

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОТДЕЛЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ВИТЕБСКОГО РАЙОНА ПО ОКАЗАНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ СЕЛЬСКОМУ НАСЕЛЕНИЮ

*Т.В. Савицкая, Д.С. Киселёва
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*

В настоящее время в мире в связи с увеличением количества людей пожилого возраста, относящихся к категории слабо защищенных слоев населения, возрастает роль оказания социальных услуг. Так, на начало 2018 года численность граждан Республики Беларусь старше 60 лет составила 1996,7 тысяч человек или каждый пятый житель страны [1]. К учреждениям, предоставляющим социальные услуги, относятся и отделения почтовой связи. Деятельность учреждений почтовой связи особенно важна в сельской местности, в которой значительную часть проживающих составляют пожилые люди.

Цель исследования: изучить удовлетворенность сельского населения Витебского района деятельностью учреждений почтовой связи по предоставлению социальных услуг.

Материал и методы. Материалом исследования послужили данные государственной статистической отчетности в сфере демографии, а также данные, полученные в ходе анкетирования. Использованы методы исследования общенаучного характера (анализ, синтез, обобщение, сравнение), анкетирование, методы статистической обработки данных.

Результаты и их обсуждение. Количество пожилых граждан, обслуживаемых отделениями почтовой связи Витебского района, составляет 8602 человек, или 26% от всего количества населения проживающего на данной территории (Рис.). На базе отделений почтовой связи (ОПС) Витебского района (ОПС «Должа», ОПС «Хайсы», ОПС «Мазолово», ОПС «Вымно») было проведено анкетирование среди пожилого населения, направленное на изучение удовлетворенности респондентов деятельностью учреждений почтовой связи по оказанию социальных услуг.

В исследовании приняло участие 99 респондентов: в возрасте от 55 до 60 лет – 37,37%; 60–65 лет – 21,41%; 65 – 70 лет – 19,41%; 75 лет и старше – 22,22% респондентов. 55,56% опрошиваемых составляют женщины, 44,44% мужчины. В ходе исследования было выявлено, что 62,6% граждан проживают с супругом (супругой), 20,2% – с родственниками, а 17,17% – одиноко проживающие граждане.

69,7% респондентов отметили, что часто пользуются услугами почты, 26,3% – несколько раз в неделю, и лишь 4% граждан ответили, что редко, т.е. учреждения почтовой связи являются социально значимыми и востребованными объектами, предоставляющими различные виды услуг.

90,91% граждан оплачивают на почте услуги ЖКХ и мобильной связи, 89,9% – пользуются доставкой выписанных периодических изданий на дом, а также получают и отправляют письма, посылки на почте. 85,86% респондентов осуществляют покупку газет, журналов, продовольственных товаров в почтовых отделениях. 70,71% пользуются услугой доставки и выплаты пенсии на дому. 10,1% граждан получают и отправляют электронные денежные переводы.

Таким образом, сельское население активно пользуется ограниченным перечнем широко распространенных социальных услуг почты (получение пенсий на дому, покупка товаров, оплата жилищно-коммунальных услуг и др.). При этом некоторые виды услуг (например, электронные денежные переводы, страхование и другие) пользуются не таким большим спросом, что может быть связано с отсутствием или недостаточной информированностью населения с перечнем предоставляемых услуг.

Вышесказанное подтверждает и тот факт, что, несмотря на то, что 51,52% респондентов считает свой уровень знаний об услугах почты достаточным, в то же время 37,37% опрошенных хотели бы узнать больше о предоставляемых услугах. 49,49% респондентов при оформлении подписки на печатные издания хотели бы, чтобы почтовый работник рассказывал о перечне издаваемых журналов и газет, которые могут быть им интересны.

При ответе на вопрос «Как Вы оцениваете предоставляемую почтой услугу страхования?» 87,9% человек ответили, что не нуждаются в данной услуге. 4,04% респондентов не знали, что данная услуга предоставляется почтой. 2,01% респондентов хотели бы больше узнать об условиях, видах страхования для того, чтобы воспользоваться данной услугой. 4,04% ответили, что пользуются данной услугой и довольны качеством ее предоставления (скорость обслуживания, надежность и др.).

61,61% респондентов пользуются услугой покупки у почтальонов товаров потребительского спроса. Часть из них отметила необходимость расширения ассортимента товаров.



Рисунок – «Общая численность населения, обслуживаемая отделениями почтовой связи в сельской местности/Количество граждан пожилого возраста, обслуживаемое отделениями почтовой связи»

Заключение. Таким образом, учреждения почтовой связи в сельской местности являются социально значимыми объектами. Социальные услуги, предоставляемые почтовыми отделениями, востребованы для людей всех возрастов и особенно для граждан пожилого возраста, численность которых составляет около одной трети всего населения, обслуживаемого почтой в сельской местности. Пожилые граждане, проживающие в Витебском районе, активно пользуются и довольны предоставлением таких услуг, как доставка и выплата пенсий на дому (81,8%), покупка товаров потребительского спроса у почтальонов (61,61%). Высокую оценку деятельности почтовых отделений можно объяснить как хорошо налаженной работой Витебского филиала РУП «Белпочта», так и персонификацией межличностных отношений среди сельских жителей, определяющей преимущественно положительные ответы респондентов.

Тем не менее респонденты отметили необходимость дополнительного информирования о перечне издаваемых газет и журналов в ходе беседы с почтовым работником, расширения ассортимента товаров потребительского спроса. Перспективным представляется проведение работы по информированию населения о широком перечне услуг, пользующихся небольшим спросом у населения, например, услуги страхования, предварительного заказа товара, услуги отправления для слепых (секограмма) и др.

1. БЕЛТА – Новости Беларуси. Каждый пятый житель Беларуси считается пожилым.[Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://www.belta.by/society/view/kazhdyy-pjatyj-zhitel-belarusi-schitaetsja-pozhilym-belstat-319665-2018> /.- Дата доступа: 01.10.2018.