

«Белпочта»: пора цифровых перемен

В настоящее время ведущий белорусский почтовый оператор – РУП «Белпочта» – оказывает электронные услуги в 147 объектах почтовой связи. Сервис предоставляется посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы (ОАИС). Однако из интегрированных в ОАИС государственных информационных ресурсов РУП «Белпочта» пока имеет доступ только к шести.

Какова перспектива почтового оператора стать полноценным информационным посредником, который оказывает электронные услуги населению, обеспечивая повсеместную доступность государственных услуг и административных процедур по принципу «Одно окно»? Какие еще инновационные решения на сегодняшний день являются приоритетными на пути цифровой трансформации предприятия? Об этом рассказывает заместитель генерального директора РУП «Белпочта» по информационным технологиям Игорь Дубовик.



– Известно, что концепция «Одно окно» разработана как антипод кабинетного приема. Цель благая: облегчить бремя вынужденного общения граждан и бизнеса с чиновниками за счет оказания любых государственных услуг в едином центре. Важной составляющей концепции является минимизация количества документов, которые должен предоставлять заявитель.

Международный опыт показывает, что государственные услуги успешно предоставляются посредством отделений почтовой связи, на базе которых создаются точки оказания данных услуг. Например, обратившись в отделение почтовой связи почты Италии, возможно подать запрос на выдачу сертификатов, скажем, о прописке, составе семьи, регистрации брака, свободном семейном положении; выписки из свидетельства о рождении; регистрации в избирательных списках; сертификата, удостоверяющего



смерть, и т. д. Уже ряд лет государственные услуги предоставляет ФГУП «Почта России». Для расширения возможности создан портал государственных услуг, который позволяет любому авторизованному пользователю получить онлайн-доступ к большинству оказываемых государственных услуг.

Большим потенциалом в этой сфере услуг обладает и национальный оператор почтовой связи – РУП «Белпочта». На территории Республики Беларусь функционирует разветвленная сеть почтовой связи, состоящая из 3116 объектов, из которых 1921 – отделения почтовой связи в сельской местности.

Справочно: на одно отделение почтовой связи в среднем приходится более 3 тыс. жителей страны, причем данный показатель для городских отделений значительно выше, чем для сельских. В частности, для г. Минска он составляет порядка 20 тыс. граждан.

В общем объеме региональные структуры на местах представляют собой весомый аргумент в пользу решения делегировать РУП «Белпочта» функции информационного посредника для обеспечения повсеместной доступности населения к государственным услугам и административным процедурам по принципу «Одно окно».

Сегодня РУП «Белпочта» оказывает электронные услуги посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы в 147 объектах почтовой связи. Однако из всех интегрированных в ОАИС государственных информационных ресурсов почтовый оператор имеет доступ только к шести. В их числе – «Единый





инновационное развитие и повышение конкурентоспособности национального оператора почтовой связи.



государственный регистр недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним», «Сведения по делам об экономической несостоятельности (банкротстве)», «Расчет налогов» «Банк данных по учету и движению безработных», «Банк данных социальных выплат», «Реестр индивидуальных лицевого счетов застрахованных лиц в системе индивидуального (персонифицированного) учета в системе государственного социального страхования».

В настоящий момент в целях обеспечения эффективного электронного взаимодействия государственных органов и организаций с гражданами, приближения электронных, административных и иных госуслуг к конечному потребителю определены пилотные зоны дальнейшего расширения и реализации проекта.

Динамику проекту придало решение Министерства связи и информатизации о создании межведомственной рабочей группы. Утверждена дорожная карта реализации пилотного проекта по оказанию электронных услуг и административных процедур посредством ОАИС по принципу «Одно окно» на базе инфраструктуры РУП «Белпочта». В соответствии с дорожной картой специалисты почтового оператора совместно с РУП «Национальный центр электронных услуг» конкретизируют перечень



услуг ОАИС и административных процедур. По мнению экспертов, комплексный подход позволит совершенствовать программное обеспечение, подготовить соответствующую технологическую документацию для оказания услуг непосредственно в объектах почтовой связи. Разработанные экспресс-методики будут направлены на обучение персонала на местах, а также на информирование населения.

Наряду с освоением пилотного проекта по оказанию электронных услуг и административных процедур по принципу «Одно окно» в арсенале РУП «Белпочта» имеется целый ряд цифровых решений, призванных обеспечить поступательное

Если говорить в целом, приоритетное внимание сегодня уделяется таким направлениям, как:

- цифровая трансформация почтовых услуг – развитие электронной коммерции, электронных почтовых услуг для частных лиц;
- развитие дистанционных услуг, банковских и финансовых услуг;
- расширение спектра государственных услуг, в т. ч. электронных;
- развитие интернет-торговли, логистических услуг;
- совершенствование транспортно-логистической системы РУП «Белпочта»;
- комплексная информатизация и автоматизация бизнес-процессов предприятия.

В планах РУП «Белпочта» – развитие сети устройств самообслуживания (почтоматов, платежно-справочных терминалов и устройств SmartPOST), расширение их функционала.

Особое внимание уделяется развитию сотрудничества предприятия с банками в обеспечении доступа населения страны к финансовым услугам, в первую очередь в сельской местности. Так, в 2019 г. РУП «Белпочта» совместно с ОАО «АСБ Беларусбанк» реализован проект по реализации комплекса новых услуг в регионах – более 800 сельских отделений почтовой связи теперь предоставляют местным жителям возможность пополнить действующую или получить новую банковскую карту, открыть вкладной счет (доступно 7 видов вкладов), оформить документы на получение кредита. Безусловно, осуществление данного проекта потребовало проработки технических решений, связанных с разработкой программного интерфейса (API) взаимодействия информационных систем банка и «Белпочты», что позволит в дальнейшем оперативно расширять перечень и географию оказания банковских услуг. Все технические решения построены с учетом обеспечения безопасности оказываемых в отделениях почтовой связи банковских услуг.

Новые сервисы и услуги для частных лиц и бизнеса, разработанные на основе современных информационных технологий, национальный оператор почтовой связи представил на Международной специализированной выставке по телекоммуникациям, информационным и банковским технологиям «ТИБО-2019», состоявшейся в Минске 8–12 апреля 2019 г. Посетители имели возможность ознакомиться с онлайн-сервисами нового интернет-портала и мобильного приложения РУП «Белпочта», запуск которых планируется в ближайшее время, а также с прототипом

разрабатываемого мобильного устройства почтальона. Кстати, в этом году организационный комитет форума наградил компанию «Белпочта» дипломом за «Лучший стенд».

Новый интернет-портал и мобильное приложение позволяют реализовать фронт-офис предприятия в сети интернет на принципиально новом, современном уровне в первую очередь за счет расширения перечня дистанционных услуг и сервисов для физических и юридических лиц, в т. ч. оказываемых посредством личного кабинета. При разработке портала мы постарались не только обновить интерфейс, но и предложить новые актуальные для пользователей сервисы, позволяющие не выходя из дома рассчитать стоимость услуг, заказать услуги курьерской доставки почтовых отправок, отслеживать почтовые отправления с помощью онлайн-трекинга, сохранять номера отправок и автоматически получать уведомления об изменении их статуса и многое другое. В настоящее время для пользователей доступна бета-версия портала.

Еще одна перспективная новинка, которая является важным шагом в информатизации почтовых и непрофильных услуг, – мобильное устройство для почтальона. Фактически это аппаратно-программный комплекс, в основе которого используется терминал, вмещающий в себе функции организации интерфейса оказания услуг, POS-терминала для оплаты услуг банковскими платежными картами, печати чеков, а также регистрации, хранения и безопасной передачи информации, в т. ч. фискальной. Наличие такой переносной кассы позволит почтальону или почтовому курьеру оформить услуги почтовой связи, прием платежей в ЕРИП, подписку на периодические печатные издания, осуществить прием и выплату почтовых денежных переводов, пенсий и пособий, оформить заказ или реализацию товаров

потребительского спроса с оплатой посредством банковских платежных карт либо наличными денежными средствами. Особенно актуально оказание данных услуг для граждан, проживающих в сельской местности. Предполагается, что в перспективе мобильное устройство почтальона позволит в т. ч. оказывать государственные электронные услуги и административные процедуры по принципу «Одно окно».

Внедрение мобильных устройств планируется в 2019 г. в рамках реализации пилотного проекта в Оршанском районе Витебской области и Дзержинском районе Минской области с последующим масштабированием в рамках всей страны в первую очередь на маршрутах курьерской и моторизированной доставки.

В ближайших планах РУП «Белпочта» – создание национальной электронной почтовой системы, включающей весь комплекс электронных почтовых услуг. В ней будут предусмотрены идентификация пользователей с помощью ключей электронной цифровой подписи, прием и передача информации с уведомлением о ее получении. Правовые основы создания национальной электронной почтовой системы заложены в проект закона Республики Беларусь «О внесении изменений и дополнений в Закон “О почтовой связи”».

В целом можно констатировать, что для РУП «Белпочта» информационные технологии являются ключевым инструментом в формировании и реализации концепции развития предприятия, мероприятий по совершенствованию качества оказываемых услуг и повышению конкурентоспособности на рынке почтовых услуг. Обеспечение высокого качества и доступности услуг почтовой связи на всей территории страны, для всех категорий потребителей и с учетом требований наших клиентов – главная цель национального оператора почтовой связи.