

بسمه تعالی

خلاصه طرح

راه اندازی مرکز تماس مشتریان به منظور جلوگیری از رفت و آمد های غیر ضرور شهری و کاهش مراجعه حضوری مردم در دستگاه های دولتی و تامین نیازهای پستی جامعه هدف به خدمات سریع پستی و به منظور استفاده از پیشرفت فن آوری های روز و کم کردن تردد شهری و برون شهری با جلوگیری از اتلاف وقت ، ارائه خدمات توام با سرعت ، دقت ، کیفیت و قیمت ارزان به شهروندان می تواند اینگونه باشد که تنها با تماس با سامانه هوشمند پست تلفنی یا از طریق نرم افزار موبایل درخواست خود را ارائه داده و در کمترین زمان توسط نیروهای امین اداره پست تأمین شود . از جمله خدمات این سامانه که هم اکنون نیز در استان کرمان ارائه خدمت می دهد می توان به موارد ذیل اشاره نمود :

۱. ارائه تمامی خدمات پستی در تمامی ساعات شبانه روز شامل جمع آوری و ارسال نامه ها و مرسولات در کوتاهترین

زمان و حمل و نقل رایگان در تمامی شهرستان های کرمان با پایین ترین قیمت تصویب شده از سوی سازمان تنظیم

مقررات.

۲. خدمات VIP پستی، پست تضمینی و جواب قبول و تحویل سه ساعته در استان کرمان
۳. پیک پستی ویژه جهت جمع آوری، دریافت و ارسال مرسولات ادارات از طریق پست از سراسر کشور و تحویل در کرمان
۴. توزیع ابلاغیه ها و تمامی اختاریه ها به دو صورت ویژه (۲ ساعته) و پیشتاز (۴۸ ساعته) در تمامی شهرستان های استان کرمان به صورت دست به دست (هند تو هند) با کمترین هزینه و سریعترین زمان ممکن
۵. در اختیار گذاشتن مأمور پستی به صورت اختصاصی برای توزیع مکاتبات، اختاریه، ابلاغیه برای مشتریان محترم ادارات
۶. انجام تمامی خدمات پست خارجه، خدمات هوایی، دریایی و زمینی به تمام نقاط دنیا (فرودگاه، سازمان پایانه ها، خطوط حمل و نقل دریایی)
۷. ارائه کلیه خدمات اداری و نیابتی، دریافت و تحویل از درب منزل یا محل کار
۸. انجام کلیه خدمات بانکی (وصول چک، واریز وجه و...) با نیروی متخصص پست
۱. دریافت پاسخ خدمات پزشکی و آزمایشگاه از محدوده شهر کرمان و تحویل درب منزل یا محل کار
۲. دریافت عوارض شهرداری خودرو و تحویل درب منزل یا محل کار
۳. اخذ نوبت از پزشک و ارائه خدمات پزشکی و رفاهی از جمله اسکان و ارائه خدمات پزشکی و رفاهی از جمله اسکان و ارائه خدمات رفاهی در استان های یزد، البرز، تهران، مشهد و...

۴. تهیه نسخ و داروهای پزشکی

۵. تهیه بلیط رفت و برگشت به کلیه نقاط کشور (هواپیما ، اتوبوس و قطار) و اسکان در کلیه نقاط استان و کشور

۶. اعزام نیروی متخصص و معتمد و همچنین مورد تأیید اداره اصناف با نرخنامه مصوب صنف مربوطه و انجام خدمات جهت سرویس،

تعمیر، راه اندازی و.... در همه اصناف

۷. خرید مایحتاج منزل یا محل کار و تحویل آن در منزل یا محل کار و تحویل آن درب منزل یا محل کار پرسنل

۸. تهیه بلیط کنسرت، استخر، تئاتر و سینما و تحویل آن درب منزل

۹. اعزام پزشک ، پرستار و یا تجهیزات پزشکی مورد تأیید سازمان نظام پزشکی کرمان و انجام همه گونه خدمات درمانی و پزشکی

لازم به ذکر است خدمات هند تو هند ذکر شده در بالا بسیار گسترده بوده و تمامی شهروندان محترم می توانند در خواست

هرگونه خدمات قانونی و مورد تأیید پست را به صورت دست به دست (Hand To Hand) داشته باشند.

طرح پیشنهادی

۱. مقدمه

به منظور جلوگیری از رفت و آمد های غیر ضرور شهری و کاهش مراجعه حضوری مردم در دستگاه های دولتی و تامین نیازهای پستی جامعه هدف به خدمات سریع پستی و به منظور استفاده از پیشرفت فن آوری های روز و کم کردن تردد شهری و برون شهری با جلوگیری از اتلاف وقت ، ارائه خدمات توأم با سرعت ، دقت ، کیفیت و قیمت ارزان به شهروندان در اولویت قرار می گیرد و از اهمیت خاصی برخوردار است لذا با استفاده از تلفن گویا و بهره گیری از توانمندی " بخش خصوصی "، متعا به منظور ساماندهی و ایجاد وحدت رویه اجرا موضوع در سطح استان ، لازم است در راستای تحقق این موضوع کلیه واحدهای اجرایی با رویکرد حمایت و پشتیبانی از سرویس جمع آوری مرسولات و ارائه خدمات از طریق مرکز تماس با اهتمام ویژه به موارد مندرج در طرح حاضر در تحقق این مهم گام بردارند.

۲. تعاریف و موضوع :

۲-۱) خدمت پست:

ارسال هرگونه مرسوله پستی، صرفاً با مراجعه از طریق ثبت در دفاتر تحت وب و توزیع از طریق موزعین شرکت پست به انجام می رسد.

تبصره ۱): چنانچه هر سرویسی که از سوی پست قابل ارائه نباشد یا به هر دلیلی طرف مقابل تمایل به تحویل کار به پست نمی باشد بخش خصوصی رأساً می تواند در قالب خدمات شهروندی، سرویس مورد نظر را از طریق خود یا پیمانکاران پست در شهرستانها انجام دهد.

بدیهی است بخش خصوصی در صورتی می تواند سرویس پستی، خارج از گردش کار و سیستم شرکت ملی پست ارائه نماید که امکان ارائه آن سرویس در محل مورد نظر متقاضی سرویس برای شرکت مزبور وجود نداشته باشد. ضمناً ثبت عملکرد اینگونه از خدمات در قالب تیکت در سامانه پشتیبان ثبت می گردد.

تبصره ۲): به منظور اطمینان بخش خصوصی از ارائه برخی از خدمات پستی خاص توسط پست، آن واحد ترتیبی اتخاذ می نماید تا با ارسال تیکت ارائه خدمت مزبور به پست و ارائه پاسخ پست به شرکت پست تلفنی ظرف مدت ۴۵ دقیقه، از نتیجه

آن در صورتی که نماینده پست اظهار امکان ارائه خدمت نماید، بخش خصوصی موظف است از شبکه پستی در جهت ارائه خدمت استفاده نماید. ضمناً چنانچه نماینده پست ظرف زمان فوق اقدام به اظهار نظر ننماید، بیانگر عدم ارائه خدمت توسط پست خواهد بود.

بدیهی است پست می بایست به منظور دسترسی نمایندگان خود به سامانه جهت پاسخ به استعلام سرویسهایی که پست امکان ارائه خدمت را دارد یا خیر، را جهت تعریف نام کاربری و کلمه عبور به بخش خصوصی معرفی نماید.

۲-۲) خدمت پیک:

ارسال و جابجایی هرگونه مرسوله مجاز، اعم از مرسولات پستی و یا غیر پستی در محدوده شهری Hand to Hand از طریق پیک های موتوری و یا خودرویی بخش خصوصی از قبیل: پیک موتوری و ماشینی، پیک شبانه، پیک VIP، پیک مرسولات انبوه، پیک خرید، پیک موتوری کرایه ای پست تلفنی.

۲-۳) خدمت پیک و پست:

خدمتی متشکل از دو بخش پیکی و پستی بدین معنا که تحویل مرسوله از فرستنده (پیکی) و ارسال از طریق ثبت در نرم افزار جامع قبول در دفاتر تحت وب (پستی)

۲-۴) خدمات شهروندی و نیابتی:

کلیه خدمات قابل ارائه در محل سرویس گیرنده، خدمات شهروندی نامیده میشود. (پیوست شماره ۱) و نیز هر خدمت نیابتی درخواستی از سوی تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی.

۲-۵) خدمات الکترونیک:

تمامی مجموعه خدمات با بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، جهت ارائه و انجام سریع امور، بدون نیاز به حضور فیزیکی سرویس گیرنده، خدمات الکترونیکی نامیده میشود. همانند: خدمات گردشگری و توریستی: خدمات اطلاع رسانی و راهنمای گردشگری و توریستی، رزرو بلیط (اتوبوس، قطار، هواپیما)، رزرو هتل و...

۲-۶) خدمات پست یافته و باجه معطله:

دریافت مرسولات پست یافته و باجه معطله، از متصدیان باجه های مزبور و تحویل به متقاضیان سامانه گویا از طریق پیک های بخش خصوصی.

بنابراین موضوع " خدمات ویژه شهروندی " (عبارتست از:

"طراحی و ارائه تمامی خدمات شهروندی برابر با نیازمندی و انتظارات شهروندان، از طریق شماره تلفن گویا، مرتبط با خدمات فیزیکی، الکترونیکی، مالی و کلیه خدمات نیابتی اشخاص حقیقی و حقوقی متعلق به بخشهای دولتی، عمومی و خصوصی کشور و " سایر خدمات مورد توافق با بخش خصوصی "

۳. محدوده جغرافیایی:

موضوع بند ۲ شیوه نامه حاضر در سراسر کشور و بدون محدودیت جغرافیایی خواهد بود.

۴. تعرفه و حق السهم ها:

۵-۱ حق السهم طرفین ارائه سرویس منطبق با توافق به عمل آمده در قرارداد برابر با جدول ذیل محاسبه و از سوی طرفین قرارداد قابل دریافت و پرداخت خواهد بود.

ردیف	عنوان فعالیت	درصد سهم	
		شرکت پست	بخش خصوصی
۱	خدمات پستی	هفتاد درصد ۷۰٪	سی درصد ۳۰٪
۲	خدمات شهروندی	بیست درصد ۲۰٪	هشتاد درصد ۸۰٪
۳	خدمات شهروندی الکترونیکی	بیست و پنج درصد ۲۵٪	هفتادوپنج درصد ۷۵٪

ارائه خدمات موضوع مندرج در ردیف ۲ توسط اشخاص فنی ذیربط طرف قرارداد کار آفرین به انجام خواهد رسید که سهم از منابع درآمدی این قرارداد پس از کسر ۸۰٪ سهم این اشخاص، (۲۰٪ باقیمانده) مطابق درصدهای تخصیصی تقسیم و تسهیم می گردد. به عبارت دیگر حق السهم پست و بخش خصوصی از محل ارائه ردیف ۲ جدول فوق، از محل ۲۰٪ باقی مانده، به نسبت ۲۰ درصد حق السهم پست و ۸۰ درصد بخش خصوصی خواهد بود.

تبصره: واحدهای اجرایی موظفند، نسبت به تعیین مبلغ حق السهم بخش خصوصی از قبول مرسولات ثبتی (موضوع ردیف ۱ جدول فوق) مشابه دفاتر پیشخوان دولت برای شرکت مزبور اقدام نمایند.

۵-۲ حق السهم پست از بندهای ۲ و ۳ جدول فوق الذکر می بایست توسط بخش خصوصی به صورت ماهانه و نهایتاً سه روز

کاری پس از اخذ صورت حساب های مالی که از سوی هر یک از ادارات کل پست شهرستان ها به بخش خصوصی در پایان همراه اعلام می گردد به حساب در آمدی شهرستان مزبور واریز گردد.

تبصره ۱: بدیهی است، کلیه مسئولیت های حقوقی ناشی از اخذ مبالغی مازاد بر تعرفه و نرخ خدماتی که صرفاً از سوی بخش خصوصی از مشتریان اخذ میگردد تماماً بر عهده شرکت یاد شده می باشد.

۵-۳ کلیه واحدهای پستی بخش خصوصی موظف به ارائه شماره حساب خود به یکدیگر جهت واریز و دریافت درآمدهای حاصل از ارائه خدمت می باشند.

تبصره ۲: نحوه تسویه حساب مرسولات موضوع ردیف یک جدول فوق الذکر بر اساس جدول (پیوست شماره ۲) خواهد بود.

۵. وظایف واحدهای اجرایی پست و بخش خصوصی :

۵-۱ ارائه آموزشهای ابتدایی مرتبط با دانش فنی پستی با هدف آشنایی با نحوه برخورد با قبول مرسولات پستی، ممنوعات پستی و ارائه آموزشهای حین خدمت به منظور آشنایی و بهبود عملکرد پرسنل بخش خصوصی (منجمله پرسنل طرف قرارداد)، پس از درخواست کتبی شرکت ، از اهم وظایف هر یک از واحدهای اجرایی برای بار اول آموزش متصدیان پیمانکاران بخش خصوصی رایگان بوده و برای دفعات بعدی با پرداخت هزینه امکان پذیر خواهد بود.

۵-۲ واحدهای اجرایی پست موظفند نسبت به جمع آوری و دریافت مرسولات بخش خصوصی در حوزه فعالیت خود اقدام نموده و مرسولات دفاتر تحت وب این شرکت را وارد چرخه پستی نمایند.

۵-۳ کلیه شهرستانها و مناطق پستی موظفند با " اتمام ویژه" در خصوص تسویه روزانه ۱۰۰ درصد درآمد پستی (موضوع بند ۱ جدول فوق)، بدینوسیله بخش خصوصی بابت (بهره برداری از نرم افزارهای قبول تحت وب) کنترل های لازم را معمول و از واریز وجوه روزانه اطمینان حاصل نمایند بدیهی است کلیه واحدهای اجرایی در پایان هر ماه موظف به تعیین حق السهم بخش خصوصی پس از دریافت مستندات قبول و ارسال مرسولات دفاتر تحت وب آن شرکت بوده و حداکثر ظرف **یک هفته کاری** نسبت به پرداخت حق السهم خواهند بود.

۵-۴ کلیه واحد های اجرایی می بایست به منظور پایش سیستمی، پس از اخذ نام کاربری و کلمه عبور مرتبط با سطح دسترسی به اطلاعات سامانه نرم افزاری بخش خصوصی ، احدى از پرسنل شرکت پست را به عنوان رابط به اداره کل سرویس های پستی معرفی و ایشان را موظف نموده تا ضمن کنترل کلیه درآمد حاصل از تیکت های ایجادى خدمات مورد اشاره در بند ۲ طرح حاضر به استثناء

درآمد دفاتر قبول تحت وب، در پایان هرماه پس از تنظیم صورتحساب و ارائه به بخش خصوصی، نسبت به دریافت فیش واریزی اقدام نماید. بدیهی است این شرکت موظف است حداکثر ظرف مدت سه روز کاری پس از دریافت صورتحساب نسبت به تسویه صورتحساب در وجه شهرستان های مناطق پستی اقدام نماید و پیگیری این موضوع نیز تا حصول نهایی از وظایف هر یک واحدهای اجرایی خواهد بود.

تبصره: در ارائه صورتحساب به بخش خصوصی بابت ردیفهای ۲ و ۳ جدول حق السهم، گزارش عملکرد تجميع شده شهرستانها و مرکز استان کل شهرستانهای زیر مجموعه که در سامانه قابل نمایش می باشد، ملاک عمل بوده و می بایست در صورتحساب به عنوان درآمد شهرستان، به بخش خصوصی ارائه گردد.

۵-۵ در خصوص واگذاری فضای مناسب اماکن پستی، جهت دایر نمودن جهت ارائه خدمات شهروندی بخش خصوصی (موضوع ردیف ۲ جدول فوق) از سوی این شرکت، کلیه واحدهای اجرایی موظفند به لحاظ رعایت بند ۶ مندرج در پیوست شماره یک صورتجلسه مورخه ۹۴/۱۰/۲۸ مرتبط با سی و هشتمین جلسه هیأت مدیره مورخه ۹۴/۱۱/۱۳، به شماره ۱۷۶۷/۱۱۰/۹۴/۱۵۰۱/م در نقاطی که کارآفرین تقاضا نماید حداکثر تا یک هفته، به میزان ۳۰ متر فضا و در صورت وجود امکانات بیشتر و نیاز طرف قرارداد به تناسب تقاضای طرف قرارداد، برابر هیأت کارشناس رسمی، با لحاظ اینکه از زمان تحویل محل، سال اول به منظور اجرایی نمودن طرح بصورت تنفس، معاف از پرداخت هزینه اجاره و در سال دوم با ۵۰٪ نرخ برآوردی کارشناس رسمی و از سال سوم به بعد برابر نظر هیأت کارشناس رسمی دادگستری محاسبه و از کارآفرین دریافت نمایند. بدیهی است در صورت درخواست تعویض یا جابجایی مکان در همان شهرستان، منطقه تاریخ واگذاری همان تاریخ اولین محل واگذاری خواهد بود.

۵-۶ کلیه نمایندگان واحدهای اجرایی (رابطین بخش خصوصی) ضمن کنترل بر نحوه عملکرد مطلوب پیمانکاران طرف قرارداد بخش خصوصی، می بایست به محض مشاهده هرگونه ناهماهنگی پیمانکار و یا نارضایتی مشتریان، ابتدا مراتب را در اسرع وقت طی تماس تلفنی به اطلاع نماینده شرکت بخش خصوصی رسانده و متعاقباً صورتجلسه بی ترتیبی حادث شده را به منظور جلب رضایت مشتریان و پرداخت غرامتهای احتمالی به شرکت مزبور ارسال و تا حصول نتیجه موارد را پیگیری نمایند علاوه بر این رابطین موظف خواهند بود تا بصورت ماهانه نحوه عملکرد این شرکت را طی فرمت پیوستی تکمیل و به اداره کل ارسال نمایند.

تبصره: تمامی واحدهای اجرایی موظفند تا درخواست های مرتبط با تصمیم گیری های ساختاری سرویس را رأساً به اداره کل و تمامی مکاتبات مرتبط با نارضایتی مشتریان و ثبت شکایات را همراه با رونوشت به اداره کل فوق و دفتر مدیریت عملکرد و کیفیت با بخش خصوصی مکاتبه و ارسال نمایند. همچنین کلیه مکاتباتی که از سوی شهرستان ها به شرکت بخش خصوصی و بالعکس صورت می پذیرد می بایست طی رونوشتی به اداره کل پست منعکس گردد.

۵-۷ در صورتیکه بخش خصوصی از وب سرویس کد پستی استفاده نماید، اداره کل بعنوان مجری موظف به تنظیم و ارائه صورتحساب ماهانه به بخش خصوصی بوده که می بایست پس از اداره کل کد گذاری نسبت به تنظیم صورتحساب اقدام و به شرکت بخش خصوصی اعلام نماید. بدیهی است پیگیری وصول مطالبات حداکثر سه روز پس از ارائه صورتحساب از دیگر وظایف مجری می باشد. (براساس قرارداد مجزای منعقد)

۵-۸ کلیه واحد های اجرایی موظفند هنگام محاسبه حق السهم بخش خصوصی بابت مرسولات پستی، پس از اخذ گزارش عملکرد دفاتر قبول پست از سامانه گزارشات مدیریتی، تأییدیه ادارات تجزیه و مبادلات پست شهرستانها و مستندات ارائه شده از سوی نمایندگان شرکت بخش خصوصی، نسبت به تعیین حق السهم این شرکت اقدام نمایند.

۵-۹ کلیه واحدهای اجرای موظفند، با توجه به امکان توزیع مرسولات پست یافته و باجه های معطله توسط بخش خصوصی با عوامل وی در آن شهرستان، همکاری لازم جهت تحویل مرسوله پست یافته و یا باجه معطله ای که مشخصات مرسوله از سوی نماینده بخش خصوصی و بر اساس تیکتی که در سامانه در پتل پیمانکار آن شهرستان قابل نمایش می باشد را به متصدی پست یافته یا باجه معطله اعلام و متصدیان باجه های مربوطه، پس از اخذ امضاء، مرسوله را به نماینده معرفی شده از سوی بخش خصوصی تحویل نمایند. چنانچه مرسوله تحویلی به هر دلیلی توزیع نگردید، مرسوله مجدداً توسط نماینده بخش خصوصی حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری به واحد مربوطه در پست عودت می گردد.

تبصره: برای مرسولات کرایه در مقصد یا خرید و فروش اینترنتی، توقف شده در باجه معطله، نماینده این شرکت می بایست در صورت تحویل مرسوله به مشتری وجه مربوطه را و در صورت عدم توزیع، مرسوله مورد نظر را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری به واحد مربوطه در پست عودت نماید.

۵-۱۰- هیچ یک از ادارات پست شهرستانها و مناطق پستی حق تعامل یا مکاتبه مستقیم با پیمانکاران بخش خصوصی در آن استان را ندارند و این صرفاً می بایست با بخش خصوصی و رونوشت به اداره کل پست صورت می پذیرد.

۵-۱۱- کلیه شهرستانها می توانند بر اساس ابلاغ روابط عمومی شرکت پست نسبت به تبلیغ صرفاً طرح ملی بخش خصوصی اقدام و حق معرفی آن با سایر عناوین را ندارند.

۵-۱۲- چنانچه در هریک از شهرستانها و مناطق پستی باجه نحت وب بخش خصوصی دچار اختلال گردد (پس از تایید کارشناس کامپیوتر شهرستان) بخش خصوصی قادر خواهد بود تا مرسولات خود را در شهرستانها صرفاً در باجه مرکزی شهرستان و در مناطق پستی صرفاً در باجه مرکزی تحویل باجه پستی نماید.

۵-۱۳- در صورت مشاهده هر گونه بی ترتیبی در روند اجرایی تعریف شده علاوه بر اینکه در سنجه های ارزیابی واحدهای اجرایی منظور خواهد شد به تشخیص تیم متشکل از نمایندگان بخش خصوصی و معاونت فنی اداره کل پست نسبت به تعیین غرامت ناشی از عملکرد ایشان اقدام و لازم الاجرا است .

۵-۱۴- ، واحد های اجرایی منتخب (صرفا باجه های مرکزی شهرستان ها) موظف خواهند بود تا کلیه مرسولات قبول بخش خصوصی که به دلایل نقص فنی امکان ثبت آنها از دفاتر تحت وب بخش خصوصی میسر نمی باشد (پس از تایید کارشناس کامپیوتر استان/منطقه) را در ازای دریافت هزینه های پستی ، قبول و در سر فصل ایجادى در نرم افزار جامع قبول، به نام مرسولات بخش خصوصی ثبت و واد شبکه پستی نمایند .بدیهی است هرگونه پرداخت حق السهم به بخش خصوصی از محل این قبیل مرسولات ، صرفا برابر با مستندات قابل مشاهده و گزارشگری در نرم افزار جامع قبول هریک از واحد های اجرایی منتخب فوق اشاره ، به همراه مستندات مرسولات قبول دفاتر تحت وب بخش خصوصی بلامانع می باشد .

۵-۱۵- بر اساس وظایف ذاتی واحد های نظارتی شرکت متبوع ، حق کنترل و نظارت بر عملکرد دفاتر قبول بخش خصوصی و نیز عملکرد پیکهای آن شرکت در سراسر استان، برای بازرسان دفتر مدیریت عملکرد و کیفیت و یا کارشناسان حراست شرکت متبوع اعم از ستادی و شهرستانی محفوظ خواهد بود.

۶. وظایف بخش خصوصی

۶-۱- بخش خصوصی مجاز به قبول ممنوعات پستی نبوده و می بایست تمامی استانداردهای قبول و آماده سازی مرسولات را رعایت نماید

تبصره ۱: مبنای ارقام ممنوعه مستندات مندرج در سایت رسمی شرکت ملی پست ایران و بخشنامه های ابلاغی می باشد .

تبصره ۲: در صورت قبول مرسولات شکستنی می بایست مقررات مربوط با لفاف بندی دو جداره و مضاعف رعایت گردد.

تبصره ۳: انبار پایگاه داده ای حاصل از ثبت اطلاعات مشتریان با رعایت ماده ۹ قرارداد فی مابین متعلق به شرکت ملی پست ج.ا.و بخش خصوصی می باشد .

۶-۲- بخش خصوصی موظف است در مراکز شهرستانهایی که فاقد پیمانکار می باشد حداکثر ظرف مدت ۳۰ روز کاری از تاریخ ابلاغ این شیوه نامه نسبت به انتخاب پیمانکار مورد نظر اقدام نماید و هیچ یک از واحدهای پستی مسئولیتی در قبال تعیین پیمانکار نخواهند داشت .

۶-۳- بخش خصوصی موظف است در کلیه قرار دادهایی که مأخذ سهم درآمدی آن مشخص نمی باشد، تصویر قرارداد مذکور را به اداره کل ارسال نماید.

۶-۴- بخش خصوصی موظف است در صورت نیاز اداره کل و یا هریک از ادارات شهرستانها و مناطق پستی، نسبت به ایجاد و تعبیه گزینه های تکمیلی مرتبط با پایش های سیستمی در سامانه نرم افزاری شرکت اقدام نماید مشروط بر اینکه از لحاظ فنی امکان پیاده سازی آن میسر باشد .

تبصره ۱: الزامی است کلیه تراکنش های اطلاعاتی و مالی از سوی بخش خصوصی از ابتدای شروع فعالیت ، با بهره گیری از نرم افزار فوق و دفاتر قبول آن شرکت صورت میپذیرد

۶-۵- بخش خصوصی موظف است نماینده تام الاختیار خود را در شهرستانها را به ادارات شهرستانها و اداره کل استان معرفی نماید

۶-۶- پیمانکاران بخش خصوصی موظف است به غیر از مبالغ اعلام شده در آخرین نرخنامه پستی مبالغ دیگری تحت هر عنوان منجمه انعام و از مشتریان متقاضی خدمت اخذ ننماید. بدیهی است در صورت عدم رعایت این امر مسئولیت پاسخگویی به عهده شرکت طرف قرارداد می باشد

۶-۷- بخش خصوصی متعهد خواهد بود کلیه موارد ایمنی در خصوص مرسولات موضوع قرارداد را از زمان دریافت تا تحویل به جمع آوار پست را رعایت نماید. بدیهی است کلیه مسئولیت ها اعم از حقوقی، کیفری، اداری و ناشی از سرقت، مفقود شدن، خرابی افتتاح، تضییع و مرسولات تحویلی به عهده آن شرکت و نیروهای طرف قرارداد وی بوده و می بایست در این خصوص پاسخگو و ضمن جلب رضایت مشتریان نسبت به پرداخت غرامت های احتمالی اقدام نماید .

۶-۸- ثبت کلیه تراکنش های خدماتی و مالی مرتبط با ارائه خدمت و موضوع قرارداد می بایست در سامانه بخش خصوصی صورت پذیرد آن شرکت موظف است تا پس از دریافت صورتحساب خدمات پیکی، شهروندی و الکترونیکی از سوی ادارات پست شهرستانها و مناطق (بجز عملکرد نرم افزار جامع قبول که می بایست ۱۰۰ درصد درآمد بصورت روزانه به حساب پست واریز گردد) به صورت ماهیانه محاسبه و نسبت به واریز وجوه مربوطه به حساب درآمدی استان، اقدام نماید .

۶-۹- بخش خصوصی موظف است گزارش در آمد حاصل از ارائه خدمات پستی (دفاتر تحب وب) را در پایان هر روز اخذ و ۱۰۰ درصد در آمد حاصله را به حساب در آمد پست واریز نماید.

۶-۱۰- به منظور کنترل کیفیت و راهبری مناسب سرویس مزبور بخش خصوصی موظف است صرفا مرسولات قبول شده توسط دفاتر قبول خود را با لیبیل انحصاری بخش خصوصی به چرخه عملیات پستی وارد نماید و دریافت حق السهم شرکت بخش خصوصی نیز بر اساس کدهای رهگیری داده شده به شرکت مزبور خواهد بود.

۶-۱۱- بخش خصوصی موظف به معرفی کتبی نمایندگان خود در شهرستانها و مناطق پستی جهت تحویل مرسولات پست یافته یا باجه معطله به اداره کل پست و نیز ادارات پست شهرستانها و مناطق پستی خواهد بود.

بخش خصوصی موظف است برای مرسولات پست یافته و باجه معطله در سامانه خود در تیکت ثبت نوع مرسوله اقدام نماید. بدیهی است عملکرد گزارش فوق بر استان مورد نظر صرفا به حساب کل اداره پست منظور خواهد شد. ضمنا این سرویس از نوع خدمات پیک می باشد.

۷. وظایف واحد های ستادی

- ۷-۱- اداره کل سرویسهای پستی: تعریف، اختصاص، فعال سازی و ابلاغ کد رهگیری دفاتر بخش خصوصی در مرکز استان و شهرستانهایی که مورد در خواست آن شرکت به عنوان دفاتر قبول به اداره کل پست شهرستانها جهت قبول مرسولات پستی
- ۷-۲- دفتر مدیریت عملکرد و کیفیت: کلیه امور مرتبط با بازبینی روند عملکرد مطلوب سرویس فوق الذکر بر عهده دفتر مدیریت عملکرد و حین بازدیدهای فیزیکی خواهد بود.
- ۷-۳- دفتر حراست و امنیت پستی: کلیه امور مرتبط با امنیت اطلاعات سرورهای شرکت مزبور و بررسی در خصوص امضا پیمان منع افشای اطلاعات از سوی بخش خصوصی خواهد بود.
- ۷-۴- مرکز فناوری اطلاعات: بررسی کلیه موارد مرتبط با ایجاد ارتباط سیستمی بین سامانه های یکپارچه شرکت پست و سامانه بخش خصوصی بر عهده مرکز فناوری اطلاعات بوده و حضور نماینده مرکز در جلسات هم اندیشی نیازهای نرم افزاری و پایش های سیستمی الزامی خواهد بود
- ۷-۵- دفتر روابط عمومی: یکپارچه سازی و ابلاغ تبلیغاتی که طرح های آن به تایید بخش خصوصی رسیده است و نیز اطلاع رسانی و نشر خبرهای مرتبط با روند پیشرفت و توسعه سرویس بخش خصوصی در سراسر استان.