

«Почта России» начинает «загибаться» с Камчатки?

На прошедшей неделе наш регион почтил своим присутствием директор макрорегионального центра «Дальний Восток» Почты России Виталий Смирнов, который «посетил камчатские отделения почтовой связи и встретился с руководителями ключевых краевых организаций и ведомств для обсуждения этапов работы по внедрению новых услуг, программ и проектов в Камчатском филиале Почты России».

Примечательно, что его визит, закономерен или нет, совпал с настоящим коллапсом в работе местных почтовых отделений. Наши читатели наверняка уже обратили внимание, что в Петропавловске-Камчатском почтовики изменили графики работы. Например, 6-е ПО теперь в будние дни работает до 18.00, 31-е ПО – с 15.00 до 19.00, а на двери висит объявление, что прием оплаты за коммунальные услуги, а также почтовых отправлений временно прекращен. Причина: отсутствие операторов связи.

У нас и раньше были проблемы с отправкой-получением посылок, а теперь и вовсе хоть «караул!» кричи. Тут я еще, возвращаясь из отпуска, легкомысленно решила отправить часть летних вещей посылками, чтобы не тащить на себе тяжелый чемодан. Одну посылку отправила из Воронежа 26 июня, вторую – из Москвы 28 июня. При отслеживании отправок, я обнаружила, что обе посылки встретились в сортировочном центре Владивостока 13 июля и с этого дня до 5 августа «шли пешком» до Петропавловска-Камчатского.

Все это время я не сидела сложа руки, поскольку терять почти 6 кг шмутья вовсе не хотелось. Стоит отметить, что вопрос, как оставить жалобу или претензию, считается одним из самых популярных на официальном сайте Почты России. В частности, там сказано: «Претензионное заявление по [российским](#) и [международным](#) отправкам можно заполнить на сайте, распечатать и подать в отделение Почты России. Также претензию или жалобу можно оставить онлайн-консультанту, в [мобильном приложении](#), с помощью обращения через

[общественную приемную](#)

или позвонив по телефону службы поддержки 8-800-2005-888».

Так вот, все это неправда. Жалобу у вас примут, только если вы ее лично принесете в почтовое отделение. А может, и там не примут, я не пробовала. Все консультанты и сотрудники службы поддержки на ваши претензии, как попугайчики, отвечают одно и то же: напишите и принесите. В режиме онлайн никто ничего предпринимать даже не собирается. На закономерный вопрос, зачем нести в местное отделение связи жалобу, если посылки затерялись где-то во Владивостоке, ответ все тот же: пишите ручками, идите ножками, а в электронном виде на Почте России вас не слышат и не видят. Поэтому пришлось поступить, как подсказывала элементарная логика: написать в режиме онлайн претензию на работу Почты России в Роспотребнадзор.

Пока суд да дело, 5 августа, наконец, на почтовом «поисковике» появилось сообщение, что посылки доставлены в Петропавловск. Но тут началась новая эпопея. Оказалось, что почтовое отделение 683006, где я могу получить свои отправления, как и половина населения города, теперь работает до 18.00, т.е. я должна отпрашиваться со своей работы, чтобы успеть их получить. При этом сообщений в СМИ о сокращении рабочего дня почтовых отделений, никто не давал. Это был сюрприз такой от местного филиала.

Есть еще услуга доставки посылок на дом. На сайте Почты России указано, что эта роскошь стоит всего 100 рублей. Однако когда я позвонила в ПО 6 по телефону

29-60-54, мне сообщили, что доставка на дом одной посылки мне обойдется в 450 рублей, а если сразу принесут и вторую, то еще плюс 150 рублей.

Но мне из Москвы до Камчатки доставка меньше стоила.

Одно грело душу – лозунг на главной странице сайта ФГУП Почта России гласит: «Наша Миссия — объединять людей. Мы предоставляем надежные и доступные услуги почтовой связи в России и по всему миру. Мы сохраняем экономическую и политическую целостность России и способствуем ее интеграции в мировое сообщество. Мы создаем качественные рабочие места и стремимся реализовать потенциал каждого из наших сотрудников».

Если серьезно, то с таким вопиющим несоответствием слов и дела, я еще не сталкивалась. Очевидно, что почтовые отделения краевого центра сокращают рабочие часы из-за того, что сотрудники разбегаются и не видно желающих занять их место. В результате горожане вынуждены метаться по городу в поисках отделения, где возьмут на отправку заказное письмо или бандероль. Доставка отправлений превышает все мыслимые сроки. А тут приезжает «мессия» из Хабаровска, и ни слова не произносит о существующих в крае проблемах.

Более того, несмотря на наличие высшего филологического образования и отсутствие дефектов речи, мне не удалось донести все это до сознания специалиста по связям с общественностью УФПС Камчатского края Ирины Нараб. Вот ее ответ: «Доставка почтовых отправлений к месту нахождения клиента является дополнительной услугой. Дополнительные услуги оказываются согласно Прейскуранта цен на дополнительные услуги почтовой связи, действующего с 01.04.2016 года, утвержденного Приказом директора УФПС Камчатского края (пункты 22 и 23 данного Прейскуранта). Доставка и вручение мелкого пакета на дому (за единицу весом не более 2 кг) – 100 рублей. Доставка посылок к месту нахождения клиента: вес до 10 кг – 420 рублей с НДС; за каждую последующую посылку в тот же адрес – 30 % от тарифа; за отправление свыше 30 кг – +30% от тарифа. С Прейскурантом можно ознакомиться в каждом почтовом отделении. Также высылаю вам во вложении. (Так почему из Москвы дешевле, чем от ПО, которое находится в полутора километрах от моего дома? Откуда взялась цифра 420 рублей? – **Авт.**)

Далее Ирина Нараб пишет: «По вопросу графика работы отделений предлагаю написать вопрос более подробно, так как не совсем понятна суть вопроса».

Объясняю. Обычно почтовые отделения работают с 08.00 до 20.00. Теперь они сократили рабочий день, например, с 15.00 до 18.00. По какой причине это произошло? И что именно вам, Ирина, непонятно в вопросе? Что вы создали целый ряд проблем для клиентов и не желаете об этом даже говорить? – **Авт.**

По ситуации с посылкой: «...для расследования случая необходимо иметь полную информацию об отправлении (квитанцию, оболочку отправления). Только имея эти данные, можно сказать о соответствии с Контрольными сроками пересылки посылок между городами федерального значения, административными центрами субъектов Российской Федерации. (Какой ужас, я оболочку выбросила. Видимо, по микрочастицам,

оставшимся на ней, на почте должны были провести экспертизу и определить места на Земле, где пролегал путь злосчастного почтового отправления – **Авт.**)

По ситуации с 31 отделением пресс-секретарь сообщает: «Благодарим Вас за равнодушие к работе отделений почтовой связи. С 12 августа ОПС 683031 вновь оказывает весь перечень утвержденных услуг, в том числе прием посылок».

Тема Почты России далеко не нова, не просто так об этой корпорации в народе анекдоты ходят. Добавил веселья и недавно побывавший на полуострове директор макрорегионального центра «Дальний Восток» Почты России Виталий Смирнов, вот его слова: «Отделения Почты России работают в самых удаленных уголках нашей страны, в этом заключается наша особая социальная функция. В селах почтовики часто не только доставляют отправления – почтальон и продукты принесет, и пенсию принесет, и весточку в соседнее село передаст. В ряде населенных пунктов почта является единственным местом, где оказываются почтовые и финансовые услуги населению. Мы понимаем, что качество клиентского сервиса должно соответствовать требованиям времени, и активно работаем над внедрением новых услуг, программ и форматов работы почтовых отделений».

Даже не знаю, как анекдот это воспринимать или как издевательство. У генерального директора Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» Дмитрия Страшнова 13 заместителей (для сравнения: у министра внутренних дел России 6 заместителей), а сравнительно недавно еще добавились 11 руководителей макрорегиональных центров, которые объединяют 82 филиала предприятия по территориальному принципу. По словам Страшнова, макрорегиональные центры будут играть роль посредника между главной администрацией компании и региональными отделениями, оперативно передавать указы и ценную информацию на места, кооперировать и контролировать почтовую деятельность. А не проще было бы принимать и анализировать жалобы населения, чтобы делать выводы о работе почтовиков на местах? Но на Почте России лучше знают, как правильно работать. Согласно информации некоторых источников, одним из консультантов «Почты России» является The Boston Consulting Group («Бостонская консалтинговая группа») – ведущая международная компания, специализирующаяся на управленческом консалтинге. Спрашивается, где прогресс? На что идут постоянно вливаемые в Почту государственные дотации?

Рядовые работники почтовых отделений Петропавловска-Камчатского побоялись

откровенно комментировать сложившуюся ситуацию. В одном они были единодушны в разговоре с корреспондентом: такого бардака еще никогда не было. Никто не хочет заниматься тяжелой, монотонной, требующей постоянного напряженного внимания низкооплачиваемой работой. А ведь на Камчатке, особенно в ее отдаленных районах, достойной альтернативы практически нет.

Но если, например, сравнить затраты на содержание рабочего места и зарплату одного оператора почтового отделения с затратами на содержание целой армии руководителей и консультантов The Boston Consulting Group, становится понятным, почему при высоких тарифах на услуги одной из крупнейших корпораций страны не хватает денег на достойную оплату труда рядовых сотрудников. Похоже, что эти рядовые сотрудники даже не подозревают, что для них созданы «качественные рабочие места» чтобы «реализовать потенциал» по «внедрению новых услуг, программ и проектов в Камчатском филиале Почты России». И все это за денежное вознаграждение от 18 тысяч рублей в месяц. Тогда как, по нашим подсчетам, зарплата руководителя Камчатского филиала ФГУП «Почта России» Владимира Шабловского шагнула далеко за две сотни тысяч. Кстати сказать, Владимир Владимирович не пожелал общаться с корреспондентом «Вестей», видимо, занят очень, недосуг ему опускаться до решения проблем каких-то там клиентов.

И не надо меня благодарить за равнодушное отношение к работе отделений почтовой связи. У меня, как и у всех жителей полуострова, просто нет другого выбора.

Жанна БАКАЕВА

