

گزارشات و معلومات ریاست پست در طی سال مالی 1398

در طی سال 1398 ریاست افغان پست موافقت نامه و پروتوکول با ادارات ذیل به امضا رسیده یا تمدید گردیده فرار ذیل میباشد:

1. موافقت نامه با شرکت محترم مخابراتی افغان تیلی کام
2. موافقت نامه با شرکت محترم ایروپارسل.

طرز رسیدگی به تقاضای اطلاعات و شکایت مستقیم مردم :

مدیریت عمومی خدمات مشتری قسمی که از نامش پیدا است برای خدمت به مشتریان پستی میباشد و کلمه لاتین آن (CUSTOMER SERVICE) است این مدیریت در سال 1383 در تشکیل ریاست پست ایجاد شده است

که از همان زمان تا اکنون وظایف محوله را مطابق قانون و مقررات پستی انجام داده است تشکیل خدمات مشتری طوریکه از نام آن پیدا است بخاطر کسب رضایت مشتری بوسیله عرضه خدمات بهتر و با کیفیت عالی ایجاد گردیده تا خواست مشتری را در نظر داشته و خلای را که میان خدمات متوقعه و خدمات دریافتی مشتریان موجود باشد سعی نماید تا آنرا کاهش داده و رضایت مشتری را تأمین نماید چون مدیریت خدمات مشتری تنها در چوکات اداره پست افغانستان نی بلکه در تمام دفاتر پستی بین المللی کار و فعالیت میکند چون این مدیریت جوابگوی بخاطر حل مشکلات مشتری میباشد و بخاطر سهولت در تحقیق مراسلات و پارسلات مشتریان ایجاد گردیده چه در داخل کشور و چه در خارج کشور پیگیری لازم صورت می گیرد قسمت اعظم وظایف این مدیریت خدمات از طریق تکنیک جدید الکترونیکی میباشد یعنی Tracking and Tracing Rugby, system IPS. POST و IBIS- فکس- تیلیفون- ایمل- درحین وقت جوابگوی به مشتریان باشیم صورت می گیرد و خدمات ارزشمندی به مشتری خویش عرصه می کنیم برای اینکه در این قسمت معلومات و روشنی انداخته باشیم هدفمندی این مدیریت عبارت از تقویت اداره پست میباشد و متوجه نیاز مندی های مشتریان بوده تا اعتماد مشتری نسبت به پست کسب نمائید از اینرو مشتری بتوانند از سرویس پستی موجود استفاده و توقعات خود را مرفوع سازد یک راز کسب موفقیت اداره یا مدیریت طرز عرضه خدمات به وقت استفاده از فن آوری جدید الکترونیکی میباشد.

مدیریت عمومی خدمات مشتری توجه خود را عمدتاً به موارد ذیل مبذول داشته است :

- 1- جمع آوری نظریات ، پیشنهادات، مشتریان از طریق پخش سوالنامه ها.
- 2- براه انداختن مصاحبه های شفاهی و کتبی در مورد مؤثریت خدمات پستی عصری با کارگیـــــری سهولت های تکنالوژی معلوماتی در خدمات یعنی Tracking and Tracing Rugby, system IPS POST و IBIS.
- 3- رسیده گی به شکایات مشتری پستی در قسمت پیدا نموده سرنوشت مراسلات و ارسالات پستی شخصی و رسمی.
- 4- نشر اوراق آگاهی برای مشتریان در رابطه به خدمات جدید پستی و نحوه دسترسی به آن در سطح داخلی و بین المللی

1-بخش ارتباط عامه:

رسیده گی به حل مشکلات در مورد اجراءات استعمال از ادارات دولتی در قسمت تعقیبیه مراسلات رسمی.

جمع آوری نظریات پیشنهادی و انتقادات مشتریان خدمات پستی توسط به راه اندازی فارم ارزیابی (سوالنامه) بشکل ماهوار ترتیب و اجراء صورت گرفته به تعداد (6) نسخه اوراق اشتهاارات خدمات پست در جای های مناسب به تمام پسته خانه و مرکز که قابل دید وسیع مشتریان و هموطنان باشد نصب گردیده است که عبارت است .

1- جدول نرخنامه داخلی و خارجی .

2- جدول ممنوعات پستی .

3- جدول پلان تبادلوی روزانه در سرویس خارجی و داخلی .

4- آگاهی در قسمت اسناد بها در - تذکره - وثیقه شرعی - کست های تصویری و صوتی.

5- طرز سیستم آدرس نویسی .

6- آگاهی در قسمت بهبود کیفیت خدمات پست و در صورت جهت مشکلات تماس با مدیریت عمومی خدمات مشتری

2- بخش تعقیبیه ها و مراسلات وارسالات صدور و ورودی :

ترتیب نمودن فارم صدور و ورودی به وقت و زمانش اجراء صورت گرفته و به قناعت مشتریان پرداخته شده است.

3- ارائه معلومات از طریق تماس تلفونی:

روزانه تعدادی زیادی از مشتریان پستی که با رسل و راجستری صدور و ورودی عنوانی کشور های مختلف ارسال کردن از صورت توزیع آن از طریق سیستم POST .IPS معلومات اخذ و به قناعت مرسل پرداخته میشود.

4- تغییر آدرس و اطمینانیه تصدیق مرسل الیه:

1- فارم (CN 17) که غرض تغییر آدرس به مرسل الیه که به مدت سه یوم مشتری می تواند که به آدرس جدید خود تغییر آدرس نماید که عنوانی دفتر پست مربوطه ارسال نمایند و همچنان فارم (CN18) که ضم فارم (CN08) ارسال و از تسلیمی راجستری ویا پارسل که مشتری تسلیم می گردد تصدیق نموده غرض اطمینان مرسل ارسال میگردد.

تقسیم بندی مشتریان پستی با لائرمطالعات که صورت گرفته حسب ذیل است :

- ادارات دولتی 80 - 75 فیصد .
- مؤسسات تجارتي 15 - 10 فیصد.
- خانواده ها و اشخاص انفرادی 15 - 5 فیصد .

طوریکه ملاحظه میگردد مشتریان عمده و دایمی اداره پست را عموماً ادارات دولتی در قدم اول تشکیل میدهند که متعاقب آن مؤسسات تجارتي با استفاده از سهولت های پستی در ارسال اسناد تجارتي ، بسته های کوچک و پارسالات اقدام می نماید. خانواده ها و اشخاص انفرادی از آنجائیکه عمدتاً با توصل به خدمات تلفون موبایل نیازمندی خود را بجای ارسال نامه ذریعه پست ، مرفوع می نمایند ، اغلباً با استفاده از سهولت های پستی نامه های راجستری بسته های کوچک ، پارسل و (EMS) ارسال می نمایند ، از نگاه تعداد بدرجه سوم قرار میگیرند ، کمیت این تعداد مشتریان تقریباً سیر صدور بطی را دارا میباشد ، لذا بخاطر جلب و جذب تعداد بیشتر مشتریان ویا به عباره دیگر حد اقل جهت حفظ مشتریا ن بالفعل و جذب مشتریان بالقوه بر مبنای پالیسی اداره بر وفق خواسته ها و و پیشنهاد شان بعرضه خدمات پستی پرداخته شود .

در بخش برنامه های انکشافی و دفاتر ساحوی :

جهت رضایت مندی هر چه بیشتر مشتریان خدمات پستی و بلند بردن سطح عواید دولت طی دو سال اخیر اقدامات و داستاورد های در عرصه های گوناگون بدست آمده است که قرار ذیل است :

- 1- خدمات مالی
- 2- نوآوری خدمات پستی
- 3- ترمیم باز سازی پسته خانه های مرکزی ، شهری در ولایات و مرکز
- 4- وصل پسته خانه به فایبر نوری.

در آینده نیز متعهد به ارائیه خدمات هر چه بیشتر خواهد بود که بارز ترین نمونه های این نو آوری شامل:

- 1- سیستم لوجستیک (logistic information system)
- 2- سیستم موبایل اپلیکیشن (Mobile application)
- 3- سیستم مدیریت داخلی (post management system)
- 4- سیستم انلاین شاپنگ (postal online shaping system)
- 5- ایجاد سیستم تعقیب و پیگیری مراسلات رسمی پست
- 6- خریداری 15 عراده موتر
- 7- خریداری 200 موتر عراده موترسایکل جهت خدمات پستی
- 8- ایجاد طرح سیستم گد پستی با همکاری کشور فرانسه
- 9- ترمیم و باز سازی پسته خانه های شهری کابل و باز سازی پسته خانه های مرکزی ولایات کشور درجه اول و درجه دوم و سایر پروژه که شماره آنها به 19 میرسد

که این سیستم ها و سایر پروژه ها جهت تهیه و تدارک به ریاست تدارکات ارسال گردیده است و ریاست پست متمنی است که از بابت این خدمات 1.700 میلیارد افغانی عاید بدست آورد.