



# «БЕЛПОЧТА»: ТОН ЗАДАЮТ ТЕХНОЛОГИИ



**9 октября почтовые работники разных стран и континентов отметили Всемирный день почты. Беларусь не исключение. С 1947 г. являясь полноправным членом Всемирного почтового союза, наша республика прилагает максимальные усилия для совершенствования почтовой сети.**

**Успехи «Белпочты» не остались незамеченными на мировом уровне.**

**О том, какую роль играет белорусская почта в развитии глобальной почтовой службы и как международное признание формирует имидж предприятия, рассказывает генеральный директор РУП «Белпочта» Ирина САКСОНОВА.**

*– Ирина Игнатьевна, начав коренную модернизацию назначенного оператора почтовой связи, Беларусь обратилась к международным экспертам Всемирного почтового союза, которые помогли определить стратегические направления реформирования. Как оцениваете результаты совместной работы?*

– Использование опыта ведущих зарубежных почтовых операторов и апробированных методологий – вполне логичное и обоснованное решение. Это был первый и, на мой взгляд, верный шаг на пути преобразований. Рекомендации, данные почтовыми экспертами, мы учли при подготовке Комплексного плана реформы и развития почты (КПРРП) в Республике Беларусь, который должен стать эффективным и действенным механизмом, позволяющим успешно провести преобразования и в конечном итоге – выполнить задачи, поставленные правительством в области развития почтового сектора. Реформирование касается универсальной почтовой услуги, отраслевой секторной политики, нормативной правовой (юридической) базы, почтовых служб и оператора.

Чтобы работать в условиях конкурентного рынка, национальный почтовый оператор должен укрепить свою позицию. Европейские коллеги готовились к отмене монополии 21 год – у нас такого временного запаса нет.

*– Последние годы стали во многом определяющими для «Белпочты». Реализован ряд масштабных технологических проектов. Знаковым событием стал ввод в эксплуатацию современного писемосортировочного оборудования. Как все это повлияло на привлекательность национальной почты?*

– Хочу заметить, что потенциал РУП «Белпочта» далеко не исчерпан. Мы делаем ставку на инновации как единственно верный путь развития в современном мире. Сегодня во всех сферах деятельности, в том числе и на почте, тон задают технологии. Внедрение в производство современных технологий открывает совершенно новые возможности.

Вот наглядный пример. Одним из важнейших этапов модернизации предприятия являлась механизация и автоматизация процессов обработки и

сортировки почты. Не секрет, что эта трудоемкая работа до сих пор выполнялась вручную. Запуск автоматизированной сортировки стандартной письменной корреспонденции позволил решить целый ряд задач. Во-первых, оптимизировать логистику и численность работников, занятых ручной обработкой и сортировкой почты. Во-вторых, усовершенствовать технологию обработки писем на всех уровнях прохождения, исключить дублирование функций. В-третьих, это дает возможность внедрять и развивать новые услуги с добавленной стоимостью. Естественно, повышается эффективность деятельности. Соответственно укрепляется экономика всего предприятия.

В наших планах – механизация и автоматизация процессов обработки тяжеловесной почты и нестандартной письменной корреспонденции. Если говорить коротко, то цель такова: все, что могут делать машины, должны делать машины. А человеческий потенциал мы направим на более производительный, творческий и интеллектуальный труд. В нашем случае – на развитие и продажу услуг высокого качества.

**– В 2012 г. белорусская почта вошла в ТОП-10 почтовых служб мира, в которых электронные услуги получили наибольшее развитие. Причем заняла вторую позицию, уступив лишь Швейцарии. Высокая оценка стала стимулом для дальнейшей работы?**

– «Белпочта» по многим направлениям занимает достойное место среди почтовых операторов мира. Безусловно, международное признание – это еще один повод стремиться вперед, осваивать современные технологии и завоевывать новые вершины.

Сегодня услуги почтовой связи все больше интегрируются с ИТ. Причем именно высокотехнологичные услуги формируют имидж предприятия и привлекают новых клиентов. Наиболее популярными среди e-сервисов являются электронные денежные переводы, электронные платежи, электронная марка. Немало поклонников у системы слежения за прохождением регистрируемых почтовых отправок.

**– Говоря об электронных сервисах, стоит подробнее остановиться на участии «Белпочты» в программе «Электронная Беларусь».**

– Действительно, РУП «Белпочта» выполняет важную социальную функцию – является информационным посредником между гражданином и автоматизированной общегосударственной информационной системой (ОАИС). С 1 мая 2014 г. мы предложили жителям Беларуси простой и удобный

доступ к государственным информационным ресурсам в рамках программы «Электронная Беларусь». Уже сегодня пользователи услуг в отделениях почтовой связи могут получить сведения об имуществе, аналогичные выдаваемым БРТИ, а также информацию о задолженности физического или юридического лица. По моему убеждению, эта услуга будет успешно развиваться по мере наполнения актуальной и востребованной информацией.

**– Беларусь стала первой страной в регионе СНГ, почта которой удостоена сертификата S42 Всемирного почтового союза. Как Вы восприняли эту новость? Кроме авторитета и признания, что дает этот сертификат?**

– Это известие стало наградой всему коллективу. Отрадно сознавать, что качество услуг РУП «Белпочта» получает столь высокую оценку на международном уровне. Быть первыми – приятно и почетно.

Наверное, читателям «ВС» стоит пояснить, что представляет собой международный стандарт адресации S42. Он включает общий список элементов названий и адресов, используемых во всех странах – членах ВПС. Главная идея стандарта – шаблон адреса, в котором описываются уникальные комбинации и расположения элементов, типы адресов внутри конкретного государства, в которых пользователям говорится о том, как перенести адресные элементы в точно отформатированный адрес. Другими словами, страна, установившая шаблон S42, предоставляет точную информацию о своих адресных элементах и форматах, которые можно внести в компьютерные программы, позволяющие при автоматизированном считывании адреса определить его полноту и действительность. Стандарт S42 необходим для эффективной почтовой эксплуатации и взаимодействия во всемирной почтовой сети.

Почтовые операторы, приняв стандарт адресования и разработав шаблон для обмена с другими операторами,

РУП «Белпочта» имеет ряд других сертификатов, свидетельствующих о соответствии качества услуг почтовой связи в Республике Беларусь мировым стандартам:

- сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям СТБ ИСО 9001–2009, зарегистрированный в Государственной системе Республики Беларусь;
- два сертификата «Золотого уровня» в области управления качеством международной почтовой службы Всемирного почтового союза;
- один сертификат «Золотого уровня», два «Серебряного» и один «Бронзового» в программе контроля и оценки качества работы Кооператива EMS.



получают возможность сократить производственные расходы и время при обработке и доставке внутренней и входящей международной почты.

Белорусская почтовая служба вошла в перечень стран ВПС, которые разработали шаблон адресования в соответствии с международным стандартом. Получение сертификата – признание высокого уровня работы предприятия.

*– Современные технологии изменили даже такие традиционные услуги, как почтовые. Как удается достигать значительных результатов, успевают за инновациями, выполняя при этом важную социальную задачу и оставаясь «быстрым, надежным, доступным» оператором?*

– Предприятие по-прежнему активно использует свои главные преимущества: более 3 тыс. отделений почтовой связи по всей стране, квалифицированный персонал, информационные технологии, узнаваемый и позитивный бренд.

Изменения, происходящие в стране и мире, ставят перед белорусской почтой задачи, требующие адекватного и быстрого решения. Предприятие просто обязано отвечать на самый широкий спектр запросов населения и бизнеса. В этом контексте особую актуальность приобретает вопрос повышения качества предоставляемых услуг, а также внедрение новых привлекательных предложений.

*– Чем порадует белорусская почта своих клиентов в ближайшем будущем?*

– Мы продолжим развивать систему самообслуживания с использованием платежно-справочных терминалов и интернет-технологий. Уже сейчас значительно усовершенствован процесс выплаты пенсий и пособий в отделениях почтовой связи независимо от места проживания, и работа в этом направлении продолжится. До конца 2014 г. планируем закупить и установить в Минске почтоматы – устройства, позволяющие клиенту получить посылку или мелкий пакет самостоятельно, без участия оператора. Кроме того, почтомат будет выполнять функции инфокиоска.

Изменения в системе логистики дадут возможность сократить сроки доставки экспресс-почты.

Мы предлагаем новые удобные формы обслуживания. Открываются центры для корпоративных клиентов «Бизнес-почта», комфортные отделения почтовой связи. С июля 2014 г. в Минске начали работу пункты выдачи международных почтовых отправлений (ул. Одинцова, 36/1, ул. Куйбышева, 75). Это особенно важно и актуально с развитием рынка дистанционной торговли, ростом объемов международных отправок. До конца текущего года распахнут двери еще два таких пункта в столице, затем аналогичные объекты появятся и в областных центрах.

В скором времени наши клиенты начнут получать sms- и e-mail-уведомления о поступлении или вручении почтовых отправок. Также станет доступна пересылка переводов в режиме on-line.

*– И сделано много, и планов громадье! Ирина Игнатъевна, поздравляю Вас с профессиональным праздником. Думаю, Вы с радостью воспользуетесь случаем, чтобы обратиться к многотысячному коллективу своих коллег...*

– Признательна «Весніку сувязі» за предоставленную возможность.

Дорогие друзья, благодарю вас за понимание важности нашей работы, уважение и любовь к профессии, ответственное отношение к почтовому делу. Жизнь многократно подтверждает, что почта – это призвание! Спасибо вам, что не по требованию инструкций, а по велению души вы сердечно расположены к каждому адресату, внимательны к каждому клиенту. Приятно сознавать, что мы являемся прочной связующей нитью между людьми.

Уважаемые коллеги, примите искренние поздравления с Всемирным днем почты! Пусть и далее ваша работа приносит радость и удовлетворение, вдохновляет на новые свершения. Желаю доброго здоровья, хорошего настроения, благополучия, оптимизма и веры в свои силы!

Екатерина ДРОБЫШ

