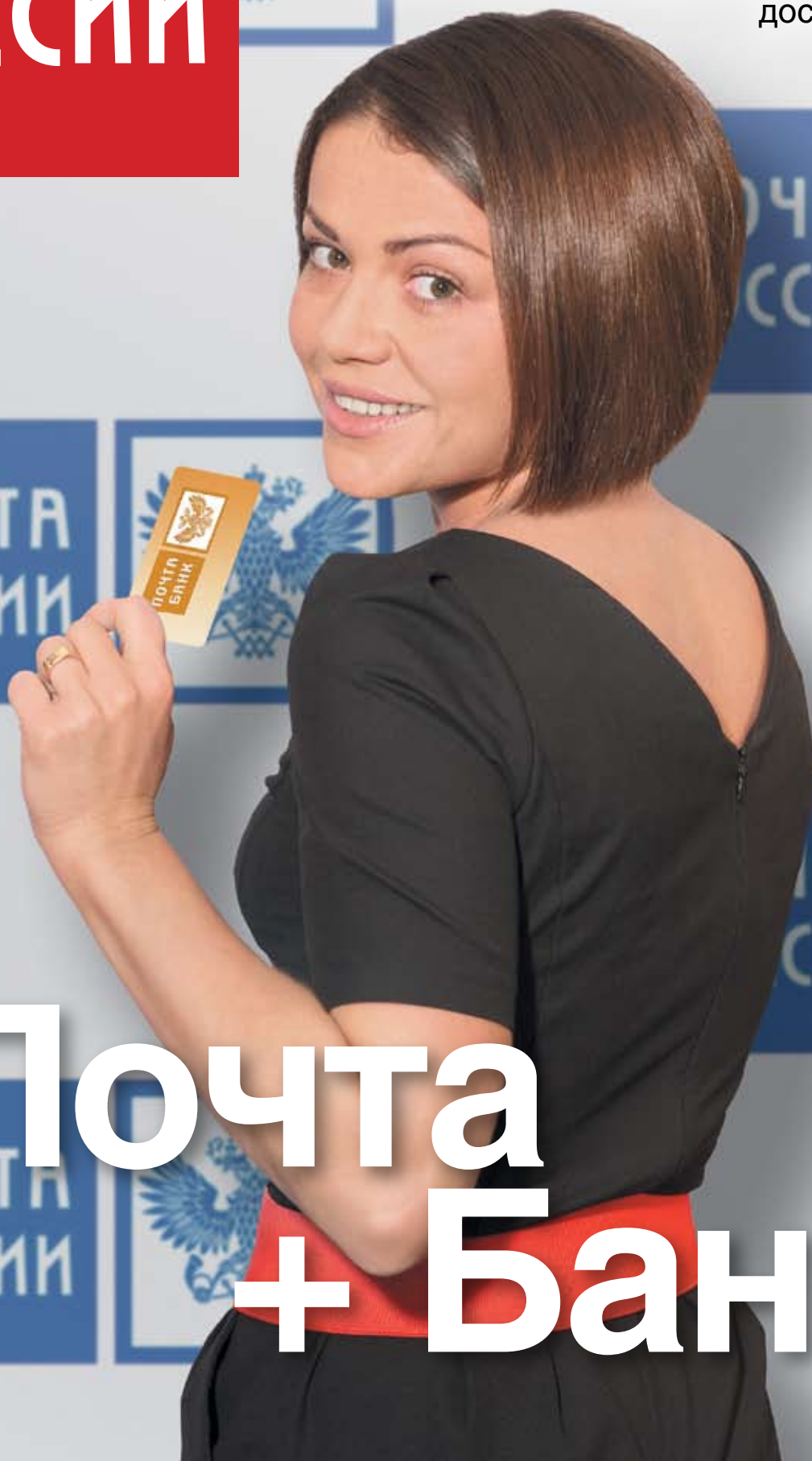


# ПОЧТА РОССИИ

**МИХАИЛ БЕСХМЕЛЬНИЦЫН:**  
У Почты есть не просто перспективы,  
а хорошее будущее

**ИГОРЬ МАНДРЫКИН:**  
В среднесрочной перспективе доля  
почтовых услуг в доходах предприятия  
достигнет 50%



# Почта + Банк

ДЛЯ БЫСТРОГО ОТВЕТА

Я ПИШУ ИНДЕКС

ПРАВИЛЬНО



это **ВАЖНО**

**Правильный индекс на конверте –  
гарантия быстрой и точной доставки вашей почты**

Обработка писем и посылок с индексом производится автоматизированно, что сокращает срок доставки почты по адресу. Получить быстрый ответ на письмо просто: пишите правильный индекс адресата и обязательно указывайте свой.





**В** 2009 году на Наблюдательном совете Внешэкономбанка было принято решение о создании на базе ФГУП «Почта России» и ОАО АКБ «Связь-Банк» Федерального почтового банка. Общая мировая тенденция почтовой отрасли такова, что именно финансовые услуги сейчас наиболее востребованы клиентами. Почтовые банки успешно функционируют во многих странах, в том числе в Италии, Германии, Японии. Не станет исключением и Россия. Создание банка, безусловно, окажет существенное влияние на рост доходов Почты России.

Однако для нашей страны почтовый банк – не только финансовый проект, но и важная социальная миссия. Из-за обширных территорий, порой труднодоступных, не все жители России могут пользоваться банковскими услугами. Благодаря наличию практически повсеместно почтовых отделений, новый сервис придет ко всем гражданам России. Таким образом, повысится доступность современных банковских услуг и устранится социальная диспропорция между городскими и сельскими жителями.

Создание банка на базе ФГУП «Почта России» обеспечит расширение ассортимента и качественное изменение предоставляемых на почте сегодня финансовых услуг, сохранив при этом одно из ключевых достоинств – высокую степень надежности. Предполагается, что почтовый банк будет открывать текущие счета для населения, малого и среднего бизнеса, принимать денежные средства во вклады, выпускать дебетовые и кредитовые платежные карты. Также оказывать услуги по предоставлению кредитов юридическим и физическим лицам, предлагать страховые и инвестиционные продукты. У нас есть основания уверенно говорить, что Федеральный почтовый банк будет обладать всеми государственными гарантиями и надежностью. Именно это доказывает опыт других стран. Например, Почтовый банк Италии во время экономического кризиса, когда другие финансовые институты испытывали трудности, смог увеличить объем средств на депозитах на 112%. Люди верят Почте, знают, что почтовая служба не будет участвовать в рискованных финансовых операциях. Почта России ценит и дорожит доверием своих клиентов.

Генеральный директор  
ФГУП «Почта России»  
А. Н. Киселев

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Мисс" or similar, written in a cursive style.



## summary

The new issue of «The Russian Post» magazine covers the theme that is topical for all postal services of the world: the Postal Banks. You can learn more about experience of different countries in the section «In Focus» – Post plus Bank. The same subject is mentioned in the interview of Mikhail Beskrmelnitsin, the CPA of Chamber of Accounts. In addition it tells about the results of The Russian Post's security analysis which was made in February 2010.

Current issue is to be published in May, when all the world celebrates the 65th anniversary of Victory in WWII. The sections «Photo of the Issue» and «Post on the Front Line» are dedicated to the subject.

The section «Tasks and Solutions» acquaints the reader with one of the most popular services provided by The Russian Post – payment of accounts. The National Post Operator works in cooperation with more than 8000 providers of different services. Read about the present and the future of that activities in the magazine.

Insurance services and financial intermediation are very perspective areas of The National Post Operator's development. The section «Best Advantage» offers the story about this modern and useful service and also the article expresses the opinions of The Russian Post partners.

The section «Philately» tells about one of the most beautiful cities in Russia – St. Petersburg. The information given by our columnist will be interesting not only for stamp collectors but for all readers.

The Russian Post works in effective cooperation with Russian Swimming Federation for a very long time. Guest of this issue is the president of The Federation and holder of four Olympic gold medals – swimming champion Vladimir Salnikov.

## содержание

- 04 **фото номера**  
Фронтальные треугольники
- 08 **дневник событий**  
АСЦ принял гостей
- 10 **дневник событий**  
Почте Ирландии вулкан не помеха
- 12 **авторитетное мнение**  
Игорь Мандрыкин:  
В среднесрочной перспективе доля почтовых услуг в доходах предприятия достигнет 50%
- 18 **взгляд со стороны**  
Свежая пресса: обзор публикаций
- 20 **прямая речь**  
Михаил Бескмельницын:  
У Почты есть не просто перспективы, а хорошее будущее
- 26 **статистика**  
Итоги 2009 года
- 28 **в фокусе**  
Почта + Банк
- 36 **задачи и решения**  
Пришел, увидел, оплатил
- 40 **местное время**  
Сибирский характер
- 44 **товар лицом**  
За страховкой – в ОПС
- 50 **бизнес-практикум**  
Риск-менеджмент: сэкономить на нем или с его помощью
- 56 **мировой опыт**  
Белпочта: Быстрота. Надежность. Доступность
- 62 **почта на войне**  
Ветераны Почты
- 66 **филателия**  
Петербург, который удалось сохранить
- 70 **в музее**  
Секрет шести цифр
- 72 **личная встреча**  
Москва, Сальникову...
- 78 **фотохроника**  
Почта за здоровье

Ежемесячный журнал  
№ 5 (75), 2010 г.  
Издается с 2003 г.

**ПОЧТА  
РОССИИ**

**Учредитель:**  
ФГУП «Почта России»

**Редакционный совет:**

Артем Адиев  
Валерий Бугаенко  
Александр Киселев  
Антонина Кузнецова  
Дмитрий Мартынов  
Анатолий Назейкин  
Дмитрий Панышев  
Денис Чуйко  
Ваган Шахгильдян  
Антон Шеголихин

**Главный редактор**  
Елена Диденко

**Зам. главного редактора**  
Надежда Терзи

**Ответственный редактор**  
Евгения Горбатова

**Дизайн-макет**  
Константин Кураков

**Шеф-редактор**  
Екатерина Боброва

**Выпускающий редактор**  
Ольга Сенина

**Фото на обложке:**  
Вячеслав Хабаров

**Дизайн**  
Денис Бугров  
Владислав Максименко  
Илья Малов  
Кирилл Медведев  
Дмитрий Новокрещенных

**Билдслужба**  
Мария Белякова

**Допечатная подготовка**  
Андрей Клочков  
Максим Куперман  
Олег Никитин

По вопросам размещения рекламы обращайтесь в редакцию

**Адрес редакции:**  
131000, Москва,  
Варшавское шоссе, д. 37,  
тел./факс: (495) 956-99-62,  
e-mail: journal@russianpost.ru,  
www.russianpost.ru

Подписано в печать  
07.05.10 г.

Отпечатано в типографии  
ОАО «АСТ – Московский полиграфический дом»

Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован в Министерстве РФ по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций.

Свидетельство о регистрации ПИ № 77-16233 от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов без согласия редакции запрещена. При использовании материалов ссылка на журнал обязательна.

За содержание и достоверность сведений в рекламных публикациях ответственность несет рекламодатель.

© «Почта России»





4



20



8



56



28



72



78

У каждого фронтовика есть история, связанная с военными письмами-треугольниками. В канун 65-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне ФГУП «Почта России» провела акцию: каждому участнику войны в подарок – бесплатные конверты-треугольники. Всего выдано 1 млн 600 тыс. конвертов.

# Фронт овые треуголь ники

фото предоставлены УФПС

Астраханской области, Владимирской области, Калужской области, Курганской области, Ростовской области, Самарской области, Смоленской области, Свердловской области, Томской области, города Санкт-Петербург, а также Республики Башкирия, Республики Мордовия и Республики Ханасия

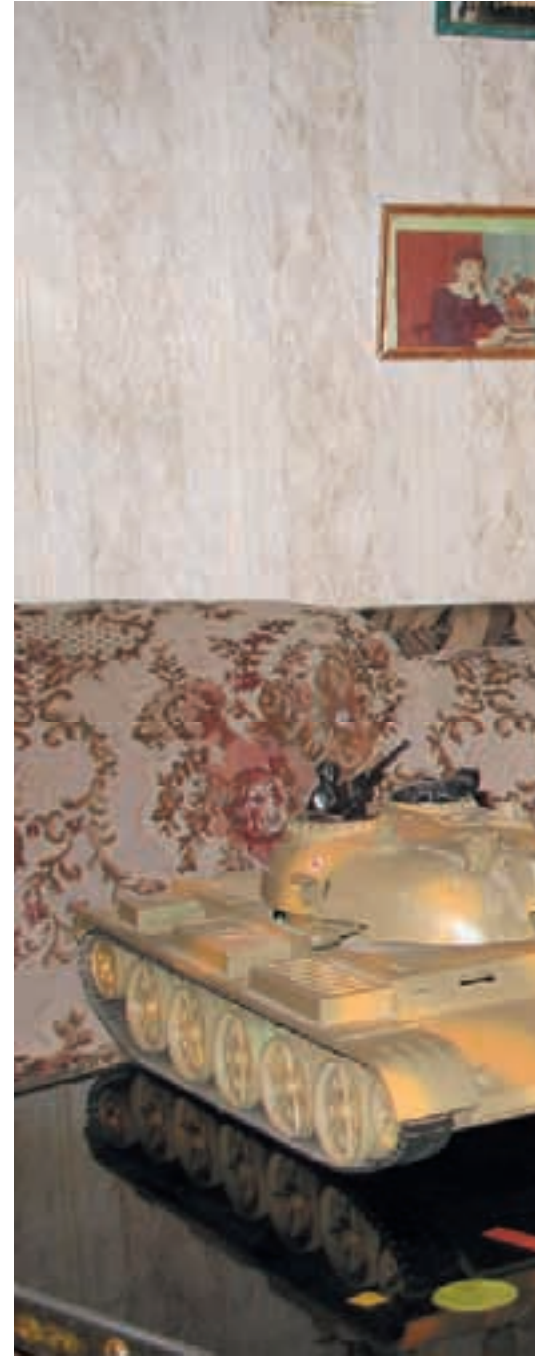








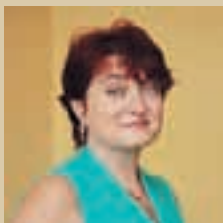
фото  
номера











коротко

### Новое назначение

4 мая 2010 года Антонина Кузнецова назначена на должность заместителя генерального директора ФГУП «Почта России». В новой должности г-жа Кузнецова будет курировать вопросы кадровой политики предприятия и управления делами.

Антонина Юрьевна Кузнецова родилась в Калининградской области. Закончила Московский ордена Ленина и ордена Трудового Красного знамени институт инженеров железнодорожного транспорта. Прошла профессиональную переподготовку в Международном институте менеджмента ЛИНК по программе «Менеджмент в бизнесе».

С 1992 г. работала на руководящих должностях в области управления персоналом в крупных коммерческих структурах.

С 2009 по 2010 гг. – советник генерального директора ФГУП «Почта России».

Имеет государственные и ведомственные награды.

### Каталог ко Дню Победы

К старту подписной кампании на второе полугодие 2010 года Почта России выпустила специальный каталог «К 65-летию Великой Победы!» Он адресован льготным категориям граждан, которые смогут оформить подписку с дополнительной скидкой. Нововведение приурочено к празднованию 65-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне. В каталог вошли издания, пользующиеся наибольшей популярностью. Им могут воспользоваться ветераны и участники Великой Отечественной войны, инвалиды 1 и 2 групп, многодетные семьи и другие льготники.

### Георгиевские ленточки – клиентам Почты

2 000 000 георгиевских ленточек распространены в отделениях почтовой связи по всей России. В год 65-летия Победы в Великой Отечественной войне Почта России впервые выступила партнером акции «Георгиевская ленточка – 2010», организовав раздачу праздничных ленточек не только операторам и почтальонам, но и своим клиентам.



## АСЦ принял гостей

**Московский региональный автоматизированный сортировочный центр уверенно выходит на проектную мощность: с 15 апреля началось поэтапное переключение на АСЦ почтовых потоков города Москвы – субъекта, генерирующего основной объем почты в зоне обслуживания центра.**

7 апреля поселок Львовский Подольского района посетили журналисты центральных СМИ. После презентации гостям показали цеха, где происходит сортировочный процесс. Обычно эта зона закрыта для посторонних, но для журналистов сделали исключение. Гости познакомились с процессом обработки корреспонденции с помощью современного оборудования: лицевочно-штемпелевальной машины СFC (выстраивает письма «лицом» в одну сторону, наносит штемпель и гасит марки), устройства для сортировки стандартных простых писем LCSM, машины для работы с бандеролями. Журналисты осмотрели зону руч-

ной сортировки, цех гибридной почты, а также комнаты видеоконференцирования. Экскурсия произвела сильное впечатление.

Первый в России автоматизированный сортировочный центр был запущен в конце 2009 года, сейчас он обслуживает Москву, а также Московскую и Рязанскую области. В середине 2010 года здесь на его мощности будут переведены еще пять областей: Владимирская, Ивановская, Калужская, Тверская и Тульская. В общей сложности – порядка 25 млн жителей.

Заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Геннадий Котов, который знакомил гостей с АСЦ, подчеркнул, что такого успеха Почте удалось добиться исключительно своими силами и средствами, без государственной поддержки. Следующий

АСЦ – в Санкт-Петербурге – будет открыт в середине 2010 года.

В планах Почты России создание подобных центров в Ростове-на-Дону, Екатеринбурге, Новосибирске, Казани и Минеральных Водах.

СОБЫТИЕ



# Модернизация и высокие технологии – путь в будущее

Основные направления технологической модернизации Почты России стали темой выступления генерального директора ФГУП «Почта России» Александра Киселева на конференции «Инновации и технологическая модернизация: меняющийся ландшафт российской экономики». Форум прошел в рамках Недели российского бизнеса, организованной Российским союзом промышленников и предпринимателей в Москве.

Александр Киселев рассказал о планах технической модернизации предприятия. Стратегия Почты России – это создание современной национальной инфраструктуры коммуникационных и логистических услуг – части национальной инфраструктуры страны. В этой связи модернизация Почты России – важная задача для развития российской экономики. Ведь модернизация ключевой общественной инфраструктуры всегда предполагает мультипликативный эффект и дает дополнительный импульс всем сопряженным отраслям экономики. Генеральный директор Почты России обратился в Российский союз промышленни-



ков и предпринимателей с инициативой о создании Комитета по развитию национальной инфраструктуры. По его мнению, это поможет заручиться интеллектуальной и организационной поддержкой ведущего объединения делового сообщества России при реформировании крупнейшего инфраструктурного проекта страны, а также создаст возможность максимального встраивания Почты России в систему национальной инфраструктуры.



Московский АСЦ – это первый подобный центр в России. Центр осуществляет детальную сортировку до отделений почтовой связи до 3 млн почтовых отправлений в день, одна машина перерабатывает в час 42 тыс. писем. Для сравнения, такой же объем могут обработать 120 опытных сортировщиков. Через Московский АСЦ будет проходить около 25% почтового обмена России.

В Почте России ожидают, что сведением на полную мощность центра доставка почты внутри Москвы будет осуществляться в течение суток. Для городов и районных центров этот норматив составит двое суток.

РБК



ФГУП «Почта России» в 2010 году планирует инвестировать 160 млн рублей в развитие почтовой связи УФС «Татарстан почтасы», сообщил первый заместитель генерального директора Почты России Денис Чуйко. «Мы обязаны довести уровень Почты Татарстана по оснащению электронной техникой, автотранспортом до среднего российского уровня», – отметил он.

РИА «Новости»

## Задачи поставили в Казани

Результаты деятельности в 2009 году и перспективы развития на 2010 год обсудили на совещании Аппарата управления и филиалов ФГУП «Почта России» в Приволжском федеральном округе, состоявшемся в столице Татарстана. Место для проведения совещания выбрано не случайно: УФС



«Татарстан почтасы», вошло в состав ФГУП «Почта России» только 1 января 2010 года и сейчас находится в центре всеобщего внимания. С вхождением «Татарстан почтасы» в состав единого федерального почтового оператора начались инвестирование в развитие республиканской сети почтовой связи, модернизация транспортного парка, автоматизация производственных процессов и внедрение новых технологий. В ближайшее время предполагается реконструировать и отремонтировать порядка 30 почтовых отделений республики в соответствии с единым фирменным стилем и стандартами технического оснащения ФГУП «Почта России». Создание современной инфраструктуры расширит возможности для предоставления клиентам наиболее востребованных финансовых услуг.

коротко



## Почта Норвегии меняет структуру

Суть изменений, которые произойдут уже этим летом, в объединении подразделений почтовых отправлений и служб распространения. Логистические активы Почты Норвегии, напротив, будут разделены на две части: «посылки» и «товары».

Необходимость изменений продиктована тем, что в последние несколько лет в компании наблюдается рост товарной логистики на фоне снижения объемов «классических» почтовых отправлений. Президент почтовой службы Норвегии Дэг Меджелл отметил: «Два подразделения логистики позволят нашей организации глубже внедриться в рынок логистики Северной Европы. Интегрированное почтовое отделение поможет компании адаптироваться к изменению потребностей клиентов и проложит путь к дальнейшему снижению расходов в почтовом сегменте».



## Австралию оставили без доставки

Почтовая служба Австралии прекратит доставлять отправления адресатам. Гражданам придется самим

забирать письма из автоматических почтовых ящиков своих районов. Такова новая городская почтовая система, обнародованная Почтой Австралии в апреле этого года. В городах будут установлены автоматические почтовые ящики, открыть которые можно с помощью бесконтактных карт и пин-кодов. Планируется, что там будут помещаться конверты размером вплоть до А4. Конверты и посылки большего размера поступят в отдельные ящики для посылок. Жители узнают о том, что на их адрес пришло письмо или посылка, из SMS-сообщений.

Австралия – не изобретатель новой системы доставки. Подобная организация процесса уже действует в некоторых городах Британии и США.

# Itella в тестовом режиме

Почтовая служба Финляндии Itella проводит тестирование нового метода доставки почтовых отправлений. Если эксперимент пройдет удачно, услуга NetPosti будет распространена на всю страну.

Эксперимент заключается в том, что, как обычно, дважды в неделю, корреспонденция доставляется в почтовые ящики адресатов. В остальные дни недели почта будет поступать в абонентские ящики, расположенные в ближайшем почтовом отделении. Клиенты же должны забирать корреспонденцию оттуда сами: о том, что в ящике есть новая корреспонденция, люди узнают из SMS-сообщений.

Кроме доставки в бумажном виде, почтовые отправления первого и второго классов сканируются и посылаются в виде файлов в личный почтовый ящик на сервере NetPosti, где клиент увидит свою корреспонденцию в электронном виде.

Таким образом, ознакомиться с текстом письма в электронном виде клиент сможет раньше, чем в бумажном.

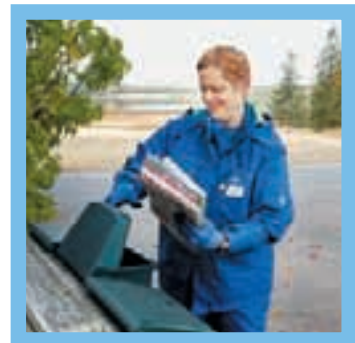
Сканирование писем проходит в едином центре, расположенном в Хельсинки.

Пока в эксперименте, который завершится в конце 2010 года, участвуют более 140 частных лиц и организаций.

У эксперимента

далеко идущие планы: понять, какие альтернативные услуги нужны клиентам и смогут ли новинки в будущем полностью заменить традиционную почтовую доставку.

ИННОВАЦИИ



## Профсоюз против приватизации

Профсоюз, представляющий почтовых служащих Канады, планирует бороться против приватизации почтовой службы страны. Планы Почты Канады о передаче на аутсорсинг контактных центров и Национального центра филателии «нанесет сокрушительный удар» качеству почтовых услуг. Робин Бенсон, исполнительный вице-президент профсоюза, считает, что приватизация клиентской службы Почты Канады может подвергнуть риску конфиденциальность информации, предоставляемой жителями страны. Однако правительство, владеющее почтовой службой, считает, что придет время, когда Почта Канады будет приватизирована полностью.

СТИХИЯ

## Почте Ирландии вулкан не помеха

✉ Вулканический пепел, выброшенный в атмосферу в результате извержения вулкана в Исландии, повлиял на доставку многих тысяч писем и посылок по всему миру. После закрытия воздушного пространства, почтовые службы были вынуждены искать альтернативные пути доставки отправлений. Среди них – почтовая служба Ирландии An Post, которой из-за извержения пришлось отложить отправку около

20% международной почты адресатам США, Канады и Австралии.

После закрытия воздушного пространства, An Post в первую очередь организовала альтернативные пути доставки почты в Великобританию – автомобильным и паромным транспортом. По словам представителя компании, почтовое обслуживание адресатов в Великобритании осуществлялось «с минимальными задержками».

Кроме того, уже на следующий день после закрытия воздушного пространства заработали альтернативные пути доставки почты в европейские страны. Аналогично обстояла ситуация и с письмами, адресованными в Ирландию из других стран. Из Европы почта доставлялась с минимальными задержками, в то время как ситуация с письмами из-за океана долго оставалась неразрешенной.

Самое плохое, видимо, позади, и мы наблюдаем отчетливые признаки того, что экономика начинает возрождаться. Наша компания готова к росту всех четырех направлений нашего бизнеса. Однако основная задача в возрождающейся экономике – сделать так, чтобы структура затрат компании оставалась экономной и гибкой.

*Фрэнк Аппель, главный исполнительный директор Deutsche Post DHL*

## USPS гордится «зелеными» достижениями

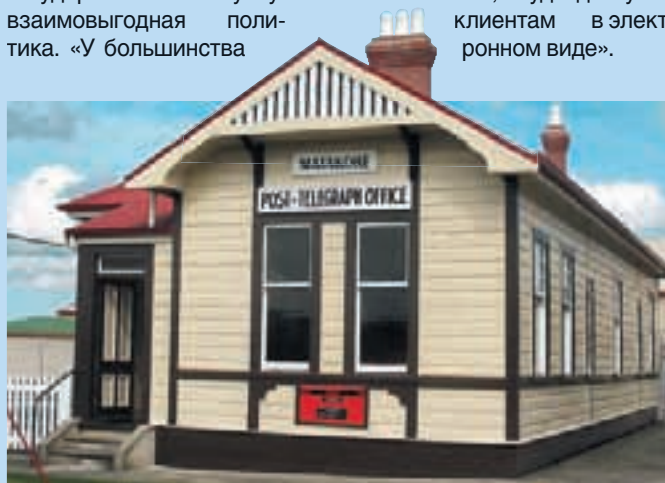
✉ Накануне 40-й годовщины Дня Земли почтовая служба США открывает свой «зеленый» новостной ресурс – единый источник информации о мерах по защите окружающей среды, предпринимаемых компанией. «История защиты окружающей среды насчитывает более 100 лет, и День Земли – прекрасный повод рассказать американцам о наших экологических инициативах», – сказал Сэм Пулкарно, вице-президент USPS.

USPS уже получила более 75 «зеленых» наград, в том числе Международную награду за экологически чистые почтовые технологии в 2009 году.

## За паспортом – на почту

✉ Почтовые отделения Новой Зеландии станут точками доступа к большому количеству государственных услуг. По договору, заключенному между правительством и почтовой службой страны, в отделениях будет осуществляться выплата пособий и пенсий, выдача паспортов т. д. По мнению руководства компании, использование сети почтовых отделений для предоставления гражданам государственных услуг – взаимовыгодная политика. «У большинства

правительственных агентств ограниченная сеть отделений, – отметил Байен Рош, генеральный директор почтовой службы, – а мы помогаем расширить ее». Помимо новых услуг, предоставляемых в почтовых офисах, в ближайшие несколько лет организация планирует ввести как можно больше электронных услуг. «Каждая услуга, которую мы предоставляем в отделении, – отметил Рош, – будет доступна клиентам в электронном виде».



Это тяжелое время для почтовых служб, однако результаты национального исследования удовлетворенности потребителей показывают, что, несмотря на уменьшение почтовых объемов и забастовки почтовых служащих, британские потребители говорят, что в целом они довольны качеством почтовых услуг, независимо от того, кто их предоставляет – Royal Mail или конкурирующие с ней операторы.

*Тим Браун, главный исполнительный директор Postcomm, почтового регулятора Великобритании*



# Игорь Мандрыкин:

## В среднесрочной перспективе доля почтовых услуг в доходах предприятия достигнет 50%

**И**горь Анатольевич, как вы оцениваете работу коммерческого направления ФГУП «Почта России» по итогам 2009 года?

– Прошлый год был сложным для всей экономики страны. Разразившийся финансовый кризис не мог не затронуть почтовый бизнес. В первую очередь пострадал сектор корпоративных почтовых переводов. Поскольку, начиная с 4-го квартала 2008 г., банки практически прекратили выдачу потребительских кредитов населению, объемы погашаемых кредитов через почтовые отделения в 2009 г. сократились почти на 35%. Во 2-м квартале 2009 г. кризис добрался до сектора дистанционной торговли. Вследствие этого, мы почувствовали серьезное снижение объемов письменной корреспонденции и посылок, которое в целом по году составило около 10%. Влияние кризисных явлений в экономике усугубилось еще и тем, что в 2009 г. был снижен размер тарифа на доставку пенсий и пособий, что привело к недополучению Почтой доходов в объеме более 2 млрд руб. Таким образом, после многих относительно благополучных в плане роста доходов лет, Почта оказалась в тяжелой ситуации.

беседу вел  
Константин Суворов

Доставка корреспонденции, денежные переводы, подписка – эти услуги традиционны для Почты России. Но время не стоит на месте, современный клиент требует увеличения скорости, качества обслуживания, новых сервисов. Это хорошо понимают во ФГУП «Почта России». О том, что делается на предприятии для удовлетворения потребностей клиентов, новых продуктах и модернизации популярных услуг, рассказывает заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Игорь Мандрыкин.

Вместе с тем, именно в этот момент Почта России в отличие от многих других, даже более крупных, компаний сумела грамотно распорядиться своими преимуществами.

1. Высокая лояльность клиентов.

Работа с физическими лицами и государственным сектором

позволила Почте сохранить объемы традиционных почтовых и финансовых услуг по этим категориям практически на докризисном уровне. При этом доходы от розничной торговли выросли на 12%, а приема платежей – на 21%.  
2. Ослабление рыночных позиций конкурентов.

« Развитие финансовых сервисов по-прежнему остается в фокусе нашего внимания »



## ДОСЬЕ

### **Игорь Анатольевич МАНДРЫКИН**

- Родился 2 марта 1958 года
- В 1981 г. окончил Московский химико-технологический институт им. Д.И. Менделеева
- В 1981–1993 гг. работал во Всесоюзном Институте неорганических материалов имени академика А.А. Бочвара
- С 1993 по 2003 г. работал в различных коммерческих структурах
- В 2003–2005 гг. – руководитель департамента розничных продаж ФГУП «Почта России»
- С 2005 по 2007 г. возглавлял дирекцию по коммерческим операциям ФГУП «Почта России»
- С 12 марта 2007 г. – заместитель генерального директора ФГУП «Почта России»
- Кандидат технических наук

Значительная часть небольших компаний под влиянием кризиса была вынуждена уйти с рынка, и Почта России сумела воспользоваться этим. Ярким примером может служить увеличение доли EMS-Почты России на внутрисоссийском рынке экспресс-доставки.

3. Рекламная активность и продвижение новых продуктов.

Несмотря на неоднозначную оценку использования детских образов в рекламной кампании Почты России, все без исключения признают, что сама кампания была одной из наиболее заметных в 2009 г. Кстати, наши успехи на рынке приема платежей во многом стали следствием удачной рекламной кампании.

В 2009 г. первые заказы получил наш центр гибридной печати. Учитывая, что Сбербанк России оказался нашим первым клиентом, начало следует признать многообещающим. Несмотря на кризис, весьма динамично росли объемы отправок 1 класса.

Все это позволило нам в 2009 г. увеличить операционные доходы на 11%, опередив при этом всех своих коллег-связистов.

Этот замечательный результат – заслуга всего почтового коллектива! И не в последнюю очередь коммерческого блока.

– Почта традиционно ассоциируется у населения и потребителей с оказанием почтовых услуг. В последнее время все



почтовые администрации сетуют на падение доходов в данном секторе. Какова доля дохода от оказания почтовых услуг в общих доходах Почты России и в чем вы видите развитие данного направления деятельности в эпоху развития инфокоммуникационных технологий связи?

– Я считаю абсолютно неправильным говорить о том, что развитие инфокоммуникационных технологий может ограничивать потребность частных пользователей, государственного сектора и бизнеса в традиционных почтовых услугах. Приведу простой пример. Вряд ли стоит сравнивать уровни охвата населения доступом к сети Интернет в США и России. Казалось бы, при таком охвате сетями в США традиционные почтовые услуги должны быть не

востребованы. Но статистика говорит об обратном. Количество почтовых отправок на душу населения в США более чем на два порядка выше, чем в России.

Замедление темпов роста доходов почтового сектора – признак развитой экономики. Нашей стране предстоит преодолеть еще слишком большой путь в своем развитии, прежде чем почтовая отрасль столкнется с серьезными споровыми ограничениями.

Если говорить о доле дохода от реализации услуг почтовой связи, то в ушедшем году она составила 41% от всех операционных доходов предприятия. Думаю, что до конца 2010 г. мы вернемся на докризисный уровень почтовых объемов.

Я уверен, что в среднесрочной перспективе именно почтовые, а не финансовые, услуги будут генерировать большую часть доходов Почты России.

Что ждет традиционные почтовые услуги в эпоху развития новых технологий и куда двигаться дальше?

Нет никаких сомнений в том, что оказание почтовых услуг будет все шире сопровождаться использованием инфокоммуникационных технологий. Без этого в принципе невозможно развивать качественные и удобные сервисы для клиента. Я ожидаю в ближайшие годы бурного развития гибридной почты, которая по своей сути базируется на таких технологиях. На мой взгляд, только совместное использование инфокоммуникационных и почтовых технологий сделает жизнеспособным проект «электронного правительства».

– Одним из наиболее успешных филиалов ФГУП «Почта России» является филиал «EMS

Рынок дистанционной торговли крайне требователен к качеству и скорости сервиса, а также наличию дополнительных предложений



Почта России». В то же время конкуренция на рынке экспресс-доставки остается достаточно серьезной, особенно в крупных городах. В чем конкурентное преимущество Почты, и каковы, на ваш взгляд, тенденции развития рынка экспресс-доставки?

– Наряду с проблемами кризис всегда предоставляет участникам рынка новые возможности. Кто-то теряет рынок, кто-то усиливает свои позиции. Мы очень гордимся тем, что «EMS Почта России» смог увеличить долю на внутреннем рынке на 4% (до 16%). В 2009 году было доставлено более 3,4 млн отправок EMS, рост доходов от услуги составил 31%. В целом, основной тенденцией развития рынка экспресс-доставки является консолидирование предоставляемых сервисов в рамках одного перевозчика. Так, например, транспортные компании начинают заниматься экспресс-доставкой корреспонденции, и, наоборот, курьерские компании предлагают доставку тяжелых отправок.

«EMS Почта России» входит в пятерку крупнейших операторов экспресс-доставки в стране. Одним из отличительных сервисов Почты является возможность осуществлять доставку отправок с оплатой наложенным платежом на всей территории России. Кроме того, стабильные цены в долгосрочном периоде и оптимальное соотношение «цена-качество» являются нашими весомыми преимуществами перед конкурентами. Наша цель в 2010 году – доля не менее 20% рынка.

– Какие коммерческие услуги, на ваш взгляд, наиболее пер-



спективны для ФГУП «Почта России»?

– По мере выхода страны из финансового кризиса вновь станет актуальным предоставление населению почтово-банковских услуг. Для многих жителей нашей страны Почта является единственным объектом, где можно снять наличные деньги со счета банковской карты, получить и погасить кредит, открыть банковский вклад, а также отправить денежный перевод.

В почтовых отделениях уже работает более 13 тысяч POS-терминалов, которые позволяют держателям пластиковых карт Visa и MasterCard получать наличные денежные средства без взимания дополнительной комиссии с клиента.

Более того, мы знаем, какое большое количество кредитных карт эмитируется и рассылается населению. Получить кредит по карте через этот терминал станет абсолютно реальным делом. Прием платежей – одно из наиболее динамично развивающихся направлений деятельности предприятия. В настоящее время Почта принимает не только жилищно-коммунальные платежи, но и платежи за услуги электро-связи, сотовой связи, Интернет и кабельное телевидение, общеобразовательные и детские дошкольные учреждения, штрафы и налоги во всех отделениях почтовой связи Российской Федерации в пользу более 8 тыс. поставщиков услуг. В 2010 г. Почта России вместе со своими партнерами планирует разместить более 4000 новых платежных терминалов в отделениях почтовой связи. Это позволит в значительной мере разгрузить операторов и привлечь на Почту дополнительный трафик.

«Форсаж» не будет уступать в скорости доставки лидерам рынка и существенно превзойдет конкурентов по географии и количеству точек обслуживания

Еще одно перспективное направление – интернет-торговля. Для этого Почта России предлагает комплекс своих услуг: экспресс-почту, «Отправления 1 класса», оплату наложенным платежом и т. п. Рынок дистанционной торговли крайне требователен к качеству и скорости сервиса, а также наличию дополнительных предложений по отслеживанию почтовых отправлений, оплате стоимости пересылки самим получателем, информированию клиента SMS-уведомлением и т. д. – поэтому сейчас мы работаем над повышением качества и внедрением новых дополнительных сервисов.

**– Планирует ли Почта вводить усовершенствования или новые продукты в ближайшее время?**

– Да, мы планируем расширить линейку финансовых услуг за счет внедрения нового продукта – в рамках услуги «Почтовый перевод денежных средств» – мгновенные денежные переводы «Форсаж». С их помощью можно будет пере-

«» Благодаря обширной сети, устойчивой инфраструктуре и эффективной системе магистральных перевозок, «EMS Почта России» может доставить отправление в любую точку России и 190 стран мира ««

водить деньги в течение нескольких минут, что отвечает не только современным требованиям потребителей, но и укрепляет позиции Почты на рынке денежных переводов, в первую очередь в сегменте «мгновенных переводов», в котором мы до сих пор не были представлены.

«Форсаж» не будет уступать в скорости доставки лидерам рынка и существенно превзойдет конкурентов по географии и количеству точек обслуживания. Кроме того, в сегменте наиболее популярных к пересылке переводных сумм (8–25 тыс. руб.) он более выгоден по сравнению с аналогичными предложениями конкурентов. Старт проекта намечен на лето 2010 года.

**– Открыта подписка на второе полугодие 2010 года. Какие нововведения предлагаются клиентам? Каковы общие тенденции подписного рынка в России?**

– По итогам подписной кампании за первое полугодие 2010 года, ситуация остается стабильной. Благодаря стимулирующим мерам Почты России, в т.ч. замораживанию тарифов на подписку со второго полугодия 2008 года, а также скидкам для подписчиков самых массовых федеральных и региональных изданий, тиражи сохранились на прежнем уровне. В России количество выписываемых газет и журналов по итогам первого полугодия 2010 года составило 30 млн экземпляров.

На второе полугодие 2010 года тарифы Почты на подписку не изменились. С 13 по 23 мая 2010 года мы проводим традиционную для клиентов Всероссийскую декаду подписки. В это время можно оформить подписку на льготных условиях. Мы подготовили новые предложения к празднованию 65-летней годовщины Победы. Для льготных категорий граждан выпущен специальный подписной каталог «К 65-летию Великой Победы!» с изданиями, пользующимися наибольшей популярностью.

**– Доставка пенсий – услуга, которую Почта оказывает, так как обязана это делать по за-**





кону, но при этом услуга приносит убыток предприятию. В 2010 году в очередной раз был снижен тариф на доставку пенсий. Что, на ваш взгляд, нужно сделать, чтобы вернуть этой услуге рентабельность?

– Для Почты России доставка пенсий в 2010 г. полностью перешла в разряд социальных услуг. На ближайшую перспективу мы не ставим перед собой задачу сделать эту услугу рентабельной. Проблема в другом – как снизить убытки. По нашему мнению, эту проблему можно решить несколькими способами. Во-первых, корректировкой бюджета Пенсионного фонда России на 2010 и последующие годы с установлением тарифа в размере 1,35% без учета НДС. Во-вторых, переводом услуги по доставке пенсий в разряд регулируемых государством. При этом тариф на нее должен устанавливаться Федеральной службой по тарифам. В-третьих, компенсацией затрат Почты, не покрываемых установленными тарифами, за счет средств федерального бюджета. Внедрение в организацию доставки пенсий и пособий современных информационных технологий, в том числе электронного документооборота, также будет способствовать снижению затрат на организацию этой деятельности. Однако в условиях снижения тарифов на доставку инвестиционные возможности предприятия не позволяют расширять географию внедрения этой, безусловно, прогрессивной технологии.



– В 2009 году введен в эксплуатацию первый автоматизированный сортировочный центр, что позволяет надеяться на существенное улучшение качества оказания

почтовых услуг. Ожидаете ли вы, что улучшение качества вызовет рост объемов почтовых услуг?

– На мой взгляд, в условиях фактической монополии на рынке почтовых услуг повышение качества услуги оказывает ограниченное влияние на спрос. Но Почта России всегда позиционировала себя как мультисервисную структуру, способную удовлетворять потребности населения не только в почтовых, но и в основных финансовых и розничных услугах. При этом посредственное качество оказания почтовых услуг, хотя и не очень отражалось на спросе на почтовые услуги (ведь деваться некуда!), оказывало негативное влияние на отношение клиентов к другим сервисам Почты (там, где Почта не являлась монополистом). Любопытно, что, по мнению итальянских почтовиков, повышение качества оказания почтовых услуг в первую очередь сказывается на увеличении продаж финансовых и других коммерческих услуг Почты. Клиент перестает относиться к Почте, как к безнадежно устаревшей структуре, и начинает рассматривать ее как партнера, предлагающего широкий спектр услуг приемлемого качества. Я уверен, что создание сети сортировочных центров, отделений почтовой связи, технологические преобразования в ближайшие годы вызовут изменение отношения клиентов к Почте. И вот тогда мы станем свидетелями существенного роста спроса на все услуги, которые оказывает Почта.

– Почта России планирует развивать новую услугу – гибридная почта. Насколько она важна для предприятия?

– Введение в эксплуатацию АСЦ позволило нам вывести на рынок крайне востребованную

 Крупнейшие российские компании уже стали клиентами нашего центра гибридной печати 

услугу – гибридную печать. Она в первую очередь предназначена для крупных корпоративных клиентов, использующих в своей деятельности массовые рассылки почтовой корреспонденции. Обратившись в центр гибридной печати, клиенты смогут распечатывать и рассылать миллионы писем по всей стране, оптимизируя свои затраты. Рынок гибридной печати достаточно конкурентен. Тем не менее, уже на этапе запуска проекта ряд крупнейших российских компаний (Сбербанк РФ, Ростелеком и др.) разместили у нас свои заказы. По мере развертывания сети сортировочных центров в стране будут открываться новые центры гибридной печати. Это позволит нам организовать доставку корреспонденции федеральных корпоративных клиентов получателям, минуя магистраль. Мы также рассчитываем расширить спектр услуг для региональных клиентов, предложив им не только доставку, но и печать счетов, извещений и рекламных рассылок. Гибридная почта рассматривается нами как приоритетное направление почтового бизнеса.

## Почта России выделит средства в поддержку подписки в Татарстане

РИА Новости  
22.04.2010



Почта России намерена поддержать подписной рынок Республики Татарстан и готова в рамках реализации мероприятий по сохранению доступности для населения печатных изданий выделить дополнительные средства предприятию Татарстан Почтасы, говорится в сообщении российского почтового оператора.

«Почтовый оператор в качестве возможных мер предлагает оформление бесплатной или льготной подписки для отдельных категорий читателей на второе полугодие 2010 года. Почта России в рамках реализации данных мероприятий готова выделить средства в размере 50% дополнительного дохода, полученного УФПС «Татарстан Почтасы» за счет применения общероссийских подписных тарифов», – отмечается в пресс-релизе.

Татарстан Почтасы вошло в состав Почты России 1 января 2010 года. После присоединения на территории республики действует единая общероссийская система тарификации на услуги почтовой связи, включая подписку. Тарифы Почты России на услугу подписки остаются неизменными с 2008 года, убытки предприятия от оказания данной услуги субсидирует государство.

## Обзор публикаций за месяц

# Свежая пресса

Вечерняя Москва  
15.04.2010

ВЕЧЕРНЯЯ  
МОСКВА

## Юбилей Победы на почтовых марках

Издательско-торговый центр «Марка» в апреле 2010 года выпускает почтовый блок «65 лет Победы в Великой Отечественной войне» и серию марок «Оружие Победы. Бронетанковая техника». Таким образом, продолжается серия, начатая в предыдущие годы. На почтовом блоке «65 лет Победы в Великой Отечественной войне» изображен орден «Победа». Победу нашей страны в Великой Отечественной войне во многом обеспечило оружие. На этот раз на почтовых миниатюрах свет увидят советские танки, признанные лучшими в мире, они по праву считаются гордостью нашего Отечества.

Российская газета  
09.04.2010

РОССИЙСКАЯ  
ГАЗЕТА

## Счетная палата нарушений не выявила

Контрольное ведомство провело проверку в Почте России. ФГУП «Почта России» из федерального бюджета компенсирован убыток 2009 года в размере 2,99 млрд рублей, или 98,7%. Такие данные приводит пресс-служба Счетной палаты РФ по итогам проверки целевого и эффективного использования субсидии Почтой России на компенсацию потерь в 2008–2009 годах в доходах, связанных со сдерживанием указанного предприятием роста тарифов на услуги по приему заказов на подписку и доставку периодических печатных изданий. Аудиторская проверка коснулась не только доставки

подписных изданий. Счетная палата проанализировала также проведенные Почтой тендеры и размещенные заказы на закупку товаров и услуг для нужд предприятия. Как и годом ранее, эти закупки признаны прозрачными, нарушений не было.





## Затор на Почте ликвидирован

Почта России разрешила кризисную ситуацию с международными почтовыми отправлениями, сложившуюся с начала года, сообщила компания. Количество незарегистрированных посылок «сведено к нулю».

Банки.ру 19.04.2010



## Медиарейтинг российских банков за март 2010 года

Компания «Медиалогия» специально для Banki.ru составила медиарейтинг российских банков за март 2010 года. Основой для построения рейтинга стал индекс информационного благоприятствования (ИИБ). ИИБ отражает не только количественное, но и качественное присутствие компаний в информационном поле, и зависит от влиятельности СМИ, заметности сообщения, яркости упоминания объекта, цитирования, конфликтности, характера упоминания в СМИ и других параметров.

Почтовый банк попал в ТОП-50 второй раз. По сравнению с февралем, он переместился вверх по таблице на 14 строчек и занял 17 место.

Методика:

1. В рейтинге участвовали банки, работающие на территории РФ.
2. Рейтинги построены на основе базы СМИ системы «Медиалогия», которая включает на данный момент 4 178 наиболее влиятельных российских и зарубежных источников: ТВ, радио, газеты, журналы, информационные агентства, Интернет-СМИ и блоги.
3. Всего проанализировано 46 840 сообщений.
4. Данные для рейтинга рассчитаны 16.04.10.

## Почта России решила проблему международных посылок

ФГУП «Почта России» сообщает о стабилизации ситуации с международными отправлениями в зоне таможенного контроля в Месте международного почтового обмена Москва (ММПО Москва), обслуживающем более 80% потока корреспонденции из-за рубежа.

В пресс-релизе отмечается, что теперь количество зарегистрированной для прохождения таможенного контроля корреспонденции соответствует нормативам дневной обработки, а незарегистрирован-

ные остатки сведены к нулю.

Сейчас Почта России и руководство таможенных органов обсуждают изменение статуса двух других ММПО – в Брянске и аэропорту Шереметьево. Пока в этих пунктах нало-

жены ограничения на обработку международных отправок. Придание нового статуса позволит за счет перераспределения потока отправок существенно разгрузить столичный пост – на 15–20% в год.



## Трибуна

Трибуна 22.04.2010

### Александр Киселев: «Нам необходим комитет по развитию национальной инфраструктуры»

Генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев поделился с корреспондентом «Трибуны» своим видением перспектив развития возглавляемого им ведомства.

– Создание комитета помогло бы, прежде всего, в реализации приоритетных направлений развития национальной инфраструктуры. Кроме того, это позволило бы сформировать принципиально новый комплексный подход к развитию национальной инфраструктуры и инфраструктурных проектов. А также способствовало бы инициированию и принятию системных законодательных инициатив – с целью создания механизма внедрения инноваций в экономику, создания правовой основы модернизации и развития национальной инфраструктуры. В задачи комитета будет входить, в том числе, оценка возможных рисков в сфере национальной инфраструктуры, мы бы могли более

успешно проводить анализ причин их возникновения и искать методы их минимизации.

– Как сделать так, чтобы такой уникальный производственно-логистический комплекс, как Почта России, превратился в дополнительный стимулирующий элемент инновационных преобразований?

– Наша стратегия как раз и рассчитана на то, чтобы Почта России превратилась в современный элемент национальной инфраструктуры и драйвер модернизации, перехода к инновационной экономике.

Поэтому для нас модернизация почтовой инфраструктуры – это не только обновление устаревшего оборудования, это в первую очередь реализация стратегии развития. Это ответ на главный вызов эпохи глобализации – «цифровую революцию», распространение Интернета, изменение природы коммуникации.

# Михаил Бесхмельницын: У Почты есть не просто перспективы, а хорошее будущее

В феврале 2010 года Счетная палата Российской Федерации провела очередную проверку финансовой деятельности ФГУП «Почта России». О ее итогах читателям журнала рассказывает аудитор Счетной палаты Михаил Бесхмельницын.

СП должна осуществлять контроль над федеральным бюджетом и федеральной собственностью. Состав палаты формируется следующим образом: председатель и половина аудиторов (шесть человек) назначаются Госдумой, а оставшаяся часть и заместитель председателя – Советом Федерации. Срок полномочий председателя и аудиторов – шесть лет. Каждый из нас отвечает за определенный блок вопросов, связанных с формированием и использованием бюджетных средств, а также федеральной собственности. Мне поручено заниматься контролем расходов федерального бюджета на промышленность, энергетику и строительство, дорожное хо-

зяйство, транспорт, жилищно-коммунальное хозяйство, связь и информатику. Кстати, 11 апреля исполнилось 15 лет, как я занимаю эту должность. И с самого основания СП я курирую именно этот блок вопросов. В частности – вопросы деятельности Почты России. В 1995 году одной из самых важных задач было сохранение Почты как целостного предприятия. 15 лет назад ситуация была сложная, могло дойти до распада Почты. Так, ряд структурных подразделений, которые сейчас входят в ее состав, хотели действовать самостоятельно. Но мы заняли жесткую позицию. Считали и считаем, что Почта России должна быть единым предприятием

— **М**ихаил Иванович, расскажите об основных направлениях деятельности Счетной палаты.

— Счетная палата создана в соответствии с Конституцией РФ, принятой в 1993 году. В Основном законе Счетной палате (СП) и организации ее деятельности посвящены две статьи. Там сказано, что

беседу вела  
Ольга Сенина  
фото  
Лидия Надеина

« 11 апреля исполнилось 15 лет, как я занимаю эту должность. И с самого основания СП я курирую именно этот блок вопросов. В частности – вопросы деятельности Почты России »





на всей территории Российской Федерации. Это преимущество как для Почты, так и для всей страны. В России нет второго такого предприятия. И не потому, что Почта – самая крупная структура, главное, что она осуществляет живую связь и между регионами, и между органами власти, и между гражданами РФ.

Более того, пока Почта России функционирует как единое предприятие, любой гражданин независимо от места проживания может пользоваться услугами, стоимость которых одинакова во всех регионах. То есть гарантируется равный доступ к услугам. Это существенный момент для государства и граждан.

– Недавно в ФГУП «Почта России» прошла очередная аудиторская проверка. Расскажите, пожалуйста, о ее итогах.

– Мы ежегодно отслеживаем деятельность Почты России и анализируем основные показатели финансово-хозяйственной деятельности. Наша работа построена следующим образом: мы даем заключение на проект федерального бюджета, в течение года контролируем его исполнение и по итогам готовим заключение на исполнение бюджета за прошлый год.

Хочу сказать, что за последнее время на Почте произошли позитивные перемены,



которые вселяют уверенность в то, что у предприятия есть не просто перспективы, а хорошее будущее.

В этом году мы проводили целевую проверку, как используются средства федерального бюджета, выде-

ленные в виде субсидий, на организацию доставки печатных средств массовой информации.

Проблем выявлено не было. Мы установили, что все деньги из федерального бюджета, направленные на ре-

В России нет второго такого предприятия. И не потому, что Почта – самая крупная структура, главное, что она осуществляет живую связь и между регионами, и между органами власти, и между гражданами РФ



ализацию данной услуги, использовались по целевому назначению. Более того, мы установили, что не все убытки Почты России покрываются субсидиями.

**– Можно расширить предыдущий ответ? Какие позитивные перемены в работе Почты вы заметили?**

– Прежде всего, в лучшую сторону изменились показатели финансово-хозяйственной деятельности. В прошлые годы Почта работала с убытком, причем он исчислялся миллиардами рублей. Я не хочу сказать, что в этом «заслуга» только бывшего менеджмента, хотя и это тоже присутствовало: низкая эффективность объяснялась тем, что длительное время тарифы, устанавливаемые для Почты России государством, не пересматривались. А если и индексировались, то все равно значительно отставали от роста цен в целом по стране. Тем более они не соответствовали увеличению тарифов в таких секторах экономики, как энергетика, газовая отрасль, ЖКХ и даже фиксированная связь. Поэтому сложилась ситуация, когда предприятие работало убыточно. Это приводило к деградации основных производственных фондов, отсутствию ресурсов на обновление автопарка, оборудования, ремонт и строительство.

Сейчас работа по модернизации инфраструктуры почтовой сети проводится довольно активно. И мне представляется, что ее надо проводить более настойчиво, особенно при внедрении передовых технологий.

Строительство сортировочных центров, позволяющих заменить ручной труд на

автоматизированный, – это огромный шаг вперед. Невозможно мириться с тем, что скорость доставки письма за 300 лет фактически не изменилась.

С этим, конечно, надо что-то делать: внедрять передовую технику, использовать автомобильный и воздушный транспорт.

Кстати, в Советском Союзе была широко развита авиапочта, даже существовали специальные конверты. Если ты покупал такой, мог быть уверен, что письмо дойдет до адресата в два раза быстрее. Подобная услуга существует, например, в США. Нам тоже надо возвращаться к подобной практике, договариваться с компаниями, покупать самолеты.

**– Во всем мире существует тенденция к снижению уровня доходов от оказания почтовых услуг. Многие почтовые службы активно развивают непрофильные услуги. Как вы к этому относитесь?**

– Конечно, надо обязательно расширять ассортимент услуг. Например, все, что связано с IT-технологиями. Это важно, на мой взгляд, для малого и среднего бизнеса: иметь возможность получать, во-первых, информацию через Почту России, в том числе и через ПКД, с другой стороны – пересылать и получать почтой небольшие партии товаров, для того чтобы организовать производство. То есть индивидуальный предприниматель в маленьком городе или селе мог бы заказать элитные семена растений, а получив, выращивать у себя для продажи. Таким образом, Почта России была бы вовлечена в процесс развития мало-

**Хочу сказать, что за последние время на Почте произошли позитивные перемены, которые вселяют уверенность в то, что у предприятия есть не просто перспективы, а хорошее будущее**

го и среднего бизнеса, что важно для нашей страны. И подобные возможности практически не ограничены, их надо использовать. Для этого нужны технологии, способные быстро и качественно предоставить услугу клиенту.

Конечно, огромные перспективы дает Почте оказание банковских услуг, то есть работа на финансовом рынке. Для этого, как мне представляется, у Почты есть почти все. Нужно привести материально-техническую базу в то состояние, которое соответствует требованиям регуляторов, прежде всего Центрального банка, ну и, конечно, обучить, а кое-где переобучить персонал. Кроме того, есть потенциальные кадры, высвободившиеся из банков и других финансовых структур. Эти профессионалы могли бы прийти в компанию и организовать процесс на должном уровне, в соответствии с международными стандартами.

**– Предположим, почтовый банк уже существует. Вы**

готовы открыть депозит? И как, на ваш взгляд, банк повлияет на финансовое состояние предприятия?

– Мне кажется, что этот банк будет самым популярным в стране. Я подчеркиваю: самым. Но для этого необходимо соблюсти несколько условий. Первое: при создании банка мы должны ориентироваться на самые передовые технологии, которые существуют не только в стране, но и в мире. Второе: необходимо провести серьезную реконструкцию и модернизацию имущественного комплекса Почты. Причем не только за счет средств предприятия, но и разумного привлечения финансовых ресурсов, в том числе бюджета и инвестиций. Третье: при создании банка нужно ориентировать персонал (от топ-менеджеров до почтальонов) на клиента. У Почты России есть давние и хорошие традиции, которые связывают почтальона с населением, так вот эта связь должна не только сохраниться, но и получить дальнейшее развитие. Доверие к Почте как

« У Почты России есть давние и хорошие традиции, которые связывают почтальона с населением, так вот эта связь должна не только сохраниться, но и получить дальнейшее развитие. Доверие к Почте как к структуре велико, и его нужно сохранить и укрепить серьезной работой в новой банковской сфере »



– Здесь есть проблемы. Во многих регионах доставка пенсий убыточна для Почты. Но, с другой стороны, на некоторых территориях данная услуга остается прибыльной даже тогда, когда тарифы снижаются. Понятно, что снижать процент по доставке до бесконечности нельзя, работа Почты должна быть оплачена в полном объеме. С другой стороны, самой Почте России необходимо предпринимать меры, которые позволили бы снизить издержки при доставке пенсий. Например, вместе с доставкой пенсий можно организовать предоставление сопутствующих услуг или, например, торговлю. Это приносило бы определенный доход. Для решения этой проблемы нужен комплексный подход при участии всех сторон – Почты, Пенсионного фонда, Минфина, чтобы доставка пенсий была оплачена в полном объеме.

– Михаил Иванович, вопрос не как к аудитору, а как к человеку, который, наверняка, пользуется услугами Почты в обыденной жизни. Есть ли какие-либо письма, телеграммы, может быть истории, связанные с почтой, которые вам запомнились?

к структуре велико, и его нужно сохранить и укрепить серьезной работой в новой банковской сфере. Если эти условия будут соблюдены, через 3–5 лет мы получим банк, равных которому в стране будут единицы. Но для этого нужна серьезная, вдумчивая, кропотливая работа.

– Михаил Иванович, для Почты России крайне актуальной остается проблема тарифа на доставку пенсий, который не покрывает расходов на оказание данной услуги. Какой вы видите выход из ситуации?

« Почтовый банк будет самым популярным в стране. Я подчеркиваю: самым »





– Истории есть у всех. Я служил в Кронштадте, а сам родом из Белгородской области.

Для нас письма были бесплатными, я много писал друзьям и девушкам. Помню, с какой радостью получал ответные письма! Они, как частичка родины, давали ощущение, как будто братья, сестры и друзья находятся рядом.

– А сейчас часто пользуетесь услугами Почты?

– Да. Я пишу поздравительные открытки родным и близким, стараюсь сам, от руки. Получаю такие же. Не знаю почему, но мне кажется, что рукописная открытка теплее.

## ДОСЬЕ

### Михаил Иванович БЕСХМЕЛЬНИЦЫН

- Родился 17 марта 1956 года
- Образование высшее – окончил экономический факультет Воронежского СХИ, Академию общественных наук при ЦК КПСС
- В 1999 году в МГУ им. М. В. Ломоносова защитил диссертацию, присвоена ученая степень кандидата экономических наук
- 1980 год – заместитель директора совхоза, Белгородская область
- 1980–1983 годы – директор совхоза, Белгородская область
- 1983 год – секретарь Белгородского обкома ВЛКСМ
- 1983–1986 годы – председатель Корочанского райисполкома, Белгородская область
- 1986–1988 годы – первый секретарь Чернянского райкома КПСС, Белгородская область
- 1988–1990 годы – заведующий
- отделом Белгородского обкома КПСС
- 1990–1991 годы – заместитель председателя Белгородского областного Совета народных депутатов
- 1991–1994 годы – председатель Белгородского областного Совета народных депутатов
- 1994–1995 годы – председатель правления акционерного социально-коммерческого банка «Белэкономбанк», г. Белгород
- 1993–1995 годы – депутат Совета Федерации Федерального Собрания РФ от Белгородской области. Член Комитета по бюджету, финансовому, валютному и кредитному регулированию, денежной эмиссии, налоговой политике и таможенному регулированию
- С 1995 года – аудитор Счетной палаты Российской Федерации
- Награжден орденом Дружбы

*Информация с официального сайта Счетной палаты Российской Федерации*

В Почте России подведены итоги работы за 2009 год. Конечно, год был непростой, но результаты порадовали: впервые за три года Почта России сработала с прибылью.

# Итоги 2009

## Обучение персонала

**136 613**

в 2009 году 33% работников предприятия прошли обучение





# Развитие магистрально-сортировочной сети

Авиаперевозки на магистральной сети

232

авиамаршрута в 2009 году  
(в 2008 году – 251 авиамаршрут)\*

## Автотранспортные перевозки на магистральной сети

В 2008 году на магистральной сети функционировал 121 магистральный автомобильный маршрут с общим месячным пробегом 2,6 млн км. На конец 2009 года курсировало

145

автомаршрутов с общим месячным пробегом

3,16 млн км

*\*Изменения связаны с сокращением авиарейсов, выполняемых авиакомпаниями*

## Терминалы единой системы почтовых переводов (ЕСПП)

Показатель	2008 год	2009 год
Количество пунктов ЕСПП	16 318	16 741
в том числе почтово-кассовые терминалы, используемые в качестве пунктов ЕСПП (ЗПКТ-ЗПТО)	14 650	14 935




## Железнодорожные перевозки на магистральной сети

По магистральной ж/д сети в 2009 году курсировало **103** маршрута почтовых вагонов с плановым месячным пробегом более 8,7 млн км в месяц

Увеличилась доля пробега почтовых вагонов, курсирующих в скоростных составах: 59% почтовых вагонов в скорых и пассажирских поездах (в 2008 году – 54%)



# Почта + Банк



Почтовые службы мира активно осваивают финансовую сферу деятельности, предлагая клиентам банковские услуги. В последнее время значение почтовых банков растет как никогда. Это объясняется, с одной стороны, тем, что во всем мире снижается доход почтовых служб от профильных почтовых услуг, а почтовым организациям необходимы средства для функционирования и развития. С другой стороны, финансовые услуги, предлагаемые почтовыми банками, становятся крайне востребованными. В условиях мирового кризиса многие коммерческие банки были близки к банкротству. Поэтому люди обратились к почтовым банкам, доверяя их имиджу и тому, что по большей части активы вкладываются в надежные государственные бумаги, что гарантирует сохранность сбережений. В скором времени и в России появится Федеральный почтовый банк. Мы открываем серию публикаций в журнале «Почта России», посвященных данной актуальной теме.

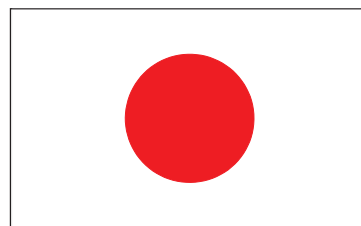


**В** большинстве стран почтовые банки ведут самые традиционные виды деятельности: они предлагают своим клиентам хранение средств на депозитах, оплату счетов, кредитование и другие сервисы, традиционные для розничных банков. Им свойственна простота и прозрачность услуг, что также привлекает клиентов. Отличительная особенность

текст  
Мария Мацковская

ный банк Китая, VancoPosta Италии и Почтовый банк Израиля.

Опыт показывает, что существует три организационных схемы оказания финансовых услуг на Почте. Во-первых,



и сильная сторона почтовых банков независимо от страны присутствия – в большом количестве офисов, расположенных практически в каждом уголке государства.

Среди самых крупных почтовых банков мира – Почтовый банк Японии, Postbank Германии, французский La Banque Postale, Почтовый сберегатель-

Почта может предоставлять их сама – именно так поступает французская La Poste. Во-вторых, банк вырастает из недр ведомства и превращается в самостоятельный финансовый институт. Так возникли крупнейшие банки мира – Германии и Японии. И, наконец, третий способ – посторонние коммерческие банки заключают договор с Почтой и в той или иной форме присутствуют на территории отделений свя-

зи. Так поступает Почтовый департамент Индии. Предлагаем семерку самых популярных почтовых банков мира.

#### **Япония**

Почтовый банк Японии (Yucho Bank) – крупнейший в мире розничный банк. Его капитал оценивается в 187 трлн йен (примерно 1,6 трлн долларов). Японская почтовая служба была создана в 1971 году, сразу



же после революции Мэйдзи, еще до того, как в стране сложилась система коммерческих банков. Почтовый банк, по закону, до последнего времени не имел права предоставлять займы и играть на бирже. Накопления шли главным образом на финансирование инвестиционных программ в области инфраструктуры, приносивших небольшую прибыль. Но население, привлеченное государственными гарантиями, все равно с удовольствием хранило деньги на сберегательных почтовых

на счет не более 10 млн йен (около 110 тыс. долларов). Теперь власти намерены повысить этот лимит. Подготовлен закон о почтовой реформе, который планируется принять в ближайшее время. Правительство планирует, что отмена лимита будет осуществлена в трехлетний срок. Предварительной мерой станет повышение ограничения размера вкладов до 30 млн йен (приблизительно 330 тыс. долларов). По мнению аналитиков, этот шаг укрепит позиции



Почтового банка, основным акционером которого является государство. В случае отмены лимита он сможет составить серьезную конкуренцию частным банкам, единственным преимуществом которых было отсутствие ограничения на размер вкладов.



### Германия

Почтовый банк Германии по праву можно назвать одним из старейших в мире: в 2009 году он отпраздновал столетие. Postbank – один из крупней-

счетов. Сейчас там находится четверть всех накоплений японских семей. Yucho Bank владеет 25 тыс. банкоматов по всей стране, в то время как у крупнейшего коммерческого конкурента их всего 8 тыс. Кроме надежности, преимущество почтового банка в том, что он снимает с клиентов самый низкий сбор за переводы, причем тарифы зависят от срочности переводов. Так, если перевод не срочный и может быть осуществлен в течение нескольких дней, то этот процент становится символическим.

До недавнего времени правительство Японии устанавливало лимит на депозиты, хранящиеся в почтовом банке. Один вкладчик мог положить





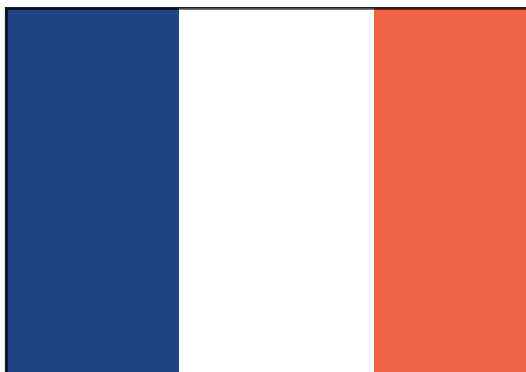
ших розничных банков страны, который, впрочем, уже не принадлежит почтовой службе Deutsche Post DHL. В 2004 году банк был частично акционирован – произошло публичное размещение акций банка на Франкфуртской фондовой бирже. У Deutsche Post остались 50% плюс одна акция банка. Сегодня Deutsche Bank имеет приоритетное право выкупа оставшейся части акций Postbank у Deutsche Post.

Основной вид деятельности Postbank – это розничные банковские услуги, другими словами, стандартные пакеты, предлагаемые частным клиентам и малому бизнесу: ссуды и сберегательные счета, инвестиции во взаимные фонды, страховые продукты и ипотечные кредиты.

Postbank имеет 14,5 млн клиентов в Германии (каждый шестой житель страны), из них 3,09 млн пользуются услугой телефонного банкинга. Открыто 2,13 млн текущих счетов, 450 тыс. вкладов по ценным бумагам с онлайн-доступом. 21 тыс. сотрудников работают в 850 отделениях. Размер активов – 227 млрд евро.

## Франция

Почтовый банк Франции (La Banque Postale) не является самостоятельным, это одно из подразделений группы компаний La Poste. Банк предоставляет банковские и страховые продукты и услуги частным и корпоративным клиентам внутри страны. Он в полной мере использует преимущества, предоставляемые материнской компанией, – широкое присутствие



в стране (17 тыс. точек обслуживания) и доступ ко всем слоям населения. La Banque Postale занимается предоставлением розничных банковских услуг, страхованием и управлением активами. В настоящее время в La Banque Postale 9,53 млн частных и 480 тыс. корпоративных клиентов открыли 22,2 млн текущих счетов. Банк владеет 5191 банкоматом

и 23 финансовыми центрами. Он выпустил 6 млн банковских карточек, что составляет 11% национального рынка. La Banque Postale выдал своим клиентам кредитов на 270,6 млрд евро. Услуги банка доступны для клиентов 24 часа в сутки. Несмотря на тяжелую экономическую ситуацию, характерную для почтовой службы Франции, La Banque Postale

было единственным подразделением, которое сработало с прибылью. Хотя поток клиентов несколько замедлился, он продолжал расти. В планах Почтового банка Франции к концу 2010 года привлечь 10 млн клиентов.

### Китай

Почтовый сберегательный банк Китая (China Postal Savings Bank) также не является самостоятельной структурой. Он входит в Почтовую группу компаний. Сберегательный банк в стране был создан в 1919 году. С тех пор он пережил самые разные времена, а сейчас наступило время его расцвета. Это объясняется бурным промышленным развитием Китая. В настоящее время China Postal Savings Bank – пятый по величине в стране. Он занимает вторую позицию по объему выданных кредитов, уступая лишь Сельскохозяйственному банку Китая. Банк управляет сберегательными депозитами на сумму 150,4 млрд долларов, охватывая 10% банковского рынка страны. Почтовый сберегательный банк Китая постоянно увеличивает свою долю на рынке. Рост почтовых сбережений составляет в среднем 26% в год, количество сберегательных счетов в прошлом году достигло 360 млн. Объем агентских услуг Почтового банка Китая растет в среднем на 14% в год. По большей части банк предоставляет розничные и посреднические услуги. Они рассчитаны на все слои населения. Так, жители сельской местности могут получить субсидии на покупку зерна и сельхозоборудования.



Горожане приходят, чтобы оплатить государственные и региональные налоги и коммунальные услуги, получить социальные пособия. Через этот банк перечисляются выходные пособия рабочим перепрофилированных или обанкротившихся предприятий.





Почтовый банк Китая выполняет и социальную миссию – через его сеть самые слаборазвитые районы страны приобщаются к высоким технологиям. Это делается с помощью доступа в Интернет, пользования банкоматами и других современных технологий, которые уже давно доступны в крупных городах. Конечно, как и во всех странах, главным преимуществом China Postal Savings Bank является самая разветвленная сеть. Она насчитывает 37 тыс. отделений, расположенных в городах и сельской местности.

### Израиль

Почтовый банк Израиля – крупнейший розничный банк в стране. Более 200 тыс. израильтян держат сбережения на его счетах. Открытие счета в Почтовом банке доступно каждому, и его преимущество в том, что почтовые отделения есть в самых глухих провинциях, куда коммерческие банки не спешат. На данный момент в распоряжении этого банка 650 филиалов по всей стране – больше, чем у основных конкурентов – банков «Апоалим» и «Леуми», вместе взятых. Почтовый банк Израиля предоставляет клиентам основные виды услуг: чековые книжки, дебетовые карты, оплату по «банковским поручениям». Но не только разветвленная сеть привлекает клиентов, им imponируют «продвинутые» компьютерные технологии, возможность пользоваться услугами через Интернет, а также конкурентоспособные цены и более низкие комиссии по сравнению с коммерческими банками.

Почтовый банк Израиля также предоставляет услуги оплаты платежей для бизнеса, пра-

вительственных учреждений и частных лиц. Он проводит 50% таких операций в Израиле, в том числе 65% – внутри государственного сектора. Среди других его услуг – денежные переводы внутри Израиля и за рубеж, управление текущими банковскими счетами, обмен валюты, прямые выплаты заработной платы, депозиты.

### Италия

VancoPosta – одно из четырех бизнес-направлений группы компаний Poste Italiane.

Банк был создан в конце 1990-х и почти сразу же предложил клиентам широкий выбор финансовых продуктов и услуг: счета VancoPosta, дебетовые карты, страховые полисы, облигации, участие в инвестиционных фондах, потребительские и ипотечные кредиты. Структура быстро завоевала популярность у граждан. Так, в 2000 году появился сберегательный счет Conto BancoPosta, сейчас он – самый востребованный в Италии.

В 2003 году на рынок выпустили дебетовую карту Postepay,



которой пользуются более 3,5 млн человек. Еще один крупный успех – карты для электронных платежей. Сегодня их уже 10 млн.

В 9 тыс. почтовых отделениях Италии осуществляются денежные переводы, эта услуга предоставляется в партнерстве с MoneyGram.

О том, что VancoPosta выбрал правильную стратегию развития, говорит тот факт, что стремительный рост его показателей пришелся на 2008 год – год финансового кризиса. В это время покупка сертификатов почтовых сбережений выросла на 300%, в то время как другие финансовые структуры Италии пострадали от изъятия средств гражданами. Итальянские потребители

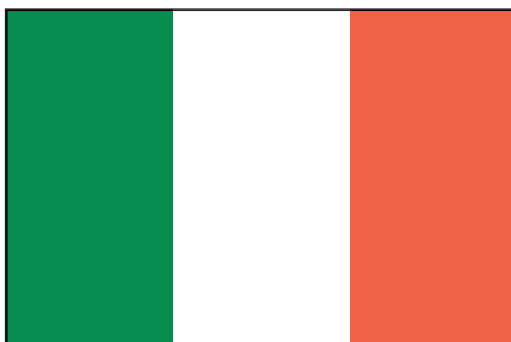
посчитали сертификаты и счета почтовых сбережений самым надежным способом хранения своих средств на фоне нестабильности банковской системы страны, так как компания вкладывала деньги лишь в государственные облигации. В 2008 году депозиты на почтовых сберегательных счетах выросли на 112%. Сегодня VancoPosta управляет 340 млрд евро сбережений на более чем 5 млн счетов. С такими активами она стала крупнейшим сберегательным банком страны. Инвестиционное подразделение почтового банка Fondi Bancoposta Sgr управляет 3,3 млрд евро.



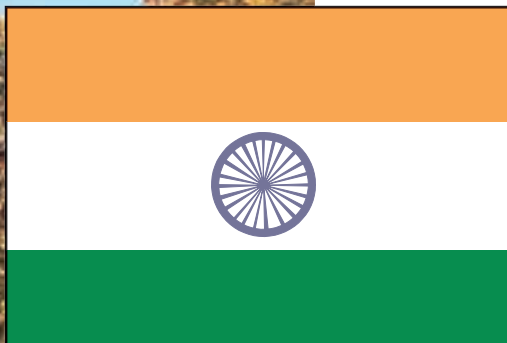
### Индия

Недавно правительство Индии озвучило планы по созданию Почтового банка страны (Post Bank of India). Банк станет одним из подразделений государственной почтовой службы. Но оказание финансовых услуг начнется не с нуля: в рамках Почтового департамента уже давно действует «Почтово-финансовая ярмарка». Она была создана для оказания финансовых услуг в сельской местности. Так же как и Китай, Индию можно назвать «страной контрастов», где одновременно уживаются высокотехнологичный Мумбаи и крайне неразвитые сельские районы. Так, например, по статистике, 78% сельского населения до сих пор обращаются за ссудами к ростовщикам.

Коммерческие банки неохотно идут в «глубинку»: финансовыми услугами охвачены около 20% из 742-миллионного населения провинций. Причина





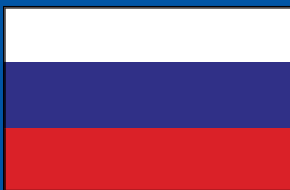


в том, что здесь нет Интернета (без которого современные банки не мыслят своего существования), слишком обременительна бюрократия, то есть, несмотря на потребность, уже открытые

отделения остаются нерентабельными. Коммерческие банки Индии избрали другой путь – они заключают договоры о сотрудничестве с Почтой и свои услуги предлагают в ее офисах. До недавнего времени

эта ситуация устраивала Почтовый департамент, но теперь пришло время развивать свой банк. Помимо открытия сберегательных счетов, он займется кредитованием – как бизнеса, так и частных лиц. Сегодня в Индии насчитывается 39 173 почтовых отделения в сельских районах и 15 862 – в городах, в которых Почта Индии уже предоставляет услуги открытия сберегательных счетов: 110 млн клиентов пользуются этой услугой. Однако новый банк возьмет управление этими счетами в свои руки.

## Россия



Федеральный почтовый банк в скором времени появится и в России. Предполагается, что его сеть будет в два раза более разветвленной, чем у Сбербанка. Почта

России и сейчас оказывает широкий спектр банковских услуг, но создание Почтового банка обеспечит расширение и качественное изменение линейки услуг, при этом сохранив одно из ключевых достоинств Почты как государственного предприятия – высокую степень надежности и сохранности денежных средств. Под брендом Почтового банка предполагается открывать текущие счета для населения, а также малого и среднего бизнеса, принимать денежные средства во вклады, выпускать дебетовые и кредитовые платежные карты. Также оказывать услуги по предоставлению кредитов юридическим и физическим лицам, предлагать страховые и инвестиционные продукты высокой степени надежности. При этом Почта будет продолжать оказывать традиционные для нее финансовые услуги. Несмотря на то что сейчас идет только первый этап

создания новой финансовой структуры, Федеральный почтовый банк уже попал в медиарейтинг банков России по итогам марта 2010 года. СМИ сообщили о планах ВЭБа создать Почтовый банк на основе Связь-Банка и Почты России. Новость позволила занять ему 17-е место из 50 возможных. Это говорит о том, что интерес к банку огромен. А значит, у Федерального почтового банка есть отличная возможность в скором времени возглавить и другие рейтинги, основанные на доверии клиентов, обороте, количестве открытых счетов и т. п. Опыт, пройденный многими почтовыми службами мира, это подтверждает.



# Пришел, увидел, оплатил

Каждый месяц мы получаем счета: за телефон, коммунальные услуги, электроэнергию, Интернет... Стараясь оплатить все вовремя, приходится разрываться между отделениями банков, платежными терминалами и банкоматами. В такие моменты задаешь себе вопрос: а есть ли такое место, куда можно прийти и оплатить если не все, то большинство счетов? Да, такое место есть! В любом почтовом отделении страны принимают платежи, причем зачастую без процентов за обслуживание. Всего ФГУП «Почта России» сотрудничает более чем с 8000 поставщиками различных услуг.

Дано:

Прием платежей – одно из наиболее динамично развивающихся направлений деятельности Почты России. Причем в отделениях почтовой связи принимаются не только жилищно-коммунальные платежи, но и платежи за услуги электросвязи, сотовой связи, Интернета и кабельного телевидения, общеобразовательных и детских дошкольных учреждений, штрафы и налоги. Сервис по приему платежей уже давно стал для предприятия традиционным, он пользуется





популярностью у клиентов. В некоторых регионах Почта напрямую ассоциируется с возможностью оплатить все виды платежей. Например, в Омской области Почта занимает 70% всего регионального рынка платежей. И это несмотря на наличие большого количества федеральных и региональных банков, платежных систем и агентов.

В структуре платежей основную долю занимают жилищно-коммунальные услуги и услуги электросвязи. Это объясняется тем, что данные платежи (в отличие, например, от платежей за сотовый телефон) обязательны и на них ежемесячно присылаются квитанции. Почта предлагает своим клиентам возможность оплаты в пользу подавляющего большинства поставщиков коммунальных услуг. В ОПС можно оплатить квартплату, электроэнергию, водоснабжение, теплоснабжение, газоснабжение, пользование домофоном и домашним телефоном, а также и другие услуги.

#### **Требуется:**

Несмотря на то, что Почта России давно заняла достойное место на рынке оплаты платежей, необходимо развивать эту услугу. А именно – делать сервис удобнее для клиента, привлекать новых партнеров, предлагать дополнительные опции.

#### **Решение:**

##### **Действие 1**

##### **Привлечь клиента**

Клиент, особенно в крупном городе, где есть альтернатива выбору платежной системы, крайне избирателен. И если ему не понравилось обслуживание, смутили очередь и нерасторопность оператора, он вряд ли вернется сюда второй



раз. Спрос на услугу зависит от следующих ключевых факторов: месторасположения ОПС и скорости оплаты. Отсутствие очередей, безусловно, привлекает экономически активное население. Территориальная близость к месту работы или проживания также играет важную роль. Благодаря тому, что почтовые отделения расположены в удобных местах, а часы их работы также отвечают требованиям клиента, прием платежей пользуется спросом.

Некоторое неудобство доставляют очереди, но ФГУП «Почта России» принимает активные меры, чтобы решить эту проблему.

##### **Действие 2**

##### **Модернизировать систему**

Чтобы в полном объеме удовлетворить потребности населения, Почта России продолжает совершенствовать процесс предоставления услуги по приему платежей в отделениях, повышая уровень сервиса как

для плательщиков, так и для поставщиков услуг. При приеме платежей используются сканеры штрихкодов квитанций.

Сканер позволяет:

- \* увеличить скорость обслуживания клиентов;
- \* минимизировать возможные ошибки при вводе информации;
- \* ускорить передачу информации контрагентам.

Платежные терминалы есть не только в переходах метро или крупных магазинах. В почтовых отделениях России идет расширение терминальной сети. Сейчас в ОПС установлено порядка 2 тыс. платежных терминалов, принимающих

платежи за услуги сотовой связи, Интернета и кабельного телевидения в пользу 112 провайдеров услуг. Они позволяют частично разгрузить операционные окна и уменьшить очереди. На собственных терминалах самообслуживания Почта планирует организовать прием всех видов платежей с возможностью выдачи в операционном окне сдачи по чеку возврата или ее зачисления на номер мобильного телефона.

#### Действие 3

##### Опередить конкурента

В малых населенных пунктах России Почта, как правило, единственная организация, где

можно осуществить тот или иной платеж. А вот в крупных городах конкуренция острая. Причем сетей платежных терминалов с каждым годом становится все больше. Клиенты предпочитают оплачивать с их помощью так называемые онлайн-платежи. То есть те, которые требуют мгновенного зачисления суммы на счет, позволяющей получить доступ к сервису. Это платежи за сотовую связь, Интернет и кабельное телевидение, а также платежи за различные контент-услуги. При оплате коммунальных платежей люди предпочитают общаться с оператором. Недостаток электронных устройств в том, что с них не получишь сдачу. А оператор на почте имеет возможность принять именно ту сумму, которая указана в квитанции, что имеет для плательщиков большое значение. К тому же, в отличие от терминалов самообслуживания, Почта России ассоциируется у клиентов с надежной и стабильной структурой.

#### Действие 4

##### Расширить круг партнеров

Повторимся еще раз: ФГУП «Почта России» работает более чем с восемью тысячами поставщиков различных услуг. Конечно, цифра внушает уважение, но это – далеко не предел. Развитие услуги приема платежей на Почте зависит от привлечения максимального количества партнеров. В настоящее время ведется активная работа по заключению договоров с детскими садами, вузами, различными кооперативами, ТСЖ и т. п. Придут ли на Почту новые партнеры, зависит только от усилий руководства регионального или местного уровня, его отношений с административными



#### СПРАВКА

- 4 млрд 877 млн рублей – доходы от приема коммунальных, муниципальных и прочих платежей в 2009 году, что на 908 млн рублей выше, чем в 2008 году
- 595 млн операций – объемы принятых платежей в 2009 году, что на 41 млн 100 тыс. выше 2008 года



органами и с поставщиками услуг. Возможности есть.

**Ответ:**

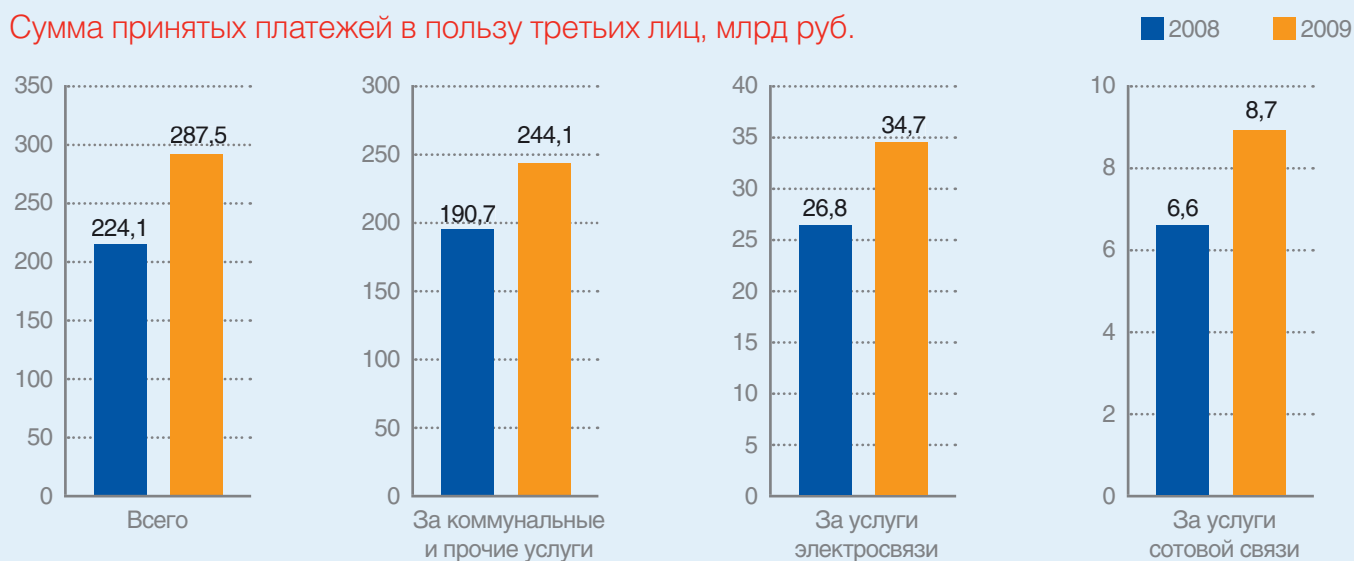
Почта России уверенно занимает одно из ведущих мест на рынке приема платежей. В прошлом году на долю предприятия приходилось 22% всех платежей в России. По статистике, россияне приходят на Почту, чтобы оплатить ту или иную услугу, четыре раза в год. Лидирует Приволжский федеральный округ, жители которого заходят с различными квитанциями в среднем шесть раз в год.

Тенденция такова, что интерес к оплате на Почте растет с каждым годом. Эксперты уверены, что положительная динамика сохранится. Для этого у Почты России есть главное: отделения в шаговой доступности и с удобным графиком работы, высококвалифицированный персонал, отсутствие дополнительных сборов за платежи и планомерная работа над увеличением пула партнеров.

Выражаем благодарность за предоставленную информацию руководителю отдела приема платежей Дирекции по коммерческим операциям В. К. Василевской



Сумма принятых платежей в пользу третьих лиц, млрд руб.



На юге Сибири, на берегу Байкала расположена Республика Бурятия. Лет 20 назад съездить отдохнуть сюда с палатками, котелками, рыбалкой было заветной мечтой каждого студента из Москвы. Поток туристов не иссяк и сейчас. Здесь действительно стоит побывать: кристальная вода Байкала, тайга, уникальный воздух. Все иное, чем в Центральной России. И люди здесь тоже особенные – спокойные, целеустремленные, уверенные – закаленные. Не даром про них говорят: сибирский характер. Так можно сказать и про нашу героиню – Светлану Капустину, руководителя отдела продаж почтовых услуг Бурятского филиала ФГУП «Почта России».



# Сибирский характер

— Светлана, ваш выбор профессии – случайность или исполнение детской мечты?

– Сложно сказать, случайно ли все, что с тобой происходит. В моей семье на почте никто не работал. Я выросла в крохотной деревушке, такой тихой и спокойной, что единственным развлечением для нас был приход почтальона. Хорошо помню, с каким трепетом бежала навстречу ему, потому что он был для меня настоящим волшебником...

текст  
Татьяна Нинитина  
фото  
Зоригто Дагбаев

Я совершенно не жалею о своем выборе: на почте работают люди особенного склада. Знаю об этом, потому что однажды уходила из системы – работала в коммерческой фирме, потом быстро поняла, что это не мое. После колледжа меня приняли в Улан-Удэнский почтамт и направили работать в маленькое ОПС, где штат состоял из начальника и почтальона. Я одновременно работала оператором, почтальоном и начальником. Потом – заместителем начальника уже другого почтового отделения, оператором в архиве эксплуа-

тационно-технического отдела, инженером отдела технологии и сервиса. В 2006 году в нашем филиале был создан отдел продаж почтовых услуг, развивать который доверили мне.

– За эти годы в работе Почты произошли серьезные изменения. Какие нововведения пришлось осваивать на собственном опыте?

– Да, я помню начало этого периода: сначала появились почтово-кассовые терминалы, затем – защищенные пункты терминальной обработки, электронные переводы, пункты



коллективного доступа. Почта, как и многие другие организации, окунулась в рыночные отношения. Нам необходимы рост доходов, повышение эффективности, улучшение качества услуг. Без целенаправленной работы, повышения квалификации, упорного достижения намеченных целей не обойтись. В 2005 году я получила специальность экономиста-менеджера в Бурятском филиале Сибирского государственного университета телекоммуникаций и информатики (СибГУТИ), единственном в Восточной Сибири учебном заведении, которое готовит специалистов отрасли, в том числе для Почты. Новые знания помогли мне взглянуть на происходящее другими глазами. Я считаю, что Почту можно сделать прибыльным предприятием, хотя в условиях, в которых функционирует наш филиал, для этого нужно много работать.

– Чем занимается ваш отдел?

– Отдел продаж почтовых услуг курирует доставку письменной корреспонденции, посылок, бандеролей и т. д. В моем отделе всего три сотрудника, включая меня, так что порой приходится трудновато. Мы занимаемся развитием новых услуг, таких как «Регион-курьер», интерактивные почтовые уведомления. Основная задача отдела – повысить доходы Почты по всем направлениям. Нам удается сохранять хорошую динамику: доля почтовых доходов в общей структуре постоянно растет. Пользуется спросом услуга «Регион-курьер», у нас появились постоянные клиенты. Мы тесно сотрудничаем с Управлением федеральной миграционной службы РБ, что позволяет наращивать темпы роста по доставке миграцион-

ных уведомлений. Доходы от абонентских ящиков выросли в разы.

В 2009 году было зафиксировано некоторое падение объемов услуги «Отправления 1 класса». Чтобы исправить положение, мы организовали конкурс на лучшее ОПС по предоставлению данной услуги. Идея оправдала себя: по итогам декабря 2009 года было принято почти в два раза больше отправок, чем годом раньше. Мне кажется, что организация различных конкурсов среди ОПС – эффективная мера для повышения качественных показателей.

Кроме того, всегда нужно помнить, что мы работаем для кли-

ента: не будет его – останемся без работы. Для повышения уровня обслуживания мы участвуем в учебных семинарах, проверках ОПС, разрабатываем или проводим различные мероприятия по стимулированию интереса населения к работе Почты, повышению имиджа почтового работника. Наш филиал активно сотрудничает со школами и республиканскими СМИ. Уже несколько лет совместно проводим конкурс «Лучший урок письма». Результаты вполне значимы. Школьники республики стали лауреатами V конкурса в номинации «Хочу рассказать тебе о своем родном крае», заняли 1 место на VI Всероссийском



### Светлана Сергеевна КАПУСТИНА

■ Родилась в селе Шазага Кяхтинского района Республики Бурятия

■ В 2005 году закончила Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики по специальности «экономист-менеджер»

■ На Почте с 1993 года. Пришла на предприятие оператором ОПС, сейчас – начальник отдела продаж почтовых услуг УФПС РБ

■ В свободное время любит вязать, читать, смотреть отечественные фильмы, разводить цветы и сочинять юморески

Досье

конкурсе в номинации, объявленной Всемирным почтовым союзом, «Напиши кому-нибудь письмо и расскажи, почему мир нуждается в терпимости». Лауреатом того же конкурса среди учителей на лучшую методическую разработку стала «педагог-словесник» одной из улан-удэнских школ.

– Над чем ваш отдел работает в последнее время?

– В декабре прошлого года для работников ОПС мы разрабо-



тали правила качественного обслуживания клиентов. Многие операторы не осознают, что не все клиенты понимают, чем одна услуга отличается от другой. Следовательно, людям нужно объяснять ее суть. Повторюсь, любого клиента надо рассматривать как работодателя, который обеспечивает Почту работой. Сколько он принесет денег, зависит только от нас. Динамика исходящего и входящего обмена отправлений «EMS Почта России» в Бурятии такова, что темп роста входящих отправлений значительно опережает темпы роста принятых. Этому есть объяснение – из-за неразвитой промышленности и отсутствия преимущества по срокам доставки в Москву: у конкурентов доставка осуществляется в день прилета самолета, а у нас – только на следующий день. Но и здесь можно успешно работать. Многие клиенты заинтересовались нашим коммерческим предложением: услуга EMS с оплатой получателем. Значительных результатов удалось достичь в работе по дополнительным сопутствующим услугам. Так, операторы часто не брали дополнительную плату за хранение корреспонденции, но ведь это – дополнительная услуга. Мы ужесточили контроль за взиманием платы за хранение, и с 2006 года нам удалось увеличить доходы по

этой статье бюджета в 2,5 раза. В нашей работе не бывает мелочей.

– С какими трудностями приходится сталкиваться в работе?

– Развитие почтовых услуг не стоит на месте. В прошлом году у нас появились конкуренты на рынке универсальных почтовых услуг. Работаем с каждым, отслеживаем ситуацию, принимаем возможные и порой невозможные меры, чтобы сохранить уровень дохо-

дов и планируемую динамику роста.

Кроме того, Бурятия – достаточно большая республика. Протяженность внутрирайонных маршрутов в отдельных почтамтах достигает 1000 км. Доставку осуществляем практически всеми видами транспорта. Все это я рассказываю к тому, что с такими расстояниями мы тратим безумные деньги на транспортировку корреспонденции. К тому же каждая командировка – это



## Справка

- УФПС Республики Бурятия – филиал ФГУП «Почта России»
- 352 тыс. кв. км – территория
- 957 тыс. человек – население
- 470 тыс. человек проживает в Улан-Удэ
- 245 отделений связи
- 2,2 тыс. сотрудников
- 20 899 км – общая протяженность почтовых маршрутов (исключая город Улан-Удэ)
- Доставка корреспонденции и печатной продукции осуществляется автомобильным, воздушным и железнодорожным транспортом. Автоперевозки проходят по шести внутриреспубликанским и 87 районным маршрутам. Протяженность внутрирайонных маршрутов в отдельных почтамтах достигает 1000 км





бытовые неудобства, а порой и опасности. Не везде в наших районах есть нормальные гостиницы, вода, тепло. В конце 2008 года мои коллеги, выехав с очередной проверкой в отдаленный район, в котором есть только зимние ледовые дороги по руслам рек, провалились вместе с машиной под лед. Представьте, ночь, тайга, мороз за 30 градусов. И в таких жутких условиях, мокрые, они сумели разжечь костер, не замерзли и дождались помощи. Никто не упал духом, все помогали друг другу. Вот где настоящий сибирский характер! Вообще любые трудности преодолимы. У нас замечательный коллектив, меня поддерживает руководство.

– Что можно пожелать молодым специалистам, которые недавно пришли на Почту?

– Когда я участвую в курсах повышения квалификации

Я часто думаю о том, как бы процветала Почта, если бы все работали по призванию. Например, у Марка Твена есть рассказ о городе, где каждый занимается своим делом: бывший парикмахер превращается в талантливого актера, а нерадивый бухгалтер становится замечательным модельером

операторов, почтальонов, встречаюсь с учащимися по специальности «почтовая связь», всегда советую молодым людям быть «почемучками», спрашивать, выяснять, учиться. Чем больше ты зна-

ешь, умеешь, тем больше твоя ценность, выше престиж как профессионала. Мы помогаем людям, облегчаем им жизнь, приносим в дома радость и улыбки, а помогать людям – это большое счастье.



товар лицом



ПОЧТА  
РОССИИ



# ЗА СТРАХОВКОЙ - ВОПС

текст  
Екатерина Кирс  
фото  
Юрий Казачков

Различные виды страхования вошли в повседневную жизнь практически каждой российской семьи. И это закономерный процесс перехода общества к рыночным отношениям. На сегодня страховая защита должна стать ближе, доступнее для граждан нашей страны. Так считают на Почте России, которая уже семь лет оказывает услуги страхования и финансового посредничества. При чем здесь Почта, спросите вы? Есть же страховые компании, банки? И будете неправы. Почта России имеет самую разветвленную филиальную сеть в стране. И именно поэтому услуга по предоставлению гражданам возможности оформления страховки и кредита в ближайшем ОПС доступна и удобна! Причем Россия далеко не первооткрыватель в этом виде деятельности. Положительный опыт предоставления страховых услуг населению на почте имеют большинство европейских стран, в том числе Германия, Голландия, Франция, Италия.

«Страховать жизнь на Руси в обыкновение не введено, но войдет же когда-нибудь», – писал в 1831 году другу П. В. Нащокину Александр Сергеевич Пушкин. Поэт, оказывается, неплохо знал страховой бизнес. Давайте и мы не будем отставать от классика и разберемся в том комплексе услуг, которые предлагает клиентам Почта России как современное предприятие стратегического значения. Об этом рассказывает руководитель отдела страхования и финансового посредничества департамента финансовых услуг ФГУП «Почта России» Александр Алямкин.







**Виды страховых услуг  
Почты России и для кого  
они предназначены**

Первой, с чего мы начали предоставлять населению страховые услуги, была реализация полисов ОСАГО.

С момента вступления в силу Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» в июле 2003 года Почта начала масштабный проект

**СТАТИСТИКА**

- Из 80 филиалов услуги страхования и финансового посредничества в полном объеме предоставляют 53 УФПС
- Реализация полисов ОСАГО организована в 35 тыс. отделений почтовой связи
- В 2009 году Почтой России было заключено более 166 тыс. договоров ОСАГО, доход предприятия от этой услуги составил 21,3 млн рублей
- В 2009 году было оформлено более 42 тыс. комплектов кредитной документации, более 32 тыс. кредитозаемщиков дополнительно оформили страховые полисы от несчастного случая



по реализации этих полисов. Первый и на сегодня основной партнер в этом виде деятельности – компания «Росгосстрах». Затем к ней присоединились «МАКС», «АВИКОС» и «Страховая группа «Спаские ворота». Хочу пояснить, что Почта России не является продавцом в прямом смысле этого слова. В ОПС приходят за услугой, которую уже знают, то есть к нам обращается «готовый» клиент. Работники Почты – это не классические агенты-страховщики, которые стремятся заявить о себе на

рынке. Мы, в отличие от страховых компаний, рекомендуем своим сотрудникам знакомить клиентов с дополнительными услугами, которые предлагаем, но в обязательство это не ставим.

Почта России предлагает и услуги по страхованию от несчастного случая как взрослого, так и ребенка. Сегодня мы предлагаем несколько программ от разных партнеров, в том числе от компаний «Росгосстрах», «Спаские ворота», «Кремль». Эта услуга востребована на рынке. Родители,

например чьи дети занимаются спортом, предпочитают защитить своего ребенка от возможного травмирования. Кроме этого на Почте можно застраховать свое имущество. Пока мы не занимаемся накопительным страхованием жизни, хотя планы такие у нас есть. Возможно, в этом году мы запустим пилотный проект в нескольких наших филиалах. Самое важное для нас при запуске новых услуг – это свести к минимуму имиджевые и репутационные риски Почты. Если клиент вдруг не получит



своих денег, претензии будут предъявлять, как правило, нам, а не страховщику. Допустить подобных ситуаций мы не можем. Почта России не банковское учреждение и отслеживать оплату тех же ежемесячных страховых взносов мы не имеем возможности. Заплатил или не заплатил клиент, должны учитывать наши партнеры, поскольку это их непосредственный бизнес. Хотя о случаях уклонения клиента от своих обязательств мы будем просить сообщать в обязательном порядке и нам. Еще раз хочу напомнить, что Почта – не активный продавец, хотя и у нас есть свои лидеры продаж. Особенно когда партнеры оказывают широкую поддержку нашим работникам. Люди загораются и в результате могут запросто перетянуть на себя существенную долю страховых продаж в своем регионе. Показателен пример УФПС Ульяновской, Кемеровской, Челябинской, Иркутской и Свердловской областей, УФПС Ханты-Мансийского АО. По итогам 2009 года, эти филиалы продемонстрировали рост доходов (выше среднего по предприятию) по таким услугам, как оформление полисов ОСАГО и полисов добровольных видов страхования. Отдельно хочу сказать про цены на услуги. Реализация полисов осуществляется по действующим тарифам партнеров, и дополнительная плата с клиентов не берется. Сейчас наши усилия направлены на то, чтобы сделать процесс покупки страхового полиса быстрым, удобным и простым.

#### **Финансовое посредничество**

С 2006 года Почта России приступила к реализации проекта

по формированию для физических лиц комплектов документов, необходимых для получения кредитов. Стартовал проект в Санкт-Петербурге, и первым нашим партнером стал «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Сейчас данная услуга доступна в 65 филиалах. К сожалению, пока не все почтовые отделения имеют современное оборудование, а без специального оснащения, например, канала выделенной связи, оказывать такую услугу невозможно, поскольку решение о выдаче кредита принимается в течение короткого времени. Поэтому сегодня перед нами стоит задача модернизировать ОПС, чтобы к 2012 году услугу кредитования могли оказывать

практически все филиалы ФГУП «Почта России».

Помимо получения кредитов, на Почте можно воспользоваться и услугой открытия депозита. Год назад совместно с банком «Тинькофф Кредитные Системы» был запущен пилотный проект в трех регионах: Перми, Кемерово и Челябинске. Позднее к ним присоединился еще и Ульяновск. Проект оказался успешным, и по итогам 2009 года было принято решение о развитии данной услуги.

Надо отметить, что и при посредничестве в кредитовании, и при открытии депозитов мы используем классическую технологию почтового перевода. Также нами рассматриваются варианты ее применения при

## **МНЕНИЕ**

### **Светлана ШИЛЯЕВА, заместитель директора по коммерческому блоку, УФПС Кемеровской области:**

– Прежде всего, стоит отметить успех услуги по выдаче «Кредитов почтовым переводом». Проект, реализуемый совместно с ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», стартовал в июле 2006-го, тогда в нем участвовали только два почтамта области. Вскоре география заметно расширилась, изменилось и ее «внутреннее наполнение» – к проекту подключились другие страховые компании. В результате сегодня 27 кузбасских ОПС не только предлагают своим клиентам услугу «Кредит почтовым переводом», но и дают им возможность застраховаться от несчастных случаев, болезни

и финансовых рисков, связанных с потерей работы. Скоро участниками проекта станут еще 12 ОПС области.

В работе по этому направлению важны грамотный подход наших партнеров к обучению персонала почтовых отделений и серьезная материальная мотивация. Каждый оператор связи заинтересован в качественном предоставлении услуги, а значит, он может подробно рассказать клиенту о преимуществах страхования. Именно поэтому в Кузбассе страхуется от 98 до 100% всех «Кредитов почтовым переводом».

оказании услуг страхования. В бланке почтового перевода есть вся необходимая для партнера информация: Ф. И. О., паспортные данные, адрес регистрации или прописки. Технология позволяет при необходимости передавать банку и дополнительную информацию, например номер сотового телефона, чтобы можно было оперативно связаться с клиентом, не дожидаясь, пока Почта перешлет комплект оформленных документов. Выгода налицо – и быстро, и удобно, и клиент не зависит от нашего документооборота.

## МНЕНИЕ

### Елена ДОНСКАЯ, руководитель отдела продаж товаров, УФПС Иркутской области:

– При оказании услуг по страхованию и финансовому посредничеству важно тесное сотрудничество филиала с партнерами. Так как желание клиента получить страховые услуги на почте напрямую зависит от действий оператора, в филиале разработаны и реализуются стимулирующие персонал программы, направленные на повышение продаж, а соответственно, и доходов филиала.

Например, совместно с компанией «Росгосстрах» при оказании услуг страхования по программам ОСАГО и ДМС дважды в год про-

водится конкурс на лучшего оператора по продаже полисов. Для улучшения качества обслуживания при продаже полисов в филиале регулярно проводятся курсы повышения квалификации начальников и заместителей начальников ОПС, где особое внимание уделяется теории и практике оформления страховых полисов ОСАГО как наиболее распространенной услуги.

Эти меры приводят к положительному результату. По страхованию ОСАГО в 2009 году темп роста доходов составил 29% к предыдущему году.

## МНЕНИЕ

### Дамир АКСЯНОВ, вице-президент, руководитель партнерских продаж компании «Росгосстрах»:

– «Росгосстрах» с Почтой России объединяют давние деловые отношения. Мы сотрудничаем с 2004 года, и за это время Почта России зарекомендовала себя как солидный и надежный партнер. «Росгосстрах» и Почта России – две крупнейшие сетевые компании в стране, поэтому наше сотрудничество является столь взаимовыгодным. Для любой компании, которая выступает агентом по продаже страховых полисов, важно, чтобы со стороны страховщика-партнера была обеспечена максимально удобная и оперативная поддержка на этапе продаж и последующего обслуживания клиентов. В этом смысле «Росгосстрах» является идеальным партнером для такой разветвленной сети, как Почта России – в любом населенном пункте есть почтовое отделение, где продаются полисы компании «Росгосстрах», и практически всех мы способны обеспечить



бланками полисов, осуществить обратную логистику, предоставить необходимые консультации. По всей территории России работает около 3000 агентств, стра-

ховых отделов, офисов продаж, центров и пунктов урегулирования убытков компании «Росгосстрах» – такой сети не имеет ни одна страховая компания в России. Кроме того, «Росгосстрах» – старейшая российская страховая компания, узнаваемый бренд, пользующаяся высоким доверием населения, что также положительно влияет на продажи полисов.

Почта России из года в год активно увеличивает объем продаваемых полисов нашей компании, все больше и больше операторов и специалистов включаются в этот процесс, что взаимовыгодно для обеих сторон. Великолепные личные деловые отношения за эти годы сложились и на уровне руководителей проекта в центральных офисах Почты России и ГК «Росгосстрах». Поэтому мы рассчитываем, что наше сотрудничество и дальше будет крепнуть и развиваться.





Естественно, чтобы запустить подобные услуги на Почте, необходим грамотный персонал. Подготовку и обучение кадров взяли на себя наши партнеры. Причем это касается и страховщиков, и банкиров. Примерно раз в год они проводят специализированные тренинги и семинары.

В этом году для удобства граждан мы введем еще одну финансовую услугу – это перевод накопительной части пенсии. То есть наши клиенты при помощи Почты смогут разместить свои деньги и управлять ими в негосударственном пенсионном фонде. Услуга рассчитана на тех, кто хотел бы доверить управление накопительной

частью пенсии известным негосударственным пенсионным фондам с солидной репутацией, которые, как правило, обеспечивают более высокую доходность для клиента, чем средства, находящиеся под управлением Государственной Управляющей компании.

Есть у нас планы сотрудничества с паевыми инвестиционными фондами. Сейчас этот вид услуги находится в стадии разработки и переговоров.

Основная же задача на сегодняшний день – это широко и качественно представлять весь комплекс финансовых услуг во всех отделениях связи при минимальных временных затратах.



# Риск-менеджмент: сэкономить на нем или с его помощью

Каждой компании хотелось бы меньше тратить и больше зарабатывать. Один из способов – грамотно управлять рисками.

текст  
Юлия Никитина

**Б**изнес без риска невозможен. По этому поводу даже говорят: «Кто не рискует, тот не пьет шампанское». Но предприниматели давно задумались, есть ли возможность не только минимизировать угрозы, но и управлять ими? Со временем накопленный опыт оформился в самостоятельную науку. Хотя в России она еще довольно молода, риск-менеджеры уже заняли места в штате





многих предприятий, отвечая за благосостояние организации в целом.

Под риском в данном случае понимают ситуацию неопределенности, когда неизвестно, как отразится на компании тот или иной тактический ход. Возможно, он пойдет на пользу: такой риск называют спекулятивным. Но чаще руководство беспокоят так называемые чистые риски, когда в лучшем случае компания понесет небольшие убытки. Как их нивелировать?

Существует несколько классификаций рисков, различающихся терминологией, но основания у них одни и те же. Во-первых, ситуации делятся по масштабу последствий.

- **Допустимый риск:** максимальный размер потерь не превышает планируемой прибыли организации от данной операции. Другими словами, финансовый результат действия будет нулевым.

- **Критический риск:** потери могут превысить прибыль. Таким образом, затраты на операцию не окупятся.

- **Катастрофический риск:** возможный размер потерь от действия грозит компании серьезнейшими убытками или банкротством.

Возможные последствия также делят по степени вероятности – на маловероятные и очень вероятные. Ранжирование ситуаций по этим двум критериям позволяет определить приоритеты в деятельности организации. В первую очередь следует работать над тем, чтобы исключить или смягчить наиболее вероятные катастрофические риски, в последнюю – над ликвидацией до-



пустимых и маловероятных рисков.

Многие риск-менеджеры применяют так называемый стресс-тест. Его суть в моделировании одной из худших возможных ситуаций и детальном просчете ее последствий. Стресс-тест позволяет выявить слабые места в организации работы предприятия.

Для сбора и обработки информации, касающейся рисков на предприятии, существует несколько видов специализированного программного обеспечения. Оно позволяет аккумулировать большое количество данных из разных источников. К примеру, операторы в филиалах банка отсылают в центральный офис статистику по оформлению кредитов, а программа загружает из Интернета биржевую информацию и на основе всех значений автоматически рассчитывает допустимые процентные ставки, которые можно предложить потребителям.

Анализ рисков, как правило, проводится по трем основным методам, каждый из них имеет свои сильные и слабые стороны:

- **Исторический** – берутся ситуации, схожие с заданной, за некоторый период времени. Таким образом,

можно предположить, что динамика результатов будет соответствовать общим тенденциям. Однако этот метод не учитывает влияния коренных изменений в отрасли.

- **Вариационно-ковариационный метод** – сценарии развития событий просчитываются в соответствии с общим теоретическим распределением вероятностей в природе. Недостатком этого метода является то, что он не акцентирует внимания на не слишком распространенных, но тяжелых по своим последствиям ситуациях.

- **Метод Монте-Карло** – статистика гипотетических ситуаций просчитывается с использованием генератора случайных чисел или другой закономерности. Недостатком этого метода является сложность расчетов и понимания результатов, а также большое количество погрешностей.

Стоит отметить еще одно обстоятельство: плановые расходы и потери ресурсов, которые обязательно должны возникнуть (неизвестен только их размер; например, выход из строя автомобиля), не являются рисками. Также не считается рискованной ситуация, в которой размер ожидаемой прибыли необоснованно завышен.



### Экономия в согласии с природой

Еще одно распространенное деление рисков – по их природе, например:

**финансовые** – связанные с колебанием стоимости ценных бумаг, инфляцией, доходностью инвестиций;

**рыночные** – зависят от колебания курсов валют, изменения конъюнктуры рынка, действий поставщиков;

**операционные** – недостаточная квалификация сотрудников, отказ оборудования, природные условия.

Природа рисков важна применительно к профилю деятельности организации. Приведенные примеры характерны преимущественно для банков, торговых и производственных предприятий соответственно. Такие риски, как репутационные или политические, являются общи-

ми для всех. Природа риска дает возможность менеджеру влиять на ситуацию. Директор завода может выключить изношенный станок, чтобы



избежать травм рабочих. Однако глава авиакомпании не в силах влиять на цену нефти или активность вулкана (вспомним недавнее извержение вулкана в Исландии) чтобы снизить затраты на полеты.

В соответствии с характером проблемы применяют четыре основных метода борьбы с рисками.

1. Отказ от рисков означает прекращение рисковой деятельности. Поскольку она составляет саму суть любого предпринимательства, для коммерческих организаций отказ возможен только в отношении очень серьезных рисков.

2. Снижение рисков включает в себя профилактическую работу (сбор данных о потенциальных опасностях и своевременное принятие мер), а также диверсификацию.



Последняя возможна в разных аспектах деятельности. Так, работа с несколькими поставщиками уменьшает негативные последствия при сбое в работе одного из них. Выпуск нескольких продуктов гарантирует некоторый доход, даже если один из них потерпит на рынке полный крах.

3. Передача риска – выполнение потенциально опасных операций сторонней организацией, которая по каким-либо причинам обладает для этого лучшими возможностями. Примером такого метода может служить поручение инвестиций инвестиционному фонду. К передаче риска также относится страхование: ведь страховые компании занимаются обеспечением безопасности объекта договора.

4. Принятие риска – заложенное в бизнес-план утверждение, что вероятность неудачного разрешения некой ситуации высока. Чтобы нейтрализовать ее последствия,



### Сергей Филонович, декан Высшей школы менеджмента ГУ-ВШЭ:

– Все «золотые правила» по снижению затрат и рисков давно известны. Во-первых, я бы посоветовал думать о потребителе. Если правильно понимать его интересы, он у вас всегда будет. Во-вторых, жить по средствам. Я не призываю к аскезе, но автомобиль руко-

водителя не обязательно должен быть шикарен, а кабинет обставлен антикварной мебелью. Ну и, в-третьих, нужно делать так, чтобы работающие с тобой люди были единомышленниками. Не надо заставлять сотрудников работать за идею – это крайность, ведь им, как ни крути, нужно кормить семью. Но если работники разделяют ваши ценности и делают свое дело с душой, исчезает необходимость дополнительной материальной мотивации и множества других трат, которые становятся следствием плохой работы. К тому же, когда человек подходит к своим обязанностям творчески и гордится своей работой, это благотворно отражается на клиенте.

создают резервные фонды, закладывают дополнительные расходы в цену продукции. Отдельно нужно сказать пару слов о таком распространен-

ном риске, как кредитный. Он связан с невозможностью для организации выполнить свои обязательства перед кредиторами. Здесь действует общее правило: чем больше в обороте у компании своих средств и чем меньше заемных, тем меньше риск.



### Японский опыт

Один из ответов на вопрос, как сократить расходы и удачно преодолеть рискованную ситуацию, дает японский менеджмент. В первую очередь это ставшие широко известными разработки Тайити Оно для компании «Тойота» по восстановлению мощностей после Второй мировой войны. Тогда компания столкнулась с наличием спроса на разные модели автомобилей, но в небольших количествах. Со стандартными объемами производства «Тойота» рисковала не распродать товар.

В то же время производство всего нескольких экземпляров одной модели могло стать нерентабельным и, опять же, разорить завод.

Результатом работы японцев стал принцип «канбан» (название произошло от обозначения таблички, на которой велся учет деталей на заводском конвейере). Суть метода, который еще именуют как логистическая концепция «точно в срок», или Just In Time, JIT, в том, чтобы на каждом этапе производства изготавливать ровно столько комплектующих, сколько нужно для следующего этапа. Таким образом, достигается равномерность процесса: ни простоев, ни ненужных переделок. Одновременно исчезает необходимость использовать большие складские площади для хранения сырья, деталей и готового товара, а также повышается качество: некондиционная продукция мгновенно выявляется и автоматически отбрасывается, иначе встанет работа всего предприятия. Канбан также называют «вытягивающим производством»: потребность как бы «вытягивает» продукцию из предприятия. Это противоположно традиционной схеме, когда предприятие «выталкивает» продукцию, не имея гарантий ее сбыта.

Благодаря этой системе «Тойота» не только не разорилась, но стала процветающей компанией. «Канбан» является составной частью бережливого производства (lean production) – разветвленной системы правил и рекомендаций по оптимизации затрат и другим вопросам управления предприятием. Подробнее о ней можно прочитать, например, в книге Масааки



Имаи «Гемба кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества». (Гемба Кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества / Масааки Имаи; Пер. с англ. – М.: «Альпина Бизнес Букс», 2005. –346 с. – (Серия «Модели менеджмента ведущих корпораций»)).

Этот пример наглядно показывает, что риск-менеджмент – сложная, комплексная деятельность, требующая высокой квалификации и слаженной работы различных подразделений. В идеале риски должны рассматриваться уже при создании бизнес-плана организации.



# Корпоративная ПРЕССА

8-полосное  
полноцветное  
издание  
формата А3

**ПОЧТОВЫЕ  
ВЕСТИ**

Периодичность:  
2 раза в месяц  
Тираж 50 000 экз.

RUSSIAN POST  
**ПОЧТА  
РОССИИ**

80-полосное  
полноцветное  
глянцевое  
издание  
формата А4

Периодичность:  
ежемесячно  
Тираж 2000 экз.



**Используйте  
уникальный  
шанс заявить  
о себе!**

## ТАРИФЫ НА РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ В ЖУРНАЛЕ «ПОЧТА РОССИИ»

Размещение (руб., с учетом НДС)	Объем	Цена
Приоритетное размещение:		
2-я обложка	2/1	150 000
	1/1	60 000
Приоритетное размещение:		
3-я обложка	2/1	120 000
	1/1	54 000
Приоритетное размещение:		
4-я обложка	1/1	75 000
Размещение в первой половине издания		
Полоса (формат А4)	1/1	39 000
	1/2	21 000
	1/3	15 000
	1/4	12 000
Размещение во второй половине издания		
Полоса (формат А4)	1/1	30 000
	1/2	18 000
	1/3	12 000
	1/4	9 000
	1/8	5 400
	1/16	3 000

## ТАРИФЫ НА РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ В ГАЗЕТЕ «ПОЧТОВЫЕ ВЕСТИ»

Размещение (руб., с учетом НДС)	Объем	Цена
Приоритетное размещение:		
8-я полоса	1/1	30 000
	1/2	15 000
	1/4	7 500
	1/8	3 750
	1/16	1 875
Внутренние полосы газеты	1/1	26 000
	1/2	13 000
	1/4	6 500
	1/8	3 250
	1/16	1 625

По вопросам размещения рекламы обращайтесь по телефону (495) 956-20-67, доб. 11-38, 23-67, e-mail: [vesti@russianpost.ru](mailto:vesti@russianpost.ru)

Все цены указаны с учетом НДС (18%). Оплата производится в рублях. Днем платежа является день списания денежных средств с расчетного счета заказчика.

# Белпочта: Быстрота. Надежность. Доступность

Первое документальное упоминание о почтовой связи на территории Беларуси относится к IX веку. В этом году Почта Беларуси отмечает 1125 лет с момента создания. В 1793 году Беларусь вошла в состав Российской империи, и местная почта уже развивалась как часть почтовой службы России. Зависимость сохранилась и в советское время. Новый этап в развитии Белпочты наступил в 1995 году, он ознаменован разработкой и внедрением новых услуг и современных технологий. Главная миссия Почты – предоставление услуг почтовой связи для населения, органов государственного управления, предприятий и организаций. В работе почтовая служба руководствуется девизом «Быстрота. Надежность. Доступность».

текст  
Мария Мацковская

Почтовая служба Беларуси – республиканское государственное объединение «Белпочта» – было образовано в сентябре 1995 года. 1 августа 2004 года оно переименовано в республиканское унитарное предприятие «Белпочта».

Учредителем и органом государственного управления выступает Министерство связи и информатизации Беларуси. Белпочта является национальным оператором почтовой связи Республики Беларусь.

Служба ставит перед собой несколько целей:





– получение прибыли от оказания услуг почтовой связи и предпринимательской деятельности;

– обеспечение своевременного, качественного и полного удовлетворения потребностей физических и юридических лиц, органов государственного управления в услугах почтовой связи, в том числе универсальных;

– обеспечение эффективного развития национальной сети почтовой связи Беларуси.

Для достижения этих целей на предприятии совершенствуется система управления качеством; внедряются передовые технологии; вводится рациональное сочетание правовых норм, экономического анализа и маркетинговых исследований; повышаются квалификация работников и персональная ответственность за качество предоставляемых услуг.

Главной задачей Белпочты на современном этапе остается улучшение работы по предоставлению услуг почтовой связи. Прежде всего это – ускорение прохождения корреспонденции по стране и в другие государства, повышение надежности и обеспечение сохранности отправлений. Почта постоянно пересматривает схемы перевозки для оптимизации доставки, обновляет парк автомобилей и автоматизирует кассовые операции. Работа в ОПС организована по принципу одного окна, т. е. каждый оператор может предоставить полный перечень услуг от продажи почтовой марки до денежного перевода.

### **Доступность**

Белпочта предоставляет клиентам традиционные почтовые услуги, среди ко-



торых почтовые отправления внутри и за пределы Белоруссии (в том числе экспресс-почтой), партийные почтовые отправления, гибридная почта, международная экспресс-почта (EMS Belagus), подписка и прямая почтовая рассылка.

В стране работает около 4000 отделений почтовой связи, часть из которых – передвижные. Они используются в отдаленных и мало-



населенных пунктах, где стационарные ОПС нерентабельны. В прошлом году организация ввела еще одно новшество – в Витебской области появились передвижные почтовые отделения, использующие мобильный Интернет. Мобильная почта оборудована на базе автомобилей УАЗ или «Газель». В салоне машины созданы рабочее место оператора, оснащенное компьютером с каналом связи через мобильного оператора, а также витрина с почтовой продукцией и товарами повседневного спроса. Главное преимущество передвижной почты – в доступности. Теперь сельчанам нет нужды ехать за несколько километров в почтовое отделение. Мобильные ОПС заезжают в каждую деревню по определенному графику. В 2008 году Белпочта внедрила систему слежения за регистрируемыми почтовыми отправлениями внутри



Беларуси. Теперь пользователи могут проконтролировать доставку посылок, бандеролей, ценных и заказных писем на сайте компании или позвонив по короткому номеру 154. Еще одна популярная услуга – «Экспресс-почта» (сегодня на завтра) гарантирует доставку до адресата внутри страны на следующий день. Компания постоянно автоматизирует свои услуги, что

позволяет сокращать очереди в почтовых отделениях. Так, сегодня в ОПС Беларуси работают 130 инфокиосков, через которые клиенты могут оплачивать все виды коммунальных платежей. К концу года количество таких точек вырастет до 230. Кроме того, планируется, что инфокиоски будут оказывать не только услуги общего назначения, но и почтовые. В дальнейшем

## ИСТОРИЯ

- Найденные берестяные грамоты с письменными сообщениями датируются IX–XIV веками. Так, в грамоте из Витебска (XIII–XIV века) некий Степан просит Нежилу купить ему ячменя
- В IX–X веках западные земли вошли в состав Киевской Руси. Здесь воздвигнуты опорные пункты князей – Берестье (Брест), Городно (Гродно), Волковыиск (Волковыск) и т. д. По путям между городами ездили княжеские гонцы
- С первой половины XIII века эти земли Руси включаются в состав Великого княжества Литовского. Почтовая служба налаживается с 1557 года
- В 1583 году на первом в стране почтовом тракте Варшава – Белосток – Гродно – Вильно была введена система тарифов, которая действует сегодня во всех странах мира. Стоимость пересылки определялась видом отправления и его весом

- 22 ноября 1649 года появилась регулярная государственная почтовая служба
- 20 января 1667 года по мирному договору между Россией и Польшей установлена почтовая связь между Москвой и резиденцией польского короля. Почта перевозилась по тракту Москва – Вильно. В Минске была создана почтовая «Яма», что и послужило основой почтовой связи в городе
- В 1793 году Белоруссия воссоединилась с Россией, после чего ее почта развивается в составе Российской империи
- В 1802 году были созданы почтовые округа, в том числе Минский, Витебский и Могилевский
- В 1851 году в Минске устроена городская почта. Город был разделен на пять частей, в каждой находилась мелочная лавка, где принимали корреспонденцию от населения. Владелец лавки получал



предполагается ввести некоторые дополнительные сервисы – оплату мобильных телефонов, электросвязи, оформление подписки на печатные издания и электронные переводы.

Совместно с госорганами страны Белпочта активно развивает дополнительные возможности инфокиосков. Так, в первом квартале 2008 года организация разместила свои платежно-справочные терминалы в районных налоговых инспекциях. Кроме стандартного набора услуг, с их помощью можно получить информационно-справочные услуги Министерства по налогам и сборам. На сегодняшний день установлено девять таких инфокиосков: три в Минске, остальные – в областных центрах страны. Помимо этого Белпочта совместно с Минтрансом через инфокиоски организовала продажу автобусных билетов.

Блок из трех марок, выпущенный к 2000-летию христианства почтовыми ведомствами Беларуси, России и Украины. На марках изображены Богородица Оранта, Христос-Вседержитель и Богородица Владимирская



Пользуется спросом и услуга под названием «Сервис-почта» для самостоятельного обслуживания посетителей почтовых отделений. Она значительно упрощает процесс заполнения бланков оплаты посылки или письма. Следуя требованиям времени, компания предлагает услуги гибридной почты. Клиент приносит в почтовое отделение флеш-карту или CD-диск, с которого почтовики распечатывают письма,

раскладывают по конвертам и рассылают адресатам. Для клиентов также доступен заказ товаров по каталогу. С перечнем можно ознакомиться на сайте Белпочты или в любом отделении связи. Каталог предлагает товары только местного производства: телевизоры, мелкую бытовую технику и текстиль. Есть в Беларуси и своя «Почта Деда Мороза». Местный волшебник живет в Беловежской

вознаграждение в 5 копеек с каждого рубля почтовых доходов

- В 1871 году началась регулярная перевозка почты по железным дорогам
- В 1914 году в Белоруссии насчитывалось уже 380 предприятий связи
- В 1916 году для Минской почтовой конторы было выделено три автомобиля (грузовой – марки «Федераль» и два легковых – «Виллиса»)
- В 1918 году почтово-телеграфное дело находилось в ведении Смоленского почтово-телеграфного округа
- В 1919 году почтово-телеграфное управление Западной коммуны переведено в Минск
- В конце 1925 года в Республике Беларусь насчитывалось 603 почтово-телеграфных предприятия
- В 1939 году созданы новые области: Брестская, Барановичская, Пинская, Белостокская и Вилейская. Параллельно появились областные управления

связи. К концу 1940 года работало 523 предприятия связи

- Накануне Великой Отечественной войны население Республики обслуживало около 2300 почтовых контор, отделений связи и почтовых агентств
- 25 июля 1941 года Минская почтовая контора была уничтожена. В годы оккупации были разрушены Дом радио, телеграф, телефонные станции в Минске, Белорусский радиоцентр, и более 80% линейного хозяйства связи Республики
- 3 июля 1944 года Минск был освобожден. 8 июля заработала Минская почтовая контора, началось восстановление почтовой инфраструктуры
- 13 мая 1947 года Белоруссия стала членом Всемирного почтового союза в составе СССР
- К 1948 году в Белоруссии была целиком восстановлена довоенная сеть почтовых предприятий, началось развитие и совершенствование Почты в Республике

пуще и круглый год принимает письма с пожеланиями от белорусских детей.

### Надежность

Со времени своего создания Белпочта постоянно выводит на рынок новые финансовые услуги на базе высоких технологий. Летом 2006 года на сайте компании клиенты получили возможность оплачивать коммунальные услуги с помощью банковских карт. Расчеты через Интернет происходят с помощью платежных систем MasterCard, вне зависимости от банка-эмитента, и Maestro, эмитированных Белгазпромбанком. Проект был реализован Белпочтой совместно с Белгазпромбанком и компанией ИВА. Хотя в настоящее время в Беларуси различные банки организуют системы расчетов через Интернет, Белпочта – единственная, принимающая кредитки, выпущенные разными банками. Кстати, схема, по которой организована эта работа, идентична той, по которой действует большинство зарубежных интернет-магазинов. Клиент сообщает через Интернет номер карты, срок действия и код CVC2. Сайт РУП «Белпочта» не сохраняет у себя эти данные, а по защищенному каналу связи передает информацию в банк для проведения авторизации.

В 2007 году Белпочта начала внедрять услугу денежных переводов через Интернет. Нововведение позволило гражданам совершать денежные переводы, не выходя из дома. Кроме того, клиенты получили ряд дополнительных возможностей. Так, при отправке денежного перевода с уведомлением можно отсле-

живать время его доставки получателю.

Для того, чтобы воспользоваться этой услугой, достаточно иметь банковскую карту, зарегистрироваться на сайте Белпочты, заполнить форму – и денежный перевод будет доставлен в любую точку Беларуси.

В прошлом году Белпочта начала внедрять систему оплаты услуг при помощи мобильной связи. По словам замминистра связи и информатизации Беларуси Нины Гавриловой, с помощью мобильного телефона, посредством сервера оплаты услуг Белпочты, клиенты смогут заплатить за квартиру, воду, газ или электроэнергию. Кроме того, на платной основе потребители могут получать SMS о предстоящих платежах, с указанием суммы, подлежащей оплате.



Белпочта оказывает услуги, традиционные для почтовых служб: выплата пенсий и пособий, погашение кредитов банков, ввод Webmoney.

### Быстрота

В конце 2008 года Белпочта открыла новый информационный корпоративный ресурс [www.belpost.by](http://www.belpost.by), который используется для постоянной связи с клиентами, партнерами и сотрудниками компании. Цель создания новой редакции сайта – улучшение





ние имиджа и узнаваемости национального бренда РУП «Белпочта», а также повышение доступности информации об услугах. Веб-сайт позволяет отслеживать ежедневную работу почтового оператора. Кроме традиционных пресс-релизов, структуры компании, новостей, здесь размещены данные, полезные клиентам, часто задаваемые вопросы, информация о филиалах и услугах, оказываемых Белпочтой. Для сотрудников РУП «Белпочта» по всей Беларуси организован авторизованный вход во внутрикorporативную часть сайта, где размещается внутренняя информация. Пользователи мобильных устройств доступа в Интернет могут посещать сайт в PDA-версии. РУП «Белпочта» планирует в скором времени запустить интернет-магазин.

Всего же на территории Беларуси организовано 1211 рабо-



чих мест с доступом в Интернет. В каждом ОПС установлено оборудование для ПКД, а в Минске работают семь интернет-кафе.

Кроме классических почтовых услуг, организация реализует ряд предложений, относящихся к логистической отрасли, что также отражено в новой редакции веб-сайта. Среди них: размещение грузов, требующих таможенного оформления на складе временного хранения, а также услуги таможенного агента по оформлению грузов и предоставлению пакета документов в таможеню.

Белпочта находится в постоянном развитии и учится по-новому относиться к своим клиентам. Маркетинговые исследования, выступления в СМИ, участие в рекламных мероприятиях, работа над имиджем компании, внедрение новых техноло-

Памятник почтальону в Минске. Авторы: Владимир Жбанов, Евгений Колчев и Юрий Градов

гий – все это стало нормой для национального почтового оператора. Такой подход дает результат, ведь не случайно своим девизом Белпочта выбрала три слова: «Быстрота. Надежность. Доступность».



### БЕЛПОЧТА СЕГОДНЯ

- 3783 стационарных и передвижных отделения почтовой связи
- 117 районных узлов почтовой связи
- 11,8 тыс. доставочных участков
- 11,2 тыс. почтальонов
- 25 016 высококвалифицированных специалистов
- более 30 видов традиционных и нетрадиционных услуг
- более 140 000 000 почтовых отправлений в год

# Ветераны I

## Штурмом взяла военкомат

**К**ак и другие героини рассказов о военной почте, Екатерина Емельяновна Гудкова утверждает: «Человек привыкает ко всему, главное – не сдаваться». И ей невозможно не верить – женщине, которая вот уже 70 лет «в строю»: сначала в армии в войну, потом больше двадцати лет на мирной почте, затем в Фонде мира. Когда началась война, Екатерине Емельяновне было 17. Она поступила в Кубанский сельскохозяй-



текст и фото  
Александра Черкасова,  
Санкт-Петербург

Екатерина Емельяновна рассказывает, что после окончания войны почтовые потоки изменились – писем в армию и между войсковыми частями стало идти меньше, зато на родину массово отправлялись трофейные посылки. Оставалась Екатерина Емельяновна дислокатором в берлинском ВПСП после победы еще два года. Незадолго до мобилизации ее назначили командиром взвода из 30 человек.

Особенно запомнился Екатерине Емельяновне район Шеневайде, в котором располагался сортировочный пункт. Он состоял из небольших домов-дач, окруженных садами. Но пропитание найти было почти невозможно, поскольку многие брошенные участки были заминированы. Местные жители сильно голодали и поэтому предлагали в обмен на еду свои услуги по уборке и стирке. Екатерина еще со школы хорошо знала немецкий язык и смогла подружиться с одной женщиной. В ее помощи Екатерина не нуждалась и давала еду немке просто так. В Берлине в 1945 году дислокатор Гудкова познакомилась с будущим мужем, также офицером связи.

В наши дни Екатерина Емельяновна поддерживает отношения с почтовиками, постоянно бывает на главпочтамте Санкт-Петербурга, где проработала более двух десятилетий, общается с коллегами из Фонда мира, где работала референтом после ухода на пенсию.

ственный институт, но проучилась всего полгода, пока ей не удалось «взять штурмом» военкомат, где ей, наконец, разрешили отправиться добровольцем на фронт. Так в начале 1942 года начался путь почтовика Гудковой. Сначала она попала в полк связи в Тбилиси, где получила звание старшего сержанта. Вскоре ее перебросили в Баку, а потом направили в Москву в военное училище, откуда она вышла лейтенантом военно-полевой почты. Екатерина Емельяновна пережила все: ад Сталинграда, жестокие бои в Белоруссии, освобождение Польши. Вместе с частью она дошла до Берлина, оказавшись там 5 мая 1945 года в должности дислокатора военно-почтового сортировочного пункта (ВПСП). В ее обязанности входила организация сортировки почты согласно совсекретным данным о дислокации боевых частей, обозначенных пятизначными номерами.





# Почты

## Стала многим сестрой «по крови»



В феврале 1941 года, принимая на работу рассылной восемнадцатилетнюю Таню Санникову, начальник почты поселка Форпост Михаил Никонорович Шапошников не мог предположить, что всего через пять лет эта шустрая девчушка с красивым почерком возглавит отделение связи. Легкая на ногу, с почтовой сумкой наперевес, она обегала участки, разнося телеграммы и письма. Все ее любили за приветливость. И любое дело у нее спорилось.

В первые дни войны 46-летний Шапошников ушел на фронт. На почте остались одни женщины: семь телеграфисток и шесть доставщиков. Им пришлось пережить суровые испытания: голод, потерю близких, напряженный труд. Телеграф, телефон и почта работали круглосуточно. На втором этаже старого купеческого особняка располагалось отделение почтовой связи, а на первом жили сотрудники. Во дворе на случай бомбежки были

вырыты окопы, чтобы можно было спрятаться. Налеты вражеской авиации были частыми, особенно в конце 1942 года, когда враг рвался к Сталинграду и бомбил нефтебазы, расположенные неподалеку.

– Незамужних девчат, – рассказывает Татьяна Филипповна, – на месяц и больше посылали в калмыцкие степи рыть окопы. Мы руки растирали в кровь черенками лопат, но продолжали работать, понимая, что должны держать оборону.

Татьяна несколько раз порывалась пойти на фронт, но коллектив удерживал: «Ты нужна здесь!» Тогда она ходила в госпиталь, сдавала кровь для раненых. Вылеченные бойцы писали с фронта письма со словами благодарности сестричке «по крови». Вечерами дома вязала носки, перчатки, вышивала платочки, а потом почтовые работницы отправляли их бандеролями в действующую армию.

– Вся наша жизнь была подчинена требованиям военного времени, – говорит Татьяна Филипповна. – С первого и до последнего дня войны мы считали себя военнообязанными.

За годы войны сотни тысяч телеграмм, писем, бандеролей и посылок на фронт прошли через руки почтовиков единственного в Форпосте отделения связи.

Ее первый наставник – М. Н. Шапошников – не вернулся с фронта. Пропал без вести в 41-м, он был начальником полевой почтовой станции № 929. Это стало известно только сейчас, благодаря поисковой работе сотрудников Астра-



текст и фото  
Ирина Заножурникова,  
Астрахань

ханского филиала, собирающих материалы для музея почтовой связи. Татьяна Филипповна Мысева (фамилия Тани Санниковой по мужу) сохранила и передала в будущий музей важные документы. Например, трудовую книжку, одна из записей в которой повествует о том, что в 1947 году за выполнение предмайского плана она была награждена форменным костюмом. Многочисленные фотографии 40–70-х годов хранят память обо всех, кто трудился в коллективе. Как бесценную реликвию сохранила Татьяна Филипповна свою «подписку о неразглашении почтовой тайны», датированную 1941 годом. Этой «почтовой присяге» она осталась верна на всю жизнь.

Позади 33 года безупречной работы в должности начальника отделения почтовой связи № 6 Астрахани. Она вырастила сына, внуков. У этой общительной и энергичной женщины много добрых знакомых. И в праздник 65-летия Победы Татьяна Филипповна Мысева была по-прежнему среди коллег, которые совершили прогулку на теплоходе по Волге и вспомнили всех, кто не вернулся с войны.

## Главное оружие фронтового связиста – зоркий глаз и проворные руки

текст и фото  
Леонид Шифрин,  
Воронеж

Ресню про «письмецо в конверте» в те годы не пели. В моде была «Катюша», а потом народ запел «Вставай, страна огромная». Молодая сортировщица фронтовой корреспонденции Оля Буданцева знала их наизусть, а ее руки наизусть знали, какой конверт в какую ячейку надо положить. Часто этот вполне мирный процесс сопровождался орудийными раскатами – иногда работать Оле приходилось в 15–20 километрах от передовой. Сегодня в жизни ветерана войны, 85-летней воронежской пенсионерки Ольги Буданцевой два главных праздника: 9 Мая и профессиональный, «почтарский», который отмечают летом. Но, конечно, День Победы важнее. Может ли для ветерана войны быть по-другому? Родилась Ольга Львовна в Ставропольском крае, рано осталась без родителей, на попечении старших братьев и сестер. Училась в новочеркасской «конторе связи» (аналог современного колледжа) по специальности «сортировщица почты». Когда началась война, военнообязанная Оля что было сил рвалась на

фронт, но «воевать» ее направили по профессии – сортировать фронтовую корреспонденцию в Нальчик.

– Через руки моих подруг проходили все весточки в тыл от бойцов 37-й армии. Надо было вынуть письмо из мешка и положить его в нужную ячейку, из которой оно отправлялось в соответствующий почтовый вагон, доставлявший письмо адресату, – вспоминает Ольга Львовна. – За смену, а она продолжалась иногда до 18 часов, каждая из нас «перелопачивала» до 150 килограммов корреспонденции – примерно 5–6 тыс. писем.

В конце 1942 года сбылась мечта Ольги – она попала на фронт. Но главным ее оружием оставались проворные руки и зоркий глаз – она по-прежнему сортировала почту 37-й армии, правда, уже в звании лейтенанта интендантской службы. Оружие, конечно, она держала в руках, когда ходила в караулы, но главным вкладом в общую Победу была именно четкость и пунктуальность ее работы.

– Сразу после наступлений или бомбежек столько писем из тыла на фронт приходилось отправлять назад с пометкой «адресат выбыл!» Сколько наших ребят полегло, например, при форсировании Днепра! А им письма из дома приходили... Вот и отсылали назад, слезы на глаза наворачивались, – говорит Ольга Львовна.

Ветеран войны и почтового дела Буданцева закончила Отечественную в Болгарии, где оказалась в конце 1944 года. В Софии (там она тоже занималась сортировкой корреспонденции) она и встретила своего будущего супруга – Виктора, который служил связистом при штабе той самой 37-й армии. Случайно оказались в одной компании во время встречи Нового, 1945 года, понравились друг другу. Вышло так,



что будущий супруг отбил девушку у заносчивого сотрудника особого отдела – военного цензора, который работал рядом с Ольгой.

Там же, в Софии, в 1945 году Ольга как-то зашла в фотоателье, чтоб сделать фронтовой снимок. Фотограф старательно запечатлел славянскую красавицу, даже не подумав взять с нее деньги: «На память» – только и сказал пожилой болгарин, чье имя военный почтальон Буданцева так и не узнала. И сейчас эта цветная фотография, которой всего на 20 лет меньше, чем самой Ольге Львовне, переливается яркими красками, а на зрителя глядит улыбающаяся девчонка в военной форме совсем из другой эпохи.

Со своим мужем Ольга Львовна прожила всю жизнь, мотаясь с ним по разным гарнизонам. В Воронеже Буданцевы оказались в 1979 году. Одиннадцать лет Ольга проработала сортировщицей журналов на воронежском почтамте.

– Самая лучшая сотрудница была, – говорит ее тогдашняя начальница Александра Глухова, забежавшая навестить свою подругу, – никогда никого не подводила, работу выполняла точно в срок.

Каждый год 9 мая в доме пенсионерки собираются все ее многочисленные родственники, большинство из которых, кстати, тоже связисты. А первый тост в этот день всегда звучит по телеграфному кратко: «За нашу Победу!»





## Вопреки всему

**В** день, когда я разговаривала с Еленой Семеновной Меньшовой, исполнилось ровно 68 лет, как она пришла на почту. 10 апреля 1942 года Елена устроилась почтальоном в почтовое отделение № 15 Ленинграда. Получилось случайно: в блокаду ленинградцы пытались выжить, обменивая на рынках вещи на еду. В начале апреля мать Елены Семеновны как-то отправилась туда, чтобы обменять самовар на хоть что-нибудь съестное, и разговаривалась с женщиной, которая оказалась начальником почтового отделения и согласилась взять 16-летнюю девочку на работу.

До сих пор Елена Семеновна помнит фамилию одного из своих блокадных адресатов – Крутькова. Женщина могла ждать на холоде юную почтальоншу Лену часами, до того важны были ей письма от сыновей с фронта. Остальные адресаты также хорошо знали Лену и всегда приглашали погреться кипятком – других угощений у них не было. Но главное не это. Согревало, как говорит Елена Семеновна, прежде всего, душевное тепло. А вот когда приходилось доставлять страшную серую похоронку, она старалась незаметно опустить карточку в почтовый ящик, так как видеть горе было невыносимо. Подниматься и спускаться приходилось по опасным темным обледеневшим лестницам – электричества в городе не было, водопровод не работал, и вода, которую носили в бидонах с Невы, проливаясь, тут же замерзала.

Многие квартиры оставались подолгу закрытыми – жильцы умирали или эвакуировались. В последнем случае почтальон пыталась разузнать у соседок новый адрес уехавших. Если это получалось сделать, тогда она ставила



текст и фото  
Александра Черкасова,  
Санкт-Петербург

на конверте пометку «Дослать по адресу», а если нет – относила письма в ЖАКТ – жилищно-арендное кооперативное товарищество. Возвращаясь, ленинградцы знали, что смогут забрать там свою корреспонденцию.

В блокадные зимы газеты из типографии возили на санках. А мешки с письмами таскали на себе из ближайшего сортировочного узла, который находился у Московского вокзала, за 2,5 километра от отделения. Очень часто в этих мешках обнаруживались



письма бойцов с фронта с таким вот адресом: «Первой попавшейся девушке». Женщина, работавшая в узле на сортировке, старалась такие письма распределять равномерно по разным почтовым отделениям. Почтальоны – коллеги Лены – как раз и оказывались такими «первыми» девушками и очень трогательно относились к фронтовым письмам. Ни одно не оставалось без ответа. Елена Семеновна знает примеры, когда переписка заканчивалась свадьбой, конечно, если бойцу удавалось выжить. Сама она бережно хранит письма с надписями «Смерть фашистским оккупантам!» и фотографии своих корреспондентов, которым, увы, не посчастливилось дойти до конца войны. Один из них погиб в боях при прорыве блокады в январе 1944 года.

Уходя на работу, каждое утро Лена и ее мама прощались навсегда, потому что уверенности в том, что они встретятся вечером, быть не могло. Чтобы справиться с голодом, ездили на окраину и выкапывали топором из земли корешки. В один момент в их доме совсем не осталось еды. Мама Лены совсем отчаялась и перестала бороться. Тогда дочь солгала – сказала, что по городу ползут слухи о прибавке хлеба. Эти слова оказались ложью во спасение.

Когда Елену Семеновну спрашивают: «Как вам удалось выжить?», – она отвечает: «Благодаря вере в победу советского народа и с божьей помощью». Сейчас она ведет активную ветеранскую деятельность, иногда становится героем теле- и радиорепортажей. Почтовый стаж Елены Семеновны Меньшовой – 50 лет. Закончила трудовой путь начальником почтового отделения. Имеет 14 наград.



# Петербург, который удалось сохранить

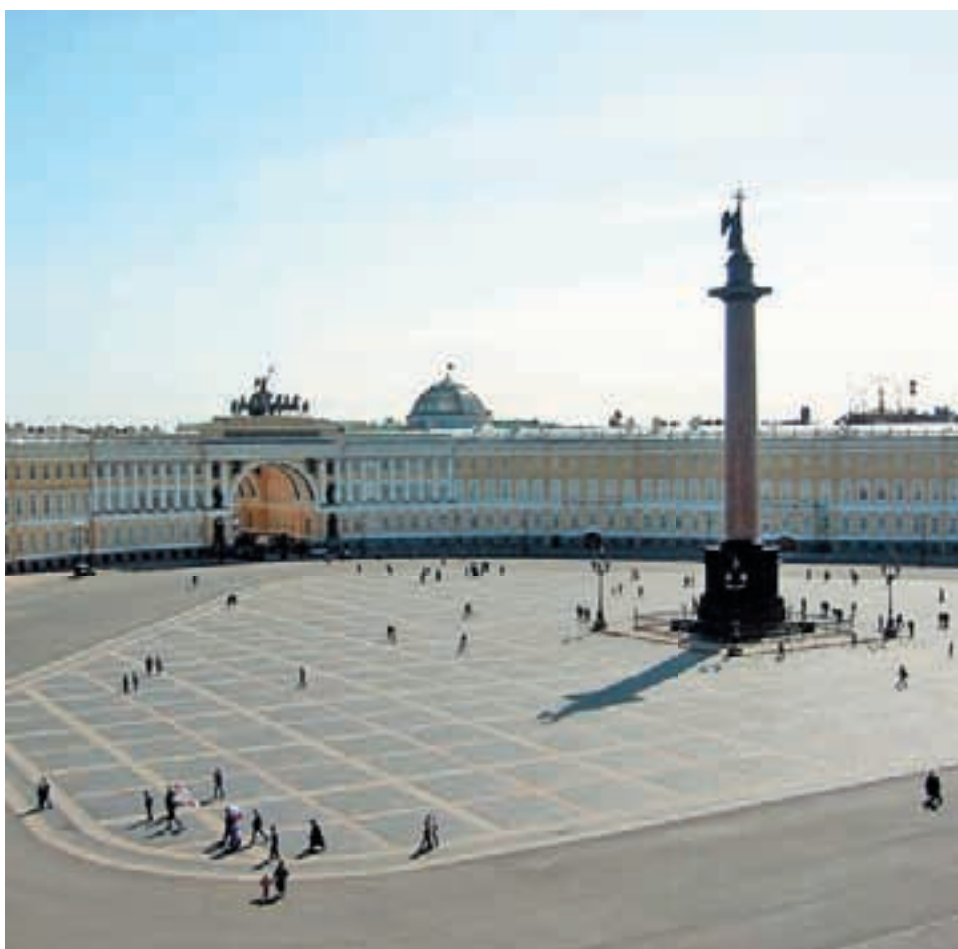
Облик Петербурга – Ленинграда за три с лишним века претерпел множество изменений. Но именно в двадцатом столетии город на Неве стал предметом многочисленных переделок и перестроек, из-за которых многое безвозвратно утрачено. Однако есть памятники истории и архитектуры, над которыми не властно время. Ру-

текст  
Андрей Дьяченко

ководствуясь сиюминутными интересами, их когда-то пытались переделать, а то и вовсе убрать с карты города, но, к счастью, помешали поистине героические усилия специалистов и энтузиастов. Эта малоизвестная страница истории города очень точно иллюстрируется почтовыми выпусками – марками и конвертами, на которых запечатлены такие памятники. Благодаря

чему филателист может, как никто другой, подробно рассказать о Петербурге, который удалось отстоять – и отстоять не только в тяжелые военные годы. Знаки почтовой оплаты помогают нам создать панораму тех достопримечательностей города, которые могли быть разрушены, но их чудом удалось спасти. Не многие читатели знают, что Дворцовая площадь перед





Зимним дворцом могла бы сегодня иметь совсем другой вид. Ведь в 1924 году после смерти В. И. Ленина активно проводилась мысль о том, что Мавзолею с телом вождя следует стоять не на Красной площади в Москве, а именно на Дворцовой в Петрограде (тогда площадь носила имя Урицкого). Здесь также хотели устроить кладбище жертв революции. Хорошо, что этот проект не был осуществлен и прекрасный архитектурный ансамбль сохранился в первоизданном виде. Таким он запечатлен на почтовых выпусках, например на марке Российской Федерации номиналом 5.00 руб., изданной в 2003 году <sup>1</sup> к 300-летию Санкт-Петербурга, и на многих художественных маркированных конвертах.

Стоящая в центре площади Александровская колонна, созданная знаменитым архитектором О. Монферраном, могла

” Дворцовая площадь стала символом революции, и на колонне вместо ангела было решено водрузить огромное красное знамя “

в 1920-е годы лишиться самого значительного элемента – фигуры ангела. После октября 1917 года Дворцовая площадь стала революционным символом, и на колонне вместо ангела было решено водрузить огромное красное знамя. Фигуру ангела отстоял нарком просвещения А. В. Луначарский. Он сказал, что знамя быстро истреплется и выгорит на солнце, потеряв красный цвет. Аргумент сработал – от революционной идеи отказались, и ангел остался на месте. Таким мы и видим его на упомянутой марке и на блоке 2002 года <sup>2</sup> (номинал 10 руб.) из серии «История Российского государства». Луначарскому посвящена почтовая миниатюра СССР стоимостью 4 коп., изданная в 1980-е годы.

Ангел на вершине Петропавловского шпиля тоже мог исчезнуть. В 1930-е годы была высказана мысль о сооружении на вершине Петропавловского шпиля гигантской фигуры Сталина, но лишь довод о том, что шпиль будет отражаться в воде и жители города увидят «перевернутого» вождя народов, остановил «энтузиастов». Петропавловская крепость, кроме многочисленных маркированных конвертов, запечатлена на нескольких почтовых марках. Это миниатюра СССР 1948 года (номинал 60 коп. из серии к 4-й годовщине освобождения Ленинграда от фашистской блокады), марка РФ 2002 года (25 руб. из юбилейной серии к 300-летию города), три блока 2003 года из той же серии номиналами 50 руб., 75 руб. <sup>3</sup> и 100 руб., представляющих общий вид крепости. Хорошо различим шпиль Петропавловки также на российской марке 2003 года номиналом 5.00 руб. и знаке почтовой оплаты (номинал 0.15 евро) республики Сан-Марино <sup>4</sup>,

которая в 2003 году посвятила 300-летию «Северной Венеции» серию из шести марок.

Крейсер «Аврора» и ледокол «Красин» стали самыми известными в городе на Неве кораблями-трансформерами. Очень велико историческое значение «Авроры», принимавшей участие в Русско-японской войне и событиях 1917 года, корабля, чьи пушки участвовали в обороне Ленинграда во время вражеской блокады. Крейсера посвящено немало почтовых миниатюр, но принято считать, что лишь болгарская марка 1957 года (номинал 16 стотинков <sup>5</sup>) передает оригинальные очертания – все остальные миниатюры доносят до нас его современный вид. В советское время марок и конвертов с «Авророй» издано несколько десятков, изображался корабль и на зарубежных выпусках – от Болгарии и ГДР до Гвинеи и Лаоса. Весьма характерен в этом смысле почтовый блок с тремя марками СССР 1957 года и 3-коп. миниатюра 1970 года.

К уже упоминавшемуся имени Луначарского хочется добавить имена других деятелей, отстаивавших первозданную красоту памятников старины. Мы находим на филателистических объектах портреты Дмитрия Лихачева (марки РФ 2000 года номиналом 6.00 руб. <sup>6</sup> и 2006 года номиналом 5.00 руб.) и Семена Гейченко (художественный маркированный конверт) – замечательных энтузиастов, благодаря которым удалось сбегать многие петербургские здания.

Переделка «Авроры» и ее превращение в музей проходила очень болезненно. На музейщиков давили идеологические органы. Существовала установка, по которой корабль должен был быть восстановлен именно как историко-революционный памятник. Запрещалось вос-

производить в первозданном виде уникальные интерьеры судна, так как пришлось бы восстанавливать иконы и обстановку сверхкомфортабельной кают-компания. В конце восьмидесятых годов корпус корабля существенно переделали, нижняя часть судна лишилась многих элементов, а пытливые историки города даже узнали, куда были выброшены отрезанные фрагменты, и сфотографировали их.



8

После распада СССР, когда было принято разоблачать революционные мифы, стало модным говорить и писать, что никакого выстрела «Авроры» не было. А главный вклад судна в историю флота – это его участие в Русско-японской войне. Жаль, что даже история легендарного крейсера стала объектом трансформации. И лишь благодаря документам, в том числе и свидетельствам филателистического альбома, удастся сохранить объективный взгляд на историю легендарного крейсера. Ледокол «Красин» (бывший «Святогор»), построенный в Шотландии и изображенный на марке СССР, стал музеем в результате упорной борьбы. Интерес к популярной тематике в СССР то взлетал до небес, то шел на спад. «Красина» списали и чуть ли не

объявили бесхозным имуществом, кучей металлолома. Понадобились невероятные усилия историков и краеведов, чтобы спасти уникальный ледокол и превратить его в плавучий музей. Марка 1976 года номиналом 20 коп., выполненная в стиле «ретро», напоминает нам о том, как выглядел легендарный «Красин» в первые годы своей героической биографии.

Еще одним видом трансформации было превращение дворцов и особняков в райкомы партии. Большевики с радостью разместили свои штабы среди зеркал и старинных скульптур. Отношение партийных функционеров к старине было неодинаковым. Некоторые ответственные работники подсознательно уважали искусство прошлого и не давали даже переставлять старинную мебель. Так произошло с дворцом Белосельских-Белозерских, изображенном на юбилейной марке из серии, вышедшей к 300-летию Петербурга (номинал 5.00 руб., на марке также изображены скульптура «Укротитель коня» и Аничков мост).

Ярко характеризующие эпоху модерна оригинальные

Марок и конвертов с «Авророй» изданы десятки, корабль изображался и на зарубежных выпусках, от Болгарии и ГДР до Гвинеи и Лаоса



сооружения на Троицком мосту – фонарные столбы и металлические кронштейны, поддерживающие провода трамвайных линий – изображены на марках СССР и Сан-Марино (номинал 0.36 евро <sup>7</sup>). Сохранились эти сооружения чудом.

Едва ли не самой страшной и трагичной трансформацией храмов было устройство в их стенах складов, в особенности овощехранилищ. Прекраснейшие соборы города перенесли эти унижительные для чувств верующих переделки. Соборы, в которых пахло ладаном, наполнились запахом картошки. Ради удобного хранения овощей были демонтированы алтари и люстры, выламывались мозаичные полы. Новые хозяева ломали витражи, а в стены вбивали крюки. Шли годы, но ленинградцы никогда не называли религиозные святыни овощехранилищами, помня их исторические названия.

Церкви превращались не только в складские помещения. Морской собор в Кронштадте, который мы видим на марке России в честь юбилея этого города-крепости, в течение многих лет был кинотеатром. Старожилы рассказывают, что иногда во время киносеансов сквозь полотно экрана вдруг начинали просвечивать фигуры святых на старинных фресках. Лишь недавно началась капитальная реставрация собора.

Замечательный памятник архитектуры собор Спас на Крови (храм Воскресения Христова), созданный по проекту архитектора Альфреда Парланда, изображен на нескольких филателистических выпусках, в том числе на блоке, посвященном Александру II (2005 год, номинал 25 руб. <sup>8</sup>).

В здании был склад. И отношение к нему было настолько пренебрежительным, что незавершенным остался артиллерий-

ский снаряд, оставшийся со времен войны в одном из куполов до 1965 года.

В марте 2006 года в России вышел художественный маркированный конверт с изображением памятника Михаилу Глинке на Театральной площади в Петербурге (в основе изображения – фотоснимок С. Воронцовой-Ногтевой). Этот памятник опять-таки пришлось отстаивать, ведь на его постаменте красовалось название оперы «Жизнь за царя». Произведению скульптора Баха грозил снос, причем в числе противников монумента был знаменитый искусствовед Бенуа. В 1920-е годы раздавались голоса в пользу сноса памятников Николаю Первому и Екатерине второй (элементы последнего мы видим на красочном блоке России 2004 года <sup>9</sup>).

Знаменитая Водонапорная башня на Шпалерной улице является замечательным памятником промышленной архитектуры девятнадцатого века. Она была



Лишь благодаря документам, в том числе и филателистическим альбомам, удастся взглянуть на историю легендарного крейсера

9

изображена на маркированном конверте РФ 2008 года художника Х. Бетрединовой. Сооружение хорошо сохранилось, у него интересная архитектурная форма, красивая отделка. Мало кто знает, что когда-то эта уникальная постройка была на волосок от сноса, и замечательно, что ее удалось отстоять. Башня красиво смотрится с разных точек. Например, она долгие годы разнообразила перспективу Невы, доступную с Литейного моста. Однако в середине 1980-х годов у кого-то наверху возникла мысль, что башня будто бы закрывает вид на расположенный неподалеку Таврический дворец. Стоит, мол, убрать ее, и памятник архитектуры будет хорошо виден с Невы. Так родилось распоряжение снести уникальный объект. К счастью, судьба помешала этому варварскому проекту осуществиться. Человеческий разум и любовь к петербургской старине одержали победу. Сегодня в башне находится уникальный Музей воды, известный своими новаторскими методическими разработками. Школьники получают здесь не просто уроки экономного отношения к водным ресурсам, а настоящие уроки мироздания и жизненной мудрости.



# Секрет шести цифр

Технический прогресс не стоит на месте. В Подольске открыт первый автоматизированный сортировочный центр, работа которого организована таким образом, что письма в пределах Москвы и московской зоны будут поступать адресату уже на следующий день. Но скорость прохождения корреспонденции зависит не только от наличия у Почты России современных технологий, но и от того, насколько правильно на письме указан индекс, который необходим при автоматизированной сортировке.

История почты легко читается по топонимическим названиям местности, которые регулярно встречаются в любом уголке России: Ямская улица, Ямская застава, Почтовая... и множество других производных. В XVIII веке появилась единая государственная почтовая служба, а в крупных городах была еще и городская почта, почтальоны которой разносили письма по городу. В XIX веке практически в каждом земстве Российской империи была создана земская почта, доставляющая корреспонденцию внутри района. В те времена нужды в индексах – наборе последовательности букв или цифр, добавляемой к почтовому адресу с целью облегчения сортировки корреспонденции – не было. Впервые в мировой истории «индекс» в качестве экспери-

мента появился в 1932 году в Украинской ССР. Тогда он представлял собой сочетание букв и цифр, где первое число означало город, буква «у» – Украину, цифры в конце – почтовый район.

Эта система работала на Украине семь лет. Эксперимент позволил изучить, каким образом можно повлиять на скорость прохождения корреспонденции, если применять сортировку по индексу. Но тогда сортировочной машины в нашем понимании еще не было. Письма обрабатывались сортировщиками вручную.

## Во время войны

В целях сохранения секретности в действующей армии и в воинских частях в тылу, а также на оборонных предприятиях, была введена индексация. Если соединение Красной Армии имело штатную поле-

вую почтовую станцию, адрес отдельной части или подразделения записывался согласно их условному наименованию. В целях дезориентации противника настоящее название подразделения заменялось условным. К примеру, адрес на конверте писался так: Действующая Красная Армия, полевая почта № 173, часть 98, что означало – Действующая Красная Армия, полевая почтовая станция 173, 32-й стрелковый полк 19-й стрелковой дивизии. Соответствие условного номера реальному подразделению определялось специальным приказом командира соединения. Условный номер мог состоять из произвольно выбранных цифр 1-2-3-4-значного числа, был уникальным и не мог повторяться в пределах одного соединения. Письма на основании этой информации также перебирались вручную.



## Индексы на каждом письме

В 1957 году в СССР была разработана первая полуавтоматическая сортировочная машина, ее испытания прошли на Московском почтамте. Спустя три года в соответствии с приказом Министерства связи СССР от 29.09.60 № 612 было организовано Специальное проектно-конструкторское бюро (СПКБ), реорганизованное в 1991 году в Научно-исследовательский и проектно-конструкторский институт почтовой связи (НИИПС). Исходя из потребностей автоматизации процессов сортировки почты, в стране в 1971 году была введена система шестизначной почтовой индексации объектов почтовой связи. Индексы получили ОПС всех крупных и большинства мелких населенных пунктов. Первые три цифры почтового индекса обозначали области,

края, республики, города и узловые объекты почтовой связи, где происходила сортировка почты, три последние – почтамты и отделения почтовой связи.

Именно в этот период на письмах и почтовых карточках было введено специальное поле – так называемый «кодовый штамп» для написания почтового индекса стилизованными цифрами. Введение кодового штампа и стилизованного написания цифр почтового индекса явилось необходимым условием для создания целого ряда автоматических письмосортировочных машин (АПСМ), первая из которых была запущена уже в 1974 году.

Использование кодового штампа и стилизованного написания цифр почтового индекса позволило довести к 1990 году уровень автоматической сортировки на отечественных АПСМ до 85-95% от загружаемой

## Николай ПЕТРОВ, руководитель департамента технологий ФГУП «Почта России»:

– Система почтовой индексации была разработана в 1970 году и введена в действие приказом Министерства связи СССР. За прошедший период система несколько раз совершенствовалась и модернизировалась.

В настоящее время она построена по принципу административно-территориальной принадлежности объектов почтовой связи, на основе шестизначной структуры индекса. За каждым регионом закреплены индексные пространства, т. е. первые три цифры индекса определяют регион. Диапазоны индексов для административно-территориальных образований Российской Федерации выделены с учетом развития.

Почтовые индексы, используемые в Системе индексации, условно разделены на два типа: адресно-технологические и технологические. Технологические индексы присваиваются объектам почтовой связи, осуществляющим обработку почты, и используются только для автоматизации процессов.

Адресно-технологические присваиваются объектам почтовой связи, осуществляющим прием и доставку почты. Именно эти индексы указываются отправителями на почтовых отправлениях. Индекс – важная часть почтового адреса, т. к. позволяет использовать информационные технологии и средства автоматизации при обработке корреспонденции и ускоряет процесс пересылки.

По состоянию на 2007 год, 116 стран – членов Всемирного почтового союза включают почтовые индексы в свои адресные системы

корреспонденции. К 1993 году в России насчитывалось уже 53 АПСМ с производительностью 19 тыс. писем в час.

После распада СССР, резкого падения объемов корреспонденции и перехода к конвертам основного формата 110x220 мм, который не подлежал обработке на отечественных АПСМ, использование этих АПСМ прекратилось. Все чаще люди стали оставлять специальные поля для индекса пустыми.

В 1998–2000 году была проведена реформа системы почтовой индексации. С этого времени первые три цифры почтового индекса указывают на принадлежность объекта почтовой связи городу областного, краевого или республиканского значения, а последние три цифры индекса соответствуют почтамту и отделению почтовой связи.

## Новая жизнь

С появлением у Почты России автоматизированных сортировочных центров наличие правильно написанного индекса просто необходимо. Сейчас Почта России работает над популяризацией почтовых индексов, потому что скорость доставки корреспонденции зависит не только от того, располагает ли Почта ресурсами, но и от помощи граждан, которые правильно заполняют конверт.

беседу вела  
Наталья Санберг  
фото  
Вячеслав Хабаров

Много ли вы знаете людей в нашей стране, которым можно отправить письмо, указав только город и фамилию, и оно дойдет до адресата? Наверное, нет. Четырехкратный олимпийский чемпион, двадцатикратный рекордсмен мира, глава Федерации плавания России Владимир Сальников – как раз тот, кому со всех уголков страны отправляли письма по адресу «Москва, Сальникову». Владимир до сих пор хранит эти письма.

# Москва, Сальникову...



— Владимир Валерьевич, по традиции, наш первый вопрос – почтовый. Как часто вы пользуетесь услугами Почты России?

– До сих пор случается, что в суете нужно быстро отправить важное сообщение по факсу, связаться с кем-то. А компьютера под рукой не оказывается. В таких случаях я иду на Почту. За последний год я действительно несколько раз забегал в отделение Почты России рядом со своим домом и отправлял факс.

Очень хорошо, что времена меняются. Я отлично помню годы, когда междугородняя и международная связь была доступна не везде. В начале 90-х отправить факс во Францию или Америку можно было только с центрального телеграфа. И я думаю, что разделю мнение многих, что сегодня наличие почтового отделения рядом с домом – неоспоримое преимущество.

– Давайте на минутку заглянем в 1980-е. Наверняка вас, как известного спортсмена, заваливали мешками писем. Было такое?

– Конечно! Особенно много писем я получил после московской Олимпиады в 1980 году.

– И вы даже успевали читать их?

– Много из того, что присылали, я действительно читал. Чаще всего просто просили прислать автограф, и я это делал с удовольствием. Наверное, мне удавалось ответить немногим: на письма времени не хватало. Но подписать открытку, я считаю, это приятная обязанность. И даже не обязанность, а ответ на оказанное тебе уважение.

– Что больше всего радовало в тех посланиях?

– Было приятно, что люди воспринимали мою победу очень по-доброму. Рекорд, который был установлен на Олимпиаде в Москве, вызвал широкий резонанс и всеобщую радость. Многие в письмах рассказывали, как они болели, сидя у телевизионных экранов. Поэтому среди общего шквала писем самыми приятными для меня были теплые поздравления и пожелания.

– Вам писали болельщики со всего СССР и не только. На какой же адрес приходила эта корреспонденция?

– Многие письма оседали в различных инстанциях – спортивном комитете, Госкомспорте. А потом их отправляли мне. Некоторые конверты приходили только спустя несколько месяцев. Ведь многие писали, как на деревню дедушке, примерно таким образом:



Среди общего шквала писем самыми приятными для меня были теплые поздравления и пожелания

Москва, Сальникову. И все. У меня, наверное, до сих пор сохранилось несколько таких писем. Скорее всего, лежат в архиве. Честно говоря, я не сортировал никогда вырезки из газет и журналов, их было невероятно много. Просто раскладывал их стопками, а потом все это оказалось в больших чемоданах. Когда-нибудь специально выделю время и займусь сортировкой.

– Почту России и Федерацию плавания связывает тесное сотрудничество. Как вы его оцениваете?



– Мне радостно, что такой бренд, как Почта России, успешно и динамично развивается. А мы, как партнеры, гордимся, что это связано и с успехами наших пловцов, потому что с 2006 года Почта России является генеральным спонсором сборной команды России по плаванию. При поддержке Почты России мы проводим достаточно много программ Федерации плавания, прежде всего тех, которые напрямую касаются сборной команды, а также научного обеспечения подготовки спортсменов, организации и проведения соревнований различных уровней.

Кроме того, мы используем ресурсы для улучшения возможностей работы наших специалистов по медицине. Сотрудничает и в повседневной работе – например, в развитии и популяризации плавания. Поэтому я с оптимизмом смотрю в будущее и надеюсь, что наше сотрудничество будет только крепнуть.

– После Олимпийских игр в Ванкувере начался серьезный анализ работы спортивных федераций. Есть ли у вас свое видение, как возродить спорт высоких достижений в России?

– Видение простое. Но я бы не связывал это непосредственно с Ванкувером.

Нашей отметкой будет Лондон. Что касается вообще состояния спорта в России... Давайте нарисуем пирамиду и представим, что ее основание – это тот массовый спорт, который нужно возродить, насытить всем необходимым, чтобы он развивался. Следующие этапы, более высокие уровни нашей пирамиды, уменьшаются в размерах. И наверно мы видим само ост-

рие – это спортсмены сборных команд. Сейчас главная проблема в том, что при существующем желании обеспечить себя высокими спортивными результатами и олимпийскими медалями мы опираемся не на целостный фундамент, а только на некоторые сегменты. А в реальности связь между уровнями пирамиды должна быть четкой и понятной. Важная составляющая – это детские и юношеские спортивные школы, которые должны эффективно работать по принципу спортивного результата. При этом необходимо выстроить систему поощрения тренеров при переходе из одной возрастной группы к другой. И это комплексная проблема. За одну секунду, за один год решить ее невозможно. Если вы помните, в Советском Союзе система была очень сильная. Одних только детских спортивных школ, городских и ведомственных, насчитывалось десятки тысяч.

Могу вам сказать, что сейчас мы проводим детальный анализ состояния секций и школ по плаванию в России, собираем сведения по всем регионам, чтобы выбрать правильное направление развития.

– До летней Олимпиады-2012 в Лондоне остается два года. Как проходит подготовка наших спортсменов?

– Подготовка ведется серьезная, и началась она, конечно, не вчера, а после пекинской Олимпиады. Сейчас пришла новая команда, назначен новый главный тренер нашей сборной. Андрей Ростиславович Воронцов – бесспорно, большой профессионал, кандидат педагогических наук, имел спортивный опыт еще во времена СССР, работал



## ДОСЬЕ

### Владимир САЛЬНИКОВ

- Родился в 1960 году в Ленинграде
- Занимается плаванием с восьми лет
- В 1976 году, в возрасте 16 лет, на Олимпийских играх в Монреале занял 5-е место на дистанции 1500 метров, установив рекорд Европы
- В 1977 году впервые выигрывает чемпионат Европы
- В 1978 году на чемпионате мира впервые побил рекорд мира американца Брайана Гуделла на 1500 метров, рекорд удержался до 1991 года
- В 1980 году на Олимпийских играх в Москве выступает на дистанциях 400 и 1500 метров вольным стилем. Становится первым пловцом, который преодолевает рубеж 15 минут на полуторакилометровой дистанции. Мировой рекорд равен 14 мин 58.27 сек. Так же успешно выступает с товарищами по команде в эстафете 4x200 м вольным стилем
- В 1988 году на Олимпийских играх в Сеуле победил на дистанции 1500 метров
- В 1989–1990 годах по окончании спортивной карьеры работал тренером сборной СССР по плаванию
- В феврале 2010 года назначен президентом Федерации плавания России
- Достижения: 4-кратный олимпийский чемпион, 4-кратный чемпион мира, 6-кратный чемпион Европы. Установил более 20 мировых рекордов на дистанциях 400, 800 и 1500 метров
- Награжден орденами Ленина, Октябрьской Революции, Трудового Красного Знамени. В 1980 году удостоен специального приза Международной федерации плавания (FINA), в 1983 году включен в Международную галерею славы плавания (Форт Лоудердейл, Флорида, США)
- В 1979, 1980 и 1983 годах признавался американским журналом «Мир плавания» лучшим пловцом мира

По информации сайта [www.ussr-swimming.ru](http://www.ussr-swimming.ru)



«» Еще до Олимпиады в Сеуле в 1988 году я определил, что этот старт станет последним. Вне зависимости от его результата, я уже знал, что это будет точка. Но она оказалась восклицательным знаком «!»

за границей – в Малайзии, Сингапуре, в последнее время отвечал за юношеский резерв Великобритании. Нам удалось привлечь его в свои ряды. С января 2009 года Андрей Ростиславович приступил к своим обязанностям, которые сейчас и выполняет в полной мере. Укрепились, практически возродилась и вышла на новый качественный уровень наша комплексная научная группа, которую возглавил профессор, доктор наук Сергей Валентинович Колмогоров из Архангельска. Его работы широко известны за рубежом, он участвовал в разработке программ для американцев, японцев и спортсменов других стран. Наша основная база подготовки – учебно-тренировочная база «Озеро Круглое» в Подмоскowie – сейчас располагает очень хорошими условиями для проведения сборов и тренировок. Открыты две прекрасные гостиницы, отремонтирован бассейн, в ближайшее время на базе будет функционировать гидроканал – специальное сооружение, которое позволит моделировать те скорости, которые пловцы физически не могут развить в бассейне.

– Представители каких российских городов вошли в сборную страны?

– География достаточно широкая. У нас есть ребята из Санкт-Петербурга, Москвы, Волгограда, Пензы. Как это ни удивительно, появляются

талантливые спортсмены из Воркуты, с Дальнего Востока. На самом деле, сложно сказать, где больше талантов, потому что талант не подчиняется никаким законам, и способный ребенок может родиться где угодно.

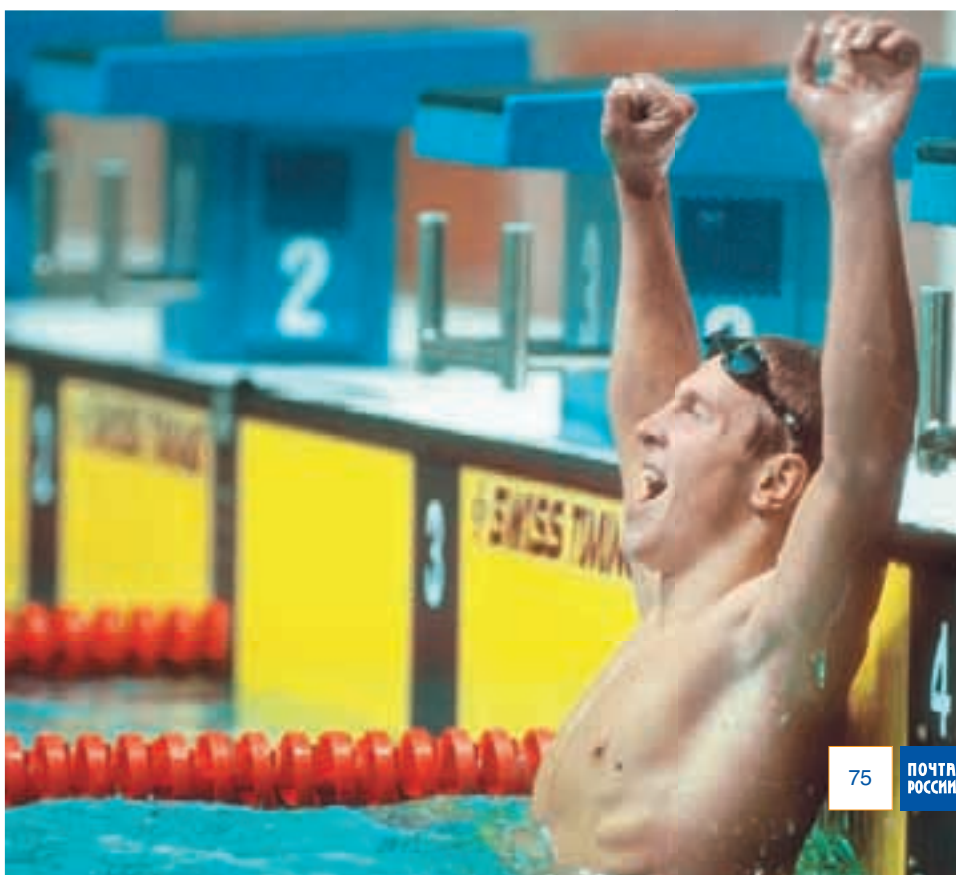
– Если говорить о вас, насколько тяжело было расставаться с большим спортом?

– Для меня, может быть, не так тяжело, потому что еще до Олимпиады в Сеуле в 1988 году я определил, что этот старт станет последним. Вне зависимости от его результата, я уже знал, что это будет точка. Но она оказалась восклицательным знаком. Тем не менее, после победы у меня не было мысли остаться в спорте еще

на год или на сезон. А то, что происходило потом, было периодом адаптации к нормальной жизни. И этот период у каждого свой. Ведь спортсмен, который привык жить в своем мире, вдруг обнаруживает, что за рамками мира плавания существует другой, большой мир со своими сложностями и проблемами.

– Каков же должен быть запас прочности – прежде всего психологической, – чтобы не сломаться, удержаться в непривычном мире?

– Дело в том, что слишком заорганизованная спортивная жизнь формирует несколько узкое мировоззрение. Поэтому психологическая устойчивость играет огромную роль.



Спортсмены за свою карьеру становятся именно такими людьми, целеустремленными, с железным характером. Другое дело, что не все справляются. Что можно посоветовать? Рецепта как такового нет. Конечно, нужно сразу найти какое-то дело. Кто-то идет учиться, кто-то занимается интересными хобби.

– Как поступили вы?

– В какой-то момент я тоже оказался в поиске. По горячим следам мне предложили возглавить сборную команду, и я согласился. Наверное, не совсем осознав всей сложности этого вида деятельности. Потому что мое представление о тренерской работе было совершенно иным. Взгляд из бассейна – только часть общей картины. Я почувствовал себя некоей шестеренкой, которая вообще к самым часам никак не подходит, и понял, что если оставаться, то придется очень серьезно подстраиваться.

Потом, после ухода, были различные проекты, связанные со строительством спортивных комплексов, аквапарков и прочего. Но спустя многие годы, как видите, я все же вернулся обратно. В Федерацию плавания меня очень настойчиво приглашал Вячеслав Фетисов, возглавлявший в то время Федеральное агентство по физической культуре и спорту Российской Федерации. До этого я работал в Испании, но в Россию приезжал регулярно, хотя к плаванию непосредственного отношения не имел.

Конечно, работа в новой должности интересна, прежде всего, возможностью научиться «высокому пилотажу». Вдобавок, я этого не скрываю, есть большое желание изменить определенные вещи, которые



помогут российскому плаванию подняться на новые ступени.

– В чем, на ваш взгляд, разница между спортсменами эпохи 1970-80-х и современными?

– Если брать во внимание систему поощрений, то раньше это соизмерялось с возможностями, которыми обладала страна. Приведу такой пример: если ты выигрывал чемпионат мира – через два месяца дома устанавливали телефон (сейчас, наверное, это звучит странно). Или, например, давали возможность без очереди купить машину. Лично для меня хорошим стимулом были поездки за границу. Не только получить какие-то суточные, а, прежде всего, увидеть мир. Посмотреть не через призму предвзятых политических комментариев, которые вещали, как там все плохо, в Америке, где убивают на улицах, – а взглянуть совершенно беспристрастно. Мне хотелось выступать на международных соревнованиях, ездить в разные страны. А пределы благополучия

успешного спортсмена были определены системой, которая в тот момент работала. Сейчас существует крен в другую сторону, коммерциализация спорта набирает обороты, поэтому стимул для большинства – чисто материальный.

– И этот стимул становится главенствующим?

– Да, мы все-таки больше бились за идею. Хотя патристические лозунги, доносящиеся с высоких трибун, может быть, и не воспринимали настолько всерьез, но, тем не менее, спортивная идеология всегда имела место. Хотелось показать, что, хоть мы и живем скромно, у нас есть, чем гордиться.

– Как вы считаете, не является ли финансовый аспект, – а именно стремление спортивной молодежи прежде всего зарабатывать, – одной из причин наших неудач в большом спорте?

– Я думаю, что сейчас объективность возвращается. Может быть, я ошибаюсь, но я вижу, что патриотизм снова набирает обороты. Вы посмотрите, стало модным носить спортивную форму с надписью «Россия». В советское время, если у тебя на куртке было написано «СССР», значит, ты либо космонавт, либо спортсмен. Думаю, что патристические ценности будут возвращаться.

Конечно, мы уже не уберем такую важную составляющую, как материальное благополучие. Но, опять же, я ратую за здоровый баланс.

Сейчас мы, наверное, впереди планеты всей: поощрение наших, уже состоявшихся чемпионов, думаю, на самом высоком уровне. И не всегда



система поощрений гибка и адекватна. Хотелось бы, чтобы рост возможностей был постепенным, а не обрушивался на человека сразу. Потому что, вы знаете, спортивный век короток. И эти блага не позволяют рассчитывать, что дальнейшее будущее окажется таким же безоблачным.

Пока у нас недостаточно развита область «применения» спортсменов после завершения карьеры, их возможной активности, при которой они сохраняли бы собственный статус и могли использовать свое лицо для зарабатывания средств. Хотя, думаю, в ближайшем будущем и этот вакуум будет заполнен. О чем я говорю? Многие зарубежные спортсмены после окончания карьеры ведут активную деятельность, выступая на различных форумах крупнейших корпораций с лекциями на тему motivation talk – мотивации для достижения целей.

Это очень востребовано в зарубежном бизнесе, когда проводятся параллели между спортом и бизнесом. Спортсмены рассказывают на своих примерах о достижении целей и движении по ступенькам иерархической лестницы, как нужно себя мобилизовывать. В России подобный процесс уже начинается, но пока не охватывает бизнес-сообщество в достаточной мере и не обеспечивает рынка занятости нашим спортсменам, которым есть что рассказать, опираясь на свой личный опыт.

– А пока самые активные спортсмены идут в шоу-бизнес, становясь светскими персонажами, или в Госдуму...

– Да, совершенно верно. Госдума – тоже неплохое место. Известные спортсмены имеют право быть там наряду со все-

ми остальными гражданами страны. Но важно, чтобы это было не просто фотографированием в группе депутатов. Должна быть интенсивная, четкая работа, чтобы человек мог не просто высказать с трибуны свой узкий взгляд, а видел механизмы и процессы, которыми нужно управлять, чтобы попытаться изменить ситуацию в развитии российского спорта. Для этого, конечно, нужно профессиональное образование. Поэтому хочется надеяться, что в руководящие органы будут приходить здравомыслящие люди. Так что я абсолютно не против присутствия спортсменов в Думе.

– А если посмотреть на спортсменов из светской тусовки?

– Весь так называемый «бомонд» – сообщество, сформированное из звезд, и спортивные звезды там так же уместны, как и представители кино, телевидения и прочего. Но в стремлении стать популярным, опять же, мало только хорошей внешности и красивой фигуры – например, чтобы быть профессиональным спортивным комментатором, надо учиться. Конечно, здесь должен быть либо врожденный талант, либо еще что-то. В каждой сфере должны быть профессионалы. Надо стремиться стать им, а не просто почивать на лаврах былых заслуг.

– Владимир Валерьевич, чего в вашей жизни больше – случайностей или закономерностей?

– Наверное, и того, и другого достаточно! (Смеется.) Все время хочется сделать свою жизнь закономерной и планомерной, все разложить по полочкам, освободить больше времени для чего-то другого.

Но, к сожалению, не всегда это удается. Поэтому место случайностям есть, но я стараюсь не переводить их в категорию закономерностей.

– И последний вопрос. Вам часто снится, как вы плаваете?

– Да, очень часто. Когда нахожусь в крайней степени утомления, мне снится практически один и тот же сон. У этого сна могут быть разные сюжеты, но смысл один и тот же. Я вижу себя в сегодняшнем состоянии, а предстоит мне выступать в олимпийском заплыве. И меня начинает мучить мысль, что я не тренировался столько времени, и как же я буду выглядеть, смогу ли выиграть золотую медаль. В такие моменты стараюсь быстрее проснуться.



# Почта за здоровье

29 мая в Москве на Васильевском спуске состоится Благотворительный Марш Avon «Вместе против рака груди». Его цель – привлечь внимание россиян к проблеме рака молочной железы.

Почта России оказывает благотворительной акции информационную поддержку, то есть привлекает внимание россиян к этой серьезной проблеме. Популярные артисты, писатели, звезды телевидения так же активно участвуют в марше. Все понимают, ведь это – серьезная проблема, которую не надо замалчивать.





Четыре года назад к Канаде, Франции и Германии, где благотворительные марши проводятся уже 12 лет, присоединилась Россия. Для того чтобы привлечь к акции больше внимания, компания Avon совместно с Почтой России организовала пресс-конференцию.



– Онкологические заболевания излечимы, только нельзя их запускать. Вместо того, чтобы купить очередные туфли, лучше сделать маммографию, – обратилась к присутствующим писательница Дарья Донцова.



По традиции, Благотворительный Марш завершает концерт. В 2009 году на Васильевский спуск вышло около 4500 участников, было собрано более 12 млн рублей. Средства пошли на приобретение маммографического оборудования.

# Май

**Что:** расширенное заседание Коллегии Минкомсвязи России  
**Где:** Россия, Москва  
**Когда:** 11–12 мая

На расширенном заседании Коллегии Минкомсвязи России планируется обсуждение перспектив дальнейшего роста сектора ИКТ, социально-экономического значения перевода государственных услуг в электронный вид, работы по сохранению кадрового потенциала отрасли. Глава Минкомсвязи Игорь Щёголев на пленарном заседании 12 мая выступит с докладом о деятельности Министерства в 2009 году и планах на 2010 год. С докладами выступают также руководители Россвязи, Росинформтехнологий, Роспечати и Роскомнадзора и ведущих предприятий отрасли.

**Что:** ежегодная общеевропейская акция «Ночь музеев»  
**Где:** Россия, почтовые музеи  
**Когда:** 15–23 мая

Международная акция «Ночь музеев» проводится по инициативе Международного совета музеев (ИСОМ) по всей Европе с 2005 года и приурочена к празднованию Международного дня музеев 18 мая.



Почтовые музеи ФГУП «Почта России» в рамках акции проведут программу «Письмо ветерану». В необычное вечернее время гостям почтовых музеев представится возможность познакомиться с новыми экспозициями, посвященными юбилею Победы, кроме того, в рамках акции, пройдут уроки письма для школьников, каждый из которых сможет написать письмо ветерану ВОВ.

**Что:** 22-я Международная выставка «Связь-Экспокомм-2010»  
**Где:** Россия, Москва, Экспоцентр на Красной Пресне  
**Когда:** 11–14 мая

«Связь-Экспокомм» – крупнейший и наиболее престижный международный специализированный форум в России. ФГУП «Почта России» продемонстрирует на выставке свои новые проекты и технологические решения. Будет представлен макет первого в России автоматизированного сортировочного центра. На стенде будут работать пункты коллективного доступа в Интернет (ПКД), воспользовавшись которыми, посетители смогут ознакомиться с работой проекта «Электронное правительство», в реализации которого участвует Почта. Выставочный стенд Почты России традиционно оформлен в виде современного ОПС, оснащенного системой «Электронной очереди», информационными табло



и прочими технологиями для автоматизации процесса предоставления почтовых услуг и внутренних бизнес-процессов. Передвижное отделение связи предоставит гостям выставки полный ассортимент всех почтовых, финансовых и инфокоммуникационных услуг.

**Что:** выпуск альбома, посвященного 65-летию Великой Победы  
**Где:** Россия  
**Когда:** май

ФГУП «Почта России» совместно с Центральным музеем связи имени А. С. Попова издало фотоальбом «Почта Победы», посвященный фронтовым почтальонам, солдатам и сержантам почтовых вагонов, почтовых и сортировочных станций. В предисловии к фотоальбому генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев написал: «Фотоальбом – это лишь частица нашей благодарной памяти



о тех, кто с автоматом и почтовой сумкой нес письма бойцам на передовую, кто с винтовкой и рюкзаком, полным фронтовых треугольников и похоронок, прошел ратными дорогами войны и первым в мае 1945-го принес в российский городок и веси солдатские письма из поверженного Берлина».



# Адресная рассылка журнала «Почта России»



- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная Дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное Содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»



Реклама

## Volkswagen Crafter. Невероятная мощь

Они пришли всерьез и надолго. Более мощные, удобные, экономичные, долговечные, неприхотливые и универсальные. Они — это новые коммерческие автомобили Volkswagen Crafter; в переводе с автомобильного — ловкие, умелые, сноровистые.

Volkswagen Crafter — это низкий уровень

эксплуатационных расходов, повышенная безопасность, мощные дизельные двигатели TDI, больше пространства для размещения груза, оптимальное оснащение, наличие разных модификаций кузова.

**Volkswagen Crafter. Всерьез и надолго.**



Лучший коммерческий автомобиль 2008 года в России в номинации «Зарубежный фургон»

sochi.ru  
2014 



**Коммерческие  
автомобили**  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР