

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник почтовой связи

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Доставка (вручение) почтовых отправлений и денежных средств».....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Обработка почтовых отправлений».....	9
3.3. Обобщенная трудовая функция «Предоставление услуг почтовой связи в объекте почтовой связи».....	13
3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление объектом почтовой связи»	19
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	23

I. Общие сведения

Организация и предоставление услуг почтовой связи

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение потребностей граждан, органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления и юридических лиц в предоставлении услуг почтовой связи

Группа занятий:

1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы	4412	Разносчики и сортировщики почты
		4211	Кассиры банков и работники других родственных занятий
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ ¹)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

53.10.2	Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой письменной корреспонденции
53.10.4	Деятельность почтовой связи дополнительная
53.10.9	Деятельность почтовой связи общего пользования прочая

(код ОКВЭД²)

(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Доставка (вручение) почтовых отправлений и денежных средств	3	Доставка (вручение) почтовых отправлений	А/01.3	3
			Доставка (вручение) периодических печатных изданий, рекламных материалов	А/02.3	
			Доставка (выплата) почтовых переводов, пенсий, пособий	А/03.3	
			Учет и документальное оформление доставки (вручения) почтовых отправлений и денежных средств	А/04.3	
В	Обработка почтовых отправлений	3	Прием почтовых отправлений и емкостей	В/01.3	3
			Сортировка и обработка почтовых отправлений	В/02.3	
			Сдача почтовых отправлений и емкостей на транспорт	В/03.3	
С	Предоставление услуг почтовой связи в объекте почтовой связи	4	Оказание почтовых услуг в объекте почтовой связи	С/01.4	4
			Оказание финансовых услуг в объекте почтовой связи	С/02.4	
			Оказание коммерческих услуг в объекте почтовой связи	С/03.4	
			Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в объекте почтовой связи	С/04.4	
D	Управление объектом почтовой связи	5	Организация и управление объектом почтовой связи	D/01.5	5
			Учет и контроль предоставления услуг почтовой связи	D/02.5	

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Доставка (вручение) почтовых отправлений и денежных средств	Код	А	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Почтальон
--	-----------

Требования к образованию и обучению	Основное общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Не моложе 18 лет ^б
Другие характеристики	

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ¹	4412	Разносчики и сортировщики почты
ЕТКС ³	-	Почтальон
ОКПДТР ⁴	16925	Почтальон

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Доставка (вручение) почтовых отправлений	Код	А/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Получение почтовых отправлений в начальном пункте, включая их погрузку, укладку и разгрузку
	Подготовка к выходу на маршрут
	Контроль правильности сортировки и приписки почтовых отправлений на обслуживаемый маршрут
	Информирование клиентов и согласование времени доставки почтовых отправлений
	Планирование движения по маршруту для достижения максимальной эффективности осуществления приема и доставки почтовых отправлений
	Прием у отправителей внутренних и международных регистрируемых почтовых отправлений
	Вручение получателям внутренних и международных регистрируемых почтовых отправлений
	Прием от клиентов платы за оказанные услуги по местонахождению клиента, в т. ч. при выдаче регистрируемых почтовых отправлений с наложенным платежом
	Прием простых писем для отправки
	Выемка письменной корреспонденции из почтовых ящиков, расположенных на доставочном участке, в установленные сроки
	Доставка телеграмм и телеграфных уведомлений
Необходимые умения	Заполнять и оформлять документы приема – передачи почтовых отправлений
	Выполнять технологические операции, связанные с приемом почтовых отправлений
	Выполнять технологические операции, связанные с доставкой почтовых отправлений
	Рационально планировать движение по маршруту
	Устанавливать и завершать контакт с клиентом
	Работать с жалобами и возражениями клиентов
	Обеспечивать своевременное и качественное обслуживание клиентов
	Обеспечивать целостность и сохранность отправлений при приеме и доставке отправлений клиентам
	Обеспечивать целостность и сохранность рабочего оборудования и средств мобильной связи
Обеспечивать сохранность телеграмм и телеграфных уведомлений	
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Правила оказания услуг почтовой связи, стандарты, почтовая терминология
	Производственные и технологические процессы организации
	Порядок приема, обработки, перевозки, доставки и вручения почтовых отправлений
	Почтовые правила, продуктовая линейка, услуги и сервисы в рамках должностных полномочий
	Перечень оказываемых услуг
	Маршрут доставочного участка
	Технико - эксплуатационные характеристики и правила использования оборудования
	Руководство по работе с программным обеспечением
	Порядок действий при обнаружении почтовых отправлений предметов и веществ, опасных и /или запрещенных к пересылке
	Порядок работы с контрольно - кассовой техникой, платежными

	приложениями, картридером. Документы, регламентирующие работу с бланками строгой отчетности.
	Документы, устанавливающие контрольные сроки прохождения и обработки почтовых отправлений
	Порядок выдачи и приема бланков строгой отчетности, именных вещей, рабочего оборудования
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Сроки выдачи в доставку почтовых отправлений
	Правила обеспечения личной безопасности при нахождении на маршруте доставочного участка
	Средства индивидуальной защиты и порядок их применения
	Стандарты обслуживания клиентов (обслуживание по телефону, обслуживание при визите к клиенту, работа с претензиями)
Другие характеристики	

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Доставка (вручение) периодических печатных изданий, рекламных материалов	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Получение периодических печатных изданий, рекламных материалов в начальном пункте, включая их погрузку, укладку и разгрузку
	Доставка периодических печатных изданий
	Распространение через абонентские почтовые шкафы, ячейки рекламно-информационных материалов
	Прием заказов на подписку периодических печатных изданий
	Реализация товаров народного потребления, знаков почтовой оплаты и оказание филателистических услуг
	Раскладка по ходовику периодических печатных изданий, отсортированных по доставочным участкам
	Контроль содержания в исправном состоянии абонентских шкафов и опорных пунктов
	Контроль состояния обслуживаемого доставочного участка (упорядочение наименований населенных пунктов и улиц, номеров домов)
Необходимые умения	Устанавливать и завершать контакт с клиентом
	Работать с жалобами и возражениями клиентов
	Оказывать помощь в заполнении форм, квитанций и других документов
	Консультировать по услугам, предоставляемым организацией
	Обеспечивать сохранность периодических печатных изданий, рекламных материалов, знаков почтовой оплаты, денежных средств
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Почтовые правила, стандарты, правила оказания услуг почтовой связи,

	почтовая терминология
	Установленные нормативы и расписания доставки периодических печатных изданий
	Маршрут доставочного участка
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Правила обеспечения личной безопасности при нахождении на маршруте доставочного участка
	Стандарты обслуживания клиентов (обслуживание по телефону, обслуживание при визите к клиенту, работа с претензиями)
	Средства индивидуальной защиты и порядок их применения
Другие характеристики	

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Доставка (выплата) почтовых переводов, пенсий, пособий	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием выплатных документов, денежных средств, выдача расписки о получении денежных средств
	Проверка данных документа, удостоверяющего личность получателя
	Сверка подписи с ее образцом в документе, удостоверяющем личность
	Выплата пенсий, пособий, денежных переводов
	Прием коммунальных и муниципальных платежей
Необходимые умения	Применять навыки идентификации поддельных документов и денежных знаков
	Осуществлять обработку персональных данных
	Устанавливать и завершать контакт с клиентом
	Работать с жалобами и возражениями клиентов
	Оказывать помощь в заполнении форм, квитанций и других документов
	Консультировать по услугам, предоставляемым организацией
	Обеспечивать сохранность денежных средств, выплатных документов
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Почтовые правила, стандарты, правила оказания услуг почтовой связи, почтовая терминология
	Правила и инструкции по сопровождению, обмену и сохранности почтовых отправлений и денежных средств
	Маршрут доставочного участка
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Правила обеспечения личной безопасности при нахождении на маршруте доставочного участка
	Стандарты обслуживания клиентов (обслуживание по телефону, обслуживание при визите к клиенту, работа с претензиями)
	Средства индивидуальной защиты и порядок их применения

	Порядок выплат пенсий и пособий
	Правила обеспечения безопасности при выплате пенсий и пособий
Другие характеристики	

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Учет и документальное оформление доставки (вручения) почтовых отправлений и денежных средств	Код	A/04.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Предварительная обработка, подготовка и сдача принятых на маршруте почтовых отправлений
	Предварительная обработка, подготовка и сдача принятых на маршруте наличных денежных средств
	Предварительная обработка, подготовка и сдача принятых на маршруте отчетных документов
	Оформление операций на кассовом терминале при наличии мобильного платежно - кассового терминала
	Выполнение и документальное оформление денежных операций
	Оформление документации на врученные и на неврученные почтовые отправления и телеграммы
Необходимые умения	Обеспечивать целостность и сохранность почтовых отправлений и денежных средств
	Обеспечивать целостность и сохранность рабочего оборудования и средств мобильной связи
	Заполнять требуемую отчетность в заданном формате
	Оформлять документацию на врученные и неврученные почтовые отправления, денежные средства
	Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами
Необходимые знания	Порядок приема, обработки, перевозки, доставки и вручения регистрируемых почтовых отправлений
	Инструкция по сдаче отчетов
	Порядок оформления документов
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Методы обработки информации с использованием современных технических средств
Другие характеристики	

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обработка почтовых отправлений	Код	В	Уровень квалификации	3
--------------	--------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Оператор по обеспечению деятельности Оператор сортировочного центра Сортировщик
--	---

Требования к образованию и обучению	Основное общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Не моложе 18 лет ^б
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ¹	4412	Разносчики и сортировщики почты
ЕТКС ³	-	Сортировщик почтовых отправлений и произведений печати
ОКПДТР ⁴	18674	Сортировщик почтовых отправлений и произведений печати

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Прием почтовых отправлений и емкостей	Код	В/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием сопроводительных документов на входящую почту
	Проверка правильности оформления сопроводительных документов на почтовые емкости и почтовые отправления
	Проверка целостности состояния пломбы, сверка номера пломбы с указанной в маршрутной накладной
	Поименный прием емкостей в информационной системе

	Прием депеш с международными почтовыми отправлениями, поступивших наземным, морским и воздушным транспортом
	Прием, обработка и отправка транзитных депеш, поступивших от иностранных почтовых служб по их назначению
	Ежемесячное составление сведений о весе международных почтовых отправлений в депешах, прошедших через объект обработки международной почты
	Составление исходящих поверочных уведомлений и их отправка в иностранную почтовую службу
	Сортировка почтовых емкостей для передачи на выделенные рабочие места
	Составление извещений или актов при обнаружении нарушения порядка приема, обработки и пересылки почтовых отправлений и почтовых емкостей, обнаружении дефектных отправлений и почтовых емкостей
	Формирование сопроводительных документов на передачу почты на выделенные рабочие места
	Ведение учета всех видов почтовой тары
	Перемещение почтовых отправлений по подразделению
Необходимые умения	Выполнять технологические операции, связанные с приемом почтовых емкостей и почтовых отправлений
	Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами
	Применять навыки сортировки почтовых емкостей и отправлений
	Составлять специализированную документацию
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Правила оказания услуг почтовой связи
	Правила перевозки почты по воздушным линиям
	Порядок обработки международной почты в местах международного почтового обмена с функцией обмена почтовыми депешами с иностранными почтовыми администрациями
	Порядок обработки исходящих и транзитных почтовых отправлений и почтовых емкостей
	Временный порядок обработки внутрисоюзных почтовых отправлений
	Временная технологическая инструкция по опытной эксплуатации пластиковых контейнеров и поддонов
	Инструкция по применению пломб почтовых одноразовых для внутренних и международных регистрируемых почтовых отправлений
	Инструкция по учету количества услуг в объектах почтовой связи
	Инструкции о порядке экспедирования периодических печатных изданий и перевозке периодических печатных изданий
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Порядок действий работников при обнаружении в почтовых отправлениях предметов и веществ, опасных и /или запрещенных к пересылке по сети почтовой связи
	Порядок обработки международной почты в местах международного почтового обмена
Другие характеристики	

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Сортировка и обработка почтовых отправлений	Код	В/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием сопроводительных документов на емкости в информационных программах, установленных в объекте почтовой связи	
	Обработка и подготовка почтовых отправлений к выдаче на маршрут для доставки, формирование сопроводительных документов	
	Осуществление обеспечения сохранности почтовых отправлений	
	Обработка входящей и исходящей простой и заказной письменной корреспонденции, регистрируемых почтовых отправлений с объявленной ценностью, страховой и посылочной почты, отправлений ускоренной почты с занесением данных в информационную систему	
	Возврат и досыл почтовых отправлений различных видов и категорий	
	Сортировка почтовых отправлений, периодических печатных изданий по доставочным участкам	
	Передача почтовых отправлений, периодических печатных изданий в доставку	
	Вскрытие емкости (контейнеров, мешков, ящиков)	
	Прием всех видов почтовых отправлений после вскрытия емкости (прием простой письменной корреспонденции – счетом или взвешиванием, остальных видов почтовых отправлений с помощью сканера)	
	Предварительная сортировка почтовых отправлений по видам, категориям, размерам	
	Штемпелевание почтовых отправлений	
	Регистрация в программе и предъявление таможенным органам Российской Федерации исходящих, входящих и транзитных депеш со всеми видами международных почтовых отправлений для получения разрешения на их дальнейшую обработку	
	Сортировка на автоматических сортировочных машинах	
	Ручная сортировка почтовых отправлений	
	Формирование емкостей по каждому виду и категории отправлений. Доформирование емкости (мешка) с применением мобильного терминала	
	Взвешивание емкости с отправлениями с оформлением адресных ярлыков на каждую сформированную емкость	
	Обработка почтовых емкостей в открытом виде с формированием сопроводительных документов на отправку почты	
	Оформление и обработка дефектных почтовых отправлений	
	Необходимые умения	Применять навыки правильного вскрытия емкостей, снятия пломб и ярлыков, возможность их хранения, при необходимости
		Составлять специализированную документацию
Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами		
Применять навыки сортировки почтовых отправлений		
Работать на штемпелевальной машине		
Применять навыки правильного формирования, доформирования емкостей		
Применять навыки использования весов для правильного отражения веса		

	емкости или отправления, в том числе обнулять данные с табло на весах
	Обеспечивать сохранность и своевременное продвижение почтовых отправлений
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Порядок оформления, обработки и направления досылаемых и возвращаемых внутренних почтовых отправлений
	Руководство пользователя информационных систем, установленных в объекте почтовой связи
	Порядок приема и вручения международных почтовых отправлений
	Порядок оформления и вручения дефектных почтовых отправлений
	Порядок применения номерных сигнальных пластиковых устройств, пломбировочных устройств и пломб свинцовых
	Регламент взаимодействия между филиалами организации и корпоративными клиентами при почтовом обмене в многооборотной почтовой таре
	Принцип работы штемпелевальной машины
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Регламент учета и использования полимерных многооборотных ящиков
	Технологии обработки почты в автоматизированных сортировочных центрах, обмена между ними и обработки почты, входящих в зону обслуживания автоматизированных сортировочных центров
Другие характеристики	

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Сдача почтовых отправлений и емкостей на транспорт	Код	В/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Формирование сопроводительных документов на сдачу почты
	Сдача емкостей на почтовый транспорт
	Формирование депеш и емкостей с международной и внутренней почтой
	Предъявление подразделению авиационной безопасности почтовых отправлений, почтовых емкостей, подлежащих пересылке воздушным транспортом
	Составление международной документации на сдачу депеш для отправки за границу воздушным, морским, автомобильным транспортом и почтовыми вагонами
	Подбор, брошюровка сопроводительных документов в пачки и сдача на хранение в архив
Необходимые умения	Использовать современные компьютерные средства
	Работать с электронной почтой, сканером, информационными программами
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Порядок обработки всех видов и категорий почтовых отправлений

	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Административно - территориальное деление Российской Федерации
	Планы направления и контрольные сроки прохождения и обработки всех видов почты
	Инструкции по эксплуатации весов
	Международные соглашения в области почтовой связи в пределах выполняемой работы
	Учет, распределение и выдача номерных сигнальных пластиковых устройств, пломбирочных устройств и пломб почтовых одноразовых
Другие характеристики	

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление услуг почтовой связи в объекте почтовой связи	Код	С	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Оператор связи Оператор по работе с клиентами
--	--

Требования к образованию и обучению	Основное общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж или Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Не моложе 18 лет ^б
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ¹	4211	Кассиры банков и работники других родственных занятий
ЕТКС ³	-	Оператор связи
ОКПДТР ⁴	16019	Оператор связи
ОКСО ⁵	2.11.01.08	Оператор связи

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Оказание почтовых услуг в объекте почтовой связи	Код	C/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проверка правильности: упаковки, веса, допустимого вложения, суммы оценки, суммы наложенного платежа, написания адреса, сверка информации с описью вложения, заполнения уведомления.
	Оформление почтового отправления и нанесение дополнительных отметок
	Упаковка почтовых отправлений, наклеивание штрихкодowego почтового идентификатора, взвешивание и определение тарифа
	Оформление операции приема почтовых отправлений на почтово - кассовом терминале, в информационной системе, выдача чека или квитанции
	Передача принятых почтовых отправлений на дальнейшую обработку, осуществление приписки к сопроводительным документам
	Оформление невостробованных и нерозданных почтовых отправлений, возврат и досыл почтовых отправлений
	Сверка документа, удостоверяющего личность, с данными адресата, указанными на извещении
	Проверка правильности оформления документов при выдаче почтового отправления по доверенности
	Выдача почтовых отправлений, внесение информации в информационную систему, используемую в объекте почтовой связи
	Консультирование клиентов по вопросам оказания почтовых услуг
	Работа с бланками строгой отчетности
	Прием партионных почтовых отправлений
	Выдача письменной корреспонденции и регистрируемых почтовых отправлений
	Оформление дефектных, невостробованных и нерозданных почтовых отправлений
	Формирование извещений на почтовые отправления и почтовые переводы
	Хранение почтовых отправлений
	Предоставление услуг абонирования
	Филателистическое обслуживание
	Выдача клиенту бланка миграционных уведомлений (при необходимости)
	Проверка паспортных данных лиц, подлежащих постановке на миграционный учет
	Проверка на причастность к экстремистской деятельности или терроризму, оформление бланка уведомления и почтового отправления
	Проверка правильности заполнения бланков миграционного уведомления
	Занесение информации в информационную систему, установленную в объекте почтовой связи
Прием денежных средств за оказанные почтовые услуги	
Проведение операций на почтово - кассовом терминале	
Выдача клиенту кассового чека, квитанции, подтверждающего (щей) факт	

	оказания почтовых услуг
Необходимые умения	Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами
	Выполнять технологические операции, связанные с приемом и вручением почтовых отправлений
	Работать на почтово - кассовом терминале
	Использовать средства механизации и автоматизации производственного процесса
	Применять навыки сортировки почтовых отправлений
	Обеспечивать сохранность почтовых отправлений и денежных средств
	Обрабатывать персональные данные с использованием и без использования средств автоматизации
	Применять навыки идентификации поддельных документов и денежных средств
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Порядок приписки почтовых отправлений к документам
	Порядок приема, обработки и вручения почтовых отправлений, в том числе регистрируемых почтовых отправлений и международных почтовых отправлений с таможенным уведомлением
	Порядок оформления сопроводительных документов при приеме внутренних партийных почтовых отправлений
	Порядок использования тарифов на оказываемые услуги
	Правила эксплуатации контрольно - кассовых машин, применяемых в сфере почтовой связи
	Почтовые правила, стандарты, правила оказания услуг почтовой связи, почтовая терминология
	Административно - территориальное деление Российской Федерации
	Список объектов почтовой связи, в адрес которых периодически ограничивается прием посылок и бандеролей для пересылки наземным транспортом
	Порядок действий в случае подозрения на содержание в почтовом отправлении вещества или предмета, опасного для жизни и здоровья людей
	Порядок оформления и вручения дефектных почтовых отправлений
	Порядок обработки и хранения персональных данных клиентов
	Прикладные программы, необходимые для осуществления деятельности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ
	Руководство пользователя информационных систем, применяемых в объектах почтовой связи
	Методы идентификации поддельных документов и денежных знаков
	Стандарты обслуживания клиентов (обслуживание по телефону, работа с претензиями)
	Порядок учета денежных средств, условных ценностей и знаков почтовой оплаты в отрасли почтовой связи
	Порядок приема миграционных уведомлений
	Перечень товаров и предметов, запрещенных и ограниченных к пересылке на территории Российской Федерации и в международных почтовых отправлениях
Другие характеристики	

3.3.2. Трудовая функция

Наименование

Оказание финансовых услуг в объекте почтовой связи

Код

C/02.4

Уровень (подуровень) квалификации

4

Происхождение трудовой функции

Оригинал X

Займовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выдача получателю бланка перевода, проверка правильности заполнения реквизитов
	Прием всех видов переводов
	Проверка данных отправителя, получателя на причастность к экстремистской деятельности или терроризму
	Сверка данных с данными в предъявленных документах отправителя
	Получение подкрепления денежных средств для оплаты переводов
	Выдача денежных средств клиенту при получении перевода
	Досыл, возврат и депонирование переводов
	Контроль сроков обмена файлами в единой системе почтовых переводов
	Прием выплатных документов для оплаты на операционном окне
	Контроль количества выплатных документов и их сортировка
	Прием партионных переводов
	Проверка данных документа, удостоверяющего личность получателя
	Проверка правильности оформления документов при получении пенсии, пособия по доверенности
	Проверка наличия запрошенной суммы на счете
	Оформление выплатных документов
	Сверка подписи с образцом в документе, удостоверяющем личность
	Проверка правильности заполнения бланков платежей
	Прием платежей на почтово - кассовом терминале
	Выдача клиенту кассового чека, квитанции, подтверждающего (щей) факт оказания финансовых услуг
	Контроль противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и регистрация операции в журнале
	Консультирование при проведении платежа с использованием терминала самообслуживания
	Заполнение комплектов документов по кредитным продуктам
	Оформление кредитной документации по потребительским кредитам и экспресс - кредитам
	Оформление услуги - кредит почтовым переводом
	Оформление комплекта документов для предоставления услуг страхования
	Оформление оплаты услуги по предоставлению услуги страхования
	Выдача клиенту страхового полиса
	Подсчет денежных средств, оформление кассовой справки, сдача денежных средств и квитанций с реестрами
	Проведение операций по приему денежных средств на банковские карты и выдаче денежных средств с банковских карт
	Консультирование по вопросам оказания финансовых услуг
Необходимые	Использовать современные компьютерные средства, работать с

умения	электронной почтой, сканером, информационными программами
	Работать с кассовым оборудованием
	Обрабатывать банковские документы
	Оформлять кредитную документацию по потребительским и экспресс-кредитам
	Оформлять операции по выдаче и погашению кредитов
	Классифицировать и учитывать денежные средства и иные ценности
	Составлять отчетность по оформлению страховых полисов
	Выполнять прием и выдачу денег и условных ценностей
	Применять навыки идентификации поддельных документов и денежных знаков
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Принципы активных продаж финансовых услуг
	Условия и параметры предоставляемых финансовых услуг
	Формы, правила оформления и порядок предоставления отчетной документации
	Порядок организации выплаты и доставки пенсий и других социальных выплат
	Правила обработки банковских документов
	Правила оказания банковских услуг
	Правила классификации учета денежных средств и условных ценностей
	Правила оформления страховых полисов по обязательным и добровольным видам страхования
	Принципы составления отчетности по страховым полисам
	Стандарты обслуживания клиентов (обслуживание по телефону, работа с претензиями)
Другие характеристики	

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание коммерческих услуг в объекте почтовой связи	Код	C/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Реализация товаров народного потребления, знаков почтовой оплаты, периодических печатных изданий, билетов, в том числе авиа и ж/д, лотерейных билетов
	Работа с марочным авансом (государственными знаками почтовой оплаты)
	Демонстрация клиенту товара (при необходимости реклама товара)
	Пополнение реализованной продукции
	Осуществление выплаты выигрышей по лотерейным билетам
	Выдача клиенту бланка телеграммы (при необходимости), проверка правильности его заполнения

	<p>Определение категории телеграммы</p> <p>При отсутствии телеграфной связи в пункте приема определение ближайшего объекта связи, имеющего телеграфную связь</p> <p>Подсчет количества слов, при большом объеме телеграммы разделение текста на полусотни, взимание с адресата стоимости телеграммы</p> <p>Консультирование клиента по вопросам оказания коммерческих услуг</p> <p>Прием заказов на подписку и доставку газет и журналов, аннулирование, переадресация</p> <p>Предоставление прочих коммерческих услуг (копировально - множительные работы)</p> <p>Прием денежных средств за оказанные коммерческие услуги</p> <p>Проведение операций на почтово - кассовом терминале</p> <p>Выдача клиенту кассового чека. квитанции, подтверждающего (щей) факт оказания коммерческих услуг</p>
Необходимые умения	<p>Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами</p> <p>Работать на почтово - кассовом терминале</p> <p>Осуществлять обработку персональных данных с использованием и без использования средств автоматизации</p> <p>Оформлять документы, входящие в специальные системы документации</p> <p>Применять навыки идентификации поддельных документов и денежных знаков</p>
Необходимые знания	<p>Локальные нормативные акты организации</p> <p>Почтовые правила, стандарты, правила оказания услуг почтовой связи, почтовую терминологию</p> <p>Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности</p> <p>Методы обработки информации с использованием современных технических средств, коммуникаций и связи, вычислительной техники</p> <p>Правила оказания коммерческих услуг</p> <p>Формы, правила оформления и порядок предоставления отчетной документации</p> <p>Стандарты обслуживания клиентов (обслуживание по телефону, работа с претензиями)</p>
Другие характеристики	

3.3.4. Трудовая функция

Наименование	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в объекте почтовой связи	Код	C/04.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Консультирование заявителей об условиях и порядке получения				

	государственных и муниципальных услуг на базе отделений почтовой связи
	Приём заявлений и документов на предоставление государственных и муниципальных услуг
	Контроль сроков предоставления услуг (в том числе уведомление многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг о нарушении срока предоставления услуги)
	Информирование о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг
	Выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг
Необходимые умения	Обрабатывать персональные данные с использованием и без использования средств автоматизации
	Применять навыки идентификации поддельных документов
	Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами
Необходимые знания	Локальные нормативные акты организации
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Порядок оказания государственных и муниципальных услуг
	Требования, предъявляемые к качеству оказываемых услуг
Другие характеристики	

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление объектом почтовой связи	Код	D	Уровень квалификации	5
--------------	------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Начальник отделения почтовой связи Начальник передвижного отделения почтовой связи Начальник пункта почтовой связи
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Опыт работы не менее одного года в отрасли связи или управленческий опыт не менее одного года
Особые условия допуска к работе	Не моложе 18 лет ⁶

Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет Для непрофильного образования рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности
-----------------------	--

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ¹	1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы
ОКПДТР ⁴	24753	Начальник отделения (на транспорте, в связи, материально-техническом снабжении и сбыте)
ОКСО ⁵	2.11.02.12	Почтовая связь

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Организация и управление объектом почтовой связи	Код	D/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Руководство, организация и контроль деятельности работников на объекте почтовой связи
	Осуществление организации обучения работников
	Доведение плановых заданий до работников, проверка выполнения планов
	Эффективное применение системы мотивации и выполнение ключевых показателей эффективности работников
	Контроль соблюдения работниками трудовой и производственной дисциплины, требований охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии
	Осуществление организации производственного процесса в объекте почтовой связи
	Осуществление организации планового и экстренного ремонта производственного оборудования, организация замены оборудования на период проведения ремонта
	Проведение технической учебы
	Проведение инструктажей по технике безопасности
	Прием отчетов от почтальонов, внесение информации о результатах доставки в информационную систему
	Формирование емкостей на исходящую почту, прием почты, сдача почты на маршрут
	Координация работы с другими объектами почтовой связи
Ведение деловых переговоров	
Необходимые умения	Обеспечить работу объекта почтовой связи в соответствии с

	утвержденным режимом
	Координировать деятельность с структурными подразделениями организации
	Использовать средства механизации и автоматизации производственного процесса
	Анализировать производственную деятельность работников, причины снижения качества их работы
	Предупреждать и урегулировать конфликтные ситуации
	Обеспечить безопасные условия труда работникам
	Применять наиболее эффективные методы работы с работниками
	Оценивать качество исполнения поручений
	Осуществлять коммуникацию с работниками объекта почтовой связи, структурными подразделениями организации, пользователями услуг почтовой связи
	Обеспечивать дисциплину труда подчиненных работников
	Производить оценку деятельности работников
	Организовывать и руководить действиями работников в внештатных ситуациях
	Выявлять и разрешать проблемные ситуации
	Систематизировать и структурировать информацию, работать с различными источниками информации
	Оформлять результаты работы с работниками
	Осуществлять эффективные методы работы
	Работать с базами данных
	Производить анализ работы оборудования
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области почтовой связи
	Трудовое законодательство Российской Федерации
	Государственные и отраслевые стандарты по направлению деятельности
	Локальные нормативные акты организации
	Основные правила обеспечения эксплуатации объекта почтовой связи
	Нормы и правила безопасности в отрасли почтовой связи
	Требования охраны труда
	Санитарные нормы и правила
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ
	Правила внутреннего контроля
	Формы отчетности по направлению деятельности
Другие характеристики	

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Учет и контроль предоставления услуг почтовой связи		Код	D/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Учет движения денежных средств, почтовых отправлений
	Учет и контроль кассовых операций
	Контроль предоставления услуг почтовой связи
	Контроль выполнения стандартов качества клиентского сервиса
	Формирование всех видов ежемесячных отчетов
	Составление и оформление документов, входящих в специальные информационные системы
	Проведение проверки остатков товарно - материальных ценностей и почтовых отправлений с учетными данными информационных систем
	Анализ деятельности объекта почтовой связи
Необходимые умения	Внесение предложений по повышению эффективности деятельности объекта почтовой связи
	Систематизировать, обрабатывать и анализировать информацию
	Использовать современные компьютерные средства, работать с электронной почтой, сканером, информационными программами
	Работать с большим объемом информации
Необходимые знания	Составлять отчетную документацию
	Законодательство Российской Федерации в области почтовой связи
	Локальные нормативные акты организации
	Инструкция по учету количества услуг
	Планы направления и контрольные сроки прохождения и обработки всех видов почты
	Порядок действий работников организации при обнаружении почтовых отправлений предметов и веществ, опасных и /или запрещенных к пересылке по сети почтовой связи
	Порядок обработки исходящих и транзитных почтовых отправлений и почтовых емкостей
	Порядок обработки международной почты в местах международного почтового обмена с функцией обмена почтовыми депешами с иностранными почтовыми администрациями
	Порядок оформления и вручения дефектных почтовых отправлений
	Порядок оформления, обработки и направления досылаемых и возвращаемых внутренних почтовых отправлений
	Порядок пользования Алфавитным списком стран и территорий мира
	Порядок приема и вручения международных почтовых отправлений
	Порядок применения номерных сигнальных пластиковых устройств, пломбировочных устройств и пломб почтовых одноразовых
	Правила перевозки почты
	Принцип работы штемпелевальной машины
	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
	Регламент взаимодействия между филиалами организации и корпоративными клиентами при почтовом обмене в многооборотной почтовой таре
	Регламент взаимодействия структурных подразделений организации при централизованных поставках товарно - материальных ценностей
	Регламент учета и использования ящиков полимерных многооборотных
	Руководство пользователя информационных систем
Другие характеристики	

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России» (ФГУП «Почта России»), город Москва	
Генеральный директор	Н.Р. Подгузов

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1.	ПАО «Ростелеком», город Москва
2.	Санкт-Петербургский университет коммуникаций им. проф. М.А.Бонч - Бруевича, город Санкт-Петербург
3.	Территориальная профсоюзная организация работников УФПС г. Москвы – филиала ФГУП «Почта России», город Москва

¹.Общероссийский классификатор занятий

².Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

³.Единый тарифно – квалификационный справочник работ и профессий рабочих

⁴.Общероссийский классификатор рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов

⁵.Общероссийский классификатор специальностей по образованию

⁶.Статья 244 Трудового кодекса Российской Федерации