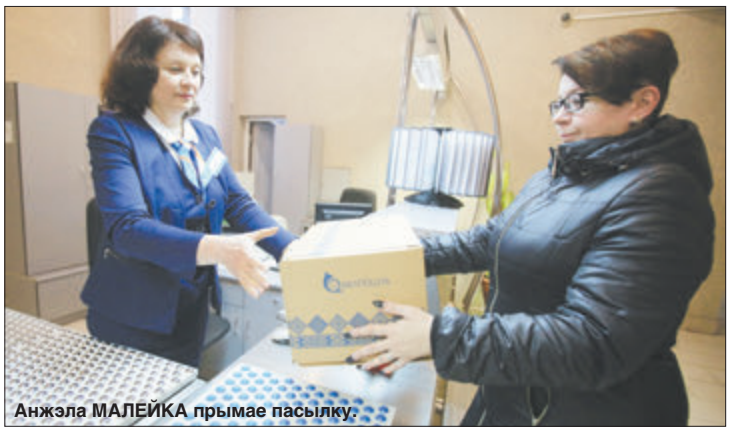
Спецыяльны рэпартаж

ТЭЛЕВІЗАР ДОЙДЗЕ Ў КАНАДУ

Будынак Галоўпаштамта ў Мінску — адзін з самых вядомых. Вось ужо амаль 64 гады касавы і пасылачны залы штодня прымаюць тысячы наведвальнікаў. Здавалася б, працэс адпрацаваны да ідэалу: прыйшоў чалавек, узяў талон па электроннай чарзе, адправіў пасылку або ліст, заплаціў грошы, атрымаў квітанцыю і пайшоў далей па сваіх справах. Але сёння мы зазірнём па той бок касавай стойкі...

Аператар Зінаіда НОВАК вось ужо больш за 44 гады — з лістапада 1974-га — адпраўляе з самага вядомага сталічнага паштовага аддзялення лісты, пераводы, плацяжы, пасылкі, бандэролі, выплачвае пенсіі... За бездакорную працу яе шмат разоў узнагароджвалі граматамі, аб'яўлялі падзякі.


Анжэла МАЛЕЙКА прымае пасылку.

— На мой выбар прафесіі паўплывала тое, што ў 38-м аддзяленні сувязі ў Мінску працавала і цётка, і стрыечная сястра. Я прыязджала да іх, назірала, як яны працуюць. І мне спадабалася. Пасля заканчэння школы паступала ў педагагічны інстытут, але не прайшла па конкурсе. Ну, жыць за нешта трэба было, і я падалася ў паштальёны. Пяць гадоў насіла лісты і газеты. За гэты час скончыла тэхнікум, і мяне перавялі на пасаду аператара дадатковых паслуг. Канешне, разварот быў сур'ёзны — адна справа, калі ты пастаянна на свежым паветры, носіш пошту, і зусім другая, калі ты сядзіш увесь рабочы дзень у памяшканні. Але пасля прывыкла і перайшла на Галоўпаштамт.

Рабочы дзень Зінаіды Аўрамаўны доўжыцца 12 гадзін — з васьмі раніцы і да васьмі вечара. Графік — два дні рабочыя праз два выхадныя.

— Цяпер, у век усеагульнага інтэрнэту, мы адпраўляем шмат звычайных лістоў. Я заўжды прапаноўваю розныя варыянты, каб ліст да адрасата дайшоў як мага хутчэй. Цікава, што і аб'ём падпіскі на прэсу не змяншаецца. Праўда, афармляюць яе людзі больш сталага веку. Істотна адчуваецца блізкасць вакзала. Вось на навагоднія святы да нас прыходзіла шмат гасцей з Расіі. Замежнікі набываюць ахвотна паштоўкі, купляюць калекцыйныя маркі. Мы вельмі лёгка можам распазнаць, хто перад намі — турыст або мясцовы жыхар.

Велізарны працоўны досвед Зінаіды Аўрамаўны дазвяляе ёй рыхтаваць стажораў, якія ўпершыню аказваюцца па той бок стойкі.

— Не адзін дзясятак чалавек навучыла я ўсім сакрэтам працы аператара. Некаторыя нават дараслі да кіраўнічых пастоў. Але ўсе яны пачыналі менавіта тут, прымаючы плацяжы, адпраўленні, лісты...

— А калі параўноўваць цяперашнюю пошту з той, якая была ў 1970-я, то што змянілася?

— Ды практычна ўсё. Раней мы працавалі на велізарных механічных машынах «Ака». Зараз маленькія камп'ютары дазваляюць рабіць работу хутчэй і надзейней. Плацеж, які я адпраўляю праз АРІП, даходзіць літаральна за пару хвілін, як і паштовы перавод. Ліст, які адпраўлены першым класам сёння, заўтра чытае адрасат. Дарэчы, ва ўсіх аддзяленнях паштовай сувязі сёння ёсць магчымасць атрымліваць пенсіі незалежна ад месца жыхарства. Гэта паслуга карыстаецца велізарнай папулярнасцю. Напрыклад, не сакрэт, што на зіму дзеці, якія жывуць у буйным горадзе, часцяком забіраюць да сябе састарэлых бацькоў. Атрымліваць пенсію ў гэтым выпадку вельмі зручна.

Анжэла МАЛЕЙКА працуе на паштамце **адміністратарам пасылачнай залы.** Яна кансультуе кліентаў па тым, як правільна трэба пасылаць адпраўленні як па Беларусі, так і за межы краіны. За дзень у залу прыходзіць у сярэднім каля 600 чалавек.

— Прычым у навагоднія святы гэтая лічба была нашмат большай. Праз нашы рукі праходзяць дзясяткі тысяч пасылак, дробных пакетаў, бандэроляў... Самая папулярная паслуга — гэта дастаўка з дапамогай паскоранай пошты EMS. Мы дастаўляем адпраўленні па прынцыпе «сёння на заўтра» і «з рук у рукі».

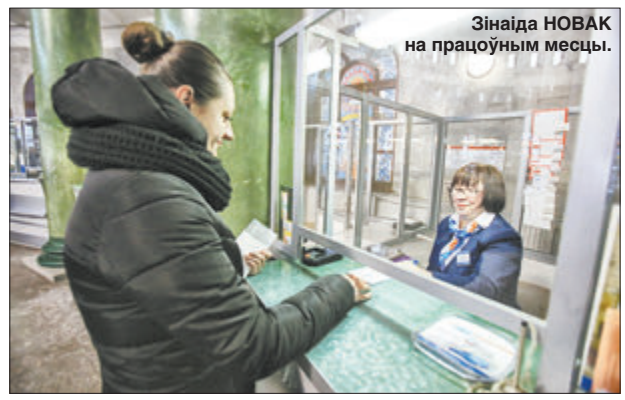
Навагодняя плынь адпраўленняў сёлета аказалася вельмі магутнай. Аб'ёмы адпраўленняў выраслі ў 4 разы. Да таго ж пошта адсюль адпраўляецца 4 разы на дзень. На ноч не застаецца нічога. Але якія тут самыя напружаныя дні?

— Так склалася, што да нас часцей за ўсё прыходзяць па панядзелках і аўторках. Пасярэдзіне тыдня назіраецца некаторае зацішша. І з пятніцы да нядзелі ў нас зноў шмат наведвальнікаў. Прычым ёсць такая асаблівасць, што ў выхадныя ў нас больш адпраўленняў за мяжу.

Сутыкаюцца работнікі паштамта і з не вельмі стандартнымі адпраўленнямі.

— Быў выпадак напярэдадні Дня святога Валянціна. Малады чалавек прыйшоў у пасылачную залу з вялізным букетам руж. Ён расказаў, што яго дзяўчына жыве ў іншым горадзе. Хлопец хацеў даслаць ёй кветкі, але не ведаў, як гэта зрабіць. Мы вельмі беражна іх упакавалі і адправілі паскоранай дастаўкай. Пасля хлопец прыйшоў яшчэ раз і вельмі нам дзякаваў. А аднойчы перасылалі... пчол. Не, усе скрыні былі запакаваны так, каб ніводная пчала не прарвалася адтуль. Але на ўсякі выпадак мы прынялі ўсе меры перасцярогі. На днях пасылалі керамічную плітку, карціны, вазы... А дзесьці гады чатыры таму ад нас адправілі ў Канаду тэлевізар з вадкакрышталічным экранам! Адпраўнік тады вельмі перажываў, ці дойдзе тэхніка па той бок Атлантычнага акіяна. Мы яго пераканалі, што ўсё зробім найлепшым чынам. Тады мы ўкруцілі яго ў безліч слаёў плёнкі, паралону і адправілі службай EMS. Досвед абыходжання з падобнымі рэчамі ў нас ёсць — балазе мы адпраўляем шмат крохкіх сувеніраў. Праз дзён сем адпраўнік прыйшоў да нас і моцна дзякаваў, што тэлевізар дайшоў і працуе без праблем. Мы з гэтым кліентам пасля пасябравалі, і ён прыходзіў да нас з адпраўленнямі яшчэ не раз.

Касавая зала Галоўпаштамта.


Зінаіда НОВАК на працоўным месцы.

Анжэла Малейка працуе ў паштовай сферы 20 гадоў, палова гэтага стажу прыходзіцца на Мінскі галоўпаштамт. Што ж самае складанае пры зносінах з кліентамі?

— Маё правіла простае: я не цягну на работу праблемы і клопаты, якія здараюцца па-за яе межамі. Кліент пойдзе толькі туды, дзе яго сустракаюць усмешкай і добрым настроем.

У касавай зале зрок кожны раз спыняецца на тэрміналах самаабслугоўвання. Дзякуючы ім можна паслаць заказны ліст да двух кілаграмаў. Але каля кас усё-такі народу збіраецца болей. Чаму так?

— Людзі пажылога веку пераважна жадаюць зносін з чалавекам, — кажа **намеснік начальніка па эксплуатацыі вытворчасці «Мінская пошта» Алена ПРАКАПЕНЯ.** — Для моладзі гэта ў нейкай ступені дэлегаванне адказнасці. Хоць вось мы здолелі зацікавіць маладых людзей посткросінгам. Што гэта такое? Вы рэгіструецеся на партале www.postcrossing.com і вам прыходзіць пералік адрасоў, куды трэба адправіць паштоўкі. Вялікай папулярнасцю карыстаюцца карткі з відамі Мінска. Такім чынам, гэта рэальная магчымасць пагутарыць з такімі ж аматарамі перапіскі з іншых краін. Электроннае тэкставае паведамленне ў месенджары — гэта адно, а фізічная, напісаная ад рукі паштоўка, — гэта зусім іншае.

На Галоўпаштамце перыядычна адбываюцца цікавыя акцыі. Адна з апошніх — Дзень ручнога ліста, які прайшоў 23 студзеня. На працягу дзвюх гадзін кожны ахвотны мог даслаць звычайную паштоўку, напісаную ад рукі, бясплатна па Беларусі.

Валяр'ян ШКЛЕННІК.
Фота Ганны ЗАНКАВІЧ.

З УЛІКАМ СУСВЕТНЫХ ТЭНДЭНЦЫЙ

На днях у Мінскай вобласці адбылася значная падзея. Старшыня Мінаблвыканкама Анатоль Ісачанка ўручыў пасведчанні «Чалавек года Міншчыны» найлепшым працаўнікам і кіраўнікам прадпрыемстваў і арганізацый цэнтральнага рэгіёна. У ліку ўзнагароджаных і дырэктар Мінскага філіяла Рэспубліканскага ўнітарнага прадпрыемства «Белпошта» Жанна ШАБЕКА.

Як лічыць Жанна Васілеўна, у тым, што яна атрымала гэтае званне, — заслуга ўсяго калектыву. Не толькі апарату ўпраўлення Мінскага філіяла РУП «Белпошта», але і ўсіх рэгіянальных вузлоў і аддзяленняў паштовай сувязі.

— Толькі дзякуючы сумеснай рабоце ўсяго калектыву мы выконваем пастаўленыя перад намі задачы, дасягаем намечанага, — лічыць Жанна Шабека. — І «Чалавек года Міншчыны» — гэта станоўчая ацэнка органамі ўлады работы ўсяго калектыву.

Мінскі філіял сапраўды стабільна развіваецца ў адной звязцы з РУП «Белпошта», як частка буйнога прадпрыемства паштовай сувязі. З улікам сусветных тэндэнцый значная ўвага аддаецца ў першую чаргу электроннаму гандлю, па ацэнцы экспертаў у найбліжэйшы час чакаецца яго далейшы рост. А паколькі ніхто не прыдумаў, як даставіць па інтэрнэце прадмет, які чалавек хоча купіць, то сегмент работы пошты застаецца вельмі запатрабаваны. Узаемадзеянне з інтэрнэт-магазінамі, стварэнне ўмоў яго кліентам, каб яны змаглі заказаць, аплаціць і своечасова атрымаць пакупку — у гэтым і бачаць сваю найпершую задачу супрацоўнікі «Белпошты». Задаволеныя спажыўцы паслугі, задаволеныя і паштавікі.

Працуюць у Мінскім філіяле і над далейшым развіццём электронных паслуг. Гэтае структурнае падраздзяленне з'яўляецца ўдзельнікам пілотнага праекта па аказанні электронных і адміністрацыйных паслуг на базе інфраструктуры РУП «Белпошта». Праект праходзіць у гарадах Барань Віцебскай і Фаніпаль Мінскай абласцей. У ім удзельнічае аддзяленне паштовай сувязі «Фаніпаль-1» Дзяржынскага рэгіянальнага вузла паштовай сувязі.

— І мы мяркуем, што пасля рэалізацыі праекта пошта стане надзейным пасярэднікам ва ўзаемадзеянні паміж сельскім насельніцтвам і службай «Адно акно» па выкананні адміністрацыйных працэдур, — канстатуе Жанна Васілеўна. — Мы бачым сваю функцыю ў тым, каб вясковы жыхар, і не толькі, змог атрымаць любы дакумент, даведку непасрэдна, не выходзячы з дома. Яму не трэба ехаць у райцэнтр або сельвыканкам, усё неабходнае можна заказаць і атрымаць у паштальёна.

Паколькі ў Мінскай вобласці сельскага насельніцтва даволі шмат, то не страчвае сваёй значнасці і падпіска. Гэта вельмі важны кірунак работы паштавікоў. Гарадскія жыхары ў асноўным чэрпаюць інфармацыю ў інтэрнэце. А вось у сельскай мясцовасці існуе ўстойлівая традыцыя, калі друкаваную паслугу цэняць больш, чым электронную. І пошта ўсяляк гэтаму садзейнічае, прапагандуе далейшае развіццё друкаванага слова і падтрымлівае насельніцтва ў тым, што друкаванае слова найбольш важкае, больш выверанае і павінна быць заўсёды.

— Газета «Звязда» на Міншчыне мае самы вялікі тыраж у краіне на працягу шэрагу падпісных перыядаў, — канстатуе Жанна Шабека. — Мы думаем, што гэтую планку не знізім і газета будзе самай чытанай у цэнтральным рэгіёне сярод іншых абласцей. «Звязда» мае перавагу сярод іншых друкаваных выданняў, таму што выходзіць на беларускай мове. Цяпер падпісчыкі сталі праяўляць цікавасць да роднага слова. І мы толькі падтрымліваем гэтае імкненне. Калі чалавек звярнуўся ў аддзяленне сувязі па-беларуску, то яго і абслужаць на роднай мове. І ў гэтым залог таго, што «Звязда» трымае высокую планку.

Таццяна ЛАЗОЎСКАЯ.