



В эпоху мгновенных сообщений и цифровых уведомлений почтовая посылка кажется архаичным, почти романтическим артефактом. Мы отправляем родным гостиницу или заказываем товар онлайн, а через несколько дней забираем его с почты. Но что происходит между кликом «оплатить» и моментом, когда посылка оказывается в руках? Это сложный, отлаженный механизм, который остается за кадром. Как и люди, которые задействованы в нем. Знаете ли вы, через сколько рук проходит ваше отправление, прежде чем достигнет нужного адресата? Кто эти люди?

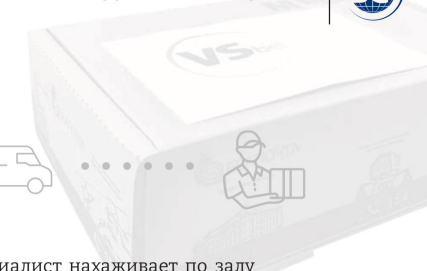
Мы проследили путь одной посылки по Беларуси, чтобы увидеть его своими глазами. Это история не о бумаге и картоне, а о людях, технологиях и невероятной логистике, которая ежедневно связывает миллионы белорусов.

ПУТЬ ОТПРАВЛЕНИЯ



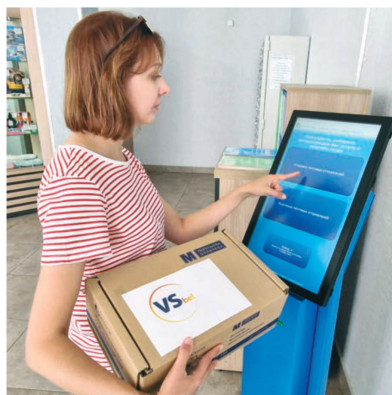


Почтовое отделение #1



● СТАРТ большого пути ●

1



Все начинается здесь – в отделении почтовой связи (ОПС). Это лицо системы и главный пункт взаимодействия с человеком. В порядке электронной очереди мы подходим со своей посылкой к окошку оператора. Дальнейшее – это не просто прием, а целый ритуал. Специалист внимательно осматривает упаковку на предмет целостности. Взвешивает ее – от этого зависит стоимость отправления. И самый важный момент – присвоение цифровой идентичности: наклеивает уникальный штрих-код. Эта «цифровая ДНК» будет сопровождать посылку на протяжении всего пути. Данные о ней вносятся в единую электронную систему «Белпочты», и с этой секунды отправление официально начинает свой путь. А «Белпочта» берет на себя ответственность за его сохранность и своевременную доставку.

Приветливая девушка за стойкой – первый специалист, с которым мы встречаемся, переступая порог отделения. Она не просто кассир. Функционал этих специалистов поражает своей широтой. Они – настоящие «универсальные солдаты» почты, работающие в режиме одного окна. Недавно их должность официально была переименована в «специалиста по почтовой деятельности», и это изменение как нельзя лучше отражает спектр их обязанностей.

Рабочее место таких специалистов – многофункциональный центр. В перечне их задач – непрофильные, на первый взгляд, для почты услуги.

Прием простых и заказных писем, отправка посылок по республике и за рубеж – кейс стандартных почтовых услуг. Но сегодня у «Белпочты» имеется внушительный портфель и непрофильных предложений. Прежде всего – финансовые услуги. Это выплата пенсий и пособий, прием платежей, работа с денежными переводами, страхование. Объяснить этот спектр задач

легко: для многих, особенно пожилых людей в сельской местности, почта остается главным и наиболее доверенным финансовым каналом. В самом же почтовом отделении реализация этих функций ложится именно на специалиста по почтовой деятельности.

«Мы не просто берем деньги и выдаем квитанцию. За каждым действием – подготовка, проверка, целая система, – рассказывают специалисты. – Мы должны быть экспертами во многих вопросах – от тарифов на пересылку до почтовых отправлений. Многие приходят к нам не только за услугой, но и за доверием. Особенно пожилые люди: им важны живая встреча, квитанция, уверенность, что «все сделано правильно»».

Но не только почтовые и финансовые услуги можно получить в окошке специалиста по почтовой деятельности. На витринах почтовых отделений сегодня, кроме конвертов, марок, периодических изданий, – широкий ассортимент сопутствующих нашей

жизни вещей: от канцелярии до белорусского льна и бытовых товаров. Все это, по словам работников ОПС, пользуется огромным спросом, «ведь такие низкие цены вы мало где найдете». И все это вам предложит и продаст специалист по почтовой деятельности. Он же будет консультантом и гидом по услугам «Белпочты» в целом.

Сейчас время цифровых и дистанционных услуг, и «Белпочта» в этом движении старается не отставать. Сегодня в мобильном приложении или на интернет-портале можно со скидкой оформить отправление онлайн, записаться на обслуживание в ОПС. В почтовых отделениях устанавливаются терминалы самообслуживания QR-BOX для отправки внутренних посылок, отправления можно получить без паспорта по QR-коду... Эти нововведения позволяют минимизировать взаимодействие с клиентами.

«Сейчас наша основная задача – это помощь клиентам в переходе на цифровые сервисы, чтобы получение почтовых услуг становилось проще, быстрее и комфортнее», – говорит специалист по почтовой деятельности Владислава Радучин.

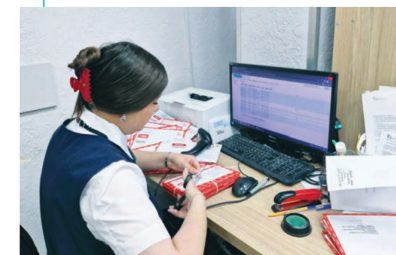
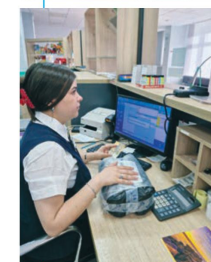
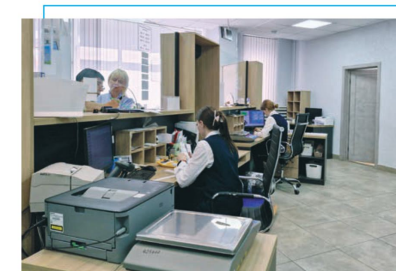
Примечательно, что за продвижение любой услуги, не только дополнительной, для сотрудников предусмотрены поощрения. Которые влияют, как говорят сами работники, «как на нашу заработную плату, так и на наше настроение».

Рабочая смена специалиста по почтовой деятельности длится в основном по 11–12 часов. В среднем за день специалист обслуживает порядка 60–80 клиентов, отделение в целом – 200–250. Наибольший поток посетителей случается в дни оплаты коммунальных платежей и, конечно, в период праздников. Постоянных посетителей сотрудники отделения уже узнают в лицо и говорят, что даже начинают волноваться, если те не приходят в свой обычный день. Регулярное общение с людьми – это одновременно и главная мотивация, и главная сложность. «Зато благодарность клиентов дарит заряд позитива на весь день», – делятся специалисты.

Перемещаясь между рабочими местами у компьютера, витринами, ксероксом и служебными помещениями, за свой рабочий

день специалист нахаживает по залу отделения до 10 тысяч шагов, постоянно переключаясь между десятком различных операций. Кто скажет, что эта работа – из простых?

➤ Так останется ли традиционная почта востребованной через 10–20 лет? Не сомневаясь в ответе, специалисты по почтовой деятельности говорят: «Конечно! Ведь без почты – нигуда!»





2 БОЛЬШАЯ сортировка 24/7



Цех обработки и обмена почты РУП «Белпочта» расположен у столичного железнодорожного вокзала. В режиме 24/7 здесь обрабатывают около 30 тысяч почтовых отправлений в сутки, каждое из которых, прежде чем попасть к адресату, проходит сортировку.

В зоне приемки почты цеха разгружаются автомобили, которые привезли отправления из разных частей Беларуси. За ними на очереди – машины из Узбекистана, Польши, России... В этот цех поступают почтовые отправления, пересылаемые не только внутри страны, но и из разных уголков мира. Это посылки, бандероли, письма и открытки. Есть небольшие отправления, есть крупногабаритные. Есть хрупкие и даже «живые»: оказывается, почтой можно пересылать даже пчел.

Сегодня машины, подвозящие почту, встречает Павел Тимофеев. Несмотря на юный возраст, за его плечами – опыт работы почталеном в одном из отделений столицы. А теперь он инспектор-инспектор цеха обработки и обмена почты по организационным и эксплуатационным вопросам. Его задача – организовывать процесс сортировки всех отправлений, проходящих через цех. Именно Павел запускает линию транспортера, а за ней – электронную систему РУП «Белпочта» для сканирования

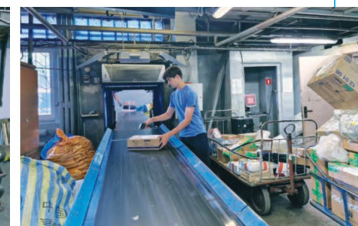
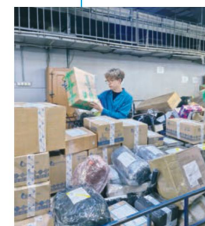
и отслеживания всех отправлений. Он же распределяет и помощников из числа студотрядовцев, которые выгрузят поступившую почту на единую тележку, а после будут сортировать по городам назначения. В общей сложности в процессе участвует около десятка человек. Все работают слаженно, оперативно, местами помогают друг другу. Особое внимание – посылкам с пометкой «Хрупкое».

Наша посылка попадает в тележку, куда складываются отправления по столице. Поскольку 45% отправлений республики – это пересылка по Минску, к нему иной подход в сортировке. Она ведется не по городу назначения, как остальная, а по более чем 10 маршрутам авто, закрепленным за отделениями.

Возле «столичной» тележки – Екатерина Киреева, начальник цеха обработки и обмена почты. Ее задача – контролировать, чтобы отправления сортировались в порядке поступления, а технологический процесс не прерывался.

«Важно не допускать задержек: если посылка поступила утром, к вечеру она уже должна быть в пути», – говорит начальник цеха. Даже если адрес на ней написан не полностью или неразборчиво. «Для нас важно, чтобы каждое отправление дошло до своего получателя. Каждое», – отмечает Екатерина Киреева.

На самом деле почтовикам по силам разобраться не только в почерках. Рассказывают, что однажды плохо упакованное отправление, в котором перевозились пиявки, надорвалось и его обитатели распозлись по всему помещению. Но работники почты – не из робкого десятка: всех собрали, переупаковали и доставили получателю.



К вечеру наша посылка уже загружается в автомобиль для отправки в почтовое отделение. Для тяжелых отправлений используют электропогрузчики, малогабаритные идут по линии транспортера. Отправления с пометкой «Хрупкое» попадают в авто последними, их из цеха передают прямо водителям в руки.

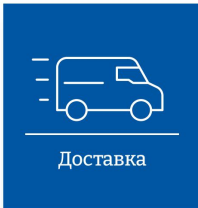
В областные центры, а также крупные районные города, где созданы межрегиональные почтовые логистические узлы, отправления дойдут за 1–2 дня, в остальные населенные пункты страны – за 2–3 дня.

Август для работников цеха – не самый загруженный. Куда больше отправлений пойдет через них уже в следующем месяце:

в начале осени и весны с помощью почты пересылают плодово-ягодные и декоративные растения. Но самый бум отправлений – это, конечно, предновогодняя пора.

«Люди любят радовать друг друга. А как порадовать человека на другом конце страны или мира? Самый простой способ – отправить ему подарок или открытку. И тут без почты никак не обойтись. Хочешь порадовать себя – сделай заказ в магазине или на маркетплейсе.

И снова почта выручит – все доставит. Причем гарантируя сохранность отправлений и соблюдение сроков доставки. Так всегда было, так и будет», – уверена Екатерина Киреева.



3



«В ПУТИ»

Сортировка завершена, и наша посылка вместе с сотнями других попадает в автомобили. Начинается этап, критически важный для соблюдения сроков. Мы редко задумываемся, что стоит за простой фразой «Посылка в пути». Между тем это большая работа: ежедневный марафон на выносливость по пробкам и адресам.



Водители «Белпочты» – связующее звено между узлами этой большой системы. Их работа – не просто перевозка груза из точки А в точку Б. Это сложный пазл из маршрутов и задач. И микс из профессий водителя, логиста, грузчика и курьера. Оказывается, универсального портрета водителя «Белпочты» не существует. При всей их многофункциональности в этой профессии все же можно выделить три основных направления.

«**Экспедитор**». Он курсирует между крупными узлами – отделениями почтовой связи, как челнок, забирая из них груз отправлений и привозя новые поступления. Его рабочий день – один из самых ранних – начинается в 4:15 утра. Главный вызов «экспедитора» – логистика. И физический труд. Он не просто водитель, а еще и грузчик, который может перетаскивать посылки весом до 20 килограмм.

«**Снабженец**». Он не возит посылки людям, а обеспечивает работу почтальонов. Это он занимается выемкой писем из уличных почтовых ящиков. В часы пик, особенно в центре города, где на одном маршруте может быть до 50 ящиков, а с парковкой – большие проблемы, это настоящая задача со звездочкой. А успеть нужно все по расписанию.

Это он раскладывает пачки газет и писем в специальные «опорные» ящики на подъездах, чтобы почтальону было легче идти по своему маршруту.

День «снабженца» начинается затемно. Смена может длиться по 11 часов, а километраж – достигать 120 километров по городу.

«**Курьер**». Это тот, кто привозит счастье прямо к дверям. Он работает с людьми напрямую, за день объезжая по маршруту десятки адресов. Его задача – доставка отправления по месту жительства. Сложность его работы – человеческий фактор: неисправные домофоны, недоступные получатели, закрытые калитки в частном секторе и даже собаки.

Что точно всех объединяет, так это колоссальная ответственность за сохранность вверенного им ценного груза и достаточно жесткий тайминг: маршруты строго расписаны по минутам. Простой не допускается. Если машина ломается, осуществляется замена автомобиля.

Сегодня в автопарке «Белпочты» более 1 600 единиц техники. И это уже не только привычные «газели» или «ларгусы». Несколько месяцев назад его пополнили современные «электрички».

Водители «Белпочты», как никто, уверены: их работа не исчезнет еще очень долго. «Почта еще не скоро уйдет... И пока кто-то будет ждать бумажное письмо или заветную коробку, по улицам будут ездить наши машины с узнаваемым логотипом «Белпочты».

4



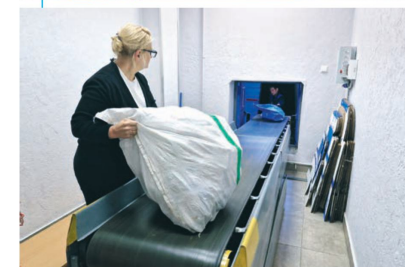
ФИНИШНАЯ прямая

Финишная прямая большого пути нашего отправления – опять же в почтовом отделении. Уже, конечно, ином: на другом конце города, а то и страны. На этом этапе вход в закусиле ОПС – уже не через парадную дверь.

Работа почтового отделения начинается задолго до открытия дверей для клиентов. Начальник совершает свой утренний обход, как перед боем проверяя, все ли в порядке: терминалы, сканеры, готовность зала. Это ритуал, без которого день не начнется.

Пока город спит, в отделении идет главный процесс – обмен и сортировка почты. В 6–7 утра прибывает машина с ночным посылком из цеха обработки и обмена почты. В отделении ее встречает оператор связи (по доставке). Его круг задач, как и у многих работников почты, широкий.

В данном случае оператор принимает у водителя мешки, документы и начинает сверку. Вся почта идет со штрих-кодами. По ним с помощью сканеров каждую единицу отправлений сверяют с электронной информацией: все, что пришло, должно быть учтено, а то, что не дошло, должно быть дослано. Ни одна посылка, ни одно письмо не должны быть потеряны. Впрочем, это почти невозможно.





Почтовое отделение #2



«В почтовой электронной системе отображается каждое мое действие, – рассказывает Елена Крюковская, оператор связи (по доставке). – В ней видно, когда пришло отправление, когда обработано, кто и по какой причине его вернул. Поэтому ошибки сразу заметны и быстро исправляются».

Время на приемку почты зависит от ее количества. Нагрузка – штука сезонная, каждый период несет за собой определенные «волны» рассылки корреспонденции разными организациями. Август, например, – время писем от налоговой. Но самый тяжелый по нагрузке период – предсказуемо декабрь. В среднем в ОПС, куда прибыла наша посылка утренняя рейсом, на обмен почты уходит 10–15 минут. Еще минут 20 займет проверка поступившей почты.

Затем начинается сортировка. Оператор отправки вскрывает мешки и сортирует отправления на два потока: для почтальонов и для выдачи в кассовой зоне. В стопку «для кассы» идут ценная почта, посылки, мелкие пакеты, словом, все то, что мы с вами получаем в окошке в зале. Почтальонам пойдут отправления с оплаченной доставкой, газеты, журналы, простые письма, заказные...

«В двух синих контейнерах – письма, рассортированные уже по доставочным участкам, – рассказывает Елена Крюковская. Раньше такая почта приходила просто в мешках, и оператор, из общей массы доставая по конверту, вчитываясь в каждый адрес на нем, сам сортировал их по доставочным участкам».

Сейчас эту работу для Минска еще в цехе сортировки выполняет писемсортировочная машина. Оператор в ОПС теперь вскрывает полученные контейнеры, достает связанные стопки писем и раскладывает по ячейкам. Это значительно упрощает почтальону работу: ему останется просто подстраховать писемсортировочную машину, которая может ошибиться, если адрес написан нестандартно или с ошибками.

«Оптимальное письмо для сортировочной машины – в обычном белом конверте без всяких придумок. Где есть индекс, адрес и предельно ясно кому направляется письмо».

В целом утренний прием почты, ее разборка занимают в ОПС от полутора часов. К тому моменту, когда приходят почтальоны, основная масса корреспонденции для них

уже отсортирована. Они проверяют почту, подписывают журналы, раскладывают почту по маршруту. Чтобы облегчить труд почтальонов, для них организуют «опорные» ящики – специальные точки на маршруте, куда водитель привозит часть корреспонденции. Почтальон, дойдя до ящика налегке, забирает ее и продолжает работу. Количество таких ящиков и размер участка зависит от нагрузки и регулярно анализируются.

После того как почтальоны ушли на свои маршруты, оператор по доставке переходит в клиентский зал. Здесь он выдает почтовые отправления. У оператора доставки можно купить марку, конверт, он предложит вам все, что есть на витрине. Но, если вы пришли что-то оплатить или получить пенсию, вас обслужит уже только специалист по почтовой деятельности. Финансовые услуги, как мы уже выяснили в самом начале нашего большого пути, можно получить только у него.

Функции оператора связи по доставке – это в основном работа с почтальонами и выдача почтовых отправлений в зале.

Но, отправив почтальонов разносить почту, оператор еще не завершает свою работу с ними. Когда почтальоны возвращаются, оператор принимает у них отчет (что вручено, что нет) и отмечает все в системе. В функционале оператора – возврат корреспонденции с истекшим сроком и досылка «засортированных» писем.

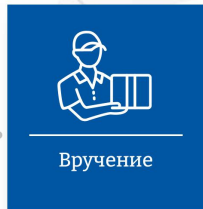
«Если, принимая утром почту, обнаруживаем «засортированные» и чужие письма, мы их обрабатываем и досылаем в цех вечерней 6-часовой почтой, – говорит Елена Крюковская. – Вместе с ней уходит экспресс-почта, «1-й класс», а также вся почта, которую мы наработали за день».

А утром начнется новый жизненный цикл: прием почты входящей и отправка того, что наработали накануне вечером... И все повторяется...



«Белпочта» сегодня активно трансформируется: внедряются мобильные приложения, онлайн-формление, электронные очереди и терминалы самообслуживания. SMS- и Viber-уведомления заменяют бумажные извещения. Однако сотрудники почты убеждены: технологии не заменят человеческого участия. Почтовые работники верят, что традиционная почта останется востребованной и через десяток лет. Да, писем теперь меньше. Да, конкуренция есть: терминалы, маркетплейсы. Но почта – это не только сервис. Это привычка, доверие, доступность. Почта – это миссия социальная».





● ВРУЧЕНИЕ ●

5



Работа на почте – это системность. Жесткий ритм, внимание к деталям, четкая последовательность. Здесь как в оркестре: каждый играет свою партию, чтобы звучала одна музыка. Специалист почты – не просто работник. Это звено в цепочке. Он – часть логистики, финансов, социальной

поддержки. Он – тот, кто делает так, чтобы мир не отдалялся.

И когда вы в следующий раз получите письмо или посылку, вспомните: за этими маленькими отправлениями стоит большая работа слаженного коллектива почтовиков. И все это – ради того, чтобы вы сказали: «Дошло». **ВС**

Анастасия МАНУИЛОВА,
Алиса РОМАНОВИЧ

Фото авторов