

Игра в ящик

«Почта России», даже став прибыльной, доставляет письма непредсказуемо долго.

21 ноября Верховный суд РФ признал законной возможность голосовать на выборах по почте. Кроме пересылки бюллетеней, «Почта России» предлагает еще более 70 разнообразных услуг. Между тем со своими основными обязанностями – доставкой писем и посылок она справляется плохо, хотя два года назад стала прибыльным предприятием. Большинство россиян считают «Почту» ненадежной. А проведенный «Новыми Известиями» эксперимент показал, что такая оценка вполне обоснованна. Больше месяца назад корреспонденты «НИ», находящиеся в разных уголках страны и мира, отправили друг другу 38 писем. Пять из них не дошли до сих пор, абсолютное большинство были доставлены с задержками. Эксперты отмечают, что сейчас «Почта России» работает медленнее, чем в советское и даже царское время. По словам юристов, россияне не пользуются возможностью взыскать с организации компенсацию за причиненный вред.

Кроме пересылки бюллетеней, «Почта России» предоставляет населению более 70 разнообразных услуг. В ее отделениях можно получить пенсию, погасить кредит, оплатить коммунальные услуги. Список постоянно расширяется. Например, с ноября жители Удмуртии могут на почте записаться на прием к врачу.

Благодаря дополнительным услугам «Почта России» стала прибыльной. Еще 2008 год она закончила с убытками в 1,5 млн. рублей. А 2010 год – уже с прибылью в 306 млн. рублей. 57% доходов ей принесли дополнительные услуги. 61 млн. рублей организация намерена потратить на модернизацию. В этой области у нее есть признанные успехи. «За модернизацию инфраструктуры почтовой связи» в 2010 году «Почта России» получила премию «Компания года», основанную Ассоциацией независимых директоров. Беда только в том, что большинство россиян успехами «Почты» не гордятся. «НИ» провели среди своих читателей опрос «Как вы оцениваете работу «Почты России?». Более половины участников ответили «неудовлетворительно», четверть – «удовлетворительно». Менее четверти респондентов оценили работу организации на «хорошо» и «отлично».

Ведущего научного сотрудника Института социологии РАН Леонида Бызова результаты опроса «НИ» не удивили. Большинство россиян, по его словам, считают «Почту России» крайне ненадежной структурой. Многие пользуются ею, полагает эксперт, потому что нет выбора, и услуги других почтовых служб стоят слишком дорого или не подходят. Для общения письма по «Почте» отправляют друг другу пожилые люди, не овладевшие электронными технологиями.

Логика – в отсутствии логики

Чтобы проверить, соответствуют ли действительности оценки, которые «Почте России» дали наши читатели, «НИ» провели масштабный эксперимент. 19 октября наши корреспонденты отправили друг другу и себе самим 38 писем. Несмотря на то что с тех пор прошло уже больше месяца, пять из них пока не дошли.

Одно письмо мы опустили в ближайший к редакции ящик. В редакцию оно и должно было попасть. Максимальные сроки доставки писем утверждены постановлением правительства. По Москве, как и по другим городам, они составляют два дня. На ящике было написано, что выемка писем проводится два раза в день, тем не менее расстояние в 700 метров почтальон преодолел за три дня. Таким образом, его скорость составила девять метров в час. В почтовый ящик в центре города мы опустили письма с адресами пяти сотрудников «НИ», живущих в разных концах Москвы. Одно из писем не пришло до сих пор. Два пришли через шесть дней, два – через семь.

Такой же эксперимент сотрудники «НИ» повторили и в других городах России. Наши корреспонденты в Санкт-Петербурге, Саратове, Краснодаре и Владивостоке послали письма самим себе, опустив их в ящики, расположенные в другом районе города. По Краснодару письмо шло два дня, по Владивостоку – четыре, по Петербургу – восемь. В Саратове оно и вовсе потерялось. 19 октября по этим же адресам мы отправили письма из Москвы. В Санкт-Петербург письмо пришло через семь дней (обогнав письмо из другого района Питера), в Саратов – через десять, во Владивосток – через 19 дней. В Краснодар оно пока не дошло. По

нормативам из Москвы в Краснодар и Санкт-Петербург письма должны доставляться за четыре дня, во Владивосток и Саратов – за пять дней.

Наши корреспонденты за границей также отправили письма самим себе 19 октября. Почта Стокгольма, Чикаго и Реховота (Израиль) доставила их за один день, почта Тбилиси и Киева – за два. Из Москвы в эти города мы отправили по два письма – обычной почтой и авиа. Хотя авиаконверт стоит на четыре рубля дороже, логики в сроках доставки нам отыскать не удалось. Наш корреспондент в Стокгольме получил оба письма через восемь дней, через девять дней оба письма пришли в Киев. Наш корреспондент в Израиле получил обычное письмо через четыре дня, авиа – через 11. Сотруднику «НИ» в Чикаго доставили письмо, отправленное по обычному тарифу, через 14 дней, по тарифу авиа – через 16. Сотруднице «НИ» в Тбилиси авиапочта доставила письма через 16 дней. Письмо, отправленное по обычному тарифу, не дошло. Как сообщили «НИ» в пресс-службе «Почты России», определенных сроков пересылки почты между Москвой и другими городами мира нет, они зависят от рейсов авиакомпаний. Покупателям обычных и авиаконвертов в отделениях «Почты» поясняют, что в дальнейшем зарубежье первые будут доставлены примерно через месяц, вторые – через две недели.

Корреспонденты «НИ» в других городах России и мира 19 октября отправили письма в Москву. Два из 20 писем не дошли. Уже на следующий день было доставлено письмо из Тбилиси. Вторым, но первым по России, пришло письмо из Владивостока. Чтобы преодолеть девять тысяч км, ему потребовалась неделя. Логика в сроках доставки писем по России мы уловили. Правда, весьма своеобразную. Оказалось, что, чем больше расстояние, тем быстрее письма доходят. Письмо из Краснодара в Москву проделало путь в 1400 км за восемь дней, письмо из Саратова – 840 км за 10 дней, письмо из Питера – 700 км за 11 дней. Большинство писем из-за границы пришли в Москву еще позже. Через 13 дней добралось письмо из Чикаго, через 18 – из Реховота, через 26 – из Стокгольма. Письмо из Киева не пришло.

«НИ» попросили «Почту России» прокомментировать результаты нашего эксперимента. «Проблемы с соблюдением контрольных сроков доставки действительно существуют, – пришел ответ. – Это связано как с объективными причинами, так и с человеческим фактором... «Почта России» в стесненных финансовых условиях предпринимает все возможные меры по созданию благоприятных условий для доставки отправлений россиянам. Увеличивается число сотрудников, задействованных в обработке международных отправлений, расширяются производственные площади для обработки поступающей из-за рубежа почты, увеличивается число маршрутов перевозки отправлений и перераспределяются почтовые потоки ... Остаются нерешенными ряд застарелых проблем, среди которых изношенный транспортный парк предприятия и высокая доля ручного труда. На сегодняшний день за счет собственных средств «Почты России» в стране открыто два автоматизированных сортировочных центра, еще три на этапе строительства, всего же в России требуется не менее 35 АСЦ. Но для успешной реализации программы модернизации почтовой инфраструктуры необходимы серьезные инвестиции и принятие стратегических решений на уровне государства».

Как выяснилось, «Почта России» оказалась одной из самых демократичных структур в стране: письма губернатора она перевозит не быстрее, чем послания менее высокопоставленных россиян. 7 ноября главному редактору «НИ» Валерию Якову пришло письмо от губернатора Нижегородской области Валерия Шанцева. В пути оно находилось 10 дней. Одновременно наш главный редактор получил письмо от заместителя председателя Совета федерации Юрия Воробьева. По Москве оно шло три дня. Письмо из МЧС, которое главред «НИ» получил 3 ноября, шло шесть дней. 3 ноября главред «НИ» получил письмо от правительства Курганской области, которое шло шесть дней.

Потерянное время – деньги

Россияне почти не жалуются на работу «Почты». Об этом «НИ» рассказал председатель Союза потребителей России Петр Шелищ. Он объяснил это привычкой к существующему порядку вещей. «Из-за низкого качества услуг люди стараются просто не пользоваться «Почтой», когда это возможно», – пояснил собеседник «НИ». Председатель Международной конфедерации обществ потребителей Дмитрий Янин сообщил «НИ», что жалобы поступают в основном от тех, кто ждет посылок. По его словам, абсолютное большинство посылок, в конце концов, доходят до адресатов, но после двух недель ожидания у людей уже кончается терпение.

Артур Шагинян, руководитель отдела Московского юридического центра, который специализируется на защите прав потребителей, признался «НИ», что его клиенты с «Почтой России» не судятся. «За шесть лет работы мы не получили ни одной жалобы, – рассказал «НИ» Артур Шагинян. – Зато много жалоб у нас. Каждое пятое-шестое письмо, которое мы посылаем в суды по «Почте России», теряется. Поэтому около 80% писем мы посылаем нарочным. Но на Камчатку и в Хабаровск документы нарочным не пошлешь».

Председатель коллегии адвокатов «Вашъ юридический поверенный» Константин Трапаидзе подтвердил «НИ», что из-за потерянных писем россияне в суд почти не обращаются. Между тем, по мнению собеседника «НИ», шансов добиться от «Почты» компенсации немало. Если письмо не дошло, «Почта» должна выплатить стоимость конверта и марок. Однако если при этом отправитель или несостоявшийся получатель доказал, что «Почта» причинила ему моральный вред, денег должно быть гораздо больше. По словам Константина Трапаидзе, обычно судьи оценивают моральный вред в сумму от пяти тыс. рублей. «Если в письме была доверенность на совершение сделки и сделка не состоялась из-за нарушения сроков доставки, можно взыскать и материальный, и моральный ущерб», – рассказал «НИ» г-н Трапаидзе. Стоимость посылки, по его словам, определить нетрудно, потому что она указывается на квитанции. Нередко вместе с затерявшимися письмами пропадают и повестки в суд. «Суд может провести заседание и даже вынести решение без участника процесса, – отмечает г-н Трапаидзе. – Но тот потом может обжаловать решение, если вовремя не получил повестку».

Медленнее советской

В советские годы «Почта» доставляла в десятки раз больше писем, поскольку переписка была одной из основных форм общения. «Даже в самые тяжелые военные годы, по словам очевидцев, «Почта» работала, как часы, – рассказал «НИ» Леонид Бызов. – На моей памяти в 70–80-е годы на «Почту» никто не жаловался». По мнению собеседника «НИ», не было оснований жаловаться на почту и у граждан Российской империи. «В начале XX века культура переписки была очень высокой, – рассказал он «НИ». – У Чехова, например, несколько томов писем. У него были постоянные адресаты, с которыми он переписывался через каждые несколько дней. После провала «Чайки» он уехал в подмосковное Мелихово и уже на следующий день получил из Петербурга письма с ободрениями. Сейчас бы они шли неделю».

Петр Шелищ считает, что «Почта России» «потихоньку умирает». «Государство должно решить для себя, нужна почта стране или нет», – заявил он «НИ». Ректор Российской экономической школы Сергей Гуриев не видит в работе «Почты России» положительных изменений. «Мне стыдно, что я как налогоплательщик финансирую этот ужас», – заявил он «НИ».

«Давать прогноз, что будет с «Почтой России», трудно, – рассказал «НИ» старший экономист компании экспертного консультирования «Неокон» Олег Григорьев. – Может быть, доставка писем всегда было убыточным делом. Советская почта держалась на подписке. Сейчас подписки почти нет, и люди стали реже друг другу писать. На «Почте» ждут, пока писем накопится побольше, потому что пересылать их маленькими порциями дорого. С другой стороны, с развитием кредитования и страхования уровень бюрократизации стремительно растет, письма клиентам посылают банки, Пенсионный фонд, страховщики. Но введение электронной подписи может стать ударом по «Почте».

Вице-президент Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства Владислав Корочкин считает, что «Почта России» стала работать лучше, но выросли и тарифы: «За этот год стоимость посылки выросла на 20%, на дополнительные услуги – в два раза». По мнению собеседника «НИ», пока другие компании не могут существенно потеснить «Почту России».

По мнению президента Национальной ассоциации дистанционной торговли Александра Иванова, некоторую конкуренцию «Почта России» испытывает в сфере доставки посылок. «Сейчас альтернативщики – это и курьерские службы интернет-магазинов, и «другая» почта – занимают 20% рынка, – рассказал «НИ» г-н Иванов. – В 2009 году они занимали не больше 5%».

Автор: Артур Скальский © Московские новости СТРАНА, РОССИЯ 2870 28.11.2011, 00:27 364
URL: <https://babr24.com/?ADE=100093> Bytes: 12625 / 12598 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)

