# Інформація про процес

|  |  |
| --- | --- |
| Категорія процесів | 5. Управління продажами |
| Група процесів | 5.1 Поштові послуги |
| Процес | 5.1.9 Поштові відправлення - відшкодування втрат\пошкоджень (внутрішні) |
| Власник бізнес-процесу (посада, ПІБ) | Начальник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів, Шевченко Наталія Олексіївна |
| Строки перегляду | За потреби |

# Довідники процесу

| Назва | Код |
| --- | --- |
| Довідник контрагентів |  |
| Довідник товарів та послуг |  |

# Нормативні вимоги до процесу

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер, дата** | **Назва внутрішнього/зовнішнього документу** |
| Закон України від 04.10.2001 № 2759 -III | Про поштовий зв'язок |
| Закон України від 18 листопада 2003 року N 1252-IV | Про захист прав споживачів |
| Від 12 серпня 2008 року | Статут Всесвітнього поштового союзу |

# Вхідні та вихідні дані процесу

| Тип | Опис | Джерело/Отримувач | БП |
| --- | --- | --- | --- |
| Вхідні | Дані про перерахування коштів завантажуються в ERP систему, система виокремлює платежі відшкодування. | Звіт списання коштів з рахунків, Отримувач —відповідальна особа | 6.4.1 Списання коштів з рахунку |
| Вихідні | Сформовані дані про готівкові та безготівкові оплати відшкодування | Джерело — реєстри відшкодування, Отримувач — відповідальна особа | 6.9.1 Відображення штрафів, пені, неустойки |
| Сформовані заявки на оплату | Джерело — реєстр відшкодування безготівковий, Отримувач — відповідальна особа департаменту фінансів | 4.1.1 Безготівкові платежі — вихідні —грн — транзитні |

# Типові форми процесу

|  |  |
| --- | --- |
| Найменування форми | Код форми |
| Реєстр відшкодування готівковий |  |
| Реєстр відшкодування безготівковий |  |

# Блок-схема процесу

# Опис роботи блок-схеми

| **Кроки** | **Опис** | **Вхід** | **Вихід** | **Виконавець кроку** | **Отримувач результату** | **Терміни** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Початок процесу.  Клієнт створив звернення на відшкодування втрат, пошкоджень внутрішнього відправлення одним із можливих каналів подання звернення. | Звернення клієнта: Сайт, Контакт-центр, відділення | Відображення звернення клієнта (фіз/юр осіб) про відшкодування(ОТRS) | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів. | Начальник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів. | Відповідно до умов, передбачених у регламентах. |
|  | Після створення клієнтом звернення на відшкодування на сайті, в контакт-центрі, відділенні, дане звернення створюється в системі OTRS (Open-source Ticket Request System) відповідальним співробітником. | Звернення клієнта: Сайт, Контакт-центр, відділення | Відображення звернення клієнта про відшкодування | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів. | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів. | Згідно графіку документообігу |
|  | Начальник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів на основі зібраної інформації приймає рішення про відшкодування, яке вноситься в інформаційну систему OTRS | Інформація в OTRS системі про звернення клієнта | Дані про відшкодування | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів | ERP | Після отримання рішення про відшкодування |
|  | На основі прийнятих рішень про відшкодування, формується реєстр відшкодування | Рішення про відшкодування в OTRS системі | Сформований реєстр на відшкодування | ERP | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів | По завершенню формування |
|  | Реєстр відшкодування розділяться на відшкодування в готівковій формі та безготівковій. | Реєстр відшкодування | Реєстр відшкодування в готівковій та безготівковій формі | ERP | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів | По завершенню формування |
|  | Погоджується реєстр відшкодування на карту клієнта, або безготівковий | Реєстр відшкодування на картку або безготівкові | Погоджений реєстр відшкодування на картку або безготівкові | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів | ERP | Відповідно до умов, передбачених у регламентах |
|  | Погоджується реєстру на готівкові відшкодування  Дані про відшкодування в АС ЕП автоматично завантажуються | Реєстр відшкодування готівка  Погоджений реєстр відшкодування готівкою | Дані про відшкодування готівкою  АС ЕП | Співробітник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів  ERP | ERP  АС ЕП | Відповідно до умов, передбачених у регламентах  Після погодження реєстру відшкодування готівкою |
|  | На основі даних погодженого реєстру відшкодування в безготівковій формі, формується заявка на оплату. | Дані про відшкодування на картку або б\н | Заявка на оплату | Бухгалтерія |  |  |
|  | Одночасно з формуванням заявки на оплату, формується системний документ про відшкодування. | Сформована заявка на відшкодування | Системний документ про відшкодування | ERP | ERP | Після формування заявки на безготівкову оплату |
|  | ERP система консолідує дані про виплату відшкодування у готівковій формі з інформаційних систем АРМ ВЗ, МППЗ, АС ЕП | Реєстр на відшкодування готівкою | Системний документ про відшкодування | ERP | ERP | Після формування реєстру відшкодування у готівковій формі та згідно регламенту обміну даних з інформаційними системами ММПЗ, АРМ ВЗ, АС ЕП |
|  | Реєстр відшкодування зберігає інформацію в розрізі кожного відшкодування, а також інформацію про оплату | Системний документ про відшкодування | 6.9.1 Відображення штрафів, пені, неустойки | ERP | Бухгалтерія | Автоматично |
|  | Реєстр касових операцій фіксує інформацію по касовим операціям в розрізі відшкодування | Системний документ про відшкодування |  | ERP | ERP | Автоматично |

# Історія перегляду версій документу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Версія** | **Дата** | **Опис змін** | **Відповідальний за документ** |
| 1.0 | 23.02.2021р. | Опис процесу | Аналітик Управління аналітики бізнес-процесів |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Лист узгодження:** | **Посада** | **Прізвище** | **Підпис** | **Дата паперового**  **узгодження** | **Дата електронного узгодження** |
| **Розроблено:** | Аналітик Управління аналітики бізнес-процесів | Руденко Г.Б. |  |  |  |
| **Узгоджено:** | Начальник відділу по роботі з письмовими зверненнями клієнтів | Шевченко Н.О. |  |  | 29.01.2021 |
| Директор з впровадження систем управління бізнес-процесами | Міняйло Ю. В. |  |  |  |
| **Затверджено:** | Заступник Генерального директора з фінансових питань | Палій М.О. |  |  |  |