Составляющие успешного развития почтовой связи: современные формы и методы обслуживания населения

На сегодняшний день в Республике Беларусь сеть почтовой связи насчитывает более 4 тыс. объектов почтовой связи

В Республике Беларусь рынок услуг почтовой связи динамично развивается. Лицензию на оказание услуг почтовой связи общего пользования по пересылке почтовых отправлений, приему подписки на печатные средства массовой информации и их доставке имеют **31 оператор почтовой связи**, из них 24 – на услуги по пересылке почтовых отправлений, 7 – на прием подписки на печатные средства массовой информации и их доставки.

Республика Беларусь впервые возглавила свою региональную группу в рейтинге индекса почтового развития (Integrated Index for Postal Development) Всемирного почтового союза за 2021 год, заняв 14 место среди 168 стран мира (в 2020 году Республика Беларусь занимала 20 место из 170 стран). Указанный рейтинг дает обобщенную картину почтового развития в любой стране или регионе на основании четырех ключевых компонентов: надежность, охват, актуальность и устойчивость.

В Республике Беларусь продолжают внедрятся современные формы и методы обслуживания населения в сфере почтовой связи. Так в целях расширения номенклатуры предоставляемых пользователям услуг почтовой связи, обеспечения государственных гарантий доступности и качества универсальных услуг почтовой связи осуществляется развитие и продвижение **национальной почтовой электронной системы**. Количество зарегистрированных пользователей в национальной электронной почтовой системе составило **2504** пользователя (109 юридических лиц, 33 индивидуальных предпринимателя и 2362 физических лица).

В настоящее время в указанной системе реализован следующий функционал: прием и доставка простых и заказных писем в электронной форме, простых и заказных гибридных отправлений (электронное в бумажное); интеграция с системой оплаты услуг пользователями посредством банковских платежных карт; организация взаимодействия с АИС республиканского удостоверяющего центра при использовании инструментария электронной цифровой подписи.

Предоставление услуг почтовой связи пользователям посредством сервиса **«Мобильный почтальон»** позволяет обеспечить населенные пункты, в том числе в сельской местности, современными услугами на основе информационно-коммуникационных технологий и сократить цифровое неравенство. В 2021 году доступ населения в сельской местности к услугам почтовой связи, оказываемым РУП «Белпочта» посредством сервиса «Мобильный почтальон», обеспечен в объеме 100 процентов. В настоящее время в Республике Беларусь функционирует **5845 единиц**.

Для развития дополнительного круглосуточного канала получения почтовых услуг, повышения уровня обслуживания клиентов и сокращения время ожидания при получении регистрируемых почтовых отправлений продолжается расширение сети и функциональных возможностей

(выдача и прием внутренних отправлений путем внесения адресных данных, сумм объявленной ценности, наложенного платежа, возможность печати адресного ярлыка на клейкой ленте) **почтоматов** (устройств самообслуживания). Сеть почтоматов Республики Беларусь в настоящее время составляет **62 единицы.**

С целью распределения потоков пользователей услуг почтовой связи и ускорения процесса их обслуживания в объектах почтовой связи продолжается внедрение **автоматизированной системы управления потоками клиентов**. В настоящее время указанная система функционирует в **208** объектах почтовой связи, имеющих два и более операционных окна.

Source URL:
https://www.mpt.gov.by/sostavlyayuschie-uspeshnogo-razvitiya-pochtovoy-svyazi-sovremennye-formy-i-metody-obsluzhivaniya