

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ**

IMPROVEMENT OF A MANAGEMENT SYSTEM BY QUALITY IN POST COMMUNICATION

Аннотация. Рассматривается установление и предлагается внедрение международных стандартов качества услуг почтовой связи в форме совершенствования системы управления качеством услуг почтовой связи.

Summary. The establishment is considered and introduction of the international quality standards of services of post communication in the form of perfection of a control system is offered by quality of services of post communication.

Теория и практика управления качеством продукции в нашей стране имеет многолетнюю историю, где управление качеством продукции прошло путь развития от простых технологических операций контроля параметров услуг до повышения эффективности производственных процессов. Многие работы по управлению качеством продукции, в том числе и комплексный подход к управлению, были разработаны учёными, включая отечественных, а также российских специалистов, в основном применительно к количественным методам оценки качества продукции (квалиметрия), внедрение и испытания которых проходили на ведущих предприятиях страны [1, 2].

Накопленный опыт подтверждает, что системы управления качеством продукции, действующие сегодня на различных предприятиях, индивидуальны. А в соответствии с ИСО 9004:2000 цели предприятия в области качества продукции должны быть измеримы и соответствовать содержанию политики качества.

Политика качества услуг национального оператора УГППС «Укрпочта» в почтовой связи должна быть представлена через интегральную оценку способности предприятия неизменно соответствовать постоянно меняющимся требованиям потребителей, где качество услуг находит отражение в цене. Её реализация предполагает нормирование качества услуг и интеграцию единичных и обобщающих оценок с помощью индексов соблюдения стандартов [3].

Однако, на сегодняшний момент нет единого метода (системы) управления качеством услуг почтовой связи, который бы учитывал, с одной стороны, все возрастающие требования к качеству услуг всемирного почтового союза и, с другой стороны, соответствовал международным стандартам качества ИСО 9000:2000, учитывал качество от момента предоставления услуги до момента её потребления.

Целью данной работы является поиск и обоснование путей повышения эффективности системы организационного нормирования услуг почтовой связи с учётом значений качества услуг и современных тенденций развития национального почтового оператора УГППС «Укрпочта».

В соответствии с этим, нами заложены принципы, содержащиеся в международном стандарте ИСО 9000:2000 [4], а также основные показатели в области качества услуг, определённые Пекинским Конгрессом ВПС [5]:

1. Доступ к услугам:
 - сеть структурных подразделений и почтовых ящиков;
 - режим работы производственных объектов;
 - периодичность доставки;
 - доступные тарифы.
2. Скорость и надёжность.
3. Безопасность.
4. Удовлетворение потребности пользователей.
5. Ответственность, сообщение информации и рассмотрение рекламации.

Основными направлениями решения поставленной цели, на наш взгляд, явились:

1. Пересмотр системы качественных показателей универсальных услуг почтовой связи и приведение ее в соответствие с требованиями экономики, потребностями граждан страны и международными стандартами качества.

2. Консолидация расчётов и финансового механизма регулирования деятельности организаций почтовой связи по оказанию универсальных услуг.

3. Регламентирование порядка лицензирования деятельности по оказанию услуг почтовой связи.

4. Усовершенствование системы нормативно-правового регулирования деятельности в области почтовой связи.

5. Формирование системы мониторинга состояния и тенденций развития рынка услуг почтовой связи.

Система состоит из двух частей:

Первая часть предполагает установление фактических сроков пересылки почты между почтовыми дирекциями, входящими в состав УГППС «Укрпочта».

Вторая часть – заключение типового соглашения о взаиморасчетах по окончательным расходам за письменную корреспонденцию с учетом достижения целей качества между двумя дирекциями.

Рычаги и стимулы данной системы должны определять, прежде всего, какие действия необходимо предпринять для того, чтобы повысить качество службы, а именно:

- установить норматив службы «из конца в конец»;
- установить фактические нормы качества «из конца в конец»;
- заключить двусторонние или многосторонние соглашения между почтовыми дирекциями, обеспечивающими обмен и качество службы.

Для этого предлагается ввести следующие понятия:

1. «Норматив службы» – срок между подачей отправления по месту подачи и его доставкой в пункт назначения.
2. «Цель качества» – уровень достигнутых результатов – т.е. процент количества отправлений, доставленных в срок, – который почтовая дирекция обязуется соблюдать в соответствии с нормативами.

Установление норматива службы является началом процесса улучшения качества предоставляемых услуг, что, в свою очередь, повышает авторитет почтовой службы и увеличивает объемы отправлений.

Базовым показателем для работы над достижением целей качества службы является установление норматива службы «из конца в конец», расчет которого возможен тогда, когда определены следующие данные:

- время, необходимое для того, чтобы отправления, поданные в определенном месте, достигли учреждения обмена для «исходящей почты»;
- время, необходимое для заделки депеши в учреждении обмена и ее передачи авиакомпании или автотранспорту;
- время, затрачиваемое на пересылку почты от отправляющего учреждения обмена до учреждения обмена назначения с учетом транзитного времени и времени, необходимого для перегрузки;
- нормы доставки (время с момента поступления в учреждение обмена одной дирекции назначения до вручения получателю).

Каждая почтовая дирекция фиксирует и оценивает работу служб, принимающих участие в различных видах почтовых отправлений (например, наземная письменная корреспонденция, авиаписьменная корреспонденция и т.д.).

В дальнейшем, почтовые дирекции должны проанализировать полученные данные, оценить предварительную цель качества и зафиксировать свое согласие с установленными нормативами качества службы, подписав соответствующий согласительный документ.

Возможно, что вначале установленные нормативы службы не достигнут своей цели качества, поэтому дальнейшая работа в области качества службы должна быть направлена на её достижение. Достижение цели качества службы можно контролировать посредством проведения специальных проверок, которые позволят выяснить фактические сроки прохождения письменной корреспонденции и установить нормы качества «из конца в конец». Это позволяет также выявить очевидные пробелы в почтовой сети, которые следует устранить для того, чтобы повысить качество услуг почтовой связи.

Итогом работы по достижению установленных целей качества службы должен быть «Сборник нормативов качества почтовой службы Украины».

За установлением стандартов качества следует процесс их внедрения в практику почтовых служб.

Сначала анализируют и улучшают внутренние нормы обработки и отправки почты (это касается последовательности и скорости выполняемых операций и транспортировки почты).

Внедрение стандартов качества на начальных этапах не влечет за собой крупных капиталовложений и существенных изменений в организации почтовой сети, однако дает заметные результаты.

Затем необходимо разработать план улучшения показателей отдельных областей, регулярно следить за выполнением операций в части соблюдения стандартов качества, а также регулярно сообщать о результатах своей деятельности почтовым дирекциям, с которыми заключались согласительные документы.

Стандарты качества считаются внедренными только тогда, когда выполняются установленные нормативы.

Степень выполнения установленных стандартами нормативов качества является основанием для корректировки взаиморасчетов по окончательным расходам.

Оценка выполнения нормативов качества, установленных стандартами, производится на основе результатов контрольных проверок.

В связи с этим необходимо разработать систему контроля, отражающую достижение нормативов качества услуг «из конца в конец», которая представляет собой несколько видов контроля, среди которых есть поэтапные и сплошные виды контроля. К поэтапным способам контроля можно отнести контроль входящих отправок, контроль пути и сроков прохождения депеш, а также контроль исходящих отправок. Сплошным является собственно контроль «из конца в конец».

Любой вид контроля предлагается осуществлять при создании и его непосредственном участии специального органа – Центра качества. Организация, которого в УГППС «Укрпочта», будет соответствовать требованиям ИСО 9000:2000 и непосредственно выполнять требования п. 7.3 ИСО 9001:2000.

Центр качества:

- определяет сроки проведения контроля;
- собирает необходимую подготовительную информацию;
- готовит и рассылает эксплуатационные материалы;
- накапливает, обрабатывает и анализирует результаты контроля.

Данные, полученные в результате проведения любого из названных видов контроля, поступают в информационный Центр, где их накапливают, обрабатывают и анализируют. О результатах контроля Центр информирует дирекции, принявшие в нем участие, дает свои рекомендации о том, как достичь целей качества: какие ошибки необходимо устранить, какие действия, направленные на достижение более высокого качества службы должна предпринять та или иная дирекция.

Система управления качеством услуг неотъемлема от клиента, его требований и предложений, от экономической и политической ситуаций в стране. Поэтому необходимо создать такую систему управления качеством услуг, которая была бы способна непрерывно контролировать, отслеживать, анализировать качество на всех этапах прохождения почтовых отправок.

Систему мониторинга предлагается сформировать через комплекс требований к показателям, представленным на рис. 1.

Реализация ранее предложенных направлений позволит сделать возможным:

- достижение целевых показателей качества универсальных услуг почтовой связи;
- сокращение издержек и экономию времени;
- сокращение числа жалоб от клиентов;
- оптимальное использование возможностей;
- достижение состояния рынка услуг почтовой связи Украины, соответствующему уровню развития аналогичного рынка большинства стран-членов ВПС, при этом не потребуются пересматривать результаты ранее состоявшейся либерализации данного рынка, а также инвестировать в развитие универсальных услуг почтовой связи средства государственного бюджета.

В заключении можно сказать следующее: повышение эффективности системы организационного нормирования услуг связи поможет не только улучшить качество службы предприятий почтовой связи, т.е. сократить сроки пересылки почтовой корреспонденции, но и установить зависимость взаиморасчетов по окончательным расходам от соблюдения той или иной почтовой дирекцией норматива службы.

Внедрение предложенных нами путей улучшения эффективности системы управления качеством УГППС «Укрпочта», позволит ему рассчитывать на обеспечение конкурентоспособности услуг национального оператора почтовой связи.



Рисунок 1 – Комплекс требований к системе показателей мониторинга

Литература

1. Тульчин Л.Г., Хаскин А.М., Шаповалов В.Д. Оценка качества электроизмерительных приборов. – Л.: Энергоиздат. Ленингр. отд-ние, 1982. – 216 с.
2. Стрельчук Е.Н., Буряк В.Г., Стеценко А.М. Опыт комплексного управления качеством продукции и передовые методы труда на предприятиях связи. – М.: Связь, 1980. – 97 с.
3. Конько І.В. Організаційно-економічний механізм підвищення якості поштових послуг // Науково-практична конференція професорсько-викладацького складу ОДЕУ. – Одеса, 2002.
4. Бажанова Т.Т. Система керування якістю з урахуванням вимог стандартів ISO 9000 // Поштовий зв'язок. Техніка і технології. – 2003. – №4. – С. 9 – 11.
5. Резолюция Пекинского конгресса ВПС №С 14/1999.