

Міністэрства сувязі і інфарматызацыі Рэспублікі Беларусь
Рэспубліканскае ўнітарнае прадпрыемства паштовай сувязі



Министерство связи и информатизации Республики Беларусь
Республиканское унитарное предприятие почтовой связи

БЕЛПОШТА

пр-т Незалежнасці, 10, 220050, г. Мінск-50
тэл. 293-59-10, факс 226-11-70
office@belpost.by www.belpost.by
р/р 3012100280011 у ф-ле 529 «Белсвязь»
ААБ «Беларусбанк», г. Мінск, код 720

БЕЛПОЧТА

пр-т Независимости, 10, 220050, г. Минск-50
тел. 293-59-10, факс 226-11-70
office@belpost.by www.belpost.by
р/с 3012100280011 в ф-ле 529 «Белсвязь»
АСБ «Беларусбанк», г. Минск, код 720

№ _____
На № _____ ад _____

Уважаемый

!

В Республиканском унитарном предприятии почтовой связи «Белпочта» (далее по тексту - РУП «Белпочта») рассмотрено Ваше электронное обращение, поступившее на Интернет-сайт РУП «Белпочта» 28.09.2014 и сообщается следующее.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 15.12.2003 № 258-3 «О почтовой связи» национальный оператор почтовой связи - оператор почтовой связи, на которого Министерством связи и информатизации Республики Беларусь возлагаются функции по обязательному оказанию универсальных услуг почтовой связи на всей территории Республики Беларусь, а также осуществление отдельных видов деятельности в области почтовой связи. Национальный оператор почтовой связи имеет статус назначенного оператора для осуществления международной почтовой связи в соответствии с актами Всемирного почтового союза (статья 16 Закона).

По вопросу доставки почтовых отправлений до получателя информируем Вас, что в соответствии с пунктами 104-106 и 119 Правил оказания услуг почтовой связи общего пользования, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.09.2004 № 1111, почтовые отправления доставляются работниками РУП «Белпочта» по указанному на почтовом отправлении адресу либо вручаются адресату в отделении почтовой связи.

Подлежат доставке по указанному на почтовом отправлении адресу: почтовые отправления, принятые с оплаченной доставкой; внутренние заказные почтовые карточки, письма, мелкие пакеты, бандероли и секограммы (отправления для слепых) весом до 2 килограммов; заказные уведомления о получении почтовых отправлений; международные заказные почтовые карточки, письма, бандероли и секограммы (отправления для слепых) весом до 2 килограммов; внутренние и международные отправления ускоренной почты; международные посылки.

Через абонентские почтовые шкафы и индивидуальные почтовые ящики доставляются адресованные гражданам на дом: простые письма; простые

почтовые карточки; простые бандероли; простые мелкие пакеты; простые уведомления о получении почтовых отправок; первичные извещения о поступлении регистрируемых почтовых отправок; первичные извещения о поступлении простых почтовых отправок, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки абонентских почтовых шкафов и в индивидуальные почтовые ящики; вторичные извещения о поступлении регистрируемых почтовых отправок.

По просьбе адресата почтовые отправления могут доставляться на дом за дополнительную плату, если данная услуга не оплачена отправителем при приеме почтового отправления.

Кроме того, для доставки почтовых отправок на дом РУП «Белпочта» предлагает своим клиентам воспользоваться услугой «Почтовый курьер», который позволяет вызвать курьера на дом либо офис для приема и доставки документов, почтовых отправок. Вызвать курьера в любом городе республики можно, указав необходимые адресные и контактные данные. Получить более подробную информацию о данной услуге и ее стоимости можно по телефону CALL-ЦЕНТРА РУП «Белпочта» - 154.

РУП «Белпочта» полагает возможным порекомендовать Вам и Вашим адресатам воспользоваться услугой - письмо «Комфорт». Данный сервис позволит сэкономить время и получить письмо, не приходя на почту. Отправитель осуществляет отправку письма, а работники почты уточняют у получателя письма, куда и когда его доставить и получатель оплачивает доставку. Таким образом, адресат получает возможность выбора способа и времени доставки.

Относительно оказания услуг РУП «Белпочта» по приему платежей и периодического наличия в отделениях почтовой связи очереди сообщают.

В связи с социальной значимостью почтовых услуг тарифы на многие виды услуг установлены значительно ниже уровня себестоимости и не возмещают затраты на их оказание. Учитывая экономическую необходимость изыскания дополнительных доходов, для возмещения потребляемых в технологическом процессе по приему, обработке, и доставке почтовых отправок ресурсов, и услуг сторонних организаций (аренда помещений, коммунальные расходы, и расходы на содержание помещений, материальные и энергетические ресурсы и т.д.), а также для обеспечения развития предприятия, РУП «Белпочта» параллельно с предоставлением почтовых оказывает ряд непрофильных услуг, в т.ч. прием платежей за коммунальные услуги, пользующихся наибольшим спросом у клиентов.

Рабочие места отделений почтовой связи приближены к универсальным, с учетом пожеланий пользователей услуг. На всех рабочих местах предоставляется максимально возможное количество услуг по заявительному принципу «одного окна» с целью удовлетворения спроса клиентов.

Все услуги предоставляются клиентам в порядке очереди, которую устанавливают сами пользователи услуг. При этом оператор уделяет клиенту столько внимания и времени, чтобы услуга была оказана качественно и в полном объеме. Вне очереди обслуживаются отдельные категории граждан,

которым это право предоставлено законодательством при предъявлении соответствующих документов, о чем дополнительно размещена информация на операционных окнах.

Действительно, одной из особенностей предоставления услуг является то, что нагрузка в ОПС неравномерная как в течение дня, так и в течение месяца. Как правило, нагрузка в работе возрастает, в основном, в период с 10 по 25 число месяца, когда плательщики стремятся оплатить коммунальные платежи.

Работники РУП «Белпочта» не вправе отказать пользователям в услугах, либо настаивать оплачивать услуги посредством Интернет-банкинга, либо с использованием платежно - справочного терминала. Клиент принимает решение самостоятельно, где и каким образом осуществить оплату платежей.

Кроме того, стоит учитывать, что предоставление услуг не равномерно и не постоянно и большинство клиентов получают по несколько услуг (одновременно почтовых и непрофильных).

Ваше предложение не принимать оплату за услуги мобильной связи считаем не целесообразным, так как все объекты почтовой связи РУП «Белпочта» оказывают одинаковый перечень услуг, и мы не вправе отказать пользователям, проживающим в сельской местности в праве, воспользоваться данной услугой.

Информируем Вас, что планомерно предприятием в объектах почтовой связи республики устанавливается программно-аппаратный комплекс «электронная очередь». Параметры и возможности программы «электронная очередь» дают возможность начальнику отделения почтовой связи провести анализ работы операторов связи, получить статистику по распределению клиентов по очередям, операциям, рабочим местам, изменить приоритетность обслуживания, распределению загрузки операционного зала по времени, позволяют получить статистику минимального и максимального времени ожидания в очередях и т.д.

Кроме того РУП «Белпочта» проводятся мероприятия по организации в каждом городском отделении почтовой связи республики, имеющем три и более операционных окна для предоставления услуг пользователям, операционного окна по предоставлению только почтовых услуг. К примеру, в городе Минске в отделениях почтовой связи № 5, 7, 13, 14, 24, 28, 34, 35, 43, 47, 51, 66, 92, 101, 102, 104, 108, 112, 113, 114, 141 имеются выделенные операционные окна по предоставлению только почтовых услуг. Вместе с тем, при предоставлении услуг пользователю в операционном окне, предоставляющем только почтовые услуги, при наличии у клиента потребности в непрофильных услугах клиенту не будет отказано в обслуживании и не придется переходить в другое операционное окно.

В целях качественного обслуживания пользователей услуг почтовой связи РУП «Белпочта» реализованы следующие мероприятия:

- организованы выделенные центры «Бизнес-почта», где юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям предложен полный перечень услуг, что позволило разгрузить отделения почтовой связи в части приема, обработки и выдачи больших объемов почты;

- через Интернет-сайт РУП «Белпочта» организована возможность приема подписки на печатные средства массовой информации и приема платежей (с использованием банковских платежных карточек различных банков);

- с 5 марта 2014 года организовано получение пенсий (пособий) в любом ОПС г. Минска и областных центров республики независимо от отделения, в котором назначена выплата;

- открываются пункты почтовой связи по приему и выдаче почтовых отправлений.

Полагаю, что предпринимаемые РУП «Белпочта» меры дадут положительный результат.

Республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта» выражает Вам свое уважение и надеется в дальнейшем видеть Вас в числе своих клиентов.

С уважением,

Первый заместитель
генерального директора

Е.А.Скрипчик