

Сергей Грачёв подвёл итоги первого года работы в Почте России

Директор Омского управления Почты России Сергей Грачёв подвёл итоги первого года работы на посту руководителя регионального управления федерального логистического оператора и поделился планами на будущее.



Модернизация и ремонт почтовых отделений

По поручению Президента Владимира Путина мы отремонтировали почтовые офисы в сёлах Большой Атмас (Черлакский район), Курносово (Большереченский район) и Строкино (Колосовский район). Это повысило качество услуг для более 3 000 жителей региона, проживающих в сельской местности. Новые почтовые офисы оборудовали в соответствии с современными стандартами и корпоративным стилем компании. Модернизированные объекты подключили ко всем необходимым инженерным системам, в помещениях установили новую мебель, современную оргтехнику, а также системы безопасности и кондиционирования воздуха.

Также мы запустили, так называемую, «народную» программу обновления отделений, благодаря которой отдельные виды ремонтных работ в офисах проходят по заявкам

омичей. Так, с мая 2025 г. по просьбам жителей областной столицы мы отремонтировали пять почтовых отделений. А именно: в почтовом офисе 644080 отремонтировали пандус, в 644065 восстановили площадку крыльца, в 644073 заменили повреждённое витражное остекление, в 646400 укрепили входную группу и установили новые стеклопакеты, в 644043 отремонтировали потолок и кровлю крыши.

Цифровизация услуг

Нам удалось достичь высокого показателя цифровизации и автоматизации почтовых услуг. На сегодня 20% сервисов компании омичи получают в электронном виде. Для этого:

- провели масштабную работу по переводу юридически значимых писем жителей региона в цифровой формат. В итоге за 2025 г. мы доставили свыше двух млн электронных заказных писем;
- популяризировали сервис выдачи и приёма отправок по QR-коду. В итоге на сегодня за считанные секунды омичи отправляют почти 60% писем и посылок, а получают — 40% отправок;
- перевели большинство уведомлений о доставке отправок в электронный формат. Теперь 70% извещений омичи получают с помощью push-оповещений;
- увеличили долю онлайн посылок (предоплаченных и предзаполненных). Сегодня она составляет до 43%;
- в два раза увеличили число почтовых отделений с зонами самообслуживания. Благодаря этому в 20 офисах Почты России есть компьютер, весы и принтер, с помощью которых посетители могут самостоятельно подготовить письма и посылки к отправке;
- повысили популярность мобильного приложения Почты России. В прошлом году утилиту скачали почти 90 000 раз;
- оптимизировали процесс получения отправок в отделении. Теперь небольшие посылки, газеты, бандероли и письма, в том числе судебные и административные, омичи могут получать самостоятельно в абонентских ящиках и почтоматах, без обращения к оператору и т.д.

Совершенствование системы выплаты пенсий и социальных пособий в Омске

Мы открыли специализированные участки доставки денежных выплат. Пока они обслуживают клиентов 68 омских почтовых офисов. В дальнейшем сотрудники специализированных участков будут охватывать всех клиентов отделений г. Омска. Нововведение призвано повысить качество и оперативность доставки выплат, а также освободить от этой функции почтальонов отделений, которые теперь смогут сконцентрироваться на доставке письменной корреспонденции, печатных изданий и небольших посылок.

Расширение сети ПВЗ популярных маркетплейсов в почтовых отделениях

Мы активно развивали сотрудничество с маркетплейсами по доставке и выдачи интернет-заказов. Практически ежемесячно открывали новые пункты выдачи отправок на базе почтовых отделений в Омской области. Теперь интернет-заказы омичи могут получать в каждом втором офисе Почты в регионе. В прошлом году благодаря нововведению посетители получили в отделениях свыше одного млн заказов с торговых интернет-площадок.

Работа с обращениями клиентов

Для оперативной оценки качества работы почтовых отделений мы запустили специальный телефон контакт-центра — 8-939-828-19-91. Ответственные специалисты принимают звонки ежедневно по будням с 09:00 до 16:00, перерыв с 12:30 до 13:15. Каждое обращение фиксируется и передаётся на обработку в профильные подразделения.

Развитие проекта «Карьерная лестница»

Мы сделали большой акцент на внутрикорпоративном обучении и повышении в должности амбициозных и настроенных на профессиональный рост сотрудников. Так, с весны 2025 г. по настоящее время повышение получили 60 операторов, став начальниками отделений, 45 сотрудников поднялись на следующую ступень карьерного роста в отделении — стали операторами, 27 сотрудников аппарата управления перевели с должностей ведущий и главный специалист на руководителей отделов и направлений и т.д.

Культурно-массовые мероприятия

За отчётный период мы организовали для сотрудников массу внутрикорпоративных мероприятий. Среди них: летняя областная спартакиада связистов, чествование почтовиков в честь государственных (Новый год, День защитника Отечества, Международный женский день) и профессиональных праздников (День российской почты, День автомобилиста), стратегические сессии с награждением отличившихся в работе почтовых отделений и сотрудников компании, празднование юбилеев почтамтов, коллективные походы на каток, хоккейные матчи и т.д.

Также мы принимали активное участие как команда почтовиков в досуговых мероприятиях партнёров. А именно: в тематических спортивных забегах, товарищеских матчах по футболу, боулингу, волейболу и т.д.

За минувшие месяцы мы организовали и провели торжественные гашения в честь 80-летнего юбилея Победы в Великой Отечественной войне, 90-летия Русско-Полянского почтамта, 50-летия экспериментального полёта «Союз» и «Аполлон», 75-летнего юбилея со дня основания Государственного академического Омского русского народного хора, 90-летия Дворца детского (юношеского) творчества. Кроме этого, мы совместно с партнёрами провели открыточные акции в преддверии Нового 2026 года, а также для зрителей хоккейного матча «Авангард» — «Металлург».

Ещё одно достижение: осенью 2025 г. мы открыли почтовый музей на базе Выставочного центра революционной, боевой и трудовой славы Омских железнодорожников. Теперь любой житель или гость областной столицы может бесплатно посетить выставку и узнать историю развития почтовой службы в регионе.

«За минувший год удалось достичь многого. Однако это не причина останавливаться, а стимул двигаться дальше. Перед собой ставлю цель: повысить уровень удовлетворённости сотрудников работой в компании и омичей — качеством оказываемых услуг. Это станет возможным за счёт дальнейшего обновления почтовых офисов, развития системы наставничества для новых сотрудников и расширения карьерных возможностей для перспективных почтовиков, сокращения времени обслуживания посетителей в отделениях благодаря дальнейшей цифровизации и автоматизации процессов. Также мы продолжим расширять спектр предлагаемых услуг, чтобы за один визит на почту омичи могли закрывать максимальное количество бытовых вопросов. Работая в компании, полагаю, что моя миссия — сделать так,

чтобы Почта стала причиной, по которой качество жизни сотрудников и клиентов каждый раз повышалось», — уточнил директор Омского управления Почты России Сергей Грачёв.

Пресс-служба УФПС Омской области АО «Почта России»

Баканова Екатерина

+7-952-883-89-55

Ekaterina.Bakanova@russianpost.ru