



## Почта России реагирует на веяния времени

День российской почты традиционно отмечается во второе воскресенье июля. Чем уникальна Почта России? Как со временем менялся образ работника почты и какие организация внедряет новшества? На эти и многие другие вопросы ответила заместитель директора по операционному управлению **Маргарита Шамбер**.

### **- Какие, на ваш взгляд, у Почты России уникальные конкурентные преимущества?**

- Почта России – это федеральная сеть, широко представленная по всей стране. Поэтому Почта уникальна как логистический оператор, как социально-ответственная компания и как один из самых больших трудовых коллективов страны.

Нет ни одной точки на карте страны, которая бы не относилась к какому-либо почтовому отделению. Даже если в маленьком населенном пункте нет здания с вывеской “Почта”, населённый пункт все равно прикреплен к какому-либо отделению связи и почтовики по установленному графику доставляют корреспонденцию, периодику, посылки, пенсии и социальные выплаты.

Отдельно отмечу, что почтовая сеть в селе сохранена на уровне прежних лет, а в областной столице в планах текущего года открыть еще два отделения связи в новых районах.

В отделениях связи можно приобрести социально-значимые товары. Особенно это актуально для территорий, удалённых от районных центров.

Еще одно конкурентное преимущество – приверженность профессии. Я имею ввиду людей, отработавших на почте более 10 – 40 лет, и вырастивших достойную смену, почтовые династии и активную, творческую молодежь.

### **- Сотрудник почты - вчерашний и сегодняшний - это разные специалисты?**

- Безусловно. Во-первых, это связано с объемом предоставляемых услуг, теперь уже не только почтовых. Их количество растет, и в каждой нужно ориентироваться. Все это предполагает повышение качества обслуживания клиентов. По каждой новой услуге сотрудники проходят обучение.

Во-вторых, омолодился возраст у операторов, особенно в городах. К нам приходят новые люди. Конечно, кому-то важно, чтобы работа была недалеко от дома. Так устраиваются, обычно, почтальонами. Кто-то ориентируется на удобный график, а другим важна вероятность карьерного роста в компании. Все это возможно на Почте России. Например, оператор за 1,5-2

года может получить повышение и стать начальником отделения почтовой связи.

Для всех сотрудников производства – почтальонов, операторов, начальников отделений и водителей – ежегодно проходят конкурсы профмастерства. Победа в любом из этапов: филиальный, макрорегиональный, федеральный – это не только возможность систематизировать свои знания, но и получить материальное поощрение за победу. И в этом году тюменцы достойно показали себя среди участников макрорегионального этапа, попав в тройку победителей. Оператор Екатерина Трофименко и начальник Наталья Утешева из отделения связи №1 г. Тюмени заняли второе и третье место соответственно.

### **- Вы довольны качеством услуг и сервиса в отделениях связи?**

- Я часто отправляю посылки и получаю входящую корреспонденцию.

Как клиента меня полностью устраивает, что все процессы автоматизированы. Особенно это касается получения и отправки посылок и заказных писем. Можно самостоятельно заполнить необходимые формы на сайте Почты России или в мобильном приложении. А затем распечатать и наклеить бланк на отправление, принести в почтовое отделение, и отдать посылку оператору в специально выделенное окно. Даже оплатить можно из дома. Благодаря этому сервису время нахождения меня, как клиента, в почтовом отделении занимает не более 30 секунд.

Получение посылок по простой электронной подписи тоже существенно ускоряет и упрощает обслуживание клиентов, а смс-оповещение решило вопрос с бумагой и с заполнением извещений. В Тюменской области всего с 2018 года ее подключили более 478 тысяч жителей региона, за 2020 год – более 84 тысяч.

Есть еще ряд традиционных почтовых сервисов, которые переведены в онлайн-формат: подписка на газеты и журналы, платежи и переводы, оплата сотовой связи. Для юридических лиц в последнее время также вводится много онлайн-сервисов “Личный кабинет юридического лица” на сайте Почты России настроен на полную цифровую работу.

В городах, где большой поток клиентов, предусмотрена запись в почтовое отделение. В нашем регионе таких отделений – 64. Посетить их можно по предварительной записи: через сайт Почты России или мобильное приложение. Это удобно: экономит ваше время и создает благоприятный климат в отделении. Дополнительно мы увеличили режим работы у некоторых отделений. Сегодня 37 отделений связи работают семь дней в неделю. Опять же, найти ближайшее отделение связи поможет сайт Почты России и мобильное приложение.

За последнее десятилетие число пользователей интернета в России в возрасте от 16 лет выросло с 25 до 75%. Все более привычными становятся онлайн-операции. Приятно сознавать, что Почта России реагирует на веяния времени, разрабатывая электронные форматы взаимодействия. Благодаря этому, я считаю, качество почтово-логистических услуг выходит на новый уровень

### **- Что еще меняется на почте?**

- Большая часть маршрутов из Тюмени выполняется на автотранспорте. Автопарк начал обновляться с декабря прошлого года. Сегодня автопарк УФПС Тюменской области – это

порядка более 250 машин, из них 86 новых. Это легковые автомобили, УАЗы, есть даже 20-тонные КАМАЗы на метане, которые доставляют грузы до Москвы. Это позволяет сокращает сроки доставки и сохранность груза. А синий цвет и наклейки с почтовой символикой делают автомобили Почты России узнаваемыми в потоке транспортных средств. Вообще Почта России уделяет много внимания логистике: пересмотру и оптимизации маршрутов, автоматизации сортировочных центров, и это дает ощутимый результат в виде сокращения сроков пересылки как по внутренним направлениям, так и международным.

**- Профессиональный праздник у почтовиков появился благодаря указу Президента Российской Федерации “О Дне российской почты” от 16 мая 1994 года. Однако почтовая связь - одна из древнейших, но актуальна и в век информационных технологий. Что бы вы пожелали сотрудникам почты и клиентам?**

- Общее “почтовое” послание всем: крепкого здоровья, добрых вестей и смотреть с оптимизмом в завтрашний день! Хотелось бы напомнить, что именно почта объединяет людей не только в рамках одного государства, но и целого мира, связывая его душевными письмами и посылками от родных, полезными товарами, которые облегчают жизнь. Мое пожелание почтовикам: оставаться востребованными и идти в ногу со временем!

*Справка: 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 3,6 тысяч сотрудников, из них более тысячи почтальонов, свыше 500 операторов связи. В этом году около 100 работников получают корпоративные и ведомственные награды.*