

Номер 1/2005

Январь

Февраль

Март

UNION POSTALE

1

В этом номере...

Страница

На обложке

Неистовой силы цунами, обрушившийся в конце декабря 2004 г. на побережье Юго-Восточной Азии, не пощадил почтовые службы стран, находящихся в этом регионе. Вместе со своими странами-членами ВПС намеревается оказать помощь в восстановлении этих пострадавших почтовых служб (*Фото: Моратува, Шри-Ланка, ООН/фотограф: Эван Шнейдер*)

Предисловие 2

От хаоса – к нормальной жизни

Наш почтовый ящик

Читатели делятся своими мнениями, советами, идеями 3

Новости вкратце 4

Краткий обзор сессии СПЭ 2005 г.

Катастрофа в Юго-Восточной Азии

После цунами: восстановительные работы начались 7

Мировое почтовое сообщество приходит на помощь пострадавшим 11

Программы сертификации ВПС

Сертификация в области управления качеством и показателей работы 12

Содействие развитию

Помощь на двусторонней основе: создание более прочной почтовой сети 14

Постоянные рубрики

Диалог с почтовыми руководителями

Джеймс Уэйд, Председатель СПЭ на период 2004-2008 гг. 16

Органиграмма СПЭ 19

Региональные союзы

Почтовый союз северных стран 20

Ассоциация почтовых операторов Южной Африки 21

В объективе – почтовое отделение

Почтовое отделение № 471 города Москвы 22

Филателистический форум

Почтовая марка занимает свое достойное место 24

Если не указано иначе, то употребляемые в журнале «Почтовый союз» выражения «Генеральный директор» и «заместитель Генерального директора» обозначают Генерального директора и заместителя Генерального директора Международного бюро ВПС.

От хаоса – к нормальной жизни

После цунами, обрушившегося на ряд стран Юго-Восточной Азии в конце 2004 года, в пострадавшие районы хлынула невиданная доселе волна международной помощи. Среди многочисленных доноров – организации почтовой отрасли, которые не остались равнодушными к бедам пострадавших и использовали все необходимые силы и средства для оказания им неотложной помощи. Когда происходят подобные стихийные бедствия, парализующие деятельность служб общего пользования, почта часто выступает в качестве объединяющего начала. В наиболее пострадавших странах – Индонезии, Таиланде и Шри-Ланке – почтовая сеть использовалась для оказания срочной помощи жертвам цунами (об этом вы узнаете, прочитав основную статью этого номера).

Теперь, когда люди оправились от потрясения, необходимо приступить к восстановлению почтовых служб, которым в результате стихийного бедствия был причинен серьезный ущерб. Во многих прибрежных населенных пунктах почтовые отделения до сих пор не работают, и их жителям приходится пользоваться временными сооружениями для доставки почты. ВПС стремится внести свою лепту в оказание помощи. Помимо финансовых взносов, поступивших от стран-членов, будут использованы средства из Фонда ВПС для улучшения качества

службы. Пострадавшие страны смогут использовать выделяемые им из ФУКС ресурсы для разработки проектов по возобновлению функционирования почтовых служб в районах бедствия и восстановлению или даже расширению зоны охвата населения почтовыми услугами. Восстановительный процесс займет несколько месяцев, и «Почтовый союз» будет следить за его ходом.

Положение в Юго-Восточной Азии было не единственной актуальной темой, рассматривавшейся на первой сессии нового Совета почтовой эксплуатации (СПЭ), состоявшейся в январе этого года; на этой встрече был также заложен фундамент для реализации Бухарестской всемирной почтовой стратегии в последующие четыре года. В своем интервью председатель СПЭ Джеймс Уэйд объяснил, каким образом ориентированное на результаты управление позволит комиссиям, проектным группам и группам действий успешно выполнить эту работу. В ВПС наблюдается рост активности, вырисовывается новый стиль работы. Перед ним стоят грандиозные задачи, в первую очередь повышение качества службы. В этом отношении страны-члены добиваются прогресса, о чем свидетельствует статья об осуществляемых в ВПС программах сертификации в области управления качеством службы и показателей работы EMS.

Редакционная коллегия

Наш почтовый ящик

Умеют ли почтовые работники писать письма?

Мои покойные родители любили переписываться. Письма, которыми они обменивались, подтверждали их преданность друг другу и помогали им пережить тяжелые времена расставаний. Наиболее мучительную разлуку им пришлось испытать, когда в марте 1942 года, через несколько дней после свадьбы, мой отец, будучи молодым лейтенантом, был вынужден отправиться в Англию на борту «Queen Mary». Пока он колесил по свету из Англии в Северную Африку, из Северной Африки на Сицилию и далее в Рим, она ежедневно писала ему письма, и каждое из них имело свой номер. В общей сложности их было 736. Ни одно письмо не осталось без ответа.

В наше время мы общаемся друг с другом по мобильному телефону или электронной почте. Бывает, что кто-то из нас хранит свои электронные сообщения, однако я сомневаюсь, что они имеют для нас такое же значение, как те бесценные рукописи на бумаге, хранимые в наших семейных архивах. Мне кажется странным, что многие из нас – людей, связанных со Всемирным почтовым союзом, не обмениваются письмами. Кому же, как не нам, писать друг другу письма, направляя их через границы. Или пересылка по почте стала такой дорогой, что мы не можем позволить себе написать письмо? Неужели существующие между нами узы дружбы будут со временем разорваны из-за того, что мы не удосужились написать об этом? Учитывая, что выбранная нами профессия – способствовать обмену почтой через границы, неужели у нас самих нет достаточных оснований для того, чтобы поддерживать путем переписки личные контакты?

P.S. За неимением времени мне пришлось отправить это письмо по электронной почте.

*Дэннис Делехантти
Директор по почтовым вопросам
Государственный департамент США*

Почтовые службы: присутствие на местах

В вашей статье об успешном проведении Бухарестского конгресса («Почтовый союз», № 4/2004) мой интерес вызвало сообщение о нормативном сроке доставки Д + 5, в течение которого должны доставляться приоритетные международные отправления письменной корреспонденции. Установление таких контрольных цифр может повысить надежность службы, но нужно ли на самом деле считать скорость главным козырем, который поможет почтовым службам выиграть? Это напоминает мне ситуацию в

XVIII веке, когда мореплаватели любой ценой старались опередить друг друга и добраться до Америки, чтобы первыми сообщить новости из Европы о событиях, имевших место недели, а то и месяцы тому назад. В современном мире для многих средств связи даже пять дней – слишком много.

Быть конкурентоспособным означает также умение находить специфические рыночные ниши и пользоваться своими естественными преимуществами. Мы живем сейчас в эпоху не только глобализации, но также и «глокализации»*, поскольку коммерческим компаниям приходится адаптироваться к местным потребностям. Почтовые службы находятся в выгодном положении, чтобы извлечь для себя пользу из обоих процессов. Реформа имеет жизненно важное значение, однако она не должна приводить к закрытию местных почтовых отделений, чтобы почта оставалась конкурентоспособной. Напротив, традиционные ценности, связанные с такими понятиями как общество, универсальная служба должны стать неотъемлемой частью любых эффективных моделей коммерческой деятельности. Почтовым службам следует укреплять свою местную сеть посредством инвестиций в сельские почтовые отделения, чтобы превратить их в центры коммуникации, где предоставлялся бы доступ к службам передачи информации, оказывалась бы техническая помощь и так далее. Подобные почтовые отделения привлекали бы новых клиентов из активного населения. В конечном счете люди, уезжающие из городов в сельскую местность, более чем когда-либо нуждаются в таких услугах и могли бы платить за них больше. Было бы жалко, если бы в своем стремлении сделать доставку более быстрой почтовые службы упустили возможность использовать весь свой потенциал, заключающийся в их присутствии на местах, предприимчивости и их способности осуществлять нововведения.

*Рори Кларк
Главный редактор журнала «Обсервер», выпускаемого Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), высказывает свою личную точку зрения.*

* Примечание переводчика: слово «глокализация» выдумано автором по примеру термина «глобализация». «Глокализация» в тексте оригинала означает сосредоточение деятельности на местном уровне, удовлетворение местных потребностей.

Новости вкратце

Мировой стандарт качества службы достигим

Если судить по результатам соблюдения норматива доставки международных приоритетных отправлений письменной корреспонденции (в конце 2004 года в срок Д + 5 было доставлено 62% контрольных писем), то цель, состоящая в том, чтобы доставлять к 2008 году с соблюдением этого норматива 65% таких отправлений, похоже, близка к достижению. Мировой стандарт Д + 5 (доставка на пятый рабочий день после дня подачи отправлений) был учрежден на Бухарестском конгрессе 2004 г., а минимальное пороговое значение установлено в размере 50%. Тем не менее результаты на конец 2004 г. свидетельствуют о том, что почтовые службы уже удовлетворяют этому требованию в мировом и межрегиональном масштабах. Если в некоторых регионах уже превзойден контрольный показатель 65%, то в других (Африка, Латинская Америка и страны Карибского моря) с трудом достигается показатель 50%. В 2004 году наилучшие результаты были показаны в регионе Европа и Северная Азия (в нормативный срок Д + 5 доставлено почти 70% отправлений).

По данным контрольных проверок, проведенных в 2004 году на 351 международном маршруте, на 70 было отмечено отличное качество (90% и выше); установленный на 2008 год контрольный показатель (65%) был достигнут или превзойдет на 98 маршрутах, а на 47 маршрутах был достигнут или превзойдет показатель 2005 года (50%); вместе с тем на 136 маршрутах этот минимальный показатель не был достигнут. Весьма посредственные результаты объясняются главным образом тем, что в проводившемся в 2004 году постоянном контроле принимали участие 5-8 почтовых администраций из 83. Начиная с 2000 года, в котором соответствие мировому стандарту равнялось всего лишь 49,7%, качество службы непрерывно повышалось. В этих цифрах не учтены результаты контрольных проверок, сроков пересылки между промышленно развитыми странами, качество которых, как правило, намного выше.

В центре внимания – электронные службы

Электронные службы являются характерной чертой почтовой среды во многих странах. Учитывая это обстоятельство, а также принятие на Бухарестском конгрессе ряда предложений по электронным службам, новой Группе «Электронные продукты и услуги», учрежденной в Совете почтовой эксплуатации, было поручено подготовить рекомендации по стратегическим направлениям деятельности с целью развития существующих электронных почтовых служб и связанных с ними технологий. Работа новой

группы под руководством Дина Поупа (Канада) будет нацелена на завершение разработки нескольких новых факультативных электронных услуг, которые будут предлагать клиентам почтовой службы, включая услуги электронного почтового штемпеля и .post. В рамках этой группы созданы вспомогательные органы, которые сосредоточат внимание на конкретных аспектах работы, включая стратегию и нормативно-правовые рамки (подгруппа под руководством Франции), электронную торговлю (Бразилия), гибридную почту (Италия), электронный почтовый штемпель и проект .post. Руководители двух последних подгрупп пока не определены. Одна из основных целей группы – следить за развитием электронных служб так, чтобы страны-члены ВПС, в частности, развивающиеся страны, могли внедрять их на своих рынках с минимальными затратами. Группе также поручено разработать в ближайшем будущем стратегию в отношении роли почтового сектора в информационном обществе в преддверии второго раунда Всемирного саммита по вопросам информационного общества, который состоится в Тунисе 16-18 ноября 2005 года. Определение стратегической задачи новой группы позволит группе пользователей передовыми электронными службами, работающей в составе Телематического кооператива, сосредоточить внимание на таких вопросах, как эксплуатация служб, техническое развитие, внедрение и региональные центры обслуживания.

Телематический кооператив: финансирование приоритетной деятельности

Долгосрочное финансирование деятельности Телематического кооператива станет первоочередной задачей для его нового председателя. Избранный на этот пост на общем собрании кооператива 24-го января, австралиец Кристофер Гроссер планирует продолжать работу, сохраняя сбалансированный бюджет. Для этого потребуется изыскать новые источники финансирования, поскольку в связи с предстоящей разработкой новых услуг, таких как проект .post и электронный почтовый штемпель, работа станет более напряженной. К. Гроссер приветствует создание в Совете почтовой эксплуатации новой Группы «Электронные продукты и услуги». «Она будет помогать Центру почтовых технологий в проведении разработок и исследований, что позволит его сотрудникам сосредоточить внимание на развитии услуг. Это даст нам возможность гарантировать будущее для глобального и динамичного почтового бизнеса», – сказал он. Телематический кооператив избрал представителя марокканской почты Абдежалиля Аззана заместителем Председателя по во-

просам стратегии. На Бухарестском конгрессе, Люк Манжен из французской почты был избран заместителем Председателя по финансовым вопросам.

EMS: нормативы по индивидуальному заказу

Страны-члены Кооператива EMS взяли на себя обязательство соблюдать более строгие нормативы доставки, установленные в зависимости от объема обрабатываемых входящих отправок и имеющихся средств для слежения за их прохождением. В новом 4-летнем бизнес-плане Кооператива для 19 почтовых служб, обрабатывающих 90% мирового трафика EMS, устанавливается нормативный срок, в течение которого должны доставляться 95% входящих отправок. Другие почтовые службы, располагающие системами слежения за прохождением отправок, должны предпринять усилия к тому, чтобы доставить в 2005 г. в установленные сроки 80% входящей почты EMS, при этом на 2006 год будет установлен более высокий контрольный показатель. Наконец, почтовые службы, не имеющие систем слежения за прохождением отправок, должны будут приступить к использованию подобной системы до конца 2005 года. «Внедрение служебных нормативов и оценка продуктивности почтовых служб по сравнению с этими нормативами являются эффективным способом содействия повышению качества службы. Однако необходимо учитывать, что почтовые службы находятся на различных уровнях развития. Поэтому для каждой из них следует установить достижимые стандарты; в противном случае измерение результатов могло бы иметь обескураживающий эффект», – объяснил руководитель отдела EMS Международного бюро Алистер МакРэй, добавив при этом, что показатели работы каждой почтовой службы будут регулярно оцениваться, а контрольные цифры при необходимости корректироваться. Объем почты EMS достиг в 2003 г. 34,5 миллиона отправок и вырос по сравнению с предыдущим годом на 6%.

В статус МОЗГР внесена некоторая ясность

Немногие страны-члены ВПС разрешили бы иностранной почтовой администрации открыть на своей территории место обмена. Таков результат опроса, проведенного Международным бюро среди 190 стран-членов ВПС в соответствии с принятой на Бухарестском конгрессе резолюцией, предоставляющей им возможность издавать законы по данному вопросу. Из 76 ответивших администраций 49 сообщили, что в соответствии с законодательством или политикой страны организация МОЗГР на их национальной территории не разрешена. В 16 странах это разрешено (Дания, Финляндия, Германия, Великобритания, Греция, Венгрия, Исландия, Иордания,

Кувейт, Литва, Люксембург, Намибия, Нидерланды, Норвегия, Испания и Швеция). Из них 11 администраций сообщили, что согласно национальному законодательству или политике операторам МОЗГР разрешается использовать документацию ВПС (необходимую для расчета окончательных расходов) применительно к исходящим отправлениям. На вопрос о том, согласна ли страна применять Акты ВПС к отправлениям, получаемым от МОЗГР, 34 администрации ответили утвердительно, а 36 – отрицательно. Другие администрации информировали об отсутствии официальной позиции по данному вопросу. Международное бюро вскоре опубликует на сайте ВПС информацию о политике стран-членов по вопросу МОЗГР. Таким образом, почтовые службы, намеревающиеся открыть представительство в другой стране, смогут осуществлять сношения с соответствующими властями.

Плодовые мушки – по почте

С 1 мая 2005 года ученые всего мира, занимающиеся медико-биологическими исследованиями, смогут пересылать по почте мушек семейства дрозофил, или плодовых мушек, длиной около трех миллиметров. На Бухарестском конгрессе 2004 года была принята поправка к Конвенции и Регламентам ВПС, в результате которой почтовым администрациям разрешено обмениваться отправлениями письменной корреспонденции с вложением мушек семейства дрозофил, предназначенных для медико-биологических исследований. Однако новая Конвенция и ее Регламенты вступят в силу 1 января 2006 года. Исследователи, заинтересованные в этих мушках семейства дрозофил, с нетерпением ждали, когда у них появится возможность использовать международную почту для их скорейшей пересылки. В связи с этим 24 января ВПС внес изменение в свой нынешний Регламент письменной корреспонденции, и начиная с 1 мая 2005 года эти насекомые будут допускаться к пересылке в мировой почтовой сети. Обмениваться этими мушками, применяемыми в медико-биологических и генетических исследованиях таких заболеваний, как болезнь Альцгеймера, Паркинсона, хорея Хантингтона, болезни сердца и различные формы рака, могут только официально признанные учреждения. В настоящее время обмен этими мушками осуществляют более полутора тысяч научно-исследовательских институтов в почти 50 странах мира. Теперь их можно будет пересылать по почте по всему миру наряду с другими живыми животными: пчелами, пиявками и шелковичными червями.

«Почтовый союз» желает знать ваше мнение

Читателям «Почтового союза» предлагается заполнить приводимый в этом номере журнала во-

просник. Последний раз опрос мнений читателей проводился в 2000 году. Поэтому пришло время выяснить, продолжает ли журнал удовлетворять потребности читателей, и что необходимо сделать для его усовершенствования. Просим вас найти время и заполнить вопросник (на это потребуется не более 15 минут) и вернуть его нам до 27 мая 2005 года. Мы будем рады любым вашим замечаниям и предложениям. По желанию вы можете также участвовать в

жеребьевке и выиграть одни из десяти новых часов ВПС, изготовленных швейцарской фирмой «Victorinox». Вопросник имеется также на 7 языках на сайте ВПС (www.upu.int). Загляните в раздел «Почтовый союз» (подраздел «публикации») домашней странички. Просим читателей заполнить вопросник только один раз; версии на сайте предназначены для тех, кто, возможно, не получит вопросник в этом номере журнала, но все-таки захочет на него ответить.

Рекордная сессия СПЭ

Более 715 делегатов из 89 стран-членов приняли участие в сессии Совета почтовой эксплуатации, прошедшей с 17 по 28 января 2005 г. Помимо этого работе сессии помогали 90 сотрудников Международного бюро и 65 переводчиков.

Устойчивое развитие – дело всех и каждого

На недавней сессии Совета почтовой эксплуатации новая проектная группа «Окружающая среда и устойчивое развитие» изложила свою программу работы на 2005-2008 гг. Сейчас окружающая среда ассоциируется с устойчивым развитием, поскольку высказывается идея о том, что экономическое развитие по своей сути связано с сохранением окружающей среды и общественным благосостоянием. Франция, являющаяся председателем группы, полна решимости добиваться прогресса в этой области, в частности, путем передачи профессиональных навыков и опыта от передовых почтовых служб «новичкам» и внедрения новых средств и методов работы. Одним из таких средств будет опрос. В ближайшее время будет организован опрос мнений почтовых операторов о том, какую политику они проводят по вопросу устойчивого развития и какие меры ими уже приняты в таких областях, как директ-мейл, предупреждение некоторых заболеваний у работников почты, равенство полов в почтовых службах и так далее. С этой целью на сайте будет создан специальный механизм самодиагностики, чтобы почтовые службы смогли понять концепцию устойчивого развития, выявить узкие места и применять методы работы, не наносящие ущерба окружающей среде. Вопрос об устойчивом развитии и связанные с ним задачи будут широко обсуждаться в ходе Десятилетия ООН по вопросам образования в целях устойчивого развития, которое официально начинается 1 марта 2005 года.

На фотоснимках:

Фото 1: Новый Генеральный директор Эдуард Дайан получает ключ от Международного бюро из рук своего предшественника Томаса Э. Ливи. На церемонии передачи полномочий, состоявшейся в штаб-квартире ВПС в Берне 14 января текущего года, присутствовали послы, представители Швейцарской Конфедерации, муниципальные советники города Берна, почтовые регуляторы и операторы всего мира. Г-н Дайан поручился превратить ВПС в эффективную, новаторскую, сплоченную и открытую организацию, а также в центр высокого качества и место, где происходит обсуждение и обмен мнениями на высоком уровне по почтовым вопросам. «ВПС является единственным органом, способным объединить всех действующих лиц почтового сектора для поиска решений общих проблем. Я твердо убежден в том, что мы должны способствовать нахождению всеобъемлющих ответов на стоящие перед нами задачи, учитывая при этом разнообразные потребности наших членов», – заявил он.

Фото 3: Кристофер Гроссер.

Фото 4: На пленарном заседании СПЭ 28 января Генеральный директор Эдуард Дайан и Председатель Совета почтовой эксплуатации Джеймс Уэйд подписали новые Регламенты письменной корреспонденции и почтовых посылок. На недавно состоявшейся сессии СПЭ перед Комиссией 1 стояла тяжелая задача – рассмотреть около 350 проектов предложений, оставшихся с Бухарестского конгресса. Новые Регламенты с поправками вступят в силу 1 января 2006 г.

После цунами: восстановительные работы начались

Реал ЛеБлан

Члены почтового сообщества быстро отреагировали на призывы организаций всего мира, занимающихся предоставлением помощи, и незамедлительно направили деньги, добровольцев и предметы первой необходимости для оказания помощи жертвам стихийного бедствия, обрушившегося на Юго-Восточную Азию 26 декабря 2004 года. Сейчас, когда распределение гуманитарной помощи хорошо организовано, основные усилия направлены на восстановительные работы. Как учреждение системы Организации Объединенных Наций ВПС взял на себя обязательство оказывать помощь в восстановлении почтовой инфраструктуры в пострадавших странах в среднесрочной и долгосрочной перспективе, для того чтобы население этих стран вновь могло пользоваться правом на связь. Так как во время этой трагедии были разрушены или повреждены сотни почтовых сооружений и значительное количество оборудования, а также погибли многие работники почты, для восстановления нормального функционирования почтовой службы потребуется не менее года.

Амарадаса Силва, сотрудник центрального учреждения обмена в столице Шри-Ланки – Коломбо – ехал в поезде «Queen of the Sea» по океанскому побережью на юг, в город Галле, как вдруг стремительно набежали гигантские волны и хлынули в вагоны. Буквально за несколько минут весь состав из восьми вагонов был смыт с рельсов мощнейшим напором воды, и этот почтовый работник, сопровождавший около 30 мешков с почтой, очутился в обстановке полнейшей неразберихи. Хотя помощник уговаривал его бежать, он ни на шаг не отходил от почты, опасаясь, что она будет украдена или потеряна, когда вода схлынет. За несколько минут до того, как последняя смертоносная волна поглотила пассажиров поезда, помощнику все же удалось выбраться на крышу и через открытое окно протянуть руку помощи своему коллеге. Однако почтовый работник по-прежнему отказывался выбираться из вагона. У него хватило мужества, чтобы спасти почту, но не свою собственную жизнь. Два дня спустя спасатели обнаружили его тело в обломках поезда.

Надолго останутся в людской памяти Амарадаса Силва и еще 22 работника почты Шри-Ланки, погибшие в то роковое декабрьское утро, когда в результате подводного землетрясения силой 8,9 балла по шкале Рихтера, эпицентр которого находился в открытом океане, неподалеку от округа Мелабох в восточной части провинции Ачех, образовались гигантские волны, обрушившиеся на побережье Индонезии, запад Малайзии, юг Таиланда, Шри-Ланку,

Мальдивы, Индию, Бангладеш, восток Африки и Мадагаскар. Погибли или пропали без вести около 300 тысяч человек; кроме того, по оценкам ООН, насчитывается по меньшей мере миллион переселенцев.

По возвращении из недельной командировки в Индонезию и Шри-Ланку в начале февраля региональный советник ВПС по странам Азиатско-Тихоокеанского региона Винод Дхамиджа заявил, что масштаб разрушений не поддается воображению. Все, что находилось на побережье на протяжении многих километров, было разрушено. Чтобы убрать обломки, потребуется очень много времени.

Действительно, на расчистку территории от завалов и восстановительные работы уйдет немало времени, между тем почтовая инфраструктура относится к числу служб, наиболее пострадавших от стихийного бедствия. Хотя почтовые службы сообщили лишь о незначительных нарушениях в работе международной почтовой службы сразу после трагедии (она произошла в выходной день и в районах, удаленных от основных почтовых объектов), внутренние службы и почтовые работники в ряде стран получили серьезные повреждения.

Около 300 почтовых отделений в регионе были полностью разрушены или повреждены. В Таиланде отделению Тхавевонг в Пхукете был причинен серьезный ущерб, как и десяткам других в Банда Ачех (Индонезия) и Шри-Ланке. Были сильно повреждены все почтовые отделения на принадлежащих Индии Никобарских и Андаманских островах, хотя многие из них уже возобновили свою работу. Среди другого утраченного имущества – почтовое оборудование, мебель и компьютерная техника.

В результате стихийного бедствия в почтовых службах, как и во многих других отраслях экономики пострадавших стран, было отмечено снижение доходов. На Мальдивах Министерство связи, науки и технологии сообщило в ВПС о своих опасениях по поводу того, что в результате сокращения потока туристов на архипелаг может серьезно пострадать почтовая служба и что при отсутствии субсидий это может даже отразиться на обеспечении универсальной почтовой службы.

Оказание технической помощи

Международное бюро незамедлительно отреагировало на произошедшую трагедию, приняв меры к тому, чтобы почтовый обмен между пострадавшими странами и остальным миром был продолжен с минимальными нарушениями. Страны-члены регулярно информировались о положении в почтовом

секторе пострадавших стран посредством системы информации в чрезвычайных ситуациях (EmlS) и циркуляров.

Исходя из результатов тщательного анализа неотложных потребностей почтовых администраций дирекция Международного бюро по вопросам содействия развитию разрабатывает сейчас проекты для оказания помощи в восстановительных работах в наиболее пострадавших странах – Индонезии, Шри-Ланке и на Мальдивах. По оценкам шриланкийской почты, на переустройство и переоборудование ее отделений потребуется свыше 2,5 миллиона долларов США. Индонезийская почта оценивает свои неотложные потребности в финансовых средствах для обеспечения продолжения работы почтовых служб в течение трех месяцев после стихийного бедствия в размере 600 тысяч долларов США; кроме того, ей дополнительно потребуется 1,6 миллиона долларов для осуществления своей долгосрочной программы восстановления. Другие страны (Индия и Таиланд), несмотря на причиненный им ущерб, будут перестраивать свои сооружения и восстанавливать службы без внешней помощи.

Имея в своем распоряжении ограниченные средства, ВПС будет использовать деньги, перечисленные странами на специальный счет. Япония стала первой страной, внесшей в фонд помощи 115 тысяч шв.фр.; ее примеру последовали и другие страны, в том числе Бельгия, Казахстан, Панама и Румыния. На сегодняшний день собрано около 200 тысяч шв.фр., и эта сумма будет дополнена средствами из бюджета Международного бюро на техническое сотрудничество

«В ряде стран, например, в Шри-Ланке, в правительственные планы реконструкции будут включены и почтовые объекты, – объяснил Винод Дхамиджа. – Поэтому усилия ВПС будут сосредоточены на поставке основного оборудования, необходимого для эксплуатации почтовых отделений: компьютеров, фургонов для перевозки почты, мотоциклов и спутниковых телефонов, поскольку сеть электросвязи перестала функционировать».

Кроме того, на январской сессии Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) Попечительский совет Фонда улучшения качества службы (ФУКС) ВПС постановил применять упрощенные процедуры в отношении проектов восстановления почтовых служб в пострадавших районах. Подобное решение было принято в отношении проекта ФУКС по восстановлению почтовых служб в иранском городе Бам, который подвергся сильному землетрясению в декабре 2003 г. Сейчас в ФУКС насчитывается около 55 миллионов долларов США, и пострадавших стран призывают к тому, чтобы они использовали выделенные им финансовые ресурсы на восстановление служб, связанных с предоставлением универсальных почтовых услуг. Ряд почтовых администраций оказали

техническую помощь этим странам, и предполагается, что некоторые администрации предоставят свои ресурсы из ФУКС для помощи пострадавшим странам в восстановлении почтовых служб в опустошенных прибрежных районах.

ВПС информировал ООН о своей деятельности после кризиса. Он планирует участвовать в восстановительных работах и заявил о своей готовности к сотрудничеству в рамках инициатив, предпринимаемых Организацией Объединенных Наций. Помимо этого, Винод Дхамиджа поддерживает тесные отношения с организациями ООН в Бангкоке, где находятся офисы Постоянного координатора ООН, Постоянного представителя ПРООН в Таиланде и Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана (ЮНЭСКАП). Исполнительный секретарь ЮНЭСКАП создал специальную региональную межведомственную группу по вопросам восстановления и реконструкции после цунами, и региональный советник ВПС будет принимать активное участие в собраниях этой группы, чтобы координировать деятельность ВПС и этой организации.

Для почты нет преград ни на суше, ни на море...

Сразу же после катастрофы почтовые службы приложили все усилия для того, чтобы продолжить обмен почтой и доставлять письма и посылки тем, кому удалось уцелеть во время бедствия. В Индонезии, где многие почтовые отделения были разрушены, клиенты пользовались услугами других отделений или временных почтовых пунктов, оборудованных в пострадавших районах и лагерях для беженцев. Почта была одной из служб, которым было поручено правительством оказывать экстренную помощь жертвам цунами. Почтовые объекты в Банда-Ачех и других районах были превращены в узлы связи и пункты складирования грузов. Индонезийская почта также направила почтовые фургоны из Джакарты в районы бедствия для доставки почтовых отправок, перевозки спасательного оборудования и материалов и оказания помощи. Кроме того, многие служащие почты были переведены в провинцию Ачех для участия в восстановительных работах.

В Таиланде почта сдавалась для пересылки во временных жилищах, уцелевших от бедствия, и почтовая служба информировала население о планируемых доставках. Иногда отправления хранились в соседних почтовых отделениях в ожидании доставки адресатам. Почтовая транспортная сеть использовалась также для доставки срочных грузов в шесть пострадавших провинций страны. Почтовые отделения превратились в пункты координации поступающих пожертвований.

В почтовых службах всего мира был отмечен рост объема отправок, адресуемых благотворительным организациям. Наглядным примером тому послужила работа почтовой службы в Нью-Дели

(Индия). Как сообщала в середине января индо-азиатская информационная служба, в результате обращения премьер-министра Индии к населению в почтовые отделения, где обрабатывается адресованная ему почта, стали поступать тысячи писем, переводных векселей, чеков и почтово-денежных переводов. «Мы завалены работой, но пока справляемся», – заявил начальник этого отделения Ратхи Шайен. Ему пришлось нанять дополнительный персонал, чтобы ежедневно обрабатывать в среднем 500 поступающих чеков, а в некоторые дни до 5000 денежных переводов.

В Шри-Ланке, как и в Индонезии, почта обращалась с призывом к беженцам отправлять бесплатно почтовые открытки своим родным и друзьям, чтобы сообщить им, что с ними все в порядке, и попросить их не направлять им ни писем, ни посылок. Тем самым почта смогла ограничить количество входящих отправлений. Вся международная почта сначала хранилась в центральном учреждении обмена Коломбо, а через неделю после бедствия ее начали отправлять в южные районы. Отправления доставляются в лагерь для беженцев. Не подлежащие

доставке посылки и письма, если на них указана фамилия отправителя, отсылаются обратно.

Безграничная преданность своему делу

Во многих случаях почта пересылалась благодаря личной инициативе почтовых служащих. В момент цунами Т.В. Калиани Мангалика гостила, к счастью, у своей сестры в соседнем городке. Вернувшись к себе домой в Тхалпе (Шри-Ланка), она обнаружила, что от ее дома, где функционировало второразрядное почтовое отделение, остались одни обломки. Вода смыла все: ее жилище, имущество и почтовые принадлежности. Уже на следующий день, несмотря на свое несчастье, она нашла метрах в 20 от своего бывшего дома уцелевшую постройку, куда и перенесла свой почтовый пункт. Трое прежних почтальонов возобновили свою работу, и предоставление услуг продолжилось. «Ее решительные действия заслуживают всяческих похвал», – отметил главный почтмейстер Шри-Ланки К.А.С. Сенадира, который сам остался в живых, потому что находился в это время в отпуске на южном побережье (см. также в рамке).

Масштаб разрушений

Индонезия: наибольший ущерб был нанесен провинциям Ачех и северной части острова Суматра: 21 почтовое отделение, 5 машин, компьютеры и другие сооружения были разрушены, а жилища 112 работников почты получили серьезные повреждения.

Таиланд: разрушено почтовое отделение Тхавивонг в Пхукете, а также три почтовых отделения, работавших по лицензии. В результате стихийного бедствия перестали функционировать в общей сложности 9 почтовых отделений.

Мальдивы: частично повреждено одно второразрядное почтовое отделение; полностью разрушены 70 из 197 почтовых пунктов; 30 – повреждены частично. Нанесен также ущерб жилищам и имуществу шести почтовых служащих.

Индия: получили серьезные повреждения около 20 почтовых отделений на Никобарских и Андаманских островах, однако они уже возобновили свою работу. Кроме того, вновь начали функционировать почтовые отделения в Тамил Наду, Керала и Андхра Прадеш.

Шри-Ланка: было разрушено 17 государственных почтовых отделений и 11 второразрядных (отделения, открытые почтмейстерами в своих домах). Частичный ущерб причинен 52 другим государственным почтовым отделениям и 17 второразрядным.

Малайзия, Мьянма и Бангладеш: никаких существенных повреждений почтовой инфраструктуры.

Среди погибших – почтовые работники

В результате стихийного бедствия, обрушившегося на Юго-Восточную Азию в декабре прошлого года, почтовое сообщество не досчиталось многих своих членов. В Индонезии по крайней мере 14 почтовых служащих и 81 член их семей погибли или пропали без вести; жилищам 112 служащих причинен серьезный ущерб. В Шри-Ланке погибли 22 почтовых работника; имеются жертвы в семьях 75 других почтовиков. Выражаются искренние соболезнования всем пострадавшим во время этой трагедии.

Письма, которые лечат: индонезийская почта осуществляет образовательную программу для детей

Среди жертв землетрясения – тысячи беззащитных детей, оставшихся сиротами и лишенных крова. По некоторым оценкам, в Индонезии из 600 тысяч уцелевших, заполнивших лагеря для беженцев, 300 тысяч – дети. Многие из них получили увечья и находятся в подавленном состоянии. Чтобы помочь им вернуться к жизни, индонезийская почта совместно с Национальным комитетом защиты прав ребенка организовала для детей в провинциях Ачех и Ниас акцию с целью развития у них навыков письма. Акция под лозунгом «Делиться своими чувствами посредством писем» началась 26 января в Государственном дворце в Джакарте. Президент Индонезии и его супруга обратились с призывом к школьным учителям страны побудить своих учеников написать письма уцелевшим во время цунами детям, которые посещают импровизированные школы, оборудованные в 2000 палатках по указанию правительства в 95 пунктах. Индонезийская почта бесплатно распространяет среди пострадавших детей почтовые открытки, аэрограммы и наборы для письма, чтобы они могли ответить или написать своим сверстникам. Кроме того, в лагерях для беженцев установлены почтовые ящики и передвижные почтовые отделения, которые служат библиотеками. По свидетельству одного должностного лица, посредством постоянной переписки индонезийская почта надеется укрепить среди детей провинций Ачех и Ниас чувство братства и солидарности, помочь им быстрее восстановиться после трагедии и поверить в будущее.

Генеральный почтмейстер Шри-Ланки спасся во время цунами... вместе с бывшим канцлером Германии

Если не считать нескольких ран на голених и коленках, то Генеральный почтмейстер Шри-Ланки К.А.С. Сенадира может причислить себя к счастливым: он и 14 членов его семьи, находившиеся на отдыхе в местечке Матерее вблизи второго по величине города страны Галле, чудом уцелели во время цунами 26 декабря 2004 года. В то утро после бодрящей прогулки по пляжу Сенадира вез свою семью завтракать. Ему понадобилось вернуться в пансионат за мобильным телефоном. Сенадира вышел из машины, а родственники остались ждать его внутри. Именно в этот момент хлынула вода, и его отбросило на несколько метров. Сенадире все же удалось уцепиться за фонарный столб, и он беспомощно наблюдал за тем, как машину с его семьей таскало из стороны в сторону. Позднее он скажет: «я сильно испугался за своих. Машина то приближалась ко мне, то откатывалась на два-три метра назад, к берегу». Через несколько минут волны стали еще выше, и Сенадира увидел, как его машина поднялась на гребне волны словно доска для серфинга. Тем временем, фонарный столб, за который он держался, сломался под напором воды, и главного почтмейстера отбросило метров на двести, в военную зону, где ему удалось, наконец, уцепиться за какую-то изгородь. Еще через несколько минут начался отлив, и члены его семьи смогли выбраться из машины. Все были целы и невредимы. Военные настояли на том, чтобы они взобрались на небольшую дамбу, расположенную метров на десять выше. Едва семья главного почтмейстера вскарабкалась на возвышенность, как нахлынула самая большая волна. Сенадира свидетельствует: «Я видел, как людей и машины уносило в море. Было воскресное утро, работала ярмарка, и люди делали покупки». Кончилось тем, что главный почтмейстер и его семья нашли убежище на расположенном неподалеку мосту. На следующий день он узнал из местной газеты, что на том же мосту нашел укрытие бывший канцлер Германии Гельмут Коль, также находившийся на отдыхе.

На фотоснимках:

- Фото 1:** Индонезийский почтальон у палатки беженцев в Банда-Ачех.
- Фото 2:** Почтовое отделение Тхавевонга в Пхукете: помимо серьезных повреждений принесенные водой обломки загородили вход в это отделение.
- Фото 3:** Гуманитарная помощь скапливается в сортировочном центре Таиланда.
- Фото 4:** Почтовики Таиланда помогают распределять гуманитарную помощь.
- Фото 5:** Разрушенный дом этой шриланкийской женщины служил также почтовым отделением.
- Фото 6:** Главный почтмейстер Шри-Ланки: К.А.С. Сенадира.

Мировое почтовое сообщество приходит на помощь пострадавшим

Реал ЛеБлан

В то время как весь мир подводит итог трагедии, а гуманитарная помощь поступает в пострадавшие страны, почтовое сообщество также мобилизует свои ресурсы. Ниже приводятся некоторые из многочисленных инициатив, предпринятых почтовым сектором для оказания помощи жертвам землетрясения в Юго-Восточной Азии.

Фото 1

Французская почта выпустила в продажу новое издание своей последней марки «Марианна» и будет перечислять в фонд помощи жертвам землетрясения в Юго-Восточной Азии 20 евроцентов с каждой проданной марки. В продаже находится 10 миллионов марок, которые могут принести Красному Кресту свыше 1 миллиона евро.

Фото 2

В Венгрии Magyar Post переиздала выпущенную в 1997 году марку «Поможем жертвам наводнений!». Доходы, полученные от ее продажи в январе и феврале, будут перечислены различным благотворительным организациям. Когда журнал находился в печати, было собрано 6530 евро. Венгерская почта взяла на себя также затраты (около 20 400 евро) на отправку почтово-денежных переводов, которые были приобретены клиентами в виде пожертвований различным благотворительным организациям.

Фото 3

Работники «Ройал мейл» сортируют часть из миллионов писем с пожертвованиями в адрес Чрезвычайного комитета по проведению акции «Tsunami Earth - quake Appeal», организованной в Лондоне 4 января 2005 г. «Ройал мейл» тоже передала 50 тысяч фунтов на оказание помощи. Reuters/Russell Boyce».

Фото 4

Компания TNT выделила 2,3 миллиона евро в натуральном виде Мировой продовольственной программе ООН (МПП) для поддержки ее усилий по оказанию помощи в регионе. TNT пожертвовала также 225 тысяч евро (собранные ее сотрудниками

Азиатско-Тихоокеанского региона) для оказания содействия мероприятиям, проводимым МПП в связи с землетрясением в Азии, а служащие TNT в странах Бенилюкса перечислили для Азии 800 тысяч евро в фонд помощи жертвам стихийных бедствий.

Фото 5

В начале января австралийская почта зафрахтовала самолет партнерской компании «Australian Air Express» для транспортировки в Джакарту 18 тонн грузов, составляющих гуманитарную помощь, среди которых комплекты для очистки воды и продукты питания. Австралийцы передали также более одного миллиона австралийских долларов организации «CARE» Австралии через почтовую сеть, насчитывающую по всей стране 4477 учреждений. Австралийская почта передала в дар организации «CARE» 250 тысяч австралийских долларов и обязалась предоставить техническую помощь и поддержку почтовым администрациям, пострадавшим в результате стихийного бедствия.

Фото 6

Многие почтовые служащие во всем мире откликнулись на трагедию и собрали средства для оказания помощи. Служащие «Posta Romana» (см. фото) перечислили около 52 тысяч долларов США в Специальный фонд ВПС, который будет использован для финансирования восстановительных работ. Ассоциация персонала Международного бюро ВПС собрала среди служащих более 3000 шв.фр. Эти средства были переведены в ЮНИСЕФ и Мировую продовольственную программу.

Фото 7 и 8

Служащий DHL наблюдает за операциями по загрузке и разгрузке гуманитарной помощи в аэропорту Коломбо (Шри-Ланка). После стихийного бедствия этот аэропорт стал центральным пунктом, куда поступает помощь от многочисленных организаций, а DHL совместно с другими частными компаниями осуществляет надзор за складированием и распределением сотен тонн грузов, ежедневно прибывающих туда в период кризиса.

Сертификация в области управления качеством и показателей работы

Джулиана Нел

ВПС проявляет серьезную заботу о качестве службы, являющейся второй целью Бухарестской всемирной почтовой стратегии. В действительности этот вопрос также тесно связан с первой целью, касающейся обеспечения качественной универсальной почтовой службы. На протяжении ряда лет ВПС выполнял несколько программ, таких как непрерывный контроль качества, всемирный норматив доставки международной почты и связь между качеством и системой оплаты окончательных расходов. Все эти программы были нацелены на оказание помощи почтовым администрациям в повышении качества их почтовых услуг и эффективности международной почтовой сети. Однако лучший способ стимулировать улучшение показателей состоит в признании хорошо выполненной работы. Сейчас в ВПС действуют две программы сертификации для оценки и признания показателей работы, одна из которых предназначена для управления качеством международной службы, а другая – для службы EMS.

Управление качеством

Украина стала первой страной, получившей сертификат качества службы (уровень "А") после введения этой шкалы оценки в 2003 году. После этого Иордания достигла уровня "В", а Тунис – уровня "А". Следующими сертификаты качества получают Эритрея и Дания, причем Эритрея будет первой африканской страной, а Дания – первой из промышленно развитых стран.

Директор ВПС по вопросам эксплуатации и технологии С.М. Мсофе считает, что «сертификация систем управления качеством является составной частью нашей общей работы по повышению качества и эффективности международной почтовой сети. Высокое качество службы состоит из многих компонентов, и цель сертификации заключается в том, чтобы гарантировать объединение всех этих компонентов воедино».

Основная задача – оценить, в какой степени осуществляются в структурах почтовых администраций процессы управления качеством службы и привлечь внимание почтовых операторов к важности данного вопроса. Это относится к обычной международной почте. Поскольку в рамках этого механизма качество не оценивается в абсолютных временных величинах, таких как скорость и регулярность, для всех почтовых служб созданы равные условия, благо-

даря которым они могут быть сертифицированы независимо от уровня развития их инфраструктур. Таким образом, Эритрея, будучи одной из наименее развитых стран, вскоре получит сертификат качества на основе ее процессов управления.

Процедуры сертификации

Почтовые службы, желающие подать заявку на сертификацию, должны заполнить опросный лист, ежегодно рассылаемый Международным бюро. Если администрация соответствует основным требованиям в области управления качеством, то ей предлагается заполнить и вернуть контрольный вопросник. Затем специалист ВПС выезжает на место, где проверяет точность предоставленной информации. Специалист осуществляет также проверку центров обработки международной почты и учреждений обмена. Исходя из результатов проверки Руководящий комитет проектной группы ВПС «Качество службы» принимает решение об уровне сертификации.

Существует шкала из четырех уровней сертификации, начинающаяся с базового уровня, соответствующего оценке управления качеством в главном офисе почтовой службы, после чего осуществляется переход к следующему этапу. Уровень "С" соответствует оценке общего качества, и для его присвоения требуется при ответе на оба вопросника показать результат не менее 80%. Для уровней "В" и "А" показатели равняются соответственно 90% и 95%. При проверке на присвоение уровня "В" проводятся операции в сортировочных центрах и учреждениях обмена, а также отношения с авиакомпаниями, таможней и органами, занимающимися обеспечением безопасности. Уровень сертификации "А" предполагает наличие эффективных механизмов для предоставления ответов на запросы клиентов, такие, например, как веб-сайты и онлайн-средства слежения за прохождением отправок. Сертификация действует в течение трех лет, и заинтересованным странам в первую очередь необходимо удовлетворять условиям базовых уровней, прежде чем они смогут подать заявку на присвоение более высокого уровня.

«Сертификация является индикатором тех усилий, которые прилагает почтовая администрация для повышения качества службы. Чем больше почтовых служб будет сертифицировано, тем лучше будет международная почтовая сеть. Почтовые службы могут использовать сертификацию в целях

публичной рекламы и пропаганды своих мероприятий по повышению качества службы и удовлетворению потребностей клиентуры. Это может помочь им увеличить их долю рынка в условиях конкуренции», – объяснил Мсофе.

Сертификация качества EMS

В отличие от сертификации в области управления качеством сертификация EMS, введенная в 2000 году, направлена на оценку реальных показателей работы на основе отчетных карточек, составляемых независимой консалтинговой службой. Члены Кооператива EMS должны достичь сначала базового уровня, а потом уже претендовать на «бронзовый», «серебряный» и «золотой» уровни сертификации. Чтобы соответствовать базовому уровню, операторы должны добиться того, чтобы, по крайней мере, на 95% их исходящих отправок EMS были нанесены штрих-коды и логотип EMS и чтобы содержащаяся в справочнике по эксплуатации информация была на 100% точной.

Для присвоения «бронзового» уровня требуется, чтобы операторы EMS добились высоких показателей в таких областях, как сроки доставки, передача данных о слежении за отправлениями и функционирование информационных центров. Очки начисляются в зависимости от характеристик различных компонентов службы по скользящей шкале. Уровни сертификации зависят от общей суммы набранных

очков, например, для «бронзового» уровня нужно набрать 50 очков и более, для «серебряного» – 70 очков и более, а для «золотого» – 90 и более. Члены Кооператива EMS, использующие систему Регби, получают дополнительные очки, которые добавляются к их общей сумме очков.

Результаты сертификации ежегодно пересматриваются. В 2003 году почтовые службы Гонконга и Сингапура достигли «золотого» уровня, Австралия, Азербайджан, Барбадос, Япония и США – «серебряного», а Бурунди, Каймановы острова и Норвегия – «бронзового». Хотя сертификация качества EMS напрямую не связана с системой оплаты в зависимости от показателей работы, операторы, взявшие на себя обязательство применять эту систему, повышают свои результаты настолько, что это дает им право на получение сертификата качества EMS.

Начальник отдела EMS Элистер МакРей дает пояснение: «Сертификаты качества EMS выдаются исходя из жестких критериев и только тем членам Кооператива, которые работали с неизменно высокими показателями на протяжении всего года. Такой знак официального признания дает стимул не только обладателям этих сертификатов, побуждая их продолжать прилагать усилия для обеспечения высокого качества службы, но и мотивирует других членов Кооператива в стремлении получить сертификат и быть признанными их партнерами и клиентами.

На фотоснимках:

Фото 1: Начальник Департамента международных отношений почты Туниса Шокри Эллили (слева) получает от Эдуарда Дайана (справа) сертификат об управлении качеством. В центре Председатель СПЭ Джеймс Уэйд.

Фото 2: Директор по почтовым вопросам иорданской почты Камель Абдул-Рахман Аль-Салем (слева), получающий на имя своей администрации сертификат об управлении качеством.

Помощь на двусторонней основе: создание более прочной почтовой сети

Жером Дойчман

Недавние события напомнили нам о том, что международное сообщество обязано приходить на выручку странам, пострадавшим в результате стихийных бедствий или войн. Речь идет о скоординированной помощи, для предоставления которой во многих случаях требуется осуществление продолжительных и трудоемких мероприятий по материально-техническому обеспечению. В том случае, когда ущерб нанесен почтовым инфраструктурам, ВПС организует срочную помощь при поддержке региональных советников, которые оценивают конкретные потребности, а также при поддержке имеющихся в почтовых службах подразделениях быстрого реагирования.

Иранская помощь Афганистану

Сразу же после того, как в 2002 году ВПС обратился с призывом об оказании помощи в рамках многолетнего комплексного проекта в восстановлении почтовых служб в Афганистане, разрушенных в результате 20-летней гражданской войны, иранская почта не только одной из первых проявила готовность оказать помощь соседней стране, но и добровольно заявила о своей поддержке по многим направлениям. Иран стремился предоставить существенную материальную помощь, необходимую для текущей эксплуатации почтовой службы, и вместе с тем обеспечить профессиональное обучение служащих, большинство из которых не имеют опыта. В сентябре 2003 года иранская почта организовала учебные курсы, на первых порах для десяти работников управления из различных районов Афганистана. Ввиду отсутствия в Кабуле подходящих для занятий помещений афганских почтовых служащих отправили в город Мешхед провинции Хорасан на курсы по вопросам управления почтовыми отделениями, бухгалтерии, информационных технологий, почтового маркетинга и филателии. Они смогли также ознакомиться с эксплуатацией почтовых отделений в этой стране и компьютерными программами, используемыми в области доставки, сортировки и почтовых индексов. В ближайшее время будут организованы другие курсы. Кроме того, в феврале этого года иранская почта поставила своим афганским коллегам 30 цифровых весов, телефаксы, почтовые ящики и 300 мешков для почты, чтобы удовлетворить их насущные потребности в почтовых принадлежностях.

Находясь даже в менее трагичных ситуациях, многие почтовые администрации развивающихся стран не в состоянии модернизировать свои службы

из-за острой нехватки средств и отсутствия обучения персонала современным методам управления почтой.

В подобных ситуациях почтовые службы обращаются в Международное бюро ВПС с просьбой об оказании целевой материальной помощи, во многих случаях в рамках более широкого процесса реформы почты. Просьбы об оказании помощи рассматриваются Дирекцией по вопросам содействия развитию совместно с заинтересованным региональным советником. Страны-члены Союза часто информируются о таких обращениях циркулярными письмами.

Страны-доноры могут помочь почтовой службе страны, попросившей о помощи, напрямую, либо обратиться к ВПС за содействием в поставке оборудования в место назначения.

Франция помогает Молдавии

Причиной того, что Франция передала в дар Молдавии почтовые автомашины, стал один молдавский стажер, работающий во французской почте в рамках программы TACIS Европейского союза. В результате активных контактов директора по международным вопросам и вопросам эксплуатации обеих почтовых служб решили направить французскую делегацию в Молдову, чтобы она на месте оценила, в чем нуждается молдавская сторона. После того как потребности были определены, добровольцы из числа французских почтовиков и один молдавский шофер перегнали из Парижа в Кишинев по точно установленному маршруту и графику 30 машин для перевозки почты и 20-ти местный микроавтобус. Перед отъездом французская почта провела техническое обслуживание автомобилей, чтобы они были в прекрасном рабочем состоянии, а молдавская почта связалась со своей таможней, чтобы обеспечить беспрепятственный въезд машин в Молдавию.

Как уточнил руководитель проекта, начальник департамента двусторонних отношений со странами Европы и СНГ французской почты Даниэль Ле Гоф, «миссия была успешно выполнена». «Для проведения этой акции всем ее участникам со стороны французской почты потребовалось приложить немало усилий и проявить добрую волю. Необходимо было не только изыскать внутренние источники финансирования, убедить людей, принимающих решения, в осуществимости этого гуманитарного проекта, но и организовать перегон автомашин, обеспечить, чтобы по прибытии на место они были «на ходу», а

по возвращении во Францию наладить контроль за их использованием», – добавил он. Такая помощь на двусторонней основе была оформлена контрактом, обязывающим почтовую службу-донора и почтовую службу-получателя соблюдать определенные условия. Заместитель Генерального директора молдавской почты Никулина Туркану не перестает повторять слова признательности в адрес французской почты и говорит, что переданные в дар машины продолжают обеспечивать перевозку и доставку почты по всей стране и еще прослужат несколько лет.

Почтовые службы-доноры могут также перечислять деньги в специальный фонд, управляемый ВПС, для оказания целевой помощи. Эти средства могут быть использованы двумя способами. Способ 1: в рамках проектов техпомощи ВПС напрямую закупает оборудование в пределах предусмотренных кредитов, объявляя для этого тендер. Он организует отправку оборудования и прибегает к услугам представителя Программы ООН по развитию (ПРООН) в стране, получающей помощь. Последний предпринимает все необходимые шаги, чтобы упростить ввоз материала в страну и обеспечить его оперативную доставку почтовой службе. Способ 2: ВПС обращается с просьбой к постоянному представителю ПРООН в стране закупить не облагаемое налогом оборудование на месте и организовать его доставку почтовой службе.

Помощь швейцарских почтовиков коллегам из Либерии, Буркина-Фасо и Конго (Респ.)

В рамках предпринятой ВПС акции по предоставлению техпомощи наименее развитым странам швейцарская почта оказала содействие Либерии, Буркина-Фасо и Конго (Респ.), передав в дар этим странам 20 автофургонов для доставки почты, 20 мотороллеров, факсимильные аппараты, принтеры и компьютерную технику, которые будут способствовать укреплению городских сетей доставки и совершенствованию обработки почты на различных уровнях. Отправка всего оборудования потребовала от швейцарской почты немалых усилий. Сначала груз был перевезен в трех контейнерах до порта Бирсфельд на Рейне, а затем направлен по реке в бельгийский порт Антверпен, откуда морским путем в страну назначения. ВПС оказал содействие в вы-

полнении таможенных формальностей. Генеральный директор SONAPOST (Буркина-Фасо) Артур Пасьенде Кафандо расценивает этот вид помощи как «превосходный способ привнести элемент качества в эксплуатацию почты в развивающейся стране и тем самым укрепить международную почтовую сеть в целом. Польза от этого – двойная».

Свою помощь оказали и другие страны, например, китайская почта передала в дар 200 велосипедов молдавской почте, около сотни – Конго, Мали, а также Афганистану, чтобы помочь им в восстановлении их почтовой службы. Что касается пакистанской почты, то она организовала ряд учебных курсов для служащих афганской почты в почтовом училище Исламабада и учебном центре Пешавара. На март этого года запланирован новый цикл обучения.

Несмотря на то, что основная часть помощи, предоставляемой на двусторонней основе, носит гуманитарный характер, она предназначена также для совершенствования обработки и доставки почты, следовательно, для повышения качества службы. Двустороннее сотрудничество позволяет почте-донору укреплять свое присутствие или изменять свое позиционирование в стране, получающей помощь, в частности с коммерческой точки зрения, однако часто это является вторичной целью. Безвозмездная передача оборудования почтовой службе какой-либо развивающейся страны, конечно, может помочь активизировать коммерческие отношения, прерванные или нарушенные в результате вооруженного конфликта или стихийного бедствия, и вместе с тем предоставляет возможность восстановить исторические и дружеские связи между двумя странами, а также развивать новые, обоюдовыгодные связи. Следует отметить, что поступающая от некоторых почтовых служб помощь может являться составной частью межгосударственной помощи, предоставляемой в более широких рамках, и решение о ней принимается на уровне министерства.

До сих пор все подобные инициативы оказывались успешными. ВПС продолжит поддерживать такие инициативы и при необходимости будет предпринимать меры для передачи или координации техпомощи в целях создания более эффективной мировой почтовой сети.

На фотоснимках:

- Фото 1:* Афганские почтовые служащие знакомятся с методами управления почтовым отделением в Иране.
- Фото 2:* Группа французских почтовиков перегоняет автомашины в Молдавию.
- Фото 3:* Работник «SONAPOST» пробует мотороллер, подаренный швейцарской почтой.

Председатель Совета почтовой эксплуатации Джеймс Уэйд

Интервью: Джулиана Нел

Внедрить метод управления, который сориентирован на результаты, когда каждая из участвующих сторон несет свою ответственность – такова цель, которую поставил перед собой и Советом почтовой эксплуатации (СПЭ) новый Председатель этого органа. Хотя в 2004 году Джеймс П. Уэйд мог закончить свою работу в почтовой службе США (USPS) и уйти на пенсию, он сделал другой выбор – возглавить СПЭ до Конгресса ВПС 2008 года. Уэйд уверен в том, что 38-летний опыт работы в почте (его последняя должность в USPS – вице-президент по международным вопросам) поможет ему достичь поставленной цели – повысить эффективность СПЭ. В интервью журналу «Почтовый союз» он изложил свою стратегию в области управления.

Джеймс Уэйд: Мне повезло с тем, что на протяжении всей своей карьеры в почтовой службе США я имел дело с управлением, ориентированным на результаты, а именно: осуществлять целенаправленную деятельность и оценивать ее по результатам, полученным ответственными исполнителями. Думаю, что такой метод возможно внедрить и в ВПС. Управляющие комитеты Административного совета (АС) и СПЭ уже согласились разработать формулировки сфер ответственности или, как я люблю их называть «заявления о планируемых результатах». С таким подходом согласны председатели АС и Консультативного комитета (КК).

В СПЭ насчитывается 35 групп и других структур. Я попросил каждого председателя составить заявление о планируемых результатах (не более одной страницы) с изложением двух-трех целей, за достижение которых до Конгресса 2008 года они будут нести ответственность.

«Почтовый союз»: Каким образом вы намереваетесь увязать цели с показателями достижения результатов, поддающихся количественной оценке?

Джеймс Уэйд: Надеюсь, что до июня мне удастся скоординировать цели, задачи и ресурсы. Этот процесс будет включать в себя три основных компонента: стратегию, структуру и системы управления. В стратегии будет указано, как достичь наших целей с точки зрения выполнения резолюций и решений Бухарестского конгресса, Бухарестской всемирной

почтовой стратегии и Программы и бюджета на 2005 и 2006 г.

Благодаря структуре будет обеспечена взаимосвязь между задачами, людьми и группами. Она позволит определить общие сферы ответственности комиссий СПЭ, АС и их групп, а также Дирекций и программ Международного бюро.

В системе управления будут определены процедуры, их преимущества и намеченные цели. Заявления о планируемых результатах и ежегодные оценки показателей, а также ежегодные собрания и личные беседы помогут каждой группе или комиссии достичь заявленных результатов.

Я уже обсуждал эту стратегию с председателями четырех комиссий СПЭ и некоторыми группами СПЭ, и все они проявили твердое намерение двигаться в этом направлении. Думаю, нам удастся совершить коренной поворот в этом отношении в течение бюджетного цикла 2005-2006 гг., а в следующем цикле – 2007-2008 гг. – будем только совершенствоваться. К Конгрессу в Найроби такой метод работы должен стать неотъемлемой частью нашей повседневной деятельности. После Найроби, надо надеяться, он станет для нас вполне естественным.

«Почтовый союз»: В чем вы видите свои основные задачи и обязанности?

Джеймс Уэйд: Одной из моих основных задач является содействие процессу принятия решений Советом почтовой эксплуатации, чтобы в высших сферах было проявлено надлежащее внимание к решениям и резолюциям Конгресса и чтобы были предприняты все необходимые меры для достижения целей Бухарестской всемирной почтовой стратегии. Для продолжения работы в интервале между сессиями СПЭ я собираюсь регулярно беседовать по телефону с председателями всех групп Совета. Таким образом они будут информировать меня о ходе их работы и возможных проблемах, чтобы я мог предпринять необходимые шаги для обеспечения активного участия в работе всех сторон.

Еще одной важной задачей является приведение в соответствие с бюджетом объема предстоящей работы. Думаю, что нам надо внести ряд изменений в Программу-бюджет, прежде чем она будет вынесена на окончательное утверждение на октябрьскую сессию АС. В связи с этим может возникнуть некоторое беспокойство, и потребуются установить очередность выполнения различных видов деятельности с

учетом ограниченных ресурсов. Мы должны будем определить: какие виды деятельности обязательны для выполнения, какие следовало бы выполнить, а какие были бы желательны. Только после этого мы сможем распределить имеющиеся средства и обеспечить выполнение совершенно необходимой деятельности и большей части из той работы, которую следовало бы осуществить. На завершающем этапе этого процесса можно было бы отказаться от некоторой деятельности, входящей в категорию «следовало бы осуществить», финансируемой в прошлом. Необходимо будет, чтобы в этот процесс внесли свой вклад все стороны – СПЭ, АС и Международное бюро.

«Почтовый союз»: Какую деятельность необходимо обязательно выполнить, на ваш взгляд, в следующие несколько лет?

Джеймс Уэйд: Ключевым вопросом работы СПЭ будет доступность цен на почтовые услуги в будущем. Большую работу предстоит проделать в этой области Комиссии 2 (Оконечные расходы и экономические вопросы). Вопрос о доступности цен является главным в то время, когда во многих почтовых службах наблюдается снижение объемов почты и клиентам предлагаются альтернативные средства доставки. Мы должны совершенствовать систему окончательных расходов и обеспечить, чтобы все больше развивающихся стран переходили от промежуточной системы к конечной. Учитывая, что Председатель и заместитель Председателя Комиссии 3 (соответственно Куба и Китай) являются представителями развивающихся стран, я уверен, что мы добьемся существенных результатов до Конгресса в Найроби, когда будет пройдена половина пути к нашей конечной цели, поставленной на 2013 год.

Еще один ключевой вопрос, который, наверно, займет центральное место в работе Комиссии 3 (Эксплуатационные вопросы), – это конкуренция. То же самое относится к качеству обслуживания, имеющему первостепенное значение для почтовых служб, если они хотят оставаться конкурентоспособными. Деятельность Комиссии 4 (Рынки) также является важной. В то время как в почтовых службах отмечается снижение объемов отправлений и доходов на их внутренних рынках (в некоторых случаях и на международных), они должны изыскать новые способы для роста их бизнеса. Комиссия 4 должна будет координировать деятельность Кооператива EMS, Группы «Посылки», Консультативного комитета по прямой почтовой рассылке, Группы «Электронные продукты и услуги» и других групп с целью изыскать новые источники доходов для почтовых служб. Возможно, почтовым службам потребуются заново распределить свою деятельность и ресурсы, даже способствовать росту основных служб, которые имеют большую значимость для клиентов, как

это было в Соединенных Штатах Америки.

Например, чтобы открыть новые источники доходов, USPS ввела в использование электронные продукты и услуги. Однако вышло так, что она тратила много денег, не получая запланированных доходов. Поэтому мы дали задний ход и решили сосредоточить внимание на наших главных видах деятельности: передаче сообщений, переводе денежных средств и пересылке товаров. На международном рынке мы сочли необходимым направить свои усилия на посылочную почту. Хочу с удовлетворением отметить существенный рост во всех секторах мировой посылочной почты: наземной, авиа и EMS. В настоящее время объемы международных посылок USPS растут более быстрыми темпами, чем объемы отправлений письменной корреспонденции, которые традиционно находились в центре внимания почтовых служб. Другие почтовые администрации могли бы пойти таким же путем, сориентировав свою деятельность на посылочную почту.

Еще одним важным вопросом является качество службы. Конгресс принял правильное решение: гарантировать, чтобы наименее развитым странам выделялось больше ресурсов из Фонда улучшения качества службы (ФУКС). Тем не менее при представлении своих проектов почтовым службам следует действовать более настойчиво и убедительно, чтобы в Фонде не накапливался такой большой остаток средств. Я изучу удачные примеры из прошлой практики ФУКС, чтобы определить, что может предпринять СПЭ, чтобы побудить почтовые службы представлять хорошо обоснованные и документально подтвержденные заявки на проекты. Не думаю, что ФУКС достигнет намеченной цели, если деньги будут просто лежать без дела, а почтовые службы не будут ими пользоваться. Я думаю, что мне предстоит возможность обсудить будущее проектов с Попечительским советом ФУКСа.

«Почтовый союз»: Насколько важна технология для будущего почтовых служб?

Джеймс Уэйд: Использование передовой технологии приобретает все большее значение, поскольку почтовые службы подвергаются конкуренции со стороны частных компаний, занимающих хорошую позицию на рынке и применяющих технологию с максимальной для себя выгодой. Эти компании имеют в своем распоряжении интегрированные сети, предлагающие клиентам непрерывные процессы обработки и доставки отправлений из одной страны в другую. Главная задача почтовых служб – обеспечить взаимодействие внутри мировой почтовой сети. Для этого им нужно применять такие же стандарты и процедуры. Информационная технология играет решающую роль, помогая почтовым службам информировать клиентов о том, как осуществляется пересылка их почты и грузов, благодаря

использованию штрих-кодов, средств слежения за прохождением отправок и системы подтверждения доставки. Крупные интеграторы предлагают эти услуги с добавленной стоимостью уже в течение нескольких десятков лет, и почтовым службам надо действовать быстро, если они хотят оставаться конкурентоспособными. Предоставление клиентам услуг с добавленной стоимостью наподобие слежения за прохождением отправок уже является не исключительным явлением, а платой за вступление на рынок для операторов, занимающихся доставкой посылок, которые должны постоянно информировать своих клиентов о местонахождении их грузов до момента доставки. Работа в этой области станет важной задачей Комитета по стандартам, Группы «Посылки», а также Кооператива EMS и Телематического кооператива. Помимо этого, необходимо установить эффективную взаимосвязь между технологическими разработками Центра почтовых технологий и стратегиями, определяемыми Группой «Электронные продукты и услуги».

«Почтовый союз»: Насколько важно сотрудничество с другими органами ВПС: Административным советом, Консультативным комитетом и Международным бюро?

Джеймс Уэйд: Мы добьемся успеха только в том случае, если все стороны будут работать вместе. Консультативный комитет и расширение отношений с внешними партнерами будут только способствовать совершенствованию ВПС. Благодаря этому ВПС сможет уделять больше внимания клиентам и их потребностям. Председатель Консультативного комитета будет участвовать в Управляющем комитете СПЭ, а все члены КК смогут принимать участие в качестве наблюдателей в пленарных заседаниях СПЭ и собраниях его Комиссий. Особенно рад тому, что члены КК выбрали своим Председателем представителя частного сектора.

СПЭ будет работать в тесном сотрудничестве с АС, чтобы привести Программу и бюджет в соответствие с Бухарестской всемирной почтовой стратегией, поскольку из 72 программ, включенных в Программу и бюджет, 50 имеют непосредственное отношение к СПЭ. Из опыта знаю, что стратегическое планирование крайне важно для общего успеха любого предприятия, поэтому существенное значение будет иметь вклад группы «Стратегическое планирование» в работу СПЭ, АС и Международного бюро.

«Почтовый союз»: Как вы охарактеризовали свой стиль управления?

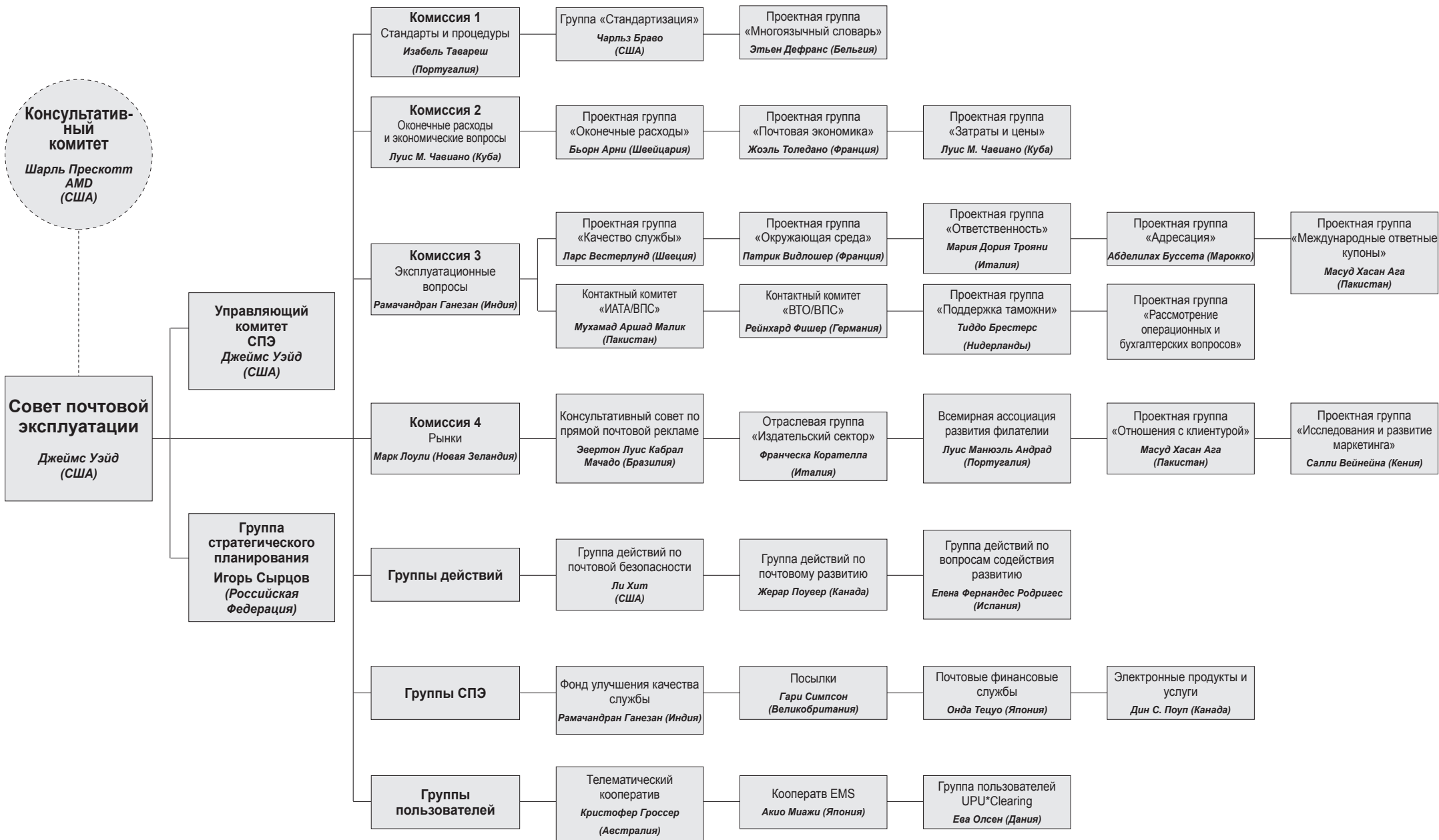
Джеймс Уэйд: В значительной мере он основан на чувстве ответственности. Работа должна доставлять удовольствие и вызывать интерес. Для этого мне нужно ясно сформулировать цели, которые я хочу достичь. Думаю, что работникам управления надо позволить управлять, предоставив им возможность взять на себя ответственность за достижение намеченных ими целей. Моя роль заключается в том, чтобы помочь им в решении проблем, которые мешают им достичь своих целей. Надеюсь способствовать совершенствованию процесса управления и его ярко выраженной ориентации на результаты.

«Почтовый союз»: Почему вы решили согласиться на этот пост, тогда как вы могли воспользоваться правом ухода на пенсию?

Джеймс Уэйд: У меня большой интерес к международной почтовой службе. Имея 38-летний стаж работы в почте (из них 25 лет я проработал в программах, относящихся к международной почте), я подумал, что завершить свою трудовую деятельность таким способом было бы для меня интересно и полезно. Поэтому вместо того, чтобы уйти на пенсию в сентябре 2004 года, я решил взяться за это ответственное дело и использовать свой опыт на благо международного почтового сообщества.



Совет почтовой эксплуатации 2005–2008



Почтовый союз северных стран (ПССС)

Год создания: 1919
*Очередность
председательства:* в 2005 г. – Швеция
Количество членов: 5

ПССС – один из старейших и самых маленьких из 15 региональных союзов (после Почтового союза Америк, Испании и Португалии), членами которого являются Дания, Финляндия, Исландия, Норвегия и Швеция. Как объяснил председатель ПССС Ингемар Пирсон: «Несмотря на малочисленность, он выполняет важные задачи».

Почтовый союз: Какие задачи стоят в настоящее время перед ПССС?

Ингемар Пирсон: Они связаны с различными этапами либерализации почтового сектора в пяти странах-членах. В прошлом почтовые службы тесно сотрудничали в доставке почты конечному адресату. Сегодня они зачастую конкурируют друг с другом. В этих условиях ПССС было необходимо сконцентрировать свое внимание на вопросах качества службы. Эта сфера деятельности представляет общий интерес и не создает никаких проблем с точки зрения конкуренции.

Почтовый союз: Собрания каких рабочих групп состоятся в ближайшем будущем?

Ингемар Пирсон: Группа директоров, ответственных за производство, проводит свои собрания как минимум 6 раз в год. Имеется также группа, занимающаяся статистическими вопросами. Она оценивает сроки транзитной пересылки и обеспечивает правильные расчеты окончательных расходов. Кроме

того, она проводит различные сравнительные исследования для выявления передового опыта и обмена информацией в данной области.

Почтовый союз: Какой передовой опыт получил распространение в последнее время?

Ингемар Пирсон: Почтовые службы Дании и Швеции разработали системы производства и оценки статистических данных, позволяющие направлять почту напрямую из одного внутреннего сортировочного центра страны в другой, не пользуясь обычным путем (иначе говоря, сначала через учреждение обмена исходящей почты, а затем, после транспортировки, через учреждение обмена входящей почты). Это позволяет экономить значительные средства и, насколько мне известно, является уникальной практикой в почтовом мире.

Почтовый союз: Не могли бы вы привести недавние примеры оказания помощи на двусторонней основе? Какую помощь оказывает ПССС?

Ингемар Пирсон: ПССС давно поддерживает отношения с Балтийским почтовым союзом. В 2000 году мы начали реализацию проекта внедрения системы управления качеством трансграничной почты в Эстонии, Латвии и Литве. Эта инициатива осуществляется в рамках проекта Accord II ПОСТЕВРОПЫ. Согласно почтовой директиве использование подобных систем оценки является обязательным для стран Европейского союза.

На фотоснимке Председатель ПССС Ингемар Пирсон.

Ассоциация почтовых операторов Южной Африки (АПОЮА)

Год создания: 2001
Штаб-квартира: Претория (Южная Африка)
Количество членов: 14
Проекты ФУКС: 14

Ассоциация почтовых операторов Южной Африки (АПОЮА), созданная почтовыми операторами Сообщества по развитию Южной Африки (СРЮА) для более детального рассмотрения вопроса о почтовой реформе, ведет подготовку к конференции высокого уровня, которая состоится в августе этого года. Цель конференции – разработать четырехлетний стратегический план, в котором рассматриваются главные цели, установленные в протоколе СРЮА, недостатки в сети эксплуатации и основные резолюции Бухарестского конгресса. Как заверил Председатель правления АПОЮА, Генеральный директор Объединения почты и электросвязи Свазиленда Самюэль Ричардс: «Эта встреча будет представлять собой нечто большее, чем разговор на общие темы, так как ее участники займутся обсуждением конкретных вопросов».

Самюэль Ричардс: Задача состоит в том, чтобы дать операторам-членам Ассоциации ясные указания для более эффективного выполнения основных решений Бухарестского конгресса и предоставления ими качественных услуг в странах СРЮА.

Почтовый союз: Какова миссия АПОЮА в рамках Бухарестской всемирной почтовой стратегии?

Самюэль Ричардс: Мы считаем, что создание в СРЮА эффективной почтовой сети вполне соответствует общей направленности Бухарестской стратегии. Недавно ассоциация завершила обширное исследование систем доставки почты в каждой из наших стран-членов, и предварительные результаты подтверждают необходимость уделять первостепенное внимание обслуживанию клиентов, а также

институциональной и нормативно-правовой реформе.

Почтовый союз: Побуждаете ли вы своих членов улучшать обслуживание клиентуры, например, благодаря использованию новых технологий?

Самюэль Ричардс: Мы призываем операторов-членов нашей ассоциации предоставлять услуги с добавленной стоимостью. По историческим причинам они находятся на различных уровнях развития, и в этих условиях одна из основных стратегий состоит в том, чтобы установить компьютерные системы для совершенствования услуг, оказываемых в операционных окнах, и расширения ассортимента услуг высшего качества, среди которых можно назвать систему мониторинга качества обслуживания и финансовые услуги.

Почтовый союз: Какую помощь оказывает вашим членам региональный центр поддержки стран Восточной и Южной Африки?

Самюэль Ричардс: Решение о создании в регионе регионального центра поддержки открывает перед нашими членами огромные возможности для расширения диапазона и повышения качества финансовых услуг. Однако участники экспериментальных проектов IPC и IPC light считают, что годовые постоянные затраты должны быть снижены, чтобы количество участвующих в этой службе стран было максимальным. В противном случае, расходы на эти проекты оправданы не будут. Мы надеемся, что Телематический кооператив вдумчиво пересмотрит свои тарифы, чтобы его услугами могли пользоваться как можно больше почтовых операторов из развивающихся стран.

На фотоснимке Председатель правления АПОЮА Самюэль Ричардс (слева) и его члены (слева направо): г-н Ксимпю, г-жа Мутиававири, г-да Мойо, Льюпили и Мкандавир.

Почтовое отделение № 471 города Москвы

Реал ЛеБлан

В этот час, когда машина, везущая автора этих строк в почтовое отделение № 471 Москвы, проезжает мимо парка Победы, громадного мемориального комплекса, возведенного в честь 50-летия победы Советского Союза во Второй мировой войне, на широком Кутузовском проспекте царит интенсивное движение. Над верхушками деревьев возвышается огромная колонна из черного мрамора, а между ними вырисовываются очертания строения значительных размеров в форме полумесяца – центрального музея Великой Отечественной войны.

Москва – это город, где свидетельства прошлого встречаются буквально на каждом шагу, а москвичи, говоря о своей повседневной жизни, часто упоминают выдающиеся события из истории их города. Возьмем, к примеру, почтовую службу. «Как говорил Ленин, чтобы революция победила, трудящимся надо в первую очередь взять в свои руки почту, телеграф, а затем банки», – сказала добродушная Анна Шаталова, бывшая служащая российской почты, желая подчеркнуть стратегическое значение почтовой службы в экономической жизни страны. Недавно г-жа Шаталова ушла на пенсию, однако бывшая начальница МРП «Москва-5», руководившая раньше одним из восьми почтовых округов столицы, охотно согласилась лично провести экскурсию по почтовому отделению № 471. Это полностью модернизированное почтовое отделение с персоналом в 45 человек – от работников операционных окон до почтальонов – стало в Москве одним из первых почтовых отделений, ярко отражающих современный облик российской почты и ее новые цвета.

Сочетание современных и традиционных услуг

Открываем входную дверь и оказываемся в почтовом отделении № 471. Коридор налево ведет к операционным окнам, а по коридору справа можно пройти к телефонным кабинам, к службе телеграмм и окошку выдачи посылок. Чуть дальше находится еще один коридор, который ведет на участок обработки почты, где работают 13 почтальонов, ежедневно сортирующих и доставляющих почту.

Начальник отделения Ольга Федорова работает на этой должности с 1982 года. За это время на ее глазах произошло немало перемен. «Автоматизация и информационная технология меняют стиль работы людей. Служащим приходится обучаться новым техническим средствам, таким как Интернет», – рассказывает она, пока ведет нас в небольшое помещение, прилегающее к операционным окнам, где клиенты могут пользоваться терминалом с выходом в Интернет приблизительно за 50 рублей в

час (2 шв.фр.). Согласно приказу Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации в почтовых отделениях страны организуется сеть пунктов доступа в Интернет, благодаря чему в дополнение к набору традиционных услуг предоставляются современные услуги.

Глядя на Лидию Морозову, трудно поверить, что она уже пенсионерка, за плечами которой 36 лет службы на почте. Впрочем, она не спешит бросать свою работу и по-прежнему имеет дело с заказными письмами, финансовыми услугами и денежными переводами. «Работы здесь всегда хватает, поскольку отделение обслуживает обширный участок доставки. Однако, если мы хотим реально войти в почтовый рынок, мы должны энергично работать», – сказала она.

Почтовое отделение № 471, открытое в 1980 году, обслуживает около 1,8 миллиона клиентов, включающих предприятия и частных лиц, которые находятся или проживают на 118 улицах этого округа. Что касается обработки почты, то она по-прежнему осуществляется в основном вручную. В настоящее время с помощью автоматизированных средств обрабатывается только 2% национальной почты (около 1 миллиарда писем, 3 миллиарда газет и журналов, 12 миллионов посылок и 54 миллиона почтово-денежных переводов). Единственной компьютеризированной службой является заказная почта.

В почтовом отделении № 471 почтальоны ежегодно сортируют около 400 тысяч входящих отправлений. В то время как компьютерные базы данных находятся в процессе разработки, каждый почтальон по-прежнему записывает в небольшой блокнот фамилии клиентов, получающих газеты.

Однако вскоре ситуация изменится, так как Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России», официально созданное 5 сентября 2002 года, приступает к осуществлению крупномасштабного проекта, в результате которого к середине 2006 года в Москве должен быть открыт первый в стране автоматизированный сортировочный центр. Этот проект является частью комплекса стратегических инициатив, предпринимаемых российской почтой для того, чтобы в большей степени ориентировать ее на коммерческую деятельность и удовлетворение потребностей клиентов. Новый сортировочный центр сможет обрабатывать более трех миллионов почтовых отправлений в день, осуществляя детальную сортировку для более чем 5 тысяч почтовых отделений в Москве и восьми других регионов, включая Тверь, Иваново, Кострому,

Рязань, Тулу, Владимир и Калугу, а также Чукотский автономный округ. По мнению Марины Силаевой, почтальона из соседнего отделения, механизация процесса обработки явится значительным прогрессом, так как нынешний ручной труд стал чересчур напряженным.

Планируется также внедрить систему слежения за прохождением заказных отправок письменной корреспонденции и посылок. Кроме того, уже почти два года российская почта пользуется прикладной программой ВПС STEFI для облегчения обмена электронными денежными переводами. Российская почта, обрабатывающая свыше 60 тысяч электронных денежных переводов в месяц, из которых 80% приходится на Украину, стала крупнейшим пользователем сети IFS (международная финансовая система) ВПС.

Предоставление социальных услуг

Почтовые учреждения в Московской области обслуживают около 10% населения России и обрабатывают порядка 25% национального почтового трафика. Одной из важнейших операций, выполняемых почтальонами в течение их рабочего дня, начинающегося в 6 часов утра и заканчивающегося в 4 часа дня, является доставка пенсий. Ежемесячно почтовое отделение № 471 доставляет 2240 пенсий, а в целом по стране получают свою пенсию на дому 90% пенсионеров. Как объяснила г-жа Шаталова, доставка пенсий является важной социальной услугой, предоставляемой пожилым людям, и служит источником доходов для почты. Около 22% прибыли почты (8,4 миллиона долларов США в 2003 г.) приходится на доставку пенсий и различных пособий (для сравнения: прибыль от письменной корреспонденции составляет 19%, а от посылок – около 4%). Вместе с тем, как отметила г-жа Шаталова, спад деловой активности, произошедший с тех пор, как на рынке появились конкуренты, вызывает беспокойство. За последние годы частным доставочным компаниям удалось заключить контракты с Пенсионным фондом, лишив тем самым почту части ее бизнеса.

Тем не менее в планах развития почты предусматривается изыскивать новые возможности для ведения коммерческой деятельности, приносящей доходы. В России, как и во многих других странах мира, одним из быстро развивающихся секторов, где можно добиться высоких результатов, является директ-маркетинг. По оценкам российской почты годовой коэффициент роста директ-маркетинга в стране составляет 50-55%. В 2003 году доходы российской почты от директ-маркетинга достигли порядка 260 миллионов долларов США, а объем почтовых отправок – около 750 миллионов в год. В настоящее время доля почтовой службы на рынке рекламных услуг составляет 6,3%, тогда как десять лет тому назад на этом рынке она практически не присутствовала.

Между тем, по-прежнему существуют и другие традиционные услуги. Мария Огурцова, проработавшая на почте тринадцать лет, заведует телеграммами и телефаксами. В тот день, когда мы посещали отделение, все было, как обычно: у ее окошка своей очереди дожидались человек пять; столько же было и у окошка посылочной службы. Несмотря на то что за последние годы телеграмм отправляется меньше, в почтовом отделении № 471 каждую неделю их обрабатывается около 500. Все они доставляются почтальонами. «Почтовые услуги важны для россиян. Не думаю, что когда-нибудь почту закроют. Я себе жизни без нее не представляю», – поделилась с нами своими мыслями г-жа Огурцова, которая считает почту своим «вторым домом».

Почтовое отделение № 471 – это настоящее предприятие комплексного обслуживания. Вот, молодая женщина с 4-летним мальчиком терпеливо дожидается своей очереди, чтобы отправить телеграмму. Несколько минутами раньше она сдавала отправления и покупала марки в другом окне. В тот день работы в почтовом отделении было непочтатый край. А маленький мальчик продолжал смотреть по сторонам, заинтригованный тем, что происходит вокруг, и как будто уже мечтал о будущей работе в почтовом отделении своего района.

Российская почта в цифрах

Количество почтовых отделений:	42 000
Штат служащих:	320 000
Приблизительная численность обслуживаемых жителей:	145 миллионов человек
Территория охвата:	17 млн. кв. км (11 часовых поясов)
Годовые объемы почты:	1 миллиард писем, 3 миллиарда газет и журналов, 12 миллионов посылок, 54 миллиона денежных переводов
Прибыль в 2003 г.:	8,4 миллиона долларов США

На фотоснимке Начальник отделения Ольга Федорова (стоит) обсуждает производственные проблемы с оператором службы телеграмм и телефаксов Марией Огурцовой.

Почтовая марка занимает свое достойное место

Жером Дойчман

Пересмотренная Бухарестским конгрессом 2004 г. и насыщенная новым содержанием статья 8 (прежняя статья 6) Всемирной почтовой конвенции является отныне той плодотворной почвой, которая должна позволить почтовым службам со всей ясностью давать определение почтовой марке в их национальном законодательстве.

За всю историю существования Конвенции только сейчас было дано такое подробное определение почтовой марке. Простая виньетка, отмечающая в этом году свое 165-летие, теперь имеет полное свое описание. Отсутствие официально утвержденного определения вызывало некоторое замешательство среди многих почтовых служб. Сегодня же они имеют не только юридическую основу для выпуска почтовых марок, но и новый механизм борьбы против незаконно выпущенных марок.

Согласно статье 8 Конвенции, почтовые службы должны иметь орган, которому поручено следить за выпуском и обращением их почтовых марок. Не будем забывать, что почтовая марка, служащая для оплаты, играющая определенную роль в торговле и представляющая большой интерес для коллекционеров, а также для других смежных областей, является источником существенных доходов почтовых служб.

Защита интеллектуальной собственности

В соответствии с вышеуказанной статьей ВПС предлагает странам регистрировать в качестве товарного знака имеющиеся на почтовой марке наименование государства и остальные ее элементы оформления, так как отныне почтовая марка рассматривается как «атрибут суверенитета».

Более конкретно это видно из того, что официальный герб государства и эмблема международных организаций, а также официальные контрольные знаки подпадают под положения Парижской конвенции по защите интеллектуальной собственности. Помимо этого, идеальным было бы, если бы на почтовой марке печатались знак владельца авторских прав ©, год выпуска, имя художника и наименование типографии.

Странствующий посланник

В связи с тем, что марки много путешествуют, представляя лицо своей страны за ее пределами, филателисты присвоили им почетное звание «странствующего посланника». По данному поводу в статье 8

дается уточнение относительно представленного на марке изображения или художественного оформления. Тем самым требуется, чтобы тема строго соответствовала культурной принадлежности страны, почтовая администрация которой выпустила марку, и способствовала культурному развитию или сохранению мира.

Выпускаемые в коммерческих целях почтовые марки, которые можно увидеть на блоках или на конвертах «первый день», а также марки, служащие для оплаты почтовых отправок, могут пускаться в обращение в целях празднования какого-либо события или знаменательных дат выдающихся деятелей. В этом конкретном случае статья предусматривает наличие связи между представленной на марке знаменитой личностью или отображенным событием и страной, выпустившей марку. Марка не должна также быть наполнена политическим содержанием или отражать те аспекты, которые оскорбляют личность или страну. Две африканских страны Тунис и Сенегал как бы вновь открывают для себя данную область. Руководитель отдела почтовых марок и филателии Диана Фату Диау говорит: «Новое определение учитывает аспекты, касающиеся функций почтовой марки в почтовой эксплуатации, не упуская при этом юридические аспекты, связанные с ее изготовлением. Данное определение показывает, что представляет собой почтовая марка для выпущившей ее страны как в социальной и культурной областях, так и в областях истории и политики».

Соблюдение кодекса профессиональной этики

Безупречность почтовой марки сохраняется благодаря как наличию подробного ее определения, так и безукоризненному соблюдению кодекса профессиональной этики, который также был пересмотрен и улучшен на Бухарестском конгрессе. Чтобы не пресыщать рынок филателистической продукцией, кодекс профессиональной этики рекомендует почтовым службам определять потребности коллекционеров и потребителей, социальную и культурную значимость почтовых марок, а также возможности филателистического рынка и адаптировать соответственно производство почтовых марок.

Положения вышеуказанной новой статьи 8 и кодекса профессиональной этики являются, разумеется, не только юридической основой для решения всех этих вопросов, но и, в особенности, новым механизмом и источником ценных советов для почтовых служб и филателистов.

Всемирный саммит по вопросам информационного общества (ВСИО)

Странам-членам ВПС предлагается включить в свои филателистические программы выпуск памятной почтовой марки или серии почтовых марок на тему о роли почты в информационном обществе, приурочив этот выпуск к Всемирному саммиту по вопросам информационного общества, который пройдет в Тунисе с 16 по 18 ноября 2005 г. Тем самым почтовая марка повысит значение роли почты в сегодняшнем и будущем информационном обществе.

На фотоснимках:

- Фото 1:* Сенегальская элегантность. «Ля Лингер» – собирательный образ принцессы, широко представляющий культурные аспекты страны и прекрасно играющий роль посланника и распространителя ее культуры.
- Фото 2:* Эта марка Туниса, на которой изображен элемент флоры, отвечает всем необходимым техническим характеристикам.

Почтовый союз

Подписной бланк

Годовая подписка: Швейцария – 12 шв. фр. Другие страны – 21 шв. фр.

Почтовые администрации имеют право на специальные тарифы. Для получения более подробной информации обращайтесь в Международное бюро.

Я желаю получить _____ годовую (ых) подписку (ок)

- Оплата:
- почтово-денежным переводом
 - банковским чеком (в швейцарских франках и с указанием швейцарского банка)
 - Почтовым перечислением (30-820-4 Berne)
 - Банковским перечислением (143996-61-10, Credit Suisse, Berne)

Кредитная карточка: American Express Visa Euro-/Mastercard

Номер карточки _____ Срок действия _____

Фамилия и имя владельца

Фамилия _____ Имя _____

Почтовый адрес

Город _____ Почтовый индекс _____

Страна _____ Подпись _____ Дата _____

Направить по адресу: *Rédaction Union Postale, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUISSE*
