

Тренд на сервисы и «цифру»

Как Почта России совершенствует свои технологии в Свердловской области

Виктория АБДУМУТАЛИЕВА

За последние годы в почтовых отделениях региона поменялось многое: например, у клиентов появились новые возможности, не связанные с отправкой или получением корреспонденции. Меняются даже сами технологии строительства отделений Почты России. Но это лишь часть новшеств, которые внедряет компания. Как оператор дальше планирует проводить модернизацию в Свердловской области, какие технологии увидят клиенты? Об этом в интервью «Областной газете» рассказала директор Макрорегиона Урал АО «Почта России» Наталья АЛЕМАСОВА.

– Президент России Владимир Путин поручил правительству обеспечить поэтапное обновление и модернизацию к 2030 году отделений Почты России в селах и труднодоступных местностях. Какие задачи в связи с этим стоят перед Почтой России в Свердловской области? Есть ли поэтапный план модернизации до конца 2024 года и в последующий период?

– В Свердловской области программа модернизации сельских отделений реализуется с 2022 года. За два года Почта отремонтировала 87 отделений в Свердловской области. Это значит, что каждое пятое сельское отделение региона превратилось в современный многофункциональный удобный офис. Подчеркну, что охвачены все районы области.

В этом году мы продолжаем этот проект: в планах модернизировать шесть отделений в регионе, в том числе возвести одно модульное строение для сельской почты в с. Русская Тавра Красноуфимского района. Капитальные ремонты пройдут в почтовых отделениях с. Платоново (Шалинский р-н), с. Шокурово (Нижнесергинский р-н), с. Азигулово (Артуринский р-н), с. Благовещенское (Туринский р-н), пос. Зырянский.

– Как в Свердловской области развивается технология строительства офисов Почты на основе быстровозводимых конструкций? Каковы ее преимущества?

– В прошлом году впервые в области появилось почтовое отделение, возведенное по технологии быстровозводимой конструкции. Фактически речь идет о новом здании, которое мы построили в пос. Черноисточинск с нуля взамен устаревшего ветхого помещения. Сейчас это одно из самых современных зданий поселка! Отделение предоставляет весь спектр финансовых и почтовых услуг, доступно для маломобильных людей: здесь установлены подъемник для колясочников, широкие дверные про-



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

емы и кнопка вызова персонала в случае необходимости.

В текущем году мы планируем построить еще одно здание по этой технологии для почты в селе Русская Тавра.

– За последние годы функционал отделений Почты России заметно расширяется: появились «уголки здоровья», возможности получения государственных и финансовых услуг. Планируется ли дальнейшая работа по расширению функционала?

– Продолжая тему модернизации сельских отделений, отмечу, что мы не только ремонтируем стены и здания, но и насыщаем сельские отделения новыми сервисными возможностями.

Все модернизированные отделения Почты имеют «уголки здоровья», где можно бесплатно взять медицинские приборы

(тонометры, пульсоксиметры и бесконтактные термометры) и самостоятельно проверить основные показатели здоровья. В некоторых модернизированных отделениях мы установили клиентские компьютеры для того, чтобы посетители могли самостоятельно восполь-

зоваться порталом «Госуслуги» и другими социально значимыми ресурсами. Кроме того, жители 31 поселка на Среднем Урале теперь могут получить до 18 государственных услуг в почтовых отделениях рядом с домом, не выезжая в районные МФЦ. А подтвердить или восстановить учетную запись клиента для портала «Госуслуги» можно во всех отделениях Почты, которые прошли модернизацию. Кстати, особой популярностью эта услуга пользуется у молодежной аудитории для оформления «Пушкинской карты».

Хочу рассказать о нашем последнем проекте, который уже получил положительную оценку клиентов. Речь идет о реализации фармацевтической продукции, не требующей лицензии. Ассортимент из 20 наименований составляют наиболее популярные товары среди потребителей: бинты, лейкопластыри, гематоген, марлевые срезки, термометры, витаминные комплексы, рыбий жир и пр. Сейчас эта продукция доступна более чем в 560 отделениях региона. Продажи стартовали в этом году.

– 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 последующие 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 выплатного 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, 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 отправления, 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 письмо и посылку к отправке. Это позволит избежать ожидания услуги и кратко сократить время пребывания на почте.

Полную версию интервью читайте на сайте облгазета.рф