

## **Цифровизация почтовых услуг: новые технологии и модернизация отделений почтовой связи**

АО «Почта России» (далее – Почта России) реализует масштабную стратегию цифровой трансформации, направленную на создание современного технологического оператора, предоставляющего широкий спектр услуг в удобном, цифровом и доступном формате.

Компания формирует единую цифровую экосистему, объединяющую логистику, финансы, сервисы для населения и услуги для предпринимателей. Это позволяет Почте России укреплять роль универсального инфраструктурного партнера и ускорять развитие цифровой экономики страны.

---

### **1. Мобильное приложение нового поколения: единая точка доступа к почтовым сервисам**

Мобильное приложение Почты России стало ключевым инструментом взаимодействия клиентов с компанией. Оно объединяет в себе полный комплекс услуг и обеспечивает высокую скорость, персонализацию и безопасность операций.

#### **Основные возможности:**

- удобное отслеживание отправлений;
- оформление писем и посылок;
- вызов курьера и запись в отделение;
- автоматическое получение начислений от ведомств;
- мгновенная оплата налогов, штрафов, госпошлин и пеней;
- защита данных в рамках единого личного кабинета;
- поддержка бесконтактной оплаты через Mir Pay (Android).

#### **Интеллектуальная система приема платежей:**

Сервис обеспечивает корректное и безопасное проведение платежей через Государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах. Клиентам больше не нужно вручную искать начисления – они поступают автоматически сразу после выставления.

#### **Развитие функционала:**

В ближайшее время появится новая цифровая услуга – прием почтовых переводов для предприятий ЖКХ, что позволит значительно упростить оплату услуг жилищного сектора.

#### **Приложение удостоено наград Рунета в двух номинациях:**

- ✓ «Золотое приложение 2024» (лучшее мобильное приложение);
  - ✓ Retail Finance Awards 2024 (лучший цифровой проект).
-

## 2. QR-технологии: ускорение обслуживания и повышение удобства

Внедрение QR-кодов стало одним из наиболее эффективных технологических решений последних лет.

### **Результаты внедрения:**

- 3-кратное ускорение операций по приему и выдаче отправлений;
- 50 % клиентов использовали QR-код в 2025 году;
- более 100 млн отправлений обработано посредством QR в 2025 году;
- время приема отправлений сокращено до 30 секунд.

QR-коды помогают разгрузить отделения, повышают точность операций и создают единый цифровой поток данных между клиентом и сервисами Почты России.

---

## 3. Модернизация отделений: зоны самообслуживания, почтоматы, доступ 24/7

Одним из приоритетных направлений цифровизации является улучшение клиентского опыта в отделениях связи. Для этого внедряются современные форматы обслуживания.

### **Зоны самообслуживания:**

- самостоятельное оформление писем и посылок;
- возможность оплаты отправлений без очереди;
- интуитивно понятный интерфейс терминалов;
- мгновенная интеграция с системой отслеживания.

### **Почтоматы и автоматизированная выдача:**

- получение посылок без ожидания, в том числе круглосуточно;
- перенаправление отправлений в почтоматы для сокращения времени ожидания;
- автоматическая идентификация клиента.

### **Масштаб внедрения:**

- 2 298 отделений со встроенными зонами самообслуживания;
- 2 833 отделения подключены к автоматизированной выдаче отправлений через почтоматы;
- рост количества самостоятельно оформленных писем – в 2,5 раза за 2025 г.;
- более 1 млн отправлений вручено через почтоматы в 2025 году.

Модернизированная инфраструктура позволяет перераспределять клиентские потоки, сокращать очереди и улучшать качество обслуживания по всей стране.

---

#### 4. «Почта Бизнес»: цифровая экосистема для корпоративных клиентов

Компания создает единое окно для обслуживания юридических лиц – «Почта Бизнес».

Платформа объединяет в себе логистические, финансовые и цифровые сервисы, позволяя компаниям получать услуги Почты России в удобном и структурированном формате.

Переход к единому интерфейсу упрощает взаимодействие с крупными организациями, государственными структурами и корпоративными клиентами, создавая стандартизованный цифровой контур обслуживания.

---

#### 5. Цифровая платформа для предпринимателей e-commerce

Для малого и среднего бизнеса разработана современная цифровая платформа, которая помогает автоматизировать процессы предпринимателей, работающих на маркетплейсах.

##### **Функциональные возможности:**

- интеграция с ключевыми маркетплейсами: Wildberries, Ozon, Яндекс.Маркет;
- автоматическое управление карточками товаров, включая массовый перенос;
- работа с заказами и синхронизацией каталогов;
- агрегатор логистических операторов: Почта России, СДЭК, 5Post, DPD, Деловые линии.

##### **Результаты:**

Более 1 200 предпринимателей уже используют платформу в своей деятельности.

---

#### 6. Инновации в логистике: роботизация, искусственный интеллект (далее – ИИ) и маркировка

Почта России активно модернизирует логистическую инфраструктуру, внедряя решения на базе искусственного интеллекта и промышленной робототехники.

##### **Основные направления:**

- создание единой цифровой логистической платформы;
- применение ИИ для планирования и оптимизации цепочек доставки;
- оснащение магистральных сортировочных центров промышленными роботами;

- внедрение механизмов для работы с маркировкой «Честный Знак»;
- запуск услуги автоматической сортировки с возможностью адаптации под нужды клиентов.

Цифровая логистика позволяет компании повышать пропускную способность, сокращать время обработки отправлений и улучшать качество сервиса.

---

## **7. Цифровые финансовые сервисы: расширение возможностей клиентов**

Финансовые продукты Почты России проходят активную трансформацию, становясь доступными в удобном онлайн-формате.

### **Переводы в мобильном приложении:**

- отправка почтовых переводов по России и за рубеж;
- мгновенное получение внутрироссийских переводов.

### **Почтовый эквайринг:**

- выгодная альтернатива классическому эквайрингу;
- почтовый эквайринг осуществляется через почтовые переводы, что снижает стоимость услуги;
- сервис запущен в июле 2024 года, оборот – 50 млн руб.

### **Система быстрых платежей (СБП):**

- клиент может с помощью СБП в мобильном приложении осуществлять оплату почтовых услуг;
- с мая 2025 г. проведено 500 тыс. операций; оборот 400 млн руб.

### **Страхование и дополнительные сервисы в мобильном приложении:**

- страхование недвижимости и ипотеки;
  - оформление ОСАГО;
  - туристические и спортивные страховки;
  - подбор образовательных программ от ведущих онлайн-школ.
- 

## **8. Электронная почтовая система: цифровизация юридически значимой коммуникации**

Электронная почтовая система Почты России позволила участникам государству, бизнесу и гражданам отказаться от работы с бумажными письмами. Любое сообщение может быть направлено и получено в форме электронного документа. Статус организации федеральной почтовой связи обеспечивает пространство доверия пересылаемым документам.

## Преимущества услуги:

- **Юридическая значимость.** Статус почтового отправления зафиксирован во множестве законодательных актов как способ взаимодействия с контрагентами «по умолчанию». Электронные письма также являются почтовыми отправлениями и применяются во всех случаях, предусмотренных законами или договорами для почтовой переписки.
- **Гарантия доставки.** В случае, если адресат не зарегистрирован в системе, «Почта России» обеспечит доставку почтового сообщения, распечатав его самостоятельно. При этом электронный оригинал письма будет доступен адресату и отправителю по уникальной ссылке.
- **Фиксация юридически значимых действий.** Все действия с почтовым отправлением «Почта России» фиксирует и подтверждает как оператор почтовой связи. Отправитель в любой момент может подтвердить факт отправки, доставки, вручения письма, в том числе в суде.
- **Удобство работы и доступность.** Электронная форма взаимодействия означает, что отправитель не печатает и не упаковывает письма, не ходит с ними в отделение почтовой связи. А интеграция Электронной почтовой системы с порталом Государственных услуг позволяет предложить услугу онлайн всем жителям страны.

Услугой пользуются органы исполнительной власти, органы судебной системы, местного самоуправления, банки и иные коммерческие организации и граждане. В системе зарегистрировано свыше 16 млн пользователей, из которых 80 тыс. – организации.

В 2025 году в Электронной почтовой системе направлено свыше 320 миллионов писем – больше трети всей письменной корреспонденции, сдаваемой в «Почту России».