

ЗВІТ

про результати дослідження
стану поштової доставки
газет

2023 р.



Дослідження проводила Національна спілка журналістів України.
Проект «Посилення стійкості медіа в Україні».
Впроваджується Фондацією «Ірондель» (Швейцарія) та IRMI,
Інститутом регіональної преси та інформації (Україна).
Фінансується Фондом «Швейцарська солідарність» (Swiss Solidarity).

Зміст

I. Вступ	4
II. Методологія проведення дослідження	5
Мета	5
Завдання	5
Учасники	6
III. Результати дослідження	7
1. Загальна інформація	7
2. Результати опитування редакторів	7
3. Результати опитування передплатників	10
IV. Висновки	14
1. Загальні висновки дослідження	14
2. Вплив виявлених проблем на стан інформаційної безпеки держави	15
V. Рекомендації	16
1. Рекомендації видавцям друкованих медіа	16
2. Рекомендації «Укрпошти»	17
3. Рекомендації Уряду України	18
4. Рекомендації інституціям, відповідальним за інформаційну безпеку	18
VI. Резюме	19
Додаток 1. Інформація про проведення дослідження	19
Додаток 2	22

I. Вступ

Попри стрімкий розвиток цифрових технологій, на значній частині території України та для великої кількості її населення **друковані медіа продовжують залишатись важливим, а подекуди й пріоритетним каналом інформування**. Проблеми зі зв'язком та електропостачанням, зумовлені російською збройною агресією, так само, як і порушення або руйнування установлених логістичних ланцюжків, ускладнюють або унеможливають доступ частини громадян до інформації з загальноукраїнських медіа: в першому випадку – аудіовізуальних, у другому – друкованих. А соціальні мережі та месенджери, які останніми роками швидко відвойовують у телебачення першість серед джерел отримання новин громадянами України, демонструють вразливість до фейків та ворожої пропаганди.

За таких умов саме місцеві друковані медіа залишаються чи не єдиним надійним джерелом достовірної інформації, передусім для жителів прифронтових та деокупованих регіонів, а також важкодоступних і віддалених районів областей, де відсутні активні бойові дії.

Разом із тим, **саме по локальних газетах війна вдарила найбільш**.

По-перше, в більшості з них **втрачені або критично зменшилися традиційні джерела доходів**. За даними «Звіту про

результати дослідження потреб місцевих газет на деокупованих та прифронтових територіях», проведеного НСЖУ в березні-квітні 2023 року*, 29 із 30 опитаних редакцій задекларували падіння рівня середньомісячних доходів у порівнянні зі станом на 24.02.2022 р., причому в середньому доходи впали на 63%, а в 40% редакцій показник зменшення доходів перевищив 80%. Це зумовлене значним скороченням або зведенням нанівець ділової активності в регіонах їх розповсюдження через бойові дії та міграцію значної частини населення, внаслідок чого рекламний ринок виявився «замороженим», а мережа розповсюдження зазнала болючих втрат.

По-друге, згубні тенденції воєнного часу підсилюють **проблеми, пов'язані з процесами реформування «Укрпошти»** – національного оператора поштового зв'язку, який на сьогодні є фактичним монополістом у доставці передплатних видань на більшій частині території України. Скорочення мережі відділень зв'язку, звільнення листонош, створення пересувних поштових відділень, зміна маршрутів доставки періодики – все це негативно вплинуло на терміни, якість, а подекуди й саму можливість доставки друкованої преси кінцевим споживачам. Таким чином **відбувається взаємне підсилення факторів, згубних для самого існування**

місцевих друкованих медіа, а відтак – інформування чималої частини громадян.

Це негативно впливає як на стан інформаційної безпеки значної частини території України, так і на настрої громадян, яких торкнулись зазначені вище проблеми. Адже пошта для них значною мірою виступає своєрідним «вікном у світ», сполучною ланкою із «великою землею».

Проблеми в комунікаціях – це завжди підґрунтя для більших, масштабніших проблем. Проблеми з довірою – це «міна сповільненої дії» для злагодженої роботи суспільних інститутів. Саме тому про важливість якісної та безперебійної доставки преси потрібно говорити вголос, її необхідно вирішувати в конструктивному діалозі всіх небайдужих, зацікавлених сторін. **Це проблеми не лише в площині «редакції / споживачі поштових послуг – поштовий оператор». Це питання комунікації держави та громадян, а відтак – складова державної інформаційної політики та інформаційної безпеки України.**

Національна спілка журналістів України вбачає вихід із ситуації, що склалася, в **налагодженні системної державної підтримки українських медіа шляхом ухвалення відповідної комплексної програми**, в якій були б ураховані питання поширення і поштової доставки передплатних періодичних видань, забезпечення газетним

* Дослідження проводила Національна спілка журналістів України. Проект «Посилення стійкості медіа в Україні». Впроваджується Фондацією «Ірондель» (Швейцарія) та IRMI, Інститутом регіональної преси та інформації (Україна). Фінансується Фондом «Швейцарська солідарність» (Swiss Solidarity).

папером і друку. З цією метою ми постійно ведемо діалог з «Укрпоштою» та урядовими інституціями, організуємо різноманітні комунікаційні майданчики для того, щоб усі зацікавлені сторони могли передусім краще і почути, і зрозуміти одна одну, а відтак – домовлятися і діяти спільно.

НСЖУ постійно звертається як до «Укрпошти», так і до владних структур із пропозиціями, спрямованими на вирішення проблем із доступом українців до друкованого слова.

Зокрема, на початку липня 2023 року правління Національної спілки журналістів України направило Звернення до Президента України та

Кабінету Міністрів України, де привертається увага до того, що почали надходити масові нарікання на проблеми з поштовою доставкою друкованих видань та зі звільненням листинош.

Логічним продовженням нашого громадського лобювання вирішення проблем із роботою «Укрпошти» стало прагнення здійснити детальний аналіз нинішнього стану поштової доставки української періодики через призму бачення кінцевих споживачів таких послуг – редакцій друкованих медіа та передплатників. Саме таку мету і мало наше дослідження.

Проводячи його, ми прагнули з'ясувати, які саме про-

блеми в роботі «Укрпошти» найбільше турбують редакції місцевих газет та кінцевих споживачів поштових послуг. А відтак – запропонувати шляхи їх вирішення.

Очікуємо, що результати дослідження дозволять **сформулювати реальний перелік першочергових проблем у поштовій доставці преси**, які потрібно вирішувати спільно всім причетним і зацікавленим сторонам, а також **підвищити ефективність діалогу між ними** з метою забезпечення конституційного права громадян України на інформацію, що є критично важливим нині, в умовах повномасштабної російської військової агресії.

II. Методологія проведення дослідження

Мета

Виявити ключові проблеми в роботі «Укрпошти», які перешкоджають доступу громадян України до друкованих періодичних видань, насамперед місцевої сфери розповсюдження, та сформулювати основні напрями їх вирішення шляхом аналізу результатів опитувань редакторів локальних медіа та споживачів поштових послуг.

Завдання

- вивчити стан поштової доставки періодики в різних регіонах України;
- дослідити вплив реформування мережі відділень «Укрпошти» зі створенням пересувних поштових відділень на стан надання поштових послуг у регіонах;
- з'ясувати пріоритетні проблеми у стосунках з «Укрпоштою» для двох цільових груп – редакторів місцевих газет та передплатників-кінцевих споживачів поштових послуг;
- сформулювати рекомендації для «Укрпошти» та органів державної влади з метою ефективного вирішення виявлених проблем.

Учасники

Для проведення дослідження робоча група обрала дві цільові групи – передплатники та редактори місцевих газет. З цією метою він отримав від НСЖУ матеріали «гарячої лінії» Національної спілки журналістів України з питань поштової доставки газет (1063 звернення, які надійшли телефоном, електронною поштою, у вай-

бер та телеграм) та результати анкетування редакторів газет з тих самих питань (152 анкети). Загалом опрацьовано **1215 звернень**.

Опитування передплатників проводилось за методикою «гарячої лінії» (прийом звернень телефоном, електронною поштою та двома месенджерами) з відкритою постановкою

питання, а дослідження серед редакторів – методом анкетування з поєднанням як відкритих питань, так і таких, що передбачали вибірочного або кількох варіантів серед наведеного переліку.

Детальніше з методологією проведення дослідження можна ознайомитись у Додатку 1.

Для проведення дослідження було обрано дві цільові групи:

передплатники
місцевих газет

1063

звернення

редактори
місцевих газет

152

анкети



III. Результати дослідження

1. Загальна інформація

Аналіз опрацьованих звернень засвідчив **комплексний характер проблем, пов'язаних із поштовою доставкою преси**. Так, через закриття стаціонарних поштових відділень і перехід на пересувні типовим стає недотримання графіків і зміна маршрутів доставки. Скорочення листонош тягне за собою брак персоналу і те саме недотримання графіку доставки. А слабка зацікавленість поштових працівників у збереженні обсягу передплати й відсутність матеріальної відповідальності за зрив доставки призводять, знову ж таки, до проблем із дотриманням графіків доставки. Всі перелічені фактори можна об'єднати поняттям **недостатньо якісного поштового сервісу**.

Оскільки методологія проведення дослідження дещо різнилась у двох цільових категоріях, далі наводяться результати, отримані окремо в кожній категорії, а інтегрований підсумок у вигляді висновків і рекомендацій міститься в розділах IV і V.

2. Результати опитування редакторів

На думку редакторів-учасників опитування, **ключовими серед проблем у стосунках друкованих видань з «Укрпоштою» є (розміщено за спаданням):**

85%

Закриття поштових відділень

79%

Слабка зацікавленість поштових працівників у збереженні обсягу передплати; брак персоналу

75%

Відсутність матеріальної відповідальності працівників «Укрпошти» за зрив доставки

74%

Недотримання графіку доставки

71%

Високі тарифи на доставку періодики

70%

Проблеми в роботі пересувних поштових відділень

23%

Зміна маршрутів доставки

Високі (70% і більше) показники ствердних відповідей та відсутність великого розриву в показниках відповідей у 7 з 8 наведених пунктів свідчать, на наш погляд, як про **комплексний характер проблем поштової доставки періодики**, про що вже зазначалось вище, так і про розуміння редакторами системності цього явища.

В анкетах редакторів чітко акцентована проблема **слабкої вмотивованості працівників пошти приймати нову передплату та зберігати обсяг існуючої**. «Працівники пошти заявляють: «Не передплачують, бо доставляти ніхто не буде», – слова редактора газети з Рівненської області.

«У червні, коли тривала передплатна кампанія на II півріччя, від жителів Комарнівської територіальної громади Львівської області отримував сигналами

про те, що працівники пошти просто відмовляли людей від оформлення передплати, мотивуючи це так: «Ніхто вам цієї газети не буде доставляти», «Навіщо вам ця газета» тощо. Як наслідок – передплата на друге півріччя вкрай низька. А ті країни, які таки наважились зробити передплату, – сьогодні газету не отримують», – розповідає редактор із Львівської області.

«В пріоритеті – доставка пенсій, газети – на останньому місці», – скаржиться редактор з Черкащини. «Коли тарифи ростуть, а якість послуги падає – це ненормально», – резюмує редактор з Чернігівської області.

Привертають увагу слова редактора газети з Херсона: «Ми готові оголосити передплату на 2024 рік, але «Укрпошта» відмовляється.

Мотиви – часті обстріли деокупованої частини. Так, це поважна причина. Але крім цього є й інша: **в більшості деокупованих сіл нема ні поштових відділень, ні листонош**. Навіть пересувні відділення там бувають рідко й без графіка. Реалізацію газети в роздріб пропонують лише у Херсоні».

Вражає інформація від редактора газети з прикордонного з РФ району Сумської області: «В Краснопіллі, де мешкає близько десяти тисяч населення, залишилось лише два листоноші. Це просто знущання і над листоношами, і над місцевими жителями».

В цьому контексті своєрідним резюме звучать слова редактора газети з Харківщини: «[Необхідно] змінити ставлення «Укрпошти» до газет – зараз це не бізнес, а інформаційна війна з рашистами».

«Необхідно змінити ставлення «Укрпошти» до газет – зараз це не бізнес, а інформаційна війна з рашистами»

Наводяться непоодинокі приклади, коли **передплатники змушені самостійно забирати передплачені ними газети**. «В нас [Золотоноша, Черкаська область] її просто перестали носити всьому місту, людям доводиться самостійно забирати її з пошти». Тим часом редактор обласного тижневика з Харківщини резонно наголошує: «Людина заплатила за газету, за її оформлення, за її доставку і не повинна бігати шукати, де її забрати».

«[Потрібно] не віддаляти, а наблизити листонош до людей,

давши їм гідну оплату праці та умови роботи», – своєрідним лейтмотивом звучать слова редакторки з Чернівецької області. Інша її колега з цього ж регіону наголошує: «Без листонош у кожному селі забезпечити доставку преси читачам нереально (особливо людям поважного віку, з інвалідністю, обмеженою мобільністю). Потрібно відновити посади листонош у селах».

В отриманих відповідях редакторів виразно присутній **запит на покращення комунікації з «Укрпоштою»** у вирішенні проблемних питань

доставки. «Слід укласти договір на розповсюдження періодики з урахуванням пропозицій редакцій газет», – вважає редакторка газети з Одещини. «Скарги передплатників на недоставку газет зазвичай доводиться вирішувати «вручну» з керівництвом дирекції», – зазначає редактор газети з Дніпропетровської області. «Не налагоджене взаємодіювання між поштою й видавцем газети: яка передплата по відділеннях, по конкретних населених пунктах, графік роботи пересувних відділень – цю інформацію важко дота-

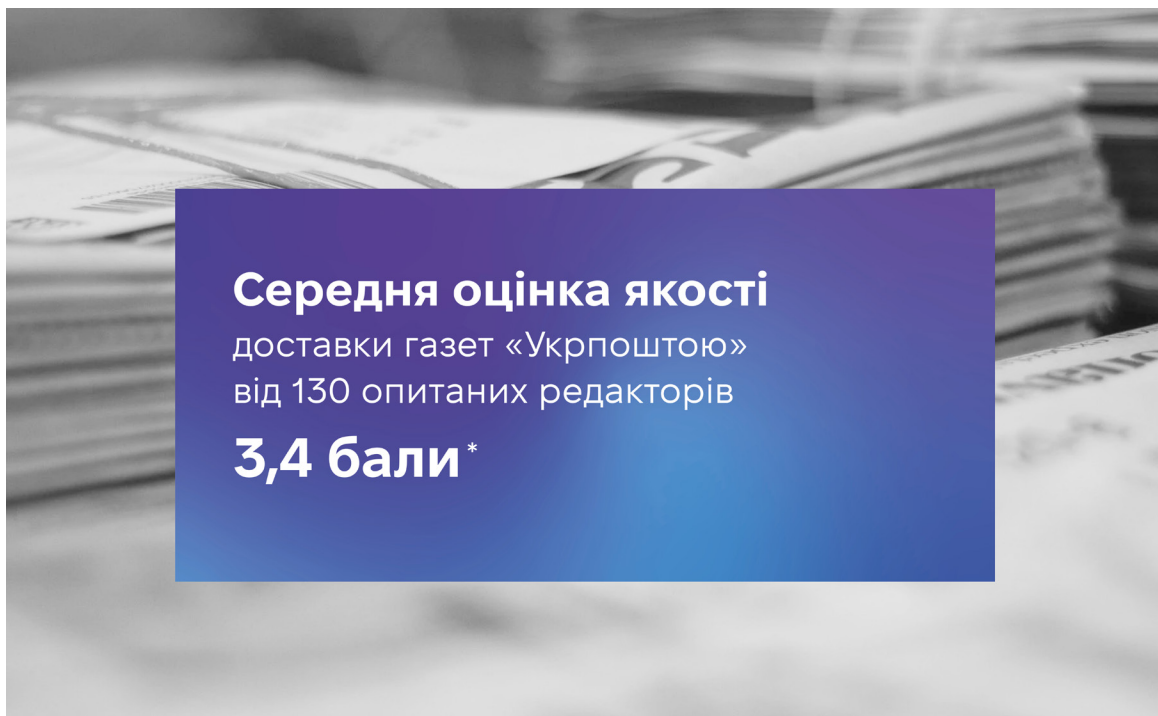
ти», – додає редакторка з Житомирщини. «[Турбує] відсутність координатора, який би був закріплений, за нашим підприємством, до якого можна б було звернутися за вирішенням будь-якого питання, – резюмує керівниця редакції з Полтавської області. – Відсутня комунікація між відділеннями «Укрпошти», оскільки на сьогодні скорочено посаду менеджера з передплати на рівні району».

Генеральний директор «Укрпошти» Ігор Смілянський у спілкуванні з редакторами газет на всеукраїнських нарадах, ініційованих НСЖУ, наголошував, що договорами про доставку газет за передплатою, які редакції укладають з «Укрпоштою», передбачена можливість оскарження дій поштових працівників у разі незадоволення їхньою роботою. Проте редактори зазначають, що це

складна та тривала процедура. В зверненнях керівників місцевих газет звучить запит на визначення відповідальних за якісну доставку періодичних видань на рівні, можливо, заступника генерального директора, керівників департаментів Генеральної та обласних дирекцій. На думку учасників опитування, це може бути певна робоча група – ефективна команда, до якої можуть транзитуватися запити щодо якості доставки газет за передплатою і яка оперативно ці запити розглядатиме й вирішуватиме. Натомість нині, за твердженням багатьох анкетованих, цифрові канали, «гаряча лінія» та онлайн-сервіс «Укрпошти» реєструють скарги, але без варіанту швидкого реагування. «На жаль, на скарги – письмові, телефонні та усні, – вони не реагують ніяк, так само ніяк не виправляють свої недолі-

ки», – стверджує редакторка з Миколаївської області. **Редактори не бачать, з ким вони можуть контактувати з упевненістю розв'язання проблеми, але водночас налаштовані на конструктивний діалог з «Укрпоштою» в інтересах передплатників, видавців та всіх зацікавлених сторін.**

Як підсумок дослідження, редакторам було запропоновано оцінити за 10-бальною системою якість доставки їхніх видань «Укрпоштою» (за умови, що в 2023 році відповідне видання доставлялось за передплатою). За результатами опрацювання 130 відповідей (методологія відбору пояснюється в Додатку 1) отримано **середній бал 3,4**. При цьому **оцінка в 10 балів надійшла лише від одного друкованого видання – газети «Поштовий вісник», яка є корпоративним виданням ПАТ «Укрпошта».**



*за десятибальною шкалою

3. Результати опитування передплатників

Скарги передплатників, що надійшли телефоном, електронною поштою та через месенджери, очікувано мають більш індивідуальний характер, тому розподіл проблематики дещо інший – споживачі поштових послуг менше

говорять про комплексні явища, як редактори, а більше – про ті проблеми, які торкнулися їх особисто. Водночас коло проблем, зумовлених процесами реформування «Укрпошти», віддзеркалене й в цих результатах.

60,5% Несвоєчасна доставка преси

30% Негативні наслідки поштової реформи (закриття відділень, відсутність зв'язку з ними, проблеми в роботі пересувних відділень)

Скорочення листонош **29%**

Неналежний поштовий сервіс (загублені чи пошкоджені поштові відправлення, затримка пенсій, несвоєчасна доставка квитанцій за комунальні послуги, халатність працівників пошти тощо) **12%**

Масштабність проблем за-свідчують масові скарги, серед **яких є письмові запити від сотень мешканців** села чи населеного пункту, де закривається стаціонарне поштове відділення, а пересувне відділення не працює належним чином.

Типовими є звернення про скорочення листонош, унаслідок чого доставляти передплачену пресу додому просто немає кому, а забирати газети у відділенні зв'язку мають можливість не всі. Серед тих, хто звертався на «гарячу лінію», багато літніх, маломобільних людей, є особи з інвалідністю. «Так, зараз тепло, а як узимку ходити, коли замете, слизько? А село велике, розкидане – я з палицями не дійду...» Такі звернення є типовими, зокрема, в гористих, важкодоступних районах, де одна листоноша не в змозі обслужити всіх мешканців. Ось звернення від

людини з інвалідністю з Полтавської області: «Як подзвоню на «гарячу лінію» «Укрпошти», тоді приносять. Щотижня їм дзвонити? Запитала водія, чому пенсії привезли, а де ж газети? «А ми не брали!» – відповів».

Скорочення листонош призвело до того, що люди подекуди позбулися й інших послуг – доставки пенсії, квитанцій за комунальні послуги, можливості сплачувати ті ж комунальні послуги через поштовиків. «Пенсії неносять, газети неносять, платежі неносять! Якби ви виїхали і подивились, що тут робиться! Відділення №9 м. Ізмаїл. Усе на кучі накидано! Що твориться? Чому скоротили поштарів? Я ходити не можу, поштарка мені приносила і пенсію, і газети, і товар! Син на війні... Совість треба мати!» (Емоційний дзвінок із Одеської області). Поширеними є скарги й на те, що через відсутність у

селі як листонош, так і банкоматів, літнім, маломобільним громадянам доводиться шукати можливості відвідувати найближчий населений пункт із банкоматом, витрачаючи на це додаткові кошти та зазнаючи незручностей.

У деяких населених пунктах **ті листоноші, які залишилися працювати, не встигають обслуговувати всіх вчасно**. Через те виникають затримки із доставкою газет, квитанцій, листів, пенсій. Люди збирають підписи, аби їм повернули листонош або щоб не скорочували. Те саме стосується і пересувних відділень – надходять звернення про незрозумілість графіку їхньої роботи, нерегулярну доставку преси. «Ми тепер отримуємо газети «Край Кам'янецький» раз на місяць – коли пенсії привозять, то й газету привезли... За доставку беруть, а послуги не надають. Ми ж в

газетах читаємо про людей! По телевізору про наших земляків не покажуть...» – звернення з Хмельницької області. «В селі скоротили листоношу, пенсії розвозить машина. Проїхала – **пенсії роздали, а газети ніхто не віддав**», – дзвінок з Черкащини.

«Щоразу присилають нову людину – та нічого не знає, інтернет не працює, розрахуватись ніяк...» (дзвінок із Київської області). «За ті 2-3 години, коли приїжджає машина, ніхто не встигає ні поплатити, ні забрати квитанції», – звернення з Івано-Франківщини. «Який у них графік? Коли вони працюють? То у них «планьорка», то їм звіти треба робити... Я прийшла о 13:40 – вже все закрито – кажуть, що їм звіт треба робити», – дзвінок з Кіровоградщини.

Розлоге колективне звернення на роботу пересувного поштового відділення надійшло на «гарячу лінію» НСЖУ від жителів села Неньківці Дністровського району Чернівецької області: «Наше село дуже велике, має 45 кв. км, 991 двір. Зібрали 779 підписів проти скорочення листонош, відправили у Київ до керівництва «Укрпошти», до Чернівців. Ніякої відповіді. Розрекламоване авто від «Укрпошти» (пересувна пошта) ми тут не бачили – приїжджає стара вантажна машина, люди чужі, які не знають ні людей, ні вулиць. Привозять скопом усе – пресу, платіжки за послуги, лишають у відділенні. А в селі біля 200 людей такі старенькі, що не можуть ходити. А наша пересувна пошта пересувається лиш у кабінеті! Я запитав працівника відділення, чи згоден він сам обійти 991 двір? Ні! Листонош звільнили «за згодою сторін». Яка ж це згода? Ми підписали звернення (779 підписів) на підтримку

листонош. Що це робиться?! Нехай Смілянський [генеральний директор ПАТ «Укрпошта» Ігор Смілянський – прим. авт.] покаже, як можна одній людині все село обслужити?»

Звернення про подібні проблеми надійшли й від мешканців міст, а не лише сільської місцевості. Для прикладу, дзвінок із міста Малин Житомирської області: «Відділення 11603 з'єднали із 11604. Там працювало 6 листонош, їх скоротили, лишили одну. Другий місяць нам не доставляють газет! Нам 60 грн. треба, щоб доїхати до пошти та забрати ті газети. Я їздила маршрутною (двома маршрутками в одну сторону, дорога мені у 60 грн. обійшлась) по пенсію, забрала газети, й для сусідів теж. От як хто із знайомих їде, тих просимо...»

Як уже зазначалось вище, через не до кінця продумані реформи «Укрпошти» частина споживачів тепер змушені витратити додаткові кошти для того, щоб отримати поштові послуги. Але особливий подив (якщо не сказати «обурення») викликають сигнали про те, що **працівники пошти подекуди пропонують споживачам доплачувати їм за надання послуг напряму або ж звертатись із вимогами підвищити їм зарплату**. Зрозуміло, що оплата праці поштовиків – недостатня, але, на наше переконання, це не привід перекладати вирішення цього питання на плечі споживачів. «Скоротили листонош, мамі 86 років, ходити на пошту вона не може! Начальниця поштового відділення сказала – хай хтось приходять, я носити не буду. Кажуть, **давайте 50 грн – знайдемо кому носити. Але ж ми за поштову доставку преси вже сплатили**» (звернення з Івано-Франківської області). Схожий дзвінок

надійшов з Київської області: «[Випишуємо] газету «Пенсійна телепрограма». Раніше приносили щоп'ятниці, тепер стали носити по вівторках! Чоловік пішов на пошту – сказали, дзвоніть, **хай поштарям підвищують зарплату, тоді вони носитимуть**».

Закриття стаціонарних відділень «Укрпошти», скорочення листонош, недовіки в роботі пересувних поштових відділень ставлять багатьох передплатників преси перед вибором: **далі передплачувати улюблені газети й журнали, але не мати гарантії їх отримання, або ж відмовитись від передплати взагалі**. Неважко спрогнозувати вибір людей у ситуаціях, коли до нього їх підштовхують самі працівники пошти: «Листоноша, яку призначили місяць тому, заявила, **щоб люди не випишували газети, бо їх і так носити не буде**. Для відділення це нерентабельно і **пошту все одно закриють**», – колективне звернення з Хмельницької області. В унісон йому – дзвінок із Сумщини: «Кому спала така думка скоротити листонош у селі? На 0,75 ставки одна єдина працювала, все носила, приймала платежі, обслуговувала. Скоротили – тепер я мушу ходити за 1,5 км до пошти забирати свої три газети, квитанції... Інакше привозять усі квитанції купою, скидають – шукайте свої... Я люблю читати газети! Завжди на рік передплачую. Телефон у мене кнопочний, усе дізнаюсь із газет. Хіба ж так можна? **Я не знаю, чи передплачуватиму на наступний рік!**»

Схоже за змістом звернення надійшло із Хмельницького: «Я передплатила «Сімейну газету», жодного номера не принесли вчасно. Щоразу приносять по 2 номери. Навіщо мені

стара телепрограма? **Дзвонили з «гарячої лінії» «Укрпошти», клялись, що носитимуть, вмовляли не відмовлятися від передплати! І що маю? Це якесь знуцання!** Живу в самому центрі міста. Я ж плачу за доставку газети! Я б могла на базарі купувати без нервів і без доставки! Надалі не знаю, чи буду виписувати».

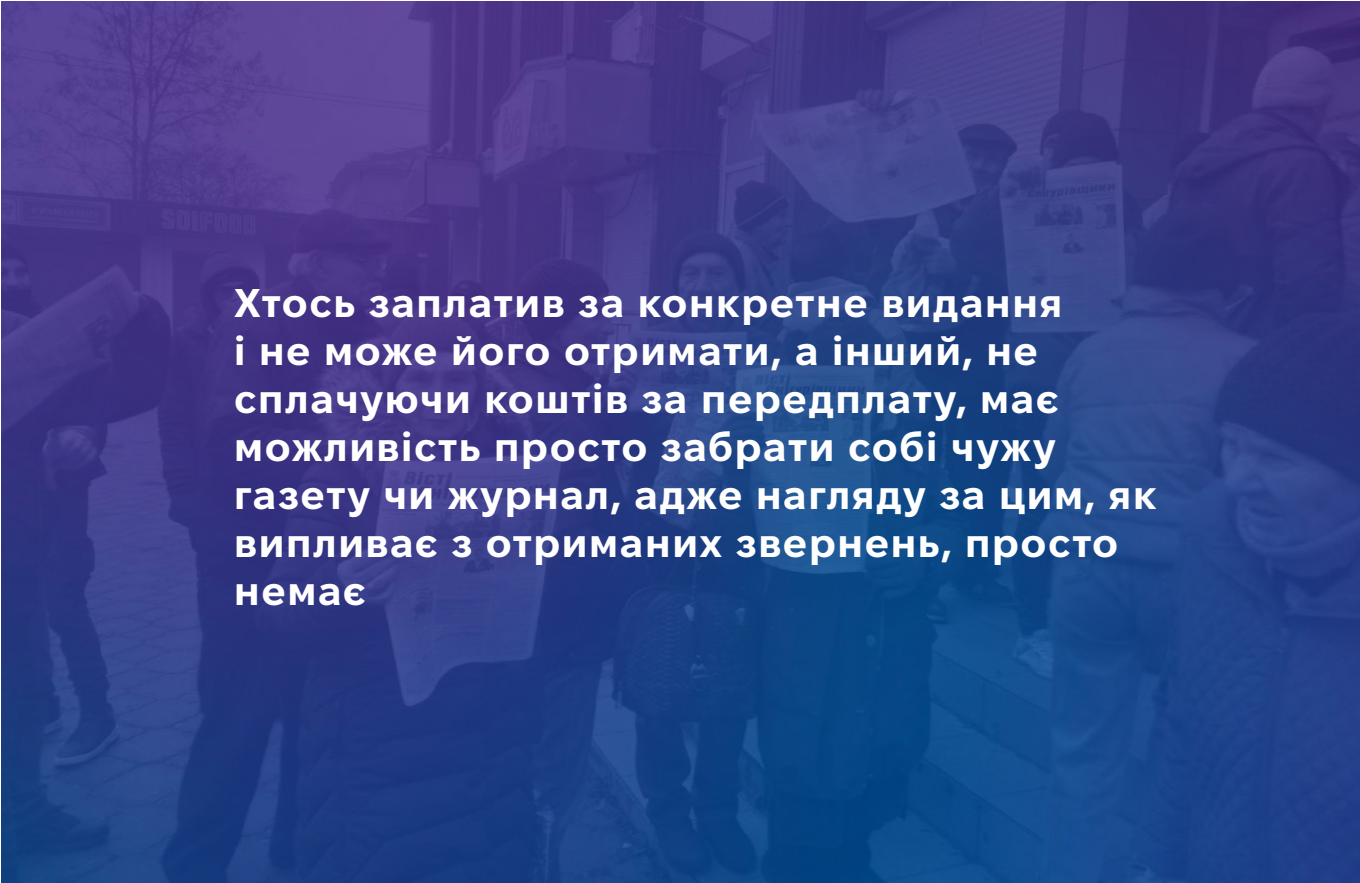
Якщо міські жителі ще можуть мати можливість придбати газету, яку не можуть вчасно отримати за передплатою, в роздрібній мережі, то селяни такої можливості позбавлені. «Лишають газети в магазині (недалеко від пошти) й хто яку хоче, таку й бере. Я пенсіонерка, в мене проблеми з ногами, я не можу ходити. Раз так носять, я більше виписувати не буду!» – звернення з Чернігівщини. «Виписав «Маньківські вісті», то в магазин дружина пішла – випадково побачи-

ла нашу газету», – дзвінок з Черкащини. Два аналогічних звернення надійшло з Хмельницької області: «Доставляють із затримкою на тиждень-два, привезуть машиною у село і десь кинуть пачку – то до клубу, то до магазину... Ніякого порядку – бери, хто яку хоче!»; «Зараз пошта пересувна, приїжджає раз у тиждень, газети не хочуть привозити, бо розвезити не хочуть! Якщо привезуть, то кидають десь у магазині».

До речі, скарги на те, що **через відсутність адресної доставки газет усю передплатчену на село періодичку залишають в одній точці й будь-хто може забрати собі чужу газету, є непоодинокими.** На наш погляд, у таких випадках йдеться вже не просто про неналежний поштовий сервіс, а про **порушення прав споживачів через відсутність гарантій отримання передплаченого видання**

і створення нерівних умов.

Адже у випадках, про які йдеться, хтось заплатив за конкретне видання і не може його отримати, а інший безоплатно (навіть не розуміючи, що насправді краде в передплатника), має можливість просто забрати собі чужу газету чи журнал, адже наглядю за цим, як впливає з отриманих звернень, просто немає. Таким чином порушується право людей на власність, стимулюється (через створення відповідних умов) нечесна поведінка. Наявність таких скарг із різних областей та їх непоодинокий характер наводять на думку про те, що йдеться не про випадкове явище, а про усталену практику, поширену по всій Україні: **споживачів позбавляють гарантії і на отримання вже оплаченого видання взагалі, і на адресне його отримання зокрема.**



Хтось заплатив за конкретне видання і не може його отримати, а інший, не сплачуючи коштів за передплату, має можливість просто забрати собі чужу газету чи журнал, адже наглядю за цим, як впливає з отриманих звернень, просто немає

Більше 20 звернень, здебільшого колективних, містять прохання **не звільняти листонош або посприяти в тому, щоб до поштового відділення повернули листоношу.**

Ось повідомлення, яке надійшло на «гарячу лінію» НСЖУ електронною поштою з Рівного:

«Відділення зв'язку №15 у Рівному, на Щасливому: оскільки немає листоноші, пошта не доставляється адресатам від початку липня! Тим, хто хоче отримати передплачені видання, пропонують приходити на відділення й забирати їх! Але додзвонитися туди неможливо, а прийшовши, цілком можна «поцілувати замок». З'ясувалося, що тут вакансія ще й начальника відділення! Саме ж відділення завалене мішками з кореспонденцією: хто й коли її сортуватиме? – риторичне питання.

От вам і «результат» реформи: лише в Рівному скоротили 23 листоноші. Ще частина (якот, на 15-му відділенні) звільнилися самі: люди просто не хочуть працювати за 2-3 тисячі!

Хіба це не зрозуміло?

Чому ж уряд не може (чи не хоче) навести порядок, по суті, на державному й стратегічному підприємстві? Адже паралізована робота всіх служб: люди не отримують ані повідомлень із податкової, ані викликів до суду...

На окуповані території рашисти насамперед доставляють пресу. До речі, безкоштовно. А ми не можемо доставити її навіть тим, хто вже сплатив за це наперед – до речі, за доставку кожного примірника пошта справно бере свій відсоток. Це що – підрив держави зсередини у воєнний час?»

Також на «гарячу лінію» **надійшло 30 звернень від листонош, яких звільнили «за згодою сторін», або тих, які через суттєве збільшення обсягу роботи внаслідок звільнення колег нині фізично не мають змоги вчасно обслуговувати споживачів.**

Типовим є звернення начальниці відділення поштового зв'язку з м. Благовіщенське Кіровоградської області: «У від-

діленні працювало 4 листоноші. Зараз листонош не лишилось зовсім (двох скоротили, ще дві звільнились, бо не схотіли на тих умовах працювати!). Люди приходять на пошту, забирають свою пресу, листи, квитанції самі. А як не прийшли – то нічого не забрали і їм ніхто не принесе (бо немає кому)».

Особливу стурбованість викликають звернення, автори яких унаслідок недоліків реформування «Укрпошти» **зіткнулись із проблемами доставки пенсій.** «Я з 1995 року отримувала пенсію 6 числа. Тепер перенесли аж на 19 число. Пенсійний фонд каже, що це не їхні зміни, що це пошта. Куди мені дзвонити? Якщо я влізу в борги – з них не вилізу!» (Звернення з Полтавської області). Та особливо вражає ось таке зізнання: «[Пересувна пошта] приїхали – видали каву, пиво, покрутились і поїхали. Пенсії не видали, махнули рукою, кажуть, на той місяць заберете! А як той місяць жити, за що?» (дзвінок із Сумської області).

« Пенсії не видали, махнули рукою, кажуть, на той місяць заберете! А як той місяць жити, за що? »

Аналіз сотень опрацьованих звернень спонукає до думки, що в роботі «Укрпошти» не те, що існують проблеми з поняттям сервісу – на превеликий жаль, непоодинокими є випадки еле-

ментарної неповаги до людей, зокрема, із вразливих верств населення. **Таке ставлення до громадян з боку працівників підприємства, яке в мільйонів українців традиційно асоцію-**

ється з державою, є не лише неприпустимим з морально-етичної точки зору, а й небезпечним у плані впливу на настрої громадян.

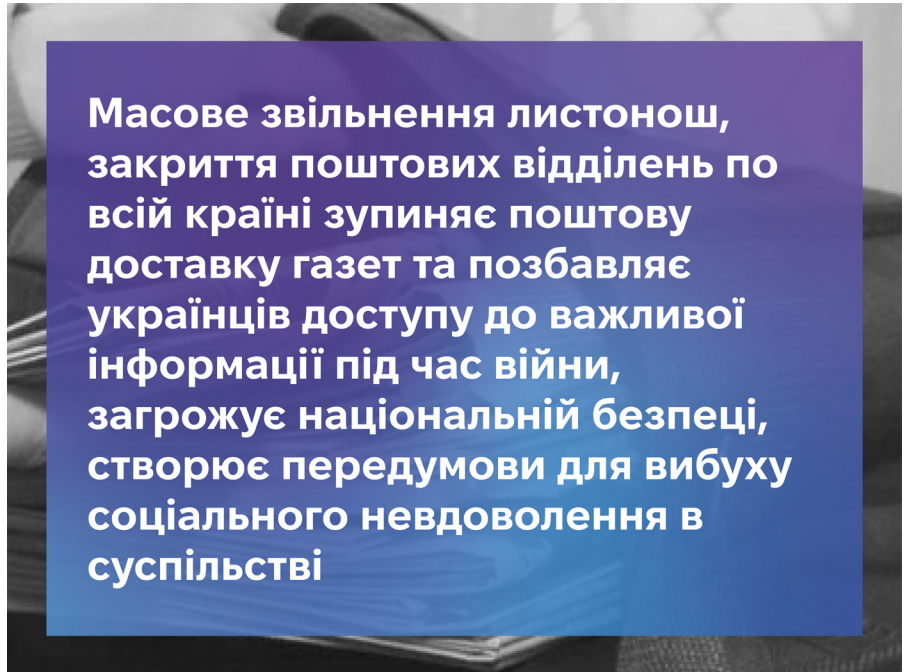
IV. Висновки

1. Загальні висновки дослідження

Аналіз результатів дослідження засвідчує, що порушення, пов'язані з доставкою періодичної преси, та непродумані звільнення працівників пошти набули системного характеру й потребують негайної реакції органів влади та суспільства. Національна спілка журналістів України переконана: **масове звільнення листонош, закриття поштових відділень по всій країні зупиняє поштову доставку газет і позбавляє українців доступу до важливої інформації під час війни, загрожує національній безпеці, створює передумови для вибуху соціального невдоволення в суспільстві.**

Редактори багатьох місцевих газет змушені констатувати **відсутність ефективної та взаємовигідної співпраці з підприємством-монополістом ПАТ «Укрпошта»**. Ця проблема напряду пов'язана з неможливістю доставки періодичних видань у сільські населені пункти через рішення керівництва АТ «Укрпошта» щодо закриття поштових відділень з 01.07.2023 та скорочення посад листонош у селищах і селах. У зв'язку з чим вручення преси відбувається за допомогою виїзної доставки (виїзд до населених пунктів 1 раз на тиждень), що призводить до зростання економічних збитків періодичних друкованих видань через неможливість вчасної доставки преси своїм передплатникам та масову відмову читачів від передплати.

Враховуючи те, що за рахунок листонош відбувалася реклама передплати на пері-



одичні видання, рішення про скорочення персоналу призвело до відсутності рекламної діяльності напередодні оформлення піврічних передплат і, в свою чергу, різкого зниження окупності регіональних видань.

Масове звільнення листонош по всій країні зупиняє поштову доставку газет і позбавляє українців доступу до важливої інформації в особливий період воєнного стану, особливо в прифронтових, деокупованих та прикордонних із рб і рф територіях. Газети (відповідно, і їхні електронні версії на сайтах) опинилися на межі банкрутства через скорочення кількості листонош, закриття передплатних відділів обласних дирекцій, поштових відділень, бюрократичні процедури.

Конструктивну співпрацю з обласними дирекціями «Укрпошти» ускладнює жорстка

централізація управління на підприємстві, внаслідок якої регіональні філії суттєво обмежені в повноваженнях.

За свідченнями багатьох редакторів, у стандартних договорах із організації передплати та доставки «Укрпошта» захищає передусім власні інтереси. Порушуючи такий договір, редакція платить втричі більший штраф. Водночас, зростає вартість доставки, сягаючи 30% усього бюджету редакцій. При цьому постійне скорочення працівників «Укрпошти» вкрай негативно впливає на вчасність доставки газет передплатникам.

Все це спонукає деякі редакції шукати можливості розповсюджувати свої газети без залучення «Укрпошти»: десь розвозять номери по населених пунктах самі, десь – намагаються залучити наявні логістичні мережі.

Таким чином не завжди продумане реформування структур «Укрпошти» в поєднанні з неналежним рівнем комунікації між учасниками процесу зумовлюють цілий комплекс взаємопов'язаних проблем.

Економічне обґрунтування реформ, які ставлять під загрозу якісну та своєчасну доставку

місцевої преси, до якого апелює «Укрпошта», не позбавлене підґрунтя. Водночас **розглядати проблему лише в площині оптимізації витрат означає нехтувати складовою інформаційної безпеки**. Потрібно ставити питання про державну підтримку системи розповсюдження періодики – як у розрізі

«Укрпошти» (компенсація частини витрат за збитковими напрямками), так і в розрізі адресної підтримки редакцій газет. Передусім – у прифронтових та деокупованих регіонах, а також у віддалених сільських районах із бідним медіаландшафтом.

Розглядати проблему лише в площині оптимізації витрат означає нехтувати складовою інформаційної безпеки

Отримання такої підтримки обома сторонами процесу дасть можливість:

- зняти суспільну гостроту проблем із доставкою преси;
- понизити градус критичних настроїв споживачів поштових послуг;
- підвищити рівень довіри як ключової умови якісних суспільних комунікацій.

Ефективне проведення передплати й налагодження якісної доставки місцевих друкованих видань є вагомим чинником підсилення їхньої економічної стійкості. В перспективі це сприятиме формуванню якісного конкурентного інформаційного простору, здатного до сталого розвитку.

2. Вплив виявлених проблем на стан інформаційної безпеки держави

Велика кількість громадян отримує через «Укрпошту» пенсії та інші соціальні виплати, здійснює розрахунки за комунальні платежі, купує товари першої необхідності, подекуди навіть отримує усну достовірну інформацію про стан у державі та перебіг подій у зоні активного проведення бойових дій.

Скорочення листонош та відділень зв'язку створює людям штучні проблеми морального, економічного та побутового плану, викликає в них цілком обґрунтоване невдоволення, що може бути негативно використано ворогом у спробах дестабілізувати внутрішню ситуацію в державі через посилення протестних настроїв.

Досвід участі журналістів, мобілізованих до лав ЗСУ, в бойових діях дозволив їм із аналізу реальної обстановки зробити висновок, що в умовах активного проведення ворогом ІПСО, поширення через його медіаресурси фейкових повідомлень, а також відсутності в багатьох випадках на підконтрольних Україні територіях стійких сигналів українських радіо та телебачення, суттєвих обмежень на використання мобільних телефонів і гаджетів, лише друкована періодика здатна заповнити цей інфор-

маційний вакуум. Це, зокрема, підтверджує секретар НСЖУ, Заслужений журналіст України, до мобілізації – головний редактор «Волинської газети», заступник командира з МПЗ одного з батальйонів ТрО ЗСУ **майор Володимир Данилюк**.

Сукупність перелічених вище факторів негативно впливає на рівень розвитку незалежних україномовних медіа з державницькою позицією. Особливо гострим стає це питання в прикордонних, прифронтових та деокупованих територіальних громадах,

де немає стабільного покриття українського телерадіомовлення та стільникового зв'язку, а газети досі лишаються єдиним доступним джерелом отримання інформації.

Усе це створює пряму загрозу національній інформаційній сфері, стає каталізатором посилення протестного потенціалу та потребує належного реагування з боку органів державної влади, в тому числі структур, відповідальних за питання інформаційної безпеки держави.

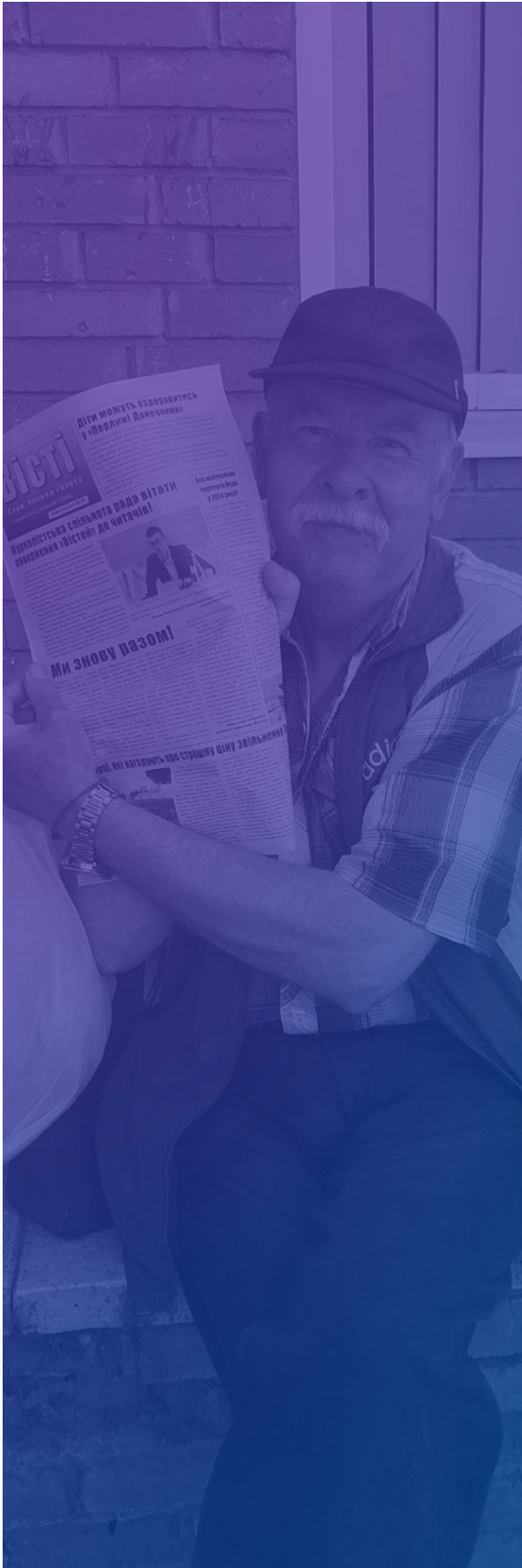
V. Рекомендації

1. Рекомендації видавцям друкованих медіа

- Ініціювати створення на рівні регіонів робочих груп у складі представників місцевої влади, «Укрпошти», редакцій та НСЖУ з метою спільного вирішення проблемних питань. Забезпечувати максимальну публічність роботи таких груп, залучаючи медіа до висвітлення їхньої діяльності.
- Шукати, вивчати й використовувати можливості зменшення залежності від «Укрпошти» в частині передплати та розповсюдження друкованих видань. За можливості, створювати власні мережі доставки та/або розповсюдження або співпрацювати з іншими торговельними, логістичними та мережами, можливості яких дозволяють створювати альтернативні канали доставки та/або розповсюдження.
- Використовувати всі можливості відстоювання своїх інтересів у стосунках з «Укрпоштою» в правовій площині. Зокрема, вимагати компенсації за неякісно надані або ненадані послуги в судовому порядку. Документувати кожен факт недоставки чи неякісної доставки номера видання, невиконання інших договірних умов «Укрпоштою». Підвищувати фахову кваліфікацію щодо механізмів правового врегулювання конфліктних ситуацій із «Укрпоштою» з питань неякісної доставки періодики. Максимально поширювати успішні приклади судового вирішення спорів з «Укрпоштою» і стягнення з неї коштів з метою створення позитивних прецедентів для колег.



2. Рекомендації «Укрпошти»



- Ініціювати перед урядом розробку дієвого механізму компенсації частини витрат, пов'язаних із доставкою періодики, функціонуванням стаціонарних поштових відділень, передусім у сільській місцевості, на деокупованих, прифронтових територіях, а також в областях, що межують із республікою білорусь і російською федерацією. Такий механізм може бути закладений у відповідну цільову програму, яка мала б відповідне бюджетне фінансування – за аналогією з компенсаціями перевізникам витрат на перевезення пільгових категорій населення. Забезпечити для працівників поштових відділень визначених вище територій додаткові гарантії соціального захисту та матеріального заохочення.
- Зафіксувати, що тарифи на доставку періодики в 2024-му році протягом року переглядатись не будуть.
- Долучити представників НСЖУ до роботи з визначення тарифної політики на 2025 рік. Закріпити це відповідним меморандумом між НСЖУ, профспілками та «Укрпоштою».
- Забезпечувати своєчасну, впродовж 3 (трьох) календарних днів, у повному обсязі доставку друкованих медіа на адреси передплатників.
- Проводити передплатну кампанію у стабільні, чітко зафіксовані терміни. Не допускати зволікань із її початком.
- Припинити практику безадресної доставки передплатної періодики. Забезпечити умови для збереження поштових відправлень незалежно від характеру роботи відділень (стаціонарне чи пересувне). Унеможливити отримання чужої преси сторонніми особами.
- Забезпечити однакову пріоритетність у доставці як пенсій, так і періодики пересувними поштовими відділеннями. Відмовитись від «залишкового принципу» в доставці газет у порівнянні з продажем товарів і виплатою пенсій.
- Охопити якомога більшу кількість персоналу, насамперед новонабраних працівників пересувних відділень зв'язку, навчанням з сучасних технологій та сервісу.
- Розробити дієвий механізм стимулювання працівників сприяти передплаті на українські періодичні видання, в тому числі регіональні та місцеві.
- Забезпечити дієвий механізм реагування на скарги редакцій щодо неналежно наданих або ненаданих послуг шляхом визначення відповідальних осіб на рівні кожної обласної дирекції, створення, за потреби, відповідних робочих груп.

3. Рекомендації Уряду України

- Розробити державну програму розвитку української преси, виходячи з інтересів інформаційної безпеки, необхідності постійного й активного опору пропагандистським атакам окупантів, поширення основ української державницької позиції на терени суміжних країн. Особливий акцент у такому документі зробити на підтримку медіа з деокупованих, прифронтових територій, тих, які межують із республікою білорусь та російською федерацією. При розробці програми обов'язково врахувати питання поширення і поштової доставки передплатних періодичних видань підприємствами «Укрпошти», забезпечення редакцій за рахунок бюджету газетним папером і пільговими умовами друку на підставі укладених із відповідними державними інституціями договорів. До розробки Програми залучити представників Національної спілки журналістів України.



4. Рекомендації інституціям, відповідальним за інформаційну безпеку

- Взяти під контроль розгляд звернень щодо неналежної доставки преси на прифронтових, деокупованих і прикордонних із рб і рф територіях.
- Здійснювати регулярний моніторинг стану справ у цій сфері в контексті необхідності забезпечення інформаційної безпеки держави, протидії ворожій пропаганді.
- Внести на розгляд Кабінету Міністрів України, РНБОУ, Офісу Президента пропозиції щодо реагування на системні загрози національній інформаційній безпеці, що виникають унаслідок неналежної доставки друкованих періодичних видань, передусім у деокупованих, прифронтових та прикордонних територіальних громадах.



Як зазначає редактор однієї з газет Київської області, **«державна повинна повернути собі контроль над «Укрпоштою»... і організувати її роботу в розрізі чіткої і прозорої інформполітики, з урахуванням потреб усіх верств населення».**

VI. Резюме

Для Національної спілки журналістів України допомога нашим колегам відроджувати друковані видання на деокупованих та прифронтових територіях – серед пріоритетів. Завдяки прямій підтримці Спілки та міжнародних партнерів відновлено вихід понад 30 місцевих газет. Водночас, на наше переконання, редакції локальних медіа повинні розраховувати не лише на власні зусилля та допомогу міжнародних донорів за посередництва НСЖУ, а й на увагу всередині країни від державних інститутів, відповідальних за функціонування інформаційного простору.

НСЖУ налаштована на конструктивний діалог з «Укрпоштою» та всіма державними та громадськими інституціями з метою спільного вирішення

озвучених проблем і максимального врахування інтересів усіх сторін.

На наше переконання, суспільству потрібна злагоджена й цілеспрямована державна політика, яка включала б усі складові для забезпечення функціонування української преси, а відтак – права громадян на доступ до інформації. З цією метою Національна спілка журналістів України пропонує невідкладно створити дієвий механізм функціонування Робочої групи з представників Офісу Президента, уряду, Міністерства культури та інформаційної політики, «Укрпошти», НСЖУ та видавців газет із залученням компетентних органів у сфері національної безпеки для пошуку спільного рішення щодо подальшої роботи «Укрпошти» та захисту інформаційного простору держави.

Національна спілка журналістів України пропонує невідкладно створити дієвий механізм функціонування Робочої групи з представників Офісу Президента, уряду, Міністерства культури та інформаційної політики, «Укрпошти», НСЖУ та видавців газет із залученням компетентних органів у сфері національної безпеки для пошуку спільного рішення щодо подальшої роботи «Укрпошти» та захисту інформаційного простору держави.

Додаток 1 Інформація про проведення дослідження

Терміни проведення дослідження:

– «гаряча лінія» для передплатників (серпень-вересень 2023 р.);

– онлайн-опитування редакторів (вересень-жовтень 2023 р.).

Методологія проведення «Гарячої лінії» для передплатників

Щодня, по буднях, з 10:00 до 17:00 за номером (096) 208-67-88 здійснювався прийом телефонних дзвінків. Також можна було надіслати повідомлення (цілодобово) у вайбер і телеграм.

Телефонною «гарячою лінією» (основним каналом комунікації, за яким чергували безпосередньо працівники Мережі Центрів журналістської солідарності НСЖУ) користувались переважно ті, в кого обмежений доступ до онлайн-сервісів. Більше дзвонили літні люди, яким простіше зателефонувати й розказати про проблему, аніж писати листа чи надсилати повідомлення. Це було безпосередньо живе спілкування, часто доволі емоційне.

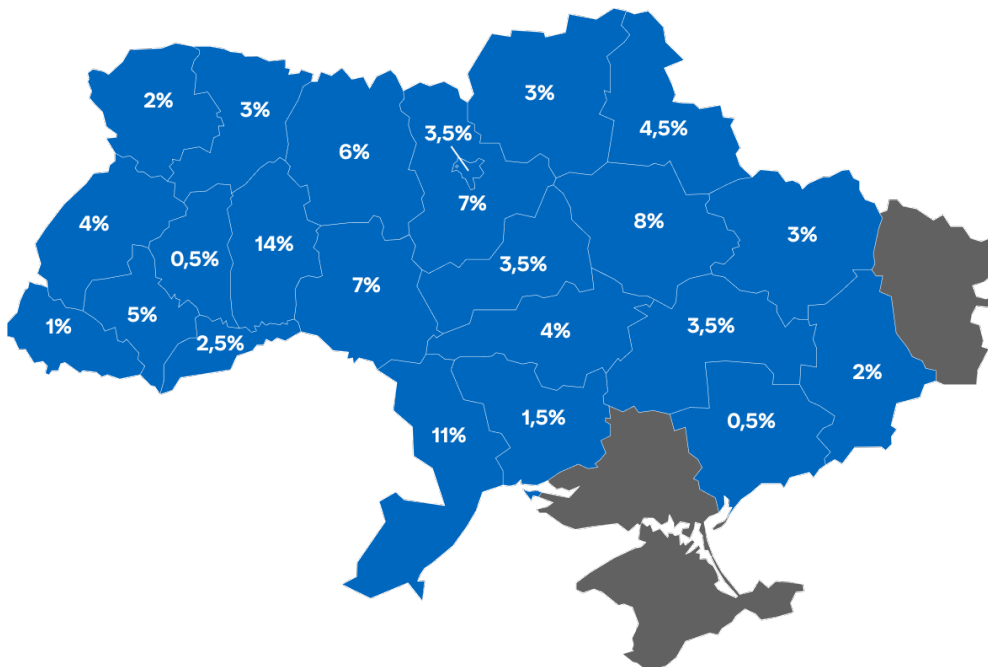
Кожен дзвінок зареєстрований у таблиці, що містить таку інформацію: дату звернення, прізвище та ім'я заявника (якщо людина погоджувалась назватись), контактний номер телефону, форма звернення (телефонний дзвінок чи повідомлен-

ня у вайбер/телеграм), назва населеного пункту, звідки телефонують, проблема, з якою звертаються.

Також письмові звернення надходили на електронну пошту: ukrposhtaskarga@gmail.com.

Загалом надійшло й опрацьовано 1063 індивідуальних і колективних звернень. За географією вони охопили 21 із 24 областей України та місто Київ (жодного звернення не надійшло з Донецької, Луганської та Херсонської областей, що можна пояснити складною безпековою ситуацією в цих регіонах, тимчасовою окупацією частини їхніх територій, що ускладнює або унеможлиблює надання поштових послуг). При опрацюванні ключових питань, порушених учасниками «гарячої лінії», колективні звернення враховувались як індивідуальні з метою досягнення балансу й збереження об'єктивності в оцінці масштабу тих чи інших проблем.

Розподіл звернень за областями у відсотках:



Вінницька – 7%
Волинська – 2%
Дніпропетровська – 3,5%
Донецька – 2%
Житомирська – 6%
Закарпатська – 1%
Запорізька – 0,5%
Івано-Франківська – 5%

Київська – 7%
Кіровоградська – 4%
Львівська – 4%
Миколаївська – 1,5%
Одеська – 11%
Полтавська – 8%
Рівненська – 3%
Сумська – 4,5%

Тернопільська – 0,5%
Харківська – 3%
Хмельницька – 14%
Черкаська – 3,5%
Чернівецька – 2,5%
Чернігівська – 3%
м. Київ – 3,5%
Не надали інформації – 2%

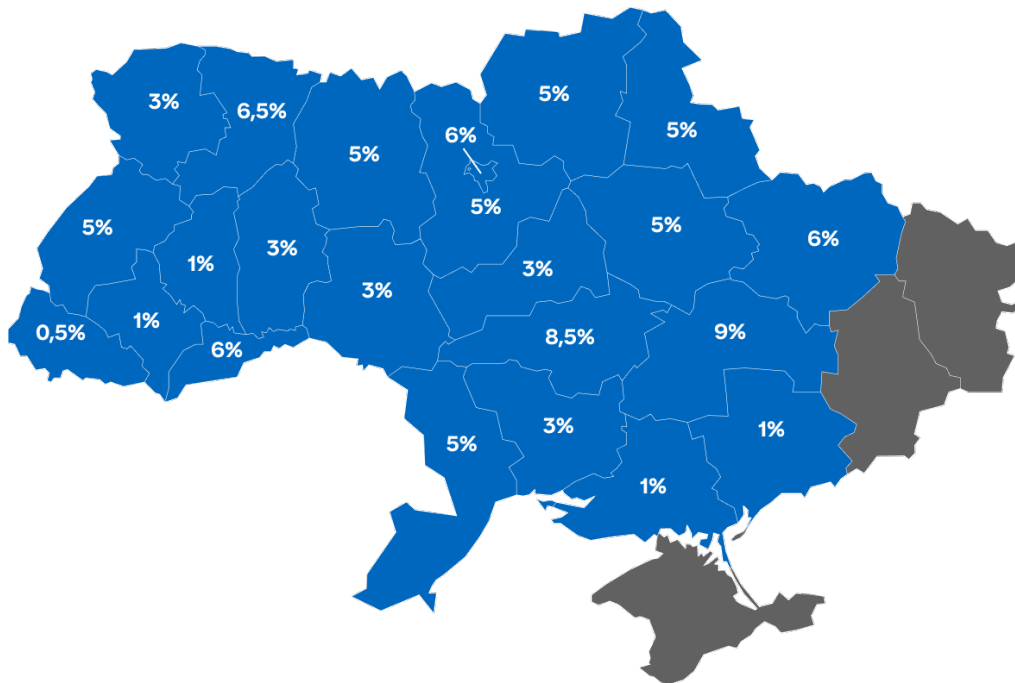
Методологія проведення опитування редакторів

Напередодні проведення всеукраїнської онлайн-наради редакторів газет із питань передплати й поштової доставки преси за участі генерального директора АТ «Укрпошта» Ігоря Смілянського, яка відбулась 27 вересня 2023 року, Національна спілка журналістів України, яка виступила організатором заходу, закликала колег дати оцінку власному досвіду співпраці з «Укрпоштою» в доставці періодики за передплатою та поділитись міркуваннями щодо шляхів вирішення наявних проблем і першочергових кроків, які мала б здійснити для цього «Укрпошта».

Загалом надійшло й опрацьовано 152 звер-

нення із 23 областей України і міста Києва (жодного звернення не надійшло з Луганської області, що можна пояснити складною безпековою ситуацією, тимчасовою окупацією значної частини території, що ускладнює або унеможлиблює надання поштових послуг). З метою збереження об'єктивності й досягнення неупередженості у визначенні середнього балу оцінки якості доставки преси в 2023 році, враховувались відповіді лише тих редакцій, які вказали в анкетах, що на даний час їхні медіа доставляються за передплатою. Таким чином для цього питання вибірка складала 130 відповідей.

Розподіл звернень за областями у відсотках:



Вінницька – 3%
 Волинська – 3%
 Дніпропетровська – 9%
 Житомирська – 5%
 Закарпатська – 0,5%
 Запорізька – 1%
 Івано-Франківська – 1%
 Київська – 5%

Кіровоградська – 8,5%
 Львівська – 5%
 Миколаївська – 3%
 Одеська – 5%
 Полтавська – 5%
 Рівненська – 6,5%
 Сумська – 5%
 Тернопільська – 1%

Харківська – 6%
 Херсонська – 1%
 Хмельницька – 3%
 Черкаська – 3%
 Чернівецька – 6%
 Чернігівська – 5%
 м. Київ – 6%

Загалом усіма переліченими вище каналами (від передплатників та редакторів) опрацьовано 1215 усних і письмових звернень та опитувань.

Додаток 2

Постер про «гарячу лінію» НСЖУ з питань поштової доставки преси



Дописи на фейсбук-сторінці голови НСЖУ Сергія Томіленка про проблеми доставки преси «Укрпоштою» традиційно збирають багато реакцій інтернет-користувачів

 **Sergiy Tomilenko** разом з **Maksym Stepanov** і **Ліною Куц**.
12 вер. · 🌐


Колеги, інформую, що відбулася моя баталія із генеральним директором "Укрпошти" Ігорем Смілянським щодо нових поштових тарифів та масових нарікань на недоставку преси в регіонах через звільнення листонош з другого півріччя цього року.... Більше



👍👎 86 26 коментарів · 36 поширень

 **Sergiy Tomilenko**
15 вер. · 🌐

Підвищення поштових тарифів на доставку друкованих видань підтримав спільний представницький орган при Федерації профспілок України. При цьому Укрпошта взяла на себе зобов'язання, більше не змінювати тарифи в 2024 році.... Більше



👍👎 60 47 коментарів · 28 поширень

Автори дослідження:

Віталій ГОЛУБЄВ

засновник Школи
універсального журналіста
та всеукраїнського конкурсу
«Я – журналіст!»,
секретар НСЖУ

Наталя НАЗАРОВА

координаторка прес-клубу
Дніпропетровської обласної
організації НСЖУ
та Центру журналістської
солідарності в Дніпрі

Робоча група дослідження:

Сергій ТОМІЛЕНКО

Ліна КУЩ

Йосип БУРЧО

Валерій ДРЕШПАК

Наталя ЄВДОКИМЕНКО

Тетяна КАЛИНОВСЬКА

Тетяна ЛУЧИНСЬКА

Юрій МИХАЙЛІЧЕНКО