

Жалоб на «Почту» всё меньше

В отделения связи в любой момент может нагрянуть «тайный клиент»

Мargarita ЛИТВИНЕНКО

Завтра, 12 июля, в стране отмечается День российской почты, учрежденный в 1994 году. В канун праздника мы встретились с директором Управления федеральной почтовой связи (УФПС) Свердловской области Дмитрием КИСЕЛЁВЫМ. Однако разговор касался не праздника, а накопившихся проблем и того, как они решаются.

Дмитрий Николаевич, создаётся впечатление, что критиковать работу «Почты России» стало хорошим тоном. Справедливо ругают?
- А вы услугами почты пользуетесь? Письма, письма терлись в последнее время, вам грубили операторы?

Вообще-то никогда ничего не терялось. Недавно, правда, посылку искали минут 15, но извинились... Раньше были претензии по доставке газет - сейчас они сняты.

Примерно такие же вопросы, как и вам, я задаю не только простым клиентам при посещении отделений связи, что я делаю регулярно, но и руководителям разных уровней, с которыми встречаюсь. Чтобы составить истинную картину, необходимо знать мнение людей. Но только знать - мало. Хотя за первое полугодие количество жалоб, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, сократилось на 24 процента, а число благодарностей выросло на 28 процентов - это для нас пока не повод успокаиваться.

Правда ли, что почта хочет отказаться от «универсального окна»? Клиент уже привык, что можно получить все услуги в одном месте.
- Это не совсем так. Речь



В хозяйстве Натальи Щербаковой из посёлка Сабик (Шалинский ГО) - два железных коня, на которых она развивает корреспонденцию. Скутер женщина получила как победительница Всероссийского конкурса почталюбов

описать же об очередях - мы хотим выделить в отдельные окна финансовые услуги: переводы, коммунальные платежи, страховые продукты, чтобы разгрузить оказание чисто почтовых услуг. Но подходить к этому будем гибко: есть большой спрос - будет и специальное окно. Мы прислушиваемся к мнению своих клиентов и стремимся выстраивать свою работу с учётом их потребностей.

А что за «тайные клиенты» регулярно приходят в отделения, прикидываясь простыми гражданами?

Кто эти «тайные клиенты» и как выглядят, как часто приходят на почту, не знает даже руководство регионального УФПС. Мы получаем только результаты и начинаем работу над ошибками. В стране 42 тысячи почтовых отделений, в Свердловской области - свыше 900, и в половине из них в течение этого го-

КСТАТИ

Высшую оценку от «тайных клиентов» во втором квартале этого года получили 19 отделений почтовой связи Свердловской области: в Асбесте, Нижнем Тагиле, Екатеринбурге, Ирбите, Красноуральске, Реже, Первоуральске и Новоуральске.

да пройдут такие анонимные проверки. Причём общение с почтовиками записывается на диктофон. Работу почтовых отделений таинственные клиенты оценивают по стобальной системе. Среди наших отделений, которые уже проверили, есть отделения-лидеры, набравшие 100 процентов. Например, центральное отделение связи на проспекте Ленина в Екатеринбурге. В УрФО мы по оценкам «тайного клиента», держим пальму первенства. Клиент, который давно уже привык к вежливому и грамотному обслуживанию в большинстве фирм, естественно, ждёт этого же и от нас. Во главу угла мы ставим профессионализм и как следствие - опе-

ративность в работе. Это даёт себя сразу, ведь оператор должен знать около 200 операций. Кстати, в апреле-мае около 700 операторов прошли обучение в Екатеринбургском почтамте по оказанию новых услуг и качеству обслуживания. Мы учим своих работников быть вежливыми, здороваться с каждым клиентом, трудиться с хорошим настроением, быть сдержанными, даже если оператору явно грубит, уметь регулировать конфликтную ситуацию, предлагать сопутствующие товары...

И всё-таки очереди в отделениях есть...
- Очереди бывают, это правда, но мы с этим боремся,

ДОСЬЕ «ОГ»

Дмитрий Николаевич КИСЕЛЁВ. Окончил Военный институт имени Можайского в Ленинграде. Несколько лет служил кадровым офицером. После увольнения в запас работал главным инженером в Калужском областном радиотелевизионном центре. С 2001 по 2010 год возглавлял Калужский филиал ОАО «Вымпелком» (Билайн). В 2010 году Киселёв был назначен региональным директором ОАО «Вымпелком» на Урале, где проработал до 2013 года.



С октября 2014 года - директор УФПС Свердловской области, с декабря 2014 года - директор макрорегиона Урал ФГУП «Почта России».

и результаты уже есть! Одна из причин возникновения очередей - устаревшее компьютерное обеспечение, оно не обновлялось лет десять. Сейчас идёт установка современных программных продуктов. Слабая скорость информационного потока между почтамтом и отделениями - над этим тоже работаем. В настоящее время мы внедрили в большинстве отделений Екатеринбурга адресное хранение - новый порядок хранения посылочных отправок. Работник вводит в компьютер не только штрихкод самого отправления, но и штрихкод полки - при выдаче поиск занимает секунды. Недавно мы совсем случайно выявили такую закономерность - после отправления СМС-сообщения на телефон клиента о приходе посылки из интернет-магазина в течение часа 60 процентов получателей забирают отправления. Таким образом можно регулировать наплыв граждан и уменьшить очереди в утреннее, обеденное и вечернее время.

самого отдалённого уголка на машине, катере, вертолётё. К примеру, есть в Гаринском городском округе деревня Шантальская, в которой живёт всего 15 человек, в том числе два пенсионера. Катер туда летом добирается почти целый день, но не было случая, чтобы мы не доставили пенсию и корреспонденцию по графику. Скажу больше, мы сегодня заключаем дополнительные соглашения с Пенсионным фондом России на доставку пенсий в 11 новых территориях, куда раньше почта пенсию не доставляла. Планируем заключить ещё семь соглашений.

Говорят, екатеринбургцы лишились красного зрелища - шестива по городу колонны из новых почтовых машин?
- Была такая мысль. Когда мы получили восемь КамАЗов и 48 УАЗов, хотели показать свердловчанам, на чём теперь будет доставляться корреспонденция. Акция сорвалась из-за того, что не нашлось у нас столько свободных водителей - почти все ежедневно задействованы в рейсах. Зрелища лишились, зато газеты, письма и посылки свердловчан получили вовремя.

Есть ли на карте Свердловской области населённый пункт, до которого почта не добралась?
- Если людям нужны наши услуги, мы доберёмся до

ЗАВТРА - ДЕНЬ РОССИЙСКОЙ ПОЧТЫ

Уважаемые почтовые работники Свердловской области!

Поздравляю вас с профессиональным праздником! Почтовая служба сохраняет высокую значимость в жизни общества, обеспечивая доставку прессы, корреспонденции, пенсий и пособий, играя важную роль в общении людей.

Управление федеральной почтовой связи Свердловской области является одним из крупнейших в России. Филиал объединяет 13 почтамтов, 912 стационарных, 6 передвижных отделений и 1 пункт почтовой связи, в которых трудятся свыше 7 тысяч работников.

Почтовые отделения предоставляют уральцам свыше 80 почтовых, финансовых, инфокоммуникационных и прочих услуг, которые пользуются высоким спросом. Только за 5 месяцев этого года жители области отправили свыше 19 миллионов писем, почти 322 тысячи посылок и бандеролей, около 12 тысяч экспресс-отправлений.

Управление федеральной почтовой связи Свердловской области постоянно совершенствует стиль и формы работы, внедряет новые технологии, проводит модернизацию существующей сети. В минувшем году в едином корпоративном стиле отремонтировано 9 отделений почтовой связи. Высокую востребованность и эффективность демонстрирует открытие в 2013 году место международного почтового обмена в аэропорту Кольцово. Только за прошлый год здесь было получено около 2,3 миллиона международных почтовых отправлений. В 2014 году в рамках реформирования структуры ФГУП «Почта России» в Екатеринбурге открылся макрорегиональный центр, который объединил филиалы Уральского федерального округа.

Уважаемые почтовые работники Свердловской области! Желаю вам крепкого здоровья, счастья, благополучия, стабильности и дальнейших успехов в обеспечении надёжной почтовой связи жителям Свердловской области!

Губернатор Свердловской области Евгений КУЙВАШЕВ

Задержаны ещё двое подозреваемых должностных лиц в ИК-46

Первый отдел по расследованию особо важных дел СК России по Свердловской области продолжает заниматься уголовным делом по части 4 статьи 111 УК РФ (смерть по неосторожности) и части 3 статьи 286 (превышение должностных полномочий), возбуждённым в связи со смертью 26-летнего осуждённого.

Как уже сообщалось, под стражу был взят, а позже по решению Невьянского городского суда и арестован до 4 сентября начальник колонии.

В ходе дальнейшего расследования были задержаны ещё два высокопоставленных сотрудника ИК-46, - сообщил «ОГ» руководитель первого отдела СКР подполковник юстиции Сергей Мальцев. - Это заместитель начальника колонии и начальник отдела безопасности. В ближайшее время в их отношении будет решён вопрос об избрании меры пресечения в виде заключения под стражу и предъявления всем троим обвинения. Станислав БОГОМОЛОВ

Правительство Свердловской области ПОСТАНОВЛЕНИЕ. 02.07.2015 № 560-ПП. Екатеринбург. О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 77-ПП «Об утверждении Порядка предоставления субсидий из областного бюджета государственным бюджетным и автономным учреждениям Свердловской области на финансовое обеспечение выполнения ими государственного задания и в примерной форме соглашения о порядке предоставления субсидий на финансовое обеспечение выполнения государственного задания».

Правительство Свердловской области ПОСТАНОВЛЕНИЕ. 02.07.2015 № 572-ПП. Екатеринбург. О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 12.01.2011 № 6-ПП «Об утверждении Порядка установления и использования полос отвода автомобильных дорог регионального значения».

Правительство Свердловской области ПОСТАНОВЛЕНИЕ. 02.07.2015 № 572-ПП. Екатеринбург. О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 12.01.2011 № 6-ПП «Об утверждении Порядка установления и использования полос отвода автомобильных дорог регионального значения».

ЭТОТ ДЕНЬ В ИСТОРИИ ОБЛАСТИ

В 1944 году был подписан приказ № 74 «Главурализнергостроя» о начале строительства Берёзовского завода строительных конструкций (БЗСК). Это был первый в стране завод, начавший выпуск железобетонных панелей для гражданского строительства.

Когда стало понятно, что Советский Союз побеждает в Великой Отечественной войне, встал вопрос о восстановлении разрушенных городов и промышленных объектов. Было очевидно, что для этого требуется огромное количество изделий из лёгкого бетона - стеновых панелей, кровельных и межэтажных перекрытий, опор ЛЭП, плит дорожного покрытия...

Между тем на тот момент в СССР не существовало промышленно-сти сборного железобетона. Поэтому в 1944 году правительство СССР приняло решение «организовать завод для изготовления строительных конструкций и деталей» в городе Берёзовском.

Тогда же был сформирован рабочий коллектив в составе 44 человек. Директором предприятия был назначен молодой (всего 34 года) специалист «Главурализнергостроя» Алексей Смирнов (он будет руководителем завода 28 лет!).

БЗСК стал пионером панельного строительства в нашей стране. Сегодня трудно вообразить российский город, в котором не было бы панельных домов, которые в советское время существенно облегчили гражданам остроту жилищной проблемы. А ведь это именно БЗСК в конце 1945 года изготовил первый комплект конструкций, из которого выполнял монтаж первого в мировой (!) практике крупнопанельного одноэтажного многоквартирного дома (в настоящее время это здание эксплуатируется Берёзовским строительным управлением).

Дальше было уже двух- и шестиквартирные дома, затем - двух- и трёхэтажные...

В 1951 году группа работников завода (в том числе Алексей Смирнов) за освоение крупнопанельного домостроения была удостоена Сталинской премии. Владимир ВАСИЛЬЕВ

Правительство Свердловской области ПОСТАНОВЛЕНИЕ. 02.07.2015 № 573-ПП. Екатеринбург. О внесении изменений в Положение о Свердловской областной подсистеме единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, утверждённое постановлением Правительства Свердловской области от 28.02.2005 № 139-ПП.

Правительство Свердловской области ПОСТАНОВЛЕНИЕ. 02.07.2015 № 573-ПП. Екатеринбург. О внесении изменений в Положение о Свердловской областной подсистеме единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, утверждённое постановлением Правительства Свердловской области от 28.02.2005 № 139-ПП.

В соответствии с Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» и постановлением Правительства Свердловской области от 30.01.2009 № 64-ПП «Об утверждении форм отчётов о деятельности государственного автономного учреждения Свердловской области и об использовании закрепленного за ним имущества» ГАУ «КЦСОН г. Полевского» публикует отчет о деятельности государственного автономного учреждения и отчет об использовании имущества, закрепленного за государственным автономным учреждением, за 2014 год на портале www.pravo.gov66.ru в разделе: «Обязательная информация юридических лиц».

ИЗВЕЩЕНИЕ о необходимости согласования проекта межевания Кадастровым инженером Солдаткиной Г.К. (623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Ленина, 15, офис 208, тел. 8 (34376) 5-06-15, E-mail: geo.soldatkina@yandex.ru) подготовлен проект межевания земельного участка, образуемого путём выдела из земельного участка, находящегося в общей долевой собственности, с кадастровым номером 66:07:0000000:366, расположенного: Свердловская область, Богдановичский район (бывший колхоз «Рассвет»). Заказчиком кадастровых работ является собственник земельных долей Учайкина Тамара Анатольевна (Свердловская область, п. Малышева, г. Асбест, ул. Тимирязева, 2-39, тел. 8-953-005-84-89), которая сообщает остальным собственникам о своем намерении выделить земельный участок площадью 99309 кв.м (439,84 баллоектара) в счёт принадлежащих земельных долей (свидетельство о государственной регистрации права 66 АЗ 076438) по адресу: Свердловская область, Богдановичский район, северо-западная часть кадастрового квартала 66:07:2303001 (на поле №7).