

«КТО СТУЧИТСЯ В ДВЕРЬ КО МНЕ?»

– Продолжение вы знаете, уважаемые читатели. С детства знакомые строчки Сергея Михалкова про «ленинградского почтальона с толстой сумкой на ремне!» И хотя стихи были популярны, и советские дети с радостью выкрикивали на домашних праздниках: «Это он, это он, ленинградский почтальон!» – желающих работать почтальоном и тогда, и сейчас было не так уж и много.

В этой почтовой профессии мало что изменилось за последние 50, а может быть, и сто лет. По крайней мере с внешней стороны – та же тяжеленная брезентовая сумка, битком набитая газетами, журналами, письмами и уведомлениями, тот же, порой очень привередливый клиент, те же разбитые почтовые ящики.

Несмотря на то, что современная «Почта России» – это мощнейшая федеральная структура, оказывающая населению самые разнообразные и самые современные виды услуг, – начиная от электронных переводов и заканчивая выходом в Интернет, – человек остается главным действующим лицом в сложном хозяйстве Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – вот такую простую мысль я вынесла из нашей беседы с начальником Всеволожского почтамта Управления почтовой связи по Санкт-Петербургу и Ленинградской области Валентиной Ивановной СОФРОНОВОЙ.

СОФРОНОВА: Вот вы спрашиваете, не заменит ли компьютер со временем почтового служащего? Я думаю, в обозримом будущем этого не произойдет. Вот взяли наш Всеволожский почтамт – это не только здание на Октябрьском проспекте, как многие, может быть, считают, это структура из сорок одного отделения почтовой связи. Именно столько отделений во Всеволожском районе и в городе Всеволожске. То есть под моим руководством работает 41 отделение связи, начиная от совсем крохотных и заканчивая большими отделениями, предоставляющими весь спектр современных технологий связи. Ведь в чем наша специфика? Мы пригородный район, и есть очень отдаленные уголки, где почта – порой единственный культурный центр, если так можно сказать.

КОРР: Центр жизни в каком-то смысле.

СОФРОНОВА: Да. Центр жизни. Вот есть деревни – Матокса, Ладожское Озеро, в которых всего по сто с небольшим жителей. В Матоксе работает уже много лет начальником отделения Вера Ивановна Карасева. Она в одном лице и начальник, и почтальон, и источник. Она и газеты носит, и телеграмму принесет и отправит, и почтовый перевод, и пенсию, она же полы моет на почте и руководит всем этим сложным хозяйством. Грамотный, преданный профессии человек, на таких и держится Почта России.

КОРР: Валентина Ивановна, и я думаю, что нет человека в деревне, который бы её не знал, и люди бегут к ней, наверное, со всеми проблемами...

СОФРОНОВА: Придут на почту пенсию получать, заодно пообщаться, обсудить какие-то проблемы местного значения, кто-то зайдет просто погреться, а заодно узнать последние новости, потому что когда в деревне нет ни школы, ни клуба – ничего нет, почта порой остается, как вы правильно сказали, «центром жизни», таким клубом. А потом почта – это ведь социальный объект. Мы выполняем функции социального назначения: выплату пенсий, пособий и ряд других функций, связанных с уведомлениями различного характера от государственных структур. Мы ведем подписку на периодические издания. Порой наши сотрудники вот в таких малонаселенных пунктах работают, если так можно сказать, и юристами: разъяснить старикам тот или иной вопрос кто-то должен?

И мы не только сохраняем сеть своих почтовых услуг, но и надеемся открыть новые почтовые отделения. Очень необходимы новые отделения связи во Всеволожске, в Сертолово.

КОРР: Это хороший признак – значит Россия не вымирает, а прибавляется населением, продолжает читать, выписывать газеты и писать письма, отправлять и получать телеграммы.

Наша читательница Надежда Савеловна Богдасhevская благодарит вас за то, что отремонтировали и открыли в прошлом году очень хорошее отделение связи на Котовом Поле.

СОФРОНОВА: Спасибо за добрые слова. Действительно, отделение открыли в прошлом году после капитального ремонта. Удобно стало сотрудникам, приятно заходить в наши отделения пользователям услуг почтовой связи. В последние 4,5 года Всеволожский почтамт отремонтировал 14 отделений связи в новом корпоративном стиле.

КОРР: А что значит «корпоративный стиль», Валентина Ивановна?

СОФРОНОВА: Это специально разработанный стиль для наших почтовых отделений. Он единый для всех – по цвету, по дизайну, по материалам. Все помещения выкрашены в один цвет, сине-серый, у нас в одном стиле выдержаны барьерные стойки, столы для клиентов. Это и есть то, что называется единым фирменным корпоративным стилем.

КОРР: А где вы изыскиваете средства на реконструкцию, капитальный ремонт, на единый корпоративный стиль?

СОФРОНОВА: Средства выделяет «Почта России», но мы и сами зарабатываем, потому что являемся хозрасчетной структурой. И мы не просим

дотаций на ремонт, как говорится, «сверху», а считываем на свои возможности. У нас запланирован ряд отделений, требующих ремонта. Очень надеюсь, что в скором будущем наши планы будут исполнены.

КОРР: Кстати, Валентина Ивановна, я помню, как строилось здание этого нового почтамта, тогда казавшееся очень современным и красивым. А до того почта была в старом купеческом доме в центре города. Я читала, что оно является памятником федерального значения, но находится на балансе у Министерства связи. Не в курсе ли вы, когда будет вложена хоть какая-то копейка в ремонт и реконструкцию этого исторического здания?

СОФРОНОВА: Насколько мне известно, УФПС по СПб и Ленобласти положительно относится к решению вопроса о передаче этого здания в муниципальную собственность. И сейчас вопрос находится в окончательной стадии решения, чтобы передать здание муниципальным властям. А пока оно на балансе у нас. Что там будет? Музей, скорее всего, но это уже будут решать власти города, если передача состоится.

КОРР: Хорошо бы, если бы это был Музей почты, как, например, «Музей станционного смотрителя» в Выре. Конечно, современная почта ничего общего не имеет с той «птицей-тройкой», на которой мчались по просторам России курьерские и ямские тройки с колокольцами да фельдегерями... Это считалась самая быстрая почта в мире...

СОФРОНОВА: Да, а сейчас электронной почтой за считанные минуты денежный перевод будет доставлен в любую точку – хоть внутри страны, хоть за рубеж.

КОРР: Кстати, Светлана Николаевна Глушкова, проживающая во Всеволожске, интересуется: есть ли на почте Интернет, можно ли им свободно пользоваться и какие цены на эту услугу?

СОФРОНОВА: В 20-ти почтовых отделениях, практически в каждом муниципальном образовании, у нас установлен Интернет для пользователей. Допустим, то же Куйвозовское муниципальное образование включает в себя шесть отделений, в Васкелово есть пункт коллективного доступа в Интернет, и многие пользуются. В Сертолово есть, в Нижних Осельках, в Морозовке, конечно, во Всеволожске, – повторяю, в каждом муниципальном образовании есть подобная услуга. Это универсальная почтовая услуга, одна из наиболее востребованных, цены очень приемлемые, 30 минут стоит всего 34 рубля. Очень хорошая устойчивая связь, есть у нас и постоянные пользователи. Есть и электронная почта. Сейчас мы устанавливаем новую компьютерную программу, которая усовершенствует нашу работу, мы постоянно осваиваем новые технологии, и все во благо клиентов, поэтому и нашим сотрудникам приходится идти в ногу со временем...

«Напиши мне письмо»

И далее: «Я по письмам учу географию... Я конверты беру, как ладони протянутых рук. Напиши мне письмо, поскорей, напиши и отправь его, мой далекий, единственный друг», – лет эдак 30, а может быть, и сорок назад была такая популярная песенка. Тогда мы писали письма друг другу, и действительно по письмам учили географию. Одна подруга в Хабаровске, другая – в Барнауле, третья – в Оренбурге. Эпистолярный жанр был самым популярным для людей пишущих и желающих пообщаться. Сейчас несколько строчек в «Одноклассниках» или «В контакте», посланных на другой конец света, заменяют перо и бумагу. Но не всегда и не во всем. Помимо современных коммуникативных технологий, в почтовой структуре очень силен так называемый «человеческий фактор». И Валентина Ивановна Софронова с полным на то основанием утверждает:



– Для того чтобы работать на почте, надо очень любить людей. И мы не закрыты для посетителей, мы открыты для них. Они разные. Но нужно иметь подход к любому человеку. Этот постоянная тема наших совещаний на самых разных уровнях: этика и взаимопонимание, умение работать с клиентами. Вот человек впервые пришел на почту, он не знает, что такое почтовое уведомление, никогда не видел бланка почтового перевода, не заполнял документов на отправку заказного письма. И вдруг – надо! Я всегда говорю своим сотрудникам: «Поставьте себя на место этого растерявшегося человека, представьте, что он – это вы, и все встанет на свои места». Внимание к человеку прежде всего. Вы должны помочь оформить отправку посылки, заказного письма, помочь человеку, чтобы клиент остался с нами. Ведь сейчас очень много дополнительных услуг, можно на почте не только пенсию получить, но и оплатить коммунальные услуги, а можно и так сделать, что пенсию принесут домой, уже с вычетом коммунальных услуг.

Почта всегда была государственной службой, она никогда не была в частных руках, но всегда, как и сто лет назад, остается почтальоном со своей тяжелой сумкой, полной личных тайн. Почтальон – государственный человек, который сохраняет тайну переписки, денежных переводов и пенсий.

Накануне Нового года мы получили от главы МО «Дубровское городское поселение» С.И. Алиева хороший подарок для наших почтальонов – три новеньких велосипеда. Самый лучший и самый надежный транспорт для почтальонов. Им теперь гораздо легче будет почту доставлять, наматывать свои «мили» по сельским километрам. (Милиа – международная единица измерения расстояний. «Последняя миля» – профессиональное выражение почтальонов. Она самая длинная и самая тяжелая. – Т.Т.).

КОРР: А все-таки писем стали намного меньше писать, или я ошибаюсь?

СОФРОНОВА: Мы не испытываем недостатка в количестве писем. Другое дело, что изменился характер переписки – личных писем теперь меньше. Пишут в основном юридические лица, это официальная переписка, пересылка каких-то первичных документов, заказные письма. И должна сказать вашим читателям, что по объему письменной корреспонденции, по оплате коммунальных услуг, по многим другим показателям – Всеволожский почтамт один из лучших в области. И пенсию наши почтальоны аккуратно и в срок доставляют, несмотря ни на что, – в дождь, ветер и снег...

КОРР: Кстати, наша читательница, пенсионерка из Углово Анна Дмитриевна Гугнина спрашивает: что надо сделать, чтобы пенсию приносили домой? Сейчас она получает её на почте, но хочет, чтобы пенсию приносили домой. Кому написать заявление?

СОФРОНОВА: Уважаемая Анна Дмитриевна! Никому никаких заявлений писать не требуется, достаточно вашего устного обращения к начальнику почтового отделения, а раз вы живете в Углово, значит, это почтовое отделение в Романовке. Можно зайти, можно даже просто позвонить, и по вашему звонку просьба будет удовлетворена.

КОРР: Наша читательница Елена Попова, проживающая по улице Плоткина, дом 15, первый подъезд, сообщила, что в их доме вообще нет почтовых ящиков. Дом – девятиэтажный. Что делать, чтобы исправить положение?

СОФРОНОВА: До 1998 года за наличие и состояние ящиков, их ремонт и установку отвечало почтовое ведомство. Но в соответствии с Федеральным законом «О почтовой связи», статья 31, «обслуживание, ремонт и замена абонентских почтовых шкафов» возлагаются на собственников жилых домов или жилищно-эксплуатационные организации, которые обеспечивают сохранность жилых домов и надлежащее их использование, и осуществляют за счёт собственников жилых домов. В районах малоэтажной застройки пользователи услуг почтовой связи для получения почтовых отправлений устанавливают почтовые абонентские ящики за счёт собственных средств».

ЛИЧНОЕ ДЕЛО. В.И.Софронова работает в системе «Почта России» свыше 30-ти лет. Закончила с отличием колледж связи, без отрыва от производства заканчивает Технический университет имени Бонч-Бруевича, работала начальником отделения почтовой связи, заместителем начальника районного узла связи Кировского района Санкт-Петербурга. За многолетний добросовестный труд награждена почётными званиями «Ветеран труда» и «Мастер связи», за профессиональные успехи – медалью «В честь 300-летия Санкт-Петербурга».

Назначена на должность начальника Всеволожского почтамта в 2005 году. Очень любит свою работу, высшую математику и семью. Валентина Ивановна замужем, у нее двое взрослых детей, которые выбрали одну из самых гуманных профессий на свете: и сын, и дочь – медики.

Любимое изречение: «Поступай с другими так же, как ты бы хотел, чтобы поступали с тобой». **Жизненный девиз:** «Не откладывая на завтра то, что можно успеть сделать сегодня».

Что касается ситуации, когда в 9-этажном доме нет почтовых ящиков... Я предлагаю Елене обратиться с письменным заявлением в управляющую компанию, обслуживающую дом.

КОРР: Следующий вопрос от Анны, она спрашивает: что такое «услуги по отправлению первым классом».

СОФРОНОВА: Отправления 1-го класса упаковываются в пластиковые пакеты или бумажные конверты с желтой полосой. Жёлтая полоса является отличительным знаком и сразу обращает на себя внимание. Корреспонденция с желтой полосой обрабатывается в первую очередь, мы сразу спешим доставить ее клиенту. Еще одна привилегия: ценная бандероль первого класса может иметь товарные вложения до двух с половиной килограммов. Можно положить коробочку конфет, какой-то сувенир, книгу, тогда как в обычной бандероли могут быть только «документы печатного характера» или документы.

КОРР: Валентина Ивановна, еще такой вопрос у нас есть: если в результате пересылки в посылке оказалось что-то разбито или испорчено, несет ли почта за это ответственность, происходит ли возмещение ущерба?

СОФРОНОВА: Хороший вопрос. При приеме посылки опись не требуется, но по желанию отправителя опись может быть оформлена, а на сопроводительном бланке есть стандартная формулировка: «неразрешённых к пересылке вложений нет». К этой формулировке стоит отнестись со всей серьезностью. Статья 60 Правил оказания услуг почтовой связи гласит: «Пользователи услугами почтовой связи несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причинённый другим пользователям или лицам, занятым обработкой почтовых отправлений, вследствие вложения в почтовые отправления предметов и веществ, запрещённых к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения».

КОРР: В завершение хочу вас порадовать, Валентина Ивановна, вот таким сообщением. Позвонила нам в редакцию Софья Михайловна с благодарностью. К почте нет никаких претензий: пенсию, газеты приносят домой. «Посмотрите газеты, – рассказала Софья Михайловна, и выберу то, что мне интересно, а в конце месяца рассчитываюсь за эти газеты. По сути дела получаю информацию «в кредит». Большое спасибо за все нашей почте. К сожалению, я не уточнила фамилию почтальона...

СОФРОНОВА: Мы обязательно уточним фамилию и отметим работу этого почтальона, хотя у нас немало замечательных работников, профессионалов-почтовиков, я хочу просто поблагодарить всех за добросовестный труд. Люди высказывают, пишут нам благодарности, и это главная награда за нашу работу.

И в завершение хочу сказать, что и в дальнейшем, как я считаю, почтальон будет востребованной и нужной профессией, и особенно она нужна людям одиноким, для которых появление почтальона на пороге дома – целое событие. Мы давно уже работаем и как социальные работники. Можно, наверное, так сказать: если одинокому и пожилому человеку больше не к кому обратиться со своей маленькой бытовой просьбой – например, принести кусок мыла вместе с почтой, мы с удовольствием выполняем и эту... человеческую миссию, потому что каждый человек, каждый клиент нам важен, и мы дорожим этими отношениями.

Беседу вела Татьяна ТРУБАЧЕВА
Фото Александра КРЫЛОВА