراق و فاقد وجه نقد و اشیاء قیمتی می باشد. در صورت تأیید کد را به متصدی اعلام نمایید. تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد.

۲- متن پیامک قبول پاکات حاوی اوراق و اسناد ارزشمند:

• فرستنده گرامی، مرسوله تحویلی بنا به اظهار شما حاوی اوراق و اسناد ارزشمند به ارزش ریال می باشد. در صورت تأیید کد را به متصدی اعلام نمایید. تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد.

تبصره ۱: در صورت انتخاب این گزینه و در صورتی که ارزش اظهارشده بیش از بیست میلیون ریال (۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰ ریال) باشد، هزینه تعهد پرداخت غرامت مطابق آخرین نرخنامه محاسبه و به هزینه های پستی افزوده می شود.

تبصره ۲: در صورتی که ارزش اظهار شده کمتر از بیست میلیون ریال باشد، عین مبلغ اظهار شده در پیامک درج، لیکن حداقل هزینه تعهد پرداخت غرامت (نرخنامه فعلی ۲۰۰۰۰۰ ریال می باشد) به هزینه های پستی اضافه می گردد.

۳- متن پیامک قبول پاکات حاوی وجوه نقد:

• فرستنده گرامی، مرسوله تحویلی بنا به اظهار شما حاوی وجوه نقد به ارزش ریال می باشد. در صورت تأیید کد را به متصدی اعلام نمایید. تأیید شما به معنای پذیرش قوانین و مقررات مربوطه می باشد.





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۵۶۹۷

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۱۵

پیوست: ندارد

ساعت: ۱۵:۴۶

بش توبید با مشارکت مردم



جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

عطف به رونوشت نامه شماره ۴۱۰/۱۴۹۶۹ - ۱۴۰۳/۱۱/۲۸ دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری در خصوص پیاده سازی فرم اظهارنامه الکترونیک و اصلاح متن پیامک احراز هویت، با عنایت به عدم پیاده سازی کامل مفاد نامه شماره ۴۵۰/۲۶۳۱۲ - ۱۴۰۳/۰۹/۱۰ و به جهت محدودیت زمانی و اهمیت اجرای فرآیند ارسال پیامک به مشتریان، خواهشمند است موارد اعلامی اداره کل مذکور در اسرع وقت پیاده سازی و نتیجه به این اداره کل و مبادی ذیربط منعکس گردد. بدیهی است اولویت پیاده سازی فرآیند موصوف، برابر اعلام این اداره کل طی نامه یادشده فوق مورد تأکید می باشد.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

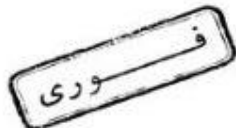
شماره: ۴۵۰/۳۴۷۴۴
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۰۶
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۹:۱۸

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

بش توبید با مشارکت مردم



ادارات کل پست استان ها و مناطق پستی

با سلام و احترام

پیرو بخشنامه شماره ۴۵۰/۳۰۵۵۰ - ۱۴۰۳/۱۰/۲۴ در خصوص رعایت الزامات قبول مرسولات پستی، به استحضار می رساند متون پیامک های ارسالی به مشتریان باجه های قبول به نحوی طراحی شده که مشخصات محتویات مرسوله را مطابق مندرجات ثبت شده در نرم افزار جامع قبول به همراه کد تأیید برای فرستنده ارسال نموده و متعاقب آن ادامه فرآیند قبول صرفاً با ثبت کد ارسالی در نرم افزار جامع قبول میسر می باشد و متصدیان واحدهای قبول می بایست کد مربوطه را از فرستنده اخذ و در محل تعیین شده در نرم افزار جامع قبول ثبت نمایند.

شایان ذکر است از آنجا که اخذ و ثبت کد تأیید در نرم افزار جامع قبول به منزله پذیرش شرایط قبول از سوی فرستنده بوده و قابل استناد در مراجع ذیربط می باشد؛ فرآیند اخذ کد تأیید از فرستنده، به عنوان جایگزین تکمیل فرم های فیزیکی اظهارنامه مرسولات ثبتی داخله (OE-F-۰۱-۰۱) در نظر گرفته شده و از تاریخ ابلاغ این بخشنامه، نیازی به تکمیل فرم های یادشده نمی باشد. خواهشمند است ضمن اطلاع رسانی و آرایه آموزش های لازم به متصدیان محترم دفاتر دولتی و غیر دولتی، نظارت و کنترل مستمر در این زمینه معمول نمایند.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۲۲۷۷۵
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۷
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۷:۱۳

بش توبه با مشارکت مردم

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادها

دفتر مرکزی حقوقی، املاک و قراردادها

با سلام و احترام

با عنایت به الزام مراجع بالادستی در خصوص احراز هویت فرستندگان مرسولات پستی به استحضار می‌رساند در حال حاضر ارسال پیامک و اخذ کد تأیید از فرستندگان در زمان قبول مرسولات پستی در نرم افزار جامع قبول پیاده سازی و در حال بهره برداری می‌باشد. از آنجا که پیامک های ارسالی به فرستندگان می‌بایست در عین جامع بودن، به لحاظ محدودیت های مرتبط با تعداد کاراکتر مختصر هم باشد، لذا به منظور استفاده حداکثری از طرح موصوف به ویژه حذف اظهارنامه های فیزیکی از فرآیندهای پستی، متون پیامک های ارسالی به شرح پیوست تهیه و جهت بررسی و اعلام نظر ارسال می‌گردد. خواهشمند است اقدام لازم صورت پذیرد.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

رونوشت:

- جناب آقای احمدی سرپرست محترم معاونت فنی و بازرگانی جهت استحضار.
- جناب آقای دولتی مدیرکل محترم دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای بیدار مدیرکل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی بازرگانی به نامه شماره ۳۲۰/۹۱۲۵ - ۱۴۰۳/۰۷/۲۴ جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای چگنی مدیرکل محترم اداره بازاریابی و فروش جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای باقری مدیرکل محترم پست استان اصفهان جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.
- جناب آقای شعاعی مدیر محترم منطقه پستی شمال استان تهران جهت استحضار و دستور اقدام مشابه.

اقدام کننده: حسینی تلفن: ۸۸۵۲۸۷۸۴ داخلی ۵۳۷





فرم ابلاغ بهبود فرایند



نام دستگاه اجرایی:	شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
عنوان خدمت:	ویژه
شناسه خدمت:	۱۳۰۶۲۴۵۴۱۰۱

ویژگی‌های خدمت			
شرح خدمت توزیع مرسولات پستی با استفاده از کد اثبات تحویل (POD)		با توجه به اینکه مطابق مقررات پستی می‌بایست تمامی مرسولات به شخص گیرنده یا نماینده قانونی وی تحویل گردد؛ در بسیاری از موارد به دلیل عدم حضور شخص گیرنده یا وکیل قانونی وی، امکان تحویل مرسوله میسر نشده و منجر به عودت مرسوله به باجه‌های تحویل و در صورت عدم مراجعه گیرنده در مهلت مقرر، منتهی به عودت مرسوله به فرستنده می‌گردد. بنابراین لازم است راهکاری اتخاذ گردد تا در صورت عدم حضور گیرنده و یا وکیل قانونی وی، امکان تحویل مرسوله به شخص دیگر مورد تأیید و اعتماد ایشان فراهم گردد. تحویل مرسوله از طریق ارایه کد اثبات تحویل (POD) که منحصر بوده و صرفاً از طریق پیامک در اختیار گیرنده قرار دارد به عنوان راهکاری مناسب در این زمینه راهگشا خواهد بود.	
نحوه دسترسی:		حضوری/الکترونیکی	
امتیاز میز خدمت		حضوری:	الکترونیکی:
نظرسنجی مردمی		دارد	امتیاز کل:
نوع خدمت		G2C	
متوسط زمان خدمت (بر مبنای خوداظهاری دستگاه)		برابر با سطح تعهدات سرویس‌های پستی	تعداد مراحل (بر مبنای خوداظهاری دستگاه)
			۴ مرحله فرآیندهای پستی

آسیب‌ها	
۱	برگشت مرسولات پستی به دلیل عدم حضور گیرنده یا نماینده قانونی وی در نشانی

اهداف بهبود سرویس			
شاخص	واحد	مقدار شاخص قبل از بهبود	مقدار شاخص بعد از بهبود
کاهش مرسولات برگشتی	درصد	۹۴	۹۶



فرم ابلاغ بهبود فرایند

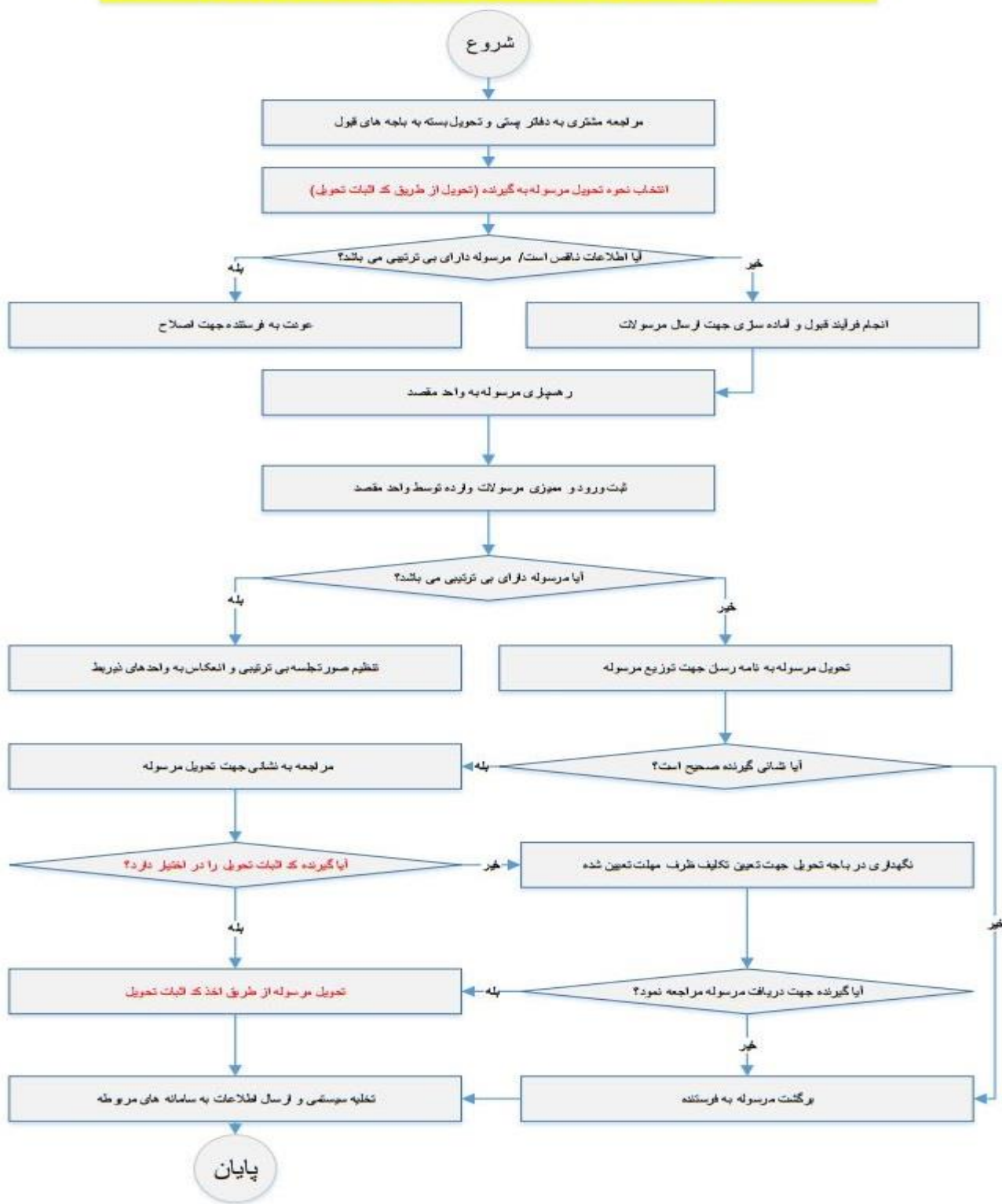


اقدامات بهبود توزیع مرسولات پستی از طریق کد اثبات تحویل (POD)		
ردیف	شرح اقدام	زمان تحویل
۱	ایجاد زیرساخت های ارایه خدمت توزیع از طریق کد اثبات تحویل (POD)	۱
نمودار وضعیت مطلوب		



فرم ابلاغ بهبود فرایند

اصلاح فرآیند توزیع مرسولات پستی از طریق کد اثبات تحویل POD





فرم ابلاغ بهبود فرایند



چکیده مدیریتی و تشریح اقدامات و پروژه های مربوط به اجرای شاخص:

با توجه به لزوم تحویل مرسولات پستی به شخص گیرنده و یا نماینده قانونی وی، موزعین علیرغم دو بار مراجعه به نشانی گیرندگان، به دلیل عدم حضور ایشان موفق به تحویل مرسولات نشده و ناگزیر به عودت مرسولات به باجه های تحویل می گردند که در صورت عدم مراجعه گیرنده جهت دریافت منتهی به عودت مرسوله به فرستنده می گردد. از اینرو می بایست فرآیند توزیع به نحوی اصلاح گردد تا امکان تحویل مرسوله به شخص دیگری که مورد اعتماد و تأیید گیرنده می باشد؛ فراهم گردد. تحویل مرسوله با استفاده از کد اثبات تحویل، راهکار مناسب در این زمینه می باشد.

چالش اجرایی:

- ۱- عدم حضور گیرنده یا نماینده قانونی وی در محل نشانی
- ۲- افزایش تعداد مرسولات برگشتی و به تبع افزایش نارضایتی مشتریان
- ۳- افزایش هزینه های عملیاتی ناشی از عودت مرسولات

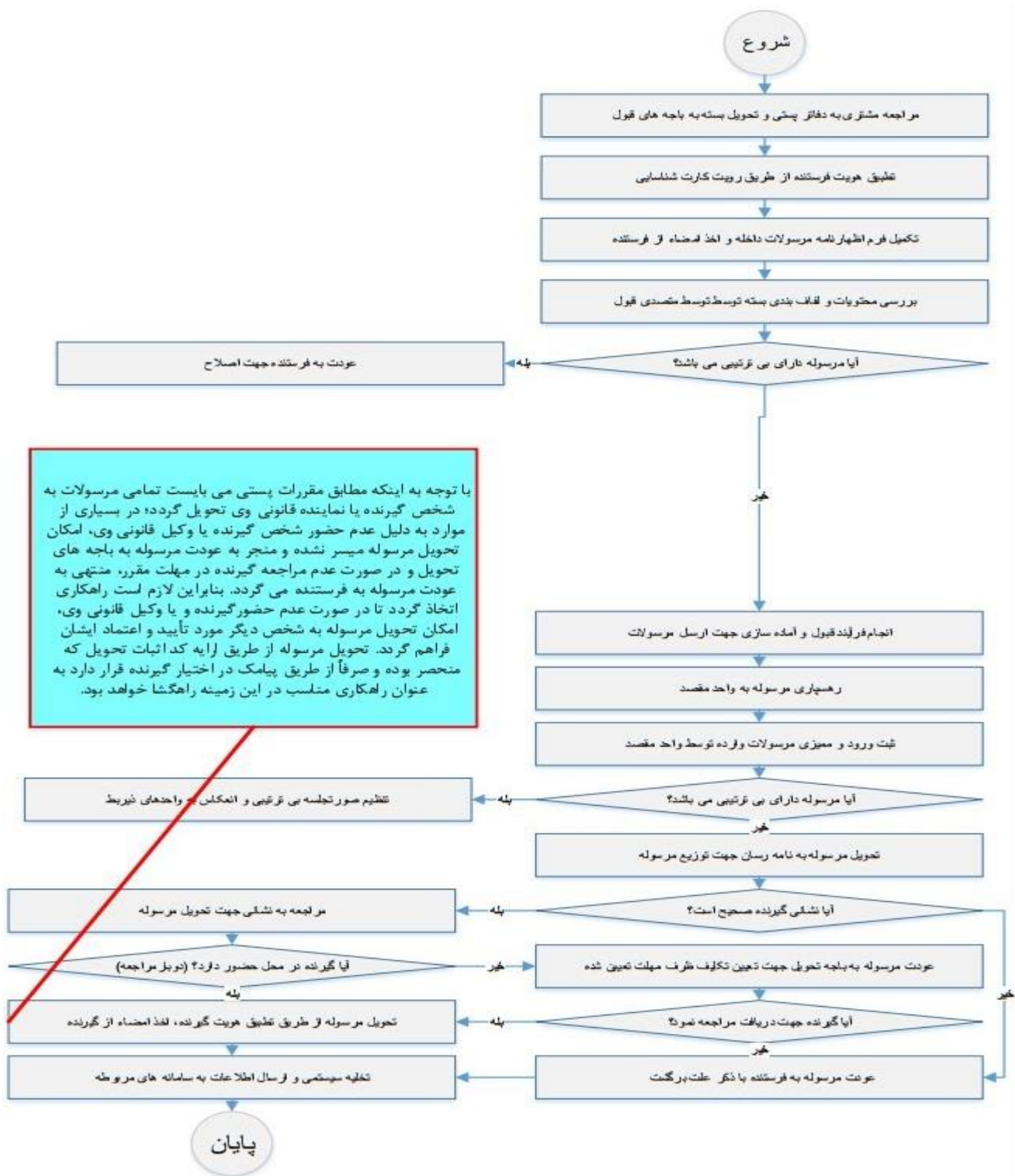
پروژه یا اقدام بهبود جهت رفع چالش:

ایجاد و توسعه قابلیت توزیع مرسولات با استفاده از کد اثبات تحویل (POD) در سامانه های پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

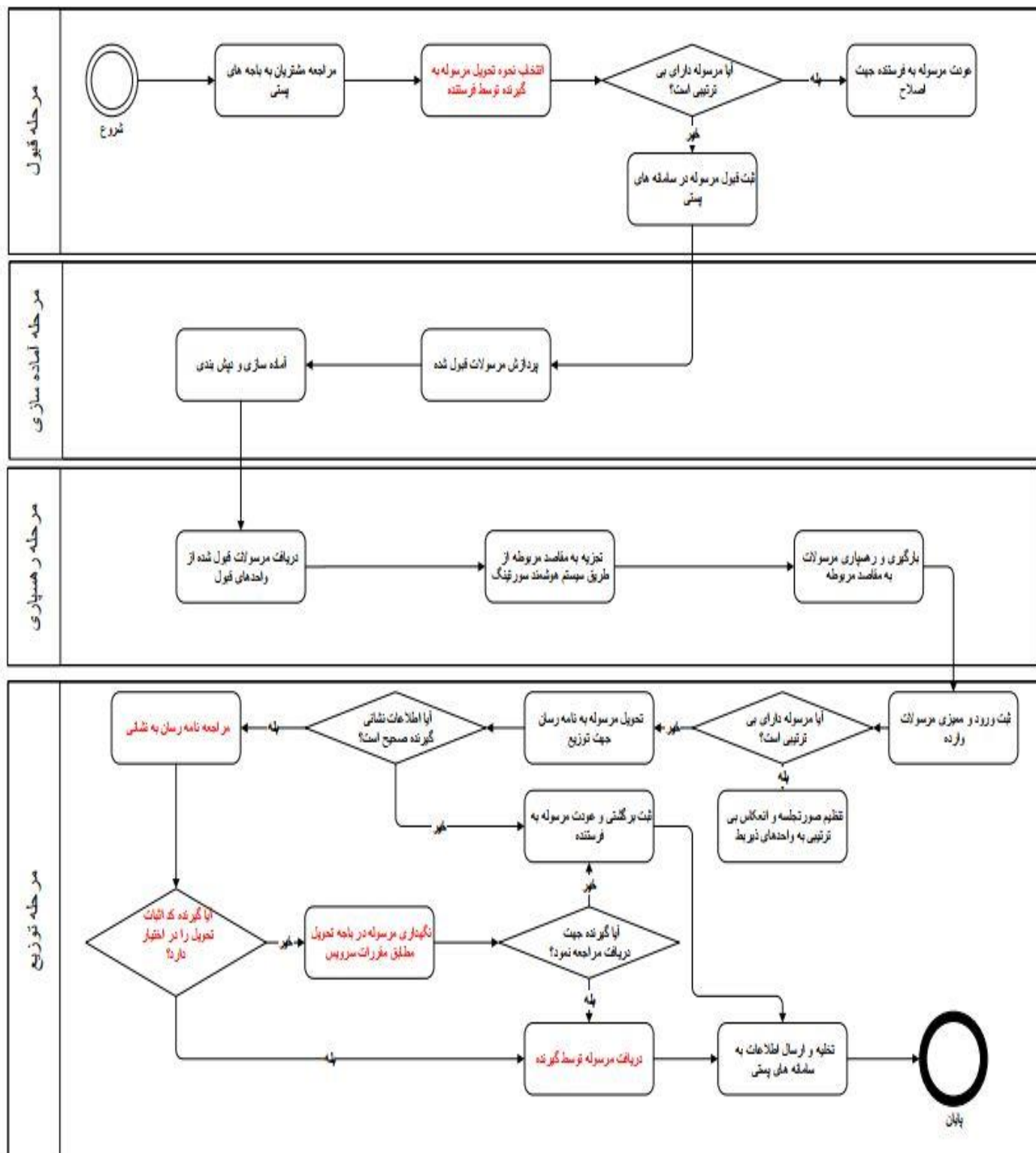
فلوچارت عملیاتی قبل از بهبود:





فرم ابلاغ بهبود فرایند

: BPMN





فرم ابلاغ بهبود فرایند



گانت چارت:

جدول شماره ۱ – عنوان پروژه یا برنامه												
عنوان فعالیت / پروژه	واحد اندازه گیری	مقدار کل	زمان کاری مورد نیاز (روز)	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	عملکرد		ملاحظات				
						مقدار	درصد					
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹				
ایجاد قابلیت تحویل از طریق کد اثبات تحویل (POD)			۳۶۵	۱۴۰۳/۰۴/۰۱	۱۴۰۴/۰۳/۳۱							
جدول شماره ۲ – مراحل و جزئیات فعالیت / پروژه												
ردیف	شرح اقدامات	واحد اندازه گیری	مقدار	درصد از کل	زمان کاری مورد نیاز (روز)	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	فعالیت پیش نیاز	مسئول اقدام	عملکرد		ملاحظات
										مقدار	درصد	
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
۱	بررسی و آسیب شناسی فرآیند توزیع			۱۵	۳۱	۱۴۰۳/۰۴/۰۱	۱۴۰۳/۰۴/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
۲	احصاء نیازمندی های توسعه ای سامانه های پستی			۲۰	۳۱	۱۴۰۳/۰۵/۰۱	۱۴۰۳/۰۵/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
۳	تدوین rfp			۱۵	۳۱	۱۴۰۳/۰۶/۰۱	۱۴۰۳/۰۶/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
۴	تعیین پیمانکار و انعقاد قرارداد			۱۵	۲۲	۱۴۰۳/۰۷/۰۱	۱۴۰۳/۰۷/۲۲		اداره فناوری اطلاعات			
۵	آغاز عملیات اجرایی پروژه همراه با پشتیبانی سامانه			۳۵	۲۵۰	۱۴۰۳/۰۷/۲۳	۱۴۰۴/۰۳/۳۱		ادارات مهندسی و فناوری			
				۱۰۰	۳۶۵							
ریخ تنظیم گزارش:			تنظیم کننده:		مجری:		امضاء مجری:					

(F-187-2)



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۲۲۲۶۷
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۲
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۶:۰۷

بش توبه با مشارکت مردم

جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

با عنایت به لزوم ایجاد قابلیت استفاده از خدمت جانبی POD و به منظور تعمیم به تمام سرویس های ثبتی، خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات اصلاحی ذیل در نرم افزار جامع قبول، نرم افزار یکپارچه مبادله و نرم افزار همراه نامه رسان پیاده سازی و نتیجه به این اداره کل و مبادی ذیربط اعلام گردد.

۱. امکان انتخاب گزینه خدمت جانبی POD در نرم افزار جامع قبول برای مرسولات باجه ای اختیاری باشد.
۲. با توجه به مفاد قراردادهای منعقد، امکان فعال/ غیر فعال نمودن گزینه خدمت جانبی POD در زمان تعریف قراردادهای استانی/ سراسری در نرم افزار جامع قبول فراهم گردد.
۳. آرایه این خدمت جانبی برای فروشگاه های اینترنتی در پنل های اختصاصی وب سرویس، همچنین مشتریان ایشان در زمان ثبت سفارش اختیاری شود.
۴. برای جلوگیری از تداخل کدهای تحویل و امکان تشخیص پیامک اختصاصی هر مرسوله به ویژه برای افرادی که گیرنده چندین مرسوله می باشند، در پیامک ارسالی علاوه بر کدهای تأیید، در بارکدهای ۲۴ رقمی ارقام ۱۱ الی ۱۵ و در بارکد های ۲۰ رقمی ارقام ۱۳ الی ۱۸ برای گیرنده ارسال گردد (پنج رقم اول از بارکد و ۵ رقم بعدی کد POD باشد).
۵. در فرآیند آرایه خدمت فوق امکان ثبت عدد ۱۱۱۱ در سیستم همراه نامه رسانی به جای کد تأیید ارسالی به طور کلی حذف، و ثبت و تحویل مرسوله صرفاً از طریق ثبت کد تأیید واقعی امکانپذیر گردد.
۶. قابلیت ارسال مجدد کد تأیید صرفاً برای شماره تماس گیرنده که قبلاً در سامانه های قبول پستی (نرم افزار جامع قبول، وب سرویس انبوه و تجارت الکترونیک) ثبت و پیامک ارسال شده است، فراهم گردد.
۷. امکان ثبت تحویل و تحول مرسوله در فرآیندهای مبادلات پستی همانند سایر مرسولات ثبتی صورت پذیرد.
۸. در صورت نگهداری مرسوله در باجه های تحویل/ دریافت، فرآیند تحویل مرسوله به گیرنده دقیقاً مطابق فرآیند تحویل موزعین با الزام اخذ و ثبت کد تأیید امکانپذیر باشد.
۹. به منظور تسهیل در انجام فرآیند تحویل، مرسولات یادشده در نرم افزار همراه نامه رسان از طریق علامت/ مشخصه خاص برای موزعین قابل تشخیص باشند.



مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران



فرم ابلاغ بهبود فرایند



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۲۲۲۶۷
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۲
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۶:۰۷

پیش نویس با مشارکت مردم

جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

با عنایت به لزوم ایجاد قابلیت استفاده از خدمت جانبی POD و به منظور تعمیم به تمام سرویس های ثبتی، خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات اصلاحی ذیل در نرم افزار جامع قبول، نرم افزار یکپارچه مبادله و نرم افزار همراه نامه رسان پیاده سازی و نتیجه به این اداره کل و مبادی ذیربط اعلام گردد.

۱. امکان انتخاب گزینه خدمت جانبی POD در نرم افزار جامع قبول برای مرسولات باجه ای اختیاری باشد.
۲. با توجه به مقدار قراردادهای منعقد، امکان فعال / غیر فعال نمودن گزینه خدمت جانبی POD در زمان تعریف قراردادهای استانی / سراسری در نرم افزار جامع قبول فراهم گردد.
۳. ارایه این خدمت جانبی برای فروشگاه های اینترنتی در پنل های اختصاصی وب سرویس، همچنین مشتریان ایشان در زمان ثبت سفارش اختیاری شود.
۴. برای جلوگیری از تداخل کدهای تحویل و امکان تشخیص پیامک اختصاصی هر مرسوله به ویژه برای افرادی که گیرنده چندین مرسوله می باشند، در پیامک ارسالی علاوه بر کدهای تأیید، در بارکدهای ۲۴ رقمی ارقام ۱۱ الی ۱۵ و در بارکدهای ۲۰ رقمی ارقام ۱۳ الی ۱۸ برای گیرنده ارسال گردد (پنج رقم اول از بارکد و ۵ رقم بعدی کد POD باشد).
۵. در فرآیند ارایه خدمت فوق امکان ثبت عدد ۱۱۱۱ در سیستم همراه نامه رسانی به جای کد تأیید ارسالی به طور کلی حذف، و ثبت و تحویل مرسوله صرفاً از طریق ثبت کد تأیید واقعی امکانتپذیر گردد.
۶. قابلیت ارسال مجدد کد تأیید صرفاً برای شماره تماس گیرنده که قبلاً در سامانه های قبول پستی (نرم افزار جامع قبول، وب سرویس انبوه و تجارت الکترونیک) ثبت و پیامک ارسال شده است، فراهم گردد.
۷. امکان ثبت تحویل و تحول مرسوله در فرآیندهای مبادلات پستی همانند سایر مرسولات ثبتی صورت پذیرد.
۸. در صورت نگهداری مرسوله در باجه های تحویل / دریافت، فرآیند تحویل مرسوله به گیرنده دقیقاً مطابق فرآیند تحویل موزعین با الزام اخذ و ثبت کد تأیید امکانتپذیر باشد.
۹. به منظور تسهیل در انجام فرآیند تحویل، مرسولات یادشده در نرم افزار همراه نامه رسان از طریق علامت / مشخصه خاص برای موزعین قابل تشخیص باشند.



مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۱۸۹۷۴
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۰۵
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۲:۴۳

بیش تولید با مشارکت مردم



ادارات کل پست استانها، مناطق پستی، اداره کل تجزیه و مبادلات

با سلام و احترام

با عنایت به قرارداد جدید توزیع کارت هوشمند سوخت و توافقات حاصله با طرف قرارداد، به استحضار می‌رساند در راستای توسعه کیفیت خدمت و به منظور پیشگیری از بروز تبعات احتمالی ناشی از تحویل کارت های یادشده به شخصی غیر از گیرنده که منجر به آسیب های جدی برای همکاران محترم موزع خواهد شد، مقرر گردید تحویل کارت هوشمند سوخت صرفاً در قبال اخذ کد تائید از گیرنده (ارایه خدمت POD) و به شرح ذیل صورت پذیرد. لذا خواهشمند است ضمن اطلاع رسانی صحیح، سریع و دقیق به تمام همکاران مرتبط با موضوع اعم از رؤسای ادارات، مسئولین توزیع و نامه رسان های محترم، با افزایش کنترل عملکرد موزعین از اجرای صحیح فرآیند اطمینان حاصل نموده و نظارت های ویژه بیش از گذشته معمول گردد.

«در صورتی که جهت توزیع کارت سوخت نیاز به کد تائید (POD) باشد (کارت های جدید الصدور) موزع می بایست صرفاً در قبال اخذ کد تائید از گیرنده نسبت به تحول کارت سوخت اقدام نماید لذا در صورتیکه گیرنده به هر دلیل از کد تائید بی اطلاع باشد، نامه رسان می بایست نسبت به درخواست ارسال مجدد کد اقدام و پس از اعلام توسط گیرنده نسبت به ثبت کد در سامانه و تحویل کارت به ایشان اقدام نماید. لازم به ذکر است در صورتیکه که نامه رسان به هر دلیلی موفق به دریافت کد تائید نشد می بایست در چارچوب بخشنامه ابلاغی توزیع کارت سوخت نسبت به عودت کارت به باجه تحویل اقدام و گیرنده با مراجعه به باجه یادشده و طی نمودن مجدد فرآیند اشاره شده نسبت به دریافت کارت اقدام نماید.»
شایان ذکر است اجرای فرآیند یادشده مستلزم بروز رسانی آخرین نسخه سامانه همراه نامه رسان و سیستم مبادله یکپارچه توزیع (مرسولات تحویلی در باجه تحویل) می باشد. همچنین اعلام می گردد سایر مقررات ارایه خدمت توزیع کارت سوخت کماکان به قوت خود باقی است.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضاری کشور

شماره: ۴۵۰/۱۸۹۷۴
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۰۵
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۲:۴۳

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شماره ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

بش توبه با مشارکت مردم



ادارات کل پست استانها، مناطق پستی، اداره کل تجزیه و مبادلات

با سلام و احترام

با عنایت به قرارداد جدید توزیع کارت هوشمند سوخت و توافقات حاصله با طرف قرارداد، به استحضار می‌رساند در راستای توسعه کیفیت خدمت و به منظور پیشگیری از بروز تبعات احتمالی ناشی از تحویل کارت های یادشده به شخصی غیر از گیرنده که منجر به آسیب های جدی برای همکاران محترم موزع خواهد شد، مقرر گردید تحویل کارت هوشمند سوخت صرفاً در قبال اخذ کد تائید از گیرنده (ارایه خدمت POD) و به شرح ذیل صورت پذیرد. لذا خواهشمند است ضمن اطلاع رسانی صحیح، سریع و دقیق به تمام همکاران مرتبط با موضوع اعم از رؤسای ادارات، مسئولین توزیع و نامه رسان های محترم، با افزایش کنترل عملکرد موزعین از اجرای صحیح فرآیند اطمینان حاصل نموده و نظارت های ویژه بیش از گذشته معمول گردد.

«در صورتی که جهت توزیع کارت سوخت نیاز به کد تائید (POD) باشد (کارت های جدید الصدور) موزع می‌بایست صرفاً در قبال اخذ کد تائید از گیرنده نسبت به تحویل کارت سوخت اقدام نماید لذا در صورتیکه گیرنده به هر دلیل از کد تائید بی اطلاع باشد، نامه رسان می‌بایست نسبت به درخواست ارسال مجدد کد اقدام و پس از اعلام توسط گیرنده نسبت به ثبت کد در سامانه و تحویل کارت به ایشان اقدام نماید. لازم به ذکر است در صورتیکه که نامه رسان به هر دلیلی موفق به دریافت کد تائید نشد می‌بایست در چارچوب بخشنامه ابلاغی توزیع کارت سوخت نسبت به عودت کارت به باجه تحویل اقدام و گیرنده با مراجعه به باجه یادشده و طی نمودن مجدد فرآیند اشاره شده نسبت به دریافت کارت اقدام نماید.»

شایان ذکر است اجرای فرآیند یادشده مستلزم بروز رسانی آخرین نسخه سامانه همراه نامه رسان و سیستم مبادله یکپارچه توزیع (مرسولات تحویلی در باجه تحویل) می‌باشد. همچنین اعلام می‌گردد سایر مقررات ارایه خدمت توزیع کارت سوخت کماکان به قوت خود باقی است.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی





فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

شماره: ۳۲۰/۱۰۵۲۴
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۲۳
پیوست: ندارد
ساعت: ۰۹:۳۶

بش تونید با مشارکت مردم

جناب آقای شاپوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۲۲۲۶۷ مورخ ۱۴۰۳/۰۸/۰۲ پیرامون پیاده سازی طرح POD، درخصوص بند ۲۱ مکاتبه مذکور به استحضار می رساند درخواست مذکور در ردیف ۱۲ لیست توسعه شرح خدمات سامانه جامع قبول درج گردیده است. لذا با عنایت به اینکه پیاده سازی درخواست های توسعه مرتبط با سامانه جامع قبول بر اساس اولویت اعلامی از سوی آن اداره کل پیاده سازی می گردد، لذا خواهشمند است نسبت به تعیین و اعلام اولویت پیاده سازی درخواست مذکور به این اداره کل اقدام نمایند.

مهدی بیدار

مدیر کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۴۵۰/۲۴۸۱۵
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۲۶
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۸:۰۳

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

بش توبید با مشارکت مردم

جناب آقای بیدار
مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۳۲۰/۱۰۵۲۴ - ۱۴۰۳/۰۸/۲۳ در خصوص پیاده سازی طرح POD خواهشمند است دستور فرمایید پیاده سازی طرح موصوف در سامانه جامع قبول پس از اجرای الویت ۴ اعلامی طی نامه شماره ۴۵۰/۲۴۳۵۸ - ۱۴۰۳/۰۸/۲۰ صورت پذیرد.

مهدی شاپوری
سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

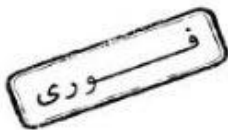
جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

شماره: ۳۲۰/۱۵۹۳۹
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۱۴
پیوست: ندارد
ساعت: ۱۳:۳۲

بش توبید با مشارکت مردم



جناب آقای شاپوری

سرپرست محترم اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۰/۳۴۲۶۸ مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۰۱ در خصوص اعلام ۳ اولویت اول پیاده سازی خدمات توسعه در سامانه جامع قبول، به استحضار می رساند پیاده سازی تغییرات مرتبط با اولویت شماره ۲ با موضوع "ایجاد آیتم POD صرفاً جهت سرویس ویژه و به صورت رایگان" در سامانه جامع قبول تحت وب پیاده سازی و از روز سه شنبه مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۱۴ از طریق دفتر تست آن اداره کل به صورت پایلوت قابل بهره برداری و تست می باشد. لذا خواهشمند است دستور فرمائید ضمن انجام بررسی های لازم و صدور دستورالعمل های مربوطه، در خصوص تعمیم تغییرات پیاده سازی شده به تمامی دفاتر قبول سطح شبکه اعلام نظر فرمائید. شایان ذکر است خدمت ویژه مذکور فعلاً جهت مرسولات باجه ای سرویس ویژه قابل استفاده بوده و با عنایت به اینکه ایجاد خدمت ویژه POD در پنل تعریف قراردادهای استانی و سراسری مستلزم صرف زمان می باشد، لذا خواهشمند است تا اعمال تغییرات مربوطه و حصول نتیجه تامل فرمائید.

مهدی بیدار

مدیر کل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

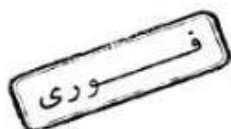
شماره: ۴۵۰/۳۵۹۵۶

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۱۹

پیوست: ندارد

ساعت: ۱۴:۵۶

بخش تولید با مشارکت مردم



جناب آقای بیدار

مدیر کل محترم فناوری اطلاعات و هوشمندسازی

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۳۲۰/۱۵۹۲۹ - ۱۴۰۳/۱۲/۱۴ در خصوص پیاده سازی سرویس POD در سرویس ویژه سامانه جامع قبول، با تشکر از اقدامات به عمل آمده و با توجه به اجرای موفقیت آمیز طرح یادشده، خواهشمند است موضوع به سطح شبکه پستی تعمیم داده شود.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی



فرم ابلاغ بهبود فرایند

رياست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل مهندسی عملیات و
امور پیمانکاران پستی

شماره: ۴۵۰/۳۵۸۹۰
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۱۹
پیوست: ندارد
ساعت: ۰۸:۲۱

بش تونید با مشارکت مردم



ادارات کل پست استانها و مناطق پستی

با سلام و احترام

پیرو بخشنامه ۴۵۰/۱۹۰۲۵ - ۱۴۰۳/۰۷/۰۷ در خصوص توزیع مرسولات پستی با استفاده از کد اثبات تحویل (POD) به استحضار می‌رساند طی بروز رسانی اخیر سامانه جامع قبول، خدمت POD جهت گیرندگان مرسولات سرویس ویژه پیاده سازی گردیده و آماده بهره برداری می‌باشد (تصویر پیوست). بر این اساس ثبت شماره تلفن همراه گیرنده در پنل قبول مرسولات ویژه الزامی بوده و در این مرحله، خدمت POD سرویس ویژه بصورت رایگان به مشتریان ارائه، و مشمول هزینه نمی‌باشد. لذا خواهشمند است ضمن ارایه آموزش‌های لازم به متصدیان محترم و تأکید بر اهمیت و ضرورت ثبت شماره تماس صحیح مشتریان در فیلد مربوطه، موضوع به نحو مقتضی به اطلاع مشتریان رسیده و راهنمایی‌های لازم در خصوص مزایای استفاده از قابلیت یادشده به ایشان اعلام گردد.

مهدی شاپوری

سرپرست اداره کل مهندسی عملیات و امور پیمانکاران پستی