

## ПОЧТА РОССИИ: ВЫХОД НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР  
ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»  
Александр Николаевич  
Киселёв



Почта России – крупнейший в стране универсальный провайдер услуг и сервисов, не только почтовых, но также финансовых, инфокоммуникационных и др. Предприятие делает их доступными для граждан и организаций на всей территории страны, во всех без исключения населенных пунктах. В этом заключается важнейшая социальная миссия Почты России как национального почтового оператора. Во многих удаленных и труднодоступных районах почталёны являются для населения единственными представителями государства, а почта – фактически единственным средством связи с внешним миром. Благодаря присутствию национального почтового оператора жители таких территорий вовлекаются в социально-экономическую жизнь страны, реализуют свое конституционное право на получение услуг и информации. Таким образом, Почта России вносит вклад в развитие единого информационного пространства России и в поддержание целостности государства.

Почта России ежегодно доставляет получателям 1,5 млрд. писем, 48 млн. посылок, 1,7 млрд. экземпляров газет и журналов, 113 млн. единиц денежных переводов, 679 млн. единиц коммунальных и иных платежей, 534 млн. единиц выплат пенсий и пособий.

Для выполнения своей миссии предприятие располагает около 380 тыс. работников, около 130 тыс. доставочных участков (из них около 80 тыс. – в сельской местности), более 18 тыс. автомобилей, 775 почтовыми

вагонами, 468 магистральными ж/д, авиа- и автомобильными маршрутами, 42 тыс. объектов почтовой связи.

Сегодня в условиях глобальных экономических изменений, либерализации и бурной информатизации общества облик Почты России меняется.

Первым и приоритетным направлением развития предприятия является повышение качества и потребительских свойств почтовых сервисов. Чтобы адекватно отвечать на вызовы времени, удовлетворять возрастающие потребности общества в современных услугах и соответствовать ожиданиям клиентов, предприятие идет по пути масштабной модернизации. Модернизационные процессы охватывают все сферы деятельности почтового оператора. Обновление инфраструктуры, создание условий для профессионального и социального развития сотрудников, предоставление им достойной оплаты труда и социальных гарантий – вот основные пути повышения качества услуг Почты России, уровня сервиса и культуры обслуживания в почтовых отделениях.

Особое внимание уделяется стратегическому планированию. Срок действия утвержденных Правительством Российской Федерации документов, определявших ключевые направления развития Почты России, – Концепции развития рынка услуг почтовой связи до 2010 года и Концепции реструктуризации организаций федеральной почтовой связи – в настоящее время уже истек. Почте России потребовалось пересмотреть ориентиры развития и стратегические цели. В этой связи в текущем году почтовый оператор при поддержке одной из ведущих зарубежных консалтинговых компаний приступил к разработке комплексной корпоративной стратегии.

Новая стратегия Почты России основана на результатах анализа актуальных тенденций в мировом почтовом секторе, текущего положения и роли предприятия в российской экономике.

Одной из ключевых задач Почты России на сегодняшний день является обеспечение эффективного коммерческого развития, получение ресурсов для выполнения своей социальной миссии. На конкурентных

рынках предприятие генерирует доходы, которые позволяют ему обеспечивать перекрестное субсидирование убытков, получаемых от регулируемых государством социально значимых услуг. Почте приходится, с одной стороны, привлекать и удерживать клиентов, а с другой стороны, обеспечивать достаточный уровень рентабельности бизнеса, позволяющий не только компенсировать убытки от регулируемой деятельности, но и финансировать непрерывное развитие.

Бизнес федерального почтового оператора в значительной мере диверсифицирован. Предприятие работает на рынках доставки письменной корреспонденции, экспресс- и курьерской доставки, денежных переводов, приема платежей, подписки и доставки периодической печати, доставки пенсий и иных социальных выплат, розничной торговли, страхования и финансового посредничества, рекламы, лотерей, услуг по предоставлению доступа в Интернет, услуг телефонной связи и др.

В условиях роста конкуренции на всех рынках присутствия Почты России важной задачей для предприятия является укрепление своих позиций и повышение конкурентоспособности. Для решения этих задач требуется прежде всего «коммерческий фокус» и экспансия в сектора рынка, где у национального почтового оператора есть существенный потенциал роста.

Корпоративная стратегия Почты России предполагает интенсивное развитие по четырем ключевым бизнес-направлениям. Это почтовые услуги, финансовые услуги, экспресс-доставка, а также дистанционная и розничная торговля. Планируется, что в ближайшей перспективе эти направления будут организационно выделены в структуре предприятия в отдельные бизнес-единицы, что позволит повысить эффективность коммерческой деятельности.

Коммерческое развитие Почты России напрямую связано с технологическим. Фактически предприятие уже третий год идет по пути широкого внедрения инноваций и модернизации.

В 2011 году предприятием была разработана программа инновационного развития, получили новый импульс масштабные проекты в сферах информационных технологий и почтовой автоматизации.

Технологические проекты, такие как создание единого комплекса транспортно-логистических систем на основе ГЛОНАСС/GPS, а также автоматизированной системы мониторинга прохождения почтовых отправок

на основе RFID-технологии и др., служат повышению качества и улучшению потребительских свойств оказываемых Почтой России услуг и создают базу для бизнес-инноваций: разработки и внедрения новых продуктов и сервисов, выхода на принципиально новые рынки.

В целом, на сегодняшний день перед предприятием стоит целый комплекс разноплановых задач.

В области развития инвестиционной деятельности к таковым относятся: построение эффективной системы формирования рынка инвестиционных проектов, направленных на развитие инфраструктуры почтовой связи, разработка эффективных механизмов финансирования проектов на принципах государственно-частного партнерства и развитие комплексной системы управления рисками инвестиционной деятельности.

В области формирования ресурсной базы, обеспечивающей реализацию комплекса инвестиционных проектов, ключевые задачи Почты России: разработка и реализация программы средне- и долгосрочных заимствований, обеспечение лучших условий кредитования инвестиционных инициатив предприятия, получение финансовых средств на модернизацию инфраструктуры из бюджетов различных уровней, а также обеспечение эффективного и надежного размещения временно свободных денежных средств предприятия.

В области институционального развития к важнейшим задачам, стоящим перед Почтой России, относятся формирование бизнес-культуры, основой которой станет совершенствование работников и максимально эффективное применение их способностей для повышения производительности труда, совершенствование организационной структуры и бизнес-процессов, развитие региональной сети и организация эффективного взаимодействия с международными почтовыми организациями и зарубежными почтовыми операторами.

Приоритетами Почты России на долгосрочную перспективу являются содействие инновационному и социально ориентированному развитию экономики страны, поддержание доступного, удобного и высококачественного сервиса на всей территории России, широкое и эффективное использование инфраструктуры почтовой связи, выстраивание отношений с клиентами, партнерами и работниками на принципах доверия и надежности, повышение коммерческой эффективности и развитие бизнеса на международном уровне.