

## **В московских отделениях Почты России значительно сократилось время обслуживания клиентов**

28.06.2019

**Исследования за май этого года показали, что клиенты почтовых отделений на территории Московского региона стали обслуживаться гораздо быстрее. В первую очередь, это связано с развитием новых цифровых сервисов, которые позволяют сократить время получения и отправки посылки до 30 секунд.**

В Москве и области работает около полутора тысяч почтовых отделений. В большинстве из них идет постоянный мониторинг очередей и качества обслуживания. Время ожидания при этом не должно превышать 15 минут.

«Для нас любое нарушение в этом отношении – это повод для серьезного внутреннего разбирательства. Мы уделяем большое внимание клиентоориентированности сотрудников, они должны понимать, что перед ними не посетитель, а клиент. В этом году мы начали применять в своей работе индексы, показывающие удовлетворенность клиентов качеством обслуживания. Чтобы оценить работу сотрудника, клиент может заполнить анкету в нашем мобильном приложении. И сегодня наша средняя оценка среди тех, кто пользуется приложением – 4,46», - рассказал директор филиала макрорегиона Москва Почты России Дмитрий Адушев.

Сокращение времени ожидания клиентом своей очереди связано, в первую очередь, с внедрением новых цифровых сервисов в систему обслуживания. Например, получение посылки с помощью простой электронной подписи занимает всего 30 секунд. Оформить и оплатить отправку посылки можно, не выходя из дома или офиса, а также через мобильное приложение Почты России.

«Мы стремимся полностью преобразить почтовые отделения и соответствовать всем современным стандартам. Отделения нового формата, уже знакомые москвичам и жителям области, работают по принципу открытого пространства. При этом все отремонтированные отделения оборудованы необходимой мебелью и расходными материалами, чтобы максимально комфортно и быстро можно было упаковать посылку, просмотреть корреспонденцию или заполнить нужные бланки», - отметил директор макрорегиона.

Сегодня в Москве в новом формате работает 46 отделений почтовой связи, в Московской области отремонтировали и модернизировали 29 почтовых отделений. Плановые ремонты будут продолжены и в этом году.

### **Информационная справка**

*Макрорегион Москва включает в себя Управления федеральной почтовой связи г. Москвы и Московской области. В Московском регионе более 1600 отделений почтовой связи.*

*На сегодняшний день в структуру макрорегиона Москва также входят три прижелезнодорожных почтамта, авиационные отделения перевозки почты Внуково, Домодедово и Шереметьево, логистический центр Внуково и межрегиональный автоматизированный сортировочный центр им. В.Н. Бугаенкою*

---

Адрес страницы: <http://nagorny.mos.ru/presscenter/news-regions/detail/8184975.html>

---

[Управа Нагорного района города Москвы](#)