



اطلاعات ساختار، ماموریتها، وظایف و فرایندهای

شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران

سال ۱۴۰۳





شرکت ملی پست

نمودار سازمانی
شرکت ملی پست
جمهوری اسلامی ایران

هیات مدیره
معاون وزیر؛ رئیس هیات مدیره و مدیر عامل

شورای تمر

هسته مرکزی گزینش

حسابرس داخلی

دفتر بازرسی
و پاسخگویی به شکایات

دفتر مرکزی حراست
و امنیت پستی

دفتر مرکزی حقوقی، املاک
و قراردادها

مرکز برنامه ریزی راهبردی
بودجه، تحقیق و توسعه

دفتر ارتباطات و امور بین الملل

دفتر مدیر عامل و امور استان ها

معاونت پشتیبانی و توسعه
منابع

اداره کل
امور مالی و ذی حسابی

اداره کل توسعه سرمایه انسانی

اداره کل تامین و پشتیبانی

معاونت توسعه فناوری اطلاعات،
امنیت شبکه و هوشمند سازی

اداره کل فناوری اطلاعات
و هوشمند سازی

اداره کل جغرافیایی و اطلاعات
مکانی کشور (GNAF)

اداره کل امنیت شبکه
و توسعه زیر ساخت

معاونت فنی و بازرگانی

اداره کل مهندسی عملیات پستی
و امور پیمانکاران

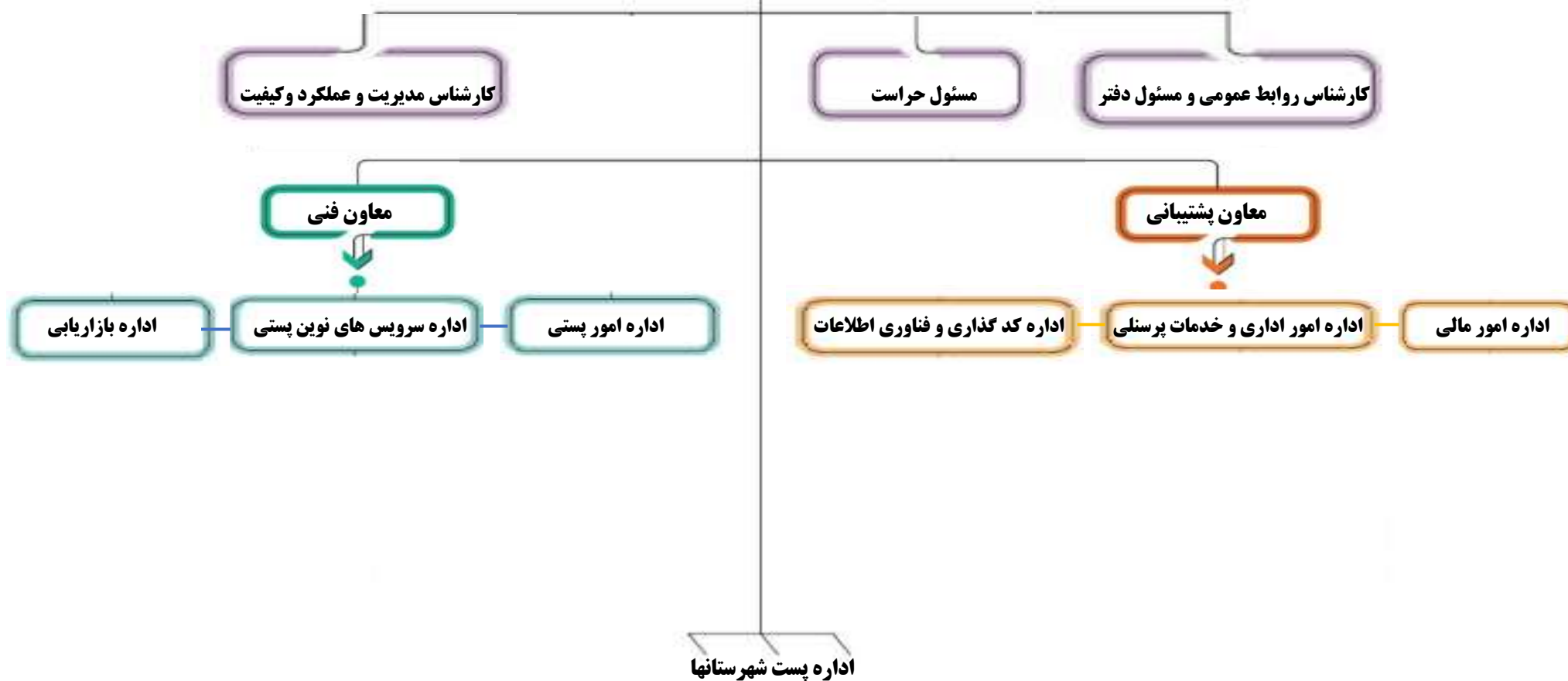
اداره کل بازاریابی و فروش

دفتر مدیریت کیفیت
و حمایت از مشتری

واحدهای استانی
و مرکز تجزیه و مبادلات

اداره کل پست استان

چارچوب سازمانی
ادارات کل پست استانها



ماموریت

عرضه خدمات پستی (فیزیکی، الکترونیکی، مالی) با گسترده ترین شبکه ارتباطی کشور، متکی بر سرمایه انسانی توانمند و فناوری های نوین، با هدف ایفای نقش موثر در رشد اقتصادی کشور

چشم انداز

انتخاب اول مشتریان، پیشتاز درارایه خدمات هوشمند و سکوی ملی توسعه کسب و کارهای الکترونیکی همسو با محیط زیست پایدار

خط مشی

- ❖ ارتقاء کیفیت و توسعه خدمات پستی با بهره گیری از فناوری های نوین در جهت تحقق پست هوشمند
- ❖ طراحی سیستم ها و کانال های ارتباطی نوین به ویژه با بخش خصوصی، به منظور برآورده نمودن نیازهای حال و آینده مشتریان
- ❖ افزایش بهره وری و توسعه زیرساخت های پستی با رویکرد ایجاد تحول دیجیتال و کسب و کار پلتفرمی به منظور کاهش قیمت تمام شده خدمات پستی
- ❖ نوآوری، اصلاح و باز مهندسی مستمر سیستمها و فرآیندها با محوریت تحول دیجیتال و فناوری اطلاعات به منظور ارتقاء رضایت مندی مشتریان
- ❖ تشویق کارکنان و مدیران به خلاقیت، نوآوری و کارآفرینی و تاکید بر شایسته سالاری و آموزش مستمر با رویکرد افزایش رضایت مندی کارکنان
- ❖ اتحاد استراتژیک با بخش خصوصی با رویکرد کاهش تصدی گری به منظور بهبود ارائه خدمات به هموطنان
- ❖ ایفای نقش مؤثر در جامعه، کمک به توسعه پایدار و حفاظت از محیط زیست

سیاست های اجرایی

- ❖ ارتقاء جایگاه و کسب سهم مناسب از اقتصاد دیجیتال با رویکرد دانش بنیان
- ❖ افزایش میزان سرمایه گذاری در زیر ساخت های شبکه پستی با اولویت هوشمند سازی فرآیندهای پستی
- ❖ اتخاذ رویکرد ایجاد تحول دیجیتال و کسب و کار پلتفرمی
- ❖ توانمندسازی و توسعه سرمایه انسانی
- ❖ تعامل با کشورهای منطقه و سایر کشورها در توسعه و ارائه خدمات و سرویس ها
- ❖ استانداردسازی، ارتقاء کیفیت (سرعت، دقت و امنیت) و رشد بهره وری در کلیه خدمات و فعالیت های پستی
- ❖ مشارکت موثر در ایجاد و بهره برداری از قابلیت های شبکه ملی اطلاعات در کشور
- ❖ تعامل با شهرداری ها و دهیاری ها و سایر سازمانهای متولی بمنظور تکمیل بانک اطلاعات مکانی کشور
- ❖ به روزرسانی و تثبیت جایگاه محوری شرکت ملی پست در بازار و اکو سیستم حمل و نقل
- ❖ هدایت حداکثری ترافیک با ارزش افزوده بازار (فیزیکی و الکترونیکی) به شبکه پستی
- ❖ استفاده حداکثری و درآمدزایی از امکانات موجود و تبدیل دارایی های غیر مولد به دارایی های مولد
- ❖ ارتباط فعال، تحلیل مداوم رفتار و نگهداشت مشتریان به عنوان دارایی محور

اهداف کلان، اهداف کمی و شاخص های کلیدی

اهداف کلان	اهداف کمی و توضیحات	شاخص کلیدی پایش (KPI)
ارتقای توان اقتصادی و رشد بهره وری	با در نظر گرفتن افزایش ۵۰ درصدی در هزینه های شرکت بصورت سالانه و ضرورت پوشش هزینه ها رشد ثابت درآمدی تا پایان سال ۱۴۰۷ محاسبه گردیده است.	درآمد عملیاتی پستی
	با توجه به فعالیت شبکه پستی با ظرفیت کامل، طبق برنامه توسعه فضاها و امکانات، برای هر سال ۳۰ درصد رشد نسبت به سال قبل پیش بینی شده است.	ترافیک کل شبکه پستی
	با توجه به اینکه بودجه شرکت بصورت سر به سر دیده شده است (درآمد = هزینه)	هزینه کل
	با توجه به پیش بینی رشد ۵۰ درصدی درآمد و حدود ۳۰ درصدی ترافیک بصورت سالانه، بخش قابل توجهی از ترافیک جدید ناشی از سرویس های نوین می باشد.	افزایش سهم درآمدی خدمات نوین پستی از کل درآمد خدمات پستی
	بر اساس سهم ترافیک بسته و امانت و روند رشد این نوع از مرسولات در جهان برای سالهای آتی محاسبه شده است.	ترافیک بسته و امانت
	با توجه به شرایط موجود و پیش بینی آینده بازار	درآمد سرویس الکترونیکی
	بر اساس روند و ظرفیت موجود	ترافیک مبادلات بین المللی (مرسولات وارده، صادره و ترانزیت)
	در دست اقدام	بهره وری (کل عوامل تولید)
ارتقاء جایگاه و کسب سهم مناسب از اقتصاد دیجیتال	با توجه به تعداد ۴۴۰۰۰۰ فروشگاههای فعال و حجم تراکتهای روزانه (میانگین ۵ تراکنش به ازای ۳۶۵ روز در یک سال)	، صدور شناسه یکای پستی (شیپ) برای مرسولات کالا و محصولات اعم از صنعتی کشاورزی، و تجارت الکترونیک
	حدود ۴۴۰۰۰۰ فروشگاه فعال	صدور نماد تجارت الکترونیکی پستی
	با توجه به میزان ارزش افزوده پست و سهم حدود یک درصدی آن در سال گذشته نسبت به ارزش افزوده اقتصاد دیجیتال	سهم ارزش افزوده پست از ارزش افزوده اقتصاد دیجیتال
	با توجه به میزان خرده فروشی پست و سهم حدود ۰٫۶۷ درصدی آن در سال گذشته نسبت به خرده فروشی کشور	سهم درآمد خرده فروشی الکترونیکی توسط پست از کل بازار خرده فروشی کشور
ایجاد و توسعه زیر ساخت در راستای تحقق شبکه ملی اطلاعات- دولت الکترونیک- اقتصاد رقومی	تمامی شهرها در سال ۱۴۰۳	تعداد شهرهای دارای آدرس ملی ژنو کد شده (GNAF)
ارتقای کیفیت خدمات و فعالیت های پستی	تمامی روستا ها در سال ۱۴۰۴	تعداد روستاهای دارای آدرس ملی ژنو کد شده (GNAF)
	بر اساس بررسی های صورت گرفته	توسعه پست سبز
	با توجه به روند عملکردی در سنوات گذشته	کاهش بی ترتیبی های پستی
		توزیع بهنگام
		انطباق کیفی عملیات و خدمات پستی (مطابق SLA)
توسعه تجارت الکترونیک با رویکرد دانش بنیان	در دست اقدام	افزایش رضایت مشتریان
	با توجه به نیازهای موجود	سرايه آموزش کارکنان (تعداد دوره های آموزشی مرتبط)
	با توجه به ظرفیت های موجود و منابع در اختیار	هوشمندسازی فرایندهای پستی
	با توجه به سهم ۵ درصدی ترافیک خرید و فروش اینترنتی از کل ترافیک برای سالهای آتی ترافیک این خدمت برآورده شده است.	ترافیک خرید و فروش اینترنتی
	هدف پایان برنامه شش ام توسعه به برنامه هفتم منتقل شده است.	نسبت تعداد ایستگاه های راه آهن، بندر، فرودگاه های بین المللی و پایانه های مرزی کشور ارایه

وظایف و اختیارات شرکت ملی پست ج.ا.ا

- ۱- تدوین راهبردها و سیاست ها، اهداف کلان و برنامه های اجرایی شرکت، جهت توسعه و بهبود ارائه خدمات پایه پستی و ارائه خدمات غیرپایه پستی در مناطق محروم و سایر مناطق کشور بر اساس مصوبات کمیسیون مادامی که بخش خصوصی (سایر کارورها) تمایلی به سرمایه گذاری و فعالیت در این مناطق نداشته باشد.
- ۲- بررسی و مطالعه فضای کسب و کار و شناخت نیازهای پستی جامعه و ایجاد زمینه های لازم برای توسعه و به کارگیری فناوری های نوین، انتقال دانش فنی و حمایت از توسعه فعالیت های آموزشی و پژوهشی در زمینه های تخصصی مرتبط با اهداف و وظایف شرکت با رعایت مصوبات کمیسیون
- ۳- ارائه خدمات پایه پستی در سراسر کشور با التزام به ارائه خدمات غیرپایه پستی در مناطق محروم و سایر مناطق کشور مادامی که بخش خصوصی (سایر کارورها) تمایلی به سرمایه گذاری و فعالیت در این مناطق نداشته باشد.
- تبصره - تشخیص عدم وجود و تمایل بخش خصوصی و کیفیت مطلوب و مورد انتظار در شاخصهای مرتبط با سرعت، دقت و امنیت خدمات بر اساس مصوبات کمیسیون بر عهده کمیسیون مذکور می باشد.
- ۴- ایجاد زمینه ارائه خدمات نوین پستی در چهارچوب مصوبات کمیسیون
- ۵- عضویت در نهادها و انجمن ها و اتحادیه های تخصصی ملی، منطقه ای و بین المللی و شرکت در مجامع، گردهمایی ها و همایش های مربوط، در زمینه های مرتبط با وظایف شرکت به نمایندگی از طرف وزارت
- ۶- تامین زیرساخت های لازم برای ارتقای امنیت خدمات پستی
- ۷- تهیه طرح و انتشار تمبر و اوراق بهادار پستی برای مصارف جاری و یادبود، هماهنگ با فرهنگ و آرمان انقلاب اسلامی ایران، در جهت نشر و بیان مواضع آن در داخل و خارج کشور، قبول مشترکین تمبر و مدیریت بر رسانه های اعتباردهی به دستگاههای نقش تمبر
- ۸- مدیریت نشانی مکانهای کشور مبتنی بر بانک اطلاعاتی شناسه (کد) پستی ده رقمی موضوع قانون الزام اختصاص شماره ملی و شناسه پستی برای کلیه اتباع ایرانی مصوب ۱۳۷۶/۰۲/۱۷ و به هنگام سازی اطلاعات مرتبط با شناسه پستی و ایجاد پایگاه نشانی استاندارد مبتنی بر اطلاعات جغرافیایی (GNAF)
- ۹- ایجاد امکان بهره برداری دارندگان پروانه فعالیت، دستگاههای اجرایی و سایر متقاضیان از بانک اطلاعات شناسه پستی ده رقمی با رعایت قوانین و مقررات مربوط
- تبصره - ارائه خدمات صندوق پست فیزیکی - الکترونیکی در چهارچوب قوانین و مقررات کشور بدون ایجاد انحصار توسط شرکت مجاز است و ارائه این خدمات به منزله انحصار توسط شرکت نیست.
- ۱۰- انجام عملیات تجزیه و مبادلات کلیه مرسولات و محموله های پستی بین المللی در دفاتر مبادله بین الملل (هاب پستی) بر اساس مصوبات کمیسیون
- ۱۱- نظارت بر قبول، حمل و رهسپاری و توزیع کلیه مرسولات خرید و فروش اینترنتی و همچنین مدیریت وجوه حاصله در سطح داخلی و بین المللی (درگاه) به منظور تحقق شاخصهای سرعت، دقت و امنیت مطابق استانداردهای تعیین شده

فرایندهای اصلی شرکت ملی پست

۱. دریافت مرسولات پستی شامل دریافت مرسولات از مشتریان، کنترل محتوا و وزن آنها، و ثبت اطلاعات لازم برای ارسال	۲. توزیع و ارسال مرسولات شامل دسته‌بندی مرسولات بر اساس مقصد، انتقال آنها به مراکز توزیع، و ارسال به گیرندگان
۳. تحویل مرسولات شامل تحویل مرسولات به گیرندگان، دریافت امضاء و تایید تحویل، و رسیدگی به شکایات احتمالی	۴. مدیریت و نظارت شامل مدیریت عملکرد کارمندان، ارزیابی عملکرد واحدهای پستی، و نظارت بر فعالیتهای بخش خصوصی.
۵. خدمات ویژه شامل ارائه خدمات پستی ویژه مانند پست مالی، پست سفارشی، و خدمات بین‌المللی	نکات مهم: • شرکت ملی پست در حال توسعه خدمات خود و استفاده از فناوری‌های نوین برای بهبود ارائه خدمات است. • این شرکت در حال تلاش برای ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان است. • شرکت ملی پست با توجه به نیازهای جامعه و پیشرفت‌های تکنولوژیکی، در حال تغییر و تحول است.

فرایندهای اداری شرکت ملی پست

۲. فرایندهای منابع انسانی - جذب و استخدام نیرو - آموزش و ارتقاء کارکنان - ارزیابی عملکرد پرسنل - رسیدگی به امور رفاهی کارکنان	۱. فرایندهای خدمات پستی - پذیرش و ثبت مرسولات (نامه، بسته، امانات، پیشتاز و ...) - رهگیری مرسولات از طریق سامانه‌های آنلاین - توزیع و تحویل مرسولات به گیرندگان - خدمات صندوق پستی و پست تبلیغاتی
۴. فرایندهای فناوری اطلاعات - پشتیبانی از سامانه‌های پستی (مانند سامانه رهگیری) - توسعه زیرساخت‌های دیجیتال - امنیت داده‌ها و اطلاعات کاربران	۳. فرایندهای مالی و حسابداری - صدور فاکتور و قبض خدمات - حسابرسی داخلی - پرداخت حقوق و مزایا - رسیدگی به هزینه‌ها و درآمدها
۶. فرایندهای مدیریتی و نظارتی - تدوین و اجرای سیاست‌های کلان شرکت - نظارت بر عملکرد دفاتر پستی در استان‌ها - برنامه‌ریزی استراتژیک	۵. فرایندهای رسیدگی به شکایات و پشتیبانی مشتری - ثبت و بررسی شکایات مشتریان - پاسخگویی به سوالات از طریق سامانه ۱۹۳ - پیگیری وضعیت مرسولات گم‌شده یا آسیب‌دیده