

УДК 656.801

А.В. Шорохова

A.V. Shorokhova

Пермский национальный исследовательский
политехнический университет

Perm National Research Polytechnic University

ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» И ЕГО ФИЛИАЛОВ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ

ASSESSMENT OF ACTIVITY OF FEDERAL STATE UNITARY ENTERPRISE “RUSSIAN POST” AND ITS BRANCHES IN THE TERRITORY OF PERM KRAI

В данной статье ФГУП «Почта России» рассматривается как главный поставщик государственных услуг в сфере почтовой связи. Анализ деятельности «Почты России» осуществляется на основе определения социальной и экономической эффективности деятельности данного предприятия. Исследуется роль почтовой связи в современном обществе. Дается оценка деятельности филиалов «Почты России» на основе анализа ряда параметров.

Ключевые слова: государственная услуга, почтовая связь, деятельность филиалов, социальная эффективность, экономическая эффективность, оперативность.

In this article of Federal State Unitary Enterprise “Russian Post” is considered as the chief supplier of the state services in the sphere of a mail service. In addition activity of this enterprise through the list of the provided services is considered. Speaking about activity of “Russian Post”, in this article are considered social and economic efficiency of activity of this enterprise, through structure of the income and expenses. Also in this article the role of a mail service in modern society is considered and assessment of activity of branches of «Russian Post» on the basis of the analysis of a number of parameters is carried out.

Keywords: state service, mail service, activity of branches, social efficiency, economic efficiency, efficiency.

Почтовая связь является важнейшей государственной услугой, обеспечивающей эффективную коммуникацию и организацию взаимодействия между всеми субъектами общества и государства. Именно поэтому важным является повышение качества оказания данных услуг, в том числе путем повышения их доступности.

В настоящее время ФГУП «Почта России» является крупным поставщиком государственных услуг в сфере почтовой связи, а его деятельность осуществляется на всей территории Российской Федерации.

Управление федеральной почтовой связи Пермского края обслуживает всю территорию Пермского края, которая разделена на 48 муниципальных образований, численность постоянно проживающего населения составляет 2637,1 тыс. человек [1]. Следовательно, Пермский край является крупным потребителем услуг «Почты России».

В составе пермского филиала «Почты России» числятся 12 почтамтов. Услуги почтовой связи предоставляют 720 отделений почтовой связи, из них 517 находятся в сельской местности. Общая численность почтовых работников – более 6000 человек, из них около 3000 почтальонов. Филиал «Почты России» в Пермском крае предлагает своим клиентам более 60 видов различных услуг, о которых можно узнать либо на сайте, либо непосредственно в отделении.

Деятельность филиала не ограничивается только оказанием почтовых услуг, он также предоставляет услуги для бизнеса, осуществляет покупку авиа- и железнодорожных билетов, подключение к операторам сотовой связи, ведет прием штрафов ГИБДД. Доступность почтовых отделений говорит о развитости сети «Почты России», а обширный перечень предоставляемых услуг значительно упрощает временные затраты на их получение. Уже сейчас граждане могут отслеживать в сети Интернет передвижение своей посылки. В дальнейшем планируется внедрение системы электронного уведомления о получении посылки, письма и возможности оплаты услуг «Почты России» на официальном сайте или едином портале государственных услуг. Наличие таких электронных систем сократит очереди в почтовых отделениях, повысит степень удовлетворенности качеством и оперативностью предоставления услуг, а также сделает «Почту России» более конкурентоспособной по сравнению с другими транспортными компаниями.

Как уже говорилось ранее, «Почта России» является крупным поставщиком государственных услуг, следовательно, необходимо рассмотреть социальную и экономическую эффективность их предоставления.

Под социальной эффективностью предоставления услуг понимается степень удовлетворенности населения качеством, стоимостью и оперативностью их предоставления. Степень удовлетворенности показывает, насколько хозяйственная деятельность направлена на самого человека, отвечает его потребностям.

Важно отметить, что почтовая связь играет важную роль в современном обществе, так как она способствует укреплению экономики за счет производства и предоставления целого ряда коммерческих услуг, имеет и большое социальное значение – удовлетворение широчайшего спектра потребностей населения и увеличение числа рабочих мест.

В данный момент происходит развитие логистической инфраструктуры «Почты России». За счет внедрения нового оборудования и оптимизации ло-

гистических процессов при значительном росте объемов международных отправок «Почта России» сократила сроки доставки письменной корреспонденции и посылок. Проанализировав годовые отчеты, можно сделать вывод о том, что доставка писем в срок увеличилась до 94 % от общего числа отправок. Это означает, что повышается непосредственно оперативность предоставляемых услуг. За последний год на деятельность ФГУП «Почта России» поступило на 33 % меньше жалоб [2], что является явным показателем того, что степень удовлетворенности качеством услуг растет.

Если рассматривать все оказываемые услуги, то можно заметить следующее изменение. На 160 %, по сравнению с предыдущим годом, увеличилось число входящих международных мелких пакетов, на 25 % возросло число исходящих простых и заказных мелких пакетов, заказная письменная корреспонденция увеличилась на 6 %, а также выросли на 5 % доставка счетов и на 4 % прием платежей [3]. Важно понимать, что объем показателей рассчитывается в миллионах единиц, а это означает, что услугополучателей у «Почты России» очень много.

Важным элементом социальной эффективности является также степень удовлетворенности сотрудников. Так, Ф. Тейлор подчеркивал, что на групповую эффективность влияют такие факторы, как условия труда, формы его оплаты, особенности рабочей среды и управления в целом [4]. Иными словами, Тейлор делал акцент на социальной составляющей в повышении эффективности деятельности предприятий.

Для более качественного управления персоналом генеральный директор ФГУП «Почта России» издал коллективный договор, в котором прописаны рабочее время и время отдыха, оплата труда, стимулирование и поощрение работников предприятия, социальные гарантии, льготы и компенсации, и в своем руководстве использует различные формы управления и виды управленческих отношений. Были также выделены дополнительные 10,5 млрд руб. на повышение зарплат сотрудников. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что социальная эффективность ФГУП «Почты России» растет, поскольку число сотрудников увеличилось до 351 753 человек.

Далее хотелось бы рассмотреть экономическую эффективность управления ФГУП «Почта России». Экономическая эффективность предоставления услуг отражает связь между результатом деятельности и затратами, примененными для получения этого результата.

В 2015 г. перед ФГУП «Почта России» была поставлена важная стратегическая задача – повышение эффективности, и предприятие справилось с ней: чистая прибыль составила 1,6 млрд руб. [5], что на 28 % больше, чем в 2014 г.

В целом структуру доходов ФГУП «Почта России» можно представить в виде диаграммы (рис. 1).

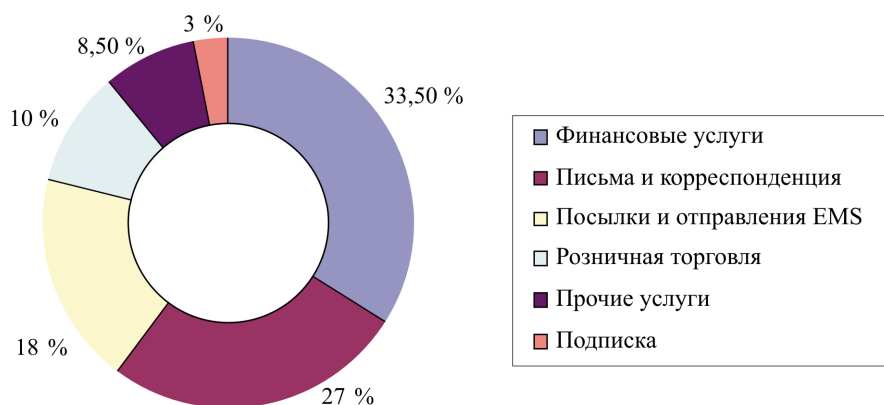


Рис. 1. Структура доходов ФГУП «Почта России»¹

В структуре доходов «Почты России» 45 % приходятся на почтовые услуги: письменную корреспонденцию, посылки и отправления EMS. Доля доходов от финансовых услуг составила 33,5 %. В 2015 г. «Почта России» продемонстрировала рост доходов от финансовых услуг, впервые за несколько лет преодолев негативную тенденцию падения в данном сегменте рынка. На долю розничной торговли в общей структуре доходов пришлось 10 %. Оказание услуг по доставке подписных изданий принесло 3 % прибыли от общих доходов предприятия: в 2015 г. доходы от этого направления выросли на 13,9 % по сравнению с 2013 г.

Доходы от письменной корреспонденции по итогам 2015 г. превысили 37,7 млрд руб., что на 5,1 % выше аналогичного показателя в 2013 г. В общих доходах предприятия доля письменной корреспонденции составила 27 %. При этом доля «Почты России» в сегменте письменной корреспонденции и доставки счетов выросла на 2 %, до 82 % в количественном выражении. Доходы от исходящих мелких пакетов за 2015 г. составили 227 млн руб., рост к прошлому году – 53,4 % (79 млн руб.). Объемы исходящих мелких пакетов в 2014 г. составили 0,85 млн шт., что на 24,6 % (0,17 млн шт.) больше объемов 2013 г. [6].

В 2014 г. «Почта России» начала разработку информационной системы «Электронная почтовая система», предназначенной для доставки писем физическим и юридическим лицам в электронном виде. Одновременно с технической разработкой системы была проведена работа по внесению изменений в действующие нормативно-правовые акты (в частности, в Правила оказания услуг почтовой связи). Внедрение электронной почтовой системы позволит повысить эф-

¹ Составлено автором на основании годовых отчетов ФГУП «Почта России».

фективность доставки писем гражданам, сократить издержки, а также оптимизировать процессы взаимодействия между отправителем и «Почтой России».

Рассматривая экономическую эффективность, необходимо разобрать структуру расходов. В 2015 г. она выглядела так, как показано на рис. 2.

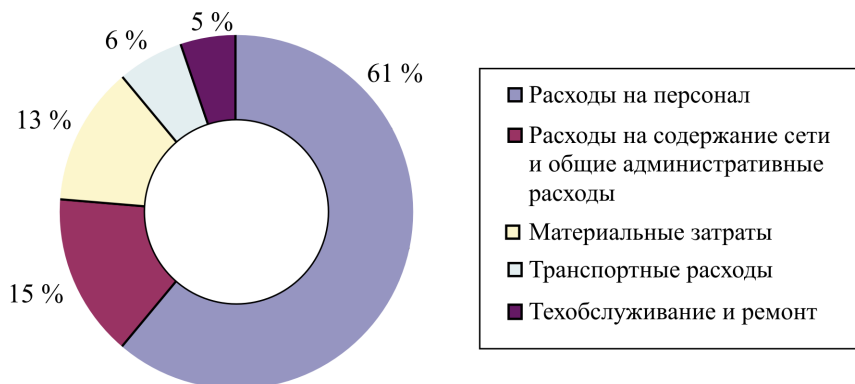


Рис. 2. Структура расходов ФГУП «Почта России»²

Затраты «Почты России» на производство в 2015 г. на 5,6 % превысили показатели 2013 г. Данное повышение обусловлено в основном ростом затрат на оплату труда. Расходы на персонал в 2015 г. выросли на 13,5 % по сравнению с 2013 г. и составили 88 081 млн руб. При этом остальные затраты в 2015 г. снизились на 6 % по сравнению с 2013 г. Экономия расходов на закупку товаров, работ, услуг в результате проведения закупочных процедур в 2015 г. составила 5,4 млрд руб. и была достигнута за счет перевода закупок на общероссийские электронно-торговые площадки, а также за счет проведения конкурентных закупок и закупок в электронной форме.

По итогам 2015 г. «Почта России» сократила затраты на 6 %, за исключением расходов на персонал, которые были увеличены на 13,5 % [7].

На основании данного анализа можно сделать вывод о положительной динамике роста социальной и экономической эффективности деятельности ФГУП «Почта России». Это подтверждают показатели уровня удовлетворенности населения качеством, оперативностью предоставления услуг, а также уменьшение количества жалоб на деятельность предприятия, увеличение чистой прибыли, рост объемов предоставляемых услуг.

Оценка деятельности филиалов ФГУП «Почта России» на территории Пермского края проведена нами на основе анализа следующих параметров:

- кадровая политика;
- совершенствование предоставления услуг.

² Составлено автором на основании годовых отчетов ФГУП «Почта России».

Во-первых, повышение удовлетворенности сотрудников было ключевой задачей 2015 г. Однако по итогам анализа выяснилось, что данное направление начинает реализовываться в регионах только сейчас. В Пермском крае повышение зарплат сотрудников начало происходить с 1 июля 2016 г. [8]. На территории края вводится новая система премирования сотрудников почтовых отделений связи, основанная на выполнении ключевых показателей эффективности. При такой системе премирования максимальный размер ежемесячной премии возрастает в два раза. До момента ее запуска со всеми сотрудниками отделений в филиалах и почтамтах проходят встречи, посвященные разъяснению нового порядка расчета премии, где сотрудники, пользуясь схемой-калькулятором, информационными листовками, могут самостоятельно рассчитать возможный размер своей будущей премии. Важно, что встречи проводятся совместно с руководством операционного управления и подразделением по управлению персоналом.

Не последним фактором, влияющим на повышение клиентоориентированности, является привлечение в «Почту России» молодежи. Сегодня здесь работают более 5300 студентов и более 70 000 молодых сотрудников в возрасте до 30 лет. Предприятие предоставляет студентам возможность пройти стажировку, попробовать свои силы на производстве. Многие молодые специалисты продолжают работу в компании и после получения диплома. На данный момент на «Почте России» трудятся около 2,3 тысяч выпускников вузов и 1,2 тысяч выпускников среднеспециальных учебных заведений (2013–2015 гг.) [9].

Во-вторых, важнейшим направлением деятельности филиалов ФГУП является совершенствование предоставления почтовых услуг, которое включает ряд поднаправлений:

- 1) сокращение временных затрат, которое реализуется посредством:
 - совершенствования логистических услуг;
 - модернизации отделений почтовой связи;
 - развития системы электронных услуг;

- 2) повышение информационной открытости деятельности филиалов ФГУП «Почта России»;

- 3) внедрения новых услуг.

Анализ деятельности филиалов ФГУП «Почта России» на территории Пермского края позволил определить ряд тенденций. Так, совершенствование логистических услуг реализуется следующим образом.

Важнейшим направлением деятельности филиала ФГУП «Почта России» в Пермском крае является логистическая деятельность. Число интернет-покупок у населения растет с каждым днем. Однако, по данным за 2013 г., лишь 33 % клиентов интернет-магазинов в качестве способа доставки выбира-

ли «Почту России». Компания была вынуждена искать меры, способные не только вывести качество услуг на конкурентоспособный уровень, но и предложить максимально выгодное клиенту соотношение цены и качества. Для этого был создан отдельный блок, концентрирующийся на развитии посыльного бизнеса и направленный на оптимизацию и приведение к ожиданиям рынка всех операционных, финансовых и маркетинговых механизмов «Почты России» – от аппарата управления до отделения почтовой связи. В результате проведенной работы с сентября 2014 г. «Почта России» запустила пилотный проект, призванный обеспечить быструю доставку отправлений. Для его реализации была пересмотрена логистическая схема, был значительно уменьшен цикл сортировки посыльной почты, изменен график отправки отправлений из сортировочных узлов в отделения. Всего за три месяца скорость доставки посылок по такой упрощенной схеме выросла на 40 % [10].

В настоящий момент «Почта России» модернизирует отделения связи в соответствии с ожиданиями рынка и находит альтернативные решения выдачи посылок. В планах у руководства компании свести время, затрачиваемое клиентом на получение своего отправления в отделении, до двух-трех минут. Для этого уже сегодня во многих отделениях выделяются отдельные окна для приема и выдачи отправлений, в крупных городах будет открыто 500 центров выдачи и приема посылок, специализирующихся на оказании конкретного вида услуг. На сегодняшний день подобные центры уже работают в Москве и Санкт-Петербурге, а в Пермском крае открытие такого центра планируется в следующем году.

Важнейшим направлением совершенствования деятельности «Почты России» является сокращение сроков доставки почтовых отправлений и их поэтапное приведение к нормативам, предписанным регулятором – Министерством связи и массовых коммуникаций РФ. Перед почтовой логистикой поставлены три ключевые задачи. Во-первых, это трансформация филиалов в регионах и создание единой логистической сети. Во-вторых, внедрение системы управления транспортом TMS. В-третьих, создание новой производственной IT-системы. Итогом выполнения комплекса мероприятий станет моделирование идеальной логистической сети магистрали и регионов. Действующая модель логистической сети была признана малоэффективной в современных реалиях. Более того, она существенно замедляла процесс перевозок и доставки почты из-за многократного дублирования функций этих подразделений и УФПС – филиалов «Почты России» в регионах. Объединение подразделений в блок логистики дало эффект не только в плане ускорения доставочных процедур, но и в экономии средств и ресурсов всего предприятия. Система управления почтовым транспортом (TMS), выстраиваемая с 2015 г., позволит более эффективно осуществлять планирование расписаний перевозок между

узлами почтовой сети и их ежедневную корректировку. Система моделирования региональной почтовой логистики в конечном итоге покажет оптимальные режимы работы объектов и количество почтовых обменов для эффективной загрузки производственных мощностей. Это позволит выбирать виды транспорта в зависимости от контрольных сроков и объемов перевозки почты на территории регионов [11].

Как уже говорилось, «Почта России» постоянно принимает огромное количество международных посылок из интернет-магазинов, особенно из Китая. Именно поэтому «Почта России» разработала проект, в котором речь идет о запуске доставки почтовых отправлений железнодорожным транспортом в составе грузовых и пассажирских поездов, курсирующих между Россией и Китаем. Это составляет 80 % международных входящих почтовых отправлений, принимаемых «Почтой России». Причем только за первое полугодие 2015 г. объемы пересылки увеличились в 1,5 раза. Речь идет прежде всего о товарах, заказанных российскими покупателями в крупных китайских интернет-магазинах. Теперь они будут консолидированно приниматься в логистических узлах в Китае, проходить приоритетную обработку и доставляться до отделений почтовой связи крупных российских городов в течение недели. Пермь попала в список таких городов, что говорит о повышении эффективности предоставляемых услуг по транспортировке товаров. Ранее 90 % почтовых отправлений из Китая принимались в аэропортах Москвы и Санкт-Петербурга, перегружались на железную дорогу и разъезжались далее по стране, зачастую – в обратном направлении, на Урал и в Сибирь. Прямые перевозки из Китая до крупных российских центров позволят избежать больших временных издержек и трудностей при транспортировке электроники. Российские железные дороги уже выразили свою заинтересованность в данном проекте [12].

Говоря о модернизации отделений связи необходимо сказать о том, что происходит внедрение новых территориальных почтовых отделений. В зависимости от размера помещений, количества обслуживаемых клиентов и их потребностей конфигурации почтовых отделений будут разными. В крупных городах в отделениях «Почты России» появятся зоны круглосуточного обслуживания. Будут также запущены дополнительные центры выдачи и приема посылок и обслуживания юридических лиц. В малых населенных пунктах и на селе опробуют гибкие графики работы, удобные для клиентов. Здесь также протестируют расширение возможностей обслуживания на дому – от доставки посылок до оснащения почтальонов мобильными терминалами для оплаты услуг. В почтовом отделении нового формата появится зона 24/7, в которой будут расположены почтамты для самостоятельного получения отправлений, платежные терминалы и банкоматы с функцией выдачи наличных. Для распределения клиентских потоков внутри отделений заработает

система электронной очереди и специализированные окна. Учитывая ежегодное кратное увеличение объемов международных отправок, которые доставляет «Почта России», зона отправки и получения посылок в отделении будущего выделена отдельно и переведена на формат самообслуживания. Она предполагает как наличие почтамтов, так и возможность самостоятельно упаковать свое отправление в быстро складывающуюся коробку на специальном столе и заполнить упрощенный бланк нового формата. Аналогичное решение будет внедрено и для отправки письменной корреспонденции.

С конца 2015 г. в пермских отделениях связи внедряется также адресная система хранения отправок. Теперь при внесении информации о поступлении почтового отправления в базу за ним закрепляется определенное место на стеллажах. Это позволит многократно сократить время на розыск отправления в зоне хранения [13].

Говоря о степени удовлетворенности населения качеством и оперативностью предоставления услуг, невозможно не сказать о том, что «Почта России» предоставляет услуги и в электронном виде. Не так давно было разработано мобильное приложение для смартфонов, с помощью которого в конце первого полугодия 2015 г. появилась возможность вызвать курьера. Там же можно будет выбрать удобное время доставки и проследить за перемещением курьера, оплатить таможенные сборы. В настоящий момент мобильным приложением «Почты России» на территории Пермского края постоянно пользуются уже более 200 тысяч человек, а число скачиваний приближается к миллиону. Все эти меры говорят о том, что руководство компании разрабатывает новые способы повышения социальной эффективности путем развития системы электронных услуг.

Поднаправление по повышению информационной открытости деятельности филиалов ФГУП «Почты России» реализуется очень активно. Так, например, на территории Пермского края функционирует Чернушинский почтамт, который обслуживает более 100 тысяч человек. Его руководство разработало свою визитную карточку – информирование населения. На территории данного района почтамт активно проводит работу по продвижению почтовых и финансовых услуг. Сотрудники разносят специализированную рекламу, расклеивают ее на информационных стендах, размещают в местных СМИ. Такая политика относится не только к Чернушинскому почтамту, такие же информационные встречи проходят и в Осе, и в Кунгуре.

Повышение информационной открытости положительно сказалось на уровне удовлетворенности потребителей почтовых услуг. Так, по итогам 2014 г. количество жалоб сократилось на треть, а количество положительных отзывов выросло в три раза. Этих показателей «Почте России» удалось достичь в том числе благодаря развитию различных каналов обратной связи и мас-

штабному внедрению системы стандартов качества обслуживания. Сегодня клиенты «Почты России» и ее территориальных подразделений могут уточнить информацию, отследить свое отправление или оставить отзыв о работе почтового отделения в едином контактном центре – по телефону бесплатной горячей линии, электронной почте, при помощи онлайн-консультанта на сайте, в мобильном приложении, а также в официальных группах «Почты России» в социальных сетях. Новые стандарты обслуживания клиентов внедряются и в отделениях. Пилотный проект, реализованный в пермском филиале «Почты России» с августа по ноябрь 2014 г., позволил уже на первых этапах улучшить на 18 % показатель качества обслуживания и на 10 % – скорости [14].

Последним поднаправлением, реализуемым на территории Пермского края по совершенствованию предоставления почтовых услуг, является внедрение новых услуг. Ключевым элементом стратегии развития «Почты России» должна стать оптимизация линейки финансовых продуктов и в перспективе создание почтового банка, работающего в каждом территориальном отделении. Начиная с 2018 г. именно за счет банковских услуг может формироваться половина прибыли «Почты России», расходовать которую планируется в том числе на модернизацию почтовой системы. Как показывает мировой опыт, создание банка на базе почты – гарантированный способ сделать почтового оператора с разветвленной сетью эффективным без масштабных государственных дотаций.

Таким образом, ФГУП «Почта России» и его филиалы в Пермском крае реализуют ряд важнейших направлений совершенствования предоставления почтовых услуг, некоторые из которых можно определить как достаточно эффективные. В целом следует отметить, что, несмотря на активное развитие рынка почтовых услуг и появление значительного количества частных хозяйствующих субъектов, «Почта России», существующая в статусе федерального государственного унитарного предприятий, сохраняет монопольное положение на рынке, при этом практически не получая государственной поддержки. Анализ социальной и экономической эффективности деятельности ФГУП и рассмотрение направлений деятельности филиала ФГУП «Почта России» и его результатов в Пермском крае позволили сделать ряд существенных выводов. Во-первых, рост социальной эффективности деятельности предприятия реализуется как за счет повышения уровня удовлетворенности потребителей, так и посредством эффективной кадровой политики, сочетающей меры материального стимулирования и перспективы профессионального карьерного роста сотрудников. Экономическая эффективность деятельности обеспечивается как увеличением количества предоставляемых услуг, так и совершенствованием их качества, внедрением новых технологий. Анализ проектов и их реализации в Пермском крае демонстрирует высокий уровень конкурен-

тоспособности государственного поставщика почтовых услуг. Следовательно, развитие системы предоставления почтовых услуг посредством сохранения деятельности государственного хозяйствующего субъекта является перспективным даже в рыночных условиях.

Список литературы

1. Официальный сайт Пермьстата [Электронный ресурс]. – URL: http://permstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/permstat/resources/a76a2d004c8a5142ab54bb915ce0328a/01.html (дата обращения: 24.09.2016).

2. На основе статистических данных представленных на официальном сайте ФГУП «Почты России» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.russianpost.ru/rp/index/ru/home> (дата обращения: 24.09.2016).

3. На основе статистических данных представленных в годовых отчетах на официальном сайте ФГУП «Почты России» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.russianpost.ru/rp/index/ru/home> (дата обращения: 24.09.2016).

4. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. – М.: Контроллинг, 1991. – С. 127–133.

5. На основе статистических данных представленных на официальном сайте ФГУП «Почта России» [Электронный ресурс]. – URL: https://www.pochta.ru/documents/10231/74147390/report_4_2015.pdf/a08fab57-af3e-4d80-8f42-6a5d70b6bb4d (дата обращения: 28.09.2016).

6. На основе статистических данных представленных в годовых отчетах на официальном сайте ФГУП «Почты России» [Электронный ресурс]. – URL: https://www.pochta.ru/documents/10231/74141963/russianpost_ann_report2014.pdf/ac2735dd-f586-45fa-b5cd-99c0e1edf041 (дата обращения: 28.09.2016).

7. На основе статистических данных представленных в годовых отчетах на официальном сайте ФГУП «Почты России» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.russianpost.ru/rp/index/ru/home> (дата обращения: 29.09.2016).

8. Новостной раздел официального сайта ФГУП «Почта России» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/news-list> (дата обращения: 29.09.2016).

9. На основе статистических данных представленных в годовых отчетах на официальном сайте ФГУП «Почты России» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/news-list/item/240197889> (дата обращения: 29.09.2016).

10. Годовые отчеты ФГУП «Почты России» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.russianpost.ru> (дата обращения: 02.10.2016).

11. Новостной раздел официального сайта ФГУП «Почта России» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/news-list/item/160806291> (дата обращения: 05.10.2016).

12. Новостной раздел официального сайта ФГУП «Почта России» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/news-list> (дата обращения: 05.10.2016).

13. Журнал «Почта России» «Почта без границ».- 84с. [Электронный ресурс]. – URL: http://fc.russianpost.ru/Download/Gurnal_PR/PR_2_2015.pdf (дата обращения: 05.10.2016).

14. Журнал «Почта России» «Почтамты России».- 68с. [Электронный ресурс]. – URL: http://fc.russianpost.ru/Download/Gurnal_PR/PR_4_2014.pdf (дата обращения: 05.10.2016).

Получено 03.10.2016

Шорохова Анастасия Вячеславовна – магистрант, гуманитарный факультет, Пермский национальный исследовательский политехнический университет, e-mail: nastisha_08@mail.ru.

Научный руководитель – **Кузнецова Полина Юрьевна**, кандидат социологических наук, доцент кафедры «Государственное управление и история», гуманитарный факультет, Пермский национальный исследовательский политехнический университет, e-mail: pkuznecova@list.ru.