МИНИСТЕРСТВО ПО РАЗВИТИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И КОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ТАШКЕНТСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИМЕНИ МУХАММАДА АЛЬ-ХОРАЗМИЙ

К защите
Зав. кафедрой «ТПС» З.М. Отакузиева
_____
_____2017 г

Выпускная квалификационная работа бакалавра

на тему: **РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ В ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ И ПРОДВИЖЕНИЕ НОВЫХ ВИДОВ УСЛУГ**

Выпускник	_____	Расулов С. Н.
Руководитель	_____	Алимова Н.Р
Рецензент	_____	
Консультант БЖД и экология	_____	Амурова Н.Ю

Ташкент 2017 г.

МИНИСТЕРСТВО ПО РАЗВИТИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И КОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ТАШКЕНТСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИМЕНИ МУХАММАДА АЛЬ-ХОРАЗМИЙ

Факультет ___Э и МСИКТ____ кафедра_____Технология почтовой связи_____
Направление (специальность) ____5350500_ Технология почтовой связи _____

У Т В Е Р Ж Д А Ю
Зав. кафедрой _____
«_____»_____2017_г.

З А Д А Н И Е
на выпускную квалификационную работу
Расулова СарвараНосировича
(фамилия, имя, отчество)

1.Тема работы **_____Развитие электронной коммерции в почтовой связи и продвижение новых видов услуг_____**
2. Утверждена приказом по университету от «___»__декабря___2016__г.№_____
3. Срок сдачи законченной работы_____25.05.17 г. _____
4. Исходные данные к работе _____Нормативно-правовое обеспечение создания ИКТ Республики Узбекистан_____
5. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов) Развитие электронной коммерции и новых видов услуг в Республике Узбекистан. Состояние развития услуг почтовой связи Узбекистана. Перспективы развития электронной коммерции и продвижение новых видов услуг в почтовом секторе Узбекистана на примере зарубежного опыта_____
6. Перечень графического материала ___Презентационный материал_____
_____
7. Дата выдачи задания_____15.01.17 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 2. Аналитический 3. Рекомендательный 4. БЖД и экология	Алимова Н.Р. Алимова Н.Р. Алимова Н.Р Амурова Н. Ю.		

9. График выполнения работы

№	Наименование раздела работы	Срок выполнения	Отметка руководителя о выполнении
1	Развитие электронной коммерции и новых видов услуг в Республике Узбекистан		
2	Состояние развития услуг почтовой связи Узбекистана.		
3	Перспективы развития электронной коммерции и продвижение новых видов услуг в почтовом секторе Узбекистана на примере зарубежного опыта		
4	Безопасность жизнедеятельности и экология		

Выпускник _____ «_____»_____2017_г.
(подпись)

Руководитель _____ «_____»_____2017_г.
(подпись)

В данной выпускной квалификационной работе даны понятия электронная коммерции, ее сущность, виды, особенности. Изучено состояние развития электронной коммерции и новых видов услуг в Республике Узбекистан. Проведен анализ состояния развития услуг почтовой связи Узбекистана. Изучен зарубежный опыт и даны предложения по развития электронной коммерции и продвижению новых видов услуг в почтовом секторе Узбекистана.

УЗБЕКСКИЙ!!!

In this final qualifying work the concepts of electronic commerce, its essence, types, features are given. The state of development of e-commerce and new types of services in the Republic of Uzbekistan has been studied. The analysis of the state of development of postal services in Uzbekistan is carried out. Foreign experience has been studied and suggestions have been made on the development of e-commerce and the promotion of new types of services in the postal sector of Uzbekistan.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

Глава I. РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ И НОВЫХ ВИДОВ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН 8

1.1. Электронная коммерция: сущность, виды, особенности, перспективы 8

1.2.Состояние развития электронной коммерции новых видов услуг в Узбекистане на период конца 2016 года 12

Глава II. СОСТОЯНИЕ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ УЗБЕКИСТАНА 21

2.1. Услуги, предоставляемые АО «Узбекистон почтаси» 21

2.2. ИКТ –услуги почтовой связи Узбекистана 24

Глава III. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ И ПРОДВИЖЕНИЕ НОВЫХ ВИДОВ УСЛУГ В ПОЧТОВОМ СЕКТОРЕ УЗБЕКИСТАНА НА ПРИМЕРЕ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА 40

3.1.Вклад почтового сектора в развитие электронной коммерции и продвижению новых видов услуг 40

3.2.Современные сервисы обслуживания клиентов 42

3.3.Перспективы развития электронной коммерции и продвижение новых видов услуг в АО «Узбекистон почтаси» на примере зарубежного опыта 49

Глава IV. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЭКОЛОГИЯ 56

4.1.Виды излучения и влияние их на сотрудников почтовой связи 56

4.2.Регулирование температуры, влажности и чистоты воздуха в помещениях 59

4.3. Оценка экологических рисков 64

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 68

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 70

ВВЕДЕНИЕ

Роль почты вжизни современного общества даже в век новых информационных технологий переоценить трудно. Практически каждый из нас чуть ли неежедневно пользуется ее услугами. Письма ипосылки, денежные переводы и пенсии, газеты и журналы— все это пока остается в сумке трудяги-почтальона. Надежная почтовая связь позволяет установить контакт слюбым человеком, проживающим в самых отдаленных уголках планеты, а для некоторых людей она является единственным связующим звеном с внешним миром.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).

Стремительное развитие информационных технологий обусловило, вне всякого сомнения, возникновение целого множества явлений в самых разных областях жизнедеятельности современного человечества. Для экономической сферы таким феноменом стала электронная коммерция. Появление и развитие сети Интернет, совершенствование информационных технологий, систем, и стандартов их взаимодействия привели к созданию нового направления современной коммерции - электронной коммерции, как особой формы бизнеса, реализующейся в значительной степени посредством внедрения информационных технологий в процессы производства, продаж и распределения товаров и услуг. Объектом электронной коммерции является то, на что направлена деятельность систем электронной коммерции. К ним можно отнести различные товары, услуги и информацию. В то же время, электронная коммерция включает в себя не только on-line транзакции. В область, охватываемую этим понятием, необходимо включить и такие виды

деятельности, как проведение маркетинговых исследований, определение возможностей и партнеров, поддержка связей с поставщиками и потребителями, организация документооборота и пр.

Всемирный саммит Организации Объединенных Наций по вопросам информационного общества (ВСИО) признал, что почтовый сектор играет значительную роль в создании информационного общества и обеспечении связи для тех, у кого ее нет, с целью ликвидировать электронно-цифровой разрыв.

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

Услуги, предоставляемые АО «Узбекистонпочтаси», 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.

Как и во всем мире, в Узбекистане современные тенденции развития рынка почтовых услуг обусловлены главным образом интенсивным развитием современных информационно-коммуникационных технологий, использование которых позволяет расширить спектр одновременно предоставляемых услуг, приблизить их к клиенту, снизить затраты времени клиентов и операционные издержки, а также повышением требований клиентов к качеству обслуживания и усилением конкуренции на рынке оказания услуг, причем именно в отношении качественных их характеристик.

Приоритетные направления развития почты сегодня – это, в первую очередь, программы внедрения, совершенствования и развития информационно-коммуникационных технологий в почтовой связи.

Перспективы почтовой связи связаны с созданием и развитием собственных корпоративных автоматизированных информационных систем, расширением перечня управленческих и технологических задач, охваченных системами автоматизированного управления, построением единого

инфокоммуникационного пространства. К числу важнейших направлений дальнейшего развития и реформирования почтовой службы относится использование информационных технологий.

Первоочередными задачами АО «Узбекистонпочтаси» являются ускоренное развитие электронной коммерции и продвижению новых видов услуг, с учетом конвергенции сетей и внедрения современных информационно-коммуникационных технологий, ориентированных на повышение эффективности отрасли.

Электронная коммерция вносит новые качественные элементы в современный бизнес, которые способствуют: росту конкуренции; глобализации сфер экономической деятельности; персонализации взаимодействия; сокращению каналов распространения товаров; экономии затрат.

Актуальность выпускной квалификационной работы заключается в рассмотрении вопросов развития электронной коммерциии продвижение новых видов услугв сфере почтовой связи на опыте зарубежных стран. Объектом разработки предложений в развитии электронной коммерции и продвижению новых видов услуг является АО «Узбекистонпочтаси».

Глава I. РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ И НОВЫХ ВИДОВ УСЛУГ В ПОЧТОВОМ СЕКТОРЕ УЗБЕКИСТАНА НА ПРИМЕРЕ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА

1.1. Электронная коммерция: сущность, виды, особенности, перспективы

Акционерное общество "Узбекистонпочтаси" – национальный оператор почтовой связи Республики Узбекистан, который по доступным ценам осуществляет обмен со всеми странами мира по всем видам почтовых отправлений.

Первоочередными задачами АО «Узбекистонпочтаси» являются ускоренное развитие электронной коммерции и продвижению новых видов услуг, с учетом конвергенции сетей и внедрения современных информационно-коммуникационных технологий, ориентированных на повышение эффективности отрасли.

Следует обратить внимание на то, что понятие электронная коммерция шире, чем Интернет-коммерция, поскольку в нее входят и виды коммерческой деятельности, осуществляемые электронным путем без использования сети Интернет: например, банковское обслуживание через системы «Клиент-Банк»; внутренние системы управления ресурсами предприятия и т. п.

В общем случае система электронной коммерции представляет собой Интернет-технологии, позволяющие:

- производителям и поставщикам товаров и услуг различных категорий (представить в Интернет товары и услуги, принимать и обрабатывать заказы клиентов);
- покупателям (клиентам) - просматривать каталоги и прайс-листы предлагаемых товаров и услуг и оформлять через Интернет заказы на интересующие товары и услуги.

Важной составляющей систем электронной коммерции являются системы проведения электронных платежей - в этом случае одним из участников системы становится банк.

Системы электронной коммерции представляют в электронном виде большинство из функций, представляемых неэлектронными видами коммерции. Одновременно они выполняют ряд дополнительных функций, которые невозможны при неэлектронной коммерции (связь Интернет приложений с внутренней системой делопроизводства, саморегистрация пользователей, поддержка как локального, так и удаленного (через Интернет) администрирования и др.).

По функциональным возможностям системы электронной коммерции можно разделить на основные и вспомогательные. К основным относятся торговая и платежная системы. К вспомогательным - информационно-поисковые системы, взаимодействующие с торговыми системами, и биллинговые (учетные) системы.

За рубежом в настоящее время наблюдаются тенденции развития систем электронной коммерции, связанные с развертыванием на их основе корпоративных коммерческих систем.

Возникли и быстро развиваются различные виды Интернет-коммерции: бизнес-бизнесу (business-to-business); бизнес-потребителю (business-to-consumer); бизнес-администрации (business-to-administration); администрация-бизнесу (administration-to-business);потребитель-администрации (consumer-to-administration) идр.

Примером электронной коммерции вида «бизнес-бизнесу» может служить компания, использующая Интернет для заказов поставщикам, получения счетов и оплаты. Этот вид электронной коммерции широко использует технологии электронного обмена данными - EDI (ElectronicDataInterchange) и услуги - VAN (ValueAddedNetworks).

Электронная коммерция «бизнес-потребителю» - это электронная розничная торговля (электронные магазины и торговые площадки), основывающиеся на WWW-технологии.

«Бизнес-администрации»- это вид электронной коммерции, связанный с сделками, заключаемыми между компаниями и правительственными

организациями. Например, в США информация о планируемых правительством закупках публикуется в Internet и компании могут посылать свои предложения электронным способом.

Электронная коммерция вносит новые качественные элементы в современный бизнес, которые способствуют: росту конкуренции; глобализации сфер экономической деятельности; персонализации взаимодействия; сокращению каналов распространения товаров; экономии затрат.

Электронная коммерция обладает рядом преимуществ перед традиционными:

- электронный рынок не имеет территориальных рамок, то есть увеличивается рынок сбыта;
- наличие возможности заключения нескольких сделок в одно и тоже время;
- сокращение затрат на содержание бизнес-офисов или магазинов, поскольку для цифрового товара отпадает необходимость в помещениях;
- возможность использования Интернет-ресурсов различного назначения;
- сокращение потребности в рабочей силе и затрат на оплату труда, поскольку бизнес в Интернете не требует большого количества сотрудников;
- возможность снижении цен на товары и их продажи по более низкой цене за счет эффекта от масштабов продаж.

Вышеперечисленные преимущества получают поставщики товаров. При электронной коммерции преимущества получает и покупатель. К ним относятся: экономия времени, огромный выбор, возможность найти цену и качество, которые соответствуют возможностям каждого покупателя, возможность получить товар или услугу в цифровом виде за короткий промежуток времени и др.

Появление изображений трехмерных технологий открывает новые перспективы для дальнейшего развития электронной коммерции. Трехмерный прототип может дать потенциальному покупателю гораздо больше полезной информации о товаре, чем плоская картинка. Стала популярной идея создания трехмерных Интернет-магазинов. Термин 3D становится модным и часто присутствует в названии торговых сайтов. Однако трехмерности как таковой пока что не наблюдается.

В отличие от существующих технологий, позволяющих рассматривать товар снаружи, 3D технологии, позволяют смотреть на товар изнутри. Такая технология разработана, например, компанией InteractivePictureCorporation и называется IPIX. Этот продукт может представлять интерес, если нужно рассмотреть внутренний вид дома, квартиры, или же изучить окружающий ландшафт земельного участка, находясь у экрана компьютера. Технология становится популярной у онлайновых риэлторов. Применяют ее и продавцы автомобилей - можно осмотреть машину изнутри.

Использование новых возможностей Интернета позволит поднять электронную коммерцию на качественно новый уровень. Процесс приобретения товара через Интернет будет все больше напоминать посещение обычного магазина: можно рассмотреть товар со всех сторон и в случае необходимости задать вопрос консультанту, используя при этом голосовой IP-канал. Это делает возможным, не покидая дома, получить всю необходимую информацию и принять решение о покупке. В результате этого ассортимент и объемы товаров, продаваемых через Интернет, будут неуклонно расти.

Электронная коммерция — один из видов современного рынка, успешно развивающийся во всем мире. Реализация и покупка товаров, услуг через электронные системы, продвижение или рекламирование продукции в онлайн-режиме составляют суть бизнеса, фундаментом которого являются информационные технологии. Они обеспечивают оперативность получения информации, особенно при международных операциях, существенно

сокращают цикл производства и продаж, снижают затраты, связанные с обменом информацией. Применение интернет-технологий позволяет компании быть более открытой по отношению к потребителю. Уникальность электронных платформ в том, что они, существенно снижая операционные издержки на продвижение товаров и услуг, предоставляют новые, нетрадиционные каналы сбыта.

1.2. Состояние развития электронной коммерции в Узбекистане на период конца 2016 года

Рынок электронных платежей Узбекистана активно растет, поскольку увеличивается количество транзакций, объем денежных средств, обрабатываемых платежными сервисами. Расширяется и сфера применения электронных денег, дополняемая мобильной коммерцией и платежами. На 2016 год пришелся пик платежей, осуществляемых узбекистанцами посредством пластиковых карт. Межбанковская платежная система «UZCARD» подводит итоги своей деятельности

Безналичные платежи

Результаты анализа мониторинга Единого Общереспубликанского Процессингового Центра (ЕОПЦ) показали, что количество покупок, оплаченных с помощью платежных карт динамично увеличивалось в 2016 году.

Так, совокупное количество транзакций по пластиковым картам составило 1018,0 млн. штук и увеличилось на **81%** по сравнению с 2015 годом (в 2015 году – 561,8 млн. штук).

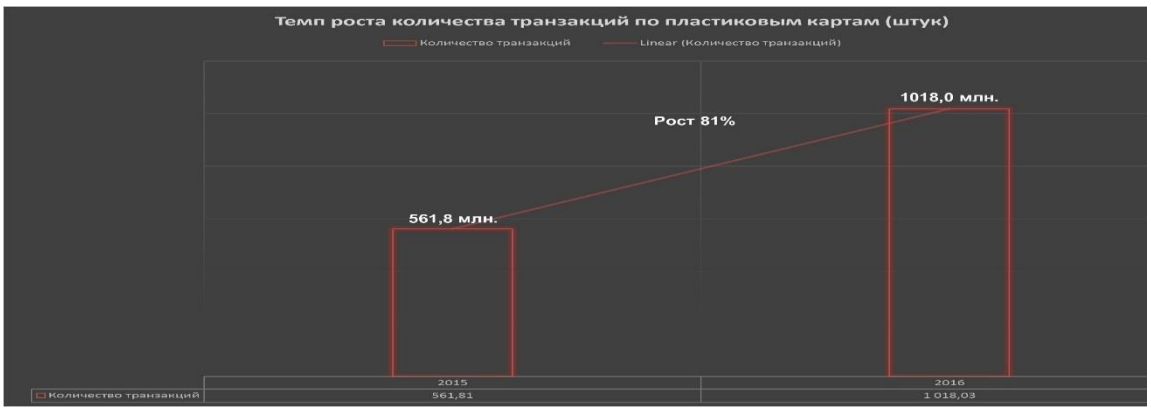

Рис. 1.1. Транзакции по пластиковым картам

Совокупная сумма транзакций в 2016 году составила 53,3 трлн. сумов и увеличилась на **74%** по сравнению с прошлым годом (в 2015 году – 30,7 трлн. сумов).

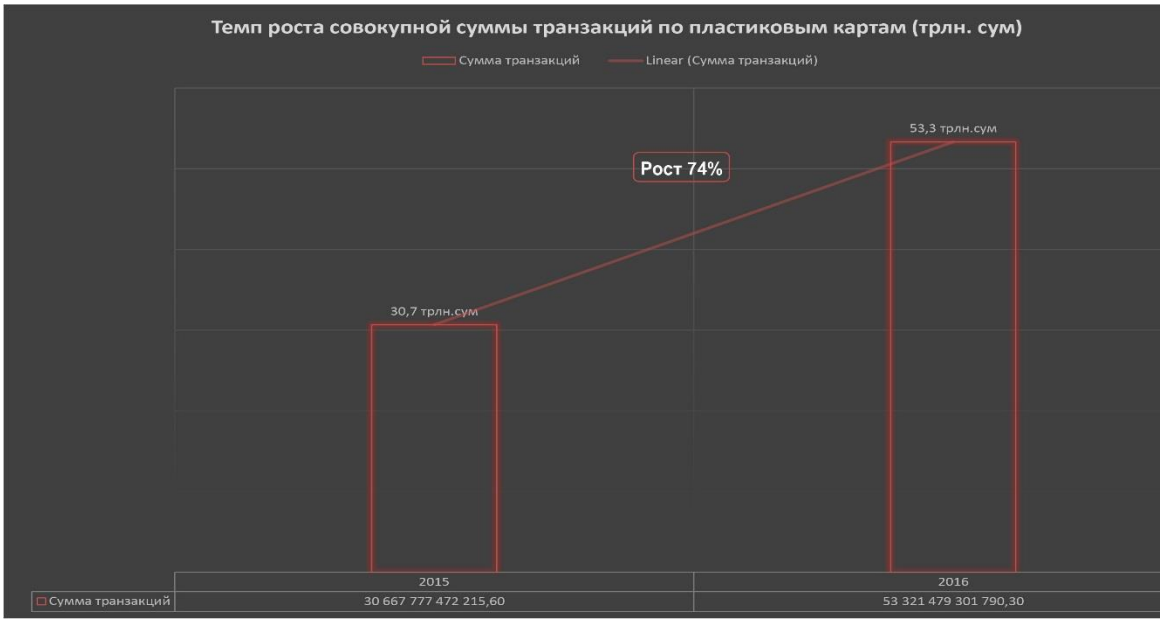

Рис.1.2. Сумма транзакций в 2016 году

E-Commerce

Итоговые данные по электронной коммерции показывают, что в 2016 году одновременно с ЕОПЦ некоторые коммерческие банки республики также постепенно выводили на отечественный рынок собственные продукты в области электронной коммерции. Узбекистанцы все чаще расплачиваются в онлайн-пространстве используя мобильные устройства.

В 2016 году электронная коммерция в Узбекистане продемонстрировала устойчивый рост. Так, по оценкам экспертов ЕОПЦ, за

прошедший год онлайн-бизнес в стране сделал скачок по сравнению с результатами 2015 года.

К примеру, в 2016 году количество e-commercetранзакций составило 155,3 млн. штук, что на 90% больше чем в 2015 году, когда было зафиксировано – 81,8 млн. транзакций.

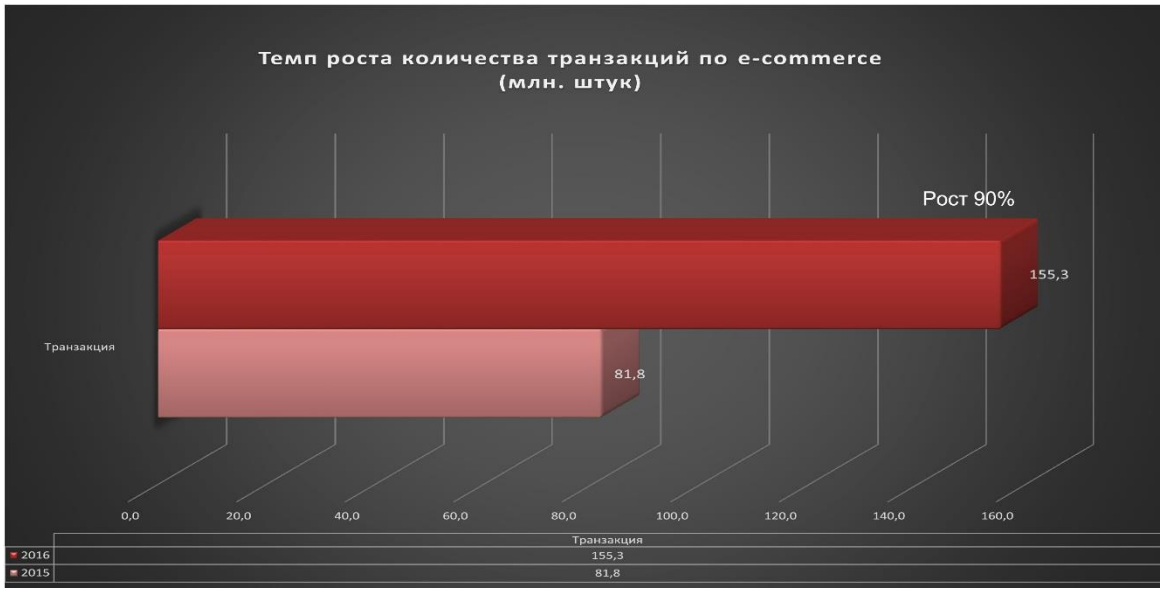

Рис. 1.3. Темпы роста транзакций ***E-Commerce***

Совокупная сумма транзакций по электронной коммерции в 2016 году составила 998,192 млрд. сумов, увеличившись на **130%** по сравнению с 2015 годом – 433,398 млрд. сумов.

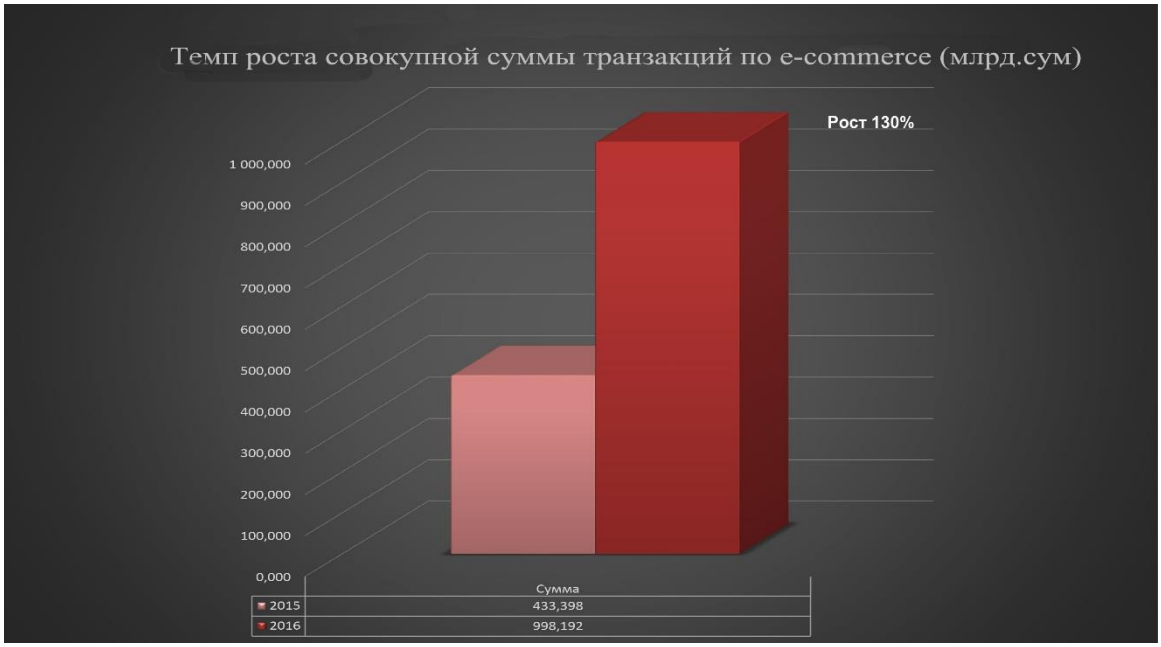

Рис. 1.4. Темпы роста транзакций ***E-Commerce***

В целях реализации постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении Концепции развития электронной коммерции в Республике Узбекистан на период 2016-2018 годы», утвержденной Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 4 декабря 2015 года, с целью расширения онлайн-возможностей финансовых услуг появился новый проект ЕОПЦ – «Woy-wo'».

Это портал, при помощи которого сегодня легко производить покупки в Интернет-магазинах, крупных супермаркетах, оплачивать услуги сотовой связи, учебных центров. Активно развивающийся проект платежей «Woy-wo'» объединяет в Интернет-пространстве поставщиков и потребителей различных товаров и услуг.

Эксперты ЕОПЦ утверждают, что мобильные платежные сервисы внушили потребителям уверенность в том, что их персональная и финансовая информация находится в сохранности. Это тоже один из ключевых факторов развития электронной коммерции в Узбекистане.

Говоря о положительной динамике развития E-Commerce отметим, что подавляющее большинство платежей относится к категории оплат мобильной связи, услуг Интернет, т.е. сервисов, где клиент моментально получает цифровую услугу или контент. В случае же с классическими товарами, потребитель все еще испытывает недоверие к онлайн-покупкам и предпочитает более традиционные методы приобретения товаров, где можно вживую пощупать, примерить товар и даже поторговаться. Кроме того, стоит отметить, что для бурного роста отрасли необходима и соответствующая развитая логистическая инфраструктура.

За 2016 год онлайн-бизнес в нашей стране сделал качественный скачок от простых сервисов оплаты мобильной связи, к полноценным интернет-магазинам.

Онлайн и офлайн карточки

На сегодняшний день в Узбекистане платежные карты работают в режиме онлайн и офлайн. Количество карточек, работающих в режиме онлайн, быстро увеличивается: практически все отечественные банки эмитируют пластиковые карточки, работающие в режиме онлайн, и со временем карточки старого образца выйдут из оборота. В настоящее время коммерческими банками Республики Узбекистан выпущено более 11 млн. карточек системы «Uzcard EMV» (онлайн).

Данная система открыла большие возможности для оперативного добавления в систему новых функций и внедрения новых видов банковских и платежных услуг. А также повысила уровень защиты информации и содействовала предотвращению рисков мошеннических действий. Привлекательность системы еще и в том, что держатели карточек «Uzcard EMV» не теряют время. Не ездят в учреждения банков, не стоят в очередях касс для совершения платежей за различные услуги, в том числе и погашения кредитов.

Раньше при утере/краже карточек технологии «DUET» (офлайн), держателю карточки было необходимо идти в учреждение банка и писать заявление для занесения карточки в стоп-лист. Стоп-лист со списком утерянных/украденных карт необходимо записывать в торговую карту терминала. Если та или иная торговая точка не производит своевременную инкассацию, то есть вероятность проведения транзакций через утерянные/украденные карты. Таким образом, держателям карт «DUET» наносился в некоторой степени финансовый ущерб.

В 2016 году в Узбекистане количество транзакций по платежным картам старого образца (DUET – Офлайн) продолжало сокращаться, тогда как количество онлайн (SmartVista – онлайн) транзакций, наоборот, стремительно растет.

В 2016 году объем безналичных платежей в нашей стране посредством онлайн-карточек составил 48,30 трлн. сумов, что на **119%** больше чем в 2015 году – 22,04 трлн. сумов. Как показывает анализ данных последних двух лет,

сумма транзакций через офлайн-карты в 2016 году составила 5,01 трлн. сумов, что на **42% меньше** чем в 2015 году – 8,63 трлн. сумов.

Рис. 1.5. Долевое распределение суммы транзакций по видам пластиковых карт (сум)

В 2016 году количество транзакций по платежным картам нового образца (SmartVista-онлайн) составило 916,2 млн. штук, что на **134%** больше чем в 2015 году – 391,0 млн. штук).

Количество транзакций по платежным картам старого образца (Duet – офлайн) составило 101,9 млн. штук, что на **40% меньше** чем в прошлом году (в 2015 году – 170,8 млн. штук).

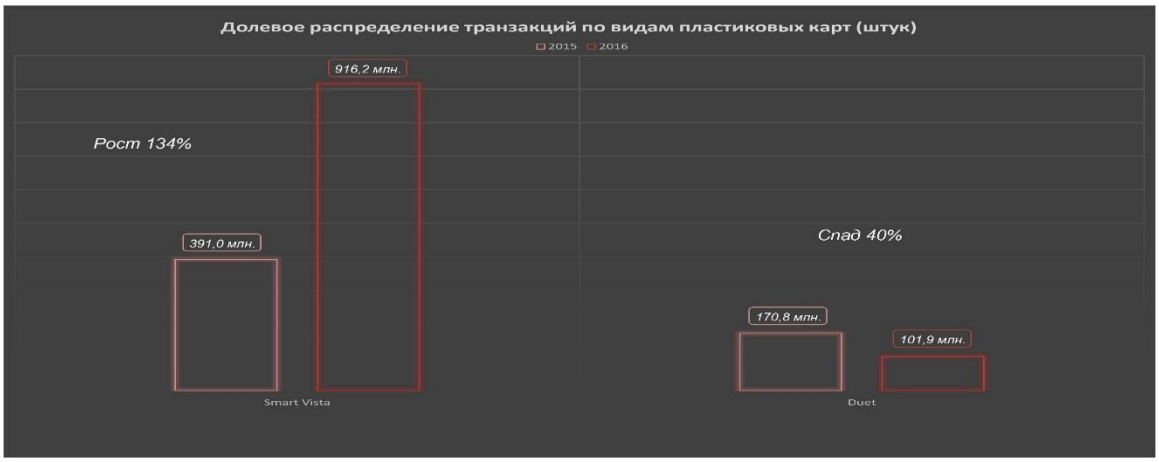

Рис. 1.6. Долевое распределение суммы транзакций по видам пластиковых карт (штук)

По статистике 2016 года, количество онлайн-транзакций повысилось, и к концу года рост составил **103%**. А показатели общего числа офлайн-транзакций не самые позитивные – спад на **68%** к концу года.

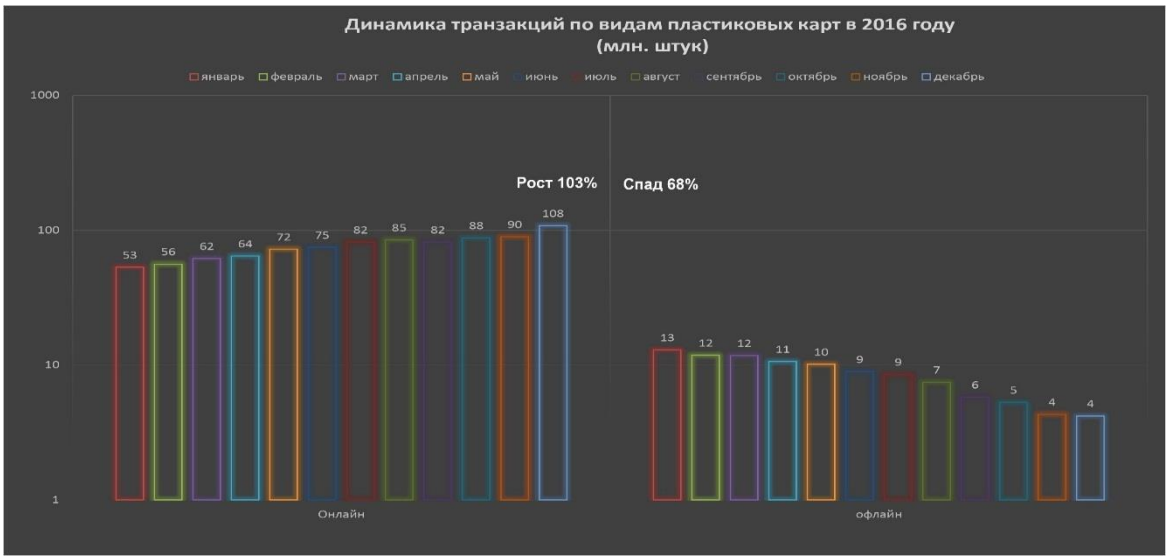

Рис.1.7. Динамика транзакций по видам пластиковых карт в 2016 году (млн. шт)

На протяжении 2016 года онлайн транзакции в денежным эквиваленте в нашей стране в целом продемонстрировали устойчивый рост (рост на **135%** в годовом выражении). Также в течение года объем суммы покупок, оплаченных с офлайн пластиковых карт **уменьшился на 71%**.

Рис.1.8. Динамика транзакций по видам пластиковых карт в 2016 году (млн. сум)

Безопасность

Одной из приоритетных задач Единого Общереспубликанского Процессингового Центра является обеспечение информационной безопасности процесса оплаты. В этом аспекте отметим, что Межбанковская платежная система (МПС) «UZCARD» прошла аудит на предмет соответствия международному стандарту индустрии платежных карт PCI DSS и ежегодно подтверждает соответствие стандарту. Соответствующие требования по обеспечению безопасности деятельности предъявляются к платежным системам – партнерам МПС «UZCARD».

Что же касается безопасности мобильных приложений, защищенности средств клиентов и пользователей, то Единым Общереспубликанским Процессинговым Центром разработаны соответствующие требования, которые представлены в открытом виде на соответсвующем веб-ресурсе: udss.uzcard.uz. Частный поставщик, выполняющий эти условия, гарантированно защитит себя и своих клиентов от угроз в Интернет-пространстве.

Что ожидает держателей карт в 2017 году?

Единый Общереспубликанский Процессинговый Центр нацелен на постоянное расширение перечня оказываемых услуг. На сегодняшний день активно ведутся работы по внедрению функции овердрафта по счетам карт, когда банк позволяет держателю карты уйти в отрицательный баланс и восполнить его. Кроме того, Центр нацелен на предоставление услуг процессинга карт международных платежных систем, таких как VISA, MasterCard, UnionPayInternational.

Глава II.СОСТОЯНИЕ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ УЗБЕКИСТАНА

2.1. Услуги, предоставляемые АО «Узбекистонпочтаси»

Почтовая связь является важнейшей государственной услугой, обеспечивающей эффективную коммуникацию и организацию взаимодействия между всеми субъектами общества и государства. Именно поэтому важным является повышение качества оказания данных услуг, в том числе путем повышения их доступности.

Почтовая связь Республики Узбекистан представляет собой

разветвленную сеть объектов почтовой связи и почтовых маршрутов, предназначенную для приема, обработки и доставки почтовых отправлений, доставки государственных пенсий и периодической печати.

Основнымнаправлениемразвития почтовой связи Республики Узбекистан является оказание услуг с уровнем организации производства, отвечающим современным требованиям, удовлетворяющим возросшие потребностиклиентуры и обеспечивающим качествообработки почтовых отправлений по стандартам Всемирного Почтового Союза.

Под социальной эффективностью предоставления услуг понимается степень удовлетворенности населения качеством, стоимостью и оперативностью их предоставления. Степень удовлетворенности показывает, насколько хозяйственная деятельность направлена на самого человека, отвечает его потребностям. Важно отметить, что почтовая связь играет важную роль в современном обществе, так как она способствует укреплению экономики за счет производства и предоставления целого ряда коммерческих услуг, имеет и большое социальное значение – удовлетворение широчайшего спектра потребностей населения.

Услуги почтовой связи, предоставляемые населению, предприятиям, учреждениям и организациям, оплачиваются по установленным тарифам. При этом, пересылка простых и заказных писем, почтовых карточек и бандеролей, долгосрочных доверенностей, заявлений адресатов и отправителей об изменении адреса о выдаче почтового отправления другому лицу, о хранении почтовых отправлений сверх установленного срока, о снятии суммы наложенного платежа или изменении его суммы и других оплачиваются знаками почтовой оплаты (марками) или оттисками франкировальных машин. Оплата пересылки внутренних писем, бандеролей и почтовых карточек допускается также неиспользованными чистыми марками, срезанными с маркировочных конвертов и почтовых карточек.

В настоящее время АО «Узбекистонпочтаси» является крупным поставщиком государственных услуг в сфере почтовой связи, а его деятельность осуществляется на всей территории Республики Узбекистан.

АО «Узбекистонпочтаси» с 14 областными филиалами и районными отделениями почтовой связи осуществляют следующие почтовые услуги:

1) внутренние услуги почтовой связи:

– пересылка простых и заказных писем и бандеролей, обыкновенных и ценных посылок;

– пересылкапочтовых отправлений с наложенным платежом;

– пересылка уведомления о вручении заказных и ценных писем и бандеролей, заказных посылок, почтовых денежных переводов;

– реализация почтовых марок, маркированных почтовых карточек и почтовых конвертов, периодических изданий;

– приём подписки и доставка периодических изданий (газет и журналов);

– хранение посылок;

– упаковка посылок и бандеролей, отправляемых населением;

– написание адресов на почтовых отправлениях, посылаемых населением, заполнение документов населению;

– пользование абонентскими ящиками;

– выплата пенсий и пособий;

2) международные услуги почтовой связи:

– пересылка писем, бандеролей и посылок;

– приём платы за таможенные формальности;

– выдача мелкого пакета (массой свыше 500 g) на предприятии почтовой связи.

3) финансовые услуги:

– приём платежей в пользу организаций и учреждений;

– приём платежей от населения за пользование услугами телефонной связи;

– приём платежей от населения за пользование жилищно-коммунальными услугами (электроэнергия, отопление, горячая и холодная вода, квартирная плата и др.);

– пересылка внутренних и международных простых почтовых и электронных денежных переводов;

– страхование имущества;

4) услуги телекоммуникаций:

– телеграммы местные, междугородные и международные;

– предоставление междугородного, международного телефонного разговора с отделения связи;

– передача и прием документов с факсимильных установок коллективного пользования в предприятиях почтовой связи предоставляющих эту услугу;

– продажа телефонных карточек;

– предоставление услуг доступа к сети Интернет в пунктах коллективного доступа (Интернет-кафе);

– электронная почта;

5) дополнительные услуги:

– реализация товаров в узлах, отделениях почтовой связи почтальонами;

– продажа различных бланков;

– ксерокопия;

- распространение лотерейных билетов, доставка и распространение периодических изданий и другие услуги в соответствии с законодательством Республики Узбекистан о почтовой связи.

6) интерактивные услуги:

- реализация почтовых марок через Интернет-магазин;

- вызов курьера
- отслеживание регистрируемых почтовых отправлений через Интернет.

Почтовая связь (почта) представляет собой сложнейшую организационно-хозяйственную систему - проводит регулярную пересылку письменной корреспонденции, периодических изданий, денежных переводов, посылок, бандеролей преимущественно с помощью транспортных средств. Главным приоритетом национального оператора Республики Узбекистан на ближайшую перспективу является соответствие высоким стандартам надежности и скорости, ведь именно это является ценным и вызывает доверие пользователей услуг почтовой связи. В целях обеспечения своевременной и оперативной доставки читателям печатных СМИ, компания тесно сотрудничает с 14 областными филиалами АО «Узбекистонпочтаси» и районными отделениями почтовой связи. Для удобств населения продавцы киосков «Матбуоттаркатувчи» оказывают услуги, связанные с организацией приема подписки. продукцией.

2.2 ИКТ –услуги почтовой связи Узбекистана

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 АО “Узбекистонпочтаси” 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.

Развитие систем связи и информатизации стало одним из важнейших приоритетов научно-технической и экономической политики Республики Узбекистан. В условиях формирования рыночной экономики возросла потребность в высококачественных, на уровне мировых стандартов, услугах связи.

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 АО “Узбекистонпочтаси”, который шагает в ногу со временем.

Одним из основных приоритетов АО «Узбекистонпочтаси» является модернизация сети почтовой связи, развитие и внедрение новых видов услуг на базе ИКТ. В АО «Узбекистонпочтаси» создана корпоративная сеть, на базе которой функционируют автоматизированные системы:

- ✓ Автоматизированная система электронные денежные переводы;
- ✓ «Гибридный денежный перевод»;
- ✓ Автоматизированная система учета выплаты пенсий и пособий;
- ✓ Автоматизированная информационная система приема платежей;
- ✓ Автоматизированная система по контролю за прохождением регистрируемых почтовых отправлений;

- ✓ «Автоматизированная система обмена рекламациями по посылкам IBIS», по письменной корреспонденции «PRIME», по EMS – отправлениям «Ragby»;
- ✓ Автоматизированной системы приема подписки, оформления и обработки заказов на периодические издания;
- ✓ «Автоматизированная система составления плана направлений международных авиапосылок»;
- ✓ Система контроля автотранспорта «GPSтрекер»;
- ✓ Система дистанционного обучения.

Развитие «Автоматизированной системы электронных денежных переводов»

Система АС ЭДП функционирует с декабря 2005 года.

Осуществляется обмен международными почтовыми переводами со всеми странами СНГ, причем с Украиной, Российской Федерацией, Республикой Беларусь, Республикой Казахстан, Молдовой, Азербайджаном и Арменией через международную финансовую систему ВПС.

В целях совершенствования системы международных электронных переводов в феврале 2011 года осуществлен переход с системы IFS-Light на систему IFS.

В августе 2011 года был разработан интерфейс между системами IFS и ККС. Принятые меры позволили значительно сократить время прохождения международных переводов внутри республики.

На базе АС ЭДП внедрена с 1 марта 2012 года система «Гибридные денежные переводы», позволяющая оказывать услуги по приему и оплате почтовых переводов, как из автоматизированных, так и неавтоматизированных отделений почтовой связи.

Развитие «Автоматизированной системы приема платежей за потребление электроэнергии»

В целях автоматизации процессов учета и контроля приема платежей от населения в 2008-2009 годах был разработан и внедрен пилотный проект АСПП.

В 2012 году проведены работы по модернизации программы АСПП и опытная эксплуатация АСПП-2, позволяющей оперативно обмениваться цифровой информацией с биллинговыми системами поставщиков услуг. В настоящее время к данной системе подключены 186 узлов почтовой связи, производственных участков и 1536 отделений почтовой связи всего 1722 ОПС. Данная система состыкована с биллинговой системой АО «Узбекэнерго» и позволяет обмениваться информацией в режиме «Online».

Внедрение и развитие «Автоматизированной системы приема платежей за газ»

В целях автоматизации процессов учета и контроля приема платежей от населения за газ в 2015 году были проведены работы по разработке модуля «Автоматизированной системы приема платежей за газ» АСПП «Газ». В сентябре месяце текущего года проведена опытная эксплуатация и внедрена АСПП «Газ». Данная система состыкована сбиллинговой системой АК «UZTRANSGAZ» и позволяет обмениваться информацией в режиме «Online».

На данный момент только в филиале «Тошкентпочтамти» 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.

В целях автоматизации процесса приема платежей от населения совместно с ООО “FidoBiznes” в 2008-2009 годах был разработан и внедрена “Автоматизированная 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 АО “Узбекистонпочтаси” 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 144 отделения почтовой связи, в которых, в свою очередь, 146 автоматизированных рабочих мест для оказания данной услуги.

Данная 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.

Внедрение и развитие «Автоматизированной системы контроля и учета выплаты пенсий и пособий»

В целях автоматизации процессов учета и контроля выплаты пенсий и пособий в 2008-2009 годах был разработан и внедрен пилотный проект АСКУВП.

Между автоматизированной системой учета выплаты пенсий, пособий и АС«Пенсия» внебюджетного Пенсионного фонда при Министерстве финансов Республики Узбекистан, а также автоматизированной системой приема платежей и биллинговой системой ГАК «Узбекэнерго» организована “Online” связь по обмену данными.

В узлах почтовой связи и выделенных отделениях связи организована работа по ежедневному вводу информации о выплате пенсий и пособий и приеме платежей, осуществленных в некомпьютеризированных отделениях почтовой связи в базу данных АСПП и АСУВП.

Ежедневные отчеты некомпьютеризированных и не подключенных к АСУВП 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.

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 повышениях 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).

Внедрение и развитие «Автоматизированной системы мониторинга прохождения регистрируемых почтовых отправлений» (АСМПРО)

АСМПРО внедрена в сентябре 2011 года. Система работает с применением технологии штрихкодов и позволяет оперативно получать и обмениваться информацией о прохождении почтовых отправлений с операторами почтовой связи других государств, а также позволяет отображать данную информацию на сайте Общества.

«Автоматизированная система мониторинга прохождения регистрируемых почтовых отправлений» - данная система позволяет регистрировать и отслеживать почтовые отправления через веб-сайт Общества. Система подключена к международной автоматизированной системе ВПС, программой PNG через которую осуществляется обмен EDIданными со странами входящих в ВПС;

Внедрение и развитие «Автоматизированной системы учета и контроля распространения периодических печатных изданий» (АС «Подписка»).

В филиале «Тошкентпочтамти» эксплуатируется АС «Почтамита» включающая в себя программу «Подписка». К данной системе подключены 755 объекты почтовой связи, включая прием подписки через Интернет.

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.

Внедрение услуги "Интернет подписка"

В августе месяце 2015 года была разработана программа АС "Интернет подписка" и внедрена услуга "Интернет подписка" для осуществления подписки через интернет.

Система позволяет оформлять подписку через сеть Интернет в пределах г. Ташкента с предоставлением возможности оплаты за подписку со счетов банковских пластиковых карточек клиентов через Интернет.

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 «Узбекистонпочтаси», а также сокращать время, затрачиваемое сотрудниками на обработку информации за счет автоматизации производственных процессов.

Развитие интерактивных услуг

- поиск регистрируемых почтовых отправлений;
- поиск почтовых отправлений EMS;
- тарификатор;
- прием заявок на вызов курьера;
-поиск отделений почтовой связи

-Интернет-подписка.

На сайте размещена информация для пользователей услуг:

- тарифы на услуги почтовой связи;
- рекламная и другая информация для пользователей.

На веб-сайте (www.pochta.uz) АО «Узбекистонпочтаси» пользователи могут получить необходимую информацию и воспользоваться данными информационных ресурсов: индексы объектов почтовой связи Республики Узбекистан, тарифы на услуги почтовой связи, отслеживание регистрируемых почтовых. В разделе веб-сайта «Информация для пользователей услугами почты» можно получить полезную информацию о порядке отправки почтовых отправлений и ознакомиться с образцами заполнения бланков.

Через “Единый портал государственных интерактивных услуг” оказываются следующие виды услуг:

а) Размещение имеющихся вакансий и рассмотрение поступающих по ним предложений заявителей в АО «Узбекистонпочтаси»;

б) Размещение адресов, контактов, дней приема граждан, онлайн запись на прием к руководителю АО «Узбекистонпочтаси»;

в)Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц»;

г) Прием заявок на курьерские услуги филиала «Тошкентпочтамти»;

д) Автоматизированный поиск регистрируемых почтовых отправлений.

Для обеспечения информационной безопасности в системах АСЭДП, АСПП, АСЭДО «E-Hujjat» используется ключи электронно-цифровой подписи (ЭЦП).

В целях защиты информационных ресурсов, принадлежащих Обществу от случайных (ошибочных) и направленных противоправных посягательств, разглашения, утраты, утечки, искажения, модификации и уничтожения охраняемых сведений утверждены Политика по информационной безопасности АО «Узбекистонпочтаси» и планы мероприятий по ее

реализации, в которых определены основные направления по обеспечению информационной безопасности:

- формирование целостного представления об информационной безопасности и взаимосвязь ее с другими элементами системы безопасности Общества;
- определение путей реализации мероприятий, обеспечивающих необходимый уровень информационной безопасности;
- обеспечение целостности и доступности информационных ресурсов и информации, циркулирующих в сети, хранящихся в БД и обрабатываемых в ПК;
- предотвращение утечки конфиденциальной информации;
- повышение ответственности работников при работе с информационными ресурсами;
- обеспечение клиентских машин (персональных компьютеров) и серверов лицензионными программами;
- создание службы информационной безопасности в Обществе.

«Автоматизированная система обмена рекламации по посылкам IBIS» - система позволяет обмениваться рекламациями по посылкам в электронном виде с операторами партнерами. Выполнение установленных показателей дает право почтовым операторам получать вознаграждение в размере 5% от входящей сухопутной доли тарифа по посылкам;

Автоматизированная информационная система «PRIME» - программа предназначена для обмена рекламациями по розыску отправлений письменной корреспонденции через интернет.

Программа АИС «PRIME» разработана Центром почтовых технологий Всемирного почтового союза.

Автоматизированная информационная система “Ragby” - данная система позволяет филиалу “Халкаро тезкор почта” осуществлять обмен информацией по международным EMS отправлениям;

«Автоматизированная система составления плана направлений международных посылок» - данная система позволяет оператору получить возможность оперативного составления плана направления международных авиа-посылок с выбором оптимального маршрута по каждому направлению;

Система контроля автотранспорта «GPS-трекер» - система позволяет осуществлять мониторинг движения автомашин. Данная система разработана центром «Beepro» и установлена на сервере Общества;

АРМ Билинг - прием платы от населения за пользование услугами телекоммуникации (телефонной связи) с осуществлением “Online” стыковки с билинговой системой АК «Узбектелеком»;

Система дистанционного обучения - данная система используется работниками почтовой связи для повышения квалификации через внутренний сайт (www.post.uz).

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 АО «Узбекистонпочтаси» по формированию и отправке ежемесячных электронных ведомостей на выплату пенсий и пособий в режиме on-line.

В 2014 году внедрена также автоматизированная программа составления плана направления международных авиапосылок, разработанная совместно с специалистами ТАТУ.

В филиалах и в аппарате управления Общества эксплуатируются локальные программы АС «бухгалтерский учет».

Для обеспечения информационной безопасности используется лицензионная антивирусная программа NOD-32 и другие программы.

В рамках реализации « Программы развития сферы услуг в Республике Узбекистан на 2012-2016 годы» от 10 мая 2012 года открыты 79 пунктов приема платежей за услуги сотовых компаний через систему «Paynet». Кроме того, в филиалах АО «Узбекистонпочтаси» совместно с ведущими страховыми агентствами страны организована продажа страховых полисов.

АО «Узбекистонпочтаси» планирует расширить территории предоставления данной услуги.

АО “Узбекистонпочтаси” и филиал “BoshKommutatsiyaMarkazi” АК “Узбектелеком” подписали соглашение с целью повышения доступности Сервисных телефонных карт. В рамках данного проекта в ближайшие дни Сервисные телефонные карты будут распространяться через отделения и узлы почтовой связи во всех регионах республики.

АО «Узбекистонпочтаси» разработанплан мероприятий по модернизации сети почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий 2017- 2020 годах, который включает в себя ряд поставленных задач перед Обществом:

	Наименование мероприятий	**Ожидаемый результат**
1	Реализация проекта «Модернизация почтовой сети на основе современных информационных технологий (Согласно постановления Президента РУз № 2530 от 16.05.2016 г.)	Расширение перечня современных сервисов с применением ИКТ для пользователей услуг почтовой связи, увеличение объема и привлекательности оказываемых услуг. Внедрение автоматизированных

		информационных систем (комплексов) ERP, CRM и других ориентированных на оптимизацию внутренних ресурсов предприятия с модернизацией 1700 объектов почтовой связи и серверного оборудования технической площадки.
2	Развитие автоматизированной информационной системы «Прием платежей», с дальнейшей интеграцией ее с информационными (платежными) системами поставщиков услуг.	Повышение эффективности обслуживания населения, привлекательности оказываемых на объектах почтовой связи услуг. Создание дополнительных источников доходов.
3	Создание межведомственной платформы по электронному обмену данными с таможенной службой	Уменьшение времени задержек почтовых отправлений за счет интеграции АС почты и таможни, а также обеспечение оперативности обработки почтовых отправлений с обеих сторон.
4	Подготовка помещений и установка 1750 шт. инфокиосков и терминалов для доступа к системе «Электронное правительство» в почтовых отделениях, в том числе в сельской местности	Предоставление возможности для населения пользоваться государственными услугами посредством системы «Электронное правительство»
5	Внедрение и развитие дилерских услуг операторов мобильной связи	Повышение привлекательности услуг, предоставляемых в объектах почтовой связи, что позволит увеличить их посещаемость населением
6	Разработка интеграционного модуля с КАИС «Административная практика» ГУБДД МВД РУз по доставке постановлений о наложении штрафов по нарушениям ПДД	Повышение доходов Общества за счет внедрения новых видов услуг
7	Дальнейшее развитие автоматизированной информационной системы учета и контроля движения автотранспорта	Контроль перемещения автомобильного транспорта на почтовых маршрутах и предупреждение

	и оснащение автомобильного транспорта, используемого на городских маршрутах, средствами навига-ционной системы (GPS-трекер).	несанкционированных действий водительского и сопровождающего состава.
8	Внедрение и развитие автоматизированной информационной системы «Страховые услуги»	Повышение доходов Общества за счет дополнительных видов услуги.
9	Развитие системы оформления подписки на периодические печатные издания и он-лайн оплаты за оформленную подписку через сайт АО «Ўзбекистонпочтаси»	Создание удобств для населения по оформлению подписки на периодические и печатные издания

С 15 марта 2017 года начато отправление административных протоколов и штрафов за нарушения правил дорожного движения, которые зафиксированы видеокамерами, установленными на большинстве перекрестков г.Ташкента.В соответствии с договором между АО «Узбекистонпочтаси» и Главным управлением безопасности дорожного движения (ГУБДД) МВД Узбекистана эти функции возложены на специально созданный в почтовой службе производственный участок. Основными задачами участка определены прием в автоматическом режиме протоколов ГИБДД о наложении штрафа за нарушение правил дорожного движения, их обработка, распечатка и доставка по месту постоянного жительства автовладельцев. Следует отметить, что направление в автоматизированную базу данных органов внутренних дел информации о вручении уведомления нарушителю ПДД также является одной из важных задач производственного участка.

Учитывая необходимость качественного и своевременного исполнения возложенных функций, производственному участку АО «Узбекистонпочтаси» выделено достаточное количество помещений, рабочие места сотрудников оснащены современным техническим оборудованием и компьютерами.

Глава III. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ И ПРОДВИЖЕНИЕ НОВЫХ ВИДОВ УСЛУГ В ПОЧТОВОМ СЕКТОРЕ УЗБЕКИСТАНА

3.1. Вклад почтового сектора в развитие электронной коммерции и продвижению новых видов услуг

Будучи посредниками в международной и внутренней торговле, электронной коммерции и финансовой доступности, почтовые сети представляют собой необходимую базовую инфраструктуру, имеющую важное значение для экономического развития. Если в промышленно

развитых странах объем традиционной почты сокращается, то значительный рост электронной коммерции в большой степени приводит к нивелированию этой тенденции.

Не так давно некоторые почтовые службы могли предоставлять своим клиентам возможность отслеживания доставки почты только внутри их стран. Сегодня разработанное ВПС и размещенное на платформе.POST инструментальное средство помогает многим почтовым службам оказывать различные виды услуг и электронной коммерции.

Так, по данным eMarketer3, онлайн-продажи достигнут в 2016 г. 1,915 триллиона долларов США и составят 8,7% от расходов на розничные услуги во всем мире, и, предполагается, что этот показатель достигнет 14,6% в 2020 г. Будучи ключевыми партнерами электронной коммерции, почтовые службы являются неотъемлемой частью этого тренда. Так, уже на протяжении нескольких лет в почтовом секторе наблюдается весьма значительный рост, причем в период 2012-2014 гг. объемы годового прироста составили +14%. Помимо весьма разветвленной сети, почтовый сектор представляет собой 5,24 млн работников, более 300 млрд отправлений, пересылаемых ежегодно, в т.ч. 8 млрд посылок, а также обслуживание миллиарда клиентов, имеющих банковские счета в почтовых финансовых учреждения.

Результаты анализа правительством Бразилии ряда программ, реализованных в конце 1990-х и в начале 2000-х гг. с использованием почтовой сети, в полной мере отражают потенциал, которым обладают почтовые службы, в качестве катализатора для стимулирования экономического роста. В частности, две из общего числа программ, запущенных правительством, были направлены на внедрение общедоступного упрощенного процесса экспорта продукции через почтовые отделения. Идея состояла в том, чтобы дать возможность предприятиям микро-, малого и среднего бизнеса (ММСБ) легко и по доступным ценам выходить на новые рынки, без необходимости обладать специальным опытом и знаниями международной торговли. В то же самое время правительство

ввело в действие новые банковские правила, по которым банки получили возможность заключать соглашения со сторонними агентствами для распространения финансовых продуктов, благодаря чему в этот процесс была вовлечена и почта. Таким образом, назначенный оператор Бразилии – Correios – установил партнерские отношения с крупным частным банком Bradesko с целью предоставления банковских услуг во всех почтовых отделениях страны. Оценка суммарного влияния этих двух политических шагов была дана в различных исследованиях ВПС4 , в результате которых были сделаны следующие выводы: • в период 2002-2008 гг., в Бразилии благодаря осуществлению программы содействия торговле ExportaFácil, свыше 10 тысяч предприятий ММСБ получили доступ к международным рынкам. Реализация этой программы была особенно успешной в наиболее бедных и наименее ориентированных на оказание услуг регионах страны; • Точно так же эконометрический анализ в каждом из 5 564 муниципалитетов Бразилии показал влияние, которое оказало создание почтового банка «BancoPostal» благодаря партнерству Correios и Bradesko. В муниципалитетах, где были открыты отделения почтового банка, было создано на 23% больше новых коммерческих предприятий, чем в тех, где таких отделений не было. Кроме того, на 14% возросла численность рабочих мест, а количество новых банковских агентств – на 56%. Наблюдалось четко выраженное придание экономике официального характера и увеличение в среднем деловой активности.

Все эти факторы свидетельствовали о том, что сельские районы, исключенные до этого времени из традиционных экономических сетей, теперь способны развиваться с учетом наличия необходимой инфраструктуры. Почтовая сеть может играть важную роль в этом процессе.

АО «Узбекистонпочтаси» является полноправным членом ВПС, руководствуется рекомендациями, разрабатывает и продвигает современные виду услуг в почтовом секторе страны.

3.2. Современные сервисы обслуживания клиентов

В рамках реализации ВПС почтовые операторы продвигают различные виды современных услуг, ориентированных на привлечение клиентуры и повышения качества работы.

Таким примером является Почта России, которая внедрила современный сервис обслуживания клиентов за счет автоматизации с использованием Почтомата позволяет оптимизировать процесс доставки и получения отправлений конечному получателю.

Автоматизация этапа «Последняя миля» позволяет повысить уровень качества обслуживания клиентов Почты России. Получатель будет своевременно проинформирован по SMS о готовности заказа к получению и сможет без очереди оплатить и получить посылку в Почтомате.

Теперь у клиентов Почты России появилась возможность получать свои отправления и заказы через Почтомат без необходимости стоять в очереди.

Произвести оплату можно двумя способами — наличными деньгами или банковской картой.

Данный сервис запущен в пилотном режиме и позволит получать отправления или заказы через Почтомат только для отправлений формата «мелкий пакет».

Формат посылки «мелкий пакет» это большинство посылок, которые приходят получателям с таких площадок как, например, Alibaba, eBay и Amazon.

Развитие подобной инновации с учетом территориальной распределенности филиалов Почты России позволит повысить качество обслуживания клиентов и увеличить их лояльность к почтовому оператору.

Рис. 3.1. Терминал самообслуживания PickPoint

Чтобы получить отправление через Почтомат при заказе необходимо указать:

1. Тип отправления: Регистрируемое почтовое отправление (RegisterMail)

2. Адрес доставки: Россия, 119285, Москва, ул. Мосфильмовская, 34 (Russia, 119285, Moscow, Mosfilmovskaya St., 34)

3. Номер мобильного телефона получателя

При соблюдении этих условий оператор Почты России свяжется с вами и при желании предоставит возможность получить отправление через Почтомат.

Передвижение вашей посылки по территории РФ вы можете отследить по полученному «Номеру отслеживания» (TrackingNumber) на сайте Почты России или установив бесплатное мобильное приложение.

Дополнительно на платежно-справочном терминале (ПСТ) клиент может оплатить **без комиссии** коммунальные услуги, услуги мобильных операторов и Интернет-провайдеров, оформить подписку на печатные СМИ и др.

Установка **терминалов самообслуживания** стала еще одним дополнительным шагом Почты России по повышению качества и доступности почтовых услуг, более оперативного обслуживания клиентов.

Супермаркет посылок

Супермаркет посылок – это новый формат центра самостоятельного обслуживания, который разделен на две зоны: получение и отправка посылок по РК.

Клиентам Казпочты уже доступен новый вид сервиса в столице, а в следующем году подобные супермаркеты будут открыты и в других городах Казахстана. Супермаркет посылок позволит сократить время получения и отправки посылок и оптимизировать производственные затраты компании».

Для получения мелких пакетов, бандеролей и посылок, клиенту необходимо ввести трек-номер посылки или номер мобильного телефона на специальном терминале, установленном в супермаркете посылок. Данный терминал, обнаружив в системе запрашиваемую посылку, выдает талон с указанием стеллажа, номеров ряда и ячейки. Клиенту остается пройти в зал, найти необходимый ряд и стеллаж, взять свою посылку с полки. На кассе, установленной на выходе, клиент предоставляет документ удостоверяющий личность для проверки оператором сведений о посылке и необходимость оплаты суммы наложенного платежа.

Также, в супермаркете посылок, клиент может самостоятельно отправить посылку в любой населенный пункт Казахстана. Для отправки посылки клиент приобретает гофротару (тара, упаковка), в цене которой уже учтена стоимость за доставку по РК и присвоен трек-номер (ШПИ). Упаковав свою посылку в специально отведенной зоне, клиент проходит к установленному терминалу по оформлению отправки посылки, нажимает кнопку «Отправить», сканирует наклеенный на гофротарештрихкод, снова нажимает «Отправить» и сохраняет выданный терминалом талон. По

окончанию всех действий, посылку необходимо оставить на стеллаже для дальнейшей ее транспортировки.

Использование мобильных мессенджеров для рассылки сообщений

АО «Казпочта» о внедрении кроссплатформенного программного продукта «Telegram».

На сегодняшний день @KazPostBot умеет выполнять три команды, по которым можно узнать информацию о почтовых отправлениях, курсе валют и имеющихся штрафах за нарушения ППД.

««Telegram» - это бесплатный мессенджер, как для смартфонов с системой iOS и Android, так и для планшета или компьютера. Коллеги из IT-блока разработали бота именно в данном приложении, потому что это единственный из общедоступных популярных мессенджеров, который имеет открытый API. Благодаря разработанной нашими специалистами услуге, казахстанцы смогут получать необходимую информацию за считанные секунды» - сообщил Байрам Азизов, Руководитель Пресс-службы АО «Казпочта».

Для того чтобы воспользоваться вышеперечисленными услугами, необходимо загрузить приложение «Telegram» и найти в строке «поиск» пользователя @KazPostBot, который в свою очередь предоставит возможность пользоваться в любое удобное время следующими командами:

/track – предоставляет информацию о ваших почтовых отправлениях, также сразу подписывает вас на обновления статусов. Для этого достаточно просто указать ваш трек номер в чат с ботом.

*****(Примечание: трек номер должен содержать 4 буквы и 9 цифр, на латинице. Пример: /track RK123456789KZ).

/currency – выдает текущий курс валют (доллара США, евро и рубля) по отношению к тенге, установленный АО «Казпочта».

/car – можете проверить информацию по штрафам за нарушения ПДД по гос. номеру и номеру свидетельства о гос. регистрации автотранспорта.

Новые сервисы доставки

За прошедший год на рынке появились новые сервисы для оптимизации доставки на просторах зоны ru.

Deliverator.ru — онлайн-сервис управления курьерами. Предлагается для интернет-магазинов, имеющих собственную курьерскую службу, и для логистических компаний со штатом курьеров.

Deliverator используют менеджер и курьер. Менеджер, управляющий курьерами, работает с веб-приложением на ПК, в котором отображаются местонахождение каждого курьера, заказы и их статусы, прогноз времени доставки с учетом пробок. Из приложения можно связаться с курьером через встроенный чат, выгрузить отчеты и аналитику по доставкам. В приложение можно импортировать заказы прямо из SMS.

На смартфон курьера устанавливается мобильное приложение для нахождения адреса доставки на карте, он может выстроить заказы в оптимальном порядке, перезвонить клиенту или отправить SMS.

“Почтовый бланк РФ” — сервис по печати и заполнению почтовых бланков Почты России. После подключения интернет-магазина к системе бланки формируются в автоматическом режиме вслед за оформлением покупки. Проверка адреса и автоматический подбор индекса осуществляются по базе КПАДР (классификатор адресов РФ), что гарантирует их точность. Федеральные клиенты Почты России указывают код-идентификатор, позволяющий быстрее обработать большое число отправлений и денежных переводов. Отчет интернет-магазин получает в виде списка распечатанных бланков за выбранный период. К сервису уже подключились более 2 тыс. интернет-магазинов.

Сервис “Отследить-посылку.рф” (трекинг-сервис Почты России и EMS) помогает интернет-магазинам, отправляющим товары через Почту России, снизить число возвратов. Данный сервис возник по той причине, что сайт Почты России иногда не работает, а информация по отслеживанию почтовых отправлений часто вводится нерегулярно.

Эта программа специально адаптирована под работу с интернет-магазинами. Интернет-магазин передает трекинг-коды посылок покупателей в сервис, и им отправляется информация о продвижении посылки. При поступлении заказа в почтовое отделение получателю отправляются сообщения SMS, e-mail или роботизированные звонки о том, что посылку можно забирать. Если посылка долго не забирается, отправляется напоминание. В результате число возвратов можно снизить в среднем в два раза. Отправителям присылается отчет о статусе всех посылок, информация о потерявшихся и возвратных посылках.

Сегодня появляются все новые компании, которые разрабатывают сервисы по оформлению и отслеживанию почтовых отправлений или выполняющие функции посредников при работе с почтой. Это говорит о том, что существующие сервисы национального почтового оператора не удовлетворяют клиентов и требуют доработок, а качество оказания услуг все еще остается не на должном уровне.

В целях развития электронной коммерции и продвижения новых видов услуг на примере зарубежного опыта было предложено в АО «Узбекистонпочтаси» внедрение дополнительных современных видов услуг:

SMS-уведомление, установление постоматов, организацию оповещений через мобильные мессенджеры о доставке почтовых отправлений, на сайте Общества размещение ссылок на интернет-магазины, продвижение маркетинговой деятельности, для оповещения граждан о новых видах услуг, внедренных в почтовом секторе Узбекистана.

Электронная коммерция Почты Казахстана

Ситуация на мировом рынке почтовой связи сегодня остается довольно сложной. Необходимость работы операторов в условиях серьезных экономических вызовов сформирована в результате системных изменений мирового хозяйства. Это образование новых рынков, которое происходит из-

за динамичного расширения сети Интернет и появления новых телекоммуникационных технологий, снижение рентабельности традиционных направлений бизнеса, взрывное развитие дистанционной трансграничной торговли и глобальное развитие конкуренции. На рынке почтовой связи происходит коренная перестройка. В современных условиях далеко не все национальные почтовые службы могут похвастаться положительными финансовыми результатами. Большинство из них являются государственными предприятиями, что обуславливает особенности их развития. Высокая социальная нагрузка и бюджетный дефицит, а также ряд других факторов негативно влияют на конкурентоспособность государственных операторов во многих странах.

На почтовый сектор, как часть общего рынка, существенное влияние оказывают: либерализация рынка; рост объемов электронной торговли и увеличение потоков международной почты; диверсификация деятельности, улучшение потребительских свойств продуктов и услуг, усиление роли логистических процессов; забота об окружающей среде.

АО «Казпочта» осуществляет международный почтовый обмен с государствами дальнего и ближнего зарубежья, обеспечивая отправку и получение почтовых отправлений по международным почтовым сетям. На сегодняшний день, в связи с развитием рынка электронной коммерции интернет-магазины стали активно использовать почтовую сеть для доставки реализуемых товаров до конечного покупателя. В особенности наблюдается высокий рост объемов международных почтовых отправлений, поступающих из-за границы в Казахстан, основная масса которых составляют товары интернет- магазинов (например, «AliExpress», «Тао-бао», «asos», «e-bay» и т.д.), доставляемые заказчику в виде почтовых отправлений. В целях обеспечения сохранности вложений нерегистрируемых международных почтовых отправлений (МПО), поступающих из- за границы простым порядком, присваивается штриховой почтовый идентификатор (трек-номер) с занесением мобильного номера получателя в информационную систему АО

«Казпочта». Это позволяет оповестить клиента посредством SMS-уведомления с дальнейшей организацией выдачи МПО в производственных объектах АО «Казпочта». Также клиенты широко используют постоматы в гг. Астана, Алматы, Караганда и супермаркет посылок в г. Астана. В августе 2015 года АО «Казпочта» реализовало интеграцию со Всемирным почтовым союзом (ВПС), которая позволила объединить систему трекинга со всеми остальными странами, входящими во ВПС. Теперь клиент на сайте Компании при вводе штрихового почтового идентификатора может видеть передвижение отправления в полном объеме.

АО «Узбекистонпочтаси» осуществляет международный почтовый обмен с государствами дальнего и ближнего зарубежья, обеспечивая отправку и получение почтовых отправлений по международным почтовым сетям, расширяет спектр новых видов услуг почтовой связи, продвигает развитие электронной коммерции повышая качество обслуживания клиентов.

3.3. Перспективы развития электронной коммерции и продвижение новых видов услуг в в АО «Узбекистонпочтаси» на примере зарубежного опыта

Одним из основных приоритетов АО «Узбекистонпочтаси» является модернизация сети почтовой связи, развитие и внедрение новых видов услуг на базе ИКТ. В целях реализации работ по выполнению Утвержденной правительством Программы АО "Узбекистонпочтаси" подготовлен и утвержден «Проект модернизация сети почтовой связи, внедрение и развитие новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий 2009-2012 гг.» состоящий из 2-х этапов реализации за счет собственных финансовых средств и средств Фонда развития информационно-коммуникационных технологий.

В рамках реализации II-этапа проекта (2011-2012 гг.), предусматривалось:

Усовершенствовать систему учета оплаты и доставки товаров через Интернет-магазин АО «Узбекистонпочтаси», а также организовать услугу товары-почтой.

Почтовый мир в в 2013-2016 годах работал над проектомДохинской почтовой стратегии, которая была принята на Конгрессе ВПС в 2012 году в Катаре. В ней были определены 4 главные цели:

Цель1-Совершенствовать эксплуатационное взаимодействие международных почтовых сетей ВПС должен следить за нормальным функционированием почтовых сетей. В частности, это касается физических, электронных и финансовых сетей почтового сектора (письменная корреспонденция, отправления EMS, посылки, IFS, POST*Net, .post и т.д.). Что касается физического аспекта, то эффективность и целостность глобальной логистической сети должны постоянно повышаться и укрепляться посредством скоординированного комплексного подхода к рассмотрению проблем движения почтовых отправлений.

Цель 2 - Предоставлять технические знания и профессиональный опыт, относящиеся к почтовому сектору

Цель 3 - Продвигать инновационные продукты и услуги (развивая трехмерную сеть) Почтовые операторы, осуществившие диверсификацию своей деятельности и инвестиции в три компонента почтовой сети, добились лучших результатов, чем другие. Поэтому ВПС должен продолжать стимулировать свои страны-члены к использованию открывающихся возможностей, диверсифицируя свои продукты и услуги и способствуя инновациям.

Цель 4 - Содействовать устойчивому развитию почтового сектора Устойчивое развитие необходимо рассматривать в самом широком смысле этого понятия, т.е. с учетом не только экологических и социальных вопросов, но и жизнестойкости почтовых экономических моделей.

Согласно поставленным задачам Всемирного почтового союза перед назначенными почтовыми операторами можно увидеть стремительно

развивающиеся непрофильные услуги и электронной коммерции в почтовом секторе.

АО «Узбекистонпочтаси» является полноправным членом Всемирного почтового союза. В целях реализации поставленных задач Дохинской почтовой стратегии перед почтовыми операторами АО «Узбекистонпочтаси была разработана программа развития АО «Узбекистонпочтаси» в 2013-2016 гг.

В рамках реализации программы Обществом предусматривалась коммерческая и маркетинговая стратегия развития Общества по захвату рынка посылок в Узбекистане и созданию комплексной услуги для электронной коммерции.

АО «Узбекистонпочтаси», чтобы выжить в сокращающихся объемах традиционных почтовых отправлений, стало активно прорабатывать проекты по внедрению новых видов услуг, в том числе и в системе электронной коммерции. Общество организовало в г. Ташкенте новую услугу по доставке курьерами товаров народного потребления «товары почтой».

Одним из таких решений является заключения АО «Узбекистонпочтаси» договора с национальным партнером ООО “INTERNATIONALBUSSINESSDEVELOPMENTCONSULTINO”. Посетив сайт http://uzbekmarket.uz/ можно произвести покупку различных товаров народного потребления, одежды, обуви через и т.д. не выходя из дома. Данная услуга дает возможность оплачивать покупку товара посредством пластиковой карты.

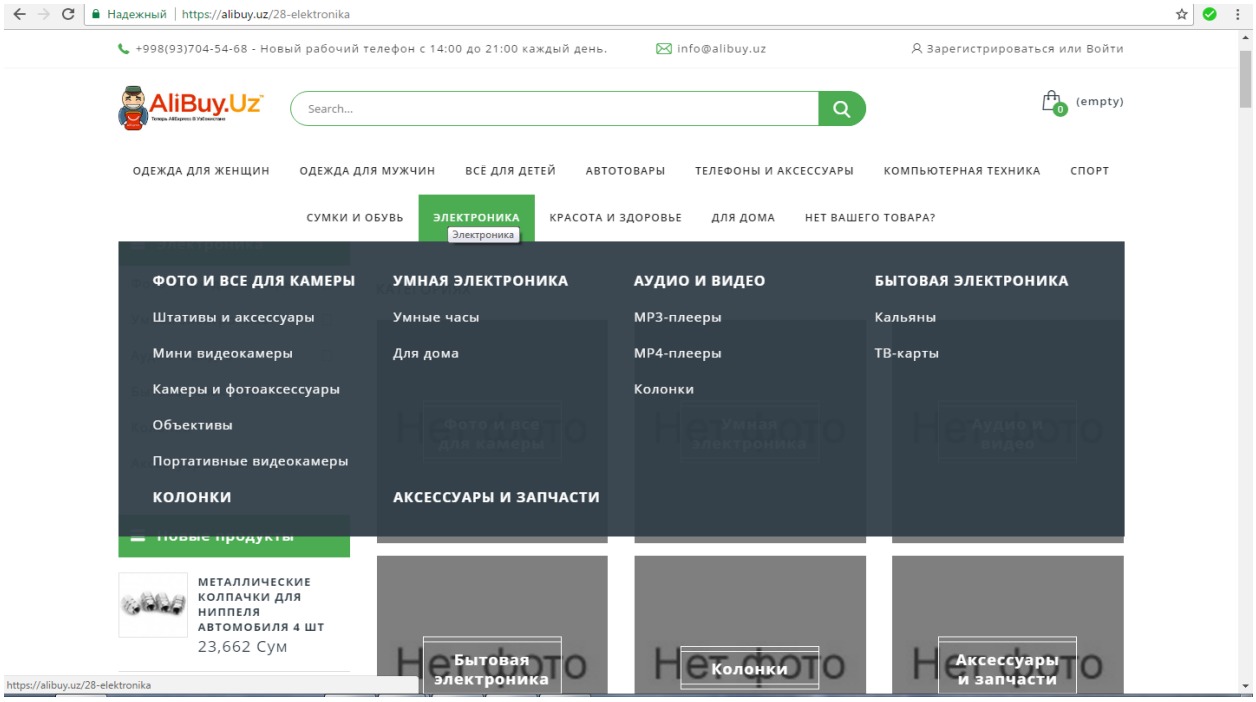

Рис. 3.2. Онлайн-магазин http://uzbekmarket.uz/

Отследить товар можно с помощью уникального номера отслеживания известный как trackingnumber. Уникальный номер отслеживания trackingnumber можно получить в своем персональном кабинете.

Предоставленный номер отслеживания начинает работать, т.е. отображать данные примерно на 4-7 день и позволяет отправителю и покупателям заказавшим товар отслеживать его местонахождение товара(ов) в процессе всего пути его следования до указанного место назначения.

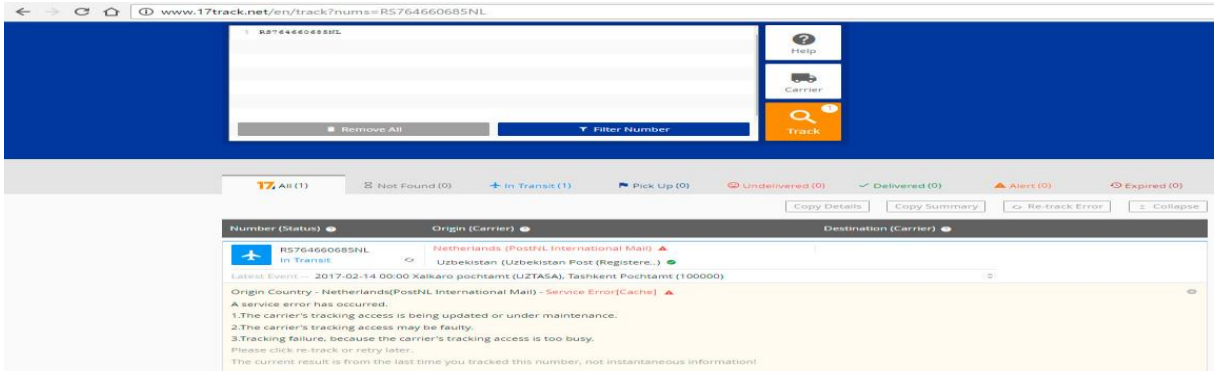

Рис. 3.3 Пример отслеживания и прибытия заказа с помощью сервиса 17track.net

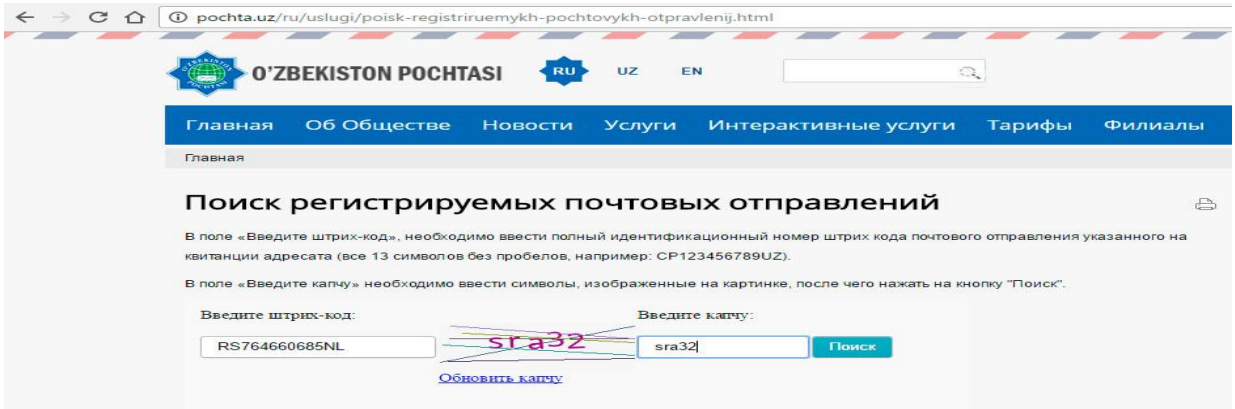

Рис. 3.4. Поиск регистрируемых почтовых отправлений

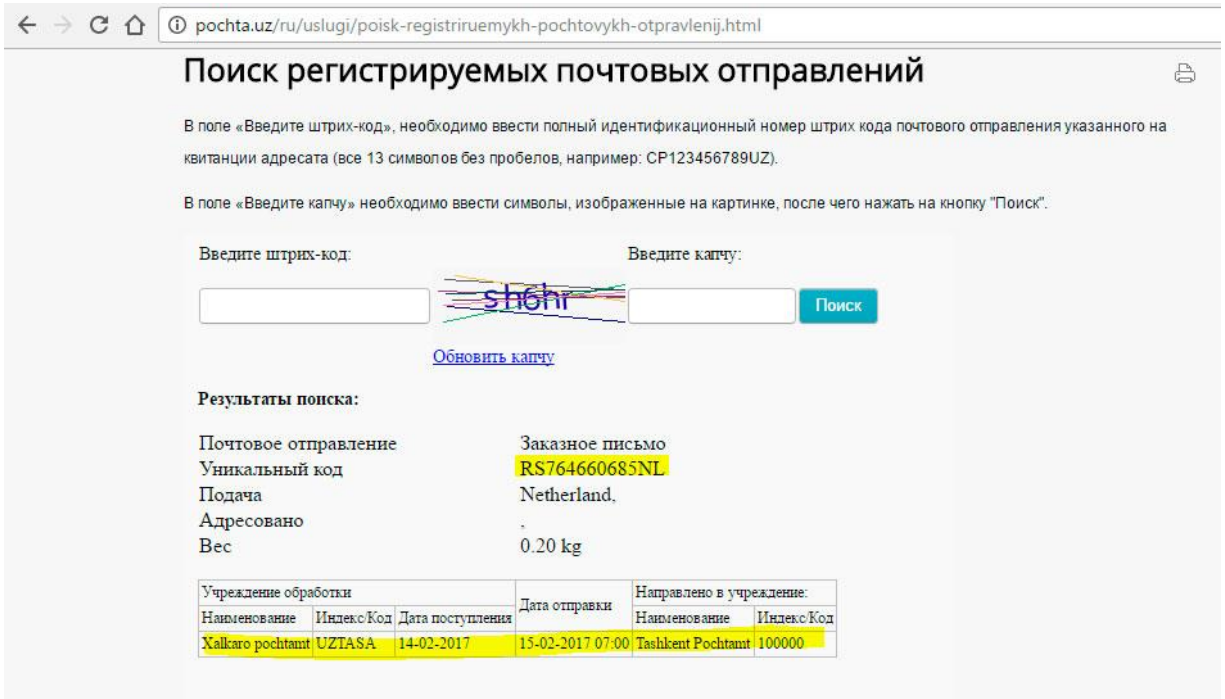

Рис.3.5. Поиск регистрируемых почтовых отправлений EMS

Для того чтобы заказ (посылка) своевременно и быстро дошел до клиента, при регистрации и оформлении необходимо обязательно правильно указать почтовый индекс и номер телефона.

Рис. 3.6.Получение заказа

После того заказ дойдет до указанного клиентом при оформлении заказа индекса (почтового отделения) АО «Узбекистонпочтаси», сотрудник отделения почты связи свяжется с клиентом по контактному номеру, который будет указан на информационной бирке заказа (посылки) и попросит подойти с паспортом в почтовое отделение и получить посылку.

Оплата за товар производится наложенным платежом через Автоматизированную систему электронные денежные переводы Общества.

Для выхода на более высокий уровень предоставления современных видов услуг и привлечения клинтуры АО «Узбекистонпочтаси» можно предложить разнообразить спектр услуг:

- реализация товаров в узлах, отделениях почтовой связи почтальонами;
- продажа различных бланков;
- ксерокопия;
- распространение лотерейных билетов, доставка и распространение периодических изданий и другие услуги в соответствии с законодательством Республики Узбекистан о почтовой связи;
- продажа авиа билетов
- оформление туристических виз
- установка автоматизированных постоматов самообслуживания

Внедрить кроссплатформенный программного продукт «Telegram» @UZPostBot с помощью которого можно узнать информацию о почтовых отправлениях, курсе валют и имеющихся штрафах за нарушения ППД.

В целях создания удобств для клиента и увеличения дохода от дополнительных услуг Общества можно предложить внедрение услуги «SMS-уведомление» за отдельную плату.

«SMS-уведомление» отправляемое получателю по указанному номеру сотового телефона с информацией о месте нахождения почтового отправления

Необходимо усилить рекламную деятельность путем рассылки через мобильные операторы, такие как Юсел, Билайн, Узмобайл, ЮМС о появлении новых видов услуг и электронной коммерции в АО Узбекистонпочтаси для информирования клиентов.

Продвигать развитие электронной коммерции путем размещения информации на сайте www.pochta.uzссылками на интернет-магазины, такие как http://Uzbekmarket.uz/, http://alibay.uz

Глава IV. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЭКОЛОГИЯ

4.1. Виды излучения и влияние их на сотрудников почтовой связи

Радиация от компьютерного монитора

Таинственные излучения монитора обычно в первую очередь имеют в виду, когда говорят о влиянии компьютера на здоровье сотрудника почтовой связи. На самом деле это далеко не самая страшная из "компьютерных" вредностей. Хотя и забывать про нее тоже не надо. Когда слышишь слово "излучение", в первую очередь начинаешь думать о какой-то радиации, о чем-то радиоактивном. Электронно-лучевая трубка монитора является источником небольших доз рентгеновского излучения. В некоторых моделях очень старых мониторов, произведенных в 80-е годы или раньше и которые сейчас еще кое-где можно встретить, рентгеновское излучение достигало немаленьких величин и могло при ежедневной, по несколько часов в сутки, работе действительно действовать на здоровье оператора почтовой связи, в том числе спровоцировать появление различных опухолей. Но от современных мониторов рентгеновское излучение настолько мизерное, что говорить о каком-то вредном его воздействии на здоровье работников отрасли почтовой связи не приходится.

На самом деле, из вышеизложенного, другие факторы гораздо более реальные в отношении вредности. У современных мониторов приняты выдающиеся меры по обеспечению безопасности. В частности, того излучения, которое собственно называется радиацией (гамма-лучи и нейтроны) монитор практически не производит. В нем нет устройств со столь высокой энергией. Так же практически ничего не излучает системный блок. От монитора исходит незначительное по интенсивности рентгеновское излучение(ионизирующее излучение), которое в 2-3 раза меньше естественного радиационного фона. При таком уровне излучения видеодисплейный терминал (монитор) не представляет какой-либо опасности для здоровья сотрудников почтовой связи.

Вредными для человека являются другие виды излучений:

*Постоянное электростатическое поле высокой напряжённости.*На электронно-лучевой трубке кинескопа имеется потенциал около 20 000 вольт (в 100 раз выше напряжения в сети). Создаваемое потенциалом постоянное электростатическое поле действует на расстоянии до полуметра от экрана (а там и находится пользователь). Сам по себе потенциал не страшен, но этот потенциал создается между экраном дисплея и лицом оператора почтовой связи, и разгоняет осевшие на экран пылинки до огромных скоростей. И эти пылинки, как пули, врезаются в кожу того, кто сидит перед экраном. Это постоянное электростатическое поле может быть вредно при заболеваниях глаз и кожи. Реально постоянное электростатическое поле можно определить, если к экрану монитора поднести кусочек тонкой бумаги или волос и они будут притягиваться к экрану.

Для защиты от постоянного электростатического поля (от других полей он не защищает) ранее использовались фильтры в виде дополнительного экрана, прикрепляемые к экрану монитора. Дешевые китайские фильтры неэффективны - они могут даже усиливать излучения. Фильтр срабатывает - если только он заземлен - чтобы "стекали" заряды статического электричества. Если кусочек тонкой бумаги или волос притягиваются к поверхности фильтра, значит, он вас не защищает. Чаще всего так и бывает, так как правильное заземление фильтра обеспечить сложно. Если у вас современный монитор, то и не думайте об установке фильтра. Современные мониторы устроены так, что обладают высокой контрастностью при внешней засветке, а применение защитного фильтра нивелирует это их преимущество. От фильтра при современном мониторе будет больше вреда, чем пользы.

Если на мониторекомпьютера есть маркировка LR (LowRadiation) - она должна свидетельствовать о пониженном напряжении на аноде. Эта маркировкане касается снижения вредностидругих излучений. Кроме того она может быть подделкой, особенно если наклеена на панель, а не нанесена гравировкой или качественной краской.

*Высокочастотные электромагнитные поля.*Их воздействие сравнимо с радиацией, но, к счастью, они очень быстро уменьшаются с расстоянием, элементарно экранируются и управляются. Основной их источник - отклоняющая электромагнитная система кинескопа. В современных мониторах все излучение отводится вверх и частично назад. Вперед не излучается ничего.

*Низкочастотные электромагнитные поля.*Низкочастотные электромагнитные излучения до сих пор не считались вредными, поскольку от компьютера они ниже, чем, скажем, от электрического утюга. Однако взаимодействие собственных полей монитора и внешних электромагнитных полей может вызывать интерференцию, из-за которой изображение на экране начинает мерцать, вызывая ухудшение зрения и головную боль. Радикальные способы борьбы с этим явлением пока, по сведениям журнала, не найдены.

Принимайте во внимание характеристики монитора при его приобретении Желательно приобретать монитор со следующими характеристиками: 1) нелинейность горизонтальной и вертикальнойразвёрток должна быть не более 1 процента. 2)яркость свечения экранаэлектронно-лучевой трубки должна составлять не менее 100 кд/кв.м. 3)изменениеяркости по площади экрана - не более 70 процентов. 4)постоянноеэлектростатическое поле высокой напряжённостине более 500 В/м по всем стандартам. 5) Переменноеэлектромагнитное поле высокой напряжённости - не более 10/1 В/м (MPR II - 25/2,5).

<u>Примечание для специалиста</u>: Уровень электрического и магнитного полей регламентируется несколькими международнымистандартами безопасности монитора - наиболее мягкий -MPR II, средний - TCO 92 , наиболее жесткий - TCO 95. Стандарты MPR и TCO различаются тем, что в MPR II нормы интенсивности электромагнитного поля соответствуют таковым в TCO, но замеряются не на 30 см от экранной поверхности, а на 50 см.

Самым безопасным для глаз монитором является монитор на жидких кристаллах и жидкокристаллический проектор, затем следуют профессиональные 15-дюймовые мониторы, 17-дюймовые мониторы и 14-дюймовые мониторы. Завершают список устаревшие мониторы с диагональю 14 дюймов выпуска ранее 1997 года. Условно нагрузку на зрение можно распределить так:

Устаревший монитор	100%
Современный монитор 14 дюймов	70%
Современный монитор 17 дюймов	60%
Современный монитор 15 дюймов (типа ViewSonic G655)	40%
Цветной ЖК монитор	20%
Черно-белый ЖК монитор или ЖК проектор	15%

Следовательно, час игры на устаревшем мониторе по нагрузке на зрение равноценен двум часам игры на хорошем мониторе.

4.2. Регулирование температуры, влажности и чистоты воздуха в помещениях

Необходимые характеристики микроклимата воздуха рабочей зоны на объекте почтовой связи, как правило, обеспечиваются вентиляцией. Под вентиляцией понимают организованный и регулируемый воздухообмен, обеспечивающий удаление из объекта почтовой связи загрязненного воздуха и подачу на его место чистого, определенной влажности и температуры.

Вентиляция бывает естественная и принудительная, общая и местная, организованная и неорганизованная.

Естественная вентиляция осуществляется с помощью проемов в стенах (окон, дверей, фрамуг, форточек) или вентиляционных каналов без применения специальных механических воздушных насосов (вентиляторов, роторов, компрессоров).

Принудительная вентиляция — вентиляция, осуществляемая с помощью механических побудителей (вентиляторов (эжекторов, дефлекторов)) по специальным воздуховодам или каналам.

Организованная вентиляция — вентиляция, которая предусмотрена заранее при проектировании здания или рабочего места (двери, форточки, каналы в стенах).

Неорганизованная вентиляция — вентиляция, осуществляемая через неплотности в окнах, дверях, стенах из-за некачественного строительства зданий или неправильной эксплуатации. Этот вид вентиляции не предусмотрен проектом. Общая вентиляция осуществляется по всему объему помещения или рабочей зоны.

Местная вентиляция осуществляется в зоне ограниченного объема или рабочего места (над кухонной печью, над столом химического шкафа).

Естественная вентиляция осуществляется аэрационным, рефлекторным или смешанным способами.

Аэрационная вентиляция осуществляется за счет разности удельного веса холодного и теплого воздуха снаружи и внутри помещения или напора ветра.

Дефлекторная вентиляция осуществляется за счет разности давлений на концах вентиляционного канала (трубы), которая возникает за счет обдувания скоростным напором ветра одного из концов трубы (как правило, вынесенного на крышу здания).

Чаще применяют смешанные способы естественной вентиляции, когда используется и разность температур внутри и снаружи помещения, и скорость ветра.

Принудительная (механическая) вентиляция осуществляется тремя способами. Она бывает вытяжная, приточная и приточно-вытяжная.

При вытяжной вентиляции вентилятором откачивается воздух из помещения. В результате разрежения чистый воздух из окружающей среды или подсобных помещений (через неплотности в окнах, дверях, воздуховодов)

поступает внутрь помещения. Этот вид вентиляции применяется, когда загрязнитель воздуха в помещении не является токсичным или пожаровзрывоопасным (избыточное тепло, продукты дыхания людей или животных, избыточная влажность).

При приточной вентиляции свежий воздух нагнетается вентилятором в помещение, создавая в нем избыточное давление. При этом загрязненный воздух через окна, двери, воздуховоды выдавливается в окружающую среду. Применяется в случае незначительной концентрации в воздухе вредных веществ, но требуется дополнительная обработка свежего воздуха (подогрев, охлаждение, осушение, увлажнение, ароматизация и т. д.).

Приточно-вытяжная вентиляция предполагает наличие в одном помещении двух вентиляторов, один из которых работает в вытяжном режиме, а другой — в приточном. Применяется в случае, когда загрязнитель воздуха токсичен, пожаровзрывоопасенили когда загрязнитель имеет большую концентрацию в воздухе.

Оптимальные комфортные параметры воздуха, удовлетворяющие санитарно-гигиеническим требованиям, регламентированы в СНиП III-А, 10-85 "Приемка в эксплуатацию законченных строительством предприятий, зданий, сооружений" и Основными положениями СНиП П-М, 3-83 "Вспомогательные здания и помещения промышленных предприятий. Отопление и вентиляция".

На предприятиях почтовой связи используют различные системы вентиляции, но преимущественно приточно-вытяжную с механическим побуждением.

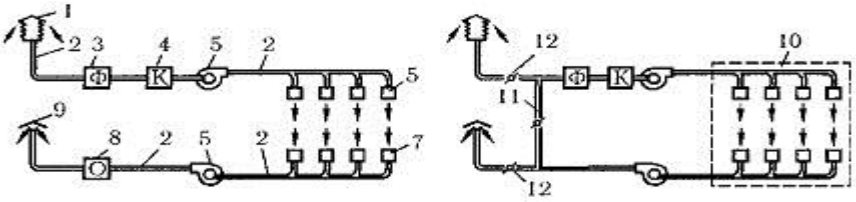

Рис. 4.2. Механическая вентиляция:

1 — воздухозаборник; 2,11 — воздуховоды; 3 — фильтр; 4 — калорифер; 5 — вентилятор; 6 — приточные, 7 — вытяжные отверстия или насадки; 8 — устройство для очистки воздуха от пыли или газов; 9 — вытяжная шахта; 10 — помещение; 12 — клапаны для регулировки количества воздуха

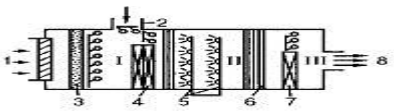

Рис. 4.3. Схема кондиционера:

I — камера смешения воздуха; II — камера промывания; III — камера второго подогрева; 1 — воздуховод наружного воздуха; 2 — воздуховод рециркуляционного воздуха; 3 — фильтр; 4,7 — калориферы; 5 — форсунки; 6 — каплеотделитель; 8 — воздуховод приточный

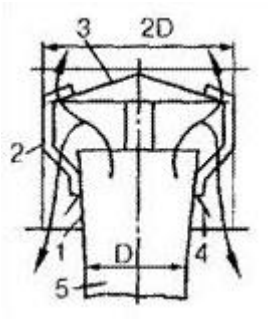

Рис. 4.4. Дефлектор

1 — диффузор; 2 — обечайка, 3 — колпак; 4 — конус; 5 — патрубок

Рис. 4.5.Противопылевые респираторы:

а) Ф-46 с бумажным складчатым фильтром; б) Ф-45 с бумажным пластинчатым фильтром; в) РН-19; г) ШБ-1 "Лепесток"; д) ПРБ-1 с бумажным складчатым фильтром

В отдельных производственных помещениях объектов почтовой связи, в которых существует опасность прорыва большого количества вредных веществ за короткое время, устанавливают дополнительную аварийную вентиляцию, для чего используют высокопроизводительные осевые вентиляторы с автоматическим включением с одновременной подачей звукового сигнала. Для обеспечения необходимых условий труда важное значение имеет кратность воздухообмена, мощность вентиляционных систем и выбор их типа. Воздухообменом принято называть количество воздуха, которое необходимо подавать в помещение и удалять из него (м3/ч).

При определении воздухообмена в объекте почтовой связи исходят из следующего:

• температуру воздуха в объекте почтовой связи принимают на 5 °С выше наружной;

• количество посетителей в объекте почтовой связи определяется на основе наблюдений и рассчитывается как средняя величина;

• количество тепла, выделяемого одним работником, принимают равным 80 ккал/ч, а посетителем — 75 ккал/ч;

• относительная влажность воздуха — 80%.

Необходимо иметь в виду, что высокая подвижность воздуха вызывает сквозняки, мешающие работе и вызывающие простудные заболевания.

Кондиционирование воздуха — это создание и поддержание в закрытых помещениях отделений почтовой связи, сортировочных участках определенных параметров воздушной среды по температуре, влажности, чистоте, составу, скорости движения и давлению воздуха. Параметры воздушной среды должны быть благоприятными для работника отрасли почтовой связи и устойчивыми. Современные автоматические кондиционерные установки очищают воздух, подогревают или охлаждают

его, увлажняют или высушивают в зависимости от времени года и других условий, подвергают ионизации или озонированию, а также подают его в помещения с определенной скоростью. Установки для кондиционирования воздуха подразделяют на местные (для объекта почтовой связи) и центральные (для всех филиалов и объектов АО «Узбекистонпочтаси»). Кондиционирование воздуха все чаще применяют в объектах почтовой связи.

4.3. Оценка экологических рисков

Оценка экологического риска является основой для управления им и на макроуровне ее проводят обычно в следующих целях: поддержки принятия решений по экологической безопасности объектов почтовой связи.

Информационной основой для оценки экологических рисков являются: информация о различных процессах и явлениях; результаты мониторинга складывающейся в тех или иных регионах экологической обстановки; данные оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС), экологической экспертизы и аудита, экологической и санитарно-гигиенической паспортизации, государственного учета и регистрации.

Учитывая, что интегральным показателем качества окружающей среды является здоровье операторов почтовой связи, почтальонов, при оценке риска для здоровья на сотрудников отрасли почтовой связи из-за ухудшения состояния окружающей среды используют также данные социально-гигиенического мониторинга.

Социально-гигиенический мониторинг — это государственная система наблюдения, анализа, оценки и прогноза состояния здоровья работников отрасли почтовой связи и среды обитания работника, а также определения причинно-следственных связей между состоянием здоровья работников отрасли почтовой связи и воздействием на него факторов среды в целях принятия мер по устранению их вредного воздействия.

Исследования подтверждают, что риск возникновения заболеваний на загрязненных территориях выше, чем на «чистых». К болезням, вызываемым загрязнением среды обитания, относятся злокачественные новообразования, заболевания нервной системы, верхних дыхательных путей, органов пищеварения и др. Большая доля заболеваний органов дыхания в структуре заболеваемости населения в большинстве объектов почтовой связи свидетельствует о загрязнении атмосферного воздуха.

Оценка воздействия на окружающую среду. Она представляет собой вид деятельности по выявлению, анализу и учету прямых, косвенных и иных последствий воздействия на окружающую среду планируемой хозяйственной и иной деятельности в целях принятия решения о возможности или невозможности ее осуществления.

Экологическую экспертизу планируемой деятельности проводят в целях предупреждения или минимизации ее негативного воздействия на природную среду и контроля за соблюдением природоохранного законодательства.

Экологический аудит — экологическая ревизия (проверка) проектов или компаний; оценка воздействия на окружающую природную среду действующих объектов, независимая оценка текущего состояния выполнения (соблюдения) субъектом хозяйственной и иной деятельности природоохранных законодательных и нормативных требований в области охраны окружающей среды, требований международных стандартов и подготовка рекомендаций по улучшению такой деятельности.

Экологическая паспортизация предполагает разработку экологического паспорта промышленного предприятия, в котором приведен комплекс данных (показателей) об уровне использования предприятием природных ресурсов и степени его воздействия на окружающую среду.

Радиационно-гигиеническая паспортизация организаций и территорий является формой государственной оценки негативного влияния основных

источников ионизирующего излучения (техногенных и естественных) и направлена на обеспечение радиационной безопасности населения.

Государственному статистическому учету подлежат объекты, оказывающие негативное воздействие на окружающую среду.

Государственную регистрацию вредных (загрязняющих) веществ и потенциально опасных веществ, которые оказывают или могут оказывать вредное воздействие на человека и окружающую природную среду, осуществляет специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области охраны атмосферного воздуха. Он же организует регистрационные испытания таких веществ.

Экологический риск связан с экологическим ущербом, под которым понимают оцененный экологический вред. Экономические оценки экологического вреда предполагают некую проекцию действительного экологического ущерба на хозяйственные и социальные условия и отношения. Для его оценки используют укрупненные оценки результатов воздействия различных загрязняющих веществ (с учетом их свойств) на окружающую среду. Полный (прямой и косвенный) экологический ущерб определяется изменением всей совокупности элементов природы в результате техногенных воздействий как в процессе этого воздействия, так и с учетом долговременных, отдаленных последствий. Изменение траектории развития экосистемы обычно не рассматривают.

Количественные оценки экологических рисков для здоровья человека необходимы для ранжирования проблем, связанных с состоянием среды обитания.

Эколого-экономические риски можно рассматривать с точки зрения вреда интересам различных субъектов: физических и юридических лиц, юридических лиц — владельцев экологически опасных объектов (сортировочные участки, объекты почтовой связи, таможенные зоны досмотра почтовых отправлений), государства как владельца природно-промышленной системы.

Основой оценки эколого-экономических рисков для юридических и физических лиц является оценка экологического ущерба — вреда окружающей среде, приводящего к ущербу имущественным интересам природопользователя (сортировочные участки, объекты почтовой связи, таможенные зоны досмотра почтовых отправлений) в виде, например, недополученные предполагаемых доходов.

Стоимостная оценка экологического вреда сотруднику объекта почтовой связи как живому существу включает оценку экологического вреда здоровью, а также расходов и убытков, связанных непосредственно с фактом состоявшегося экологически вредного воздействия на сотрудника отрасли почтовой связи, т.е. фактом нарушения условий его экологической безопасности. Эти расходы и убытки связаны с дополнительными мерами по контролю, наблюдению, предупредительными мерами по снижению риска заболевания в будущем и т.д. При восстановлении в прежнем объеме жизнедеятельности популяции животных (и в других подобных случаях) судьбой отдельной особи не интересуются; экономически более рациональным может оказаться замена больных и старых животных молодыми и здоровыми. К человеку это неприменимо. Его надо лечить независимо от того, молодой он или старый и обремененный болезнями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В связи с бурным развитием информационно-коммуникационных технологий сегодня перед почтой стоят гораздо более важные задачи, чем когда бы то ни было. Быстро развивающиеся информационно-коммуникационные технологии, бросающие вызов почте, должны рассматриваться как великолепные возможности, позволяющие почтовому сектору повысить свой вклад в прогресс и экономическое благосостояние республики.

В Узбекистане, Интернет-торговля словно побег молодого растения, только-только начинает пускать первые ростки, для большинства жителей нашей страны это еще совершенно новый вид покупок. И в этот ранний период, когда наши люди пытаются делать первые робкие шаги, открывая интерес к данному виду покупок, очень важно поддержать их в этом, предохранить неопытного покупателя, от недобросовестных продавцов, позволить избежать разочарования от покупки некачественных товаров, потери времени и нервов в процессе возврата средств. Мы как никто другой понимаем значимость такой поддержки, ведь мы - создатели магазина, сами когда-то прошли этот путь.

Дохинская почтовая стратегии ВПС по развитию в сфере почтово-финансовых услуг на 2013-2016 годы базировалась на диверсификации технологий, используемых для предоставления почтовых платежных услуг (мобильная связь, создание стратегического партнерства, финансовая доступность). Международные почтовые операторы интенсивно внедряли и продвигали современные виды услуг таких как, установление постоматов, разработка сервисов приложений в телеграмме для оповещения клиентов - @KazPostBot, SMS-уведомления о получении товаров, а также развивали электронную коммерцию.

АО «Узбекистонпочтаси» нашло решение активно участвовать в развитии электронной торговли Обществом были заключены договора с

национальным партнером ООО “INTERNATIONAL BUSSINESSDEVELOPMENTCONSULTINO по оказанию электронной торговли. Через сайт http://uzbekmarket.uz/ клиенты могут заказывать различные товары народного потребления.

Для выхода на более высокий уровень предоставления современных видов услуг и привлечения клинтуры АО «Узбекистонпочтаси» можно предложить разнообразить спектр услуг: реализация товаров в узлах, отделениях почтовой связи почтальонами; продажа различных бланков; ксерокопия; распространение лотерейных билетов, доставка и распространение периодических изданий и другие услуги в соответствии с законодательством Республики Узбекистан о почтовой связи; продажа авиа билетов; оформление туристических виз; установка автоматизированных постоматов самообслуживания. Внедрить кроссплатформенный программного продукт «Telegram» @UZPostBot с помощью которого можно узнать информацию о почтовых отправлениях, курсе валют и имеющихся штрафах за нарушения ППД.

В целях создания удобств для клиента и увеличения дохода от дополнительных услуг Общества можно предложить внедрение услуги «SMS-уведомление» за отдельную плату.

«SMS-уведомление» отправляемое получателю по указанному номеру сотового телефона с информацией о месте нахождения почтового отправления

Необходимо усилить рекламную деятельность путем рассылки через мобильные операторы, такие как Юсел, Билайн, Узмобайл, ЮМС о появлении новых видов услуг и электронной коммерции в АО Узбекистонпочтаси для информирования клиентов.

Продвигать развитие электронной коммерции путем размещения информации на сайте www.pochta.uzссылками на интернет-магазины, такие как http://Uzbekmarket.uz/, http://alibay.uz

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Закон Республики Узбекистан № ЗРУ-211 от 22.04.2009 г. «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «О почтовой связи» (в новой редакции).

2. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан “О совершенстовании деятельности в почтовой связи” от 19 июля 2004 года за № 339.

3. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан “Об определении назначенного оператора в целях осуществления почтовой связи в соответствии актов Всемирного почтового союза” от 12 декабря 2011 года за № 327.

4. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан “О программе модернизации сети почтовой связи, внедрения и развития новых видов услуг на базе информационно-коммуникационных технологий до 2010 года» от 19 мая 2005 года за № 128.

5. Закон Республики Узбекистан 18 декабря 2007 года №ЗРУ-132 «О присоединении Республики Узбекистан к Соглашению о службах почтовых платежей (Бухарест, 5 октября 2004 года)».

6. Акты Всемирного почтового союза, материалы 25-го Конгресса ВПС, Доха, 2012.

7. В целях усовершенствования развития электронной коммерции утвержденЗакон Республики Узбекистан от 22 мая 2015 г. № ЗРУ-385 «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об электронной коммерции»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

8. Киселев Ю Н Электронная Коммерция: практ руководство / Киселев К) И - СПб: ООО"ДиаСофтЮП\", 2001 - 224 с

9. Климченя Л С Электронная Коммерция / Климченя Л С - Минск: Высш школа, 2004 - 191 с

10. Кобелев О А Электронная Коммерция / Кобелев О А, Рез-го Г Я, Скиба В И [под ред С В Пирогова] - М: Изддом"Социальные отношения\"; Перспектива, 2003 - 428 с

11. Коваленко О Развитие предпринимательства в Интернет-торговли / Коваленко О / / Вестник КНЭУ - 2005 - № 6 - С 28-33

12. Козлов М Поисковые и Навигационный системы в Интернете: как добиться, чтобы они вели клиентов именно к вам / М Козлов / / Интернет-маркетинг - 2003 - № 4 - С 23-26

13. Козьме Д Электронная Коммерция / Козьме Д - М: Издатель-ско-торговый дом"Русская редакция\", 1999 - 228 с

14. Компьютерные системы и сети / [под ред Косарева В П, Еремина Л В] - М: Финансы и статистика, 1999

ИНТЕРНЕТ-САЙТЫ

15. www.ccitt.uz,

16. www.pochta.uz,

17. www.ziyonet.uz,

18. www.tuit.uz,

19. www.gov.uz