Редактор страницы: Анна Осипова
Тел: +7 (343) 355-37-50
E-mail: osipova@oblgazeta.ru

Завтра, 9 октября, отмечается Всемирный день почты. Праздник в 1969 году учредил Всемирный почтовый союз

Очереди уходят в прошлое

Почтовые отделения области ждёт масштабная модернизация

Маргарита ЛИТВИНЕНКО

У *Дмитрия КИСЕЛЁВА*, директора макрорегиона «Урал» Почты России, до сих пор не было возможности пообщаться напрямую с читателями «Областной газеты» и узнать их мнение о работе почты. На прямой линии в «ОГ» за час к нему обратились с вопросами около двадцати человек, большинство звонков поступило из области.

АЛЕКСАНДР ЗАЙЦЕВ

Дмитрий Киселёв не только ответил на вопросы читателей «ОГ», но и зафиксировал несколько тревожных сигналов о перебоях в доставке газет

***Ирина Сергеевна*, Туринск:**

— Дмитрий Николаевич, у нас много рекламы идёт о «Почта Банке», но пока в нашем городе не открылось ни одного отделения. Когда этот банк придёт в Туринск и можно ли ему доверять?

— «Почта Банк» — новый розничный банк, созданный в январе 2016 года международной финансовой группой ВТБ и Почтой России. Клиентам банка доступны сберегательные счета, срочные вклады, платежи и переводы, интернет- и мобильный банк, расчётные и кредитные карты, широкий спектр кредитных продуктов, пенсионные счета. Ключевая цель «Почта Банка» — повышение доступности финансовых услуг для жителей России. На сегодня в области работают 123 точки по предоставлению банковских услуг «Почта Банка» нашими почтовыми операторами, и до конца года откроются ещё около 100 таких точек, в том числе и в Туринске. В этих точках предоставляются базовые услуги: открытие счетов, приём заявлений и выдача платёжных карт, приём заявлений на выдачу кредита. Кроме того, в крупных отделениях открыты 33 банковских окна самим «Почта Банком», где предоставляется весь спектр финансовых услуг.

По оценке специалистов, «Почта Банк» сегодня вышел на второе место в России по количеству офисов обслуживания. Ну а в Свердловской области более трёх тысяч человек уже стали клиентами банка.

***Наталья Владимировна*, Невьянск:**

— У нас в Невьянске почтовое отделение № 2 давно требует ремонта — кто этим занимается? И ещё — почему-то на стойках лежат постельные наборы, а вот свежих газет нет, а я бы с удовольствием на почте газеты покупала.

— Отделения мы ремонтируем сами, иногда помогают местные власти. Ремонт происходит поэтапно. В ближайшее время мы планируем открыть в Екатеринбурге шесть отделений почтовой связи после масштабной модернизации.

Кроме того, за два года нами на 40 процентов обновлён автопарк, а в настоящее время мы занимаемся полной заменой компьютеров, принтеров и другого оборудования — в этом году на это ушло 80 миллионов рублей.

Что касается второго вопроса, существуют нормативы, по которым в любом отделении должна быть выставлена газетная и журнальная продукция, в вашем отделении — не менее шести газет должно лежать на барьере. Вопрос о продаже в отделениях связи газет и журналов имеет для нас особую важность, спасибо за сигнал. Кстати, в октябре во всех отделениях почтовой связи стартует акция «Читаем с Почтой», в рамках которой клиентам за покупку газетно-журнальной продукции наши работники будут давать подарки — светоотражающие брелоки или книги.

***Ирина Евгеньевна*, Екатеринбург:**

— Что за новые услуги предлагает почта? Просто любопытно.

— В последнее время на почте внедряются новые технологии и проекты, направленные на совершенствование качества оказания традиционных услуг Почты России. В настоящее время завершается внедрение в городах области нового формата обслуживания клиентов. Мы предприняли, на первый взгляд, странный ход — выставили все стеллажи с почтовыми отправлениями, которые раньше хранились в кладовых, за спины операторов. Но только подумайте: из-за того, что теперь оператору не надо делать лишние 15–20 шагов, время обслуживания клиента сократилось в два с половиной раза. Кроме того, как только в очереди становится больше трёх человек, оператор нажимает кнопку, и на подмогу приходят коллеги — хоть сортировщик, хоть начальник отделения.

Очень много внимания сейчас уделяется своевременному внесению информации о почтовых отправлениях, поступивших в отделение, в базу данных Почты России. После поступления в отделение 95 процентов всех отправлений должны быть зарегистрированы в течение 24 часов, даже если посылка пришла в пять вечера, чтобы уже на следующий день получатель мог её забрать.

Что касается новых услуг, то Почта России разработала несколько новых удобных сервисов для юридических лиц, работающих с большими объёмами посылок — «Посылка онлайн», «Бизнес-курьер». Эти услуги направлены на предоставление самого доступного по цене и конкурентного по срокам курьерского сервиса доставки посылок по России.

***Любовь Васильевна БЕЛОШАПКА*, Екатеринбург:**

— Я недавно вышла на пенсию, получаю деньги 9-го числа каждого месяца, а если эта дата выпадет на праздники?

— Пенсионеры со стажем знают, что если дата получения пенсии совпадает с праздниками или выходными днями, то деньги вы получите заранее — за день или за два. Обычно перед предстоящими длительными каникулами в прессе публикуется график выдачи пенсий. Кстати, возможно, вам будет интересно — с октября мы всем нашим новым клиентам-пенсионерам, оформляющим выдачу пенсий через почтовую сеть, дарим скидочные карты в аптеки «Живика».

***Наталья Анатольевна КОЛПАКОВА*, Екатеринбург, п. Рудный:**

— Скажите, будет ли почта работать по безналичному расчёту — для жителей посёлка Рудного это актуально, у нас нет ни банкоматов, ни платёжных терминалов?

— Мы сейчас над этим работаем в рамках переоснащения почтовых отделений и сотрудничества с «Почта Банком».

***Наталья ПОТАШЕВА*, заместитель главного редактора «ОГ»:**

— Накануне мы обзвонили нескольких наших подписчиков и выяснили, что не везде читатели получают «ОГ» пять раз в неделю. Почему?

— Согласно постановлению правительства РФ №160 от 24.03.2006 почтовый оператор должен осуществлять доставку на сельских территориях муниципальных районов не реже трёх раз в неделю. Напомню, что Почта России работает даже в самых удаленных труднодоступных уголках нашей страны, некоторые из наших отделений экономически нерентабельны. Чтобы не лишать жителей отдалённых населённых пунктов почтовых услуг вообще, многие сельские отделения переходят на режим работы три раза в неделю. Другое дело, когда в центре Екатеринбурга, на улицу Луначарского, к примеру, газеты приносят два раза в неделю, о чём нам сегодня сообщил ***Борис Николаевич ПОЛЯКОВ*** — вот тут мы будем серьёзно разбираться в причинах сбоя. Спасибо за сигнал. Мы всегда реагируем на замечания — клиенты помогают нам постоянно улучшать качество клиентского сервиса.

***Олеся НЕКРАСОВА*, Екатеринбург:**

— С очередями вы както боретесь? Я однажды в отделении на углу улиц Викулова и Крауля больше часа простояла — надолго отбило охоту ходить на почту.

— Очереди уходят в прошлое. Мы переставили стеллажи с посылками в клиентскую зону, сделали электронную систему поиска отправления на стеллажах. К тому же смена оргтехники и внедрение современного программного обеспечения позволит намного быстрее обслуживать клиентов. Сейчас идёт переобучение и тестирование персонала.

Кроме того, как я уже говорил, буквально все операторы в отделении сейчас становятся универсальными специалистами, включая начальника отделения, который подключается к обслуживанию клиентов в часы пик.

***Ирина*, Екатеринбург:**

— Я хочу сделать подарок бабушке, живущей в Талице, выписав ей её любимую газету. Могу я это сделать в Екатеринбурге?

— Вы можете это сделать в любом почтовом отделении. Кроме того, у нас действует сервис онлайн-подписки: не выходя из дома, вы можете подписать человека в любом регионе России. Для этого достаточно зайти на сайт podpiska.pochta.ru. Здесь вы сможете выбрать понравившееся вам издание и оплатить его в режиме онлайн.

ВАЖНО ДЛЯ РЕГИОНА

Герои России – на почтовых марках

В рамках продолжения серии «Герои Российской Федерации» в почтовое обращение вышли две марки с изображением генерал-майора *Николая Скрыпника* и подполковника *Марка Евтюхина*.

Первый заместитель командующего войсками Северо-Кавказского округа внутренних войск МВД России, генерал-майор Николай Скрыпник погиб в ходе контртеррористической операции во время первой чеченской кампании. Под его руководством было ликвидировано несколько крупных банд. 11 июля 1996 года при объезде позиций на рубежах блокирования очередного бандформирования произошёл подрыв радиоуправляемым фугасом бронетранспортёра, в котором находился генерал. Николай Скрыпник получил смертельное ранение и скончался в госпитале.

Командир парашютно-десантного батальона 104-го полка 76-й гвардейской воздушно-десантной дивизии подполковник Марк Евтюхин погиб во время второй чеченской кампании. 29 февраля 2000 года, получив боевую задачу, Марк Евтюхин руководил выходом парашютно-десантной роты на господствующие высоты. Дозор обнаружил группу боевиков. Бой продолжался более суток. Командир батальона лично уничтожил 15 боевиков, однако был смертельно ранен. Десантники не пропустили банду, уничтожив свыше 400 человек.

Номинал марки — 19 рублей, тираж каждой — 165 тысяч.

КСТАТИ. Звание Героя Российской Федерации — высшая степень отличия в нашей стране. Установлено 20 марта 1992 года. Всем награждённым вручается знак особого отличия — медаль «Золотая Звезда».

Станислав БОГОМОЛОВ

Теперь на почте работают не только почтальоны, но и курьеры

Первые участки курьерской доставки (УКД) от Почты России начали работу в городах Свердловской области.

УКД уже работают в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Серове и Каменске-Уральском. В уральской столице УКД ежемесячно обслуживает около 300 клиентов — в среднем от 90 до 130 вызовов в день.

Добавим, что УКД будут специализироваться на предоставлении курьерского сервиса как физическим лицам, так и корпоративным клиентам. В настоящее время формируется линейка услуг посылочного и почтового бизнеса для корпоративных клиентов и интернет-магазинов.

Анна ПЕРВУШИНА

СМИ и Почта: играем по правилам. По рыночным правилам

Анна ОСИПОВА

Главный редактор «Областной газеты» *Дмитрий Полянин* встретился с *Инессой Галактионовой*, заместителем генерального директора по почтовому бизнесу Почты России. Что интересно: встреча проходила не в Москве, а в Екатеринбурге, прямо в редакции «ОГ». Руководители обсудили тонкости текущей подписной кампании и новые способы увеличения числа подписчиков.

Альтернатива есть

— Я искренне доволен отношениями с Почтой России, которые сейчас складываются не только конкретно с «Областной газетой», но и вообще с печатными изданиями, — отметил Дмитрий Полянин, начиная разговор. Действительно, раньше взаимоотношения газет и крупнейшего оператора доставки были очень непростыми, зависело это и от почтовиков, и от самих издателей. **Газеты не привыкли подходить к почтовым услугам с экономическими стандартами — очень часто это были просто «хотелки», а где-то и требования о неповышении тарифов. Но нельзя забывать, что у каждой услуги — в том числе и у доставки — есть себестоимость.** И если эту себестоимость не покрыть, то вряд ли можно рассчитывать на то, что газета будет доставлена вовремя.

Сегодня ситуация меняется: например, сумма контракта «ОГ» с Почтой России с учётом рыночного ценообразования на аукционе за четыре года выросла в несколько раз! И у почты появились конкуренты — компании, готовые доставлять газету за те же деньги. Ну а здоровая конкуренция — это всегда хорошо. Потребитель (в нашем случае — читатель) точно выигрывает. На вопрос Инессы Галактионовой о том, есть ли сегодня сильная альтернатива Почте России, редактор «ОГ» прямо ответил — есть. Есть компании, которые могут разносить газеты как минимум не хуже. Так, если почта вдруг поднимет стоимость услуги, грубо говоря, на один рубль за экземпляр газеты, то в аукционе на доставку «ОГ» участие смогут принять минимум пять компаний.

Пример взаимоотношений «ОГ» и почты показывает, что рыночные правила игры здесь возможны. Но разговоры о возврате к дотациям Почты России не утихают.

— Это неправильный путь, — уверен Дмитрий Полянин. — Другое дело, если бы государство заключило с почтой договор в виде госзаказа на доставку определённого количества прессы за исключением изданий рекламного и развлекательного характера… Не дотацию, а заказ — как, например, у Уралвагонзавода есть госзаказ на определённое количество танков, а у «ОГ» — на определённое количество полос. Это была бы нормальная коммерческая ситуация, а дотация просто размазывается. У меня жёсткое убеждение — мы должны входить в рынок. Всё должно быть прозрачно.

Это под сомнение не ставит и Галактионова, которая, кстати, очень хорошо знакома с рынком: до Почты России она 12 лет работала в компании «Philips» (в том числе, в должности директора по маркетингу представительства в России, Украине, Белоруссии и Средней Азии) и четыре года коммерческим директором ОАО «TELE2 Россия».

Сложность в том, что не все руководители печатных СМИ к этому готовы. Одна из главных причин банальна: 90 процентов из них — это люди без опыта управления бизнес-процессами. И в части работы с содержанием газеты это неплохо. Но вот в вопросах денег…

— Я согласна, что большинство из редакторов не экономисты, — отметила Инесса Галактионова. — Хорошо, если они могут создавать качественный контент. И мы понимаем, что какие-то вещи мы должны простимулировать. В прошлом году мы запустили благотворительную акцию «Дерево добра». (*В рамках этой акции каждый желающий может оформить подписку на периодические издания в адрес детских домов, школ-интернатов, домов престарелых и домов ветеранов. — **Прим.ред.***).

Взять и враз ликвидировать экономическую безграмотность у руководителей тысяч печатных СМИ вряд ли возможно. Стало быть, надо плотнее взаимодействовать. Доносить позицию Почты России до редакторов и наоборот. И согласовывать эти позиции — в том числе, на площадке экспертного совета по региональным печатным СМИ при Министерстве связи и массовых коммуникаций РФ. Туда, напомним, входят два представителя Свердловской области: главный редактор «ОГ» Дмитрий Полянин и главный редактор газеты «Знамя Победы» ***Мария Базунова*** (Сухой Лог).

ПАВЕЛ ВОРОЖЦОВ

В беседе с Дмитрием Поляниным Инесса Галактионова отметила, что за первые шесть месяцев этого года объём розничных продаж прессы в почтовых отделениях вырос на 23 процента — но это не может заменить подписку. «Издателям необходима наша поддержка в продвижении института подписки», — сказала гостья редакции

Розница или подписка?

Входить в рынок тоже можно по-разному. Кто-то видит за этим в первую очередь подъём розничных продаж прессы. В том числе — в отделениях почтовой связи. Но для многих СМИ, особенно для ежедневных, как выразился Дмитрий Полянин, это тупиковый путь:

— Я не вижу здесь для нас перспектив и не вижу здесь вины Почты России. Современные люди не привыкли покупать газеты в отделениях связи. Другое дело — киоски на остановочных комплексах и продуктовые магазины, где люди бывают каждый день.

Действительно, много ли людей сегодня каждый день ходят на почту?

— Подписка — это самое стабильное, что может быть на издательском рынке, тем более для ежедневной газеты, — согласилась Инесса Галактионова.

Здесь есть одно серьёзное «но» — качество доставки. Если ежедневная газета будет приходить два раза в неделю, как это, увы, часто бывает, то читатель потеряет к ней интерес. Дмитрий Полянин отметил, что сегодня как минимум треть Свердловской области получает ежедневную прессу с опозданием в сутки и более. Иногда у этого есть объективная причина: в некоторые сёла почтовые машины ходят раз в неделю. Инесса Галактионова уточнила, что запускать машину только для доставки нескольких экземпляров газеты просто нерентабельно… Если бы почтовая машина всегда была загружена полностью, значительная часть вопросов по доставке исчезла бы. И тут мы снова возвращаемся к количеству подписчиков…

Газету — в каждый дом

Это то, в чём позиции редакций и Почты России сходятся на все 100 процентов. Но вот работу на увеличение числа подписчиков издатели и почта, как правило, ведут по отдельности. Почта обычно старается подписать тех, кто приходит в отделения, редакции размещают информацию о подписке внутри своих же газет. В итоге о подписке информируют только тех, кто уже получает газету — замкнутый круг. Ну а выйти на наружную рекламу, на радио или телевидение большинству редакций не под силу — не тот бюджет.

Один из вариантов совместной работы как раз и предложил Дмитрий Полянин на встрече с Галактионовой:

— В советское время на территории Свердловской области было 920 тысяч почтовых ящиков. Сейчас 750–780 тысяч из них точно функционируют, и люди туда заглядывают, даже если ни на что не подписаны. **Можно было бы сделать эксперимент в Свердловской области: издать некий каталог или газету формата А3 с перечнем местных СМИ, на которые можно подписаться, и доставить его в каждый без исключения почтовый ящик. Ведь многие просто не знают, какая печатная продукция сегодня есть.**

Дмитрий Полянин уточнил, что «Областная газета» готова выпустить такой информационный листок, вопрос только один — как его доставить? Тут и должна подключиться Почта России.

— Обойти всех могут только почтальоны. Они в любом случае идут по адресам, даже если нет никакой подписки — письмо, какие-то счета всё равно приносят. Эти ресурсы можно объединить и сделать общую кампанию в складчину, — предложил редактор «ОГ». — Редакции могут собрать деньги на печать и частично на доставку, но только при условии, что этот каталог доставят во все почтовые ящики населённого пункта. Сейчас, как правило, районная газета ходит в 10–20 процентов почтовых ящиков своего округа. Ещё 80 процентов надо накрыть — чтобы у людей появилась мысль, что подписка есть. На уровне генной памяти все помнят, что к ним ходила газета.

Инесса Галактионова рассказала, что подобную акцию Почта России весной этого года проводила вместе с несколькими федеральными изданиями:

— Отклик был очень хороший. Мы собирали свою базу — брали тех, кто раньше подписывался, но сейчас не подписывается, тех, кто получает газету и может подписаться на что-то ещё. На одной стороне листовки была реклама изданий, на другой — готовый предзаполненный отрывной бланк. В адресную рассылку я очень верю. Есть много разных методик. Например, у всех остаются старые газеты. Как делают за границей? Чтобы стимулировать людей читать газету, они берут эти старые экземпляры, приклеивают отрывной купон на подписку и рассылают.

Что важно: в данном случае доставка проходит по цене рекламно-информационных материалов, а это существенно ниже стоимости доставки периодических печатных изданий.

— Мы эту тему активно продвигаем, и потому не используем стандартные тарифы, — добавила Инесса Галактионова. — Так как мы создали свой подписной каталог, мы рассматриваем возможность бесплатной рассылки для его участников, но с учётом того, что мы в любом случае получаем деньги от подписки, которую собираем.

Окончательное решение ещё не принято, но понимание между «ОГ» (которая, по сути, представляла интересы всех печатных СМИ области) и Почтой России однозначно есть. Пока речь идёт о том, чтобы составить такой каталог-листовку из свердловских СМИ, которые входят в подписное агентство* Почты России. Чтобы попасть туда, редакции должны оплатить небольшой взнос. Тогда представители почты готовы сделать очень крупную скидку на распространение каталога.

42 тысячи почтовых отделений по всей России ежедневно посещают 2,5 млн человек. Население страны — 146,5 млн человек

*** В 2015 году Почта России создала подписное онлайн-агентство. Через него издатели могут напрямую взаимодействовать с почтой по распространению подписных печатных изданий, а также получают дополнительные инструменты для анализа читательской аудитории.**

Почтальон из Нижних Серёг победила в конкурсе «Подписка «ОГ»-2017»

За месяц женщина подписала на социальную версию газеты с тематическими вкладками 50 человек.

В конце августа «Областная газета» в партнёрстве с Управлением федеральной почтовой связи Свердловской области — филиалом ФГУП «Почта России» объявила конкурс среди почтальонов и операторов почтовой связи: кто из них подпишет больше всего свердловчан на новый продукт «ОГ». Речь идёт о социальной версии газеты, которая включает в себя программу телепередач и еженедельные тематические вкладки «Дом. Сад. Огород», «Семья», «Охота и рыбалка» и другие. Стоимость такой подписки на 2017 год составляет 300 рублей.

По итогам сентября призёрами конкурса стали начальник отделения почтовой связи села Кордюково (почтамт города Лесного) ***Татьяна Бабайлова*** и почтальон отделения почтовой связи посёлка Восточный (почтамт города Серова) ***Татьяна Трифонова***. Победила почтальон отделения почтовой связи Нижние Серги-1 (почтамт города Красноуфимска) ***Любовь Сотникова***. Она за месяц подписала 50 человек.

Областная газета благодарит УФПС Свердловской области за поддержку. Конкурс продолжается. Любой из почтальонов и операторов почтовой связи Свердловской области может в любой момент к нему присоединиться. Итоги будут подводиться каждый месяц, победители и призёры получат ценные призы — бытовую технику. Информация о победителях будет опубликована на сайте www.oblgazeta.ru и в печатной версии «ОГ».

Елена АБРАМОВА

Почтовики доставили речными маршрутами более 18 тонн грузов

За период речной навигации по рекам Сосьва и Тавда сотрудники Свердловского филиала Почты России выполнили 35 рейсов в отдалённые населённые пункты Гаринского и Таборинского районов, доставив жителям свыше 18 тонн почты и товаров народного потребления.

Ежемесячно до наступления осенних заморозков по почтовым маршрутам, пролегающим по рекам Гаринского района — Тавде, Лозьве, Пелыму — катер проходит порядка 2 250 километров. Речная доставка почты, пенсий, детских пособий, а также продуктов и товаров народного потребления в Гаринский и Таборинский районы осуществляется с апреля по октябрь. В случае затянувшейся осенней распутицы почтовики в ноябре переходят на авиадоставку. В зимний сезон почта доставляется через ледовые переправы по «зимникам».

В Свердловской области около 12 тысяч человек проживают в труднодоступных пунктах, почти при полном отсутствии дорог.

Анна ПЕРВУШИНА