

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ПО ОКАЗАНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

Т.В. Савицкая, Д.С. Киселева,
ВГУ имени П.М. Машерова, г. Витебск

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. В связи с ростом количества пожилых людей, численность которых составляет около одной трети всего населения, обслуживаемого почтой в сельской местности, возникает необходимость в изучении удовлетворенности сельского населения деятельностью учреждений почтовой связи по предоставлению социальных услуг с целью её дальнейшего совершенствования. Цель исследования: разработать рекомендации по организации деятельности учреждений почтовой связи по оказанию социальных услуг в сельской местности.

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. К социальным услугам, оказываемым почтовыми отделениями, можно отнести: социально-бытовые (ремонт и установка почтовых ящиков), социально-посреднические (услуги страхования, доступа к автоматизированной общегосударственной информационной системе (ОАИС), социально-медицинские (покупка и доставка на дом медикаментов по просьбе клиента), социально-экономические (доставка и выплата пенсий на дому) и т.д.

Особое значение приобретает деятельность почтовых отделений в сельской местности, в которой количество пожилых граждан составляет третью часть от всего населения. Так, отделениями почтовой связи Витебского района обслуживается 8602 пожилых человек, что составляет 26 % от всего количества населения, проживающего на данной территории.

С целью изучения удовлетворенности респондентов деятельностью учреждений почтовой связи по оказанию социальных услуг нами на базе отделений почтовой связи (ОПС) Витебского района (ОПС «Должа», ОПС «Хайсы», ОПС «Мазолово», ОПС «Вымно») было проведено анкетирование среди пожилого населения. В исследовании приняло участие 99 респондентов, мужского и женского пола в возрасте от 55 лет и старше. Исследование показало, что 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. Сельские жители отметили необходимость дополнительного информирования о перечне издаваемых газет и журналов в ходе беседы с почтовым работником, расширения ассортимента товаров потребительского спроса.

Респонденты 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.

Так же важной задачей стоящей перед почтой является информирование пожилых граждан о возможности получения пенсии на почте. В связи с этим работниками почтовых учреждений проводятся беседы, стимулирующие людей обращаться за выплатой пенсии на почте.

Целесообразным представляется распространение среди населения информационных буклетов, содержащих основную информацию о товаре или услуге, условиях предоставления, сроках исполнения. Следует указать контактные данные почтового отделения, куда могут обратиться граждане за дополнительной информацией и телефон call-центра РУП «Белпочта».

Информация должна быть изложена лаконично и четко, чтобы не перегружать потребителя ненужными подробностями. Особое внимание следует обратить на перечень услуг, пользующихся небольшим спросом у населения, например, услуги страхования, предварительного заказа товара, услуги отправления для слепых (секограмма) и др. Данные буклеты можно использовать в работе как непосредственно в отделениях почтовой связи, так и выдавать почтальонам для распространения среди населения на дому.

Перспективным направлением деятельности РУП «Белпочта» является расширение сотрудничества с интернет-магазинами, страховыми и банковскими организациями.

Следует отметить, что отделения почтовой связи оказывают услуги различным категориям населения, в том числе и людям с особенностями психофизического развития. Так, РУП «Белпочта» оказывает услуги людям с нарушением зрения – отправление секограмм [1, с 14].

Однако, так как данная услуга малоизвестна, нами была разработана памятка почтовому работнику по оказанию услуги секограмма (отправление для слепых), а так же информационная листовка, набранная крупным шрифтом для слабовидящих и их родственников (Табл.).

Главная задача, стоящая перед работниками почтовой связи – обеспечить качественное оказание услуг почтовой связи на таком уровне, который способствует расположению населения к почтовой службе. Решению данной задачи способствует не только широкое информирование населения об услугах почты, условиях их предоставления, но и совершенствование уровня знаний почтовых работников.

Работник почтовой связи, предоставляющий большой перечень услуг, должен обладать следующими качествами:

- ответственность;
- внимательность;
- хорошая физическая подготовка, выносливость;
- наличие коммуникативных навыков и способности находить общий язык с людьми самых разных возрастных категорий, социального положения;
- хорошая память;
- альтруизм;
- доброжелательность.

При интерпретации результатов анкетирования, а так же для организации дальнейшей деятельности отделений почтовой связи по оказанию социальных услуг, следует учитывать следующие особенности сельских жителей:

- внутренняя сплоченность сельской общины;
- вплетение родственных и соседских отношений в ткань производственных, управленческих, товарищеских и иных социальных связей;
- персонификация межличностных отношений (доминирование доверительно личных отношений).

– локальная замкнутость культуры, ограниченный жизненный опыт жителей деревни и т.д.[2, с.176].

Немаловажным так же является использование в общении с клиентами легко воспринимаемой для них терминологии.

Таблица – Памятка по оказанию услуги секограмма (отправление для слепых).

Секограмма (отправление для слепых)	
Подаются к отправке работнику объекта почтовой связи в открытом виде. Вес – не более 7 кг Размер: минимальный: 90х140 мм, максимальный: сумма длины, ширины и толщины –900 мм, наибольшее измерение – 600 мм. При отправке почтового отправления, на него оболочку со стороны адреса получателя должен наноситься ясно видимый ярлык белого цвета, со следующим символом:  Белый фон Символ черного и белого цвета (Размеры: 52 x 65 мм)	Может содержать: – корреспонденцию, литературу любого формата (включая звукозаписи), если они отправляются организацией для слепых или адресуются такой организации, или отправляются слепым человеком или в его адрес; – любое оборудование или материалы, произведенные или адаптированные с целью оказания помощи слепым людям в преодолении проблем, связанных с их слепотой; – письма, написанные секографическим способом, клише со знаками секографии, звуковые записи и специальная бумага, предназначенные исключительно для слепых, при условии, что они отправляются официально признанной организацией для слепых и(или) в ее адрес; – специально адаптированные компакт-диски, канцелярские принадлежности системы чтения для слепых, брайлевские часы, белые трости или записывающее оборудование, если они отправляются организацией для слепых или адресуются такой организации, или отправляются слепым человеком или в его адрес.
*освобождается от всех почтовых сборов за исключением авиа тарифов второй степени, в какой эти отправления могут приниматься в качестве таковых во внутренней службе отправляющего назначенного оператора.	
*При наличии в почтовом отправлении для слепых иных вложений (помимо перечисленных выше), такое почтовое отправление принимается к пересылке на платной основе.	

Закключение. Таким образом, работа отделений почтовой связи включает в себя не только оказание традиционных для отрасли услуг (приём, пересылка почтовых

отправлений и т.д.), но и предоставление гражданам не профильных услуг, которые включаются в себя осуществление различных видов выплат (пенсии, пособия), продажа товаров потребительского спроса, оформление подписки на печатные издания, оказание услуг страхования и др. При этом почта выполняет роль посредника между страховыми, торговыми организациями, органами по труду и социальной защите и клиентом.

Проведенное исследование позволило нам сформулировать следующие рекомендации для совершенствования организации деятельности учреждений почтовой связи по оказанию социальных услуг в сельской местности:

1. Эффективность деятельности отделений почтовой связи по оказанию социальных услуг сельскому населению зависит от профессиональных и личностных качеств работника. Почтовый сотрудник не только должен качественно уметь предоставлять услуги населению, но и быть ответственным, целеустремленным.

2. Немаловажным является умение быть коммуникабельным, терпеливым, так как клиентов огромное количество и у каждого свой характер, поэтому следует уметь находить подход к каждому человеку. Почтовый работник выполняет не только свои профессиональные обязанности, но и умеет слушать и слышать просьбы, проблемы своих клиентов, анализировать пути решения и давать правильные советы.

3. При организации деятельности отделениям почтовой связи в сельской местности следует учитывать особенности культуры местных жителей.

4. В организации деятельности учреждениям почтовой связи следует уделять особую роль информированию граждан. Поэтому мы считаем необходимым внедрять наглядный материал как для самих сотрудников, так и для клиентов.

Список использованных источников:

1. Технология приема, обработки и пересылки внутренних и международных почтовых отправлений. – Мн.: РУП «Белпочта», 2018 г. – 342 с.
2. Павленок, П. Д. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: Учебное пособие / П. Д. Павленок. – М.: Инфра-М, 2009. – 379 с.

УДК 379.81-056.26

КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Т.В. Савицкая, А.О. Когода,
ВГУ имени П.М. Машерова, г. Витебск

Отношение к лицам с ограниченными возможностями здоровья является показателем нравственной зрелости любого общества. В Республике Беларусь проводится работа по созданию безбарьерной среды для лиц с особенностями психофизического развития, способствующая их социализации, интеграции в общество. Одной из актуальных проблем интеграции является проблема организации культурно-досуговой деятельности лиц с ограниченными возможностями, которая способствует насыщению их жизни яркими событиями, преодолению монотонности повседневной жизни, вынужденной социальной пассивности, замкнутости и отчужденности. Решению данной проблемы способствует организация досуга данной категории лиц на базе отделений дневного пребывания инвалидов при территориальных центрах социального обслуживания населения, а также на базе дворцов культуры. Цель исследования: изучить удовлетворенность лиц с