

Что показывают контрольные сроки

В.В. ШЕЛИХОВ,
заслуженный работник связи Российской Федерации

Развитие почтовой связи общего пользования осуществляется в соответствии с требованиями общества по реализации его потребностей в услугах почтовой связи. В условиях рыночных отношений основными требованиями государства, бизнеса и населения к почте являются:

доступность услуг почтовой связи, т. е. предоставление возможности пользоваться всеми услугами почтовой связи с минимальными затратами времени по доступным тарифам при высоком качестве услуг и обслуживания;

наивысшая при данном уровне транспортной техники и состояния транспортной сети скорость, устойчивость и регулярность почтовых сообщений [1].

В соответствии со ст. 14 Федерального закона «О почтовой связи» одной из основных гарантий доступности и качества услуг почтовой связи общего пользования является обеспечение операторами почтовой связи **надлежащего качества** оказываемых услуг почтовой связи. По письменной корреспонденции критериями качества услуг почтовой связи определены нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативы ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольные сроки ее пересылки. Статьей 16 Федерального закона «О почтовой связи» на операторов почтовой связи возложена обязанность по обеспечению пересылки письменной корреспонденции в контрольные сроки [2].

Качество услуг почтовой связи определяется скоростью прохождения письменной корреспонденции, устойчивостью и регулярностью почтовых сообщений, сохранностью письменной корреспонденции. Скорость прохождения определяется контрольными сроками пересылки и нормативами частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции. Под контрольными сроками понимается максимальное время, в пределах которого должна быть обеспечена пересылка письменной корреспонденции (перевозка, обработка и доставка) от отправителя до адресата [1].

Не затрагивая иные критерии качества, рассмотрим контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции, насколько они соответствуют запросам общества и как выполняются.

В законодательстве Российской Федерации контрольные сроки впервые появились в ст. 25 Федерального закона от 09.08.1995 г. № 129-ФЗ «О почтовой связи» и далее перешли в ст. 16 действующей редакции этого закона от 17.07.1999 г. № 176-ФЗ. Поначалу контрольные сроки устанавливались Правительством Российской Федерации, а с 2008 г. — уполномоченным Правительством Российской Федерации министерством. Всего было три версии контрольных сроков, утвержденных постановлениями Правительства Российской Федерации от 15.04.1996 г. № 472 и от 24.03.2006 г. № 160, а также приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 04.06.2018 г. № 257.

Как видно по датам принятия контрольных сроков, их изменение происходит не чаще одного раза в 10 лет.

Хорошо это или плохо? Ответ на этот вопрос зависит от тех целей, которые возлагаются на контрольные сроки. Если они отражают текущий уровень транспортной техники и состояние транспортной сети, скорости, устойчивости и регулярности почтовых сообщений, то такие сроки приемлемы. В этом варианте от оператора почтовой связи не требуется развитие почтовых технологий и сетей почтовой связи. А вот если контрольные сроки используются **для стимулирования оператора почтовой связи по развитию почтовых технологий и сетей почтовой связи**, то цикл пересмотра контрольных сроков должен быть более динамичным — не реже одного раза в пять лет. И такая динамика должна закладываться в стратегии и программы развития операторов почтовой связи.

Сегодня на территории Российской Федерации универсальные услуги почтовой связи, т. е. услуги по пересылке письменной корреспонденции, оказывают три оператора почтовой связи: АО «Почта России», ФГУП «Почта Крыма» и ГУП «БайконурСвязьИнформ». Рассматривая контрольные сроки, мы должны понимать, что ФГУП «Почта Крыма» и ГУП «БайконурСвязьИнформ» задействованы на небольшой территории (Республика Крым, Севастополь, Ленинск), а на остальной территории действует АО «Почта России». Поэтому вся аналитика, предложения, критика этой статьи касаются, прежде всего, АО «Почта России».

Приведу сравнительную таблицу (табл. 1), в которой сведены все версии утвержденных контрольных сроков.

Из таблицы прекрасно видно, что за последние 25 лет **кардинального повышения качества услуг поч-**