

Тренд на сервисы и «цифру»

← Начало на стр. III

– Год назад, с 1 мая 2023 года, все функции по доставке пенсий и других социальных выплат перешли к Почте России. Пришлось ли что-то менять в работе организации в связи с появлением дополнительной нагрузки? Как справилась с этим Почта России в Свердловской области?

– Действительно, с 1 мая 2023 года почтальоны Свердловской области начали доставлять пенсии на дом на всех территориях Свердловской области. Ранее часть пенсионеров Свердловской области получали выплаты через альтернативные организации. Для нас этот проект и последовавшие изменения стали настоящим испытанием на прочность: за короткий период мы должны были подготовиться к новым объемам работы, более чем в полтора раза превысившим предыдущие. Чтобы справиться, мы создали дополнительно 19 новых Участков доставки пенсий и пособий на присоединенных территориях, приняли на работу порядка 400 новых сотрудников. Конечно, не все процессы прошли гладко: май прошлого года был тяжелый. Мы понимаем, что получатели выплат – люди в большинстве своем весьма консервативные, и любые перемены воспринимают с волнением. Это немного отразилось на начале выплата периода. Сейчас этот процесс выровнялся: мы обслуживаем свыше 357 730 пенсионеров, доставляем им пенсии и выплаты строго по графику. Я считаю, что мы справились с задачей: новые правила не только повысили оперативность и надежность доставки пенсий, но и увеличили доступность социальных услуг для пожилых и маломобильных граждан.

– В последние годы, особенно после пандемии коронавируса, существенно выросли продажи с маркетплейсов. Как в связи с этим Почта России в Свердловской области меняет свои технологии и инфраструктуру?

– Начну с того, что Почта России работает в партнерстве практически со всеми российскими маркетплейсами и цифровыми платформами. К примеру, мы активно сотрудничаем с такой популярной площадкой, как Авито, по нескольким направлениям. В 2023 году всем пользователям платформы стала доступна услуга кросс-доставки. Этот сервис позволяет продавцу и покупателю на Авито выбрать более удобные для каждого из них способы отправки или получения заказов. Подчеркну, что Почта России стала одной из первых логистических компаний, подключившихся к проекту. Заказы, оформленные на платформе Авито, можно отправить или получить во всех почтовых отделениях. Так,



Наталья Алемасова: «Наша задача – сделать так, чтобы сервисы и технологические возможности Почты развивались и были востребованы»

к примеру, с начала 2024 года уральцы получили в отделениях почти четверть миллиона товаров с Авито, что в полтора раза больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Учитывая тренд активного развития электронной коммерции, мы стараемся расширить возможности клиента получить свое отправление или заказ разными способами. У нас развитая сеть как собственных почтоматов, так партнерских. Жителям уральской столицы с прошлого года доступна срочная доставка за 90 минут. Таким способом можно получить все виды отправлений: бандероли, посылки весом до 31,5 кг и международные, а также заказные письма. Для остальных населенных пунктов области доступна доставка на дом «В удобный день». При таком способе посылку весом до 2,5 кг доставят с 8:00 до 16:00 в выбранный получателем день. Почтальон принесет посылку по адресу, указанному на ней.

Что касается технологий, то Почта, как и многие другие компании, уверенно встала на путь цифровизации. Цифровизация сказалась на всех наших внутренних процессах и, конечно же, клиентских сервисах. Мобильное приложение Почты России уже стало универсальным инструментом для предоставления почтовых услуг, оценки работы отделений и сотрудников Почты России, получения обратной связи о качестве оказания услуг, а также необходимым информационным ресурсом. С его помощью можно отследить движение почтового отправле-

ния, найти ближайшее отделение, узнать его адрес, а также предварительно записаться в отделение. Кроме того, доступны и другие услуги: оформление и оплата посылки, подписка на газеты или журналы и еще один полезный и востребованный сервис – можно заказать доставку посылки на дом, если у вас нет времени для посещения почты. Отмечу, что по итогам прошлого года количество посещений уральцами мобильного приложения приблизилось к миллиону!

Есть и цифровые посылки, мы их называем онлайн-посылки, и они уже стали привычными для свердловчан. Ведь, согласитесь, это очень удобно – самостоятельно оформить, оплатить посылку на сайте Почты или в мобильном приложении, а затем принести ее и сдать в отделение. Кстати, Почта еще и поощряет своих клиентов за онлайн-оформление посылок: начисляет цифровые бонусы, которыми можно потом расплачиваться.

Двигаясь в этом направлении, мы планируем в текущем году открыть в отделениях зоны самообслуживания, где наш клиент сможет самостоятельно подготовить письма и посылки к отправке. Это позволит избежать ожидания услуги и кратко сократить время пребывания на почте. Мы рассчитываем, что благодаря зонам самообслуживания время, за которое оператор принимает отправление, сократится до одно-двух минут.

Полную версию интервью читайте на сайте [облгазета.рф](http://obлгазета.рф)

Почта: цифры и факты

5 235

численность сотрудников Почты России в Свердловской области



2 296

почтальонов в Свердловской области



> 31 млн ед.

письменной корреспонденции (простой и заказной) отправили почтой уральцы в 2023 г.



> 9,3 млн экз.

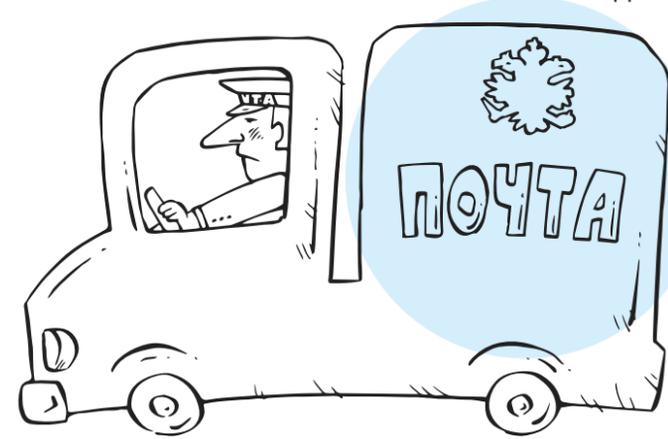
печатной прессы по подписке доставили на дом уральцам в 2023 г.

Также реализовали в почтовых отделениях – 1 776 668 экз. газетно-журнальной продукции

Собственный транспортный парк УФПС Свердловской области Почты России

485
АВТО

54
Ж/Д



317 ежедневных маршрутов

Из них:
27 – это автомобильные маршруты между Екатеринбург и городами Свердловской области,
15 – магистральных автомобильных маршрутов, связывающих Екатеринбург с другими субъектами РФ,
17 – авиамаршрутов из Екатеринбурга в другие субъекты РФ,
3 – ж/д маршрута из Екатеринбурга.



16,5 млн км

общий пробег транспорта по почтовым маршрутам за 2023 г.



18,7 млн т

перевезенного груза за 2023 г.



Екатеринбург как региональный центр по обработке почты из Китая принял в 2023 году более 5 000 тонн международных заказов из Китая.

В целом по итогам прошлого года сотрудники Почты обработали порядка 3 млн внутренних посылок.