

Шелихов В.В., Шнырева Н.Н., Гавердовская Г.П.

# **ОПЕРАТОР СВЯЗИ**

Под общей редакцией  
члена-корреспондента  
Международной академии информатизации  
В.В. Шелихова

Москва  
ПрофОбрИздат  
2004

. . . . . Ä

Оператор связи / Шелихов В.В., Шнырева Н.Н., Гавердовская Г.П.; Под общ. ред. Шелихова В.В. – М.: ПрофОбрИздат, 2004, 300 стр.

В учебнике рассматривается организация и эксплуатация почтовой связи. Даны определения видов почтовой связи, видов почтовых отправлений, их категорий и разрядов, описаны основные производственные процессы, качественные показатели. Приведены производственные процессы приема, обработки и вручения по видам почтовых отправлений. Рассмотрены вопросы организации сетей почтовой и электросвязи, перевозки и обмена почты, распространения периодической печати, осуществления почтовых переводов денежных средств, выплаты пенсий и пособий, оказания услуг электросвязи. Приведены описания технических средств, применяемых в почтовой связи, рассмотрены вопросы охраны труда.

Учебник предназначен для преподавателей и учащихся по дисциплинам специальности «Оператор связи», а также для широкого круга почтовых работников и предпринимателей, развивающих свой бизнес в области почтовой связи.

## Предисловие

За два последних десятилетия в жизни населения нашей страны произошли значительные изменения, связанные с использованием технических новинок. Компьютеры перешли в разряд бытовой техники, мобильная телефонная связь стала повседневной необходимостью, Интернет заменил домашнюю библиотеку, появились факсы, принтеры, сканеры, модемы... Изменились потребности людей, меняется почтовая связь, удовлетворяя эти потребности, меняются требования к уровню подготовки почтовых работников. Не всегда учебная литература успевает за новыми техническими веяниями.

Учебник «Оператор связи», предназначенный для подготовки работников одной из самых массовых в связи профессий, последний раз выходил более 15 лет тому назад. Поэтому назрела необходимость в выпуске нового учебника.

Авторы учебника в меру своих сил и способностей, не претендуя на какую-то исключительность, изложили основные принципы организации почтовой связи и производственных процессов, особенности труда операторов связи в отделениях почтовой связи, постарались привнести в текст все новое и прогрессивное, что появилось в почте, рассмотрели основы организации и функционирования электросвязи. Насколько удачно это получалось, судить Вам, преподавателям почтовых дисциплин, учащимся и почтовым работникам. Авторы выражают признательность специалистам связи, оказавшим неоценимую практическую помощь в подготовке данного издания: Воротынцеву Ю.А., Ивкиной Н.А., Кабалдину М.С., Котову Г.И., Милоградской Н.В., Моисеевой Т.А., Разовскому Л.А., Сарычеву А.Н., Соколову О.В., Юшину А.В.

Тем не менее, у авторов осталось определенное чувство творческой неудовлетворенности. Учебник писался в период времени, когда в российской почте происходили коренные изменения. Правительством Российской Федерации утверждены Концепция реструктуризации организаций федеральной почтовой связи, в соответствии с которой образовано ФГУП «Почта России», а также Концепция развития рынка услуг почтовой связи. В июле 2003 года был принят в новой редакции Федеральный закон «О связи», в это же время разрабатывалась новая редакция Правил оказания услуг почтовой связи, для государственной почты вместо Почтовых правил готовится новый документ под рабочим названием «Почтовый регламент». Совсем недавно в почте появились технические проекты под названием «КиберПочт@России», «КиберПресс@России», открываются пункты коллективного доступа в Интернет, внедряется новая почтовая тара, новый фирменный стиль. Вполне возможно, что об этом будет подробно написано во втором издании учебника, дополненном и исправленным с Вашей помощью, уважаемые почтовики.

Свои замечания, дополнения и пожелания Вы можете прислать в издательство «ПрофОбрИздат» по адресу: ул. Черняховского, д. 9, стр. 1, Москва, 125319.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие

Перечень сокращений

Глава 1. Почтовая связь и ее особенности.

1.1. Общие положения.

1.2. Техничко-экономические особенности почтовой связи.

1.3. Развитие почтовой связи в России.

Глава 2. Административно-территориальное деление России.

2.1. Географическое положение России.

2.2. Административно-территориальное деление Российской Федерации.

2.3. Политическая карта мира.

2.4. Международные почтовые организации.

Глава 3. Характеристика услуг, оказываемых объектами почтовой связи.

3.1. Виды и категории почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств.

3.2. Услуги, оказываемые объектами почтовой связи.

3.3. Оплата услуг почтовой связи.

3.4. Именные вещи объектов почтовой связи.

3.5. Адресование и оформление внутренних почтовых отправлений.

3.6. Документы, по которым выдаются почтовые отправления и выплачиваются почтовые переводы.

3.7. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке.

3.8. Почтовая тара.

3.9. Основные нормативно-технические документы, регламентирующие производственную деятельность объектов почтовой связи.

Глава 4. Объекты почтовой связи и характеристика производственных процессов.

4.1. Организации и объекты почтовой связи.

4.1.1 Объекты почтовой связи полного производственного цикла.

4.1.2 Объекты почтовой связи неполного производственного цикла.

4.2. Характеристика производственных процессов почтовой связи.

4.3. Общий порядок приема и вручения почтовых отправлений.

4.3.1 Прием почтовых отправлений.

4.3.2 Вручение почтовых отправлений.

4.4. Общие принципы организации рабочих мест и труда операторов связи.

Глава 5. Прием, обработка и доставка простой и заказной письменной корреспонденции.

5.1. Общие положения.

5.2. Прием простой письменной корреспонденции.

5.3. Прием заказной письменной корреспонденции.

5.4. Обработка исходящей простой и заказной письменной корреспонденции в ОПС.

5.5. Обработка исходящей и транзитной письменной корреспонденции в почтовых узлах

5.6. Обработка входящей письменной корреспонденции в доставочных объектах почтовой связи

5.7. Вручение письменной корреспонденции

*Глава 6. Прием, обработка и вручение писем и бандеролей с объявленной ценностью.*

6.1. Общие положения.

6.2. Прием писем и бандеролей с объявленной ценностью.

6.3. Обработка исходящих и транзитных писем и бандеролей с объявленной ценностью.

6.4. Обработка входящих писем и бандеролей с объявленной ценностью.

6.5. Вручение писем и бандеролей с объявленной ценностью.

*Глава 7. Прием, обработка и вручение посылок.*

7.1. Общие положения.

7.2. Прием посылок в объектах почтовой связи.

7.3. Обработка исходящих и транзитных посылок в объектах почтовой связи.

7.4. Обработка входящих посылок.

7.5. Вручение посылок.

*Глава 8. Организация переводных операций.*

8.1. Общие сведения о почтовых переводах.

8.2. Порядок приема простых переводов.

8.3. Порядок приема телеграфных переводов.

8.4. Составление переводных телеграмм.

8.5. Контроль и отправка исходящих почтовых переводов.

8.6. Контроль и обработка входящих простых почтовых переводов.

8.7. Контроль и обработка входящих переводных телеграмм.

8.8. Выплата почтовых переводов. Составление переводной отчетности.

8.9. Контроль выплаченных переводов и отправка переводной отчетности.

8.10. Электронные переводы.

8.10.1. Общие положения.

8.10.2. Общая схема прохождения электронных переводов.

8.10.3. Прием и выплата электронных переводов.

8.10.4. Возврат электронных переводов.

*Глава 9. Приём, обработка и вручение почтовых отправлений с уведомлениями о вручении, с наложенным платежом, партионной почты.*

9.1 Уведомление о вручении.

9.1.1. Прием почтовых отправлений и почтовых переводов с уведомлением о вручении.

9.1.2. Вручение почтовых отправлений и выплата почтовых переводов с уведомлением о вручении.

9.1.3. Обработка и вручение уведомлений отправителям.

9.1.4. Ускоренный перевод с ускоренным уведомлением.

9.1.5. Последующие уведомления о вручении.

9.2. Почтовые отправления с наложенным платежом.

9.2.1. Прием почтовых отправлений с наложенным платежом.

9.2.2. Вручение почтовых отправлений с наложенным платежом.

9.3. Партионный прием почтовых отправлений и почтовых переводов.

*Глава 10. Прием, обработка и выдача (выплата) почтовых отправлений (почтовых переводов) по отдельным разрядам.*

10.1. Правительственные почтовые отправления и почтовые переводы.

10.2. Военские почтовые отправления и почтовые переводы.

10.2.1. Прием и обработка исходящих военных почтовых отправлений и почтовых переводов.

10.2.2. Выдача почтовых отправлений и выплата почтовых переводов военским частям и их личному составу.

10.3. Служебные почтовые отправления и почтовые переводы.

*Глава 11. Досылаемые, возвращаемые, нерозданные и не востребованные почтовые отправления (почтовые переводы).*

*Глава 12. Международные почтовые отправления.*

12.1. Общие положения.

12.2. Прием, обработка и вручение простых и заказных почтовых карточек, писем и бандеролей.

12.3. Прием, обработка и вручение мелких пакетов.

12.4. Прием, обработка и вручение писем с объявленной ценностью.

12.5. Прием, обработка и вручение посылок.

12.6. Почтовые отправления с уведомлением о вручении, с доставкой «Нарочным», авиаотправления.

*Глава 13. Учет и хранение денежных средств, почтовых отправлений и ценностей.*

13.1. Начало и окончание операционного дня.

13.2. Хранение производственной документации.

13.3. Мероприятия по обеспечению сохранности денежных средств, условных ценностей и почтовых отправлений.

13.4. Проверка наличия денежных сумм и ценностей в кассах объектов почтовой связи.

13.5. Порядок и места хранения денежных средств, почтовых отправлений и ценностей.

13.6. Ведомственные проверки.

*Глава 14. Права пользователей услугами почтовой связи. Материальная ответственность лицензиатов за почтовые отправления и почтовые переводы.*

14.1. Права пользователей услугами почтовой связи.

14.2. Порядок оформления и подачи претензий и их рассмотрение.

14.3. Розыск почтовых отправлений и почтовых переводов. Ведение служебной переписки.

14.4. Ответственность лицензиатов и пользователей услугами почтовой связи.

14.5. Сохранение тайны переписки. Условия осмотра почтовых отправлений.

*Глава 15. Организация перевозки почты.*

15.1. Общие положения.

15.2. Перевозка почты железнодорожным транспортом.

15.3. Перевозка почты воздушным транспортом.

15.4. Перевозка почты автомобильным транспортом.

15.5. Перевозка почты водным транспортом.

15.6. Перевозка почты иными видами транспорта.

*Глава 16. Виды сетей почтовой связи и принципы их построения.*

16.1. Сети почтовой связи и их развитие.

16.2. Общие принципы построения сети почтовой связи.

16.3. Городская сеть почтовой связи.

16.3.1. Принципы построения городской сети почтовой связи.

16.3.2. Развитие и размещение сети ОПС.

16.3.3. Организация внутригородских перевозок почты.

16.3.4. Организация доставки почты и печати.

16.4. Внутрирайонная сеть почтовой связи.

16.4.1. Принципы построения внутрирайонной сети почтовой связи.

16.4.2. Развитие и размещение сети ОПС.

16.4.3. Организация внутрирайонных перевозок почты.

16.4.4. Организация доставки почты и печати.

*Глава 17. Показатели качества работы почтовой связи.*

17.1. Общие положения.

17.2. Порядок оформления выявленных нарушений требований нормативно-технической документации и контрольных сроков.

*Глава 18. Распространение периодической печати.*

18.1. Общие положения.

18.2. Прием подписки.

18.3. Составление заказов на периодические издания.

18.4. Обработка заказов и составление сортировочных таблиц.

18.5. Экспедирование.

18.6. Перевозка периодических изданий.

18.7. Доставка периодических изданий.

*Глава 19. Услуги электросвязи.*

19.1. Основные понятия о сообщениях и сигналах.

19.2. Виды электросвязи.

19.3. Структура системы электрической связи.

19.4. Сети электросвязи и их построение.

19.5. Линии и каналы электросвязи.

19.6. Телефонная связь.

19.6.1. Передача звуковых сообщений по телефонным каналам.

19.6.2. Услуги телефонной связи, оказываемые пользователям.

19.6.3. Расчеты за услуги телефонной связи.

19.7. Телеграфная связь.



- 19.7.1. Кодирование сообщений.
- 19.7.2. Методы телеграфирования.
- 19.7.3. Построение сети телеграфной связи.
- 19.7.4. Виды и категории телеграмм.
- 19.7.5. Порядок составления телеграмм.
- 19.7.6. Порядок адресования телеграмм.
- 19.7.7. Ограничения в приеме телеграмм.
- 19.7.8. Прием телеграмм от отправителей.
- 19.7.9. Плата за услуги телеграфной связи.
- 19.7.10. Сроки прохождения телеграмм.
- 19.7.11. Доставка и вручение телеграмм.
- 19.8. Порядок приема, пересылки и вручения ОПГ.

#### *Глава 20. Выплата пенсий и пособий.*

- 20.1. Общие положения.
- 20.2. Оформление УПФ поручений на выплату пенсий и пособий и передача их объектам федеральной почтовой связи.
- 20.3. Организация выплаты пенсий и пособий по поручениям в объектах федеральной почтовой связи.
- 20.4. Контроль выплаченных по поручениям пенсий и пособий в УПФ.
- 20.5. Порядок выплаты пенсий и пособий по ежемесячным ведомостям.
- 20.6. Подведение итогов выплаты пенсий и пособий в почтамте (ГУПС, РУПС).
- 20.7. Выплата пенсий и пособий с применением почтово-банковских технологий.
- 20.8. Проведение проверок ОПС по пенсионным операциям.

#### *Глава 21. Автоматизация и механизация производственных процессов в ОПС.*

- 21.1. Машины для приема, оформления и выдачи (выплаты) почтовых отправлений (почтовых переводов).
- 21.2. Машины для подготовки почтовых отправлений к сортировке и отправке.
- 21.3. Подъемно-транспортные машины и механизмы.

#### *Глава 22. Охрана труда на объектах почтовой связи.*

- 22.1. Общие положения.
- 22.2. Требования к территории, зданиям и сооружениям.
- 22.3. Требования к производственным процессам, оборудованию и организации рабочих мест.
- 22.4. Требования при погрузочно-разгрузочных работах и перемещении тяжестей вручную.
- 22.5. Требования к технологическим процессам.
- 22.6. Требования к электробезопасности.
- 22.7. Пожарная безопасность.

Список литературы.