

# ПИСЬМО ПО ЗАКАЗУ «ПОЧТА РОССИИ» ЯВЛЯЕТСЯ ОСНОВНЫМ ИГРОКОМ НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ТРАДИЦИОННОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ. УНИКАЛЬНАЯ СЕТЬ ИЗ БОЛЕЕ ЧЕМ 40 ТЫС. ОТДЕЛЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ДОСТАВКУ БОЛЕЕ 90% ОБЪЕМА КОРРЕСПОНДЕНЦИИ В РОССИИ. НЕСКОЛЬКО ЛЕТ НАЗАД «ПОЧТА РОССИИ» НАЧАЛА ОКАЗЫВАТЬ НОВУЮ УСЛУГУ ПО ДОСТАВКЕ УВЕДОМЛЕНИЙ ОТ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И БИЗНЕСА НЕ ТОЛЬКО В БУМАЖНОМ, НО И В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ.

СЕРГЕЙ НЕВЕРОВ

Благодаря новому сервису граждане могут получать извещения и уведомления от органов государственной власти в электронном виде практически моментально: как только государственное учреждение отправит письмо, оно тут же поступит в личный кабинет пользователя на сайте «Почты России», о чем он будет незамедлительно извещен.

Чтобы пользоваться сервисом, необходимо лишь зарегистрироваться на сайте «Почты России», указав свое полное имя, адрес электронной почты, номер телефона, адрес проживания и придумав пароль.

«Получать заказные письма в электронном виде безопасно, — подчеркивает заместитель генерального директора «Почты России» по почтовому бизнесу и социальным услугам Ярослав Мандрон. — Письма отправляются и пересылаются по защищенным каналам передачи данных и через систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), доступ к которой есть только у госорганов».

Электронное письмо состоит из аналогичного бумажному письму PDF-документа с заверенным электронной подписью отчетом о доставке. При этом «Почта России» по закону обеспечивает конфиденциальность сообщения. Населению услуга предоставляется бесплатно.

Сервис электронных заказных писем дорабатывается каждый день, но уже сейчас прямо из письма можно с помощью банковской карты оплатить штрафы и взыскания. В этом году появятся и мобильное приложение, которое сделает получение юридически значимой электронной корреспонденции еще более удобным.

Электронное письмо не приходит повторно в бумажном виде. Впрочем, если пользователь хочет снова получить бумажные письма, то доставку электронных писем можно отключить в любой момент.

«Почта России» ведет постоянную работу по расширению списка сообщений, которые можно получать в электронном виде. Сейчас гражданам доступна электронная доставка следующих документов:

постановления о нарушениях в области дорожного движения в Москве, Московской, Белгородской, Ростовской, Рязанской, Оренбургской и Ярославской областях, а также в Красноярском крае;

постановления о возбуждении исполнительного производства в Москве (в части задолженности по штрафам в области дорожного движения) и в Республике Карелия;

**ЧТОБЫ ВЫСЛАТЬ ИЗВЕЩЕНИЕ, ГОСОРГАНАМ НЕОБЯЗАТЕЛЬНО ИЗВОДИТЬ ТОННЫ БУМАГИ: СЕРВИС ЭЛЕКТРОННЫХ ЗАКАЗНЫХ ПИСЕМ ПОЗВОЛЯЕТ АДРЕСАТАМ НАПРАВЛЯТЬ ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМУЮ КОРРЕСПОНДЕНЦИЮ ПРЯМО В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА САЙТЕ**



ПОЧТА РОССИИ

судебные повестки мировых судей города Москвы; постановления от Центрального МУГАДН об административных правонарушениях по государственной системе «Платон» по всей территории России.

Сервис электронных писем удобен не только получателю, но и отправителю. Это подтверждает рост объемов электронных писем за 2018 год почти в полтора раза, до 50,5 млн штук. В 2019 году темпы роста ускорились: за первые три месяца текущего года «Почта России» приняла вдвое больше электронных писем, чем за тот же период прошлого года. Как результат: уже сейчас 25% всех почтовых уведомлений от госорганов проходит по цифровым каналам.

Что же привлекает отправителей в новом сервисе?

Это комплекс факторов, обусловленных статусом и возможностями «Почты России»:

помимо объективного сокращения себестоимости такой услуги за счет меньших трат на печать и физическую доставку сообщения «Почта России» может гарантиро-

вать доставку сообщения любым способом в зависимости от предпочтений получателя в любую точку страны;

при этом «Почта России» выступает третьей доверенной стороной при предоставлении доказательств доставки юридически значимых сообщений в процессуальных действиях.

Способность «Почты России» обеспечить гибридную доставку любому получателю в стране с возможностью сократить стоимость такой доставки за счет перехода на электронные каналы коммуникаций оказалась востребованной и бизнесом, вовлеченным в массовые рассылки различных уведомлений своим клиентам, не требующих подтверждения факта доставки. Для них «Почта России» предлагает похожий сервис простых электронных писем.

«Сервис не делает рассылки по e-mail. Он направляет письма в личные кабинеты на Zakaznoe.pochta.ru и gosuslugi.ru, если пользователь выбрал получение письма в электронном виде. Если отметки о получении в электронном виде нет, то письмо, поступившее от отправителя, рас-

печатывается и направляется адресату в бумажном варианте», — объясняет Ярослав Мандрон.

В скором времени заказными письмами в электронном виде смогут пользоваться все жители России. Граждане смогут отправлять письма во все государственные учреждения и структуры.

«Почта России» планирует в 2019 году увеличить число регионов, где оказывается услуга, минимум до 80, а также в разы увеличить число контрагентов: с 15 до 80. В марте, например, подключились четыре новых отправителя: ФССП Москвы, ФССП Московской области, ФССП Свердловской области, «НРК — Р.О.С.Т.». К сервису подключаются не только госорганы, но и коммерческий сегмент.

Регистрируйтесь на сайте «Почты России» уже сейчас, даже если отправители из вашего региона еще не подключились к услуге электронных писем: как только они появятся, вы автоматически начнете получать письма в электронном формате. ■

## «ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ „ПОЧТЫ РОССИИ“ В САМОМ РАЗГАРЕ»

**«Почта России» — крупнейшая логистическая и розничная сеть, которая взаимодействует с людьми в круглосуточном режиме. Задача совершенствования процессов и повышения эффективности работы с клиентами носит здесь непрерывный характер. К какому бы методу измерения уровня цифровизации мы ни прибегали, очевидно, что «Почта России» уже в середине пути. Предприятие использует как классические, так и инновационные технологии.**

Нашпел участвовал в реализации двух крупных проектов для «Почты России», связанных с цифровой трансформацией, на их примере мы могли видеть изменения и помогать им развиваться дальше. Сегодня у «Почты России» есть огромная IT-инфраструктура, много электронных сервисов, которые необходимо поддерживать. Поэтому в 2017 году с нашим участием была создана инновационная комплексная автоматизированная система управления IT-процессами (АСУ-ИП) — по масштабам инсталляции и нагрузке этот проект практически не имеет аналогов в России.

Фактически был совершен переход на качественно новый уровень обслуживания внутренних потребителей IT-услуг. Процессы предоставления IT-услуг стали централизованными и унифицированными, охватили все макрорегионы «Почты России» — это позволило в разы повысить показате-

ли доступности работы всех почтовых отделений и логистических центров. Сегодня к системе подключены свыше 200 тыс. сотрудников «Почты России» и подрядных организаций, она обеспечивает централизованное управление 42 тыс. отделений организации и более 800 тыс. объектов разветвленной IT-инфраструктуры. За время эксплуатации системы было получено и обработано свыше 6 млн запросов. На мой взгляд, таким образом был сделан один из важнейших шагов в достижении главной стратегической цели «Почты России» — стать эффективной, клиентоориентированной и высокотехнологичной компанией, надежным и современным поставщиком почтовых, логистических и финансовых услуг для всей страны.

Если говорить о коммуникации с клиентами, отмечу, что ежегодно число обращений в Центр поддержки клиентов «Почты России» растет — в среднем на 50% в год. Объясняется такой всплеск в том числе популярностью интернет-магазинов — так, в сутки в Россию приходит около 3 млн покупок от зарубежных онлайн-ритейлеров, и эта цифра удваивается последние пять лет. Половина звонков в контакт-центр «Почты России» связана с проверкой статусов почтовых отправлений, еще 20% с уточнением адресов отделений «Почты» в различных регионах. После внедрения в Центре поддержки клиентов интерактивных голосовых роботов затраты на обслуживание обращений по проверке статуса отправлений сократились в шесть раз.

Сейчас каждый пятый входящий вызов в «Почте России» обслуживается роботом без участия оператора. Всего же в месяц роботы обрабатывают около 500 тыс. вызовов, при этом для 85% из них робот успешно определяет тему обращения, в том числе поиск отделений почты или проверку статуса почтового отправления. Например, теперь достаточно назвать свой почтовый индекс или адрес, после чего робот посылает запросы во внутреннюю информационную систему «Почты России» и надиктовывает адрес ближайшего отделения, а также информацию о графике его работы.

Проект роботизации в «Почте России» стал победителем и финалистом многих российских отраслевых и международных конкурсов. На мой взгляд, есть ряд шагов, которые «Почта» делает в рамках цифровой трансформации для динамичного развития и достижения других значимых бизнес-показателей. Среди них — совершенствование понимания потребностей клиентов и улучшение их клиентского опыта, повышение эффективности управления персоналом и инновациями, а также использование технологий предсказательной аналитики при контроле цифровой инфраструктуры.

И это только один аспект в цифровой трансформации, который мы проходим вместе с «Почтой России».

ИГОРЬ КИРИЧЕНКО, ЧЛЕН СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ NAUMEN