



**Результати  
моніторингу строків проходження  
простої письмової  
кореспонденції**

## Цілі моніторингу

- З'ясувати реальні строки проходження простої письмової кореспонденції територією України;
- Оцінити відповідність реальних строків нормативам Мінінфраструктури\*:
  - у межах області та між обласними центрами України - Д+3;
  - між районними центрами різних областей України (у тому числі для міст обласного підпорядкування) - Д+4
  - між іншими населеними пунктами різних областей України - Д+5, де

Д – день відправки листа

3,4,5 – кількість днів, витрачених на пересилання листа

Чи так це насправді?

*\*НОРМАТИВИ І НОРМАТИВНІ СТРОКИ пересилання поштових відправлень, затверджені Наказом Мінінфраструктури України від 28.11.2013 № 958*

# Етапи моніторингу (січень-лютий 2016р.)

1. Підготовка бази контактів для розсилки
2. Початковий телефонний контакт з адресатами
3. Відбір учасників, що відповідають параметрам профілю:
  - Інструктаж
  - Відправлення контрольних листів (27.01.2016)
  - Повторний телемаркетинг (02.02-15.02.2016)
4. Обробка повернутих купонів
5. Аналіз даних та підготовка звіту



# Підготовка бази кандидатів

Первинну базу було підготовано за наступними критеріями

Профіль адресатів:

- переважно активні учасники маркетингових і соціальних проектів;
- люди, котрі ймовірно більшу частину часу проводять вдома;
- обов'язкова наявність телефону для зворотного зв'язку;
- проживають в зазначеному населеному пункті понад 6 міс.;
- має окрему справну поштову скриньку.



# Етап 1. Первинний телемаркетинг

## Цілі

- Відбір фактичних адресатів контрольних листів\*:
  - 201 листів на всі обласні центри
  - 424 листів на районні центри та міста обласного підпорядкування
  - 417 листів на інші населені пункти
- Інструктаж учасників

*\* Моніторинг не проходив на території Луганської та Донецької областей та АР Крим*

## Таймінг

- **З 11 по 22 січня** було проведено перший телефонний контакт з потенційними учасниками проекту

## Механіка

- На піках активності було задіяно до 10 операторів, котрі на цьому етапі провели в комунікації з потенційними адресатами контрольних листів - 143 годин 3 хв. 21 сек.
- Оператор представлявся помічником Ірини Балашової, координатора проектів УАДМ, котра була відправником листів. Їй можна було зателефонувати у разі потреби за номером +38 (044) 490 90 88.

# Критерії відбору адресатів

Оператори під час первинного телефонного контакту отримали згоду адресатів та провели первинний скринінг учасників за такими критеріями:

- Чи має адресат справну поштову скриньку
- Чи проживає адресат постійно за адресою більше 6 місяців
- Чи згоден кожного дня перевіряти свою поштову скриньку
- Чи згоден кожного дня відповідати на телефонні дзвінки оператора

Таким чином було відібрано 1042 учасника для моніторингу.

## Етап 2. Відправлення контрольних листів

Час відправлення:

**27 січня 2016р.** контрольні листи були опущені у поштові скриньки УДППЗ «Укрпошта» в м. Києві в період з 9:30-10:30 (до моменту виймання листів з поштових скриньок).

Адреси поштових скриньок:

1. Вул. Цитадельна, 6/8
2. Вул. Царика, 5
3. Вул. Суворова, 14/12
4. Вул. Московська, 24
5. Вул. Гусовського, 12/7
6. Пров. Кутузова, 3
7. Вул. Лисківська, 4



## Етап 2. Відправлення контрольних листів

### ТЕКСТ ПОВІДОМЛЕННЯ

... Ми просимо Вас одразу після отримання цього листа вирізати відривний купон (внизу цієї сторінки), вказати в ньому **дату** та **час отримання контрольного листа** та **дату відправки зворотного листа з купоном** на мою адресу. Моя адреса вже вказана на додатковому конверті. Перед відправкою листа на зворотній стороні конверта просимо Вас не забути вказати **час та дату відправлення та номер поштової скриньки, до якої Ви вкинули лист**. Поштова марка також вже наклеєна на конверт, так що це не призведе до будь-яких витрат з Вашого боку. Будь ласка, повідомте Ваших близьких про Вашу участь в цьому проекті ...



### СУВЕНІР ІЗ КИЄВА

... Я дуже вдячна Вам за Вашу свідому позицію та за згоду прийняти участь у цьому проекті. Мій асистент просила передати Вам на знак подяки невеличкий сувенір з Києва. Дякую Вам за Вашу підтримку! Я впевнена, спільними зусиллями ми зможемо підвищити якість послуг поштового зв'язку...





## Етап 3. Повторний телемаркетинг

### Ціль

Встановити точну дату отримання листа та нагадати учаснику відправити купон із заповненою інформацією.

### Таймінг

З 2 по 15 лютого було проведено повторний телефонний контакт з одержувачами контрольного листа.

### Механіка

Було задіяно 11 операторів, котрі в комунікації с потенційними адресатами контрольних листів на цьому етапі провели - 23 год. 57 хв. 10 сек.

### Результат

- 56 осіб з різних причин відмовилося брати участь у проекті;
- 66 осіб не вийшли на контакт з оператором;
- 6 осіб забули дату отримання листа.

Таким чином чітко та повністю умови проекту виконали - **914 осіб**.

## Етап 4. Обробка купонів, що повернулися

### Цілі

- Відстежити та перевірити терміни пересипання кореспонденції за напрямком «Київ → регіони»
- Встановити терміни проходження листів у напрямку - «Регіони → Київ»

### Результат

- Загалом у напрямку «Регіони-Київ» повернулося листів з купонами – **734 шт.**

*Купон моніторингу № 321*  
швидкості пересилання кореспонденції  
через мережу УДППЗ «Укрпошта»

*дата* отримання Вами  
контрольного листа 30 січня 2016

*час* отримання Вами  
контрольного листа 13:00

дата відправки Вами  
зворотного листа  
з цим купоном 31 січня 2016

13085UP-S53-HEROB-321

**Володимир Вікторович**  
вул. Шевченка, , кв.   
Скадовськ  
Скадовський р-н  
Херсонська обл.  
75700

*Дякуємо за співпрацю!*



## Строки проходження листів за напрямком «Київ→Регіони» (дані телемаркетингу)

Тип населеного пункту	Загальна к-сть відправлених листів із Києва (шт.)	Загальна к-сть листів, отриманих у регіонах (шт.)	К-сть листів, що прийшли у нормативні строки (шт.)	Відсоток листів, котрі прийшли у нормативні строки
Обласні центри (норматив – Д+3)	173	147	58	39%
Районні центри (норматив – Д+4)	365	338	169	50%
Інші населенні пункти (норматив – Д+5)	376	350	234	67%
<b>Разом:</b>	<b>914</b>	<b>835</b>	<b>461</b>	<b>55%</b>

*По даним телемаркетингу 45% листів УДППЗ «Укрпошта» пересилає з порушенням нормативних строків у напрямку «Київ-Регіони»*

## Строки проходження листів за напрямком «Київ→Регіони» (дані з купонів)

Тип населеного пункту	Загальна к-сть відправлених листів з Києва (шт.)	Загальна к-сть листів отриманих у регіонах (шт.)	К-сть листів, що прийшли у нормативні строки (шт.)	Відсоток листів, що прийшли у нормативні строки
Обласні центри (норматив – Д+3)	173	132	50	38%
Районні центри (норматив – Д+4)	359	301	154	51%
Інші населенні пункти (норматив – Д+5)	376	306	213	70%
<b>Разом:</b>	<b>908</b>	<b>739</b>	<b>417</b>	<b>56%</b>

*По даним з купонів 44% листів УДППЗ «Укрпошта» пересилає з порушенням нормативних строків у напрямку «Київ-Регіони»*

## Динаміка строків пересилання листів у напрямком «Київ → Регіони» (2009 та 2016рр.) (дані з купонів)

Тип населеного пункту	Відсоток листів, що прийшли у нормативні строки в 2009р.	Відсоток листів, що прийшли у нормативні строки в 2016р.	Динаміка
Обласні центри	95%	38%	↓ -57%
Районні центри	94%	51%	↓ -43%
Інші населенні пункти	86%	70%	↓ -16%

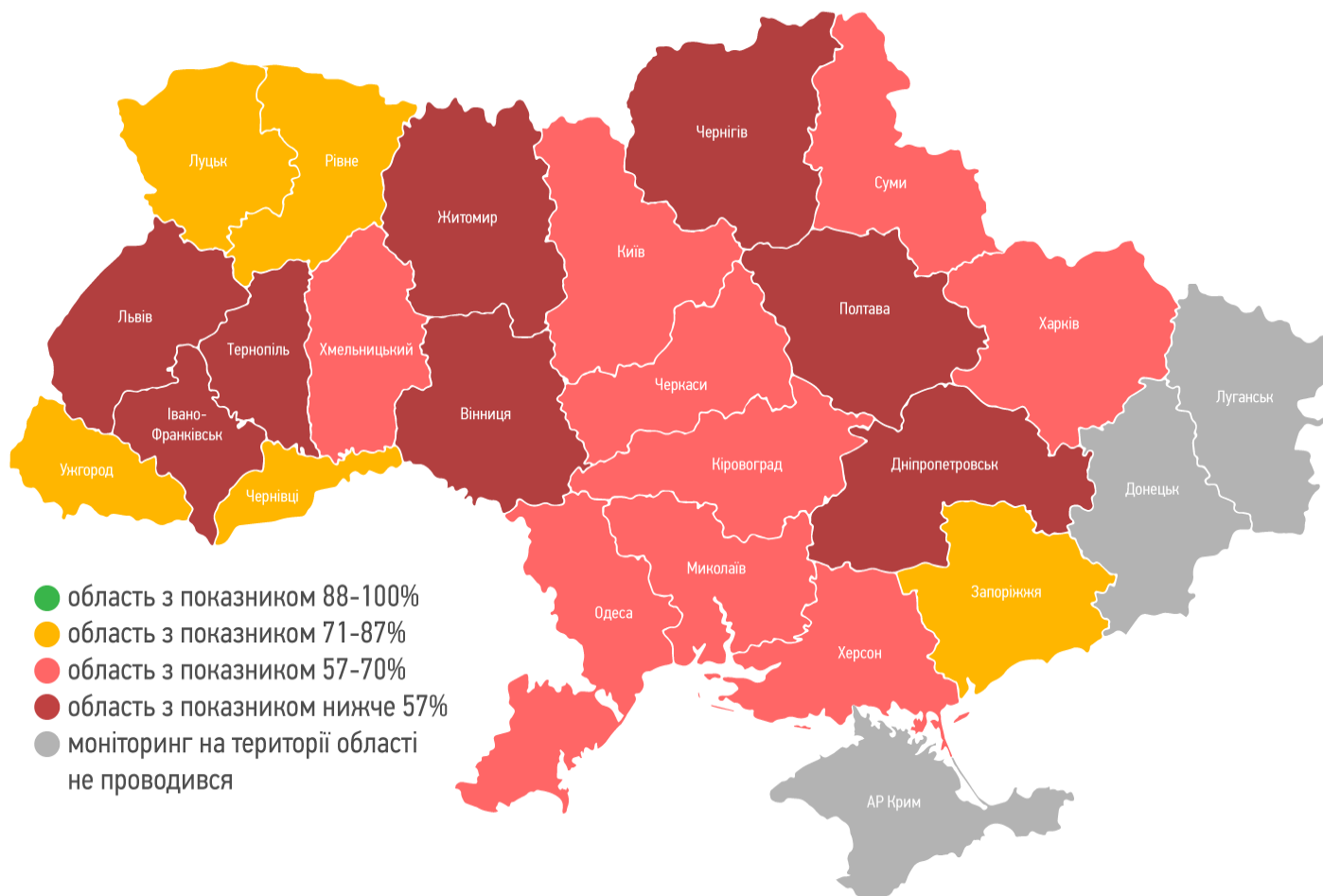
*УДППЗ «Укрпошта» показує негативну динаміку у дотриманні строків пересилання листів за напрямком «Київ-Регіони» по всім типам населених пунктів*

# Строки проходження листів за напрямком «Київ → Регіони» (регіональна специфіка)

№	Область*	Загальна к-сть відправлених листів адресатам, які виконали всі умови (шт.)	Загальна к-сть отриманих листів в регіонах (шт.)	К-сть листів, котрі прийшли в нормативні строки (шт.)	Процент листів, котрі прийшли в нормативні строки	Листи, котрі протягом 10 роб. днів не дійшли до адресатів (шт.)
1	Чернівецька обл.	27	23	18	78%	4
2	Волинська обл.	30	27	21	78%	3
3	Рівненська обл.	31	31	24	77%	0
4	Закарпатська обл.	31	28	21	75%	3
5	Запорізька обл.	46	42	31	74%	4
6	Одеська обл.	68	61	43	70%	7
7	Херсонська обл.	30	27	19	70%	3
8	Миколаївська обл.	29	29	19	66%	0
9	Хмельницька обл.	37	36	23	64%	1
10	Київська обл.	53	52	33	63%	1
11	Кіровоградська обл.	27	24	15	63%	3
12	Сумська обл.	32	31	18	58%	1
13	Черкаська обл.	32	28	16	57%	4
14	Харківська обл.	74	67	38	57%	7
15	Львівська обл.	73	66	31	47%	7
16	Івано-Франківська обл.	37	35	16	46%	2
17	Полтавська обл.	38	36	16	44%	2
18	Дніпропетровська обл.	88	72	26	36%	16
19	Тернопільська обл.	31	29	10	34%	2
20	Чернігівська обл.	25	24	8	33%	1
21	Вінницька обл.	41	35	8	23%	6
22	Житомирська обл.	34	32	7	22%	2
	<b>Разом:</b>	<b>914</b>	<b>835</b>	<b>461</b>	<b>55%</b>	<b>79 (9%)</b>

\*Моніторинг не проходив на території Луганської та Донецької областей та АР Крим

# Строки проходження листів за напрямком «Київ→Регіони» (у розрізі областей)



# Динаміка строків проходження листів за напрямком «Київ→Регіони» (2009 та 2016 рр.)

№	Область*	Відсоток листів, котрі надійшли в нормативні строки в 2009р.	Відсоток листів, котрі надійшли в нормативні строки в 2016р.	Динаміка
1	Волинська обл.	77%	78%	↑ 1%
2	Запорізька обл.	83%	74%	↓ -9%
3	Чернівецька обл.	89%	78%	↓ -10%
4	Херсонська обл.	85%	70%	↓ -15%
5	Рівненська обл.	94%	77%	↓ -17%
6	Закарпатська обл.	96%	75%	↓ -21%
7	Одеська обл.	93%	70%	↓ -23%
8	Миколаївська обл.	89%	66%	↓ -24%
9	Київська обл.	89%	63%	↓ -25%
10	Львівська обл.	75%	47%	↓ -28%
11	Хмельницька обл.	95%	64%	↓ -31%
12	Кіровоградська обл.	96%	63%	↓ -33%
13	Сумська обл.	94%	58%	↓ -36%
14	Черкаська обл.	96%	57%	↓ -38%
15	Харківська обл.	100%	57%	↓ -43%
16	Чернігівська обл.	78%	33%	↓ -45%
17	Полтавська обл.	90%	44%	↓ -46%
18	Тернопільська обл.	81%	34%	↓ -46%
19	Дніпропетровська обл.	83%	36%	↓ -47%
20	Івано-Франківська обл.	100%	46%	↓ -54%
21	Вінницька обл.	85%	23%	↓ -63%
22	Житомирська обл.	95%	22%	↓ -73%
	<b>В середньому</b>	<b>89%</b>	<b>55%</b>	↓ <b>-34%</b>

\*Моніторинг не проходив на території Луганської та Донецької областей та АР Крим



## Строки доставки листів за напрямком «Регіони→Київ» (дані з купонів)

Тип населеного пункту	Загальна к-сть відправлених листів із регіонів в Київ (шт.)	Загальна к-сть листів, отриманих в Києві (шт.)	К-сть листів, котрі прийшли у нормативні строки (шт.)	Відсоток листів, котрі прийшли у нормативні строки
Обласні центри (норматив – Д+3)	144	130	88	68%
Районні центри (норматив – Д+4)	318	301	227	75%
Інші населенні пункти (норматив – Д+5)	333	303	253	83%
<b>Разом:</b>	<b>795</b>	<b>734</b>	<b>568</b>	<b>77%</b>

*У порівнянні з напрямком «Київ-Регіони», ситуація з пересиланням листів з регіонів до столиці децю краща . Так, у напрямку «Регіони-Київ» по даним з купонів 23% листів УДППЗ «Укрпошта» пересилає з порушенням нормативних строків*

## Динаміка (2009 та 2016рр.) строків пересилання листів за напрямком «Регіони→Київ» (дані з купонів)

Тип населеного пункту	Відсоток листів, котрі прийшли у нормативні строки в 2009р.	Відсоток листів, котрі прийшли у нормативні строки в 2016р.	Динаміка
Обласні центри	85%	68%	↓ -17%
Районні центри	88%	75%	↓ -13%
Інші населенні пункти	80%	83%	↑ 3%

*УДППЗ «Укрпошта» показує негативну динаміку в дотриманні строків пересилання листів з обласних/районних центрів до Києва*

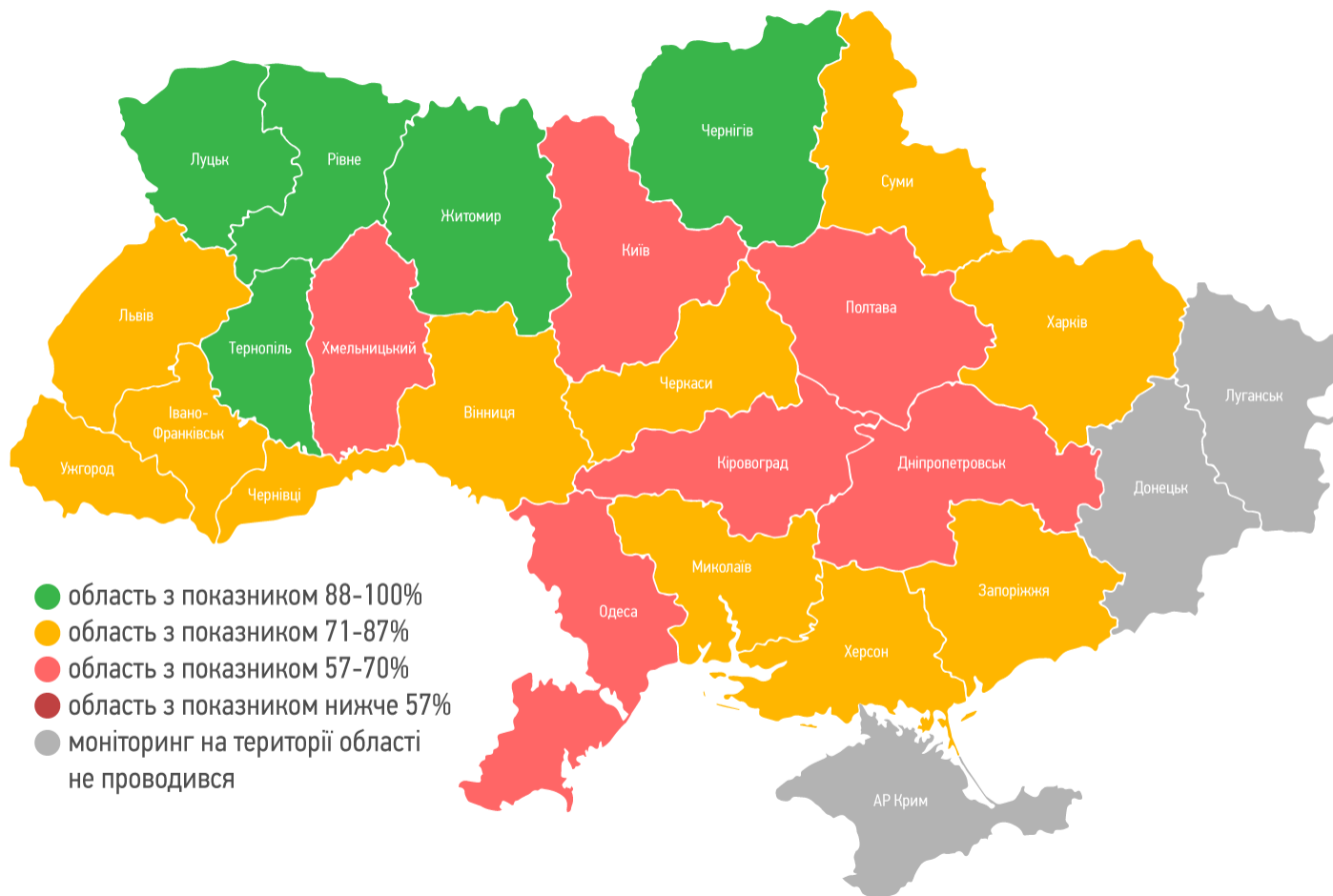
*В той же час спостерігається позитивна динаміка в дотриманні строків пересилання листів з інших населених пунктів різних областей України до Києва*

# Строки проходження за напрямком «Регіони→Київ» (у розрізі областей)

№	Область*	Загальна к-сть відправлених листів (шт.)	Загальна к-сть отриманих листів (шт.)	К-сть листів, котрі прийшли в нормативні строки (шт.)	Відсоток листів, котрі прийшли в нормативні строки	Листи, котрі протягом 10 роб. днів не дійшли до адресатів (шт.)
1	Волинська обл.	25	25	23	92%	0
2	Тернопільська обл.	26	23	21	91%	3
3	Чернігівська обл.	22	21	19	90%	1
4	Житомирська обл.	31	27	24	89%	4
5	Рівненська обл.	29	26	23	88%	3
6	Львівська обл.	60	58	50	86%	2
7	Закарпатська обл.	29	26	22	85%	3
8	Сумська обл.	30	30	25	83%	0
9	Івано-Франківська обл.	33	33	27	82%	0
10	Чернівецька обл.	23	22	18	82%	1
11	Миколаївська обл.	28	27	22	81%	1
12	Вінницька обл.	32	30	24	80%	2
13	Черкаська обл.	26	25	20	80%	1
14	Запорізька обл.	42	37	29	78%	5
15	Харківська обл.	66	59	44	75%	7
16	Херсонська обл.	25	24	17	71%	1
17	Дніпропетровська обл.	68	57	40	70%	11
18	Полтавська обл.	35	33	23	70%	2
19	Київська обл.	50	44	30	68%	6
20	Одеська обл.	60	54	35	65%	6
21	Хмельницька обл.	34	32	20	63%	2
22	Кіровоградська обл.	21	21	12	57%	0
	<b>Разом</b>	<b>795</b>	<b>734</b>	<b>568</b>	<b>77%</b>	<b>61</b>

\* Моніторинг не проходив на території Луганської та Донецької областей та АР Крим

# Строки проходження за напрямком «Регіони→Київ» (у розрізі областей)



# Динаміка строків проходження листів за напрямком «Регіони→Київ» (2009 та 2016рр.)

№	Область*	Відсоток (%) листів, що прийшли в нормативні строки в 2009р.	Відсоток (%) листів, що прийшли в нормативні строки в 2016 р.	Динаміка
1	Волинська обл.	69%	92%	↑ 23%
2	Чернігівська обл.	77%	90%	↑ 14%
3	Закарпатська обл.	73%	85%	↑ 12%
4	Львівська обл.	74%	86%	↑ 12%
5	Тернопільська обл.	83%	91%	↑ 9%
6	Рівненська обл.	85%	88%	↑ 3%
7	Житомирська обл.	88%	89%	↑ 1%
8	Київська обл.	73%	68%	↓ -5%
9	Вінницька обл.	90%	80%	↓ -10%
10	Чернівецька обл.	92%	82%	↓ -10%
11	Миколаївська обл.	92%	81%	↓ -11%
12	Черкаська обл.	91%	80%	↓ -11%
13	Запорізька обл.	91%	78%	↓ -13%
14	Сумська обл.	96%	83%	↓ -13%
15	Івано-Франківська обл.	96%	82%	↓ -14%
16	Хмельницька обл.	76%	63%	↓ -14%
17	Дніпропетровська обл.	89%	70%	↓ -19%
18	Полтавська обл.	91%	70%	↓ -21%
19	Херсонська обл.	91%	71%	↓ -21%
20	Харківська обл.	100%	75%	↓ -25%
21	Одеська обл.	92%	65%	↓ -27%
22	Кіровоградська обл.	87%	57%	↓ -29%
	<b>В середньому</b>	<b>86%</b>	<b>77%</b>	<b>- 9%</b>

\* Моніторинг не проходив на території Луганської та Донецької областей та АР Крим

## Загубленні листи

### Напрямок «Київ→Регіони»

**9%** адресатів (79 осіб) стверджують, що протягом 10 робочих днів кожного дня перевіряли свою поштову скриньку, але контрольних листів не отримували. У дослідженні ми вважаємо ці листи загубленими.

«Лідерами» по загубленим листам є такі напрямки: Дніпропетровська, Харківська, Львівська, Одеська області.

**Жоден лист не був втрачений** у Рівненській і Миколаївській областях.

### Напрямок «Регіони→Київ»

Під час повторного телемаркетингу оператори неодноразово нагадували про відправку зворотного купона і отримали запевнення, що адресати відправили купони. 61 зворотній лист (**8%**) так і не був отриманий в Києві

(ми не впевнені, що всі ці листи були відправлені, але у нас немає підстав не довіряти учасникам моніторингу).

«Лідерами» по загубленим листам є такі напрямки: Дніпропетровська, Харківська, Київська, Одеська області.

**Жоден лист не був втрачений** при пересиланні з Волинської, Сумської, Івано-Франківської та Кіровоградської областей.



# Про організаторів

**Українська асоціація директ маркетингу (УАДМ)** - це бізнес-асоціація, метою якої є саморегулювання і розвиток ринку дистанційної торгівлі та сервісних сегментів для забезпечення його функціонування: директ-маркетингу, контакт-центрів, поштової логістики, сфери захисту персональних даних та інших. На сьогодні членами Асоціації є 20 компаній. В орбіті проектів УАДМ понад 1500 фахівців галузі. Детальніше про діяльність УАДМ на <http://uadm.com.ua>

## **Членами УАДМ є:**

«Нова Пошта», Meest Express, «Отто Україна», Yves Rocher, Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», «Євроіндекс», «Студіо Модерна», «ОТТО-Посилторг», «Пошторг Каталог», «Контент Траст», «Юнівест Маркетинг», «Юнімейл Україна» та інші.



**Дякуємо всім за увагу та  
надсилайте більше листів!**



Українська асоціація  
директ маркетингу  
Ukrainian direct marketing  
association