Ко Дню российской почты

Второе воскресенье июля – День российской почты. Предлагаем вашему вниманию интервью с заместителем директора по операционному управлению УФПС Тюменской области – АО “Почта России” **Виктором Валовым**.

- Виктор Владимирович, короновирусная инфекция внесла коррективы в жизнь обычных людей и заставила бизнес принимать новые решения. Справилась ли Почта России в Тюменском регионе со своими функциями? Какие сервисы появились для дистанционного обслуживания населения?

– Безусловно, справилась. Почта России входит в число непрерывно действующих организаций. Миссия почты, как это было изначально, с момента ее появления, продолжает состоять в сохранении коммуникационной связи населения.

Тюменские почтовые отделения не принимали посетителей всего три дня: с 30 марта по 1 апреля. За это время было проделана большая работа для того, чтобы предпринять меры по защите сотрудников и клиентов. В этот период шла закупка средств индивидуальной защиты для сотрудников, наносилась разметка для соблюдения дистанции 1,5-2 метра. При этом работники продолжали заниматься обработкой и доставкой почтовых отправлений.

Мы предложили нашим клиентам ряд онлайн-сервисов, позволяющих минимизировать посещение почтовых отделений: получение посылки на дом, онлайн платежи и переводы, подписка на любимые издания в режиме онлайн, электронные заказные письма и извещения, аренда абонементной ячейки. Перечень сервисов доступен на сайте, часть из них – в мобильном приложении.

Для того, чтобы люди смогли получать товары, заказанные дистанционным способом, была почти вдвое снижена стоимость курьерской доставки посылок (со 199 рублей до 100). Плюс увеличен срок хранения отправлений в отделениях связи с 30 до 60 дней.

Мы увидели, что население стало чаще использовать и те сервисы, которые зарекомендовали себя в прошлом году: простая электронная подпись (дает возможность получать посылки без заполнения бумажных извещений), предзаполненная и предоплаченная посылка (клиент собирает посылку дома, и вносит адресные данные получателя и отправителя, и может оплатить услугу онлайн. Остается лишь принести отправление в почтовое отделение и сдать в специальное окно без очереди). В Тюменском регионе 50% почтовых отправлений клиенты оформляют и оплачивают онлайн.

- Посткарантинное время добавило количество почтовых услуг для населения?
– Предприятие постоянно развивается, а новые услуги и сервисы появляются с учетом

жизненных реалий.

К примеру, теперь в почтовых отделениях Тюменской области доступно **оформление полисов ОСАГО**.

Сервис особенно ценен для сельских отделений связи. Специалисты Почты России работают со Страховым Домом ВСК, “Согласие” и “Росгосстрах”. После заполнения информации оператор отправляет запрос страховщикам, получает расчет страховой премии, а клиент выбирает оптимальный вариант. Больше всего обращений было зафиксировано в Тюменском районном почтамте.

В 2020 году стала доступна функция предварительной записи в ряд почтовых отделений позволяет запланировать физическим лицам посещение ближайшего отделения в удобное время. До конца года сервис станет доступен в 18 тюменских отделениях связи.

Еще одна услуга: работа ряда отделений связи 7 дней в неделю. Если раньше только центральное отделение г.Тюмени работало всю неделю, то сейчас семидневка у 28 отделений связи Тюмени и Тобольска. Актуальный график размещен на сайте www.pochta.ru и в мобильном приложении.

- Какие социальные проекты реализует и поддерживает Почта России?

Почта России – сама по себе социально-ориентированная структура. Её основная миссия – повышение качества жизни населения. Это предоставление качественных и доступных почтово-логистических, социальных и финансовых услуг каждому человеку.

Почта России остается социально ответственной компанией для своих работников и для клиентов. В период сложной эпидемиологической ситуации ряд сотрудников выведен на удаленную работу с сохранением заработных плат, выплачивается заработная плата сотрудникам в возрасте 65+.

Для защиты клиентов и сотрудников установлено около 200 барьеров в 78 крупных отделениях связи Тюмени, Тобольска, Ишима, Ялуторовска и Заводоуковска. В соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора в отделениях регулярно проводится проветривание, влажная уборка и дезинфекция помещений. Начальники контролируют самочувствие сотрудников. Все операторы и почтальоны обеспечены средствами индивидуальной защиты.

Почта России продолжает заботится и о незащищенных категориях граждан, продолжая предоставлять услуги на дому. В том числе доставлять пенсии и иные социальные выплаты. Кроме этого на протяжении трех месяцев во время режима самоизоляции наши сотрудники доставляют материальную денежную помощь губернатора определенной категории граждан.

Что касается поддержки соцпроектов, то в 2020 году Почта России выступила партнером различных масштабных акций. К 75-летию Победы в рамках проекта “Дорога памяти” наши сотрудники помогали людям преклонного возраста загружать на сайт фотографии героических предков. Мы поддерживаем спортивное мероприятие “ЗаБег”, и доставим медали тем участникам, которые пробегут дистанцию в онлайне. Достаточно лишь зафиксировать результат при помощи спортивных часов или программы-трекера. После проверки результатов участник получит электронный сертификат и медаль по почте.

- Количество почтовых услуг, как мы видим, постоянно растет, а заработная плата у тюменских почтальонов?

Заработная плата тоже растет. В 2019 году была запущена специальная программа по повышению зарплат сотрудников основного производства. Она проходит поэтапно по всей стране. Ее цель — довести уровень ежемесячного дохода сотрудников до среднерыночного по схожим профессиям. В нашем регионе повышение заработных плат и не только почтальонам, но и операторам, начальникам почтовых отделений и их заместителям ожидается в ноябре 2020 года.

Помимо этого, предприятие дает возможность сотрудникам самостоятельно влиять на увеличение своего дохода. Большое количество услуг, предлагаемых клиентам: страховые

программы, подписка на издания, реализация социально значимых товаров, предоставление государственных услуг в 30 сельских отделениях связи – все это помогает заработать прибавку к зарплате. К профессиональному празднику мы традиционно чествуем лучших своих сотрудников. К высоким грамотам тоже положены денежные выплаты.

Недавний пример: Вручение мелких пакетов на дому. Полезный и удобный сервис для клиентов, который дает возможность для дополнительного заработка в несколько тысяч рублей в месяц. Мотивация – великое дело. Если есть возможность заработать на основном месте работы, то люди найдут возможность и время выполнить работу.

- Как оцениваете качество оказания почтовых услуг в тюменских отделениях связи?

– Мы постоянно мониторим уровень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг, стараемся оперативно реагировать на любые технические заминки.

К примеру, у каждого пользователя нашего мобильного приложения есть возможность задать вопрос или оставить отзыв о работе почтового отделения. С начала 2020 года жители Тюменской области оценили работу почты с помощью мобильного приложения Почты России более 52 тысяч раз. Объектами оценки стали отделения почтовой связи, расположенные в городских и сельских населенных пунктах, где есть доступ к бесперебойному интернету и жители активно пользуются смартфонами.

Врезка

Валов Виктор Владимирович

Родился в Свердловской области (г. Нижний Тагил). Закончил Тюменский государственный университет, специальность “информационные системы в бизнесе”. Стаж в почтовой отрасли – около 4 лет. В УФПС Тюменской области пришел из банковской сферы. Считает свой переход на предприятие логичным продолжением карьеры в связи с централизацией банков до федерального уровня.

Блиц-опрос:

- Ваши любимые фильмы/книги?

Книга Тони Шея “Доставляя счастье. От нуля до миллиарда”. Фильм “Форест Гамп”.

- Ритуал, с которого начинается Ваше утро?

– Дыхательная гимнастика

- Чего бы Вы никогда не сделали в жизни?

– Мне больше нравится фраза: “Никогда не говори никогда”.

- Как реагируют новые знакомые, узнав, что Вы работаете на Почте России?

– С большим одобрением: сказывается стабильность и динамика развития предприятия.

- Ассоциации с названием УФПС Тюменской области/тюменская почта?

– Триатлон: добежать, проехать, переплыть; родной коллектив, тюменский Главпочтамт.

- Ваше отношение к жизни, коллегам, сотрудникам и клиентам в нескольких словах?

– Уважение, партнерство, сотрудничество, духовное единство.

- Что пожелаете коллегам?

– Здоровья в первую очередь! Сплоченности, профессионализма, и радости от того, что дело продолжает жить.

Справочно:

В настоящее время в составе УФПС Тюменской области 8 почтамтов и Тюменский магистрально-сортировочный центр. Услуги почтовой связи предоставляют населению специалисты 412 отделений (95 городских, 317 сельских), 3 передвижных, 2 пункта связи. В УФПС Тюменской области трудятся около 3,5 тысяч сотрудников, из них более тысячи почтальонов.