

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН  
ТАШКЕНТСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ**

К защите.  
Зав. Кафедрой

---

2014 г

**Выпускная  
квалификационная работа**

на тему: **«Методы информатизации  
деятельности ОАО «Узбекистон почтаси»»**

Выпускник: Масадыхов А.

Руководитель: Кудрявцева Л. В.

Рецензент:  
Консультант  
БЖД: Борисова Е.А.

Ташкент 2014

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СВЯЗИ, ИНФОРМАТИЗАЦИИ И  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ  
УЗБЕКИСТАН**  
**ТАШКЕНТСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Факультет Э и У в сфере ИКТ кафедра Технология почтовой связи  
Направление (специальность) 5840200 Почтовая служба

---

**У Т В Е Р Ж Д А Ю**  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2014** г.

**З А Д А Н И Е**  
на выпускную квалификационную работу  
Масадыкова Азиза Валерьевича

---

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема работы Методы информатизации деятельности  
ОАО «Узбекистон  
почтаси»
2. Утверждена приказом по университету от «    » декабря 201    г. № \_\_\_\_\_
3. Срок сдачи законченной работы 25.05.14 г.
4. Исходные данные к работе Нормативная база ОАО «Узбекистон почтаси»,  
Нормативно – правовые акты ИКТ
5. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих  
разработке вопросов): Методы информатизации в ОАО “Узбекистон  
почтаси”; Анализ применения ИКТ в ОАО «Узбекистон почтаси»; Методы  
информатизации деятельности ОАО “Узбекистон почтаси” на основе  
опыта зарубежных стран.
6. Перечень графического материала Презентационный материал
7. Дата выдачи задания 15.01.14 г.

Руководитель \_\_\_\_\_  
(подпись)

Задание принял \_\_\_\_\_

(подпись)

8. Консультанты по отдельным разделам выпускной работы

Раздел	Ф.И.О. руководителя	Подпись, дата	
		Задание выдал	Задание получил
1. Теоретический	Кудрявцева Л.В.		
2. Аналитический	Кудрявцева Л.В.		
3. Рекомендательный	Кудрявцева Л.В.		
4. БЖД	Борисова Е.А.		

9. График выполнения работы

№	Наименование раздела работы	Срок выполнения	Отметка руководителя о выполнении
1	Развитие ИКТ в Узбекистане.		
2	Применение ИКТ технологий в почтовой связи Узбекистана		
3	Развитие новых видов услуг с применением ИКТ в ОАО «Узбекистон почтаси».		
4	Безопасность жизнедеятельности		

Выпускник \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

Руководитель \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

В данной выпускной квалификационной работе были рассмотрены методы информатизации деятельности ОАО “Узбекистон почтаси”, а также особое внимание уделялось развитию новых видов услуг, направленных на развитие методов информатизации, с применением ИКТ в отрасли почтовой связи. Приведен анализ применения ИКТ в почтовой связи Узбекистана.

In this final qualifying work was considered the methods of informatization of activity in “Uzbekiston pochta si”, as well as special attention was paid to development of a new methods of informatizati os, with using ICT sector of postal services. An analysis of the use of ICT in the postal services in Uzbekistan.

**ПЕРЕВОД НА УЗБ**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	
<b>1. МЕТОДЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ В ОАО «УЗБЕКИСТОН ПОЧТАСИ»</b> 1.1. Структура национального оператора почтовой связи ОАО «Узбекистон почтаси» 1.2. Актуальность информатизации деятельности ОАО «Узбекистон почтаси» 1.3. Создание нормативно-правовой базы по ИКТ	
<b>2 АНАЛИЗ ПРИМЕНЕНИЯ ИКТ В ОАО «УЗБЕКИСТОН ПОЧТАСИ»</b> 2.1. Информационные ресурсы ОАО «Узбекистон почтаси» 2.2. Штриховое кодирование и его роль в информатизации почтовой связи. 2.3. Анализ внедрения информационных ресурсов в ОАО «Узбекистон почтаси».	
<b>3. МЕТОДЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО «УЗБЕКИСТОН ПОЧТАСИ» НА ОСНОВЕ ОПЫТА ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН</b> 3.1. Тарификатор 3.2. Смс – уведомления о получении почтовых отправлений на имя адресата 3.3. Автоматизированная система «Электронная почтовая марка» 3.4. Реклама услуг почтовой связи	
<b>4. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b> 4.1. Организация рабочего места 4.2. Оптимальные параметры микроклимата 4.3. Освещённость	
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</b>	

## ВВЕДЕНИЕ

Почтовая связь является частью повседневной жизни людей во всем мире и играет важнейшую роль для экономического и социального прогресса общества. Развитая почтовая связь является одним из условий, без которых невозможны нормальное функционирование производства и обращение товаров и услуг, а также жизнедеятельность человека на современном этапе развития общества. Почта сегодня связывает производство и потребление товаров и услуг, обслуживает как производителей, так и потребителей, тем самым активно влияет на экономику, управление, а также развитие бизнеса и повышение благосостояния людей.

Рынок услуг почтовой связи пересекается с рынками транспортно-логистических услуг (в части грузоперевозок и курьерской почты), инфокоммуникаций (услуги почтовой связи как конкурируют, так и интегрируются с новыми инфокоммуникационными услугами: гибридная почта, доступ в Интернет и т.п.) и финансовых услуг (выплата и доставка пенсий и пособий, осуществление коммунальных и иных платежей, прием и пересылка денежных переводов).

В Узбекистане почтовая связь является общедоступным механизмом адресного общения граждан, неотъемлемой частью хозяйственной и социальной инфраструктуры государства.

Национальная сеть почтовой связи организована открытым акционерным обществом (ОАО) «Узбекистон почтаси» по географическому принципу и представляет собой разветвленную сеть объектов почтовой связи и почтовых маршрутов, предназначенную для пересылки и доставки почтовых, курьерских отправлений, выплаты денежных переводов, государственных пенсий и пособий.

Национальный оператор почтовой связи Республики Узбекистан - ОАО «Узбекистон почтаси» по доступным ценам осуществляет обмен со всеми странами мира всеми видами почтовых отправлений.

Активно развивающиеся цифровые технологии все больше проникают в нашу повседневную жизнь, трансформируют процессы производства, сферу управления, рынки услуг.

Формирование "информационного сообщества" оказывает значительное влияние на деятельность операторов почтовой связи.

Почтовым службам необходимо предусматривать инфраструктурные изменения в своем развитии, чтобы оставаться жизнеспособным средством связи и продолжать играть значительную роль в мировой экономике и всемирном информационном сообществе.

Наряду со скоростью и удобством, которыми отличаются новые технологии, у информатизации есть свои задачи. Для компаний и правительств, вошедших в электронный мир, безопасный доступ, доверие и конфиденциальность, логистика доставки быстро стали главными направлениями развития.

Почтовый оператор «Узбекистон почтаси» владеет уникальными возможностями для решения данных проблем. Общеизвестно, что инфраструктура предприятия почтовой связи состоит из основных и оборотных фондов, систем управления и контроля, маркетинга, финансового обслуживания, службы информации и безопасности.

Инфраструктуру предприятия можно представить в виде совокупности подсистем и инфраструктур:

- технико-технологической;

- административно-экономической (маркетинговые службы, управленческие структуры и др.);

- социальной.

В условиях современного развития бизнеса и рыночной конкуренции сеть почтовой связи, в свою очередь, нами рассматривается как синтез:

- сети объектов почтовой связи;

- транспортной сети;

- информационной сети.

Каждая из них имеет свою внутреннюю разветвленную и довольно сложную структуру. Следует особо отметить, что только синхронизированная работа всех трех "сетей" обеспечивает непрерывный производственный почтовый процесс.

За последние годы в ОАО "Узбекистон почтаси" наиболее динамично развивалась информационная сеть, которая призвана обеспечить синхронизированную и слаженную работу предприятия в целом. Она позволяет существенно сократить временные затраты в технологических процессах и предоставляет актуальную информацию о состоянии предприятия в каждый момент времени.

Системная интеграция автоматизированных систем и специализированных автономных устройств призвана организовать сбор первичных данных и их использование в технологических, учетных финансовых системах и системах бизнес-анализа.

Информационную систему, как составляющую сети почтовой связи, условно можно разделить на:

- инфраструктурную часть, которой является корпоративная компьютерная сеть предприятия и средства вычислительной техники;
- информационную среду, которая включает в себя сервисы на основе прикладного программного обеспечения для доступа к базам данных информационных компьютерных систем (АС “Почтамита”).

Стратегическая цель развития национального оператора почтовой связи Узбекистана — это обеспечение лидирующих позиций по предоставлению услуг почтовой связи, преобразование предприятия в высокоэффективную и конкурентоспособную компанию, внедряющую мировые стандарты качества, динамично продвигающуюся в прибыльные сектора экономики.

Достижение поставленной цели в значительной степени определяется уровнем информатизации и применением ее новейших методов, которые будут направлены на информированность, как клиента, так и почтового оператора, а также автоматизацию деятельности общества.

# **1. МЕТОДЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ В ОАО “УЗБЕКИСТОН ПОЧТАСИ”**

## **1.1. Структура национального оператора почтовой связи ОАО “Узбекистон почтаси”**

Почтовая связь является неотъемлемой частью хозяйственной и социальной инфраструктуры любого государства и функционирует как взаимосвязанный производственный комплекс, предназначенный для удовлетворения потребностей населения, хозяйствующих субъектов республики, как в услугах почтовой связи, так и в услугах, возникающих в результате внедрения новых технологий в сфере автоматизации почтовой связи.

Услуги, предоставляемые объектами почтовой связи Узбекистана, являются одними из наиболее распространенных услуг, так как охватывают все социальные слои общества, все звенья и структуры государственной власти и имеют максимальную доступность по стоимостным характеристикам.

С приобретением Республики Узбекистан независимости почтовая связь прошла все стадии обретения самостоятельности:

- 1 марта 1992 года на базе выделенной из состава производственно технических управлений связи почтовой связи создан концерн «Узбекистон почтаси», объединивший образованные территориальные (областные) государственные предприятия почтовой связи и распространения печати, государственное предприятие почтовой связи и распространения печати г. Ташкента, Ташкентский прижелезнодорожный почтамт, Республиканский центр распространения печати;

- в 1997 году концерн государственных предприятий почтовой связи «Узбекистон почтаси» Указом Президента Республики Узбекистан и последующим постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан преобразован в Государственно-акционерную компанию «Узбекистон почтаси». Государственные предприятия почтовой связи, входившие в состав концерна «Узбекистон почтаси», преобразованы в открытые акционерные общества;
- в соответствии с постановлением Кабинет Министров Республики Узбекистан «О совершенствовании деятельности в сфере почтовой связи» № 339 от 19.07.04г. Государственно-акционерная компания (ГАК) «Узбекистон почтаси» была преобразована в открытое акционерное общество «Узбекистон почтаси».

Уставный фонд ОАО «Узбекистон почтаси» формируется за счет собственного имущества открытого акционерного общества, имущества реорганизуемых акционерных обществ, со следующим распределением пакетов акций:

- доля, сохраняемая в государственной собственности, - 51 процент;
- доля, предназначенная для свободной продажи, - 49 процентов.

В 1994 году Узбекистан стал полноправным членом Всемирного почтового союза.

В эти же годы формировалась национальная нормативно-правовая база почтовой связи Узбекистана: в августе 2000 года принят Закон Республики Узбекистан «О почтовой связи», введены в действия с октября 2002 года Почтовые правила, с июля 2003 года - Правила оказания услуг почтовой связи, разработаны и приняты ряд других нормативных документов, регламентирующая деятельность почтовой связи.

ОАО «Узбекистон почтаси» является национальным оператором почтовой связи Республики Узбекистан, осуществляет обмен со всеми странами мира по всем видам почтовых отправлений и выполняет обязательства Республики Узбекистана перед Всемирным почтовым союзом.

Одним из важных составляющих самостоятельности почтовой связи Узбекистана стало издание почтовых марок Республики Узбекистан силами созданного для этой цели в 2002 году в составе «Узбекистон почтаси» издатцентра «Узбекистон маркаси». За тринадцать лет выпущено около 600 наименований почтовых марок, разнообразных по тематике.

Известные события, последовавшие после террористического акта в Нью-Йорке в 2001 году, стали свидетельством того, что почтовая связь весьма привлекательна для противоправных структур и элементов для использования ее в террористических целях. В целях обеспечения безопасности объектов почтовой связи и работающего персонала, повышения качества работы почтовой связи Узбекистана и обеспечения сохранности всех видов международных и внутренних почтовых отправлений в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан в 2001г. создана Служба почтовой безопасности ОАО «Узбекистон почтаси».

Сегодня, пожалуй, никого не надо убеждать в настоятельной необходимости широкого внедрения современных средств автоматизации и новейших информационных технологий в почтовую связь, где обработка и доставка почтовых отправлений сопряжены с большими физическими нагрузками.

Почтовая связь Республики Узбекистан представляет собой разветвленную сеть объектов почтовой связи и почтовых маршрутов, предназначенную для приема, обработки и доставки почтовых отправлений, денежных средств, а также для оказания дополнительных услуг по доставке государственных пенсий и периодических печатных изданий. Национальная

сеть почтовой связи страны организована открытым акционерным обществом (ОАО) "Узбекистон почтаси" по географическому принципу.

В структуре ОАО «Узбекистон почтаси» действуют:

- 15 филиалов, в т.ч. 14 региональных и 1 специализированный филиал в Ташкенте;
- 186 районных и городских узлов почтовой связи;
- 2988 отделений почтовой связи (в т.ч. 2178 в сельской местности).

Услуги почтовой связи оказываются на производственных участках региональных филиалов, районных (городских) узлах почтовой связи и отделениях почтовой связи (ОС).

На предприятиях почтовой связи трудятся свыше 14000 человек, которые ежедневно обрабатывают многие тысячи писем, телеграмм, денежных переводов, бандеролей, посылок, мелких пакетов, доставляют миллионам подписчиков газеты и журналы, пенсии и пособия. Оказываются также услуги по приему оплаты за жилищно-коммунальные услуги, телефон, страхование имущества, распространению лотерейных билетов, услуги электронной почты, Интернет и т.п.

Во исполнение утвержденных Постановлением Президента Республики Узбекистан №ПП-1754 от 10.05.2012 г. «О Программе развития сферы услуг в 2012–2016 годах» параметров при объектах почтовой связи открыты 79 пунктов приема платежей за услуги сотовых компаний через систему PAYNET (вместо 49 запланированных). В 2013 году запланировано создание дополнительно 81 пункта приема платежей.

ОАО «Узбекистон почтаси» имеет эксклюзивное право на оказание универсальных услуг на всей территории страны и обеспечивает международный почтовый обмен. Наряду с традиционными услугами по оперативному приему платежей за междугородные и международные

переговоры, абонентскую плату за домашний телефон в отделениях почтовой связи, подключенных к биллинговой системе АК «Узбектелеком», принимает оплату за коммунальные услуги, электроэнергию.

## **1.2. Актуальность информатизации деятельности ОАО “Узбекистон почтаси”**

Почтовая связь- это сложноструктурированная широкомасштабная сеть, которая осуществляет тысячи операций в день по всей Республике Узбекистан. Чтобы понять необходимость информатизации почтовой связи, предлагаю разобраться в потоках, которые неизменны в современной почтовой связи.

Если рассматривать почтовые услуги под призмой происходящих операций, то всю деятельность национального оператора можно разделить на два типа потоков:

- Материальные потоки;
- Информационные потоки;

Материальный почтовый поток – это совокупность почтовых потоков по видам.

Под почтовым потоком понимается количество ПО одного вида, которые следуют в определенном направлении. Различают потоки исходящих, входящих, транзитных ПО (письма, посылки, бандероли, периодические издания). Почтовые потоки делятся на магистральные, внутриобластные, внутрирайонные и местные. Структура, свойства и количественные характеристики потоков имеют большое значение для рационального построения системы ПС в городе, районе, области и стране в целом.

Особенно важны потоки в крупных объектах, которые осуществляют обработку больших объемов ПО нескольких видов. Полная информация об этих потоках дает возможность сделать оптимальный выбор и размещение

необходимого почтообработывающего оборудования, что существенно повышает эффективность функционирования объектов ПС.

Характерной особенностью почтовых потоков является их неравномерность по времени и направлениям. Неравномерность во времени возникает вследствие:

- неравномерности приема ПО от населения и объектов ПС в течение суток;
- неравномерности следования магистрального и местного транспорта;
- неравномерности поступления периодических изданий по часам суток, по дням недели и неделям месяца;
- сезонные колебания спроса на услуги ПС (разнообразные товары и продукты, праздничные потоки и т.д.).

Неравномерность поступления ПО тем больше, чем меньше интервал времени, за который она определяется. Динамика почтового обмена по часам суток выражена более резко, чем по дням недели или месяцам года.

Для количественной оценки почтового потока вводится понятие размера – нагрузка.

Почтовая нагрузка – количество ПО, которые поступают для обработки в объекты ПС на протяжении определенного интервала времени.

Почтовый обмен – это количество ПО, принятых, обработанных и отправленных по назначению за определенный интервал времени.

В зависимости от источника их поступления и направленности различают исходящий, входящий и транзитный почтовый обмен.

Исходящий почтовый обмен состоит из ПО, принятых объектом ПС от клиентуры и подготовленных к отправке по назначению.

Входящий почтовый обмен – ПО, которые поступают на объект почтовой связи для вручения получателям. В целом для ПС входящий обмен равен исходящему, но для отдельных объектов ПС их соотношения могут быть различными.

Транзитный почтовый обмен содержит в своем составе ПО, которые поступают на объекты ПС от других объектов ПС для обработки и дальнейшей пересылки по назначению.

Увеличение размера исходящего почтового обмена свидетельствует о развитии объектов ПС, увеличении спроса населения на услуги ПС и указывает на необходимость увеличения производственной мощности предприятия.

Уменьшение количества пунктов транзитного обмена в значительной мере способствует эффективности работы системы ПС и качества обслуживания потребителей.

Под материальными потоками в почтовой связи понимается перемещение (прием, пересылка и доставка) почтовых отправлений (письменной корреспонденции, посылок, бандеролей и т.д.) от отправителя до адресата.

Любое движение материальных ресурсов связано с передачей информации. Информационный поток — это все сведения, целенаправленно собираемые, а также предоставляемые отправителю или адресату, необходимые для обеспечения процесса управления доставкой и пересылкой почтовых отправлений.

Информационные потоки, как правило, сопровождающие материальные, являются средствами управления и регистрации материальных потоков и передаются по информационным каналам связи.

Информационные потоки предполагают в себе многократный обмен информацией, которая как-либо связана с текущим материальным потоком. Таковой обмен информацией и является информатизацией, а методы информатизации представляют собой то, каким именно способом информация, сопровождающая материальный поток, дойдет до своего соответствующего адресата. Данный обмен информацией можно также разделить на две его составляющие:

-информационные потоки внутри предприятия, которые отправляются, получаются и контролируются соответствующими его сотрудниками ;

-информационные потоки между предприятием и его клиентурой (получение информации клиентом о ходе предоставления ему определенной услуги, а также различного рода информирование о новых услугах и т.д.);

Внутри организации существуют следующие виды обмена информацией:

#### Межуровневый обмен информацией

- Нисходящие потоки информации – таким путем подчиненным сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, рекомендуемых процедурах, конкретных поручениях и т.д.

- Восходящие потоки информации - это отчеты о выполнении заданий, предложения по совершенствованию технологии, проблемы с внедрением новой техники и т.д. Таким путем руководство узнает о текущих и назревающих проблемах и предлагаемых вариантах решения.

#### Горизонтальный обмен информацией

- Совещания руководителей подразделений-смежников.
- Обсуждение кооперации участвующих в выпуске какого-то вида продукции (проекта) подразделений.

- Совещания руководителей подразделений, имеющих сходные производственные задачи.

- Работа в рамках рабочих групп (управление проектом).

Во втором же случае (при предоставлении информации клиенту о состоянии услуги) все намного проще и информация, соответственно, поступает со стороны ОАО “Узбекистон почтаси” клиенту. На данный момент это сводится к ознакомлению клиента со всем списком услуг, спецификации деятельности, а также соответствующими нормативно-правовыми актами в сфере почтовой связи на сайте национального оператора почтовой связи [rochta.uz](http://rochta.uz), а также к отслеживанию регистрируемых почтовых

отправлений посредством системы контроля за их прохождением на этом же сайте и еще четырьмя автоматизированным системам, которые я привожу чуть ниже.

Слаженность действий именно этих двух типов потоков, а также их непосредственная зависимость друг от друга характеризуют еще одну важную сторону почтовой связи – качество предоставляемых услуг.

Качество - совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему назначению.

Качество продукции (услуги) - определенная совокупность свойств продукции (услуги), потенциально или реально способных в той или иной мере удовлетворять требуемым потребностям при их использовании по назначению, включая утилизацию или уничтожение.

Улучшение качества продукции - важнейшее направление интенсивного развития экономики, источник экономического роста, эффективности общественного производства. В этих условиях возрастает значение комплексного управления качеством продукции и эффективностью производства.

Конкурентоспособность продукции (услуги) зависит от ряда факторов, влияющих на предпочтительность товаров и определяющих объем их реализации на данном рынке. Эти факторы можно считать компонентами (составляющими) конкурентоспособности и разделить на три группы: технико-экономические, коммерческие, нормативно-правовые факторы.

Показатели качества - это количественно или качественно установленные конкретные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки.

Почтовым службам необходимо предусматривать инфраструктурные изменения в своем развитии, чтобы оставаться жизнеспособным средством связи и продолжать играть значительную роль в мировой экономике и всемирном информационном сообществе.

Информатизация тесно связана с внедрением информационно — вычислительных систем, с повышением уровня автоматизации организационно — экономической, технологической, административно — хозяйственной, проектно- конструкторской, научно-исследовательской и других видов деятельности.

Процесс информатизации настолько глубоко вошел в нашу жизнь, что проник во все отрасли производства каких-либо продуктов или услуг. Так как почтовая связь Узбекистана, в лице ОАО “Узбекистон почтаси”, всегда идет в ногу со временем, то данный процесс, в числе первых, затронул и эту важную отрасль отечественной экономики. Начиная с 2005 года, во исполнение Постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан 19.07.2004 г. N 339 «О совершенствовании деятельности в сфере почтовой связи», при поддержке государства, почтовая связь нашей республики активно и успешно внедряет все новые и новые информационные технологии, как в свои услуги, так и в автоматизацию работы персонала. Примером этого могут служить пять успешно разработанных и внедренных автоматизированных систем на базе инфокоммуникационных технологий: автоматизированная система приема платежей,

- автоматизированная система электронные денежные переводы,
- автоматизированная система учета и контроля выплаты пенсий и пособий,
- автоматизированная система мониторинга регистрируемых почтовых отправлений;
- пятая находится на стадии внедрения - это автоматизированная система «Интернет-подписка»

Подводя итог всему вышесказанному в этой главе, а именно: о специфике структуры национального оператора почтовой связи Узбекистана

ОАО «Узбекистон почтаси», его деятельности и взаимосвязи и неделимости материальных и информационных потоков (так как в современном мире и современной почтовой связи нельзя рассматривать эти два потока отдельно из-за спецификации деятельности национального оператора почтовой связи Республики Узбекистан), можно с уверенностью заявить о том, что информатизация деятельности, а также методы ее осуществления играют важную, первостепенную роль в качестве предоставления услуг почтовой связи.

Необходимость модернизации почтовой связи была обоснована низким доходом от основной деятельности, а также достаточно небольшим спросом на услуги почты. Но внедрение и развитие информационных технологий позволило предоставлять новые, современные услуги, которые пользуются все большим и большим спросом. А также искоренить недостатки в прежних услугах. Качество, быстрота и надежность – на сегодняшний день именно эти слова могут служить девизом ОАО «Узбекистон почтаси».

### **1.3. Создание нормативно-правовой базы по ИКТ**

Вступление нашей страны во Всемирный почтовый союз поставило перед работниками почты новые задачи. Вся наша деятельность теперь строится на основе действующих международных требований и правил, которые предусматривают создание единой системы по приему, переработке и доставке международной почты на территорию стран-членов этого союза. Налажено сотрудничество с зарубежными партнерами, улучшилось качество и темпы международного почтового обмена.

В настоящее время ОАО «Узбекистон почтаси» в качестве национального оператора оказывает универсальные услуги на всей территории страны и вместе с тем полностью обеспечивает международный

почтовый обмен со всеми странами-членами союза. За прошедшие годы выпущены почтовые марки более семисот наименований.

Сферу почтовой связи трудно представить без современных информационных технологий. Поэтому в 2003 году была сдана в эксплуатацию, связанная с филиалами, корпоративная компьютерная сеть и тем самым, был налажен электронный обмен документацией.

В годы независимости ОАО "Узбекистон почтаси" получила возможность установления правовых, технологических и финансовых отношений с межгосударственными и международными организациями, действующими в сфере почтовой связи.

В настоящее время в республике сформирована законодательная база по внедрению и развитию информационно-коммуникационных технологий (далее — ИКТ), которая состоит из законов, указов и постановлений Президента Республики Узбекистан, Правительственных решений, государственных и отраслевых стандартов и других видов нормативно-правовых актов.

Важным моментом развития рынка электронных финансовых отношений в Узбекистане служит тот факт, что разработано и принято несколько нормативно-правовых актов, касающихся развития почтовой связи, а также начали свою деятельность органы, осуществляющие контроль за развитием информационно-коммуникационных отношений (ИКТ) в стране.

Общее видение развития ИКТ и Интернета в Узбекистане отражено в выступлении Президента Республики Узбекистан на сессии Парламента страны в мае 2001года. В широкомасштабном заявлении Президент призвал правительство разработать общую стратегию развития ИКТ в поддержку социального, культурного и экономического будущего страны.

Инициатива Президента послужила сигналом к крупным стратегическим изменениям. Правительство сейчас четко осознает важность ИКТ для достижения своих целей развития. Поэтому, в последние годы руководство республики принимает энергичные меры по развитию и широкому внедрению ИКТ в различные сферы общественного и государственного строительства.

В частности, можно отметить Законы Республики Узбекистан «Об электронно-цифровой подписи» от 11.12.2003г., «Об электронном документообороте» от 29.04.2004г., «Об электронной коммерции» от 11.12.2003г., «О почтовой связи» от 31.08.2000г., «О телекоммуникациях» от 20.08.1999г., «О гарантиях и свободе доступа к информации» от 24.04.1997г., «Об авторском праве и смежных правах» от 30.08.1996г., «О связи» от 13.01.1992г., «О телекоммуникациях» от 20.08.1999г.

В соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан «О мерах по реорганизации и совершенствованию управления сферой информационных систем» от 23.07.1997 г. № УП-1823, в целях дальнейшего совершенствования управления почтовой связью, информационными системами и телекоммуникациями, развития рыночных отношений, углубления процессов разгосударствления и привлечения в эту сферу иностранных инвестиций было образовано Узбекское агентство почты и телекоммуникаций. Указом Президента Республики Узбекистан «О дальнейшем развитии компьютеризации и внедрении информационно-коммуникационных технологий» от 30.05. 2002 г. № УП-3080 был создан Координационный совет по развитию компьютеризации и информационно-коммуникационных технологий, являющийся высшим координирующим органом в сфере развития компьютеризации и информационно-коммуникационных технологий, а Узбекское агентство почты и телекоммуникаций преобразовано в Узбекское агентство связи и информатизации. Постановление Кабинета Министров Республики

Узбекистан 19.07.2004 г. N 339 «О совершенствовании деятельности в сфере почтовой связи».

В целях надежности, безопасности и качества работы сети почтовой связи правительством было принято Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан 19.05.2005 № 128" «О программе модернизации сети почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий до 2010 года».

Сегодня в Узбекистане 16 законов, 3 кодекса и 123 нормативных документов, так или иначе, связаны с вопросами предоставления услуг почтовой связи. Это – минимальный перечень документов, принятых в стране и влияющих на деятельность почтовой связи. Перечислю законы и кодексы:

- Конституция Республики Узбекистан;
- О связи;
- О почтовой связи;
- О сертификации продукции и услуг;
- О метрологии;
- О защите прав потребителей;
- Об охране труда;
- Об обращениях граждан;
- О средствах массовой информации;
- О государственном контроле деятельности хозяйствующих субъектов;
- Об информатизации;
- Об электронной коммерции;
- Об электронном документообороте;
- Об электронной цифровой подписи;
- Гражданский, Налоговый и Таможенный кодексы.

Поскольку «Узбекистон Почтаси» является акционерным обществом, то на его деятельность, помимо перечисленных выше, влияют нормативные акты, относящийся к деятельности акционерных обществ, в частности, Закон «Об акционерных обществах и защите прав акционеров» и другие документы – в общей сложности более 300.

Число нормативно-правовых актов по категориям выглядят следующим образом:

- по предоставлению услуг – 46;
- по выпуску государственных знаков почтовой оплаты – 4;
- по распространению печати – 4;
- по почтовой безопасности – 12;
- по финансово - экономической деятельности – 9;
- по перевозке почты – 11;
- другие – 24.

Безусловно, Закон «О почтовой связи» является главным документом, основой для формирования нормативной базы.

Особое место в этом ряду занимает Указ Главы государства «О дальнейшем развитии компьютеризации и внедрении информационно-коммуникационных технологий» от 30 мая 2002 года, нацеленный на совершенствование институтов поддержки ИКТ. Так, согласно Указу создан Координационный Совет по развитию компьютеризации и информационно-коммуникационных технологий, Узбекское агентство почты и телекоммуникаций преобразовано в Узбекское агентство связи и информатизации (УзАСИ) с возложением на него роли исполнительного органа указанного Координационного Совета. Кроме того, при УзАСИ создан Центр развития и внедрения компьютерных и информационных технологий «УзИнфоКом», а также Ташкентский электротехнический

институт связи был преобразован в Ташкентский Университет Информационных Технологий.

Разработка и утверждение Кабинетом Министров Республики Узбекистан «Программы развития компьютеризации и информационно-коммуникационных технологий на 2002-2010 годы» (Постановление КМ от 6 июня 2002 года № 200) подтверждают, что государство начало играть существенную и определяющую роль в создании и стимулировании развития благоприятной среды для развития ИКТ в Узбекистане. Одновременно начаты действенные меры по внедрению ИКТ в самом правительстве. Решение об «электронном правительстве», т.е. переход правительственных учреждений в систему он-лайн, и обеспечение единых электронных средств коммуникаций между государственным сектором и гражданами страны, станут наиболее убедительным примером тому, что Республика Узбекистан серьезна в своих намерениях о вступлении в современную информационную эру.

Правительство понимает, что ИКТ сами по себе не являются панацеей для преодоления Узбекистаном многих задач развития. Однако, как отмечается в недавно принятых государственных решениях и законодательных актах, создание благоприятной правовой и регулятивной среды, способствующей развитию информационных инфраструктур и поддерживающей образование и обучение, применение знаний и информации может оказывать значительное положительное влияние на поддержку общего развития страны. В этом отношении применение ИКТ для развития, как основной движущий фактор процесса развития во всех секторах, становится важным приоритетом для страны.

Основным направлением развития почтовой связи Республики Узбекистан является оказание услуг с уровнем организации производства, которое должно отвечать современным требованиям, удовлетворяющим

возросшие потребности клиентуры и обеспечивающим качество обработки почтовых отправлений по стандартам Всемирного почтового союза. 19 мая 2005 года Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 128 была утверждена "Программа модернизации почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий до 2010 года".

Программа предусматривала развитие сети почтовой связи национального оператора путем автоматизации производственных процессов, выход на новые сегменты рынка услуг связи и существенное увеличение доходов.

Основными направлениями программы являлись: поэтапное создание корпоративной сети передачи данных и оснащение компьютерной техникой и информационной технологией объектов почтовой связи ОАО "Узбекистон почтаси" и внедрение современных услуг.

На начальном этапе предусматривалось создание телекоммуникационной системы с подключением центрального офиса структурных филиалов, всех районных, городских узлов и определенного количества отделений почтовой связи.

В последующих этапах предусматривалось постепенное подключение к данной сети максимального количества крупных отделений почтовой связи, с оснащением их компьютерной и другой необходимой техникой для внедрения новых, наиболее рентабельных и востребованных населением услуг. Все намеченные цели были достигнуты и выполнены.

В сети Интернет работают сайт «Узбекистон почтаси» [www.pochta.uz](http://www.pochta.uz). В декабре 2005 года начала действовать система электронного перевода денег, которая связывает Ташкентский городской и региональные филиалы. В 2006 году в пятнадцати районах автоматизированные рабочие места были

подключены к системе электронных денежных переводов. Для обеспечения достоверной передачи информации широко применяются ключи электронной цифровой подписи.

В 2007 году в двадцати Интернет-кафе при региональных филиалах общества клиенты могли пользоваться электронной почтой, Интернет-связью, компьютерами для своих нужд. В отделениях связи было установлено около девяноста терминалов для проведения платежей при помощи пластиковых карточек. Компьютерами были оснащены 136 отделений филиала «Тошкент почтамти». Более ста из них были связаны с биллинг-сетью филиала «Тошкент шаҳар телефон тармоғи» акционерной компании «Узбектелеком».

В настоящее время при обработке, учете и контроле отправок во всем мире широко применяют штрих-коды. Эта технология широко стала применяться и в филиале «Халқаро почтамт» уже в 2007 году. С почтовой администрацией России, Украины, Таджикистана, Азербайджана, Беларуси, Казахстана и Армении велись переговоры о налаживании службы международных электронных денежных переводов.

В текущем году в ОАО «Узбекистон почтаси» продолжены работы по выполнению планов-мероприятий, утвержденных на 2014 год.

Так, общее число объектов почтовой связи (ОПС), подключенных к автоматизированной системе электронных денежных переводов (АСЭДП), достигло 1100 ОПС.

В 164 отделениях почтовой связи осуществляется прием оплаты за использование телефонной связи по биллинговой системе телекоммуникационных сетей.

На объектах почтовой связи в сотрудничестве с ОАК «Алокабанк» и другими банками установлены 1434 терминала пластиковых карточек, посредством которых оказываются услуги населению. В филиале «Тошкент

почтамти» действует система по приему заказов на услуги курьерской службы через Интернет.

Учитывая актуальность и социальную значимость своевременного обеспечения пенсиями и пособиями определенной части населения республики, а также в целях оперативного сбора информации, ведения централизованного учета и контроля выплаты пенсий и пособий объектами почтовой связи, обществом совместно с ООО «Fido Biznes» разработана и внедрена «Автоматизированная система учета и контроля выплаты пенсий и пособий» (АСУВП) с учетом стыковки данной системы с аналогичной системой АС «Пенсия» внебюджетного Пенсионного фонда Министерства финансов Республики Узбекистан в режиме online.

На сегодняшний день к данной системе подключены 1100 почтовых объектов связи и ведутся работы по подключению оставшихся объектов к данной системе. В результате полного внедрения данной системы будут предотвращены такие явления, как двойная выплата и перевыплата (недоплата) пенсий и пособий, и уменьшение лишних затрат (на бумагу, заправку картриджами тонерами, а также дублирование отдельных операций).

В целях обеспечения обмена информацией о приеме платежей за оказанные услуги по предоставлению электроэнергии предприятиями ГАК «Узбекэнерго» в 2013 году проводились работы по внедрению второго этапа «Автоматизированной системы приема платежей» (АСПП-2). На сегодняшний день к АСПП-2 подключены 1100 объектов почтовой связи.

Для обеспечения информационной безопасности в системах АСЭДП, АСПП и E-Nujjat используется 1879 ключей электронной цифровой подписи, розданных сотрудникам общества.

В настоящее время в обществе эксплуатируются более 3450 компьютеров и серверов, 1931 принтер, 1113 модемов, 2145 устройств беспереывного питания (UPS), 147 факсов, 76 сканеров, 316 множительных аппаратов.

В истекшем периоде 2013 года обществом для ОПС филиалов централизованно были выделены 507 персональных компьютеров для подключения рабочих мест к АСПП и АСУВП.

В III квартале 2013 года на тендерной основе приобретены 500 комплектов персональных компьютеров для оснащения отделений почтовой связи и подключения их к АСПП и другим системам.

Во исполнение утвержденных Постановлением Президента Республики Узбекистан №ПП-1754 от 10.05.2012 г. «О Программе развития сферы услуг в 2012–2016 годах» параметров при объектах почтовой связи открыты 79 пунктов приема платежей за услуги сотовых компаний через систему PAYNET (вместо 49 запланированных).

Законодательное и нормативно-правовое обеспечение всего комплекса общественных отношений, связанных с производством, распространением и использованием информации, а также обеспечением доступа к информации является одним из важных индикаторов, поскольку условия построения мирового информационного общества определяют формирование законодательства в сфере ИКТ в самостоятельную отрасль права. В этой связи оценка нормативно-правового обеспечения ИКТ позволяет определить готовность республики для вступления в мировое информационное общество.

В 2014 году продолжается работа по:

- расширению автоматизированных систем: АСЭДП, АСУВП и АСПП, путем подключения к ним оставшихся объектов почтовой связи;
- осуществлению поставки 100 шт. персональных компьютеров для замены устаревших и компьютеризации отделений почтовой связи;
- подключению 22 автомашин, курсирующих в межобластных маршрутах, к системе GPS;
- усовершенствованию системы учета оплаты и доставки товаров через интернет-магазин ОАО «Узбекистон почтаси», а также организации услуги: товары-почтой;

- разработке первой очереди автоматизированной системы бухгалтерского учета с перспективой ее развития на уровень управления предприятием. К данной системе будут подключены бухгалтерии центрального, областного и районного уровня ОАО «Узбекистон почтаси» и другие подразделения, связанные с планированием, учетом и оборотом денежных и материальных средств, а также отделения почтовой связи для ввода отчета по дневнику ф.130 (учета денежных средств и условных ценностей);
- внедрению автоматизированную систему приема подписки, оформления и обработки заказов на периодические издания, включая осуществление электронной подписки через Интернет.

В этом и следующем годах акционерное общество готовит к внедрению еще несколько проектов, нацеленных на усовершенствование работы национальной почтовой системы. Разрабатывается автоматизированная система составления плана направлений международных посылок, которая позволит оперативно составлять план направлений и выбирать оптимальный маршрут. Существенно облегчит процесс отправления писем и посылок информационная поисковая система «Почтовая связь» на сайте «Узбекистон почтаси». Ее суть заключается в оперативном определении индекса объекта почтовой связи, обслуживающего конкретный дом или участок адресата. Отслеживать движение автотранспорта, задействованного в распространении почтовых отправлений, позволит система контроля «GPS-трекер».

## **2. АНАЛИЗ ПРИМЕНЕНИЯ ИКТ В ОАО «УЗБЕКИСТОН ПОЧТАСИ»**

### **2.1. Информационные ресурсы ОАО «Узбекистон почтаси»**

Сегодня трудно представить нашу жизнь без средств технологического прогресса, интернета, мобильных телефонов и т.д. Все это настолько проникло в нашу жизнь и стало ее неотъемлемой частью, что любому современному человеку трудно будет обойтись без достижений научного и технического прогресса хотя бы один день. Такой эффект объясняется тем, что все эти технологии делают нашу жизнь проще, мобильнее, легче и комфортней. То же самое можно сказать о почтовой связи: зачем посылать почтой квитанцию, если можно ее отправить через всемирную паутину Интернета. Для соответствия почты современным требованиям и запросам потребителей нужно постоянно ее усовершенствовать и модернизировать, внедрять новые технологии, создавать комфортные условия для клиентов. Именно поэтому ОАО «Узбекистон почтаси» непрерывно разрабатывает и применяют автоматизированные системы, которые позволяют обеспечивать население высококачественными и конкурентоспособными услугами почтовой связи на должном, современном уровне с применением новейших технологий в сфере ИКТ. Именно об этих автоматизированных системах, которые уже внедрены и успешно функционируют в настоящее время я бы и хотел рассказать далее.

Для начала, дадим определение автоматизированной системе. Автоматизированная система- комплекс аппаратных и программных средств, предназначенный для управления различными процессами в рамках технологического процесса, производства, предприятия. Говоря проще, это программное обеспечение, позволяющее сделать какой-либо процесс (в данном случае услугу) проще, быстрее и надежнее. То есть, повышается качество, скорость и пропускная способность. При этом большая часть этого

процесса возлагается на компьютер, что позволяет снизить количество рабочих мест, а, следовательно, увеличить прибыль.

Во всем мире успешно разрабатываются и внедряются автоматизированные системы. Они позволяют одному человеку выполнять такое количество работы, с которой без них справлялись несколько. Следовательно, любой компании не только удобно, но и выгодно внедрять такие системы. Исключением здесь не стал и отечественный почтовый оператор ОАО «Узбекистон почтаси», который шагает в ногу со временем.

На данный момент ОАО «Узбекистон почтаси» уже внедрены следующие информационные ресурсы: автоматизированная система приема платежей, автоматизированная система электронные денежные переводы, автоматизированная система учета и контроля выплаты пенсий и пособий, автоматизированная система мониторинга регистрируемых почтовых отправлений, автоматизированная система обмена рекламации по посылкам, система контроля автотранспорта «GPS трекер», автоматизированная система «Почтамита» и автоматизированная система «Интернет-подписка»; а также Интернет-сайт ОАО «Узбекистон почтаси» – [www.pochta.uz](http://www.pochta.uz). Автоматизированная система «Почтамита» также является единым интерфейсом оплаты услуг. Это удобно тем, что оператору не нужно постоянно запускать несколько программ одновременно, что существенно отнимет время, вследствие чего снизит продуктивность работы. С помощью данной программы, на любом отделении почтовой связи, можно воспользоваться следующими услугами:

- прием переводов
- оплата переводов
- прием международной почты
- прием страховой почты
- прием телеграмм
- прием подписки
- выплата пенсий

- прием платежей от населения.

В дополнение к вышеперечисленным возможностям программное обеспечение почтамта обеспечивает:

- ведение нормативно-справочной информации
- обработка первичной информации, поступившей из отделений связи
- получение статистических отчетов
- контроль оплаты переводов (проверка в ПСПД)
- оплата переводов безналичным расчетом в УСП
- прием и отправка почтовых отправлений в УООП

В наш век - век информационных технологий – на первом месте для любого программного обеспечения стоит безопасность. Следует отметить, что при создании программного обеспечения “Почтамита” были предусмотрены меры безопасности для защиты от несанкционированного доступа. К ним относятся:

- Осуществление доступа к программе только по паролю;
- Разграничение полномочий путем установки прав доступа к различным режимам;
- Контролирующие работники и операторы имеют каждый свой пароль, известный только ему. Первоначально список работников, имеющих доступ к программе и их пароли, вводит контролирующий работник, выполняющий функции администратора системы. В дальнейшем оператор может поменять свой пароль самостоятельно. Каждый оператор должен работать только со своим паролем.
- При замене оператора в течение дня оформляется передача кассы со снятием промежуточных итогов.

Также в программном обеспечении “Почтамита” производится нумерация операций, существуют схемы открытия, закрытия рабочего дня и исправления ошибок.

В целях быстроты, надежности и качества предоставляемых почтовых услуг населению Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан №128 от 19 мая 2005 года была утверждена “ Программа модернизации сети почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий до 2010 года”.

В рамках “ Программы модернизации сети почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий до 2010 года” в 2005 году совместно с ООО “Fido Biznes” была разработана и внедрена “Автоматизированная система электронные денежные переводы ” (АСЭДП). В целях оказания услуги по международным электронным денежным переводам в 2008 году ОАО “Узбекистон почтаси” подключилось к международной системе электронных денежных переводов “IFS Light”, а с 4 марта 2011 года к IFS Всемирного Почтового Союза (ВПС). Заключены соглашения и осуществляется обмен денежными переводами через международную систему с Украиной, Российской Федерацией, Республикой Беларусь, Республикой Казахстан и Молдовой.

Прием и оплата международных денежных переводов осуществляется с действующих автоматизированных рабочих мест, подключенных к внутренней системе электронных денежных переводов ОАО “Узбекистон почтаси”.

На данный момент только в филиале «Тошкент почтамти» функционируют 157 компьютеризированных отделений почтовой связи, которые обслуживают клиентов. А количество автоматизированных рабочих мест, оказывающих услуги населению, достигло 207. Из них количество отделений почтовой связи, подключенных к автоматизированной системе электронных денежных переводов, составляет 156, а количество в ОПС автоматизированных рабочих мест-163.

Только в первом квартале 2014 года в столице было принято электронных денежных переводов на сумму, эквивалентную 146% (567 361 300 сум) по отношению к аналогичному периоду 2013 года. Это

свидетельствует о росте спроса на данную услугу, а также показывает, что работа, производимая ОАО “Узбекистон почтаси” по подключению отделений почтовой связи к данной услуге, выполнена качественно.

В целях автоматизации процесса приема платежей от населения совместно с ООО “Fido Biznes” в 2008-2009 годах был разработан и внедрен пилотный проект: программный комплекс “Автоматизированная информационная система приема платежей” (АСПП).

Автоматизированная система приема платежей это система, при помощи которой в отделениях почтовой связи может производиться прием платежей и погашение задолженностей от населения. Она также позволяет получить оперативную информацию о состоянии приема платежей за коммунальные и прочие услуги в объектах почтовой связи. Это возможно благодаря обмену информацией с ГАК “Узбекэнерго” в режиме реального времени.

Внедрение и развитие данной автоматизированной системы позволяет:

- в полном объеме и своевременно использовать введенную информацию о приеме платежей от населения на всех районных (городских) уровнях организационной структуры ОАО “Узбекистон почтаси” за счет введения централизованной базы данных;
- оперативно получать аналитическую и статистическую отчетности в различных разрезах с отображением реального состояния процесса приема платежей от населения на текущий момент времени;
- осуществлять мониторинг за процессом приема платежей от населения, а также обеспечивать достоверность данных;
- своевременно и достоверно производить взаиморасчеты с коммунальными службами;
- сократить время, затрачиваемое сотрудниками общества на ручную обработку информации за счет автоматизации производственных процессов.

На сегодняшний день только в Ташкенте к автоматизированной системе приема платежей подключены 157 отделений почтовой связи, в которых, в свою очередь, 159 автоматизированных рабочих мест для оказания данной услуги.

Данная почтовая услуга пользуется все большим и большим спросом у населения, так как отделений почтовой связи в Ташкенте намного больше, чем отделений ЖКХ. Следовательно, людям ближе и удобнее оплатить данные услуги в ОПС, нежели добираться до отделения ЖКХ.

Также как автоматизированная система приема платежей, система учета выплаты пенсий и пособий разрабатывается ОАО «Узбекистон почтаси» совместно с ООО «Fido Biznes» в 2008-2009 годах. Далее, после успешного прохождения пробного внедрения, к автоматизированной системе учета и контроля выплаты пенсий и пособий постепенно подключаются все филиалы и отделения почтовой связи.

По состоянию на 1 марта 2014 года к автоматизированной системе учета и контроля выплаты пенсий и пособий (АСУВП) ОАО «Узбекистон почтаси» дополнительно подключены 557 отделений почтовой связи. В результате общее количество объектов, подключенных к системе достигло 1440 (в т.ч. 173 узлов почтовой связи).

Напомним, что автоматизированная система учета и контроля выплаты пенсий и пособий (АСУВП) внедрена ОАО «Узбекистон почтаси» в 2013 году и во всех регионах республики по ней налажен обмен электронными данными между объектами почтовой связи (ОПС) и автоматизированной системой «Пенсия» Внебюджетного пенсионного фонда при Министерстве финансов (ВПФ МФ) Республики [Узбекистан](#).

Ежедневные отчеты некомпьютеризированных и не подключенных к АСУВП 1547 отделений почтовой связи (ОС) вводятся через автоматизированные рабочие места, подключенные к АСУВП в базу данных автоматизированной системы «Пенсия» ВПФ МФ.

В филиалах общества продолжаются работы по компьютеризации и подключению оставшихся ОС через каналы передачи данных к АСУВП.

Развитие АСУВП позволяет оперативно получать информацию о ходе выплаты пенсий и пособий, осуществлять мониторинг за процессом и эффективно управлять системой на основе полученных данных.

Также внебюджетный пенсионный фонд при Министерстве финансов Узбекистана внедрил программный комплекс «Пенсия», предназначенный для автоматизации процессов назначения, исчисления размеров пенсий и пособий, перерасчета и учета выплат пенсий и пособий согласно законодательству.

Данная система способствует регистрации, хранению, обработке и выдаче информации о пенсионерах в районных (городских) отделах ВПФ, созданию единой централизованной базы данных о пенсионерах для увеличения оперативности и достоверности обрабатываемой информации.

Кроме того, программный продукт позволяет формировать платежные документы (ведомости на выплату пенсий и пособий), отправлять электронные платежные документы соответствующим организациям, ответственным за выплаты. Использование ПК «Пенсия» дает возможность получать формы отчетности по уровням подразделений ВПФ, качественно улучшить показатели функционирования системы пенсионного обеспечения граждан, вести учет и мониторинг за финансированием пенсий и пособий по их видам.

Данный комплекс разработан совместно с одним из крупнейших разработчиков и поставщиков информационных систем и технологических решений в софтверной индустрии Узбекистана - ООО «Fido-biznes».

Его разработка была начата в мае 2010 года, через год была продолжена в районных отделах ВПФ по Ташкенту и Ташкентской области. В первом квартале 2012 года был осуществлен пуск программного комплекса по всему Узбекистану. В настоящее время персональные данные всех пенсионеров и получателей пособий охвачены сформированной единой

электронной базой данных, а назначение и выплата пенсий осуществляются посредством внедренного программного обеспечения.

По данным фонда, комплекс «Пенсия» позволил внедрить локально-вычислительную сеть в 196 районных, городских отделениях с подключением к корпоративной сети Министерства финансов страны, обеспечить оперативность работы с сохранением конфиденциальности персональных данных пенсионеров.

Благодаря этой программе можно оперативно выявлять ошибки в деятельности сотрудников и предотвращать действия злоумышленников при назначении и выплате пенсий. Также есть возможность составлять ежедневный баланс доходов и расходов по назначению, перерасчету и выплате государственных пенсий и пособий, вести повсеместный и быстрый учет расходов средств фонда и централизованный административный контроль.

Следует отметить, что посредством ПК «Пенсия» было расширено предоставление интерактивных услуг пенсионерам. В частности, возможность получения ими выписок о размере начисленной пенсии по электронной почте, через короткие сообщения на мобильный телефон, куда могут поступать и извещения о повышении пенсий. Пенсионеры могут быть проинформированы о последних изменениях и новшествах пенсионного обеспечения, есть возможность вызова специалиста по «горячей линии» и через опцию на сайте (консультирование и оперативное рассмотрение вопросов и претензий пенсионеров).

Впервые оценить интерактивные услуги пенсионерам удалось в августе 2012 года. В соответствии с Указом главы государства «О повышении размеров заработной платы, пенсий, стипендий и социальных пособий» от 5 июля 2012 года информация о повышении размеров пенсий в 1,15 раза, а также сведения о размерах их пенсий были направлены на мобильные телефоны пенсионеров посредством телефонных сообщений.

Подобные рассылки на мобильные телефоны пенсионеров были направлены и 1 декабря прошлого года.

ВПФ продолжает работать над взаимодействием ПК «Пенсия» с другими электронными базами данных, среди которых база данных Казначейства Министерства финансов Узбекистана. В части формирования и отправки росписи доходов и расходов фонда в разрезе бюджетов и обмен справками-уведомлениями с ОАО «Узбекистон почтаси» по формированию и отправке ежемесячных электронных ведомостей на выплату пенсий и пособий в режиме on-line.

Налаживается сотрудничество с Народным банком и коммерческими банками по формированию и отправке ежемесячных электронных ведомостей на выплату пенсий и пособий, а в ближайшей перспективе намечено включить в этот список Государственный налоговый комитет и Государственный комитет по статистике.

Компания REBIC по заказу ОАО «Узбекистон почтаси» разработала автоматизированную систему мониторинга прохождения регистрируемых почтовых отправлений (АСКППО) и обмена EDI сообщениями со Всемирным почтовым союзом с применением штрихового кодирования, которая внедрена в деятельность национального почтового оператора в 2011 году.

Данная система запускалась в соответствии с требованиями Всемирного почтового союза. Она применяется для обеспечения взаимодействия специализированного филиала «Халкаро почтаamt» с пунктами обработки почты других филиалов и узлами почтовой связи (УПС). Отметим, что «Халкаро почтаamt» является центральным пунктом обмена и обработки международной почты, поступающей из зарубежных стран и исходящей из Узбекистана.

Внедрение данной системы в эксплуатацию позволило повысить скорость обработки почты, производительность труда персонала, а также дало возможность оперативно контролировать прохождение регистрируемых

почтовых отправлений через веб-сайт ([www.pochta.uz](http://www.pochta.uz)) “Узбекистон почтаси” как клиентам, так и контролирующим службам. По словам специалистов, внедрение системы позволило на 50-70% уменьшить повторный ввод данных, который являлся одним из факторов задержки почты, усовершенствовать контроль над прохождением почтовых отправлений и использовать информацию, хранящуюся в базах данных для автоматизированного формирования различных отчетов и статистики.

Для оснащения рабочих мест подключаемых к новой автоматизированной системе необходимой техникой в 2010 году по стороны Общества были приобретены и выделены филиалам 190 комплектов компьютера, 192 устройств бесперебойного питания, 192 сканеров штрих кода и 16 принтеров штрих кода.

По состоянию на 20 марта 2014 года, только в столице, к данной автоматизированной системе подключено 173 автоматизированных рабочих места.

Автоматизированная система учёта и контроля распространения периодических изданий (АС «Подписка»). Система позволяет в полном объеме и своевременно использовать введенную в базу данных информацию о состоянии хода подписки и распространения периодических изданий на всех уровнях организационной иерархии «Узбекистон почтаси», а также сокращать время, затрачиваемое сотрудниками на обработку информации за счет автоматизации производственных процессов.

Автоматизированная система «Интернет-подписка» (АСИП) позволяет, осуществлять подписку на предлагаемые периодические издания через сайт компании с возможностью приема оплаты посредством электронных платежных систем. Система представляет собой информационно-интерактивную систему, позволяющую ознакомиться с подписными каталогами на подписные издания как Республики Узбекистан, так и зарубежные. В системе предусмотрена возможность оперативного оформления подписных бланков ф.МТ-1э. и осуществление внутреннего

учета и контроля хода подписки. Модуль оплаты посредством электронных платежных систем, находится в режиме тестирования.

В 2013 году в тестовом режиме началась работа над автоматизированной системой «Подписка».

ОАО «Узбекистон почтаси» планирует развитие информационно-коммуникационных технологий на 2014-2015 годы:

- Разработка и внедрение «Автоматизированная система составления плана направлений международных посылок».

В результате внедрения данной системы оператор получит возможность оперативного составления плана направлений с выбором оптимального маршрута по каждому направлению международных посылок.

- Разработка и внедрение информационной поисковой системы «Почтовая связь». Внедрение данной системы позволит клиентам почты через вебсайт ОАО «Узбекистон почтаси» оперативно определить индекс (адрес) объекта почтовой связи, обслуживающего данный дом или участок адресата.

Разработка и внедрение информационной поисковой системы «PRIME» Программа предназначена для обмена рекламациями по розыску почтовых корреспонденций через интернет.

Программа АИС «PRIME» (по обмену рекламациями по розыску почтовых корреспонденций через интернет) разрабатывается Всемирным почтовым союзом (ВПС).

- Внедрение системы контроля автотранспорта «GPS трекер». Система позволяет осуществлять мониторинг движения автомашин.
- Внедрение «Автоматизированная система составления плана направлений международных посылок»

В результате внедрения данной системы оператор получит возможность оперативного составления плана направлений с выбором оптимального маршрута по каждому направлению международных посылок.

- Совершенствование автоматизированной системы процесса оформления

подписки с возможностью оформления и оплаты в режиме «On-line» через веб-сайт Общества.

- Подключение компьютеризованных объектов почтовой связи к существующим автоматизированным системам Общества.

Через сайт ОАО «Узбекистон почтаси» можно воспользоваться интерактивными услугами, в частности можно провести слежение за регистрируемыми почтовыми отправлениями, подать заявку на вызов курьера, приобрести почтовые марки через интернет, а также получить информацию справочного характера о почтовых индексах, правилах оказания услуг почтовой связи, тарифах на оказываемые услуги.

## **2.2. Штриховое кодирование и его влияние на информатизацию**

Штриховое кодирование и автоматизированная система, основанная на нем (автоматизированная система мониторинга прохождения почтовых отправлений), является значимой частью в процессах информатизации и несет существенный информационный поток клиентам национально оператора почтовой связи ОАО «Узбекистон почтаси».

Автоматизированная система мониторинга прохождения почтовых отправлений позволяет регистрировать и отслеживать их через сайт «Узбекистон почтаси». Система подключена к международной автоматизированной системе Всемирного почтового союза. Штриховое кодирование – это способ мгновенного сбора информации, которую необходимо внести в компьютер и затем использовать так, как требует технологический процесс и/или поставленные задачи.

Штриховой код или штрихкод (также известен как штрихкод) представляет собой последовательность чёрных и белых полос, содержащих в себе некоторую информацию в удобном виде для считывания техническими средствами.

Существуют линейный (обычный) и двухмерный способы кодирования информации:

а) линейными (обычными) называются штрихкоды, читаемые в одном направлении (по горизонтали). Наиболее распространенные линейные штрихкоды являются: EAN (EAN-8 состоит из 8 цифр, EAN-13 – используются 13 цифр), UPC (UPC-A, UPC-E), Code39, Code128 (UCC/EAN-128), Codabar, «Interleaved 2 of 5». Линейные штрихкоды позволяют кодировать небольшой объем информации (до 20–30 символов, обычно цифр). Пример линейного штрихкода приведен на рисунке 1;



Рис 1. Линейный штрихкод

б) двухмерными называются штрихкоды, разработанные для кодирования большого объема информации. Расшифровка такого кода проводится в двух измерениях (по горизонтали и по вертикали). В настоящее время применяются следующие виды двумерных штрихкодов, приведенные на рисунке 2: Aztec Code (а), Data Matrix (b), MaxiCode (c), PDF417 (d), QR код, Microsoft Tag (e).



Рис 2(а). Двухмерный штрихкод – Aztec Code



Рис 2(б). Двухмерный штрихкод – Data Matrix



Рис 2(с). Двухмерный штрихкод – MaxiCode



Рис 2(д). Двухмерный штрихкод – PDF417



Рис 2(е). Двухмерный штрихкод – Microsoft Tag

## Рисунок 2. Виды двумерных штрихкодов

Одним из распространенных двумерных штрихкодов является штрихкод Aztec. В каждом символе штрихкода Aztec можно выделить область мишени и область данных. Мишень представляет собой набор концентрических квадратов и служит для определения геометрического центра символа в процессе его декодирования. Существуют два основных формата символа Aztec Code: «Compact» (компактный) символ с мишенью из двух квадратов и «Full-Range» (полный) символ с мишенью из трех квадратов.

Областями практического применения штрихкода являются:

1) Торговля: для кодировки товара используется код EAN-13. Кодировку товара условно можно разделить на 5 зон: префикс национальной организации GS1(3 цифры), регистрационный номер производителя товара(4-6 цифр), код товара (3-5 цифр), контрольное число (1 цифра) и дополнительное поле (необязательное штрихкодовое поле, иногда там ставится знак «>», «индикатор свободной зоны»).

2) Логистика: для регистрации почтовых отправлений и грузов.

В почтовой связи для штрихкодирования почтовых отправлений в основном используют линейный штрихкод. Штрихкодирование почтовых

отправлений предназначено для идентификации регистрируемых почтовых отправлений в целях последующего их учета и контроля.

Структура почтового штрихкодového идентификатора приведена на рисунке 3.



Рис. 3. Структура почтового штрихкода

Для печати почтового штрихкода используется код Interleaved 2 of 5 (EN 801). Размер ярлыка штрихкода 15 mm по вертикали и 48 mm по горизонтали. Размер штрихкода 9 mm по вертикали и 36 mm по горизонтали. Надпись под штрихкодом должна соответствовать закодированному значению.

Составными элементами надписи почтового штрихкода являются:

115446 – почтовый индекс места приема;

79 – порядковый номер текущего месяца;

21534 – пятизначный номер почтового отправления;

2 – контрольный разряд.

Данные составные элементы надписи почтового штрихкода разделяются пробелами.

Номер почтового отправления выделяется жирным шрифтом. Надпись должна быть выровнена по ширине штрихкода. Высота шрифта не менее 2 mm.

Порядок формирования ярлыков штрихкодовой идентификации всех видов регистрируемых почтовых отправлений по стандарту S10 ВПС.

Ярлыки формируются в следующем порядке:

– два первых символа содержат информацию о виде почтового отправления, например, RA100110109UZ, CP123456783UZ:

На рисунке 4 приведена таблица обозначений почтовых отправлений при штриховом кодировании.

Посылки	CA – CP внутренние обыкновенные
	CI – CO внутренние с объявленной
	CP – CU международные обыкновенные
	CV – CY международные с объявленной ценностью
Заказная	RA – RO внутренняя
	RP – RY международная
Письменная корреспонденция с	VA – VO внутренняя
	VP – VY международная
Экспресс	LA – LO внутренняя почта
	LP – LY международная почта
Мешки	ZA – ZO внутренние
	ZP – ZY международные

Рис 4. таблица обозначений почтовых отправлений при штриховом кодировании.

– первые две цифры соответствуют двум первым цифрам почтового индекса, например: 10 – г.Ташкент, 11 – Ташкентская область, 12 – Сырдарьинская область;

– следующие шесть цифр – порядковый номер;

– девятая цифра – контрольный разряд;

– два последних символа UZ – код ИСО Узбекистана.

Оборудование, поддерживающее технологию штрихового кодирования, делится на устройства для нанесения меток – принтеры штрихкода и устройства для их считывания – сканеры штрихкода.

К принтерам штрихкода относятся принтеры прямой термопечати и термотрансферные принтеры.

Принтер прямой термопечати – это этикеточный принтер, который печатает этикетки, используя метод нагрева для формирования изображения на чувствительном слое специально подготовленной этикетки. Изображения, отпечатанные по этой технологии, чувствительны к нагреву, солнечному свету, ультрафиолетовым лучам и приложенному давлению. Напечатанные наклейки имеют недолгий срок жизни (около 2–3 лет), так как они теряют качество изображения с течением времени.

Термотрансферный принтер печатает изображения, используя нагрев до «расплава» специального красящего слоя на ленте и переноса его на этикетку. Существуют разные типы термолент, которые позволяют использовать термотрансферную печать практически в любом приложении, требующем долговечности, включая агрессивные среды.

Сканеры делятся на однолинейные (одна сканирующая линия) и многоплоскостные (несколько сканирующих линий, находящихся в разных плоскостях). Многоплоскостные, в свою очередь, делятся на ручные и стационарные. При работе с ручным сканером пользователь подносит сканер к штрихкоду и либо нажимает клавишу включения, либо сканер включается самостоятельно, реагируя на изменение интенсивности светового потока. Если сканер стационарный, то пользователю необходимо пронести предмет над сканером так, чтобы штриховой код попал в область считывания.

Лазерные сканеры обычно считывают штрихкод с расстояния (примерно 25–30 см, а некоторые модели с расстояния до полутора метров),

хорошо справляются со считыванием штрихкодов с дефектами печати и считыванием с неровных поверхностей.

Интегрированный терминал – это портативный терминал со встроенным сканером штрихового кода (обычно лазерным). Одни устройства способны накапливать данные в течение определенного промежутка времени с последующей передачей этих данных в корпоративную информационную систему, другие передают данные в режиме реального времени. Некоторые терминалы способны работать с радиометками (RFID – Radio Frequency Identification).

### **2.3. Анализ внедрения информационных ресурсов в ОАО «Узбекистон почтаси»**

Согласно Программе Кабинета Министров РУз подписанной 19 апреля 2005 года: Разработан проект 18 мая 2009 года “128 – Решении о Модернизация Пунктов Почтовой Связи, добавление и развитие новых услуг оказываемых на основе информационно-коммуникационных технологий, ” на основе этого выполнено достаточно много ряд дел в 2013 году.

В том числе с помощью Корпоративной Компьютерной Сети Общества (ККС) производится обмен электронными данными и оказываются услуги систем электронных денежных переводов (ЭДП) и автоматизированная система приема платежей (АИСПП). В этой технологии подключены все районные филиалы ОАО “Узбекистон Почтаси” также присоединены к этой сети 1085 филиалов ПС. Локальный доступ компьютеров и скорость обмена информации между Управлением и Сетью “UzNet” достигает 10,0 Мб/секунду а обмен данными между филиалами и и сетью “UzNet” составляет 2,0 Мб/секунд.

В связи обеспечения безопасности в ККС используется защита паролем, и сервер информационной безопасности, к нему установлен

инструмент Firewall и автоматизированная система, определяющая атаки нападения на сервер связи.

В Почтовой связи используется лицензионная противовирусная программа компании Eset (антивирус) NOD32. В ЭДП и Обмен электронными данными (ОЭД) используются электронно-цифровая подпись (ЭЦП). Исходя из ЭЦП ключей действующими системами (ЭДП, E-Hujjat) число использующих ЭЦП пользователи сотрудники (оператор и сотрудник) достигло 2036чел, 350 из них в системе E-Hujjat.

При объектах почтовой связи открыто 47 "Интернет Кафе" 237 компьютеров (47 серверов), с которыми оказываются услуги населению "Компьютерные игры, Интернет, Электронная Почта и др." (5 "Интернет Кафе" расположены на территории Кишлаков). Ведётся работа по сдаче в аренду некоторых убыточных "Интернет- Кафе".

На сегодняшний день в Обществе используется 3469 компьютеров и серверов (3243шт. компьютеров), 1931шт принтеров, 2066 шт UPS, 150 шт факсов, 316 шт сканнеров, 1189 шт модемов.

1159 автоматизированных рабочих мест Объектов почтовой связи (ОПС) (в т.ч. 187 Линий Почтовой Связи (ЛПС), выработка участков, и 972 отделения связи) соединены в систему ЭДП и 1148 ЛПС АИСПП.

Система АИСПП связана с системой биллинга ДАК "Узбекэнерго" и у них производится обмен данными друг с другом в режиме On-line.

164 объекта почтовой связи присоединено к системе биллинга АК "Узбектелеком".

Через международную систему ЭДП начат обмен ЭДП между администрациями почтовой связи Украины, России, Белоруссии, Молдавии, Азербайджана, Армении, Киргизстана.

На основе договора с филиалом АК "Узбектелекома" с "Узмобиайл" 500 мобильных стационарных телефонных аппаратов (терминалов) послано в недостаточно автоматизированные филиалы ПС.

Согласно договору подписанному в 2009 году с ООО "Фидо Бизнес" АИС Учёт и мониторинг выплаты пенсий и пособий при программе МинФина АТ "Пенсия" работает 1159 ОПС.

Автоматизированная система мониторинга прохождения почтовых отправлений, разработанная ООО REVIC, запущена в 2011 году. К ней соединены 15 филиалов, 173 узла, а также филиалы "международного почтамта". Количество соединенных этой системой автоматизированных рабочих мест составляет 389.

В обществе работает 1 вебсайт ([www.pochta.uz](http://www.pochta.uz))

На этом сайте можно получить достаточно информации о почте Узбекистана, а также узнать новости, индексы, тарифы, и узнать о нахождении отправленного почтового отправления. Также можно просмотреть документы, бланки. Скачать и заполнить их.

В 2013 году на 500 обращений граждан через сайт дан ответ. Кроме этого для сотрудников существует внутренний сайт [www.post.uz](http://www.post.uz) Через этот сайт производится обмен данными нормативными документами в ККС.

Также функционирует электронный магазин торговли почтовыми марками.

В 2010 году установлен обмен рекламациями между международными почтовыми службами.

Вводится работа по "Подписке", в данный момент это услуга работает в тестовом режиме в Ташкенте. Согласно подписанному договору с Международной Почтовой Федерацией, в 2012 году было выдано 23

комплекта компьютеров, UPS, лазерных принтеров, которые были отправлены в областные филиалы.

Начиная с августа 2011 года начат прием заказов на курьерскую службу через Интернет. Совместно с ООО "Fido Biznes" составлена программа по созданию гибридных денежных переводов, и 10 мая 2012 года это услуга была запущена.

Согласно Модернизации отделений почтовой связи на 2-ом этапе в 2011-2012 была разработана: автоматизация управления предприятиями (АУП), и Бухгалтерский Учет этой системы (БУ). Согласно проекту по тендеру было куплено 470 единиц компьютеров, UPS к ним, 438 лазерных принтеров, и для пользования в почтовых отделениях, 100 матричных принтеров. 470 единиц компьютеров было отправлено в областные узлы и отделения для внедрения автоматизированных систем: АИСПП и АСУПП.

На сегодняшний день разработана и принята концепция развития ОАО "Узбекистон Почтаси" на 2013-2017 годы, которая принята Комитетом связи, информатизации и телекоммуникационных технологий РУз.

Планируемое развитие информационно-коммуникационных технологий ОАО «Узбекистон почтаси», согласно данной концепции, на 2014-2015 годы:

1) Разработка и внедрение «Автоматизированная система составления плана направлений международных посылок».

В результате внедрения данной системы оператор получит возможность оперативного составления плана направлений с выбором оптимального маршрута по каждому направлению международных посылок.

2) Разработка и внедрение информационной поисковой системы «Почтовая связь»

Внедрение данной системы позволит клиентам почты через вебсайт ОАО "Узбекистон почтаси" оперативно определить индекс (адрес) объекта почтовой связи, обслуживающего данный дом или участок адресата.

3) Разработка и внедрение информационной поисковой системы «PRIME»

Программа предназначена для обмена рекламациями по розыску почтовых корреспонденций через интернет.

Программа АИС «PRIME» (по обмену рекламациями по розыску почтовых корреспонденций через интернет) разрабатывается Всемирным почтовым союзом (ВПС).

4) Внедрение системы контроля автотранспорта «GPS трекер» (65 шт)

Система позволяет осуществлять мониторинг движения автомашин.

5) Внедрение «Автоматизированная система составления плана направлений международных посылок»

В результате внедрения данной системы оператор получит возможность оперативного составления плана направлений с выбором оптимального маршрута по каждому направлению международных посылок.

- Совершенствование автоматизированной системы процесса оформления подписки с возможностью оформления и оплаты в режиме «On-line» через веб-сайт Общества

- Подключение компьютеризованных объектов почтовой связи к существующим автоматизированным системам Общества.

Внедрение в работу автоматизированных систем стало возможно благодаря корпоративной компьютерной сети, которая постепенно

внедрялась, начиная с 2003 года до тех пор, пока не охватила и не соединила все структурные филиалы общества и узлы почтовой связи в единую сеть.

Корпоративная компьютерная сеть позволила:

- организовать оперативный обмен электронными данными в среде распределенных “клиент-серверных” приложений автоматизированных систем;

- осуществлять доступ к корпоративным сетевым ресурсам, обмениваться сообщениями электронной почты и т.д.;

- оказывать новые виды услуг на базе Интернет технологий с организацией доступа к глобальным сетям

На рисунке 5 приведена схема корпоративной сети ОАО «Узбекистон почтаси» (Ташкент).

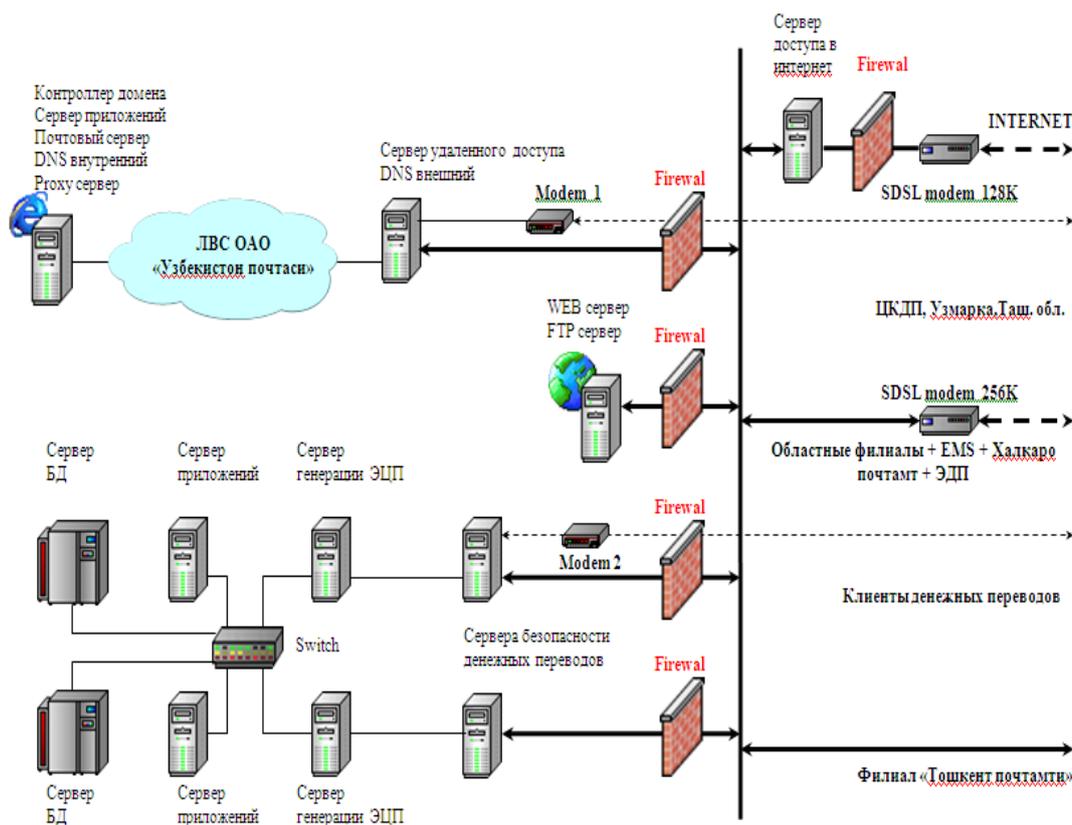


Рис 5. Схема корпоративной сети ОАО «Узбекистон почтаси» (Ташкент).

На рисунке 6 приведена типовая схема подключения филиалов к корпоративной компьютерной сети.

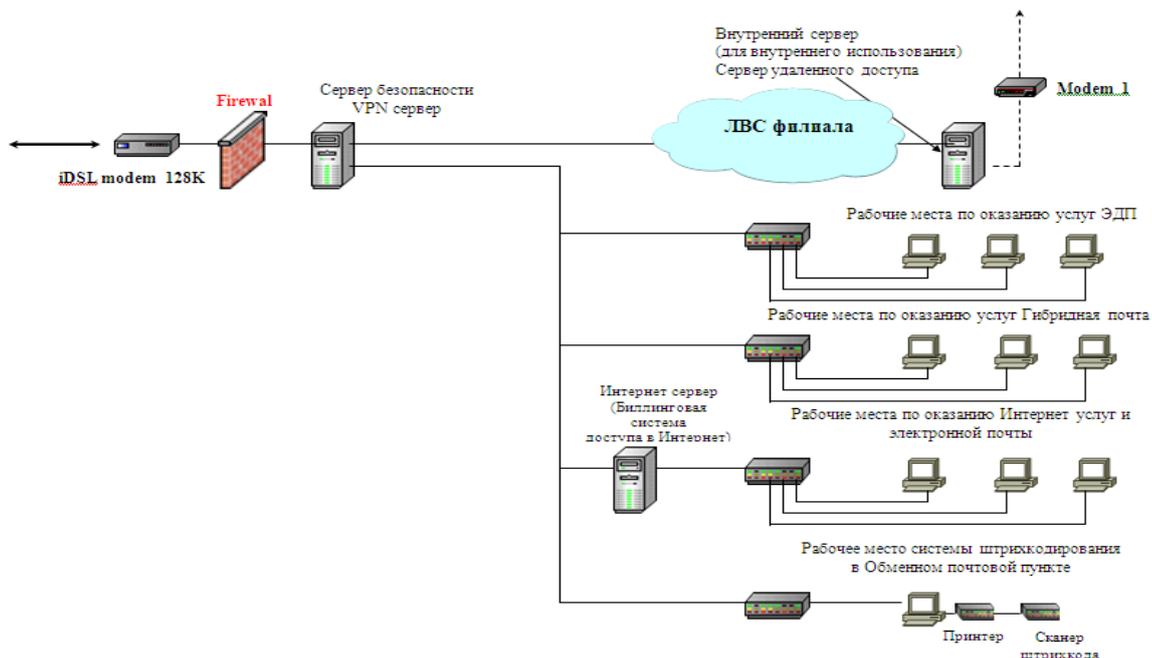


Рис 6. Типовая схема подключения филиалов к корпоративной компьютерной сети.

На рисунке 7 приведена организация и включение Центрального узла корпоративной сети ОАО «Узбекистон Почтаси».

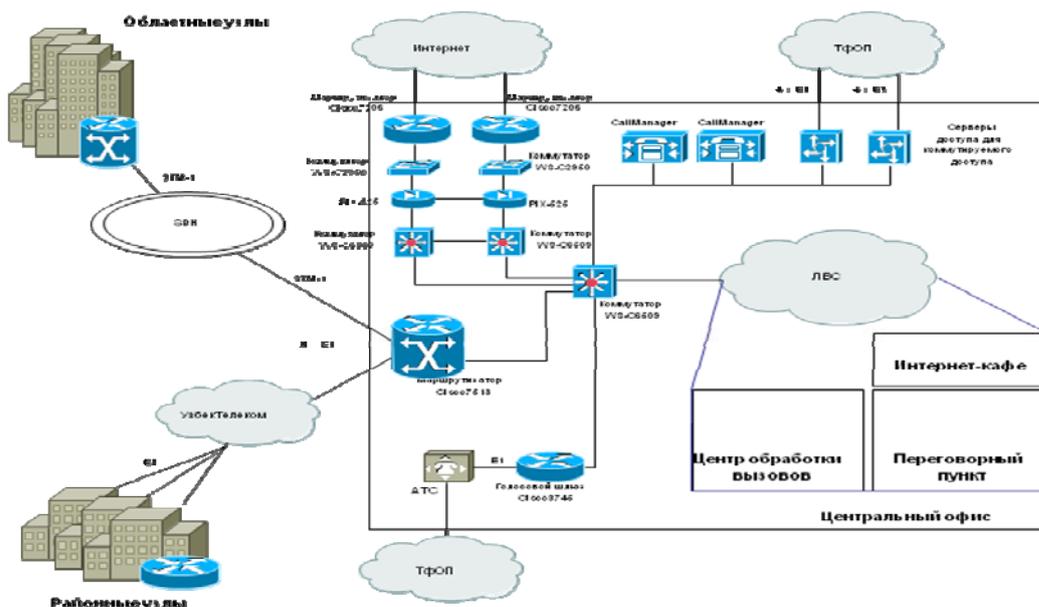


Рис 7. Организация и включение Центрального узла корпоративной сети ОАО «Узбекистон Почтаси»

Говоря о всех автоматизированных системах, применяемых в ОАО “Узбекистон почтаси”, следует отметить повышение качества работы всего почтового сектора в целом, увеличение скорости работы и, конечно же, автоматизации многих технологических процессов. При пристальном наблюдении нельзя не заметить и того факта, что с внедрением автоматизированной системы учета и контроля выплаты пенсий и пособий резко снизились факты хищения пенсий и пособий работниками почты, все люди пенсионного возраста стали получать полагающиеся им выплаты вовремя.

Стоит, конечно, отметить, что изменения в лучшую сторону произошли во всех сферах, куда были внедрены автоматизированные системы в ОАО “Узбекистон почтаси”. Так, например, при внедрении системы электронных денежных переводов резко возросла скорость доставки их в пункт назначения, уменьшилась рукописная отчетность, которая ложилась на плечи работников почты, так как сейчас отчеты составляются в электронном виде в программном обеспечении “Почтамита”.

Если говорить об автоматизированной системе приема платежей, то с твердой уверенностью надо отметить факт снижения рукописной работы почты и увеличения скорости прохождения оплаты за коммунальные услуги, благодаря биллинговой системе, работающей в режиме on-line и связывающей ОАО “Узбекистон почтаси” и ГАК “Узбекэнерго”.

Конечно и такая система, как автоматизированная система учета и контроля прохождения регистрируемых почтовых отправлений не могла остаться без внимания. Ведь именно она позволяет клиенту на всем пути прохождения удостоверяться, что любое регистрируемое почтовое отправление, которое бы он не отправил, направляется именно к получателю. Также эта система позволила начальству контролировать всю работу сотрудников почты, осуществляемую по пересылке отправлений со штрих - кодом, в режиме реального времени.

Автоматизированная система учёта и контроля распространения периодических изданий (АС «Подписка») является еще одним важным шагом в модернизации и информатизации услуг, осуществляемых отечественным оператором почтовой связи. Именно она делает возможным автоматизированный контроль за количеством подписчиков на то или иное издание, а также сильно упрощает ведение бухгалтерского учета по данному пункту. Также эта система упрощает процесс подписки со стороны подписчика: можно осуществить ее не выходя из дома на сайте pochta.uz, а также при оплате воспользоваться электронными платежными системами (этот модуль на данный момент находится на стадии интенсивной разработки).

Вследствие того, что внедрение всех вышеперечисленных систем, а также разработка новых, с применением ИКТ значительно повышает качество и конкурентоспособность услуг, предоставляемых национальным оператором почтовой связи Узбекистана, с одной стороны, и модернизирует, выводит почтовую связь на новый, более современный уровень, с другой, ОАО «Узбекистон почтаси » постоянно развивает услуги, связанные с информатизацией и ИКТ.

Развитие автоматизированных систем в 2014 году приведено в виде таблицы 1.

### **Развитие автоматизированных систем в 2014 году**

Таблица 1

<b>Автоматизированная система</b>	<b>Факт</b>	<b>Прогноз</b>
	<b>31.12.2013 г.</b>	<b>31.12.14 г.</b>
Автоматизированные объекты почтовой связи	1272	1672
Компьютеризированные отделения почтовой связи	1085	1485
Количество объектов подключенных к «Автоматизированной информационной системе электронные денежные переводы»	1126	1672

Количество объектов подключенных к «Автоматизированной системе приема платежей»	1159	1672
Количество объектов подключенных к «Автоматизированной системе учета выплаты пенсий пособий»	883	1672
Количество банковских терминалов	1434	1500
Количество ключей электронной цифровой подписи	2036	2436
Количество объектов подключенных к «Автоматизированной системе мониторинга регистрируемых почтовых отправлений»	389	500
Количество объектов подключенных к АС «Подписка»	161	300
Количество объектов подключенных к АС «Подписка»	161	300
Скорость передачи данных по VPN каналу между ОАО «Узбекистон почтаси» и филиалом АК «Узбектелеком» «Узнет»	2 Мбит/с	10 Мбит/с
Количество автомашин подключенных к Системе контроля автотранспорта «GPS трекер»	10	75

В таблице-1 приведен прогноз планируемых мероприятий по дальнейшему развитию

Исходя из приведенных данных по ОАО «Узбекистон почтаси», стоит отметить значительное увеличение показателей, запланированное на текущий год. Из чего следует, что компьютеризация и применения ИКТ в данной отрасли является ключевым фактором для увеличения прибыли отечественного почтового оператора во много раз. Именно поэтому правительство Республики Узбекистан, во главе с Президентом и Кабинетом Министров, в содружестве с ВПС принимают все новые и новые программы применения ИКТ в почтовой связи для повышения качества и конкурентоспособности данной, стратегически важной, отрасли связи.

### **3.МЕТОДЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО “УЗБЕКИСТОН ПОЧТАСИ” НА ОСНОВЕ ОПЫТА ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН**

Изучив структуру ОАО “Узбекистон почтаси” позволило увидеть работу отрасли почтовой связи изнутри, и, в процессе полноценного ознакомления, рассмотреть наиболее слабые стороны Общества. В этой главе мне хотелось бы проанализировать их и предложить актуальные пути решения на основе зарубежного опыта.

Говоря об информатизации и ее методах, можно отметить, что на данный момент ОАО “Узбекистон почтаси” находится в начале пути, и еще много предстоит сделать, несмотря на то, что довольно многое уже сделано. Информатизация и ее методы в данной теме выступают в определенном контексте, а именно: как оптимизировать информационные потоки и минимизировать ручной труд в отношении работы с документами, а также как максимально информировать клиента с помощью современных информационных технологий.

Как говорилось выше, хочется отметить уже существующие информационных системы: автоматизированная система приема платежей, автоматизированная система электронные денежные переводы, автоматизированная система учета и контроля выплаты пенсий и пособий, автоматизированная система мониторинга регистрируемых почтовых отправлений, автоматизированная система обмена рекламации по посылкам, система контроля автотранспорта «GPS трекер», автоматизированная система «Почтамита» и автоматизированная система «Интернет-подписка»; а также Интернет-сайт ОАО “Узбекистон почтаси” – [www.pochta.uz](http://www.pochta.uz). Все вышеперечисленное непосредственно участвует в методах информатизации. В основном, это внутренняя отчетность и контроль деятельности, но следует отметить, что в условиях рыночной экономики любой бизнес, в том числе почтовая связь, должен быть максимально клиентоориентированным, т.е. в

первую очередь, заботиться о комфортных условиях для клиента. По состоянию почтовой связи на сегодняшний день этот показатель не на высоком уровне, но хочется отметить, что услуги, связанные с информированностью клиента, стабильно развиваются.

К таким услугам можно отнести автоматизированную систему мониторинга регистрируемых почтовых отправлений, автоматизированную систему «Интернет-подписка»; а также сайт общества, на котором клиент может получить необходимую информацию. Но сайт требует дополнений для получения большего количества информации клиентам.

На XXV Конгрессе ВПС в 2012 году в Дохе (Катар) также были рассмотрены вопросы модернизации и развития почтовых услуг в мировом масштабе. Говоря об информатизации и ее методах, следует отметить такие пункты в Дохинской почтовой стратегии как:

- стимулирование использования инфокоммуникационных технологий (ИКТ) для облегчения доступа к услугам и повышения показателей работы (Цель 1, пункт 1.4);

- продвигать инновационные продукты и услуги (Цель 3);

- способствовать обеспечению доступности почтовых услуг для всех слоев населения за счет более широкого и целевого доступа к почтовым услугам (Цель 4, пункт 4.3).

Методы информатизации могут быть направлены на клиента или же на упрощение документооборота и его автоматизация внутри ОАО «Узбекистон почтаси». Говоря о том, какие услуги и дополнения к ним можно внедрить в почтовую связь для усовершенствования работы информационного потока, хочется разделить их на клиентоориентированные и внутрипроизводственные.

### 3.1. Тарификатор

Президент Ислам Каримов на заседании Кабинета Министров Республики Узбекистан, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2012 году и важнейшим приоритетным направлениям экономической программы на 2013 год, подчеркнул важность формирования системы «электронное правительство», включая совершенствование процессов оказания интерактивных государственных услуг населению и бизнесу.

Одним из важнейших нормативно-правовых документов, направленных на формирование и широкое применение системы «электронное правительство» в нашей стране стала Комплексная программа развития Национальной информационно-коммуникационной системы Республики Узбекистан на 2013-2020 годы, утвержденная постановлением Президента Ислама Каримова «О мерах по дальнейшему развитию Национальной информационно-коммуникационной системы Республики Узбекистан» от 27 июня 2013 года. Цель принятия этой программы - дальнейшее развитие и широкое внедрение во всех отраслях экономики и сферах жизни нашей страны современных информационно-коммуникационных технологий, обеспечение ускоренного развития информационных ресурсов, систем и сетей, а также стимулирование расширения спектра и улучшение оказываемых интерактивных государственных услуг субъектам предпринимательства и населению.

Реализация проектов, предусмотренных программой, позволит создать современную высокотехнологичную инфраструктуру информационно-коммуникационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения необходимого уровня качества оказываемых услуг и создания благоприятных условий для развития интерактивных услуг всем сегментам потребителей.

ОАО «Узбекистон почтаси» уже начало предоставление интерактивных услуг на своем сайте [www.pochta.uz](http://www.pochta.uz), таких как курьерская

служба, покупка марочной продукции через Интернет-магазин общества, слежение за регистрируемыми почтовыми отправлениями, но клиент остается не достаточно информированным. На сайте общества продолжается последовательная работа по созданию дополнительных удобств для населения и расширению масштаба использования информационно-коммуникационных технологий. Поэтому изучив зарубежный опыт и почтовые сайты таких стран, как Республика Беларусь, Украина, Россия, США и т.д. предлагаю ввести дополнительную интерактивную услугу на сайте общества для удобства и большей информированности населения – “Тарификатор”. Услуга “Тарификатор” - это прозрачность действий и предоставление возможности клиенту самому рассчитать свои расходы на почтовую связь. Таким образом, клиент всегда будет информирован о стоимости своего почтового отправления, не важно, какого оно характера (ЭДП, посылка, бандероль, письмо, почтовая карточка и т.д.)

Тарификатор – это специальное программное обеспечение, можно сказать, что это специально разработанный калькулятор, который рассчитывает стоимость отправки любых почтовых отправлений в зависимости от их веса, вида, габаритных размеров и страны назначения.

Говоря иначе, если человеку нужно отправить одно или несколько почтовых отправлений (не говоря уже о том случае, когда их много). И он хочет быть уверенным, что из-за невнимательности кассира его не обсчитают. Отправитель может сам зайти на сайт и в разделе тарификатора, буквально за пару минут узнать, какую сумму он должен оплатить.

Зачем это нужно? Люди, которые далеки от почты, но считают свои деньги (а в наше время их считают все), приходя на почту отправлять посылку не знают тарифов, а даже если знают, то им сложно самим рассчитать, сколько они должны заплатить. Фактически, человек платит за услугу, но для него остается загадкой: почему именно такая сумма? Это

может привести к мысли об обмане и вызвать негативное впечатление у клиента, вследствие чего его можно потерять. А в современных рыночных отношениях нет ничего хуже, чем потерять клиента. Во избежание этого, а также для большей информированности клиента о деятельности почтовой связи, предлагаю создать и установить на сайте [www.pochta.uz](http://www.pochta.uz) почтовый тарификатор. С его помощью клиент из дома или с любого устройства, которое имеет доступ в интернет, сможет рассчитать стоимость почтового отправления, которое он отправляет или хочет отправить. Точнее расчет произведет сам тарификатор по введенным клиентом параметрам. На сайте почты Белоруссии в тарификатор услуг можно зайти прямо с главной страницы сайта, как это показано на рисунке 8.



Рис 8. Главная страница “Белпочты” и ссылка на тарификатор услуг.

Если пройти по данной ссылке, то мы уже окажемся в разделе расчета стоимости почтовых отправлений и сможем выбрать, какое (внутриреспубликанское или международное) мы хотим отправить. На следующем рисунке показана начальная страница тарификатора почтовых услуг.

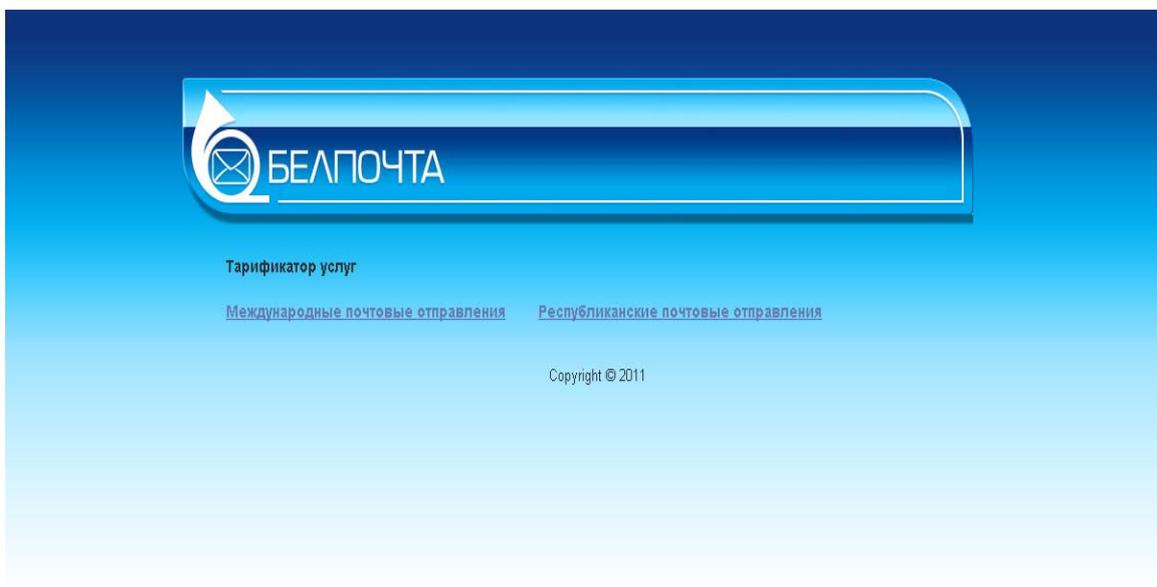


Рис 9. Выбор вида почтового отправления (внутриреспубликанское или международное).

Выбрав один из двух видов, мы выбираем конкретный тип отправления (письмо, посылка, бандероль, мелкий пакет, денежный перевод и т.д.). Список доступных типов международных почтовых отправлений показан на рисунке 10.

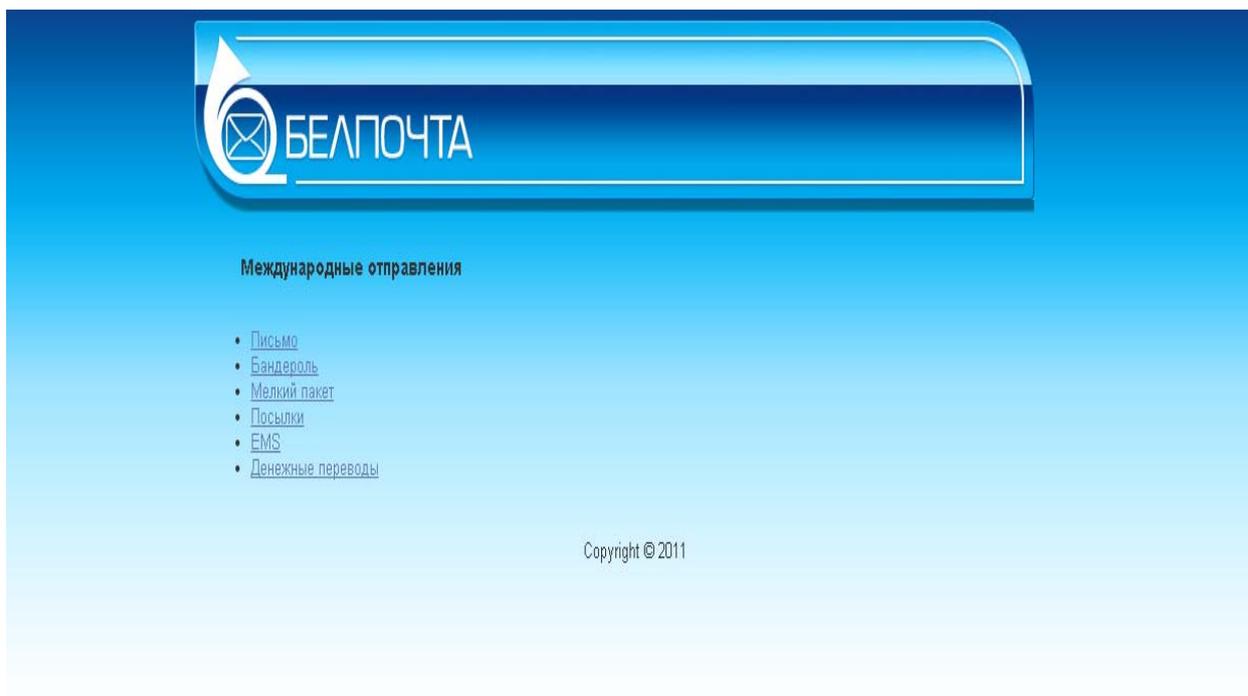


Рис 10. Список доступных типов международных почтовых отправлений.

Выбрав один из двух видов, мы попадаем, непосредственно, в интерфейс выбора параметров почтового отправления и расчета стоимости. Благодаря удобному интерфейсу, который содержит пять обязательных полей для заполнения (отправитель, способ пересылки, категория отправления, страна назначения и масса) и одно необязательное для заполнения поле (объявленная ценность), заполнение не займет больше пары минут. Форма заполнения для посылок показана на рисунке 11.

tarifikator.belpost.by/forms/international/parcel.php

**БЕЛПОЧТА**

**Посылка международная**

Отправитель \*

Способ пересылки \*

Категория отправления \*

Страна назначения \*

Масса \*  кг

Объявленная ценность  руб.

\* — поля, обязательные для заполнения

### Примечание:

Тариф рассчитан без учета НДС. Сверх размера оплаты за услуги, оказанные юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, взимается налог на добавленную стоимость в соответствии с законодательством Республики Беларусь

Copyright © 2014

Рис 11. Форма заполнения для посылок.

После заполнения данной формы тарификатор выводит нам ту сумму, которая необходима к оплате за пересылку нашего почтового отправления. Допустим мы, физическое лицо, которое отправляет простую посылку весом в 10 килограмм, авиапочтой в Узбекистан. Стоимость отправки выйдет равная 740 000 белорусских рублей (73,3 долларов США по официальному курсу валют на 02.06.14). Это можно увидеть на рисунке 12, который показывает расчет стоимости в тарификаторе услуг.

tarifikator.belpost.by/forms/international/parcel.php



### Посылка международная

Отправитель \*

Способ пересылки \*

Категория отправления \*

Страна назначения \*

Масса \*  кг

Объявленная ценность  руб.

\* — поля, обязательные для заполнения

Стоимость = 740000 руб.

**Примечание:**

Тариф рассчитан без учета НДС. Сверх размера оплаты за услуги, оказанные юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, взимается налог на добавленную стоимость в соответствии с законодательством Республики Беларусь

Copyright © 2014

Рис 12. Расчет стоимости в тарификаторе услуг.

Следовательно, если человек рассчитал стоимость отправления, которое желает отправить, то его уже не смогут обмануть на объекте почтовой связи, а также у этого человека не возникнет в голове вопрос: а не обманули ли меня? Соответственно у людей повысится лояльность к национальному оператору почтовой связи ОАО “Узбекистон почтаси”, вследствие чего увеличится доверие и спрос потребителей почтовых услуг.

Я считаю, что внедрение данного новшества на сайт позволит почтовой связи быть более гибкой, клиентоориентированной и современной. Многие страны ближнего зарубежья уже успешно ввели эту услугу на свои сайты. К ним относятся: Россия, Белоруссия, Украина и т.д. Эта услуга сыграет значительную роль, если говорить о методах информатизации по отношению к потребителю. Клиент будет получать больше информации об услугах посредством автоматизации – соответственно у него не будет возникать

вопросов типа: “Почему так дорого?”. Внедрение данного новшества полностью оправдано, так как клиент всегда должен знать, за что платит.

### **3.2. Смс – уведомления о получении почтовых отправлений на имя адресата**

ОАО «Узбекистан почтаси» активно внедряет передовые методы работы, что помогает поднять качество почтовых услуг на новый уровень. Как и во всем мире, упор делается на широкое использование информационно-коммуникационных технологий, благодаря чему спектр деятельности постоянно расширяется.

Изучив информационные системы, внедренные в работу ОАО «Узбекистон почтаси», и проведя анализ результатов работы вышеупомянутых систем, можно утверждать, что они нуждаются в модернизации, Например такой способ информирования клиента как « Смс – уведомления» Создание смс-уведомлений требует разработки алгоритма выдачи смс-уведомления и создания дополнительного программного продукта к существующим автоматизированным системам таким как:

1. «Автоматизированная система мониторинга прохождения регистрируемых почтовых отправлений»
2. «Автоматизированная система электронные денежные переводы».
3. «Автоматизированная система учета и распространения периодических изданий Подписка»

Это также является одним из методов информатизации (оповещения) клиентов. Я думаю, что у всех взрослых людей современности есть мобильный телефон или электронная почта. Как удобно было бы, если при получении отправления на определенного адресата ему приходило бы смс - уведомление или письмо на электронную почту с адресом отделения, куда

поступило почтовой отправлением, а также видом этого отправления и его отправителем.

Время в наши дни бесценно. Следовательно, человек, который ожидает важное почтовое отправление, попросту не имеет времени, чтобы ходить в свое почтовое отделение каждый день за получением информации о нем. Да, есть слежение за почтовыми отправлениями посредством штрих-кодов, но каждый день заходить на сайт по несколько раз тоже не совсем удобно. Исходя из этого, для удобства и большей информированности клиентов ОАО “Узбекистон почтаси” можно автоматически оповещать получателя о том, что пришло отправление на его имя, и он должен явиться в определенное отделение почтовой связи для его получения. Стоимость данного смс-оповещения можно изначально закладывать в стоимость отправлений (так как одно смс стоит сейчас меньше 50 сум, а на некоторых тарифах и меньше 30, то стоимость не повысится сильно). В осуществлении данной услуги может помочь АК “Узбектелеком” со своим оператором сотовой связи “Узмобаил”, тогда стоимость данной услуги будет еще ниже.

Остается вопрос: кто же будет отправлять смс и электронные уведомления? В решении данного вопроса может помочь автоматизированная система мониторинга прохождения регистрируемых почтовых отправлений. При получении данной системой сведений о том, что отправление доставлено в нужное отделение почтовой связи, она автоматически будет составлять и отправлять сообщение на двух языках: узбекском и русском. В данном сообщении будет меняться лишь город по Республике и отделение почтовой связи с его адресом. Данную информацию заранее занесут в базу данных этой системы. А номер телефона получателя обязан будет дать отправитель при отправке регистрируемого почтового отправления (желательно также получить адрес электронной почты получателя, если она существует).

Текст сообщения может быть примерно таким:

Здравствуйте, уважаемый ... (фамилия и имя получателя)! Вам пришло ... (вид почтового отправления) от ... (фамилия и имя отправителя). Вы можете получить его по адресу (адрес почтового отделения) каждый день, с понедельника по пятницу, с 9 до 18 часов. С уважением, ОАО «Узбекистон почтаси».

Такой подход позволит сэкономить значительную сумму денежных средств, которая пошла бы на разработку специальной системы для отправки смс и электронных уведомлений путем внесения некоторых дополнений, в алгоритм действия данной автоматизированной системы. По сути, она логически и относится к этой автоматизированной системе и нельзя упускать случая, воспользоваться этим.

Что даст внедрение этого сервиса? Это новшество, в первую очередь направлено на повышение комфортности клиента, улучшения качества и повышение уровня обслуживания. Данное средство целиком и полностью является методом информатизации, ориентированным на потребителя. Информационный поток приходит к своему конечному получателю. Да, можно сказать, что для людей, которые хотят сэкономить время, есть отправления с доставкой. Но почтальон приходит один раз и в течении рабочего дня, когда в большинстве квартир никого нет, так как все на работе или на учебе. Данный способ информатизации успешно используется в странах с очень развитой почтовой службой (страны Евросоюза и США).

### **3.3. Автоматизированная система «Электронная почтовая марка»**

Развитие инфокоммуникаций проникает во все сферы человеческой деятельности, в том числе и в почтовую связь. В нашу жизнь давно вошли словосочетания «электронная почта», «электронный адрес», «электронное письмо» и так далее. Сама лингвистика подсказывает, что во всём этом есть что-то родственное традиционной почте. Так вот, на основании этого предлагаю провести взаимную интеграцию традиционных почтовых

технологий и инфокоммуникаций. Например, ввести в закон «О почтовой связи» республики Узбекистан понятия «официальный электронный почтовый адрес», «официальный электронный почтовый ящик», «почтовое отправление в электронной форме», «электронный почтовый штемпель», «виртуальное отделение почтовой связи» и другие.

Если говорить о методах информатизации внутри предприятия, то можно проанализировать ситуацию с письменной корреспонденцией. Допустим, мелкая фирма или частное предприятие время от времени пользуется услугами почты, отправляя за один раз 20-30 писем по городу Ташкенту и республике Узбекистан. Брать в аренду франкировальную машину нет смысла, ведь предприятие отправляет данный объем примерно раз в 3-4 недели. Решением данной проблемы может явиться применение новой почтовой услуги с использованием информационных технологий: не выходя из офиса и дома, оплатить пересылку простой и заказной письменной корреспонденции через систему «Электронная марка» в сети Интернет, что позволит сэкономить время.

Электронная (цифровая) почтовая марка является альтернативным решением для подтверждения оплаты почтовых услуг взамен обычных почтовых марок.



Электронная почтовая марка - чрезвычайно удобная услуга. Вместо того чтобы совершать путешествие до ближайшего почтового отделения и терять время на стояние в очереди, отправку письма или открытки можно оплатить за две минуты через интернет и дойти уже с готовым письмом до ближайшего почтового ящика и опустить в него письмо.

Для того, чтобы отправить письмо с электронной маркой, нужно будет зайти по электронному адресу, зарегистрироваться там, выбрать страну назначения, оплатить марку, распечатать и наклеить на конверт.

«Электронная почтовая марка» — будет знаком почтовой оплаты, наносимый на почтовое отправление вместо почтовой марки и подтверждающий оплату услуг почтовой связи. «Электронная почтовая марка» будет представлять собой специальный двумерный распознаваемый сканерами штрих-код, содержащий следующую информацию о почтовом отправлении: уникальный идентификационный номер «электронной марки», стоимость пересылки почтового отправления, информацию об отправителе и адресате почтового сообщения (ФИО, название компании, адрес), категорию почтового отправления (простое, заказное), вес почтового отправления.

Электронная почтовая марка – услуга, которая в первую очередь будет полезна предприятию, благодаря тому, что будет снята колоссальная нагрузка с отделений почтовой связи в часы пик, а также будет собираться и сдаваться, в виде отчетов, информация о том, какие отправления пользуются у населения наибольшим спросом. Благодаря этим данным в дальнейшем можно изменить и существенно улучшить экономическую политику ОАО «Узбекистон почтаси», тем самым увеличив доходы.

Электронная марка будет приобретаться дистанционно через Интернет и распечатываться на конверте (листе бумаги) при помощи стандартных программных средств непосредственно в офисе отправителя или на домашнем компьютере. Для оформления заказа необходимо будет

зарегистрироваться в системе «Электронная марка». После подтверждения факта оплаты, система информирует пользователя о возможности распечатки ярлыков с «электронными марками».

Предложение о внедрении данной услуги заимствовано из зарубежного опыта Республики Беларусь. Согласно исследованию, проведенному Всемирным почтовым союзом, в 2012 году почтовое предприятие этой страны вошло в первую десятку почтовых служб мира с наивысшим уровнем развития электронных почтовых услуг, заняв почетное 2 место.

Отправку письменной корреспонденции, оплаченной электронными марками, можно будет осуществлена точно так же, как и отправка корреспонденции, оплаченной обычными почтовыми марками — через сеть почтовых ящиков, через отделения почтовой связи, корреспонденция может быть принята курьером непосредственно у отправителя.

Вызов курьера уже внедрен в услуги ОАО «Узбекистон почтаси», следовательно, это еще один положительный момент для внедрения данной услуги.

Оплатить данную услугу можно будет с помощью системы электронных платежей Websum.

Websum - это система Интернет-розничных платежей, которая позволяет пользователям моментально приобретать, реализовывать товары, оказывать услуги посредством сети Интернет.

Система построена по бизнес моделям B2C (прямые продажи для потребителя/пользователя) и C2C (Потребитель для Потребителя).

Все расчеты в системе производятся учетными единицами Websum (WSM). Учетная единица WSM – являться эквивалентом Узбекского национального сума выпущенного казначейством, где 1 (один) сум равен 1(одному) WSM. (1 WSM = 1 сум).

Для того, чтобы приобрести электронную марку в Белоруссии, достаточно зайти на сайт. Уже на главной странице можно увидеть пункт “Электронная марка”. Главная страница сайта “Белпочты” с указанием на ней раздела “Электронная почтовая марка” показаны на рисунке 13.

А также можно и проводить различные рекламные мероприятия по внедрению новых видов услуг, это и есть способы информатизации, т.е. донесение до клиентуры о нововведениях в отрасли почтовой связи, о ее модернизации. Рекламные ролики распространять на различных сайтах, например Узбектелеком, в виде рассылки на почтовые ящики своих абонентов.



Рис 13. Главная страница сайта “Белпочты” с указанием на ней раздела “Электронная марка”.

Зайдя в данный раздел, можно увидеть краткое описание данной услуги и ссылку на оформление заказа. Также для крупных партий писем, отправляемых юридическими лицами, предусмотрено такое дополнение к электронной марке, как «Партионные отправления».

В целях сокращения времени для юридических лиц при отправке большого количества регистрируемых почтовых отправлений можно воспользоваться программным обеспечением «Партионные почтовые отправления», позволяющим формировать списки пересылаемых почтовых отправлений в электронном виде. Формирование данных списков возможно при условии, что при создании электронной марки внесены все адресные данные получателя почтового отправления. При выборе команды «Выгрузить партионные отправления» вся необходимая информация об отправлениях и соответственно введенные адресные данные о получателях при заказе марки будут выгружаться в электронный список, который необходимо будет представить в электронном виде на магнитном носителе при отправке почтовых отправлений.

Страница с кратким описанием услуги «Электронная марка» и ссылкой на ее приобретение представлена на рисунке 14.

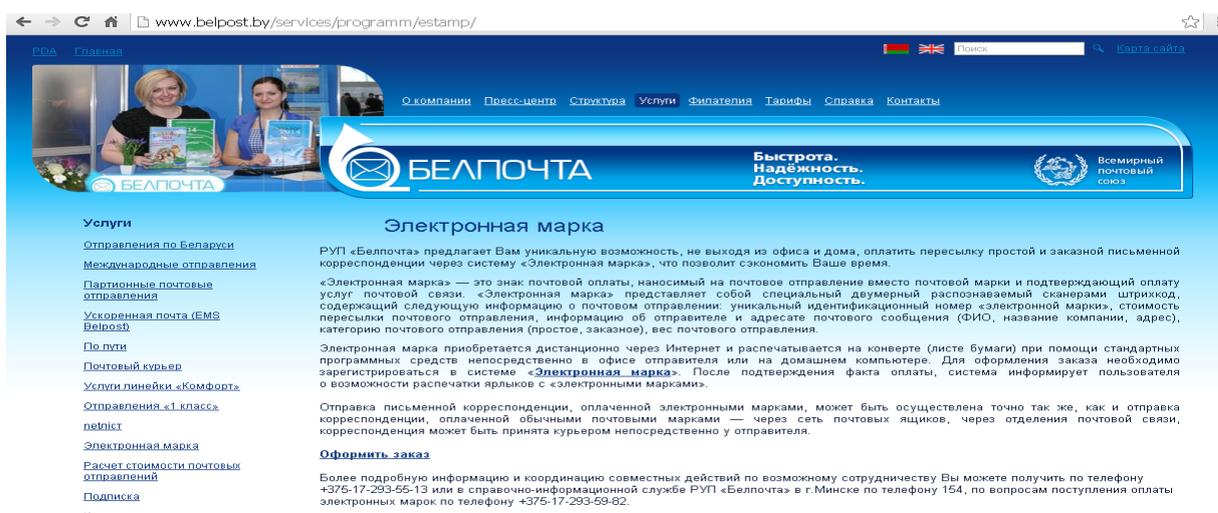


Рис 14. Страница с кратким описанием услуги «Электронная марка» и ссылкой на ее приобретение.

Для того, чтобы воспользоваться данной услугой, необходимо зарегистрироваться в системе “Электронная марка”. Для дальнейшего изучения ввожу свои персональные данные. Процедура регистрации в системе “Электронная марка” показана на рисунке 15.

Услуги РУП "Белпочта". Электронная марка.

Регистрация пользователя

Для продолжения регистрации заполните форму и нажмите кнопку "Зарегистрировать"

Физическое лицо  
 Юридическое лицо

\* Почтовый индекс: 225793

\* Область: БРЕСТСКАЯ ОБЛА.

\* Район: Иваново г.

\* Улица: Садовая

\* Дом: 45

\* Квартира:

\* Телефон:

\* Фамилия: Масдыков

\* Имя: Азиз

\* Отчество: Валерьевич

Зарегистрировать

Рис 15. Процедура регистрации в системе “Электронная марка”.

После регистрации появляется список доступных услуг, связанных с сервисом “Электронная марка”. Он включает в себя такие пункты, как:

- Изменение персональных данных;
- Создание электронной марки;
- Корзина;
- Печать заказа;
- Заказы;
- Выход из системы.

Данный список показан на рисунке 16.

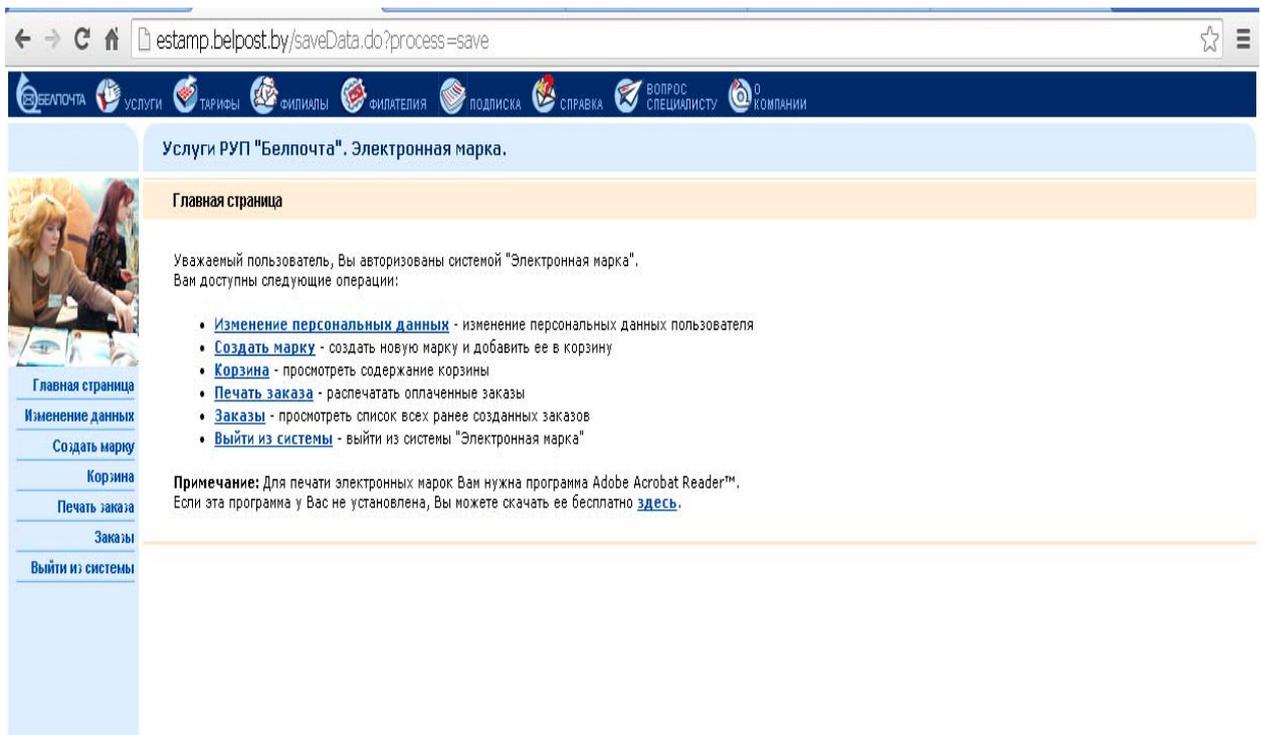


Рис 16. Список доступных услуг, связанных с сервисом “Электронная марка”.

При выборе сервиса “Создать марку”, мы попадаем на страницу для заполнения электронной формы о получателе. Данные для заполнения включают в себя стандартный пакет, заполняемый при отправке обычного почтового отправления. Данная форма представлена на рисунке 17.

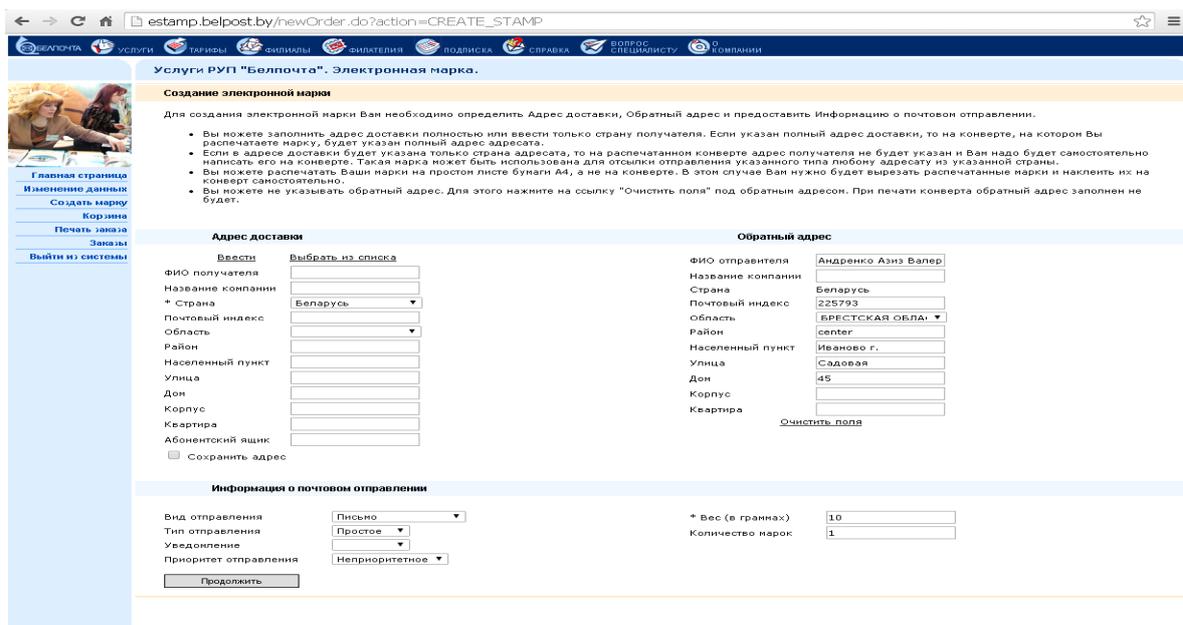


Рис 17. Страница для заполнения электронной формы о получателе.

Далее, после заполнения этой формы нам предлагается оплатить электронную марку и выводится сумма платежа. После оплаты, мы получаем и можем распечатать электронную марку.

Что даст национальному почтовому оператору ОАО “Узбекистон почтаси” внедрение данной услуги? Это, в первую очередь удобство и комфорт для клиентов. Если говорить об обратной стороне медали, то стоит отметить, что это также сбор информации о спросе на почтовые отправления, и, о том по каким направлениям клиенты чаще всего их посылают. Данный метод информатизации позволит автоматизированно выявить потенциально выгодные и приоритетные почтовые маршруты. А также создать электронную базу клиентов без непосредственного ввода информации о них.

Я считаю, что такая услуга необходима отечественной почте для повышения качества обслуживания, с применением инновационных технологий и развития электронной коммерции в ОАО “Узбекистон почтаси”. Она поможет сэкономить драгоценное время, как клиентам, так и работникам почтовой службы, а также повысит конкурентоспособность национального оператора ОАО “Узбекистон почтаси”.

### **3.4. Реклама услуг почтовой связи**

На сегодняшний день мало иметь отличный товар или услугу - надо донести до потребителя осознание выгоды от их использования. Недостаточная осведомленность населения об услугах почтовой связи приводит к тому, что потенциальные клиенты почты начинают обращаться к конкурентам, которые активно рекламируют свои услуги. Эффективная взаимосвязь с потребителями - ключевой фактор успеха для любого предприятия. На первом месте в маркетинговых коммуникациях почты, бесспорно, стоит реклама.

Наиболее приемлемыми каналами распространения рекламы для потребителей являются:

- объявления непосредственно в отделениях связи;
- реклама в средствах массовой информации;
- прямая почтовая реклама.

Для информирования клиентуры о предоставляемых услугах ОАО «Узбекистон почтаси», в каждом отделении почтовой связи Республики Узбекистан размещены информационные стенды по предоставляемым услугам, оформлены информационные папки и т.д. Реклама подписки на газеты и журналы. В отделениях связи размещаются рекламные плакаты с информацией о сроках и условиях подписки. Но этого не достаточно для привлечения и информированности пользователей отрасли почтовой связи, поэтому хочу предложить более широкий спектр распространения информации о новых интерактивных почтовых услугах. Например таких как:

- в средствах массовой информации (печать, радио, телевидение) осуществлять системную кампанию по рекламированию традиционных и нетрадиционных услугах;

- организовать передвижные выставки периодических изданий (газет, журналов), на которых одновременно с рекламой проводится подписка;

- организовать наружную рекламу в трамваях и автобусах, метрополитене;

- проводить семинары «День клиента» и раздавать им изготовленные фирменные папки и ручки с почтовой рекламой.

Одним из доступных и массовых способов рекламы является нанесение информации рекламного характера на почтовые конверты и упаковку почтовых отправлений. Текст рекламы или графическое изображение может

размещаться на еще не склеенном конверте, на незанятых внутренних поверхностях передней прямоугольной части конверта, клапанах. Отправитель корреспонденции берет заготовку конверта и невольно обращает внимание на рекламу и рекламные объекты, размещенные на внешней поверхности конверта. Получатель корреспонденции, также обращает внимание на рекламу и рекламные объекты, размещенные на наружной стороне конверта. Таким образом, реклама начинает работать, охватывая еще один неограниченный круг лиц, пользующихся как частной, так и служебной корреспонденцией, пересылаемой почте в конвертах.

Разумеется, каждый способ рекламы имеет свои достоинства и ограничения, подчиняется своим правилам, нормам и законам. Также приемлемым способом для почты является прямой маркетинг. Прямой маркетинг - это все формы обращения к клиентам, направленные на установление диалога между продавцом и потенциальным покупателем посредством обращения к клиенту напрямую. Его возможности безграничны, так как выражают насущную проблему в бизнесе - стремление к персонализации услуги. Одним из часто используемых приемов прямого маркетинга является прямая почтовая реклама. Такой способ распространения рекламы является одним из перспективных.

Прямая почтовая реклама - это рассылка по конкретным адресам и заранее выбранной целевой аудитории или безадресная рассылка различных предложений, объявлений, напоминаний и другой информации, пересылаемых по почтовым каналам и доставляемых в почтовый ящик. Адресат, получая рекламные письма, чаще всего внимательно изучает и сохраняет их, при этом отсутствуют раздражающие факторы, присущие телевидению и радио. Есть возможность личного обращения, без соседства множества объявлений на газетной полосе. Письму можно придать характер личного, доверительного обращения, вплоть до полной конфиденциальности. Таким образом, прямая почтовая реклама обеспечивает продавцам товаров и услуг индивидуальное обращение с потенциальными клиентами на

бесконкурентной основе. Она самая эффективная и наиболее динамично развивающаяся реклама.

Таким образом, чтобы успешно развивать услугу прямой почтовой рекламы в сети почтовой связи, необходимо:

- изучать рынок, осуществлять поиск клиентов;
- создавать и поддерживать базы данных клиентов;

предусматривать в штатных расписаниях организаций почтовой связи специалистов по рекламе;

делать ставку на государственность почтовых организаций, самую разветвленную сеть, квалифицированный персонал;

улучшать качество работы, а именно, соблюдать сроки обработки и доставки рекламных материалов, организовать слежение за их прохождением, обеспечить доступность наших услуг;

установить тесные связи с партнерами и сосредоточить внимание на потребностях клиентуры;

обеспечить клиентов информационными, дополнительными и сервисными услугами;

проводить постоянную работу с персоналом, воспитывая внимательное и уважительное отношение к клиенту.

Одной из составляющих маркетинговой деятельности является рекламирование предоставляемых почтой услуг через различные каналы. Маркетинговая деятельность сегодня предусматривает не только изучение запросов потребителя, но и проведение комплексных мероприятий по «навязыванию» ему «будущей услуги», качественные показатели, технический уровень и экономические параметры которого заранее программируются предприятием. Еще не существующая услуга с помощью рекламы и разработанных мероприятий должна внедряться на рынке с расчетом на конкретного потребителя и к установленной дате.

Наряду с рекламой, важное место в продвижении продукта на рынке занимает стимулирование сбыта - разработка мероприятий, различного рода

нововведений по стимулированию сбыта, ускорению восприятия продукта (особенно нового) потенциальными потребителями.

В целом стимулирование сбыта почтовых услуг включает следующие методы:

- непосредственное размещение информации на стендах в отделениях почтовой связи об оказываемых услугах.

- рассылка информационных материалов и предложений по оказанию почтовых услуг организациям и индивидуальным предпринимателям.

- размещение информационных материалов через газеты.

- размещение информационных материалов через специализированные журналы и приложения к ним.

- рассылка рекламно-информационных материалов по базе электронных адресов, телефонные переговоры для поиска потенциальных клиентов и информирования коммерческого управления для работы по заключению договоров.

- проведение комплекса мероприятий по приведению в соответствие с фирменным стилем объектов почтовой связи и автотранспорта.

## 4. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 4.1. Организация рабочего места

На комфортность работы оператора влияют организация рабочего места оператора, средства отображения информации, органы управления машиной. Они должны быть максимально удобны для человека, чтобы не создавать помех и чувства дискомфорта в процессе работы, а также способствовать наименьшей утомляемости.

Основным способом обеспечения условий комфорта оператора ЭВМ является организация его рабочего места. В этом вопросе не существует мелочей, так как любой, на первый взгляд, несущественный фактор в процессе длительного воздействия может вызвать состояние дискомфорта, отрицательно сказаться на результатах деятельности и, возможно, привести к заболеванию.

При длительной работе оператора за экраном монитора у операторов отмечается напряжение зрительного аппарата с появлением жалоб на неудовлетворенность работой, головные боли, раздражительность, нарушение сна, усталость и болезненные ощущения в глазах, пояснице, руках и области шеи.

Рабочее место оператора организовано в соответствии с требованиями стандартов и технических условий по безопасности труда.

При взаимном расположении элементов рабочего места учитывается:

- рабочая поза человека - оператора;
- пространство для размещения оператора, позволяющее осуществлять все необходимые движения;
- физические, зрительные и слуховые связи между оператором и оборудованием;

- возможность обзора пространства за пределами рабочего места;
- возможность ведения записей, размещения документации и материалов, используемых оператором.



Рис.4.1. Рекомендуемое положение во время работы за компьютером

- стул-кресло должен иметь возможность индивидуальной регулировки,
- расстояние до экрана - 60-70 см,
- пользователь должен смотреть на экран сверху вниз под углом  $10^\circ$  от горизонтальной линии,
- подставка под ноги.

При оборудовании рабочего места (рис.4.1) необходимо установить монитор на специальном столике так, чтобы задняя панель была обращена к стене (так как около нее зарегистрирован максимальный уровень напряженности электрического поля), экран не должен располагаться напротив окна или других прямых источников света, дающих блики на экране.

Стол, на котором устанавливается монитор, должен быть достаточной длины, чтобы расстояние до экрана составляло 60-70 (не ближе 50) см, и в то же время можно было работать с клавиатурой в непосредственной близости от пользователя (30-40 см). Конструкция рабочей мебели (столы, кресла, стулья) должна обеспечивать возможность индивидуальной регулировки соответственно росту работающего и создавать удобную позу. Часто используемые предметы труда должны находиться в оптимальной рабочей зоне, на одном расстоянии от глаз работающего. На поверхности рабочего стола необходимо разместить подставку для документов, расстояние которой

от глаз должно быть аналогичным расстоянию от глаз до клавиатуры. Рабочее кресло должно иметь подлокотники. На рабочем месте необходимо предусмотреть подставку для ног.

Для того чтобы устранить блики на экране, монитор должен быть установлен перпендикулярно столу, а пользователь должен смотреть на экран несколько сверху вниз ( $10^\circ$  от горизонтальной линии) (рис.4.1, 4.2).

Условия освещенности в комнате играют большую роль в сохранении зрительного комфорта. С одной стороны, ничто не должно мешать восприятию информации с экрана, с другой - пользователь должен хорошо видеть клавиатуру, бумажные тексты, которыми приходится пользоваться, а также общую обстановку и людей, с которыми приходится общаться при работе.

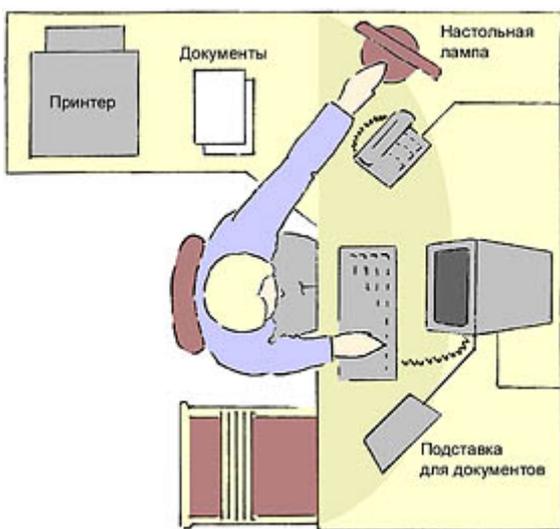
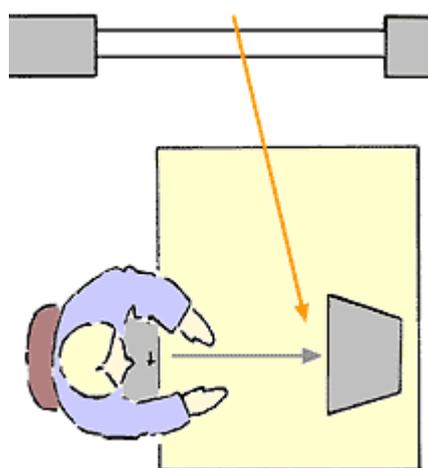


Рис. 4.2. Удобное рабочее место с "Г-образным" столом

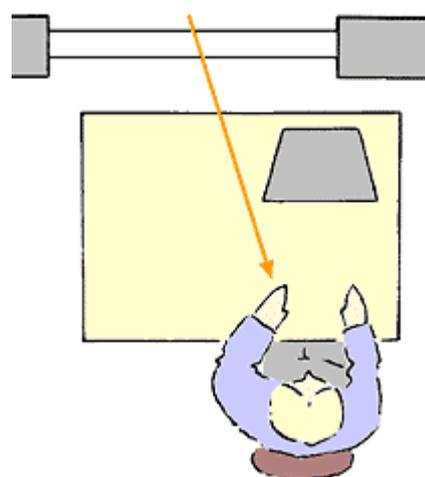
Общая освещенность в комнате не должна быть слишком большой, но и не слишком малой, она должна быть в пределах 300-500 люкс. Если помещение светлое, то окна должны иметь шторы или жалюзи. Рабочие места пользователей дисплеев желательно не располагать непосредственно у окон. Во всех случаях экран монитора следует ориентировать так, чтобы он не давал бликов, а именно - под углом к окну, близким к прямому (рис.4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7). Искусственное освещение не должно быть слишком ярким.

Но помимо общих ламп, освещающих комнату, необходима местная яркая (не менее 60 Вт) лампа с хорошим плотным абажуром, освещающая только текст, с которым работает пользователь. Она должна иметь возможность ориентации в разных направлениях и быть оснащена устройством для регулирования яркости. Лампы накаливания предпочтительнее люминесцентных, т.к. последние дают пульсирующий свет, в определенных условиях усиливающий мерцание экрана дисплея.



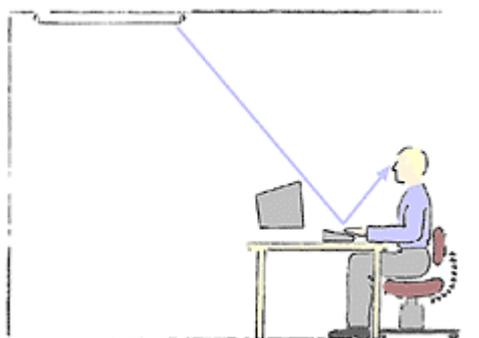
**Рекомендуется**

Рис. 4.3. Линия зрения параллельна окну



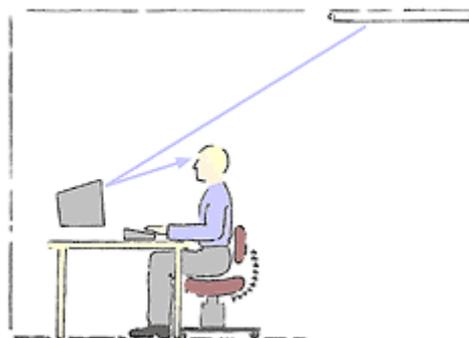
**Не рекомендуется**

Рис. 4.4. Яркий свет в поле зрения



**Не рекомендуется**

Рис. 4.5. Отражение света лампы от поверхности стола



**Не рекомендуется**

Рис. 4.6. Блик от лампы на экране монитора

и клавиатуры



**Рекомендуется**

Рис. 4.7. Правильное  
расположение монитора  
относительно стены и  
источника света

Принцип должен быть ясен: как можно меньше света должно падать на экран дисплея.

Перед началом работы с монитором необходимо установить с помощью рукояток наиболее комфортные контрастность и яркость на экране. Они подбираются индивидуально, так как слишком низкая контрастность и высокая яркость могут приводить к быстрому утомлению.

При подборе светового режима на рабочем месте пользователя дисплея необходимо учитывать то, что у лиц после 40 лет возникают возрастные изменения в зрительной системе (сужение зрачка, пожелтение хрусталика, снижение зрительной активности и контрастной чувствительности сетчатки). Все это требует усиления яркости экрана и дополнительной освещенности рабочего места (бумажного текста). Пресбиопические очки для пользователей дисплеев должны быть несколько слабее, чем очки для чтения. Ведь в них надо четко видеть и экран (60-70 см от глаз), и текст (30-35 см от глаз). Если аккомодация совсем отсутствует, что бывает обычно после 60 лет, то иногда, целесообразно корригировать один глаз для работы с экраном, а второй - для работы на расстоянии.

У молодых лиц при зрительно-напряженной работе наибольшую нагрузку несет аккомодационная система глаза, которая во время работы находится в постоянном напряжении. Это может приводить к астенопическим явлениям, возникновению нарушений в аккомодационной системе глаза и, в конечном счете, к появлению и росту близорукости. Чтобы избежать этого, работа с экраном монитора должна проводиться с расстояния не менее 60-70 см, при этом напряжение аккомодации минимально.

У взрослых с близорукостью, которые постоянно носят очки, другие очки для работы с компьютером необходимы только в том случае, если в своих очках пользователь с трудом читает газетный шрифт с расстояния 60-70 см (до экрана) и 30-33 см (до печатного текста) от глаз. В случае если с одними и теми же линзами чтение с обоих расстояний невозможно, назначают бифокальные очки.

#### **4.2. Оптимальные параметры микроклимата.**

Параметры микроклимата подразделяются на оптимальные и допустимые.

Оптимальные параметры микроклимата — такое сочетание температуры( $t$ ), относительной влажности( $n$ ) и скорости воздуха( $V$ ), которое при длительном и систематическом воздействии не вызывает отклонений в состоянии человека.

$$t = 22 - 24 \text{ } ^\circ\text{C}$$

$$n = 40 - 60 \%$$

$$V = 0,2 \text{ м/с}$$

Допустимые параметры микроклимата — такое сочетание параметров микроклимата, которое при длительном воздействии вызывает проходящее и быстро нормализующееся изменение в состоянии работающего.

$$t = 22 - 27 \text{ }^{\circ}\text{C}$$

$$n = 75 \%$$

$$V = 0,2-0,5 \text{ м/с}$$

Рабочая зона – пространство над уровнем горизонтальной поверхности, где выполняется работа – должна иметь высоту не менее 2 метров.

Системы вентиляции.

Вентиляция – организованный воздухообмен, который обеспечивает удаление из помещения воздуха, загрязненного избыточным теплом и вредными веществами и тем самым нормализует воздушную среду в помещении.

Работоспособность системы вентиляции определяется показателем кратности воздухообмена (К).

Для определения объема воздуха, удаляемого из помещения необходимо знать:

V1 - объем воздуха с учетом тепловых выделений.

V2 - объем воздуха с учетом выделения вредных веществ тех или иных процессов.

Классификация систем вентиляции

1. По принципу организации воздухообмена

2. По способу подачи воздуха

2.1. Естественная (разница давлений снаружи и внутри здания; проветривание) - ветровой напор; - тепловой напор

2.2. Механическая - приточная; - вытяжная; - приточно-вытяжная (общеобменные, местные, смешанные, аварийные, системы кондиционирования)

2.3. Смешанная - естественная + механическая

3. По принципу организации воздухообмена

3.1. Общеобменная

3.2. Местная

#### Приточная система вентиляции

1. Устройство забора
2. Устройство очистки
3. Система воздуховодов
4. Вентилятор
5. Устройство подачи на рабочее место

#### Система вытяжной вентиляции

1. Устройство для удаления воздуха
2. Вентилятор
3. Система воздуховодов
4. Пыле- и газоулавливающие устройства
5. Фильтры
6. Устройство для выброса воздуха

Система механической вентиляции должна обеспечивать допустимые параметры микроклимата на раб.местах в производственных помещениях.

Оптимальные параметры микроклимата обеспечивает система кондиционирования.

Контроль параметров воздушной среды осуществляется с помощью приборов:

- Термометр (температура);
- Психрометр (относительная влажность);
- Анемометр (скорость движения воздуха);
- Актинометр (интенсивность теплового излучения);

- Газоанализатор (концентрация вредных веществ).

### **4.3. Освещённость.**

Основными понятиями, характеризующими свет, являются световой поток, сила света, освещённость и яркость.

Световым потоком называют поток лучистой энергии, оцениваемый глазом по световому ощущению.

Хорошее освещение действует тонизирующее, создаёт хорошее настроение, улучшает протекание основных процессов нервной высшей деятельности.

Улучшение освещённости способствует улучшению работоспособности даже в тех случаях, когда процесс труда практически не зависит от зрительного восприятия.

90% информации человек получает через органы зрения. Свет оказывает положительное влияние на обмен веществ, сердечно-сосудистую систему, нервно-психическую сферу. Рациональное освещение способствует повышению производительности труда, его безопасности. При недостаточном освещении и плохом его качестве происходит быстрое утомление зрительных анализаторов, повышается вероятность получения травм. Слишком высокая яркость вызывает ослепление, нарушение функции глаза.

Количественные характеристики освещения:

Световой поток -  $\Phi$ , лм (люмены). Поток лучистой энергии, оцениваемый по зрительному ощущению, характеризует мощность светового излучения, основан на зрительном восприятии.

Сила света -  $J$ , кд (кандела). Так как световой поток распространяется в пространстве неравномерно, вводится понятие силы света.  $J$  - пространственная плотность светового потока;  $\Omega$  - телесный угол.

*Освещённость* -  $E$ , лк (люкс). Поверхностная плотность светового потока.

При разработке оптимальных условий труда программиста необходимо учитывать освещенность рабочего места.

Рациональное освещение рабочего места является одним из важнейших факторов, влияющих на эффективность трудовой деятельности человека, предупреждающих травматизм и профессиональные заболевания. Правильно организованное освещение создает благоприятные условия труда, повышает работоспособность и производительность труда. Освещение на рабочем месте

программиста должно быть таким, чтобы работник мог без напряжения зрения выполнять свою работу.

Утомляемость органов зрения зависит от ряда причин:

- недостаточность освещенности;
- чрезмерная освещенность;
- неправильное направление света.

Недостаточность освещения приводит к напряжению зрения, ослабляет внимание, приводит к наступлению преждевременной утомленности. Чрезмерно яркое освещение вызывает ослепление, раздражение и резь в глазах. Неправильное направление света на рабочем месте может создавать резкие тени, блики, дезориентировать работающего. Все эти причины могут привести к несчастному случаю или профзаболеваниям, поэтому столь важен правильный расчет освещенности.

Для освещённости помещения, в котором работает оператор, используется смешанная освещённость, т.е. сочетание естественной и искусственной освещённости.

Естественная освещённость – осуществляется через окна в наружных стенах здания.

Искусственная освещённость – используется при недостаточной естественной освещённости и осуществляется с помощью двух систем: общего и местного освещения. Общим называют освещение, светильники которого освещают всю площадь помещения. Местным называют освещение, предназначенное для определённого рабочего места.

Для помещения, где находится рабочее место оператора, используется система общего освещения.

Нормами для данных работ установлена необходимая освещённость рабочего места  $E_H=300$  лк (для работ высокой точности, когда наименьший размер объекта различения равен 0.3 – 0.5 мм).

Расчёт системы освещения производится методом коэффициента использования светового потока, который выражается отношением светового потока, падающего на расчётную поверхность, к суммарному потоку всех ламп. Его величина зависит от характеристик светильника, размеров помещения, окраски стен и потолка, характеризуемой коэффициентами отражения стен и потолка.

Наиболее приемлемыми для помещения ВЦ являются люминесцентные лампы ЛБ (белого света) или ЛТБ (тёпло-белого света), мощностью 20, 40 или 80 Вт.

Для исключения засветки экранов дисплеев прямыми световыми потоками светильники общего освещения располагают сбоку от рабочего места, параллельно линии зрения оператора и стене с окнами. Такое

размещение светильников позволяет производить их последовательное включение в зависимости от величины естественной освещённости и исключает раздражение глаз чередующимися полосами света и тени, возникающее при поперечном расположении светильников.

Расчёт местного светового потока не производится, т.к. в данном случае рекомендуется система общего освещения во избежание отражённой блёсткости от поверхности стола и экрана монитора.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Сегодня общество в целом и почтовая связь в частности развиваются по пути информатизации и внедрения новейших технологий в свою повседневную жизнь и профессиональную деятельность. Необходимость внедрения передовых технологий в почтовую связь Узбекистана была рассмотрена еще в начале 2000-х годов и с созданием корпоративной компьютерной сети ОАО “Узбекистон почтаси” в 2003 году в нашей стране началась активная деятельность по разработке, тестированию и внедрению современных компьютерных технологий в деятельность национального оператора почтовой связи.

В данной работе рассмотрены такие вопросы, как структура ОАО “Узбекистон почтаси”, актуальность информатизации деятельности и нормативно-правовая база почтовой связи и развития ИКТ. Также рассмотрены существующие уже сегодня методы информатизации и услуги на базе ИКТ, проведен анализ их внедрения и подробно описана автоматизированная система мониторинга прохождения регистрируемых почтовых отправлений, как основная услуга, несущая клиенту часть информационного потока. Предложены пути дальнейшей модернизации методов информатизации на основе зарубежного опыта для более правильного распределения информационного потока.

Работа построена на применении современных, обладающих высокой функциональностью и адаптируемых под нужды пользователя информационных технологий, позволяющих решить большинство задач как на начальном этапе автоматизации и информатизации почтовых услуг в Узбекистане, так и при дальнейшем развитии национального почтового оператора ОАО “Узбекистон почтаси”.

В основе моей работы лежат предложения об усовершенствовании распределения информационного потока благодаря внедрению новых

методов информатизации. Данное усовершенствование должно быть двухсторонним: с одной стороны это клиентоориентированность и доступ потребителя к необходимой и интересующей его информации, а с другой – это упрощение сбора и применения информации, связанной с непосредственной работой ОАО “Узбекистон почтаси”. В этой теме подробно изучены пути усовершенствования деятельности национального почтового оператора в отношении применения методов информатизации и их оптимизации.

Услуги, предоставляемые предприятиями почтовой связи - это неотъемлемая часть современного Узбекистана. И они традиционно являются социально-значимыми для общества и государства, самыми популярными и распространяемыми, т.к. охватывают все социальные слои общества, все звенья и структуры государственной власти и управления. Кроме предоставления традиционных услуг, национальный оператор предоставляет также непрофильные услуги почтовой связи (ЭДП, доставка пенсий и пособий, прием коммунальных платежей и т.д.).

На сегодняшний день национальный оператор имеет развитую сеть объектов почтовой связи и достаточно развитую систему автоматизации. В автоматизацию входят восемь автоматизированных систем, которые постоянно улучшаются и значительно упрощают процесс сбора и предоставления информации как внутри ОАО “Узбекистон почтаси”, так и за ее пределами по отношению к клиентам. ОАО “Узбекистон почтаси” имеет развитую инфраструктуру и ее подразделения находятся практически в каждом крупном населенном пункте, что в плане предоставления различного вида услуг позволяет максимально приблизиться к конечному потребителю.

Изучив международный опыт, можно предложить с его помощью создать качественную, современную структуру распространения информационного потока и пути оптимизации ее предоставления как внутри

национального оператора, так и клиентоориентированное предоставление информации.

В заключение можно отметить, что реализация указанных мероприятий позволит:

- убедиться клиенту в прозрачности действий объектов почтовой связи, предоставит возможность самому рассчитать свои расходы на почтовую связь. Таким образом, клиент всегда будет информирован о стоимости своего почтового отправления, не важно, какого оно характера;
- оперативно проинформирует получателя, о том, что на его имя пришло почтовое отправление и предоставит адрес местонахождения соответствующего объекта почтовой связи;
- экономить большое количество времени, как алиентам, так и операторам почтовой связи за счет напечатывания электронных марок вне объекта ПС;
- осуществлять сбор информации о почтовых отправлениях, их приоритетных маршрутах, отправителях и получателях;
- увеличить комфорт и лояльность клиентов в условиях рыночных отношений.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. И.А. Каримов Узбекистан, устремлённый в XXI век. Ташкент: «Узбекистан», 1997 г.
2. Постановление Кабинета Министров 19 мая 2005 года № 128 «О программе модернизации сети почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий до 2010 года».
3. Закон Республики Узбекистан «О почтовой связи» от 22 апреля 2009 года №ЗРУ-211 «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Узбекистан «О почтовой связи»»
4. Постановление Президента Республики Узбекистан от 21 марта 2012 года № ПП-1730 «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий».
5. Закон Республики Узбекистан «О гарантиях и свободе доступа к информации» от 24.04.1997г.
6. Указ Президента Республики Узбекистан «О дальнейшем развитии компьютеризации и внедрении информационно-коммуникационных технологий» от 30.05. 2002 г. № УП-3080
7. Закон Республики Узбекистан «Об электронно-цифровой подписи» от 11.12.2003г.
8. Закон Республики Узбекистан «Об электронном документообороте» от 29.04.2004г.
9. Закон Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» от 11.12.2003г
10. Информатизация общества – веление времени. - УзА
11. Барсук И.В., Гиль Г.К., Воскресенская А.Л. и др. Организация автоматизированной обработки почтовых отправлений в крупных узлах связи. — М.: Радио и связь, 1985.

12. Бутенко Б.П., Коршунов В.В., Мамзелев И.А., Мицкевич В.А. Технологические процессы в почтовой связи. Кн. 2. Основы функционирования. — М.: Радио и связь, 1998.
13. Бутенко Б.П., Мамзелев И.А., Мицкевич В.А. Технологические процессы в почтовой связи. Кн. 1, Основные характеристики и техническое обеспечение. — М.: Радио и связь, 1998.
14. Инструкция и формат статистической отчетности предприятий связи. — М.: Радио и связь, 1985.
15. Королев В.И., Карпова М.В. Применение средств вычислительной техники в почтовой связи/МИС. -М., 1988,
16. Красносельский Н.И., Воронцов Ю.А., Аппак М.А. Автоматизированные системы управления в связи. — М.: Радио и связь, 1986.
17. Мамзелев И.А. Вычислительные системы в технике связи. — М.: Радио и связь, 1987.
18. Мамзелев И.А., Мицкевич В.А. Технологические процессы в почтовой связи и Роспечати. Учебное пособие, части 1-3. - М.: "Информсвязьиздат", 1993.
19. Почтовые правила. Общая и техническая части. — М.: Радио и связь, 1992.
20. [www.pochta.uz](http://www.pochta.uz)
21. [www.lex.uz](http://www.lex.uz)
22. [www.gov.uz](http://www.gov.uz)
23. <http://infocom.uz>