

Комментарии о Государстве и Бизнесе

Post Scriptum: Почте России – нобелевскую премию по физике!

В апреле в целом письма стали идти быстрее. Дошло до того, что одно письмо было получено раньше, чем отправлено. Неужели Почтой России изобретена и успешно опробована машина времени?

В апреле средний срок доставки писем сократился более чем на двое суток, а доля писем, находящихся в пути менее недели, превысила треть. Самым быстрым в нашей выборке (наконец-то!) оказалось письмо «из Москвы в Москву» – оно дошло за 1 сутки и 18 часов. Весьма невелика доля писем, находившихся в пути 15–21 день; письма, доставленные за 21–28 дней, вовсе отсутствуют; всего 4 письма добирались до Москвы более четырех недель. Долше остальных шло письмо из Воронежа – почти 48 суток. Долго, конечно, но по сравнению с абсолютным рекордом, поставленным в марте (106 суток), не так уж много.

Сроки доставки писем в Москву, % от объема выборки

Сроки доставки	Ноябрь 2010 г.	Декабрь 2010 г.	Январь 2011 г.	Февраль 2011 г.	Март 2011 г.	Апрель 2011 г.
1–7 дней	14,0	9,2	14,2	23,4	13,3	34,4
8–14 дней	69,5	78,3	66,9	65,5	75,9	62,9
15–21 дней	1,3	11,6	10,0	8,5	9,0	2,2
22–28 дней	0,9	0,7	7,9	2,4	0,2	0,0
Более 28 дней	0,3	0,2	1,1	0,2	0,8	0,5
ВСЕГО	100,0	100,0	100	100	100	100
Средний срок, сутки-часы	11–19	12–03	12–03	10–22	11–21	9–10

Источник: расчеты Центра развития.

В общем, в апреле Почта России преподнесла своим клиентам целую бочку меда. Ложкой дегтя в ней можно признать лишь одно письмо (см. изображение справа). Судя по штемпелю, оно отправлено из Казани 14 апреля, а в Москву пришло 8 апреля! Потом еще пять дней (!) оно бродило по Москве, но все равно было доставлено адресату 13 апреля,

Сроки доставки писем в Москву в апреле (по выборке Института Гайдара)

	В целом по России	Из Москвы	Из Санкт-Петербурга
Контрольные сроки доставки*	-	2	6
Число писем, шт.	741	14	16
Фактические сроки доставки (сутки – часы):			
– средний	9–10	6–07	10–14
– минимальный	1–18	1–18	6–14
– максимальный	47–23	8–19	14–22

* С учетом норматива пересылки на внутригородской территории городов федерального значения (2 дня). Установлены постановлением Правительства РФ от 24 марта 2006 г. № 160.

Источники: Центр развития и Институт Гайдара.

Фрагмент конверта письма: отправлено из Казани 14.04.11, доставлено в Москву 08.04.11



Источник: Центр развития и Институт Гайдара.

то есть на день раньше своего отправления! Неужели человечество совершило такой прорыв в будущее? Или мы имеем дело с банальным «человеческим фактором» – ошибкой сотрудника почтового отделения, который вместо первой цифры «0» ошибочно поставил цифру «1»?

Как-то это скучно и совсем не романтично... И слишком напоминает ошибки, характерные для советской торговли: при подсчете сдачи советская кассирша почему-то ошибалась в свою пользу не в 50% случаев, как должно было бы быть по теории вероятности, а почти в 100%. Надеемся, что Почта России не будет пользоваться этой «технологией» для улучшения параметров своей деятельности.

* * *

А вот еще сцена из жизни, также связанная с Почтой России.

На прошлой неделе одному из наших сотрудников – обычное дело – пришло уведомление о бандероли с просьбой получить ее в течение 5 дней. Раз пришло – надо идти, но за 40 минут, проведенных в отделении утром, не только наш сотрудник не получил бандероль, но и никто из других присутствующих физических лиц не смог произвести ни одной операции: ни отправить, ни получить, даже пенсия старушке не досталась ...

Причина проста. В отделении работает одно окно – другое занавешено и забито всяческими объявлениями. В единственном работающем окне стоит представитель юридического лица и делает рассылку: только в присутствии нашего сотрудника «юрлицо» отправило порядка 30–40 писем, при этом компьютер периодически подвисал, растягивая и без того небыстрый процесс. Принимая во внимание тот факт, что коллега не застал ни начала, ни конца этого действия, точно выяснить длительность паузы в обслуживании физических лиц в почтовом отделении 117105 г. Москвы не удалось (но точно не меньше 40 минут). Неоднократные просьбы открыть второе окно – тем более количество присутствующих на тот момент сотрудников Почты России позволяло это сделать – не увенчались успехом. Госпожа директор упорно настаивала на общей очереди в такое вот единое окно...

В результате в рабочее время люди вынуждены стоять и ждать, пока клиент (которому время, проведенное на почте, в отличие от тех же физлиц, оплачивается) неспешно отгрузит Почте России свою корреспонденцию. Казалось бы, можно получить бандероль и в субботу, когда юрлица не работают, но (помните о 5 днях!) только уплатив штраф за хранение.

Хотя чего проще – откройте второе окно для юриц или сделайте специальный технический перерыв в середине дня на их облуживание, но лень-матушка...

PS: Судя по отзывам в «Книге жалоб», только юридические лица положительно отзываются о работе отделения, в то время как все отрицательные (вот совпадение) только от физических (чуть ли не еженедельно) и все об одном – время в очереди... А судя по Интернету, подобная ситуация частенько царит и в других отделениях Почты России и беспокоит многих людей. Только не директоров отделений...

Сергей Смирнов, Алексей Кузнецов, Максим Петрович