

Почта России: добрые традиции и новые технологии



Юлия Ситникова – одна из самых приветливых операторов

В век информационных технологий уходят в прошлое воспоминания об очередях в магазинах, многочасовом ожидании, когда тебя обслужат в банке, на телеграфе или почте. Позвонить можно в любой конец света, поздравительную открытку отправить через мессенджер, получить посылку в пункте выдачи маркетплейса. Даже старшее поколение забывает индекс родного города, а молодежь зачастую его даже не знает.

Какова сегодня роль «Почты России» – государственной компании, оператора российской почтовой связи общего пользования? Об этом наш разговор с сотрудником Сухоложского отделения «Почты России» Юлией Ситниковой.

В центральном отделении на улице на Пушкинской, 1 улыбчивый оператор связи Юлия Ситникова встречает посетителей пять (а иногда и шесть) дней в неделю, со вторника по субботу. Мы побеседовали с ней там же.

– Юлия, как давно вы работаете в этой сфере?

– Уже восемь лет, с 2016 года. Приехали в Сухой Лог всей семьей, купил тут недвижимость. Хотела устроиться на огнеупорный завод, но, пока ждала там вакансию, решила поработать на почте. Отстажировалась три месяца и осталась здесь.

– Помните свой первый день?

– Ох, – вздыхает Юлия и, посмеиваясь, вспоминает. – Первый рабочий день помню, как сейчас. Садят меня в мое окно, и, показав всё, оставляют наедине с клиентами. Очередь и без того большая, становится еще больше. Люди начинают возмущаться. Кричат: «Уберите стажера, пусть потом, когда очереди не будет, учится». А как им объяснить, что учиться надо здесь и сейчас? Нанервничалась я тогда, но адаптировалась, а потом легче стало.

– Какие услуги вы как оператор оказываете сейчас?

– Моими основными обязанностями остается выдача, прием посылок, подписка на издания. Но сейчас «Почта России» занимается выдачей заказов с маркетплейсов, а еще мы помогаем клиентам с услугами «Почта Банка»: оформляем вклады и открываем банковские счета, выдаем кредиты.

– Что изменилось с того времени в вашей работе и в работе «Почты России»?

– Если честно, то многое: практически все услуги перешли в цифровой формат.

/ факт

Самый загруженный день на почте – **ВТОРНИК**, так как после двух выходных для почты (воскресенья и понедельника) объем обрабатываемой почтамтом корреспонденции составляет до 200 единиц. Это связано с тем, что в понедельник, первый день рабочей недели, организации и предприятия города активно готовят свои отправки для отделения.

Например, с 2018 года действует сервис простой электронной подписи. После ее оформления клиенту уже не понадобится паспорт при получении заказных отправлений. Достаточно назвать идентификатор и код выдачи из пришедшего СМС. Это существенно ускоряет обслуживание. В последнее время мы еще больше ускорили выдачу посылок за счет перехода на QR-коды. Ими удобно пользоваться тем, у кого есть приложение «Почты России». Оно привязано с Госуслугам, и это тоже ускоряет многие процессы. Цифровизация облегчила жизнь. Конечно, мы помогаем клиентам скачать приложение и разобраться, как оно работает. Много наших клиентов самостоятельно оформляют отправку посылок в мобильном приложении или на сайте «Почты России».

– Звучит как в песне «Вкалывают роботы – счастлив человек!». Вы счастливы в своей работе, неужели нет никаких трудностей?

– Есть, конечно, и немало. Очереди, особенно в пиковые часы нагрузки. Пытаемся объяснить клиентам, что многие услуги можно получить дистанционно, есть сервис предварительной записи в отделение, который помогает выбрать удобное для посещения время. Посетители бывают с разным настроением, поэтому стараемся включать терпение на максимум, улыбаться и обслуживать с удовольствием.

– Ваш секрет позитивного рабочего настроения?

– Не спорить, не вступать в конфликты, а убеждать и объяснять. К каждому клиенту можно найти подход. Без человеколюбия на нашей работе долго не удержишься.

Силы придают коллектив и руководство. У нас отличные девчонки. Да, бывают трудности, но мы преодолеваем их вместе.

– Самая запоминающаяся история в вашей практике?

– Хм, – задумывается Юлия. – Почта – это ежедневная работа с людьми... И нам, почтовым сотрудникам, просто необходимо уметь оказывать пер-



Почтовую корреспонденцию – письма простые и заказные – упаковывают перед отправкой в специальные опломбированные ящики

/ цифры

10 пунктов «Почты России» в нашем городском округе:

- в г. Сухой Лог – на ул. Пушкинская, 1 (центральный) и ул. Белинского, 47; на ул. Фабричная, 11 (мкр-н фабрики); ул. Гоголя, 21 (мкр-н СМЗ);
- в с. Курьи – на ул. Школьная, 13 и Свердлова, 22;
- в с. Знаменском – на ул. Пушкина, 39,
- в с. Рудянском – на ул. Калинина, 13.

Ежедневно обрабатывается до **150** единиц поступающей от сухоложцев входящей корреспонденции и доставляется от **350** до **400** посылок/писем/известий адресатам в ГО Сухой Лог.

вую помощь. Летом с жары люди с давлением заходят и стабильно, пару раз в месяц точно, теряют сознание, и мы оказываем первую помощь. Алгоритм уже отработан.

Кстати, пользуясь случаем, хочется передать благодарность нашим постоянным клиентам, которые при посещении добрым словом или улыбкой скрашивают наши трудовые будни.

Ведь хороших людей всё-таки больше, в этом я убедилась, работая в «Почте России» – социально значимом пункте нашей российской коммуникации.

Беседовала
Ольга ПЕСТРЯКОВА

/ знаете ли вы?

Вы замечали, что на почте появилась продукция на продажу: бакалея, вода, соки и средства гигиены? Мы задали вопрос: «Для чего это нужно?».

Наш респондент охотно ответил: «Продажа розничных товаров осуществляется во всех почтовых отделениях, и это обусловлено ориентацией на клиентов. Мы стараемся держать востребованный ассортимент товаров. А еще некоторые позиции у нас бывают даже дешевле, чем в сетевых магазинах о акциях. Обычно сарафанное радио о таких акциях срабатывает быстро, и эти товары разбирают день в день».

Когда вы в последний раз выводили кодовый штамп индекса на конверте? Вспомните ли?

Всё чаще малогабаритные отправки, бандероли пакуют в полиэтиленовые конверты, размерный ряд которых достаточно велик, а цена много ниже картонного материала (коробки). На них индекс вписывают в специальном окне.

То самое выведение по точкам индекса для машинного считывания, введенное в 1970 годах, продолжает быть частью отправной системы, но, как правило, его используют для крупногабаритных посылок или простых писем.

Попробуйте и вы вспомнить и максимально аккуратно вывести ваш почтовый индекс (624800/624802) здесь:

Образец написания цифр индекса

