

Номер 2/2006

Апрель

Май

Июнь

UNION POSTALE

2

В этом номере...

Страница

На обложке

Обрабатывать и доставлять в 2008 году 65% международных отправок в срок Д+5. Как страны-члены ВПС справляются с этой задачей и соблюдают норматив, установленный два года тому назад на Бухарестском конгрессе?

Предисловие 2

На линии прицела – качество!

Письма в редакцию 3

Читатели делятся своими мнениями, советами, идеями

Новости вкратце 4

Обзор деятельности ВПС и почтового сектора

Качество службы

Оценивать – значит улучшать 7

Оконечные расходы и качество службы: не кнутом, а пряником 10

Фонд улучшения качества службы: всего пять лет ... и столько проектов! 11

Почтовая реформа

Почтовая реформа в Алжире: вопрос стратегии 13

Технологические инновации

Почта Канады: вотум доверия IPS 16

Оперативная совместимость цифровых почтовых штемпелей становится реальностью 18

Цифровой почтовый штемпель по-итальянски 19

События в мире почты

Насколько привлекательны почтовые службы для инвесторов? 21

Постоянные рубрики

Диалог с почтовыми руководителями

Интервью Генерального директора почты Буркина-Фасо (SONAPOST) Артура Кафандо 23

В объективе – почтовое отделение

Самое старое почтовое отделение в мире (Санкер, Шотландия) 26

Филателистический форум

Международный ответный купон: новый дизайн накануне столетия 28

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

На линии прицела – качество!

За те два года, которые отделяют нас от следующего Всемирного почтового конгресса, предстоит еще проделать большую работу по повышению качества службы. В 2005 году почтовые службы всего мира доставили, по одним данным, свыше 62%, а по другим – 59% международной почты в соответствии с нормативом Д+5. Плановый показатель до Найробийского конгресса 2008 года составляет 65%. В прошлом году четверем крупнейшим почтовым службам промышленно развитых стран не удалось достичь контрольной цифры в области качества международной службы – 85% (оценки проводятся Международной почтовой корпорацией), которая дает право на максимальное возмещение окончательных расходов с тех пор, как они стали увязываться с качеством службы.

Чем же объясняется этот факт: отсутствием воли, необходимых средств для оценки показателей и выявления неполадок в работе? Или, может быть, нехваткой денежных средств для приобретения оборудования слежения за прохождением отправлений? Несомненно, существует множество веских причин, при этом на конкретную ситуацию в странах влияют различные обстоятельства. Однако остается фактом то, что, несмотря на наличие целого арсенала средств, предлагаемых ВПС для содействия повышению качества службы, многие из 190 стран-чле-

нов до сих пор ими не пользуются. Компьютерную программу IPS ВПС для слежения за прохождением отправлений применяют около 60 почтовых служб. На счетах Фонда улучшения качества службы (ФУКС), которому в этом году исполняется пять лет, лежат более 49 млн. долларов США из-за того, что 7,5% стран, получающих помощь, так и не подали заявки на проекты.

Необходимые механизмы и ресурсы для оценки сроков пересылки и повышения ее скорости и надежности, а также для обеспечения регулярности обработки и доставки почты в соответствии с требованиями клиентов, имеются. Как показывает пример стран Персидского залива, ключом к решению этого вопроса может быть создание региональных альянсов.

Возможно, не все почтовые службы располагают такими средствами, как, например, у компании «United Parcel Service», которая ежегодно инвестирует в технологию миллиард долларов, однако, если не воспользоваться уже имеющимися в нашем распоряжении простейшими средствами, то мы будем двигаться вперед черепашьими шагами. Можем ли мы позволить себе упустить время, не повышая свои нормативы в таких условиях, когда вследствие либерализации рынок все больше и больше открывается для конкуренции, а его игроки, расталкивая друг друга, стремятся ухватить свою долю?

Редакционная коллегия

Наш почтовый ящик

Филиппинская почтовая корпорация возрождает филателию

В первой половине прошлого века, задолго до появления залов электронных и видеоигр, филателия как хобби переживала на Филиппинах период расцвета. Сегодня благодаря активной работе филиппинской почтовой корпорации по пропаганде и развитию филателии коллекционирование марок вновь находится на подъеме. Для рядовых людей марки представляют собой лишь небольшие кусочки бумаги, используемые для оплаты почтовых услуг. Для коллекционеров же они таят в себе определенную ценность, достаточную для того, чтобы привлекать к себе сегодня внимание 50 миллионов человек. С точки зрения своего удельного веса почтовая марка является самым дорогим материалом в мире (стоимость исключительно редких марок может достигать более миллиона долларов США). Результаты изучения показывают, что студенты, собирающие марки, лучше знают географию и историю и больше интересуются нашим миром, нежели их товарищи по учебе, не являющиеся коллекционерами. Филиппинская почтовая корпорация активизировала свою деятельность в области филателии, организовав филателистические выставки и клубы для возрождения в стране этого увлекательнейшего занятия.

*Антонио Э. Фидельсон
Сотрудник отдела информации, Филиппинская
почтовая корпорация*

Преимущества КПРРП

Недавно я участвовала в третьем «круглом столе», организованном Панафриканским почтовым союзом (ППС) под эгидой тунисской почты в г. Хаммаммет (Тунис) для лиц, принимающих решения в области почты в африканских странах, и представителей кредитных организаций. По заданию Группы действий по почтовому развитию (ГДПР) я выступила с докладом о задачах, полномочиях и подходах этой группы к почтовой реформе. В последнем номере «Почтового союза» мне понравилась ваша статья о комплексном плане реформы и развития почты (КПРРП) под названием «За коренную почтовую реформу», в которой был сделан подробный обзор КПРРП и говорилось о причинах его создания. Я смогла включить этот вопрос в свое выступление и рассмотреть его более детально. Мне показалось важным обсудить тот факт, что КПРРП относится не только к ведению ГДПР и что почтовой администрациям также необходимо понять его значение и преимущества использования такого подхода к почтовой реформе.

*Лидия Саад
Юриисконсульт, Почта Канады*

Новости вкратце

ВПС укрепляет свое положение на международной арене

После пятилетних попыток добиться статуса наблюдателя во Всемирной торговой организации (ВТО) в апреле этого года ВПС был предоставлен статус специального наблюдателя. Это означает, что теперь Союз сможет присутствовать на всех собраниях ВТО, где обсуждаются почтовые вопросы. Такой прорыв стал возможным благодаря недавней встрече в штаб-квартире ВТО в Женеве Генерального директора ВПС Эдуарда Дайана и его коллеги из ВТО Паскаля Лами. Руководители обеих организаций признали необходимость более тесного согласования правил, содержащихся в договорах этих организаций, а также необходимость совместной работы по совершенствованию связей с членами, особенно по вопросам, относящимся к принципу наиболее благоприятствуемой нации (означающему отсутствие дискриминации или предоставление равного режима), по которому имеется много неясностей на введущихся в рамках ВТО переговорах по торговле.

На встрече ВПС и ВТО, как и на переговорах между Международной организацией по миграции (МОМ) и ВПС, подчеркивалась важная роль почтового сектора в переводах денежных средств. В апреле Генеральный директор МОМ Брансон Маккинли и Эдуард Дайан провели встречу в Женеве, на которой определили области сотрудничества, а в начале июня Генеральный директор ВПС выступил с речью на внеочередной сессии МОМ в Женеве, сделав акцент на важнейшей роли мирового почтового сектора в предоставлении доступных, эффективных и защищенных услуг денежных переводов мигрирующему населению во всем мире, численность которого постоянно растет. Руководитель МОМ Маккинли признал силу почтовой сети и назвал ВПС и МОМ «естественной парой» для решения проблем денежных переводов. ВПС также получил статус наблюдателя в этой организации.

Генеральный секретарь Международной организации по стандартизации (ИСО) Алан Брайден посетил штаб-квартиру ВПС в Берне, где обсуждал вопросы усиления сотрудничества между двумя организациями с Эдуардом Дайаном и специалистами по вопросам стандартизации. ИСО, насчитывающая в своих рядах 156 национальных членов, уже разработала несколько технических стандартов для ВПС и его членов. Эти стандарты относятся, в частности, к таким областям инфо-коммуникационных технологий, как кодирование данных, обработка по-

чты, управление обменом, хранение, компьютерная безопасность, электронная торговля, а также ряд стандартов для банковских и финансовых служб, логистики и заделки отправок. Многие почтовые стандарты были разработаны ВПС. Алан Брайден и Эдуард Дайан договорились об усилении сотрудничества между ИСО и ВПС. ИСО передаст список своих рабочих групп, в которых мог бы участвовать ВПС, после чего последний проведет оценку работы ИСО и ее деятельности в области сертификации и определит, как использовать существующие стандарты этой организации.

Дубай – 2006: регистрируйтесь уже сейчас и помогайте творить будущее почтового сектора!

Открыта регистрация участников Стратегической конференции ВПС – главного события этого года в области почты, которое поможет сформировать будущее почтового сектора. На этом мероприятии соберутся все деятели почтового сектора, в том числе руководители международных организаций, представители правительств, а также генеральные директора почтовых компаний и их партнеры. На конференции будут обсуждаться такие актуальные вопросы, как конкуренция, глобализация, новые инвестиционные модели, собственность, партнерство, реформа, устойчивое развитие и новые технологии. Участникам предлагается заблаговременно зарегистрироваться, заполнив имеющийся на веб-сайте ВПС (www.upu.int) регистрационный бланк. Тем временем Объединенные Арабские Эмираты – страна-организатор конференции – открыла специальный веб-сайт (www.dubaiupu2006.com) с информацией о гостиницах и визовых формальностях.

Найроби – 2008: подготовительные работы идут полным ходом

В Международном центре конференций им. президента Кениата в Найроби, где состоится Конгресс ВПС 2008 года, начались работы по обновлению помещений и оборудования. Тем временем Кения подписала официальное соглашение с ВПС, в котором определяются функции каждой из сторон в организации этого мероприятия.

Кения назначила председателем Конгресса Сайруса Кибера Майна. Будучи профессиональным администратором, Майна имеет большой опыт в координации деятельности правительства и служб общего пользования; он также выполнял функции связующего звена между властями и организаторами крупных международных конференций. В начале июня Сайрус Майна посетил штаб-квартиру ВПС, где ознакомился с деятельностью и стратегией ВПС, а

также с порядком проведения Конгресса. Кения открыла специальный Интернет-сайт, посвященный Конгрессу: www.nairobicongress.com.

Почтовой службе Либерии требуется помощь

После продолжавшейся 15 лет гражданской войны почтовая инфраструктура Либерии полностью разрушена. Министр связи этой страны Джексон Э. До обратился с призывом о помощи к странам-членам ВПС в ходе своего визита в Международное бюро в мае этого года. «Нам нужна ваша помощь, – заявил министр, экономист по образованию. – Я побывал на объектах – положение ужасное». Из 160 почтовых отделений в стране сейчас работают только семь второразрядных. Требуется срочно провести восстановительные работы главпочтамта в Монровии, разграбленного во время войны, а также учреждений сельской сети. Многие специалисты покинули страну или погибли, и поэтому сейчас необходимо воссоздавать рабочую силу. «Нужно готовить кадры», – отметил министр До, находившийся в Берне проездом из США, где получил 30 стипендий на обучение в американском институте по подготовке специалистов в области телекоммуникаций, а также 25 автомашин от межправительственного филателистического объединения. Джексон До, назначенный на пост министра связи первой женщиной – президентом этого государства с населением 3,5 млн. человек Эллен Джонсон-Сирлиф, заявил, что она проявила интерес к почтовому сектору вскоре после того, как вступила в должность.

Новая трибуна для универсальной почтовой службы

Консультативный комитет (КК) сформировал рабочую группу по универсальной службе. Созданная на собрании КК во время недавней сессии Совета почтовой эксплуатации, эта группа будет способствовать вкладу частного сектора в проводящиеся в ВПС дискуссии по этому вопросу. Председателем группы является исполнительный директор Express Delivery and logistics Association, член КК Сью Прести.

Председатель Консультативного комитета Чарльз Прескотт считает, что в ближайшие годы вопросы, относящиеся к универсальной службе в условиях монополии или конкуренции, будут иметь важнейшее значение для отправителей крупных партий почты, клиентов, почтовых служб, их конкурентов и гражданского общества. «В результате либерализации и приватизации государственных почтовых служб, особенно в Европе, раскрываются социологические аспекты, которые, возможно, не получают заслуженной поддержки в ходе дебатов. Только глубокий анализ потребностей всех сторон, пользующихся сейчас универсальной службой, поддерживаемой правительством, будет по-настоящему служить интересам общества, деловых

кругов и потребителей во всем мире. Посредством Консультативного комитета мы намереваемся предоставить трибуну клиентам и тем, кто в противном случае был бы лишен возможности участвовать в дискуссии. Наша идея состоит в том, чтобы увязать вопросы друг с другом и тем самым помочь лицам, определяющим политику, в их последующих решениях, преимущественно на либерализованных рынках, но не только», – объяснил Чарльз Прескотт, являющийся вице-президентом Американской ассоциации директ-маркетинга (DMA) по развитию международного бизнеса и правительственным вопросам. КК проводит также изучение по прямому доступу почтовых систем и клиентов к сетям других почтовых служб и планирует еще одно исследование по системам изменения адресов.

Представь себе, что в результате изменения окружающей среды твое жизненное пространство подвергается угрозе, и напиши письмо!

Международное бюро ВПС выбрало в качестве темы международного конкурса сочинений эпистолярного жанра 2007 года окружающую среду. Молодым людям в возрасте до 15 лет предлагается представить себя на месте дикого животного, жизненное пространство которого поставлено под угрозу вследствие изменения климата или окружающей среды, и исходя из этого написать письмо жителям планеты, объяснив им, как они могут помочь этому животному выжить.

Проводимый уже 36-й год, конкурс дает возможность привлечь внимание молодых людей к важной роли почтовых служб в повседневной жизни, побудить их писать письма и пропагандировать грамотность. Тема конкурса 2007 года выбрана в поддержку одной из намеченных ООН Целей тысячелетия в области развития, а именно – достижение устойчивого развития. Проведение конкурса совпадает также с Международным полярным годом (2007-2008 г.), задача которого – добиться того, чтобы широкая общественность осознала важность полярных районов для климата планеты и окружающей среды, экосистем и человеческого общества.

Почтовым администрациям предлагается принять участие в этом мероприятии, организовав конкурсы в своих странах, и представить сочинения их победителей на международный конкурс. Крайний срок подачи работ – 30 апреля 2007 года. Более подробную информацию по этому вопросу можно найти по следующему адресу: www.upu.int/letter_writing/fr/index.shtml.

Бутан официально подключен к электронным системам

«Еще несколько месяцев тому назад местечко Лайя было одним из самых отдаленных и труднодоступных в Бутане. Благодаря сегодняшнему открытию

электронных почтовых служб (e.post) и спутниковых систем (VSAT) этот район отныне связан с остальной частью страны. Вдруг, как по мановению волшебной палочки, внешний мир стал ближе». Таков текст сообщения, которое жители деревушки Лайя с населением 1200 человек, расположенной на севере Бутана, Кадин Че и Таши Делек направили 20 марта 2006 года министру информации и связи этой страны по случаю официального завершения проекта e.post/VSAT. Хотя деревушку Лайя отделяют от столицы Тхимпху сотни километров, потребовалось менее пяти минут, чтобы сообщение дошло до адресата. Это стало возможным благодаря совместным усилиям, предпринятым Международным союзом

электросвязи, Всемирным почтовым союзом, правительствами Индии и Бутана для оснащения шести отдаленных районов страны технологией VSAT. Теперь не только жители Лайя, но и других населенных пунктов – Менживонг, Луана, Шингхар-лаури, Сомбейха и Мерак – могут пользоваться электронными почтовыми службами. Сообщения направляются электронным способом, а затем распечатываются в ближайшем к месту назначения почтовом отделении и доставляются в виде писем. Весь процесс занимает всего лишь несколько минут, а не недели, как это было раньше, когда почту в эти отдаленные районы приходилось доставлять пешком по труднопроходимым дорогам.

На фотоснимках:

Фото 1: Эмблема ВТО.

Фото 2: Эмблема МОМ.

Фото 3: Эмблема ИСО.

Фото 4: Министр информации и связи Кении Мутахи Кагве и Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан подписали на сессии Совета почтовой эксплуатации 2006 года официальное соглашение о 24-ом Конгрессе. Конгресс состоится с 13 августа по 3 сентября 2008 года.

Фото 5: Джексон Э.До.

Фото 6: Новый директор Центра почтовых технологий. В начале апреля 2006 года к обязанностям директора Центра почтовых технологий (ЦПТ) ВПС приступил Харальд Вейерих из Германии, проработавший до этого около тридцати лет в таких областях, как информатика, консалтинг и менеджмент, главным образом, в частном секторе. По его мнению, «ВПС располагает такими передовыми техническими решениями, которые бы посчитали за счастье иметь многие поставщики программного обеспечения. Ни одно коммерческое предприятие не смогло бы предоставлять решения и услуги, сравнимые с теми, что предлагает ЦПТ, ввиду общих расходов на маркетинг и продажи. Эти решения помогают наименее развитым почтовым службам не отставать от развития электронной технологии и не дают увеличиваться технологическому разрыву».

Фото 9: Давайте общаться! Региональные союзы ВПС решили усилить взаимные связи и обмен знаниями, проводя дважды в год встречи в Берне по случаю сессий Советов ВПС. В первом собрании, состоявшемся под председательством ПОСТЕВРОПы на апрельской сессии СПЭ, участвовали восемь региональных союзов. Их представители обменялись информацией о выполнении решений и проектов ВПС, а также обсудили вопросы, относящиеся к качеству службы, развитию рынков, повышению объемов почты, окончательным расходам и реформам ВПС. Следующее собрание состоится на октябрьской сессии Административного совета.

Фото 10: Новое назначение. Джеймс Гундерсон назначен директором по экономическим и регламентарным вопросам Международного бюро вместо Гари Халпина, который в июле уходит на пенсию. Начиная с 2000 года Джеймс Гундерсон работает в должности директора по вопросам стратегического планирования и внешних связей, а также является начальником канцелярии генерального директора.

Оценивать – значит улучшать

Реал ЛеБлан

Обрабатывать и доставлять в 2008 году 65% международных отправок в срок Д+5. Как страны-члены ВПС справляются с этой задачей и соблюдают норматив, установленный два года назад на Бухарестском конгрессе?

По результатам оценки качества службы, проведенной ВПС в 2005 году, в соответствии с нормативом Д+5 было доставлено 62,6% международной почты, тогда как в 2004 году эта цифра равнялась 62,2%. Хорошее известие, не так ли? На самом деле, все зависит от того, как на это посмотреть: можно считать, что стакан наполовину полон, а можно – что он наполовину пуст. Результат, конечно, обнадеживающий, если принять во внимание, что в постоянном режиме контролируется только 291 маршрут. Однако, если учитывать все 442 маршрута, то результат за 2005 год составит только 59%. Следовательно, почтовому сообществу предстоит еще многое сделать, чтобы достичь к 2008 году показатель 65%.

Хотя ряду развивающихся стран, например, Буркина-Фасо и Танзании удается добиваться хороших результатов в области качества международной службы, в целом, продолжает вызывать беспокойство ситуация в Африке и Латинской Америке, где на некоторых маршрутах в соответствии с нормативом Д+5 доставляется менее 20% отправок. Можно ли в такой обстановке рассчитывать на то, что почтовые службы добьются поставленной перед ними цели к 2008 году? Если им не удастся этого сделать, то их объемы, доходы и доли рынка продолжат сокращаться.

Страны-члены ВПС полны решимости достичь намеченной цели. Такие же намерения и у Международного бюро, которое определило качество службы как один из своих приоритетов. «Качество лежит в центре всей нашей деятельности», – заявил Генеральный директор Эдуард Дайан, который сразу после своего прихода в Международное бюро создал пост координатора по вопросам качества службы, занимаемый сейчас японцем Акио Мияджи. «Обеспечение качества службы – это путь к развитию, и мы должны помочь странам добиться как можно более высокого уровня. Эта задача может быть выполнена. Подтверждением тому являются страны Персидского залива, уже доставляющие 70% международной почты в соответствии с нормативом Д+5», – продолжил Эдуард Дайан.

Действительно, страны Персидского залива действовали решительно и с большим энтузиазмом, что заслуживает всяческого признания. В 2005 году после непрерывной проверки качества службы, прово-

дившейся ВПС в течение пятимесячного периода в странах этого региона, Саудовская Аравия, Бахрейн, Объединенные Арабские Эмираты, Кувейт, Оман и Катар договорились установить региональный служебный норматив, в соответствии с которым от них требуется доставить в 2006 году 85% отправок, циркулирующих между странами, по нормативу Д+4, в 2007 году – 85% по нормативу Д+3, а в 2008 году – по такому же нормативу 90% отправок. В этом году почта Катара, являющаяся инициатором этого проекта и занимающая лидирующее положение в области качества службы в регионе Персидского залива с момента организации своего центра управления качеством службы (в мае этого года в Париже центр был награжден престижной премией World Mail Awards), предложит 20 арабским странам установить аналогичные нормативы для Северной Африки и Среднего Востока. «Основная идея в том, чтобы совершенствоваться вместе и одновременно всем регионом, – объяснил начальник отдела качества службы почты Катара Катина Агхайан. – Благодаря региональному подходу работа упрощается и становится более эффективной, поскольку мы можем лучше обмениваться ноу-хау. Это приводит к экономии денежных средств и времени, а также снижает риск негативного опыта».

Региональный подход действительно превратился в *modus operandi* (образ действия) Международного бюро в том, что касается реализации комплексных планов реформы и развития почты («Почтовый союз», № 1/2006) или повышения качества службы. Таким образом, в этом году африканский континент первым из регионов воспользуется разработанным специально для него планом действий; ожидается, что этот подход может быть применен и в других частях мира.

Систематический подход

Оценивать, оценивать и еще раз оценивать. По мнению Акио Мияджи, это единственный способ усовершенствовать службу в масштабе всего мира. «Мы должны прежде всего установить поддающиеся оценке цели и применять к проверке качества службы систематический подход, как это делает, например, служба EMS. Но в первую очередь нужны средства для слежения за прохождением отправок. Без этого базового оборудования никакие оценки невозможны. Такая технология должна быть у всех почтовых служб», – сказал он.

Руководствуясь этой концепцией и резолюцией Бухарестского конгресса, проектная группа «Качество службы» приступила к разработке оценочных

карточек для каждой страны-члена ВПС, в которых регистрируются показатели работы по всему диапазону предлагаемых почтовых услуг, включая письма, посылки, службу EMS и т.д. За основу взяты оценочные карточки, созданные Кооперативом EMS, которые служат стимулом для здоровой конкуренции между почтовыми службами.

Учитывая, что непрерывный контроль представляет собой основное средство оценки качества службы из конца в конец на других маршрутах, нежели маршруты между промышленно развитыми странами (они оцениваются с помощью системы UNEX Международной почтовой корпорации), важно, чтобы в этой программе участвовало как можно больше почтовых служб. 105 из них станут участницами программы в 2006 году, когда будут оцениваться сроки пересылки 250 000 отправок по 550 международным маршрутам.

Непрерывный контроль включает в себя также диагностический контроль, т.е. использование микрочипов и контрольных порталов для регистрации времени отправления и прибытия контрольных отправок в процессе пересылки. С целью методичного расширения диагностического контроля Международное бюро призывает администрации развивающихся стран использовать их ресурсы в рамках Фонда улучшения качества службы (ФУКС) для установки в их учреждениях обмена контрольных порталов. Помимо этого, группа под руководством Акио Мияджи исследует возможность превращения непрерывного контроля в проект ФУКС всемирного масштаба, чтобы сделать процесс проверки более стабильным и повысить достоверность получаемых результатов.

По мнению британского консультанта Ричарда Уишарта, основной задачей является разработка доступной для всех стран, в том числе и по цене, системы оценки качества службы. Хотя модель UNEX IPC хорошо зарекомендовала себя в ходе проверки сроков направления почты между промышленно развитыми странами (в 2004 г. 93,7% трансграничных отправок в Европе доставлены в соответствии с нормативом Д+3), эта сложная система является слишком дорогостоящей для проведения оценок из конца в конец более низкого уровня и внедрения в масштабе всего мира. Однако Уишарт считает, что существует множество технических вариантов. «На международном уровне почтовые службы могут ежегодно тратить свыше 20 миллионов долларов США для оценки показателей службы приоритетной письменной корреспонденции. ВПС имеет все средства и возможности для определения стратегических рамок оценки показателей пересылки почты и стимулирования здоровой конкуренции между компаниями, занимающимися производством тех-

нологии, чтобы они разрабатывали инновационные рентабельные решения с целью облегчения такой оценки», – отметил британский консультант.

Ричард Уишарт рекомендует также проводить независимую оценку качества службы из конца в конец и думает, что ВПС мог бы определить для ее проведения технические и качественные нормативы. Он говорит: «Необходимо опросить регуляторов и ассоциации клиентов, чтобы определить их потребности и учесть их в решении ВПС».

Разумеется, у клиентов есть свои соображения на этот счет. Представитель почтового сектора в Ассоциации почтовой торговли, базирующейся в США, Джин Дель Полито считает, что почтовая служба имеет такое же важное значение, как и любая другая служба общего пользования. Но, по его мнению, почта не обеспечивает такую же надежность или регулярность, как эти службы. «Когда вы нажимаете на выключатель, вы не задаете себе вопрос, загорится ли свет. Он просто загорается. Когда вы открываете кран, у вас не возникает вопрос, польется ли из него вода. Она просто течет. Однако, когда вы относите корреспонденцию на почту, вы не всегда уверены, что она будет доставлена за один, два, три дня или более. Почтовая служба (примечание редактора: в данном случае речь идет о почтовой службе США), конечно, контролирует доставку приоритетной почты первого класса, но у нее нет никаких средств для оценки своих общих показателей работы. Когда отправители коммерческой почты просят, чтобы была проведена оценка эффективности работы почты, они просят лишь о том, чтобы им была предоставлена информация, соответствующая их ожиданиям в реальном мире», – отметил Джин Дель Полито.

Пожелание последних, возможно, осуществится раньше, чем они думают, если свое веское слово скажет проектная группа PUMAQS (качество пересылки печатных изданий). Под руководством отраслевой группы «Издательский сектор» ВПС эта группа проводила в течение двух лет тестирование качества службы в том, что касается доставки журналов и других изданий в международном масштабе. Эта проверка, проводившаяся независимым образом компанией IBM, имела огромный успех, поскольку в ней использовалась реальная корреспонденция (а не контрольные отправления), и позволила участникам получить конкретные данные о фактическом качестве службы. «Впервые мы получили точную и беспристрастную информацию о доставке нашего продукта, – заявил Роберт Харрисон, чья издательская фирма «McGraw-Hill» публикует журнал «Business Week». – Благодаря этому весьма действенному механизму мы могли исправлять служебные ошибки сразу после того, как они возникали».

Председатель группы Тиддо Брестерс считает,

что теперь ВПС может пойти еще дальше. «В ответах на распространенный нами вопросник многие респонденты выразили свою заинтересованность в системе измерения качества службы для отправок в больших количествах. Впрочем, это неудивительно, поскольку во многих странах такие отправления составляют до 90% объемов почты», – отметил он. Комиссии «Рынки» было поручено изучить данный вопрос.

Поощрительные меры

Внедрение системы связи между качеством службы и компенсацией в рамках расчетов по окончательным расходам также побуждает почтовые администрации умножить усилия в плане повышения качества. В настоящее время эта система затрагивает лишь промышленно развитые и развивающиеся страны, участвующие на добровольной основе в системе мониторинга качества ВПС, однако она будет развиваться дальше и охватит большее количество стран (см. статью на стр. 10).

Учитывая, что борьба за качество службы ведется по всем направлениям, Международное бюро также усиливает свою деятельность в области стандартизации и сертификации. Как ответственный за качество службы Акио Мияджи работает совместно со службами Международного бюро, занимающимися стандартизацией и сертификацией. Кроме то-

го, следует отметить, что в этом году Эдуард Дайан встречался со своим коллегой из Международной организации по стандартизации, и они договорились о более тесном сотрудничестве.

С начала реализации программы сертификации, предусматривающей оценку степени применения процедур управления качеством в структурах почтовых администраций, ВПС сертифицировал шесть почтовых служб. В 2006 году осуществление программы продолжается.

Поскольку 2008 год не за горами, внимание к качеству службы будет только усиливаться. В разговоре, состоявшемся во время перерыва между заседаниями на апрельской сессии Совета почтовой эксплуатации, начальник отдела качества службы алжирской почты Шахразед Бушемла отмечала, что прекрасно понимает, какие трудности ждут впереди. Она с воодушевлением говорила о планах установить для арабских стран региональный норматив доставки почты и о причинах, побудивших алжирскую почту участвовать в проводимом ВПС постоянном контроле качества. «Мы должны совершенствоваться на всем протяжении цепи. Участвуя в постоянном контроле, мы можем видеть, где возникают неполадки. Мы должны знать свои недостатки, чтобы устранить их», – заявила Шахразед Бушемла.

Поистине здравое суждение. Двигаться вперед можно только тогда, когда знаешь свои слабости.

На фотоснимках:

Фото 2: Недавно в Париже на церемонии World Mail Awards почта Катара была награждена премией за качество. Начальник отдела качества службы почты Катара Катина Агхайан (второй справа) делится своей радостью с сотрудниками центра управления качеством Хамадом Аль Файхида, Мариам Аль Бадиа и Мона Кутайфан.

Фото 3: Заместитель главного почтмейстера Барбадоса Доркаш Скэнтлбери получает из рук Эдуарда Дайана сертификат EMS «золотого» уровня за достигнутые второй год подряд результаты. В 2002 году в почтовой службе Барбадоса показатель своевременной доставки отправок составил около 50%. Благодаря программе повышения показателей работы и оценочным карточкам Кооператива EMS в 2005 году этой стране удалось поднять планку еще выше и доставить в срок 95% отправок EMS.

Фото 4: Швейцарская почта стала второй почтовой службой из промышленно развитых стран, которая добилась самого высокого в рамках ВПС уровня сертификации в области управления качеством. Эта система сертификации, предусматривающая оценку степени применения процедур управления качеством в структурах почтовых администраций, предназначена для того, чтобы стимулировать процесс повышения качества.

Оконечные расходы и связь с качеством службы Не кнутом, а пряником

Реал ЛеБлан

Латвия и Мальта стали первыми развивающимися странами, добровольно присоединившимися к системе мониторинга связи качества службы с оплатой окончательных расходов. Это новое название системы для расчетов по окончательным расходам между промышленно развитыми странами в конечной системе, которая вступила в силу 1 января 2006 года.

«У нас хорошее качество, и мы решили принять участие в системе мониторинга, чтобы испытать себя», – заявил директор по международным отношениям мальтийской почты Генри Гаучи. Почтовая служба этой страны намного превосходит контрольную цифру 78% в области качества международной службы, которая была установлена для Мальты с учетом особого положения этой страны и в 2007 году будет увеличена до 81%. Промышленно развитые страны, участвующие в конечной системе, должны достичь показателя 85% в 2006 году и 96% в 2007 году, чтобы получить связанные с окончательными расходами поощрительные вознаграждения.

Резолюция, предусматривающая связь между качеством службы и платежами, производимыми между странами за обработку и доставку входящих отправлений письменной корреспонденции, была принята на Пекинском конгрессе. С 2005 года для промышленно развитых стран стала действовать новая система: 20 из 24 почтовых служб конечной системы получили максимальную оплату в рамках окончательных расходов, включая премиальные в размере 2,5% за участие и еще одно поощрительное вознаграждение в размере 2,5% за то, что они достигли или даже превзошли 85-процентный показатель.

Являясь своего рода «приманкой», право на получение оплаты в зависимости от качества службы имеет целью побудить почтовые администрации работать еще лучше на благо своих клиентов. Такая форма стимулирования повышения качества уже существует в ВПС для посылок и в службе EMS.

Сопредседатель проектной подгруппы «Связь окончательных расходов с качеством службы» Йорн Аллардт уверен, что новая система приведет к гло-

бальному повышению качества. Его больше беспокоит другое: сколько времени потребуется на адаптацию этой сложной системы окончательных расходов согласно намеченным в последние несколько лет планам, чтобы в ней в большей степени учитывались специфические особенности каждой страны и точнее отражались фактические эксплуатационные затраты. 31 декабря 2013 года – крайний срок для присоединения развивающихся стран, входящих в переходную систему, к конечной системе или к ее упрощенному варианту. «Имеются технические сложности, особенно с ограничениями затрат, и нам нужно информировать страны и привлекать их к участию, убеждая в том, что предлагаемая нами система пригодна для них», – подчеркнул Аллардт.

С 2007 года намечено постепенно расширять добровольное участие развивающихся стран, особенно стран с годовыми объемами входящих писем менее 500 тонн, в системе мониторинга качества службы, используемой для промышленно развитых стран. По мнению Йорна Аллардта, входящим в переходную систему развивающимся странам важно понять, что они только выиграют от участия в системе мониторинга качества. «Страны не станут получать меньше денег при оплате окончательных расходов, так как нижний предел, на который они имеют право, им будет, как правило, гарантирован. Напротив, если они будут участвовать в системе мониторинга и достигнут намеченного показателя или даже превзойдут его, то они получают больше денег. Цель состоит не в том, чтобы применять против стран штрафные санкции, а чтобы побудить их работать совместно над повышением качества службы и предлагать на рынке продукты и услуги лучшего качества», – добавил Аллардт.

Так или иначе, предложение убедительно подействовало на Латвию и Мальту. Они рассчитывают с выгодой использовать новую систему и в то же время считают, что у них имеются необходимые средства, чтобы способствовать повышению качества службы в масштабе всего мира. «Качество службы имеет для нас весьма большое значение. По существу, у него нет цены», – резюмировал руководитель службы качества мальтийской почты Джозеф Аззопарди.

На фотоснимке: График изменения связи между качеством службы и окончательными расходами.

Фонд улучшения качества службы Всего пять лет ... и столько проектов!

Население города Бам (Иран), пострадавшее от опустошительного землетрясения в 2003 году, вскоре вновь сможет пользоваться почтовыми службами. Жителям пригородов Котону в Бенине больше не придется ездить за своей почтой за десятки километров – недавно там были установлены абонентские почтовые ящики. Колумбийская полиция конфисковала отправления с наркотиками через некоторое время после того, как почта установила в аэропорту Боготы новое рентгеновское сканирующее оборудование. Хотя эти три страны расположены в различных уголках мира, осуществленные в них усовершенствования почтовых служб имеют одну общую деталь: все они финансировались за счет средств Фонда улучшения качества службы (ФУКС) ВПС, который отметил в апреле этого года свое пятилетие.

Благодаря ФУКСу, этому уникальному средству финансирования развития почты, в период с апреля 2001 года по март 2006-го стала возможна реализация 279 проектов, направленных на совершенствование почтовых служб в развивающихся и наименее развитых странах, 28% из которых находятся в Европе и Северной Азии, 17% – в Латинской Америке, 16% – в Азиатско-Тихоокеанском регионе, 21% – в Африке; 9% – в арабском мире и 8% – в Карибском регионе.

Сумма финансирования этих проектов составила 39,6 млн. долларов США; на осуществление новых проектов остается еще 50 млн.

В течение пяти лет ФУКС финансируется за счет надбавки к окончательным расходам, оплачиваемым, в частности, промышленно развитыми странами. В результате принятия на Бухарестском конгрессе измененной классификации стран, за основу которой взята классификация, применяемая Программой развития ООН, некоторые развивающиеся страны выплачивают сейчас в ФУКС доходы, получаемые в рамках системы окончательных расходов. Гарантировано также более справедливое выделение ресурсов наиболее нуждающимся странам, особенно наименее развитым.

Чтобы разъяснить новые правила ФУКС и побудить страны подавать хорошо аргументированные заявки на проекты, Международное бюро провело в 2005 и 2006 годах семинары во всех регионах мира. Последний семинар для стран Латинской Америки запланирован на июнь в Панаме.

«Четырем странам принадлежит приблизительно 10% из 50 еще свободных миллионов, и около 15 стран имеют право почти на половину находящихся

сейчас в фонде денег. Необходимо побудить эти страны к тому, чтобы они представляли заявки на проекты», – заявил председатель Попечительского совета (ПС) ФУКС Мигель Силва из Португалии в своем выступлении, посвященном первоочередным задачам ПС до Конгресса в Найроби. – Мы уверены, что к следующему Конгрессу все имеющие отношение к ФУКСу страны – промышленно развитые, развивающиеся и наименее развитые – будут удовлетворены результатами той работы, которую им предстоит самим осуществить».

Гарантированное и стабильное финансирование

По случаю годовщины создания ФУКС Генеральный директор Эдуард Дайан заявил, что уникальность фонда объясняется тем, что его финансирование гарантировано и что все собранные средства направляются странам. «На пути реализации нашей инициативы нет подводных камней, с которыми могут столкнуться инициативы, поддерживаемые добровольными фондами. В то время как в ООН ведутся дискуссии о том, какой передовой опыт следует использовать для финансирования помощи развитию, ФУКС доказывает свою состоятельность и является сегодня стабильным и гарантированным источником финансирования для развивающихся и наименее развитых стран», – отметил он.

Благодаря ФУКС ВПС в 8 раз увеличил помощь развитию, выделяя 60% средств из своего ежегодного бюджета (37 миллионов шв.фр. или свыше 29 млн. долларов США) на проекты в развивающихся странах.

Хотя большинство проектов касаются, как правило, одной страны, ФУКС пропагандирует также региональный подход. Действительно, фонд выделил деньги на 13 региональных проектов, что позволило ряду стран объединить свои финансовые ресурсы для осуществления совместного проекта на благо всего региона.

Одним из таких проектов является организация субрегиональной сети наземного направления почты между странами-членами Экономического сообщества государств Западной Африки. В настоящее время группа специалистов оценивает возможные пути направления по двум основным маршрутам (Лагос-Котону-Аккра-Абиджан-Санникель и Дакар-Банжул-Биссау-Конакри-Канкан-Санникель), а также по трем второстепенным.

В свою очередь, Фиджи, Кирибати, Науру, Папуа-Новая Гвинея, Самоа, Соломоновы острова, Тонга, Тувалу и Вануату совершенствуют организацию вну-

тренних систем обработки почты для повышения качества международной службы. Некоторые из этих стран совместно с другими – такими, как Афганистан, Бутан, Камбоджа, Мальдивы, Мьянма, Непал и Тимор-Лешти, работают над созданием надежной системы учета затрат, которая позволит им лучше рассчитывать затраты и анализировать общую рентабельность предприятия. Благодаря этому страны смогут разрабатывать последовательную политику в области тарификации продуктов и услуг, одной из наиболее важных переменных величин, которой

будет повышение качества службы.

Ряд стран пожертвовали свои ресурсы из ФУКС более нуждающимся странам. Китай и Республика Корея передали в общей сложности 150 000 долларов США на срочные проекты в пользу стран, пострадавших от цунами 2004 года (Мальдивы, Индонезия и Шри-Ланка).

Таким образом, за эти пять лет ФУКС не только способствовал повышению качества мировой почтовой службы, но и помогал укреплять солидарность между странами. А это нельзя не отпраздновать!

На фотоснимках:

Фото 1: Диаграмма, показывающая процентное соотношение проектов по категориям.

Фото 2: Диаграмма, показывающая процентное соотношение проектов по регионам (апрель 2001 – март 2006 гг.).

Почтовая реформа в Алжире Вопрос стратегии

Жером Дойчманн

Может ли быть реформа почты простым вопросом стратегии? Отвечая на него, алжирское правительство включило реформу почтового сектора в свой политический курс, направленный на подъем экономики. Его примеру последовали международные финансовые организации.

Приведем сначала историческую справку: вследствие трагических событий, которые в течение целого десятилетия переживал Алжир, выполнение многих крупномасштабных проектов было заблокировано. Однако, начиная с 2000 года, прекращение террористической деятельности, хорошие экономические показатели государственных предприятий наряду с исключительным ростом доходов от поставок нефти и газа позволили Алжиру провести структурные реформы, необходимые для активизации деятельности в частном секторе и диверсификации его экономики.

Вместе с тем ощущалась острая потребность в реформе почтовых служб, которые были объединены с электросвязью. Таким образом, разделение двух служб стало одним из первоочередных крупных проектов при президенте Абделязизе Бутефлике и непременным условием политического курса на развитие, для осуществления которого требовалось предоставление займов или поддержка со стороны какого-либо банка, многосторонней кредитной организации или наднационального органа. Реформу подобного размаха нельзя было успешно реализовать без помощи экспертов на различных уровнях.

Разделение двух учреждений

Этот процесс начался 5 августа 2000 года с принятия закона, в котором устанавливались общие правила разделения двух видов деятельности и определялись общие условия эксплуатации для операторов. Такое институциональное разделение функций операторов (создание *Algerie Telecom* и *Algerie Post*), независимого регулятора (ARPT) и министерства почты и инфо-коммуникационных технологий послужило исходной точкой для отраслевой стратегии долгосрочного экономического развития.

Учитывая сложившуюся обстановку и намеченную двоякую цель, а именно – создать условия, способствующие доступу к эффективным и приемлемым по цене услугам, и снять ограничения на пути

конкуренции и участия частного сектора в почтовой деятельности – Всемирный банк оказал поддержку такой стратегии развития.

Эта поддержка нашла свое воплощение в выделении 9 миллионов долларов США на пять с половиной лет министерству инфо-коммуникационных технологий, которое должно было распределить эту сумму. Ему также надлежало разработать новую нормативно-правовую базу алжирской почты, распределить персонал и имущество, составить контракты на достижение намеченных показателей, подготовить устав и т.д., а также определить комплексную стратегию, основанную на оценке затрат на универсальную почтовую службу. Большая часть займа пошла на финансирование технической помощи, направленной на оснащение инфо-коммуникационными технологиями (ИКТ), что должно было способствовать устранению технологической отсталости, развитию электронной торговли и разработке компьютерных программ, применяемых в административных целях (*e-Governance*) и имеющих важнейшее значение для привлечения внимания граждан к социальной роли почты.

Помощь, оказанная организацией «Бреттон Вудс», была направлена на достижение второй цели – обеспечение устойчивости реформы и, как следствие, устойчивости инвестиций, говоря другими словами, на финансовую стабильность и экономическую жизнеспособность национального оператора.

Стратегия оказания помощи стране

Начиная с 2003 года Всемирный банк и Алжир составляют документ под названием «Стратегия оказания помощи стране», в котором приводится обзор положения страны-заемщика в социально-экономической сфере и промышленности, а также излагается стратегия Всемирного банка сроком от 4 до 5 лет. Говоря в более общем виде, в стратегии определяются основные области, в которых помощь со стороны Всемирного банка наиболее эффективно способствует преодолению бедности.

«Любой подписываемый с правительством страны проект, предусматривающий предоставление кредита, сопровождается согласованным перечнем спецификаций, где указывается продолжительность стадии ознакомления и подготовки, в течение

которой сотрудники Всемирного банка работают с заемщиком и заинтересованными организациями над определением конкретных видов деятельности, подлежащих финансированию. В некоторых случаях подготовительная стадия длится до 18 месяцев», – отметила специалист Всемирного банка по почтовым вопросам Изабель Сегни. – С финансовой точки зрения размер почтовой составляющей алжирского проекта равен 14% от общей суммы 9-миллионного займа, а фактическая сумма произведенных и оплаченных затрат увеличилась при окончательном расчете до 1,18 млн. USD».

В 2004-2006 г. поддержка со стороны Всемирного банка выражалась не в выделении денежных средств, а в оказании нематериальной помощи: предоставлении рекомендаций, передаче данных и ноу-хау, проведении аналитической и консультационной работы, а также в ознакомлении персонала с новыми процессами.

Наконец, помощь Всемирного банка нацелена на модернизацию и развитие почтово-финансовых служб, на долю которых сегодня приходится около 80% от оборота алжирской почты. Она идет не напрямую почтовому оператору, а направляется на развитие национальных банковских инфраструктур. В этом отношении алжирская почта выступает как косвенный получатель этой помощи, поскольку она пользуется более мощной системой межбанковских платежей для крупных транзакций и разработанными стандартами для платежей на незначительные суммы.

Помощь из Европы

После того как административное разделение двух организаций значительно продвинулось вперед, министерство, имевшее к тому времени положительный опыт сотрудничества со Всемирным банком, обратилось за помощью к его европейскому подразделению – программе MEDA Европейской комиссии, которая выделяет финансирование Европейского союза средиземноморским странам, подписавшим Барселонскую декларацию 1995 года. Чтобы быть принятыми к рассмотрению, выдвигаемые странами проекты должны включать в себя одну из национальных ориентировочных программ, представляющую собой документ, которым следует руководствоваться в той или иной области переходной экономики, предварительно определенной MEDA (в данном случае – поддержка структурного изменения).

Алжир получает 5 миллионов евро в рамках финансовой помощи на четырехлетний период с февраля 2003 г. по февраль 2007 года. Эта сумма предназначена для технической поддержки реформы и

направляется для использования в трех областях: техническая помощь, подготовка кадров, оборудование и программное обеспечение.

Техническая помощь заключается в привлечении международных и алжирских экспертов, чьи услуги координируются экспертом-резидентом на всем протяжении реализации программы. Данный эксперт – Даниэль Жонас – откомандирован компанией «Sofrepost», являющейся филиалом французской Группы La Poste. «Я координирую использование и график работы международных экспертов, которые оказывают техпомощь по всем аспектам каждого конкретного направления деятельности: стратегия, правовые рамки, бухучет, качество службы, выпуск новых продуктов и услуг, маркетинг, людские ресурсы, информатика, внутренний аудит», – объяснил он.

Благодаря ассигнованиям в размере 800 000 евро на решение связанных с реформой задач, профессиональную подготовку прошли 1200 человек из управленческого и технического персонала, которые были обучены методам управления, применяемым в коммерческих компаниях. Было приобретено оборудование и программное обеспечение на сумму 575 000 евро, в результате чего был установлен интерфейс Intranet и создана справочно-информационная система по процессам учета затрат. Тогда как в 2003 году алжирская почта имела отрицательное сальдо баланса, сейчас она вновь работает с прибылью.

Результаты осуществленной в рамках программы MEDA деятельности налицо: более высокое качество службы за счет глобальной реорганизации сети направления и сортировки почты, новый ассортимент продуктов, предлагаемых в операционных окнах, и новые средства управления персоналом почтовых отделений. Создаются маркетинговые подразделения, по каждому рыночному сегменту проводятся исследования, и на основе производственной политики разрабатывается корпоративная стратегия.

Отраслевая стратегия

По словам руководителя подразделения министерства по вопросам координации и мониторинга проекта отраслевой реформы Салихи Сайах, в ответ на помощь этих организаций «ежеквартально составляются отчеты, а раз в полгода специалисты Всемирного банка приезжают в Алжир, чтобы оценить, как выполняется проект». Она напомнила, что проект реформы почты и телекоммуникационного сектора был признан Всемирным банком лучшим проектом 2004 года в Алжире.

Чтобы получить наднациональную финансовую

помощь, правительству требуется иметь в своем распоряжении реальную отраслевую стратегию, являющуюся частью политики долгосрочного развития. Важно, чтобы представители почты поддерживали связь с органами финансовой опеки и чтобы в их заявке на предоставление финансирования были ясно указаны ожидаемые результаты от использования выделенных ресурсов. «Почтовые службы должны общаться друг с другом на институциональном

уровне, чтобы реформа почты могла быть заранее разработана правительственными экспертами, которые будут заниматься ее лоббированием в высших государственных органах. Только так можно добиться выделения ресурсов международными организациями», – сказала Изабель Сегни. Деньги имеются, однако стратегические планы зачастую отсутствуют. Не в Алжире, конечно, где стратегия и стремление к успеху неразрывно связаны друг с другом.

На фотоснимках:

Фото 1: Главпочтамт в г. Алжире.

Фото 2: По мнению Всемирного банка и алжирской почты, модернизация почтовых служб должна быть положительно воспринята и осознана всеми служащими. На сегодняшний день свыше 4000 человек прошли профессиональную подготовку, в ходе которой ознакомились с внутренними правилами, коллективным договором, шкалой заработной платы и т.д., что позволит им содействовать на своем уровне успешному проведению реформы.

Фото 3: В своей нынешней деятельности алжирская почта уделяет большое внимание созданию межбанковской денежной системы и выпуску банковских карточек. Владельцам почтовых счетов уже были выданы свыше миллиона дебетовых карточек.

Фото 4: Благодаря, помимо всего прочего, реорганизации сети направления и сортировки почты повысилось качество службы.

Почта Канады: вотум доверия IPS

Реал ЛеБлан

Чтобы заинтересовать такого клиента, как канадская почта, главное – проявить гибкость и предоставить техническую помощь. Центр почтовых технологий (ЦПТ) ВПС доказал и то, и другое, и недавно канадская почта стала третьей почтовой службой в промышленно развитых странах (после австралийской и греческой), приступившей к использованию международной почтовой системы (IPS).

Почтовые службы обычно используют IPS для обмена электронными данными и слежения за прохождением отправок EMS, писем и посылок, однако канадская почта захотела иметь нечто большее и слегка отличное от других. Почта этой страны, уже работающая с несколькими базами данных, стремилась разработать полностью новую модель финансовых расчетов со своим крупнейшим почтовым коммерческим партнером – почтовой службой США – для обеспечения прямого подключения к ее системе SAP. В итоге, канадская почтовая компания и ЦПТ в течение двух лет работали над созданием индивидуализированного расчетного модуля, который бы соответствовал требованиям этой почтовой службы и мог использоваться другими странами, желающими следовать тем же путем.

«При разработке программного обеспечения иногда бывает сложно точно узнать, что требуется той или иной почтовой службе, поэтому возможность тесного сотрудничества с канадской почтой позволила нам сконструировать и надлежащим образом отрегулировать расчетный модуль, – сказал руководитель проекта в ЦПТ Жан-Марк Коэффик. – Почта Канады была весьма требовательной и вместе с тем во многом нам помогла. Если какая-нибудь другая почтовая служба пожелает использовать IPS применительно к специфическим бухгалтерским требованиям, то у нас имеются для этого все необходимые средства».

Точность и быстрота расчетов

Расчетный модуль IPS канадской почты был введен в эксплуатацию в апреле этого года и до сих пор полностью удовлетворяет его пользователей. «Эта система существенным образом отличается от того, что было у нас раньше, и мы приятно удивлены теми функциями, которые выполняет IPS», – уточнил главный менеджер по международным отношениям Терри Данн.

Модуль позволяет почтовому оператору производить расчеты по окончательным расходам с почтовой службой США более точно и на ежемесячной основе. Оба коммерческих партнера обмениваются электронными сообщениями о входящей международной почте, которые при получении незамедлительно проверяются на достоверность и вводятся напрямую в расчетную систему, где они быстро обрабатываются для правильной оплаты счетов.

«IPS пользуются немногие промышленно развитые страны, поэтому наше высшее руководство провело опрос относительно решения компании предусмотреть IPS в качестве решения для удовлетворения наших потребностей, – объяснил Терри Данн. – Мы понимали, что существует риск, однако мы тесно сотрудничали с ЦПТ и были удовлетворены тем, что IPS можно адаптировать к нашим требованиям. Главным для нас была эксплуатационная гибкость. Поскольку почтовый мир стремительно изменяется, мы хотели иметь такую систему, которая бы позволила приспособливаться к изменениям, а IPS дает такую возможность. Именно в этом и заключается ее истинная ценность».

Кроме того, благодаря использованию расчетного модуля IPS финансовая деятельность канадской почты становится более прозрачной, что весьма важно для внешних аудиторов. «С точки зрения управления главное внимание мы уделяем сертификации наших финансовых операций, поэтому для нас было важно иметь возможность следить за всем процессом вплоть до выставления счетов», – добавил Терри Данн.

Главный фактор – поддержка

Ввиду строго регламентированного подхода к руководству проектами канадской почтой предусматривается так называемая фаза испытания системы IPS на устойчивость. Следующий за внедрением период служит для устранения возможных сбоев в ее работе. В результате этого пользователи IPS в канадской почте, в частности, работники эксплуатации, служащие, занимающиеся международными расчетами, рекламациями и обслуживанием клиентуры, управлением продуктами, финансами, могли сообщать о возможностях внесения усовершенствований в любые аспекты системы.

«Мы полностью удовлетворены IPS и той поддержкой, которая нам оказывается ЦПТ, – сказал Терри Данн. – Мы живем в стремительно изменяю-

щемся мире, и ВПС должен быть способным быстро приспосабливаться к новым условиям».

Данн добавил, что возможность тесного сотрудничества с ЦПТ в поисках такого решения, которое могло бы быть использовано другими странами, является для Канады подходящим способом содействия работе Союза. По его мнению, почтовая служба США также заслуживает похвал за свои усилия и готовность вступить в такое партнерство.

«Нам требуется больше подобных проектов, – заявил директор ЦПТ Харальд Вейерих. – ЦПТ намеревается облегчать связи между почтовыми службами и способствовать разработке дополнительных элементов для некоторых прикладных программ, которыми могли бы воспользоваться и другие. Проект канадской почты служит примером, и мы сейчас ведем переговоры с другими почтовыми службами из промышленно развитых стран, заинтересованными в использовании этого расчетного модуля».

На фотоснимке: Модуль IPS позволяет почтовому оператору производить расчеты по окончательным расходам с почтовой службой США более точно и на ежемесячной основе.

Новые положения Регламента письменной корреспонденции Оперативная совместимость цифровых штемпелей становится реальностью

Сделан важный шаг на пути к тому, чтобы цифровой почтовый штемпель стал доступным для всего международного почтового сообщества: в марте этого года на сессии Совета почтовой эксплуатации были приняты правила, регламентирующие его использование.

«Это большой шаг вперед, поскольку у нас теперь определена, как и для физической почты, стратегия в области эксплуатации, устанавливающая правила и стандарты, в соответствии с которыми почтовые службы всего мира могут удостоверять в отношениях между собой подлинность цифровых штемпелей, – заявил Дин Поуп, председатель Группы «Электронные продукты и услуги», которая предложила новые положения Регламента письменной корреспонденции ВПС. – Эта мера имеет весьма важное значение, так как она позволит почте укрепить доверие клиентов к электронным службам».

Ежегодно с использованием цифрового почтового штемпеля, подобно штемпелю, разработанному почтовыми службами Канады, Франции, Италии, Португалии, Швеции и США, чья новаторская деятельность лежит в основе новых правил, совершается до 50 миллионов транзакций. Бухарестский конгресс 2004 года признал цифровой почтовый штемпель в качестве новой факультативной почтовой службы, однако затем нужно было разработать и принять правила и нормы, регулирующие его использование среди членов ВПС.

Регламент письменной корреспонденции, регулирующий обмен письмами в международном мас-

штабе, является составной частью Актов ВПС и связывает обязательствами 190 стран-членов Союза. Его новые положения о цифровом почтовом штемпеле будут способствовать дальнейшему развитию рынка этого продукта во всем мире.

Цифровой почтовый штемпель (стандарт S 43 ВПС) свидетельствует о реальности какого-либо электронного события в определенной форме и в определенный момент с участием одной или нескольких сторон. Он передает электронным документам все преимущества традиционного почтового штемпеля и подтверждает, что содержание электронного сообщения не было изменено, благодаря таким характеристикам, как проставление даты и времени, считывание цифрового идентификатора, проверка содержания и шифрование. С правовой точки зрения он служит доказательством того, когда, что и кем было подписано.

«Новые положения Регламента предусматривают операционную совместимость цифрового почтового штемпеля в отношениях между почтовыми службами, что приведет к увеличению объемов международных транзакций и, следовательно, к росту почтового сектора», – добавил Дин Поуп.

ВПС принял также новые положения о гибридной почте, которая представляет собой стремительно растущий сегмент почтового рынка. По статистическим данным ВПС, 2 из 436 млрд. обрабатываемых ежегодно в мире отправлений письменной корреспонденции внутреннего и международного режимов относятся к гибридной почте.

Цифровой почтовый штемпель по-итальянски

В последние годы многие почтовые службы делают ставку на электронные услуги, но лишь немногие из них действуют с таким подъемом, как итальянская почта.

Итальянская почта, являющаяся одним из основных работодателей страны и использующая труд 150 000 работников, приложила немало усилий для интеграции своих физических и цифровых сетей на основе новых технологий и для самоутверждения в качестве сертификационного органа и третьей доверенной стороны на рынке цифровых технологий.

В настоящее время она предлагает целый ассортимент услуг благодаря использованию цифрового почтового штемпеля, представляющего собой новый международный почтовый стандарт для электронной связи. Будучи членом Группы «Электронные продукты и услуги» Совета почтовой эксплуатации, итальянская почта активно участвовала в составлении недавно принятых положений о цифровом почтовом штемпеле Регламента письменной корреспонденции (ст. на стр. 18), а сейчас работает над созданием международного логотипа для этого продукта.

Потенциал в области цифровой технологии

Как заявил президент-генеральный директор итальянской почты Массимо Сарми, «наша компания не может продолжать успешно работать без твердого стремления к переменам и ориентации нашей деятельности на будущее и инновации». Руководствуясь такой точкой зрения, в конце 2005 года итальянская почта ввела в эксплуатацию службу *Posteitaliane.mail@*, предназначенную для частных лиц и малого/домашнего офиса, которая позволяет проверять подлинность электронных документов и заверять дату и время их передачи итальянской почте. Ежегодно клиенты на этих рынках отправляют приблизительно 1,6 миллиарда электронных сообщений, из которых миллионы содержат конфиденциальную информацию, чья подлинность требует удостоверения.

Для соблюдения национальной регламентации в области цифровой связи и удостоверения сообщений итальянская почта разрабатывает сейчас другие основанные на цифровом почтовом штемпеле решения для частного и государственного секторов. Служба удостоверенной электронной почты (*Posta Electronica Certificata*) является сегодня единствен-

ной почтовой службой, признанной итальянским законодательством для цифровой связи. Это электронный эквивалент традиционной заказной почты, и с 1 января 2006 года все государственные организации должны пользоваться этой службой для электронной связи. В настоящее время итальянская почта работает над интеграцией решения, основанного на цифровом почтовом штемпеле, в службу удостоверенной электронной почты. Цель состоит в том, чтобы упростить и защитить связь между государственными административными учреждениями, а также сократить государственные расходы.

Что касается гибридной почты, то существует служба *Posta Raccomandata Online* (заказная почта в режиме онлайн), интегрированная в компьютерную программу Microsoft Office. Она позволяет клиентам направлять заказную корреспонденцию с цифровым почтовым штемпелем с любого компьютера, и для этого не надо идти на почту. Клиенты составляют документы в программах Microsoft Word или Excel и отправляют их посредством команды «*Poste Italiane*» на панели управления. Итальянская почта получает электронные письма, наносит на них цифровой штемпель, распечатывает и отправляет адресатам.

Исследование новых возможностей

Итальянская почта изучает также возможность предоставления услуги цифрового почтового штемпеля для удовлетворения потребностей в связи, вытекающих из некоторых других видов коммерческой практики. Проведенные исследования показывают, что вопросом удостоверения сообщений с помощью цифрового почтового штемпеля интересуются и другие отрасли экономики, в частности, в таких сферах, как управление заказами, рекламации в отношении заказов, послепродажное обслуживание и выставление счетов. Предусматриваются и другие возможности использования, например, удостоверение трансграничных сообщений, передаваемых между многонациональными компаниями, электронный маркетинг или инициативы в области сервисного обслуживания клиентов.

Итальянская почта уже проводит испытания одной службы в секторе здравоохранения. Государственные и частные службы здравоохранения в Италии ежегодно производят около 125 миллионов медицинских свидетельств, половина из которых – для сторонних пациентов. Почта создала службу под названием *Poste Check-up evoluzione*, посред-

ством которой пациенты получают свои медицинские свидетельства по выбранному ими физическому или электронному адресу. В последнем случае на документе проставляется цифровой почтовый штамп. Эта услуга, проходящая сейчас испыта-

ние в одной крупной клинике в Италии, позволила бы медицинским центрам упростить выдачу медицинских свидетельств, сократить объем работы в справочных окнах и затраты, а также предоставлять пациентам более быстрые и удобные услуги.

На фотоснимках:

Фото 1: Служба Poste Check-up evoluzione. Диаграмма, на которой показано, как функционирует служба.

Фото 2: Логотип службы Posteitaliane.mail@. В рамках службы Posteitaliane.mail@ каждому цифровому документу присваивается свой код, который потом используется для проверки целостности его содержания. Сопоставив полученный код с кодом, который хранится итальянской почтой, клиент может убедиться в том, что он получил документ, полностью идентичный оригиналу.

Насколько привлекательны почтовые службы для инвесторов?

Реал ЛеБлан

Было время, когда финансовый рынок не проявлял к почтовому сектору никакого интереса. Однако, по мере того как почтовые компании становились более конкурентоспособными и прибыльными, инвесторы начали приглядываться к «почтовому ландшафту» с его пиками и впадинами. Кучке почтовых служб, главным образом промышленно развитых стран, уже удалось выйти из-под опеки государства посредством акционирования или партнерства с частными инвесторами. Разве можно было вообразить лет двадцать тому назад, что почтовые службы будут развиваться в этом направлении? Мы являемся свидетелями возникновения новых моделей развития почтовых служб, как в этом смогли убедиться участники конференции высокого уровня, состоявшейся 28 апреля 2006 года в штаб-квартире ВПС.

Почти два десятка лет тому назад была приватизирована Почта Нидерландов – TPG. В Германии часть Deutsche Post World Net (DPWN) пока принадлежит государству, однако основная доля капитала находится в руках институциональных и частных инвесторов, и, в конечном счете, если будут осуществлены планы полной приватизации, они завладеют им целиком. Датская почта передала более 22% своего капитала крупнейшей в Европе частной инвестиционной компании «CVC Capital Partners», а правительство Японии готовится приватизировать национальную почту в 2007 году.

Почему же к почтовому бизнесу проявляется такой интерес? По мнению директора DPWN по вопросам отношений с инвесторами Мартина Зигенбалга, почтовый сектор естественным образом привлекает инвесторов ввиду своих потребностей в области транспорта. Как считает консультант по почтовым вопросам Филип Доббенберг, ответ еще проще: в почтовом бизнесе можно делать деньги – как сегодня, так и завтра. «Частные инвестиционные компании не вкладывают деньги в неприбыльный бизнес, – утверждает он. – Они умеют распознавать формирующийся капитал какой-либо компании и знают, как его высвободить. Благодаря активным действиям инвестиционных компаний в почтовом секторе значительным образом повысилась его привлекательность и доверие к нему со стороны бизнес-общества». Того же мнения придерживается Сорен Вестергаард, генеральный директор компании «CVC Capital Partners», которая совместно с почтой Дании приобрела 50% акций бельгийской почты: «Почтовый сектор огромен. Люди не осознают его реаль-

ный потенциал. Это зрелый бизнес, и то новое, что сейчас появляется, могло бы значительным образом изменить его сущность. Важнейшее значение имеют, например, новые технологии и эффективное управление. Мы хотим осуществлять инвестиции в подобного рода ситуациях».

Ввиду того, что рынок становится все более и более конкурентным, растет число почтовых служб, которые изыскивают средства для производства капитала, необходимого им в целях защиты своих стратегических позиций. Генеральный директор датской почты Хелге Изразлсен заявил, что ее партнерство с «CVC Capital Partners» дало возможность, к которой он так стремился, увеличить капитал его компании и расширить ее деятельность. «Мы не смогли бы инвестировать в бельгийскую почту, если бы в компании не было новой формы собственности», – отметил он.

Определить потребность

По мнению Яна Стюйта, директора по вопросам управления активами фирмы «ABM Amro», главным условием для инвесторов является крепкий и хорошо зарекомендовавший себя менеджмент. Он утверждает: «Телекоммуникационный сектор более привлекателен, чем почта, однако инвестиции в нее представляют определенный интерес».

Для Джеймса Рунде из компании «Morgan Stanley» самым привлекательным в почтовом секторе является то, что в нем сочетаются такие явления, как конкуренция, развитие новых технологий и дерегуlamentация. «Существует немного секторов, где ежедневно приходится преодолевать эти три препятствия сразу», – отметил он. Рунде считает, что почтовый бизнес надежен, но только при условии, что начинать надо с правильного определения потребностей клиентуры и такой организации бизнеса, которая бы соответствовала этим потребностям, принимая во внимание, что объемы письменной корреспонденции в мировом масштабе стабилизируются. «Кто бы мог подумать, что кому-то потребуются Google или iPod? Почтовый сектор должен быть ближе к своим клиентам и выявлять их потребности. Бизнес придет сам по себе», – добавил он.

Являются ли частные инвесторы благословением или Троянским конем? На этот счет существуют различные мнения, однако ясно, что почтовый сектор вступил в новую эпоху, когда, как подчеркнул ди-

ректор TPG по вопросам отношений с инвесторами Майкл Ричардсон, конкуренция, технология и регулирование представляют собой главные движущие силы этой индустрии. По его мнению, единственный способ не сойти с круга – это действовать по-новаторски, проявлять изобретательность и быть ори-

ентированным на развитие. Эта формула, похоже, оказывается действенной для TPG, поскольку компания, работающая, помимо Нидерландов, в семи странах, сумела сохранить цену на марки ниже уровня инфляции, а ее коэффициент роста составляет 20%. Как говорится, гоните монету!

Интервью Генерального директора почты Буркина-Фасо (SONAPOST) Артура Кафандо

Сказать, что Артур Кафандо – преданный своему делу человек, это значит оценить его не в полной мере. Будучи генеральным директором SONAPOST с 2001 года, он вывел государственного почтового оператора Буркина-Фасо из тяжелого финансового кризиса и решительно устремил взоры предприятия в будущее, сосредоточив усилия на его модернизации, повышении доходности, качества службы, использовании новых видов технологии и обеспечении доступности почтовых услуг.

В 2005 году чистая прибыль SONAPOST, признанной национальными СМИ лучшей компанией года, составила 384 млн. франков КФА (почти 764 тыс. долларов США), т.е. возросла по сравнению с предыдущим годом более чем на 146%. Увлеченный новыми технологиями, Артур Кафандо рассчитывает максимально воспользоваться ими при осуществлении своих планов модернизации почты, но ни в коем случае не в ущерб ее главной миссии – обеспечивать почтовую службу общего пользования и становиться ближе к своим клиентам, даже несмотря на то, что иногда для этого требуется создавать почтовые отделения в малопродуктивных местах.

«Почтовый союз»: Какие факторы способствовали достижению хороших результатов в 2005 году?

Артур Кафандо: Прежде всего, мы повысили продуктивность и качество службы. Затем мы продемонстрировали своим клиентам, что их обращения обрабатываются в нормальных условиях и пересылаются надежно, быстро и регулярно. Их доверие к нам постепенно восстановилось. Наша новая служба с гарантированными сроками доставки Post'Eclair была также благоприятно воспринята населением. Наконец, что касается финансовых услуг, то за счет умелого инвестирования мы обеспечили надежность и рентабельность наших почтово-сберегательных служб. Все эти факторы наряду с более эффективным управлением денежными операциями и работой по сокращению затрат и привели к хорошим результатам.

«Почтовый союз»: Как изменяются потребности клиентов в вашей стране?

Артур Кафандо: Почти так же, как и в других странах: клиенты стремятся к скорости, качеству и инновациям. Наш доход от обслуживания клиентов из числа частных лиц слегка снижается ввиду развития новых инфо-коммуникационных технологий. Клиентский спрос ориентирован сейчас на более быстрые

способы связи: мобильный телефон, Интернет и т.д. Несмотря на это, согласно заключенному с государством контракту на достижение намеченных показателей, мы обязаны организовывать почтовые отделения, необходимые для сельского населения, в новых административных округах. До 2009 года нам осталось охватить еще четыре округа. У нас нет уверенности в том, что эти отделения будут доходными, но, по этому контракту, государство должно оказывать поддержку созданию инфраструктуры. Чтобы привлечь потенциальных клиентов, почта будет разветвлять свою сеть в городах, где наблюдается стремительный рост населения. Людям требуется такая инфраструктура, как почта, для связи друг с другом и пересылки денежных средств. Например, недавно мы открыли почтовое отделение в весьма перспективном хлопководческом районе. Буркина-Фасо, Мали, Бенин, Кот-д'Ивуар и Чад являются крупными производителями хлопка. Когда страдная пора заканчивается, сборщики хлопка получают значительные суммы денег, а отделений сберегательных банков в этих районах нет – поэтому почта предлагаем им свои услуги.

Однако настоящая битва разворачивается за обладание коммерческой клиентурой. Появляются новые потребности и растут объемы; вместе с тем ведется жестокая конкуренция. Деловые круги хотят иметь комплексные решения – такие, как полная обработка их отправок, включая сбор, пересылку и доставку. Поэтому мы организовали службу, которая занимается сбором почты непосредственно в тех местах, где расположены компании, ее обработкой и отправкой. Мы также предоставляем в распоряжение компаний франкировальные машины, и в результате этого наши доходы значительно повышаются. Кроме того, мы установили льготные тарифы на доставку газет и других печатных изданий. В будущем мы планируем сосредоточиться на работе с компаниями, имеющими такие объемы корреспонденции, на почтовую пересылку которых требуются крупные суммы.

«Почтовый союз»: Испытывает ли Почта Буркина-Фасо сильную конкуренцию?

Артур Кафандо: Мы сталкиваемся с конкуренцией со всех сторон. На наш монопольный рынок сбора и доставки почты вторглись компании, осуществляющие пассажирские перевозки. Для жителей Буркина-Фасо не составляет труда принять или согласиться перевезти конверт, когда он отправляется из одного

населенного пункта в другой. У них даже не возникает никаких вопросов относительно безопасности или ответственности, которую они при этом берут на себя. Кроме того, многие международные курьерские компании обратились к нам с просьбой лицензировать их деятельность по доставке внутренних экспресс-отправлений. Представляете, в каких тисках находится почта, особенно если учитывать хорошо организованную конкуренцию? На финансовые услуги монополии не существует: мы соперничаем непосредственно с банками и децентрализованными финансовыми системами и, на мой взгляд, не сдаем своих позиций.

«Почтовый союз»: Какой объем почты перевозится этими частными предпринимателями?

Артур Кафандо: Поскольку эти компании осуществляют свою деятельность нелегально и ввиду отсутствия регулятора, мы не располагаем достоверной информацией по этому вопросу. Тем не менее нам известно, что одна из известных транспортных компаний получает от перевозки почты свыше 300 млн. франков КФА. Если сравнить эту сумму с 947 млн. франков КФА, которые мы получаем от оплаты почтовых сборов, то можно сказать, что это довольно серьезный конкурент.

«Почтовый союз»: Неужели у вас нет никакой правовой процедуры?

Артур Кафандо: Постановлением правительства нам предоставлена монополия на письма весом до 2 кг и газетную продукцию весом до 1 кг, однако оно, похоже, не сдерживает наших конкурентов. Я лично встречался со всеми транспортными компаниями и объяснял им, в каких пределах они могут действовать; мы обратились к властям с просьбой помочь нам осуществлять проверки. До сих пор эти меры не принесли желаемых результатов, однако реформа почты и учреждение регулирующего органа должны будут привести отношения между государственным и частными операторами в нормальное состояние. Мое самое заветное желание – чтобы был принят новый закон о почтовом секторе и чтобы таким образом ситуация прояснилась.

«Почтовый союз»: Как идет работа в этом направлении?

Артур Кафандо: Министерство почты и инфо-коммуникационных технологий вместе со Всемирным банком занимается разработкой стратегии реформы почтового сектора, подготовкой регламентирующего законодательства, основанного на отраслевой политической декларации правительства, определением условий для создания регулятора и составлением плана институциональной реформы почтово-фи-

нансовых служб. Эта программа будет выполняться в дополнение к уже предпринятой реформе, способствуя дальнейшей модернизации нашей почты.

«Почтовый союз»: Какие новые возможности открыла для вас новая технология?

Артур Кафандо: Одна из наших задач состоит в том, чтобы превратить почту в современное предприятие за счет применения новой технологии, которая во многих отношениях представляет собой благоприятную возможность, нежели угрозу. Таким образом, мы оборудовали в крупных почтовых отделениях страны более десятка киберкиосков (пункты доступа в Интернет), которые превратились в места встреч пользователей из всех слоев населения. Кроме того, для денежных переводов мы используем программу IFS, а для контроля за прохождением зарегистрированных отправлений, депеш и посылок – программу IPS Light. Благодаря использованию этих технологий повысилось качество наших услуг, а также доверие к нам со стороны клиентов.

«Почтовый союз»: Как обстоят дела с киберкиосками, установленными три года назад совместно с французской почтой?

Артур Кафандо: Они работают в двух почтовых отделениях, в Уагадугу и Зиньаре. Один из них обеспечивает дистанционное обучение с участием двух профтехучилищ, одно из которых находится во Франции, а другое – в Буркина-Фасо. Установить киберкиоск нетрудно, однако технология по-прежнему стоит дорого. Французская почта изменила свою политику по отношению к киберкиоскам, однако опыт показал нам, что в стране, где телекоммуникационная инфраструктура существует не во всех населенных пунктах и ресурсы ограничены, возможно применить решение, основанное на Интернете. Мы работаем над тем, чтобы привлечь внимание властей и органов, занимающихся вопросами местного развития, к потенциальной роли почты, которая в некоторых населенных пунктах служит единственным средством связи с внешним миром, в удовлетворении потребностей таких партнеров, как больницы, школы или сельские общины. Подобное партнерство могло бы стать движущей силой местного развития.

«Почтовый союз»: В 2005 году ваши показатели в области качества международной службы, оцененные ВПС, были образцовыми по сравнению с другими африканскими странами. Какие меры предпринимаются вами для повышения качества службы?

Артур Кафандо: Физическая почта остается нашим основным видом деятельности. Поэтому мы сосредоточиваем свои усилия на постоянном совершенствовании управления потоками почты. Нами создана более эффективная система организации

пересылки отправок, позволяющая ежедневно обслуживать большие и средние города и дважды в день обеспечивать связь между крупными городскими центрами. Сейчас 80% почты, пересылаемой между крупными городами, доставляется по нормативу Д+1. Из Буркина-Фасо во Францию и Кот-д'Ивуар, которые являются основными направлениями нашего трафика, мы обеспечиваем пять отправок в неделю. Мы также стандартизировали наши процедуры и провели обучение персонала для повышения их квалификации в области почтовой деятельности. Наконец, мы используем все предоставляемые авиакомпаниями возможности в том, что касается международных и субрегиональных маршрутов.

«Почтовый союз»: До 60% доходов почты поступает от финансовых служб. Каким образом вы собираетесь развивать службы денежных переводов?

Артур Кафандо: Да, это верно. Помимо служб денежных переводов, SONAPOST обеспечивает управление центрами почтово-сберегательных услуг и почтовых чеков. Это важнейшие из базовых почтовых услуг, оказываемых населению. Доверие к ним остается неизменным, о чем свидетельствует рост численности вкладов, однако наше предложение должно еще лучше удовлетворять спрос клиентов. Объем вкладов в центре почтовых чеков составляет свыше 10 млрд. франков КФА, а в Национальном сберегательном банке – более 46 млрд.

В период с 2003 по 2005 г. количество почтово-денежных переводов по системе «Teliman» (национальная служба) и общая сумма взысканных за эти переводы комиссионных увеличились приблизительно на 400%. Наша задача в будущем – реорганизовать эти центры, превратив их в настоящие финансовые учреждения. Что касается международных дел, то у нас имеются соглашения с рядом стран по использованию сети IFS ВПС, и мы работаем в качестве агента «Western Union». Мы намерены также использовать любые необходимые системы переводов для удовлетворения потребностей буркинийской диаспоры в других странах. Например, нашим основным партнером в плане денежных переводов является Кот-д'Ивуар, так как в этой стране проживают три миллиона буркинийцев. Сейчас мы испытываем большие трудности в связи с временным прекращением обмена денежными переводами с Почтой Кот-д'Ивуара. Мы надеемся,

что отношения с ивуарийской почтой в ближайшем будущем будут восстановлены, а пока пользуемся службой «Money Express».

«Почтовый союз»: Вы используете IFS. Каково ваше мнение об этой системе?

Артур Кафандо: (Улыбается). Я испытываю поистине смешанные чувства. Снимаю шляпу перед ВПС за то, что он предложил решение именно в тот момент, когда телеграфным денежным переводом перестают пользоваться. Если бы не было IFS, мы все бы еще искали свой путь и тем временем теряли рыночные доли. Но это должно быть решение с хорошими эксплуатационными характеристиками. Что касается основных игроков IFS, то они должны постоянно работать над тем, чтобы качество службы в стране назначения было отличным. Развитие систем денежных переводов осуществляется очень быстрыми темпами, и, если качество не будет обеспечено, то клиенты перейдут на использование других систем.

«Почтовый союз»: Что готовит вам будущее? Какие наиболее серьезные задачи предстоит решать в ближайшие пять лет?

Артур Кафандо: Почтовые предприятия смогут двигаться вперед только благодаря качественной и тщательной работе. Мы должны управлять своими почтовыми службами как частными компаниями, несмотря на наше обязательство исполнять службу общего пользования. Эти направления деятельности включены в наш стратегический план, и мы приложим все силы для его реализации. Мы сохраним нашу миссию службы общего пользования и станем службой, по-настоящему близкой и доступной клиентам, но, преследуя эту цель, мы будем стремиться к обеспечению прибыльности. Мы продолжим улучшать качество службы и повышать конкурентоспособность компании. Нам также необходимо сохранить рабочие места. Мы являемся страной с высоким демографическим ростом и очень молодым населением, вследствие чего возникают проблемы занятости. Нам, как государственному предприятию, необходимо поддерживать проводимую правительством политику в области занятости. Если мы будем твердо идти к этим целям, то я уверен, что за пять лет благодаря реформе мы станем современным образцовым предприятием, использующим новые технологии в качестве движущей силы развития.

Самое старое почтовое отделение в мире

Ян Ланди

Городок Санкер в Дамфрисшире похож на многие другие небольшие города, разбросанные по всей Шотландии. Он был основан в древности, еще в VIII веке, и период его расцвета уже давно миновал. Из своей богатой истории этот город, расположенный среди изысканной природы, сохранил лишь руины великолепного замка. Его слава осталась в прошлом, а в наши дни Санкер – это тихий и ничем непримечательный городишко.

Непримечательный? Может быть, но только для тех, кто не удосужился познакомиться с ним поближе. При осмотре симпатичного центра города с его магазинчиками, чайной и банкоматами ваш взор обязательно привлечет одно здание на главной улице. Оно является поистине уникальным: если будете посылать открытку из Санкера, знайте, что она будет отправлена из самого старого почтового отделения в мире.

Этот малоизвестный факт заставит вас остановиться и спросить себя: почему именно здесь? Почему из сотен тысяч почтовых отделений, расположенных в городах и поселках по всему миру, самое старое находится в тихом живописном городке, уютно расположенном в долине реки Нит в Шотландии? Точного ответа на этот вопрос никто не даст. Одно можно сказать с уверенностью: это не было запроектировано – просто так получилось. Как и в случае со многими другими удивительными фактами все вышло так, как вышло. Однако своим появлением это почтовое отделение обязано уже давным-давно отжившему общественному устройству, при котором местная аристократия пользовалась огромным влиянием, а стратегическое положение городов, подобных Санкеру, было вопросом первостепенной важности.

Жители Санкера гордятся историей своего города. Почтовое отделение работает в нем постоянно с 1712 года, на восемь лет дольше, чем его ближайший соперник – почтовое отделение в столице Швеции Стокгольме. На третьем месте по возрасту находится отделение Сантьяго (Чили), открытое на 60 лет позже, чем почта в Санкере.

Считалось, что почтовое отделение в Санкере является самым старым в Великобритании и датируется 1763 годом, однако в результате исследований, проведенных 15 лет назад историком почтовых служб Джеймсом Маккеем, выяснилось, что оно функционирует с 1712 года и поэтому – самое старое в мире.

Кен Томсон, являющийся хозяином этого отделения в течение 17 лет, говорит: «Тогда было другое время, другой взгляд на жизнь, сегодня этого нет».

В эпоху, когда почтовое отделение начало функционировать, королевства Шотландии и Англии уже долгое время были отделены друг от друга. В пограничных районах с обеих сторон осуществлялась оживленная деятельность, и одним из наиболее влиятельных родов в то время был род Кричтонов, которому принадлежал замок Санкер. В 1712 году для обеспечения обмена корреспонденцией между землевладельцами с обеих сторон англо-шотландской границы была создана конная курьерская служба. По словам Кена Томсона, фактически это была «шпионская сеть», и нельзя было придумать лучшего перевалочного пункта, нежели Санкер – родовое поместье влиятельных Кричтонов, удобно расположенное между двумя более крупными городами Дамфрис и Камнок.

«Это была ранняя форма почтовой службы, предназначавшаяся для аристократии, – отметил Кен Томсон. – Поначалу в этом доме размещалась почтовая станция, где останавливались почтовые кареты, ящики меняли лошадей и принималась почта. Он принадлежал семейству Кричтонов и совсем не был похож на почту в нашем нынешнем понимании. Дом был не первым из себе подобных, но старейшим из уцелевших от разрушения. Мы прошли большой путь, и здесь наше начало».

В конце XVIII века Кричтоны попали в немилость, и наиболее влиятельными землевладельцами в этой местности стала семья Баклюк из Торнхилла. К тому времени почтовая служба уже вошла в обиход, и, как говорит Кен Томсон, «никто и внимания не обратил на то, как это здание, прожив как почтовое отделение одну жизнь, перешло в другую».

Интересно отметить, что большим другом хозяина почтового отделения в Санкере в конце XVIII века был национальный поэт Шотландии Роберт Бернс и что камин в гостиной сделан из вяза, выросшего на ферме Бернса в Эллислэнде, неподалеку от Дамфриса.

Историческое значение почтового отделения Санкера признано британской королевской почтой Royal Mail. Кен Томсон является единственным почтмейстером в Великобритании, которому разрешено ставить на отправляемые из его отделения письма и почтовые карточки календарный штемпель с надписью «Sanquhar Dumfriesshire «1712»».

Факты и цифры

Почтовое отделение в Санкере, служащее также жилищем для Кена Томсона, обслуживает сельскую местность с населением около 2500 человек. Оно открыто ежедневно, кроме воскресений, по четвергам и субботам – лишь в первой половине дня. Помимо предоставления услуг письменной корреспонденции и почтовых посылок, отделение обеспечивает выплату пенсий, предлагает банковские услуги, продукты сберегательного банка и страхования, а также выдает регистрационные номера для автомашин. В почтовом отделении, расположенном на пешеходном туристическом маршруте, связывающим Портпатрик на побережье Ирландского моря с местечком Кокбернпат на побережье Северного моря, останавливаются многочисленные туристы. Под началом Кена Томсона работают шесть почтальонов, помощник по административным вопросам и два операциониста. Каждую неделю в отделение поступают 20-30 тысяч почтовых отправлений, 2 000 пакетов большого формата, 200 посылок и около 70 отправлений, подлежащих специальной доставке.

На фотоснимках:

- Фото 2:* На всю исходящую почту, включая международную, ставится этот специальный штампель: «Самое старое почтовое отделение в мире, 1712, Sanquhar Dumfriesshire»
- Фото 3:* Британский почтовый музей и архив.
- Фото 4:* Справа налево: Почтмейстер Санкера Кен Томсон с почтальонами Дэвидом Макгрегором и Яном Нельсоном.
- Фото 5:* Календарный штампель (09.MY 06), используемый в операционном окне для гашения местной почты.

Новый дизайн накануне столетия

Жером Дойчманн

Международный ответный купон (МОК) меняет свой облик. Два почти соприкасающихся пальца в обрамлении почтовой марки – этот образ, вдохновленный знаменитым произведением Микеланджело, украшающим потолок Сикстинской капеллы, символизирует понятия связи и обмена, которые воплощает международный ответный купон. Это изображение служит иллюстрацией для почтового продукта, которому в следующем году исполнится сто лет.

В результате проведенного Международным бюро конкурса из 15 поданных почтовыми администрациями рисунков лучшим был признан рисунок, представленный Украиной. Именно ему отдали свое предпочтение в ходе состоявшегося 6 апреля официального голосования 40 стран-членов Совета почтовой эксплуатации. Автор рисунка Владимир Таран – выпускник Киевского политехнического института. Будучи профессиональным художником-оформителем, он иллюстрировал многие научно-фантастические книги для детей и участвовал в работе над диафильмами. Он также занимается рисунками, оформлением интерьера и конструированием мебели. В последнее время его работы по оформлению монет завоевывали два раза подряд премии на проводимом в Японии международном конкурсе нумизматического дизайна. При создании рисунка для международного ответного купона украинский художник вдохновлялся произведением Микеланджело, имея в виду тему конкурса – «Почтовая марка как средство коммуникации».

Новый международный ответный купон, носящий название «Пекинская модель № 2», будет выпущен в продажу более чем в 70 странах 1 июля 2006 года и подлежит обмену во всех странах-членах Союза до 31 декабря 2009 года.

Немного истории

По последним статистическим данным, ежегодно в мире продается 2,2 миллиона экземпляров этого почтово-денежного документа, обмениваемого на одну или несколько марок. Интересно знать, откуда берет свое начало ответный купон?

В конце XIX века стал часто возникать вопрос о том, как предварительно оплачивать почтовый сбор, чтобы гарантировать ответ корреспондента. Одно из решений состояло в том, чтобы к целевому

предмету прилагался оплаченный ответ. Однако оно подходило только для внутренней службы и ограничивалось несколькими строчками корреспонденции на конверте или карточке. Требовалось решить эту проблему в международном масштабе так, чтобы ответный купон можно было обменивать на марку в почтовом отделении за границей.

Решение об этом было принято в 1906 году на Римском конгрессе, где был учрежден международный ответный купон, обменивавшийся в то время на почтовые марки стоимостью до 25 золотых сантимов в странах-членах, подписавших соответствующее соглашение.

На протяжении многих лет срок действия купона, его минимальная продажная цена, а также понятие обмена почтовыми марками широко обсуждались на Конгрессах, однако лишь в 1974 году страны пришли к согласию относительно стандартизации МОК, отпечатанного на нем текста и его стоимости, определенной в размере одного золотого франка. В 1994 году обменная стоимость купона была установлена в специальных правах заимствования – международном кредитно-денежном инструменте, основанном на корзине валют. Тем не менее каждая страна сама определяет свою продажную цену исходя из суммы почтового сбора за обычное авиаписьмо весом 20 граммов назначением за границу.

Измененная модель 1999 года

Материал, из которого изготовлен купон, и его водяной знак также претерпели изменения. На смену тонкой белой пеньке с филигранью пришла более плотная обычная бумага, поддающаяся механической обработке. Первоначально водяной знак изготавливался с помощью эгутёра (ровнителя), а затем печатался с гравированных пластин. Нарисованные художником Грассе для первого оформления купона изображения полусферы и голубя использовались вплоть до утверждения Пекинской модели № 1 в 1999 году. С тех пор МОК подвергся более серьезным «пластическим операциям»: изменился цвет купона, чтобы можно было отличить новую модель от купонов старой серии, увеличился его формат (148 x 103 мм), на нем появились голограмма «ВПС» для усиления защиты и новый девиз: «La lettre, une voie vers l'alphabétisation» («Письмо – путь к грамотности»). На купонах стали также печатать название выпускающей страны, стандартный штрих-код ВПС,

включающий код ИСО страны, дату печатания и установленную Международным бюро продажную цену. Эта модель купона будет продаваться до 31 августа 2006 года, а установленный для его обмена крайний срок – 31 декабря того же года.

Скоро столетний юбилей

В 2007 году МОК исполняется сто лет. Первый международный ответный купон был выпущен в обра-

щение Международным бюро 1 октября 1907 года. Чтобы отметить это событие, страны могут обратиться в МБ с просьбой сделать специальную надпечатку «1907 – 2007: сто лет МОК!». Эта инициатива будет по достоинству оценена коллекционерами, филателистами и будущими покупателями. Купон наверняка станет популярным предметом для коллекционирования, который можно будет приобрести в следующем году в почтовых отделениях.

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

