

## ПРЯМА ЛІНІЯ «УК»

## «Надаємо нашим клієнтам понад 50 видів послуг, і це ще не межа»

Генеральний директор  
УДППЗ «Укрпошта»  
Євген ЗАЯЦЬ



Сьогодні відзначають своє професійне свято працівники пошти, фахівці, без чийх послуг не обходиться жодна людина. Навіть попри стрімкий розвиток телекомунікаційного та мобільного зв'язку, поштовий користується особливим попитом. Передусім, мабуть, через його доступність усім верствам населення, щільність мережі, зручне розміщення відділень. А ще через традиційну довіру клієнтів до пошти як до державної інституції. Саме задля зміцнення цієї довіри погодився відповісти на запитання наших читачів гендиректор «Укрпошти» Євген Заяць.

## Проблемні відділення

Михайло МЕЛЬНИК,  
м. Суми

— Абонентські поштові шафи в під'їздах будинків нашого військового містечка, яке обслуговує перше поштове відділення Сумської дирекції УДППЗ «Укрпошта», давно зняли. Розмістили їх в одній з кімнат будинково-управління, а згодом перенесли їх в операційний зал поштового відділення, яке орендує площі у цьому ж приміщенні. Однак навесні 2010 р. за користування шафами почали вимагати щомісячну оплату. Ми вважаємо, що це незаконно.

— Не маючи повної інформації, я не зможу вам одразу відповісти, законні чи незаконні такі дії. Обіцяю розібратись у ситуації і надати компетентну відповідь. Наразі можу лише сказати, що позбавляти вас абонентських поштових шаф (скриньок) для кореспонденції ніхто не мав права. Інша річ, що вони перебувають у власності експлуатаційних організацій, які й мають їх утримувати. Хто насправді винуватий у негараздах жителів військового містечка, з'ясує Сумська дирекція та вирішить питання по суті.

**УК** Проблем з абонентськими поштовими шафами (скриньками) не бракує і в інших регіонах. Скільки їх усього в Україні й у якому вони стані?

— Щодо проблем із шафами ви маєте рацію. Коли я буваю в областях і цікавлюся роботою пошти, це питання обов'язково постає. У місцевій владі бракує коштів, і коли вона вирішує, що передусім ремонтувати — дах у будинку інваліда чи абонентські поштові шафи, то вибір не на користь останніх. Доводиться просити, щоб хоч якусь копійку виділяли на утримання цього господарства. А воно чимале: маємо понад 14 млн абонентських поштових скриньок, з яких зіпсованих, не придатних до використання понад 3,5 мільйона.

Володимир ДОМБАЙ,  
Закарпатська область,  
Тячівський район, с. Грушів

— Чому нам доставляють пошту, зокрема газети, не в день їх виходу? Якщо не можете вчасно до-

равити, то хоча б передплату знизьте.

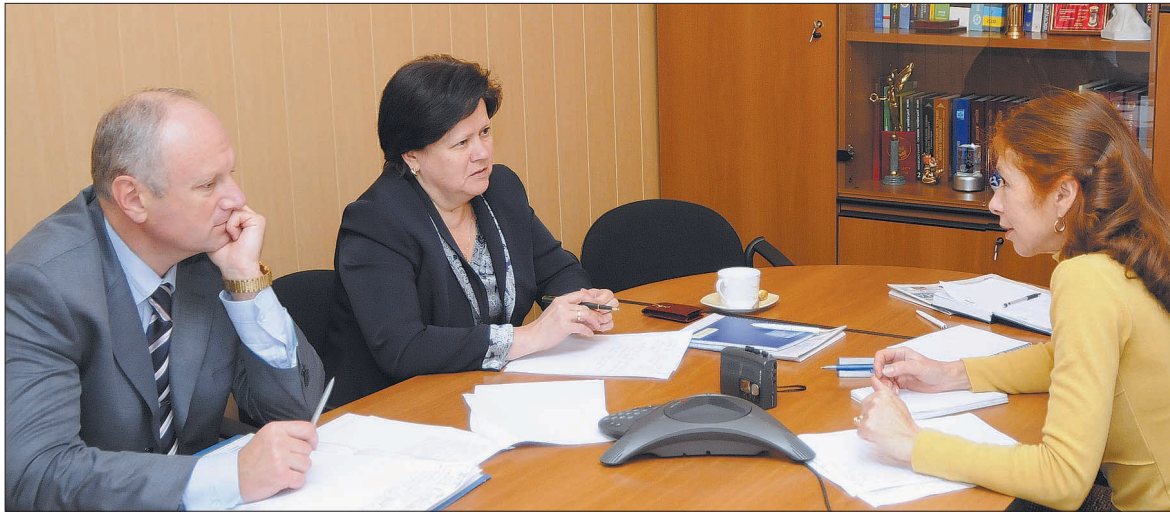
— Пошта запізнюється передусім через те, що ваш район віддалений. До того ж газети нині не друкують у регіонах, а весь тираж доправляють з Києва. Та й через прагнення редакцій викласти на шпальтах найсвіжішу оперативну інформацію трапляється зрив випускового графіка. Накладення цих чинників призводить до того, що періодика вчасно не потрапляє до передплатників. Однак ми роби-

з ніг падають. Від їхнього імені прощу вас втрутитися і вирішити це питання.

— Передусім мені треба з'ясувати, в чий власності перебуває приміщення. Якщо воно наше, а не орендоване, то проблему можна розв'язати досить швидко. Якщо площі орендуємо, то це складніше. Однак я спробую допомогти.

**УК** Загалом яка кількість приміщень належить «Укрпошті»?

— У нас майже 14,7 тис. об'єктів, з них власних — 4,5 тисячі, решта — орендовані. Мережа поштового зв'язку забезпечує доступність 88% мешканців до своїх відділень, розташованих від них на відстані до 3 км. Це дає змогу 99% громадян одержувати пошту за місцем проживання. Причому майже 7,7 млн пенсіонерів та 2 млн одержувачів соціальної допомоги гроші доставляють безпосередньо додому.



«Укрпошта» слухає, бачить, вникає у проблеми...

тимемо все можливе, аби наші клієнти отримували свіжу кореспонденцію.

**УК** Що саме для цього робите?

— З 2009 р. активно почали впроваджувати пересувні відділення поштового зв'язку, які на своєму маршруті обслуговують малонаселені та віддалені села. Це дало змогу поліпшити умови праці листонош за рахунок зменшення проходів, знизити ризики потенційної небезпеки та нещасних випадків. Головне — якість обслуговування стала значно вищою. Та й загалом згідно з планом нашого розвитку оновлюємо автомобільний парк: нині маємо понад 4 тис. автомобілів, їхній річний пробіг по 2,7 тис. автомобільних маршрутах становить понад 100 млн км. Тільки періодики перевозимо майже 40 тис. тонн за рік. А ще автоматизуємо й комп'ютеризуємо робочі місця, запроваджуємо новітні технології. До кінця року заплановано впровадити в експлуатацію 188 автоматизованих робочих місць у відділеннях поштового зв'язку. Проте за рентабельності 0,6% не велими розженешся модернізувати інфраструктуру. Цього року виділили 131 млн грн, хоча потреба значно більша.

Марина СЛУЦЬКА,  
м. Київ

— Відвідувачі 126-го відділення зв'язку, що у Солом'янському районі столиці, мають проблему: половину приміщення там чи то продали, чи то здали в оренду. Ущільнення призвело до тисняви. У дні виплати пенсій, коли люди особливо багато, старенькі просто

## Клієнтові на вибір

Ярослав КЛИМЕНКО,  
м. Харків

— Скільки послуг надає «Укрпошта» нині й чи плануєте запроваджувати нові?

— Загалом майже 50 видів. Окрім суто поштових, фінансові, рекламні, логістичні та кур'єрські послуги, передплата періодичних видань, розповсюдження лотерей, картки попередньої оплати за послуги електрозв'язку та доступу до Інтернету, доставка замовлених за каталогами товарів масового попиту тощо. Оскільки першим пунктом програми реформування та розвитку нашого підприємства на 2010 — 2014 рр. є розвиток існуючих та впровадження нових послуг, саме цій сфері приділяємо особливу увагу. Серед останніх нововведень — «Пріоритетні поштові відправлення», які обробляються й доставляються споживачам першочергово, тобто на один-два дні раніше.

У перспективі — впровадження електронного поштового штемпеля, розвиток послуги «Гібридна пошта» (приймання електронними каналами документів, роздруківка та доставка), дистанційної торгівлі (за каталогами, через Інтернет), приймання платежів через корпоративний портал «Укрпошти». І це далеко не повний перелік того, що ми вже надаємо своїм клієнтам чи пропонуємо тимемо в недалекому майбутньому.

Євген КОЛЯДЕНКО,  
м. Червоноград,  
Львівська область

— Чув, що можна замовити марку, автором якої є ти сам. Це правда?

— Правда. Нині маємо значний попит на «Власну марку», яка є хорошим ексклюзивним подарунком. На купон до художньої поштової марки певної тематики можемо нанести логотип компанії, ваше фото чи навіть зображення домашнього улюбленця. Розроблено вісім сюжетів для «Власної марки». Замовлення можна зробити як на Київському поштамті, так і в кожному обласному центрі. «Власні марки» є цілком функціональними, їх можна використовувати, аби переслати звичайний лист у межах України.

Ірина РУДНЄВА,  
м. Сімферополь

— Які терміни отримання поштових відправлень?

— Згідно з нормативами, строки пересилання поштових відправлень та переказів такі: місцеві — пріоритетні — три дні, пріоритетні — два, у межах однієї об-

автоматично відбувається зростання зарплатні і в нас. Середня заробітна плата може збільшуватися й за рахунок обсягів наданих послуг, виконаних планів та внутрішніх заощаджень. Нині вона сягає за 1400 грн. Тобто з початку року зросла більш ніж на сотню гривень.

Надія ГОРБАЛЬ,  
Черкаська область

— Чи видаєте листоношам велосипеди і чи страхуєте їхнє життя? Як дбаєте про оздоровлення працівників?

— Велосипедами забезпечені практично всі листоноші сільських районів. Особливо популярністю наші робочі місця користуються в Києві (тут зарплата пристойна) та в невеликих населених пунктах, де зарібок трохи нижчий, але стабільний. Щодо страхування життя, то нині вистачає коштів лише на поліси для водіїв. Зате оздоровитися можуть усі охочі: маємо 14 баз відпочинку та оздоровчих закладів. Постійно дбаємо й про соціальний захист своїх працівників (оплата щорічних відпусток, лікарняних, навчання персоналу, відрахування до Пенсійного фонду, надання матеріальної допомоги тощо).

Степан ПИРІГ,  
м. Шенетівка

— Куди можна поскаржитися на ваших працівників і яке покарання вони понесуть, якщо провину доведено?

— Свої скарги споживачі можуть направляти на нашу громадську приймальню за телефоном 0 44 323 20 99, за номером служби інформаційної підтримки 0800500440 (це цілодобова безоплатна лінія) або через сайт підприємства (<http://www.ukrposhta.com>). Можна зателефонувати чи прийти на особистий прийом до мене чи моїх заступників. Скаргами займається спеціальний відділ, який звітує в моїй присутності щопонеділка на апаратній нараді. До винуватців застосовуємо дисциплінарні заходи: вносимо догани або позбавляємо премій.

**УК** А передовиків як вшановуєте? Скажімо, ось до Всесвітнього дня пошти.

— Кращих працівників нашого підприємства нагороджуємо почесними грамотами, подяками з врученням відповідних нагрудних знаків. А ще є відомчі нагороди («Почесний зв'язківець України») та державні («Заслужений працівник сфери послуг України»). Користуючись нагодою, хотів би привітати весь колектив «Укрпошти» і побажати колегам міцного здоров'я, віри в завтрашній день, щастя та тільки приємних звісток. Щиро дякую за невтомну працю та вірність професійному обов'язку.

Пряму лінію підготували і провели  
Анна ШИКАНОВА і  
Лариса ДАЦЮК,  
«Урядовий кур'єр»

## ДОВІДКА «УК»

УДППЗ «Укрпошта» — національний оператор поштового зв'язку, який має 14,7 тис. відділень по всій території країни, з них майже 11 тисяч розташовані в сільській місцевості. Понад 100 тисяч працівників щороку здійснюють обробку та доставку споживачам майже 300 млн письмової кореспонденції, 17,5 млн посилок та відправлень з оголошеною цінністю, 22 млн переказів, доставляють 120 млн пенсій та понад 1,2 млрд примірників друкованих видань у майже 30 тис. населених пунктів.