

5 сентября Среда

05.00 Телеканал «Доброе утро»
09.00 Новости
09.05 Контрольная закупка
09.40 Женский журнал
09.50 Жизнь здорово!

РОССИЯ 1
05.00 Утро России
05.05, 05.35, 06.05, 06.35, 07.05, 07.35, 08.05, 08.35 Вести-Урал
Утро
09.00 1000 мелочей

НТВ
05.55 НТВ утром
08.35 Т/с «Возвращение Мухомора» (16+)
09.30 Обзор. Чрезвычайное происшествие

ОТВ
05.00 Новости ТАУ 9 1/2 (16+)
06.00 Патрульный участок (16+)
06.25 Погода на ОТВ (6+)
06.30 УтроТВ (16+)
09.00 События. Каждый час (16+)

РОССИЯ K
06.30 Евроньюс
10.00 Новости культуры
10.20 Д/ф «Неразрешимые противоречия Марио Ланца»

4
06.20 Новости. Итоги дня (16+)
06.50 Служба спасения «Сова» (16+)
06.55 Мебель как она есть (16+)
07.00 Утренний экспресс (16+)

РОССИЯ 24

04.30 Вести
04.35 Интервью
05.00 Вести
05.20 Экономика
05.30 Вести
05.40 Спорт
06.00 Вести
06.20 Спорт
06.30 Экономика

14.50 Т/с «Ефросинья. Таежная любовь»
15.45 Т/с «Кровинка»
16.45 Вести. Дежурная часть
17.15 Вести
17.35 Т/с «Без следа» (12+)

16.00 Сегодня
16.25 Прокрутокская проверка (16+)
17.40 Говорим и показываем (16+)
18.30 Обзор. Чрезвычайное происшествие

перец
06.00 Мультфильмы
08.00 Ползено утро
08.30 Обмен бытовухи
09.00 Улетное видео (16+)

06.00 Т/с «Моя прекрасная няня» (16+)
07.00 М/ф «Кутяные истории» (6+)
07.30 М/с «Клуб Винкс - школа волшебниц» (6+)
08.00 М/с «Глуфи и его команда» (6+)

ЦЕНТР Ц
06.00 Настроение
08.30 Комедия «БЕРЕГИСЬ АВТОМОБИЛЬ!»
10.20 Петровка, 38 (12+)

17.45 Д/ф «Неповторимый. Леонид Коган»
18.40 Д/с «Варвары»
19.30 Новости культуры
19.45 Главная роль
20.00 Д/ф «Актёрские пробы. Игорь Ясулович»

06.00 Hit chart (16+)
07.00 Утренний фреш (16+)
07.00 Русская десятка (16+)
07.00 Тайн.Нет (16+)
07.00 Звезды на ладони (16+)

PEH
05.00 Детективные истории (16+)
05.30 М/с «Тасманский дьявол» (6+)
06.00 Новости 24 (16+)
06.30 Звонкий ужин (16+)
07.30 Жадность (16+)

10 РОССИЯ 2
07.15 Летопис
07.20 Вести настольного тенниса
07.30, 08.10, 09.50, 19.50 Прогноз погоды
07.35 Новости. Екатеринбург (16+)

06.30 Одна за всех (16+)
07.00 Полезный вечер с Аленой Костериной (16+)
07.30 Одна за всех (16+)
08.00 Полезное утро (0+)
08.30 Т/с «Таксистка» (12+)

06.30 Одна за всех (16+)
07.00 Полезный вечер с Аленой Костериной (16+)
07.30 Одна за всех (16+)
08.00 Полезное утро (0+)

07.00 М/с «Приключения Джинни Нейтрона, мальчика-гения» (12+)
07.30 М/с «Могучие рейнджеры. Самурай» (12+)
08.00 М/с «Планета Шина» (12+)
08.30 М/с «Кунг-фу панда: удивительные легенды» (12+)

5
06.00 Сейчас
06.10 Д/с «Зверь, который спас мне жизнь» (12+)
07.00 Утро на «5» (6+)
10.00 Новости - 41. Сверх плана
10.30 Т/с «Убойная сила» (16+)

00.00, 14.00, 16.00, 18.00, 20.00 Новости (0+)
01.00, 23.00 «Вечернее правило» (0+)
01.30, 08.00 «Тебе подойдет песнь Богу» (0+)
02.00 «Телевизионное епархиальное обозрение» (Одесса) (0+)

07.00 Манзара» (Панорама). Информационно-развлекательная программа (на татарском языке)
09.30 «Доброе утро!»
10.30 «Право на счастье». Телесериял (на татарском языке)

18.00 «Мы танцуем и поем»
18.10 «Ной и Саския». Мультисериал
19.00 Новости Татарстана (на татарском языке)
19.35 «Жена Иуды». Телесериял (на татарском языке)
20.20 «Казанская ярмарка» представляет...



ПЕНСИОННЫЙ ЛИКБЕЗ Деньги переедут за ветераном

Существуют правила, по которым выплачиваются пособия в случае смены места жительства

Мargarita ЛИТВИНЕНКО
Переехав в другую местность, пенсионер сразу задаётся вопросом пенсионного обеспечения.

«Может ли пенсионер получить пенсию вперёд за несколько месяцев в связи с переездом в другую местность?». Этот вопрос волнует Илью Зорина из Алапаевского и Викторю Немешаеву из Богдановича.

ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА В отделе связи идёт необычный клиент

По всей России началась очередная серия проверок качества сервиса в почтовых отделениях по методу «Таинственный клиент»

«Таинственных клиентов» ждут и в отделениях связи Свердловской области. До конца 2012 года независимые проверочные инкогнито посетят офисы Почты России.

Для получения наиболее полной информации о качестве работы почтовых отделений количество проверок отделений в 2012 году увеличится по сравнению с прошлым годом.

По итогам проверки прошлого года, уровень выполнения корпоративных стандартов в целом по России составил 80 процентов, что пусть всего на четыре процента, но всё-таки выше аналогичных показателей 2010 года.

На 2012 год установлен целевой показатель по качеству обслуживания - 88 процентов от общей суммы возможных баллов по результатам проверок как минимум для половины отделений каждого филиала почты.

По результатам прошлогодних проверок наибольшее количество нареканий со стороны проверяющих вызвало практически полное отсутствие навыков делового общения у сотрудников отделений почтовой связи.

«При формировании модели клиентоориентированного обслуживания в компаниях основные трудности возникают в эмоциональной составляющей клиентского сервиса.

Чтобы сотрудники Почты России могли следить за результатами проверок качества клиентского сервиса, информация публикуется на специальном портале в течение трех рабочих дней.

Кстати, согласно опросу, проведённому в начале 2012 года среди 48 тысяч почтовиков, более половины сотрудников признали объективность результатов проведённого исследования «Таинственный клиент».

Анекдот
- Большой, приготовьтесь: сейчас вам будет немного неприятно. Готовы?.. С вас пятьдесят тысяч!