

## Список мер по улучшению качества, которые были предприняты.

1. **Смена Руководителя** Почты России в 2013 году.
2. **Новый руководитель привёл** за собой коллег из старой команды и **пригласил** топ-менеджеров из других компаний.
3. Руководители филиалов начали уходить, а в ГЦ МПП и АСЦ **руководство было сменено**.
4. **Разобщенность** – Стало возможным решить эту проблему при помощи ежедневных планёрок с филиалами — «когда всех начальников свели вместе, скрывать проблемы стало невозможно».
5. **Таможня** – Улучшили условия труда таможенников (например, отремонтировали туалеты на объектах и передали сканеры и другие необходимое оборудование).
6. **Транспорт(логистика)** – Снизили долю авиа агентов и начали заключать прямые контракты с крупными авиакомпаниями. В результате за полгода доля агентов снизилась с 75,7 до 15%. При этом тарифы снизились примерно на 15% за счет маржи, которая была у агентов.

С автомобильными перевозками экономический эффект получился более ощутимым. Так, при девяти контрагентах в 2013 году тариф составлял 40,86 рублей за километр. В 2014 г. почта провела два тендера, и к концу года у нее появились 32 ключевых контрагента, а тариф снизился до 27,28 рублей за километр. В 2014 г. ведомство заключило прямой контракт с ФПК. В 2014 году «Почта России», по данным самой компании, сэкономила на магистральной логистике 900 млн рублей – это около 11% бюджета магистральных перевозок (с учетом ремонтов).

7. **Сортировка** - В 2014 году «Почта России» **начала создавать новый сортировочный центр**, купила складские помещения площадью 65 тысяч квадратных метров.

8. Почта России **установила итальянское оборудование** позволяющее производить автоматическую сортировку.

Как результат, в 2014 году по сравнению с 2012 годом объём доставленных посылок вырос в 1,6 раза, средние сроки доставки сократились с 90 до 14 дней. Число жалоб и претензий сократилось с 250 до 40 тысяч в месяц.