

Клиент ценит качество

Первые упоминания о почтовом сообщении относятся к письменным источникам тысячелетней давности. В России государственная почтовая связь родилась во времена петровских реформ. В 1693 году государь издал указ об организации регулярного почтового сообщения между Москвой и Архангельском.

За сотни лет своего существования почтовая служба кардинально изменилась. Современный почтальон – квалифицированный специалист, а почта кроме своих основных функций, к примеру в Ярославской области, оказывает более 40 видов дополнительных услуг. О сегодняшнем дне ярославских почтовиков мы беседуем с заместителем директора Ярославского филиала ФГУП «Почта России» Надеждой Плясовой (на верхнем снимке).

– Надежда Михайловна, каковы основополагающие принципы вашей работы?

– Все, что мы делаем сегодня, направлено на совершенствование работы с клиентами. Недавно «Почтой России» внедрена новая система менеджмента качества. В ее основе три показателя, «три кита» нашей работы: скорость, сохранность и доступность предоставляемых услуг. Одна из составляющих этой системы – ранняя доставка печати. Кстати, наш ярославский филиал впервые ввел эту услугу около двух лет назад. Читатели хотели получать свежую прессу как можно раньше, и мы, следуя желанию клиентов, стали



Фото Анны СОЛОВЬЕВОЙ.

работать по-новому. Сейчас раннюю доставку газет мы проводим с 7 до 9 часов утра по всем почтовым отделениям Ярославля. Пока не все получается идеально. Некоторые периодические издания приходят к нам с опозданием. В основном те, что привозят из других городов. Случаются срывы поступления газет. Стоит заметить, что с районными, областными и городскими такое происходит крайне редко.

– Какие дополнительные услуги предлагает сегодня «Почта России»?

– Наряду с традиционными почтовыми мы предоставляем населению широкий спектр услуг с использованием новейших технологий. Есть среди них финансовые – электронные денежные переводы, почтово-банковские – выдача и погашение кредитов, обслуживание банковских карт, прием платежей, предоставление доступа в Интернет. В Ярославской области – 433 объекта почтовой связи. Выход в глобальную

сеть есть более чем в половине из них – в 227 крупных населенных пунктах. «Почта России» предлагает сетевые услуги, в частности, продажу лотерейных билетов, страховых услуг, железнодорожных и авиабилетов, билетов на массовые мероприятия, подписку на печатные издания. В 2006 году стартовал уникальный проект по возрождению литературных традиций. Мы предлагаем населению возможность подписаться на классическую отечественную, зарубежную литературу и справочные энциклопедические издания. При этом подписчик оплачивает только одну цену, указанную в каталоге. Она включает стоимость выбранной книги, пересылку и комиссию за оформление почтового перевода.

Динамично развиваются сегодня сравнительно новые и перспективные виды. Услуга «Регион-курьер» внедрена с 2004 года. Внутри города экспресс-доставка почтовых сообщений занимает от двух до двадцати четырех часов. По области срок прохождения сообщения – один день. Отправлять можно цветы, подарки, корреспонденцию. Причем наш курьер не только доставит почтовый груз, но поможет упаковать и заберет его при необходимости прямо из дома или офиса.

Услуга «Отправление 1 клас-

са» появилась у нас с 2005 года. Она включает доставку по всей стране писем и бандеролей и демонстрирует оптимальное соотношение цены и качества. Тарифы на нее чуть выше обычных, но при этом срок доставки сокращается на 30 процентов.

«Экспресс мэйл сервис» позволяет обмениваться корреспонденцией с адресатами не только в России, но и в 198 странах. Несмотря на то, что стоимость этих видов услуг чуть выше обычного, они с каждым годом пользуются все большим спросом. Люди ценят качество работы и свое время.

– Заинтересована ли сегодня почта в увеличении числа подписчиков? Что вы для этого делаете?

– Подписка является важной составляющей нашей работы. Почта, печатные издания, читатели тесно связаны, так или иначе зависят друг от друга. Редакции газет и журналов, как и наша служба, заинтересованы в увеличении рядов подписчиков и расширении информационного поля.

Мы хотим сделать подписную процедуру максимально доступной. Для организаций сами оформляем счет на подписку и отправляем им уже готовую заявку на те издания, которые они получали раньше. Читатели могут заказать полюбившуюся прессу не только на почте, но и по Интернету. Заходишь на сайт Федеральной почтовой службы и на компьютере оформляешь абонемент. Быстро и удобно, только вот опла-

тить подписку нужно все-таки на почте.

Любят наши клиенты традиционные дни подписчика. В некоторых районах эти дни люди считают праздниками. К примеру, будучи в Грешнове, я удивилась, почему за время подписной кампании так мало заявок. Начальник отделения мне ответила: «А что вы хотите, все дня подписчика ждут. Тогда и газету выберут, и призы получат». К проведению этих дней мы привлекаем спонсоров, устраиваем своего рода рекламную акцию. Поощряем активных подписчиков, дарим подарки, разыгрываем призы.

– Для чего были объединены сельские узлы связи? Как это отразилось на работе почтовой службы, что это дает вашим клиентам?

– Некоторое время назад появилась необходимость усовершенствовать сеть почтовой свя-

зи. К крупным прибыльным узлам были присоединены убыточные. К примеру, Даниловский почтамт сейчас работает на территории трех районов. К нему теперь относятся Первомайский и Любимский. Семнадцать районных узлов связи преобразованы в восемь почтамтов. Мы убрали административно-управленческий аппарат, число отделений почтовой связи осталось прежним.

Это позволило нам сократить расходы, оптимизировать доставку почты. При этом качество обслуживания населения не ухудшилось. Сроки доставки корреспонденции и перечень услуг для населения остались прежними.

– Как бы вы охарактеризовали современного почтового работника?

– Это в первую очередь высококлассный специалист, сильно отличающийся от архаичного образа, знакомого многим с детства – «с толстой сумкой на ремне, с цифрой пять на медной бляшке, в синей форменной фуражке...»

Представьте, сколько знаний, внимания, ответственности нужно, чтобы по желанию клиента разместить деньги в паевых инвестиционных фондах с использованием системы электронных переводов. А это лишь одна из многих предоставляемых услуг. Нельзя не упомянуть и о социальной функции почтовиков, больше, конечно, в сельской местности. В деревнях большинство почтальонов по-прежнему знают своих клиентов, доставят письмо, газету, заодно и о делах и здоровье расспросят. Многим одиночным пожилым людям этого так не хватает.

В канун профессионального праздника хочу пожелать нашим сотрудникам счастья, здоровья, удачи и профессионального роста.

Беседовала
Наталья ВИНОГРАДОВА.



Фото Анны СОЛОВЬЕВОЙ.