

Номер 1/2004

Январь

Февраль

Март

# UNION POSTALE

# 1

## В этом номере...

Страница

### На обложке

Несмотря на огромное значение информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), между развитыми и развивающимися странами образовался значительный технологический разрыв. Почтовые службы полны решимости способствовать его сокращению

**Предисловие** ..... 2  
Всеобщий доступ к информации

**Новости вкратце** ..... 3  
Краткий обзор деятельности ВПС и почтового сектора

**Почтовые службы и информационное общество**  
Почтовые службы способствуют сокращению технологического разрыва ..... 7

*Доступ к информации*  
Почтовое отделение как ячейка общества ..... 9

*Доверие и надежность*  
Электронный почтовый штемпель удостоверяет ..... 12

*Создание потенциала*  
Готовить почтовых работников для решения задач завтрашнего дня ..... 14

**Консультативная группа ВПС**  
В ВПС будет образован новый орган ..... 16

### Постоянные рубрики

*Диалог с почтовыми руководителями*  
Интервью председателя совета директоров «Posta Romana» Габриеля Матееску ..... 19

*Право на связь*  
Иран: почта приходит на выручку людям ..... 22

### *Региональные союзы*

В центре внимания - ППС и РСС ..... 24

*В объективе - почтовое отделение*  
Ледяной континент покоряется почте: чилийский поселок Вилла Лас Эстреллас в Антарктике ..... 26

*Филателистический форум*  
Мейл арт: искусство, обращенное к человеку ..... 29

## Всеобщий доступ к информации

**В** наши дни много пишут об информационном обществе, а на первом Всемирном саммите по этому вопросу, состоявшемся в декабре 2003 года, основное внимание было уделено огромному разрыву, существующему между промышленно развитыми и развивающимися странами в сфере новых информационных и коммуникационных технологий.

Несмотря на возможности почтовой сети, насчитывающей свыше 660 000 отделений, и технологические достижения почтовых служб мира за последние двадцать лет, те, кто стремится к сокращению разрыва в области цифровых технологий, понимает, не думают о почте как о средстве, способном помочь решить эту проблему. И напрасно.

На Всемирном саммите в Женеве ВПС и некоторые почтовые службы продемонстрировали, что в эпоху цифровой техники почтовая сеть действительно может облегчить миллиардам людей доступ к средствам связи – от самых простых до наисложнейших – и способствовать обмену информацией, знаниями и опытом. В этом номере «Почтового союза» рассказывается о некоторых аспектах и задачах информационного общества, в котором почтовые

службы в партнерстве с другими организациями уже играют важную роль.

Начиная с первого номера 2004 года «Почтовый союз» приступает к более широкому освещению 23-го Конгресса ВПС, который впервые за всю историю существования Союза будет проводиться в Восточной Европе. Читателям предоставляется возможность познакомиться с председателем совета директоров «Posta Romana» («Румынская почта») Габриелем Матееску, назначенным на пост председателя Бухарестского конгресса, и узнать о том, как создание в Бухаресте нового органа – Консультативного комитета – поможет ВПС более внимательно прислушиваться к мнениям других субъектов почтового сектора.

Конгресс обещает быть бурным. На февральских сессиях Совета почтовой эксплуатации и Административного совета стало ясно, какие вопросы займут главное место в повестке дня этого международного форума. Оконечные расходы, места обмена за границей, распределение ресурсов из Фонда улучшения качества службы – вот далеко неполный перечень тем, которые станут предметом оживленных дискуссий полномочных представителей стран-членов.

*Редакционная коллегия*

## Новости вкратце

### Подготовка к Бухарестскому конгрессу идет полным ходом

В рамках обширной филателистической программы «Posta Romana» выпустила в этом году пять серий почтовых марок, посвященных 23-му Конгрессу ВПС, который будет проходить в Бухаресте с 15 сентября по 5 октября 2004 года. Тематика марок весьма разнообразна: виды птиц, обитающих в дельте Дуная, информационные технологии, транспорт и мода 20-го века. Одна серия, изданная в феврале этого года, полностью посвящена Бухарестскому конгрессу: на одной из марок изображен памятник ВПС, а на других – официальная эмблема Конгресса. «Posta Romana» планирует выпустить до Конгресса семь дополнительных серий и организовать на нем национальную филателистическую выставку «EFIRO-2004».

Габриель Матееску из «Posta Romana» заверил делегатов сессий Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) и Административного совета (АС) в том, что подготовка к Конгрессу осуществляется успешно. Первого января Матееску стал председателем совета директоров «Posta Romana». Ему поручено заниматься развитием международных отношений и организацией Конгресса. На посту генерального директора его сменил Мариуш Маковей.

### ВПС подает заявку на получение имени домена высшего уровня в Интернете

Действуя в интересах почтовых служб всего мира и ассоциированных отраслевых организаций, Всемирный почтовый союз намеревается облегчить доступ к универсальной почтовой службе с помощью электронных средств за счет получения имени домена высшего уровня в Интернете (TLD) – **.post**.

Если поданная 16 марта в «Internet Corporation for Assigned Names and Numbers» (ICANN) (компания, занимающаяся управлением имен доменов в Интернете) заявка будет удовлетворена, то почтовые службы во всем мире со временем смогут использовать имя домена **.post**, чтобы предлагать, например, новые электронные услуги или предоставлять гражданам электронные адреса, соответствующие их обычным почтовым адресам. Домен высшего уровня помог бы почтовым службам многих развивающихся стран войти в век цифровой техники с меньшими усилиями и создать признанную во всем мире торговую марку.

Аргументируя свою заявку, ВПС подчеркнул, что регистрация имени домена, спонсором которого выступает специализированное учреждение ООН,

является единственным способом создания электронной универсальной почтовой службы, способной оправдать ожидания граждан и правительств во всем мире в том, что касается надежности и непрерывности предоставляемых услуг. Благодаря TLD ВПС мог бы расширить понятие единой почтовой территории для обмена международной почтой, добавив к нему глобальную электронную почтовую сеть, объединяющую в Интернете около 650 000 отделений.

Ожидается, что ICANN примет решение до конца 2004 года. **Почтовые службы и другие организации почтовой индустрии могут продемонстрировать свою поддержку данной инициативе и отправить должным образом подписанное письмо в ICANN, загрузив его с web-сайта ВПС [http://www.upu.int/info\\_tech/dotpost\\_en.pdf](http://www.upu.int/info_tech/dotpost_en.pdf).**

### Предложение о новой системе окончечных расходов будет вынесено на утверждение Конгресса

В ходе голосования на пленарном собрании 33 страны из 36 высказались на новое комплексное предложение об окончечных расходах, которое должно быть представлено на Конгресс. Оно явилось результатом работы согласительной группы, созданной Группой действий по окончечным расходам (ГДОР). На своем собрании в ноябре прошлого года согласительная группа свела три ранее предложенные концепции окончечных расходов в одно предложение для рассмотрения на всемирном круглом столе, состоявшемся 2 и 3 февраля в Берне (Швейцария).

Это предложение было поддержано большинством стран-членов на круглом столе, а также на собраниях ГДОР, СПЭ и АС. Тем самым был сделан еще один шаг на пути к достижению цели, поставленной Пекинским конгрессом, – разработать систему окончечных расходов, позволяющую покрывать фактические затраты стран на обработку почты и производить платежи в зависимости от специфических условий в каждой стране.

Для поэтапного достижения этой цели развивающимся странам потребуется переходный период. В проекте резолюции Конгресса содержится призыв к наиболее развитым из развивающихся стран присоединиться к системе, основанной на затратах, до 2012 года, а для других развивающихся стран предусмотрен переходный период, заканчивающийся 31 декабря 2013 года.

Если новая система будет принята на Конгрессе, то отчисления промышленно развитых стран в Фонд улучшения качества службы (ФУКС) увеличатся с

нынешних 7,5% до 9% от сумм, выплачиваемых при компенсации окончательных расходов. Такое повышение будет выгодно в первую очередь наименее развитым странам. Напротив, более богатые страны утратили бы в этом случае некоторые льготы в рамках ФУКС. Остальным развивающимся странам были бы гарантированы 7% от нового тарифа окончательных расходов, и они стали бы получать через ФУКС чуть больше, чем сейчас.

#### **ФУКС: оценка результатов на местах в 2004 году**

Число проектов, принятых Попечительским советом Фонда улучшения качества службы (ФУКС), непрерывно растет. Со времени своего создания Попечительский совет утвердил 147 проектов на сумму свыше 15,4 миллиона долларов США. К 1 февраля 2004 года 25 проектов были выполнены, и 61 проект находится в стадии реализации. По количеству осуществляемых проектов лидирует регион Европа и Северная Азия (31 проект), далее следуют Северная и Южная Америка и Африка (по 28 проектов), Азиатско-Тихоокеанский регион (20 проектов), арабские страны (13 проектов) и страны Карибского региона (8 проектов). Благодаря Сингапуру, Республике Корея, Китаю и Бразилии, поделившимися своими ресурсами из ФУКС с соседними странами, увеличилось также число региональных проектов. В настоящее время осуществляются четыре проекта с участием более чем одной страны, причем бюджеты двух из них превышают миллион долларов.

По состоянию на 31 декабря 2003 года, в ФУКСе насчитывалось 41,5 миллиона долларов.

В 2004 году усилия ФУКС будут сосредоточены на проведении с помощью региональных советников оценки выполненных проектов (около 30).

#### **Оздоровление финансов Союза**

В 2003 году финансовое положение Союза заметно улучшилось. В период с 31 августа по 31 декабря были получены обязательные членские взносы на сумму 6,3 миллиона швейцарских франков. Только одна Ливийская Джамахирия выплатила 2,9 миллиона швейцарских франков, что составило 46% от общей суммы поступлений.

Таким образом, стратегия ВПС приносит свои плоды. Среди стран-членов была проведена разъяснительная работа по вопросу о том, как их задолженности по членским взносам отразятся на участии этих стран в предстоящем Конгрессе. В соответствии с принятой Пекинским конгрессом (1999 г.) системой автоматических санкций любая страна-член, имеющая задолженности по членским взносам и отказывающаяся применить одну из схем

погашения долга, предусмотренных Общим регламентом Союза, лишается права голоса на Конгрессе, в АС и СПЭ, а также права быть избранной в эти два органа.

Помимо этого, благодаря собранным суммам улучшилось состояние резервного фонда, одна из основных функций которого состоит в финансировании 23-го Конгресса ВПС. С 1 января по 31 декабря 2003 года размер резервного фонда увеличился на 100%, с 3,5 миллиона швейцарских франков до 7 миллионов. Были также сокращены на 2,1 миллиона швейцарских франков отчисления из этого фонда для создания резерва на покрытие дебиторских задолженностей.

Вместе с тем в результате комплекса мер, принятых Международным бюро, удалось затормозить рост задолженностей по членским взносам. В период с 1999 по 2003 г. темп роста задолженностей удерживался в среднем на уровне 5,62%, причем в 2003 году он снизился на 8,07%.

#### **Директ мейл – катализатор экономического роста?**

О снижении объемов традиционной почты в результате появления Интернета и электронных средств связи было сказано уже немало. Если и существует какая-либо область, где наблюдается противоположная тенденция, то это директ мейл. По данным Ассоциации директ маркетинга, объемы рекламной почты в Норвегии и Швейцарии увеличились в 2001 году по сравнению с 2000 годом соответственно на 7% и 10,9%. Еще более заметный рост отмечается в развивающихся странах, где прогнозы на 2005 год выражаются двузначными цифрами (23,3% в Мексике, 20,5% на Филиппинах и 14,8% в Южной Африке). Подъем в области директ мейл затрагивает все сектора – от письменной корреспонденции и посылочной почты до средств управления адресами, почтовых финансовых служб и электронной торговли, в результате чего развиваются новые специальности, создаются рабочие места, а торговые предприятия получают в свое распоряжение дополнительные методы сбыта. Почта Гонконга быстро уловила смысл происходящего и организовала обширный усовершенствованный web-сайт по директ мейл, на котором рекламодателям предлагается всевозможная полезная информация, демографические и экономические данные, интерактивный справочник, соответствующие законодательные акты и словарь терминов: [www.hongkongpost.com/dm/english/index.htm](http://www.hongkongpost.com/dm/english/index.htm).

Консультативный совет по вопросам директ мейл (DMAB) ВПС постоянно проводит информационно-пропагандистскую работу среди почтовых администраций. За самой последней информацией о деятельности DMAB обращайтесь на сайт ВПС

www.upu.int (сначала нажмите на «What we do», затем на «Direct mail»).

### **Через границы направляется больше обычных посылок**

Согласно результатам опроса почтовых служб, ежегодно проводимого ВПС, в 2002 году было зарегистрировано повышение объема обычных почтовых посылок международного режима.

Через государственные границы было направлено свыше 47 миллионов посылок, то есть на 10,5% больше, чем в 2001 году (43 миллиона). Отмечаемый с 2000 года рост, вероятно, можно объяснить возросшей популярностью электронной торговли.

«В полученных нами статистических данных не учитываются обычные почтовые посылки с объявленной ценностью или посылки, отправленные через курьерскую службу почтовых администраций – EMS, так что за имеющимися у нас цифрами, возможно, кроется еще более значительное повышение», - заявил Генеральный директор Международного бюро ВПС Томас Э.Ливи.

В общем, рост объема был наиболее ярко выражен в промышленно развитых странах (12,7%), тогда как в развивающихся странах он снизился на 2%. Наиболее значительное повышение трафика было отмечено в Латинской Америке и странах Карибского региона (18,5%), а в Африке и арабских странах рост составил соответственно 8% и 0,9%. В странах Азиатско-Тихоокеанского региона объемы снизились на 5,7%, а в Центральной и Восточной Европе и Содружестве независимых государств (СНГ) - на 3,6%.

Что касается обычных посылок внутренней службы, то их объем в мире снизился на 3,8%. Напротив, в Африке трафик вырос на 23%, а в Центральной и Восточной Европе и странах СНГ – на 3,2%.

### **Почтовая служба в Ираке: полный вперед!**

В соответствии с предложенным планом действий, на реализацию которого намечается израсходовать в течение одного года 20 миллионов долларов США, первоочередными задачами Министерства связи и Временной коалиционной администрации Ирака, отвечающих за восстановление почты в этой стране, являются создание новых почтовых индексов, разработка системы адресации и нумерации улиц, автоматизация обработки почты и модернизация финансовых служб.

До июня 2004 года приоритет будет отдан разработке новых почтовых индексов и автоматизации обработки почты (сейчас автоматические средства обработки практически отсутствуют). Предлагается

также закупить или построить собственными силами в Багдаде новый центр обработки и доставки почты площадью 4500 м<sup>2</sup> и создать транспортную сеть, позволяющую обеспечить доставку почты из одного конца страны в другой в четырехдневный нормативный срок. В тот же период будет внедряться первая система видеокодирования: с помощью специализированных клавиатур и мониторов работники смогут кодировать написанные от руки адреса. Кроме того, планируется разработать почтовую информационную систему, которая станет одним из ключевых элементов стратегии модернизации почтово-сберегательных служб Ирака.

В настоящее время из насчитывающихся в стране 375 почтовых отделений услуги предоставляются в 250, в том числе в 54 отделениях в Багдаде. По словам генерального директора почты Халида Аль-Аззави, по-прежнему ощущается острая нехватка оборудования и материалов. «Кроме нескольких столов и стульев, у нас ничего нет», - сказал он. Аль-Аззави обращается с призывом к почтовым службам всего мира направить в Ирак любую эксплуатационную технику, которая хоть как-то сможет пригодиться. Сейчас иракская почта обрабатывает почтовых отправлений на 30% больше, чем до войны. Входящая и исходящая международная почта продолжает идти транзитом через Амман (Иордания).

### **Дети рисуют новый плакат к Всемирному дню почты**

В течение последующих трех лет во всех странах земного шара пропагандировать лозунг ВПС к Всемирному дню почты – «Почта для всех и повсюду» - будет рисунок 14-летнего мальчика. Иллюстрация для нового плаката была выбрана в результате экспериментального художественного конкурса, проведенного в школах Берна, где находится штаб-квартира ВПС, в котором приняли участие дети служащих этой организации. Независимое жюри отдало предпочтение работе юного нигерийца Назира Тахира, обучающегося в бернской международной школе. На его рисунке изображены различные способы доставки почты – воздушным, морским или наземным путем, на велосипеде или даже на верблюжьем горбу в пустыне, - служащие подтверждением того, что почтовая сеть действительно охватывает весь мир.

Плакат будет выпущен на арабском, английском, французском, португальском и испанском языках. Для стран, желающих надпечатать лозунг ВПС на своем языке, будет издан плакат без надписи. Изготовленные плакаты будут разосланы странам-членам в июне 2004 года. Почтовым администрациям, которые пока не заказали плакаты к Всемирному дню почты (9 октября), но желающим это сделать, предлагается вернуть бланки заказа в Международное бюро в кратчайшие сроки.

### **Утилизация почтовых отходов после праздников**

Почта доставляет отправления и сама же собирает утиль для переработки. Так происходит по крайней мере с рождественскими поздравительными открытками в Австралии. Уже второй год подряд австралийская почтовая служба участвовала совместно с обществом защиты окружающей среды «Planet Ark» в проведении крупной национальной кампании по переработке поздравительных открыток. В период с 26 декабря до конца января клиенты могли бесплатно получить в участвующих в этой кампании почтовых отделениях специально разработанные австралийской почтой конверты с предварительно оплаченным почтовым сбором, чтобы отправить полученные к Рождеству поздравительные открытки в «Planet Ark». Когда этот номер находился в печати, австралийская почта уже собрала только в этом году около 80 тонн открыток. По ее подсчетам, с тех пор как она участвует вместе с «Planet Ark» в этой кампании, впервые проведенной десять лет тому назад,

она собрала приблизительно 6 450 000 открыток (эквивалентно 208 тоннам CO<sub>2</sub>). Из полученной после переработки этих открыток бумаги можно было бы изготовить, например, около 536 000 рулонов туалетной бумаги.

В свою очередь, британское почтовое ведомство «Ройял Мейл» совместно с обществом по защите лесов «Вудлэнд Траст» пропагандируют на web-сайте общества ежегодно проводимую национальную кампанию по переработке поздравительных открыток. В прошлом году было утилизировано около 40 миллионов открыток, что позволило сберечь 13 600 деревьев. В рамках партнерских отношений между «Ройял Мейл» и «Вудлэнд Траст» 10 почтовых отделений в стране тесно сотрудничают с этим обществом в целях защиты лесонасаждений.

*Если ваша почтовая служба проводит какую-либо деятельность по сохранению окружающей среды, заслуживающую особого внимания, то сообщите об этом в редакцию «Почтового союза», и о вашем проекте, возможно, будет рассказано в одной из статей рубрики «Почта и экология».*

Делегатам 23-го Конгресса ВПС напоминает, что они должны направить индивидуальные заявки на участие и бронирование гостиницы в румынский национальный секретариат до 30 мая. Бланки и более подробную информацию о Конгрессе можно получить на сайте: [www.upucongress.ro](http://www.upucongress.ro). По другим вопросам обращайтесь на: [congress@posta-romana.ro](mailto:congress@posta-romana.ro).

### **На фотоснимках**

- Фото 2:** Канадец Гари Халпин руководит работой всемирного круглого стола по окончательным расходам.
- Фото 3:** Почтовая служба Парагвая использовала денежные средства из ФУКС для повышения надежности операций по сбору почты в Асунсьоне и других районах страны, пополнив свой автопарк новыми машинами.
- Фото 4:** В январе 2004 года в Тегеране (Иран) состоялся семинар по вопросам развития директ мейл. В 2003 году объемы рекламных отправлений, обработанных иранской почтой, увеличились на 46% и, как прогнозируется, составят в 2004 году 20% от общего количества почты.
- Фото 6:** Генеральный директор иракской почты Халид Аль-Аззави получает первые послевоенные марк, выпущенные 10 января 2004 года: пять знаков оплаты с рисунками старинных видов транспорта.
- Фото 7:** **Великий путешественник**  
На состоявшейся в декабре 2003 года в Швейцарии национальной филателистической выставке «BernPhila» почетное место было отведено маркам, изображающим памятник ВПС. На монументе из бронзы и гранита изображены пять курьеров, символизирующие пять континентов, которые передают друг другу письма вокруг земного шара. Изображения монумента можно увидеть на более чем 850 различных марках, выпущенных 210 почтовыми администрациями. Считается, что этому памятнику принадлежит рекорд как наиболее часто используемому на марках сюжета.
- Фото 8:** В отделениях австралийской почты клиенты могут бесплатно получить конверты из переработанной бумаги с предварительно оплаченным почтовым сбором, чтобы отправить в «Planet Ark» полученные к Рождеству поздравительные открытки.

## Всемирный саммит по вопросам информационного общества

### Почтовые службы способствуют сокращению технологического разрыва

«**В** результате развития технологии зародилась эпоха информации. Наша задача теперь – построить информационное общество... О какой бы области деятельности ни шла речь – торговле или медицине, образовании или защите окружающей среды, в наших руках, в наших компьютерах и в небе над нами имеются средства для улучшения условий жизни миллионов людей...». Из речи Генерального секретаря Организации Объединенных Наций Кофи Аннана на церемонии открытия Всемирного саммита по вопросам информационного общества (ВСИО).

С 10 по 12 декабря в работе ВСИО принял участие Всемирный почтовый союз. На первый раунд проводимой под эгидой ООН встречи в верхах, которая завершится в 2005 году в Тунисе, в Женеве (Швейцария) съехались свыше 11 000 делегатов, в том числе 44 главы государств и правительств.

В течение трех дней проходили пленарные заседания, форумы, конференции, семинары и выставки, после чего были приняты Декларация о принципах и план действий. В них содержится настоятельное требование к правительствам, ооновскому сообществу, частному сектору и гражданскому обществу предпринять необходимые меры для сокращения технологического разрыва между богатыми и бедными странами. В заключительной редакции плана действий нашли свое отражение такие темы, как инфраструктура, доступ к информации и знаниям, создание потенциала, установление доверия и безопасность при использовании информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), местные параметры, этические аспекты информационного общества, международное и региональное сотрудничество.

#### **ВПС вносит свою лепту**

Будучи специализированным учреждением ООН, ВПС активно участвовал как в процессе подготовки ВСИО, так и в его работе, стремясь продемонстрировать, какое место занимают почтовые службы в информационном обществе. Вследствие этого в плане действий неоднократно упоминается о почте и ее сети как о средстве, имеющем особое значение для обеспечения доступа к информации, новым технологиям и содействия обмену знаниями и ноу-хау.

В своем заявлении на пленарном заседании Генеральный директор Международного бюро ВПС

Томас Э.Ливи подчеркнул способность почтовых служб внести свой вклад в реализацию плана действий по крайней мере в трех основных областях: предоставление доступа к информации и знаниям, укрепление доверия к новым технологиям и обеспечение их надежности, а также создание необходимой инфраструктуры для информационного общества.

«Самый большой вклад членов ВПС, возможно, заключается в их способности предоставлять миллионам людей доступ к информации через всемирную сеть, насчитывающую свыше 660 000 почтовых учреждений, расположенных чаще всего в отдаленных районах, где нет никаких других служб, - сказал он. – ВПС является приверженцем универсальной службы. Это означает, что необходимо, особенно в развивающихся странах, гарантировать всем жителям предоставление традиционных услуг связи, что позволило бы им стать самостоятельными и вырваться из оков бедности и отчужденности. В первую очередь речь идет о базовых почтовых услугах, но не только о них. Это также новые услуги в области финансов, электронной торговли и электронные административные услуги, благодаря которым открывается доступ к ресурсам, рынкам и независимости».

Почтовый сектор нашел поддержку среди правительств и в гражданском обществе. Так, Филип Дж.Дженнингс, генеральный секретарь Union Network International (UNI) – новой федерации, объединяющей в своих рядах около 900 профсоюзных организаций различных стран мира, заявил на пленарном заседании следующее: «Мы поддерживаем идею всеобщего доступа к услугам в целях сокращения технологического разрыва. Мы приветствуем признание необходимости использовать почтовую сеть, чтобы технология стала более доступной для людей в любом государстве».

Министр Украины по связи и информатизации Олег Яценко заявил о необходимости учитывать расходы, сопряженные с обеспечением доступа к информации для жителей развивающихся стран. «В этом отношении для формирования необходимых структур важно использовать возможности почтовой сети как одного из средств связи», - заявил он.

#### **Почта демонстрирует свои достижения**

Пока шли пленарные заседания, в другом крыле Женевского выставочного центра была открыта

экспозиция новых технологий и информационных проектов. Наряду с ВПС свои стенды организовали почтовые службы Бутана и Франции. Французская почта продемонстрировала пункт коллективного доступа в Интернет. Такие пункты уже открыты в двух почтовых отделениях Буркина-Фасо и коренным образом меняют жизнь местного населения. На стенде, организованном почтой Бутана, государственной телекоммуникационной компанией этой страны и ВПС, рассказывалось о том, как жители этого небольшого королевства в Гималаях используют электронную почту для ускорения связи и передачи информации. Наконец, на третьем стенде ВПС совместно с представителями Швеции и Канады показывал электронный почтовый штемпель. С этими проектами ознакомились многие участники ВСИО,

в том числе Президенты Румынии и Мадагаскара, а также министры по делам почты и руководители почтовых служб многих африканских стран (более подробно об этих проектах говорится в последующих статьях).

Учитывая влияние новых информационных и коммуникационных технологий на деятельность почты, на сессии Административного совета 2004 года был одобрен проект резолюции, который будет вынесен на рассмотрение Конгресса. Принятие этой резолюции позволило бы органам ВПС предпринимать необходимые шаги для привлечения внимания к той важной роли, которую предназначено сыграть почтовым службам всего мира в информационном обществе.

#### **На фотоснимках:**

- Фото 1** Генеральный директор Международного бюро ВПС Томас Э.Ливи выступает с заявлением на пленарном заседании ВСИО.
- Фото 2:** Слева направо: Б.М.Бисва (Почта Бутана), Осаму Гота и Колетт Риголе (Международное бюро ВПС) и Танди Вангчук (Бутан Телеком) приветствуют г-на Ливи на стенде, посвященном проекту E-Shabtog.
- Фото 3:** Сотрудник Центра почтовых технологий ВПС Стив Грэй (справа) объясняет одному из посетителей, как функционирует электронный почтовый штемпель.
- Фото 4:** На стенде Франции генеральный директор «Sonapost» Артур Кафандо беседует в масштабе реального времени с одним из сотрудников почтового отделения в Зиньяре (Буркина-Фасо), где также оборудован пункт коллективного доступа в Интернет.



## Доступ к информации и ноу-хау

### Почтовое отделение как ячейка общества

**П**рактически во всех странах почтовое отделение представляет собой ядро общества, место, где жители могут не только забрать адресованную им почту, но также навести справки по многочисленным вопросам, относящимся к государственной жизни, или любым другим. Почта, располагая сетью из 660 000 отделений по всему миру, не отстает от времени и намеревается продолжать играть ведущую роль в информационном обществе. В этой статье рассказывается о двух проектах, благодаря реализации которых совместными усилиями почты и электросвязи двум развивающимся странам, имевшим ранее ограниченный доступ к использованию новых технологий, был открыт путь в век цифровой техники.

В один из майских дней 2003 года перед толпой, собравшейся возле почтового отделения в Зиньяре (Буркина-Фасо) несмотря на палящее солнце, выступает гриот<sup>1</sup>. Жители местной общины, чье внимание привлечено подготовкой к церемонии, на которую приглашены министры, муниципальные чиновники, представители почты и ВПС, а также другие гости, прислушиваются к его пению. Размеренным голосом гриот повествует на языке племени моти – мооре – о том, как торжественно открываемый сегодня новый виртуальный киоск позволит им осуществить прогресс в области новых технологий.

В такой стране, как Буркина-Фасо, где на 13 миллионов жителей приходится около 53 000 стационарных телефонов и только 25 000 человек являются пользователями Интернета, получаемая с помощью электронных средств информация является редкостью. К тому же, если учесть, что 73% населения неграмотны, нетрудно понять, почему виртуальный киоск – кабина желтого цвета, оборудованная компьютером с сенсорным экраном, предоставляющим доступ к многочисленным Интернет-услугам, - приобретает такое важное значение. Вдобавок ко всему он привлек внимание не только соседних стран, но и всей Африки.

#### На помощь приходят спутник и технология WI-FI

После продолжавшихся почти год испытаний в почтовом отделении в Зиньяре, а затем в другом - в Уагадугу, виртуальный киоск захватил воображение руководителей национальной почты, правительства и кредитных организаций. Все видят в нем идеальное средство, способное помочь этой малень-

кой стране, считающейся одной из беднейших на планете, во-первых, развивать почтовые службы и повышать их доходность и, во-вторых, преодолеть технологический разрыв. И почте предстоит сыграть в этом решающую роль.

Этот экспериментальный проект соответствует Пекинской почтовой стратегии, первоочередная цель которой – обеспечивать универсальную почтовую службу, позволяющую клиентам отправлять и получать сообщения, в какой бы точке земного шара они ни находились. Преследуя эту цель, Франция при поддержке ВПС профинансировала подготовку технического задания и внедрение первых виртуальных киосков. Она также вела переговоры о заключении соглашений с телекоммуникационными агентствами, играющими в этом проекте важнейшую роль, так как работа виртуального киоска основывается на использовании спутника и технологии WI-FI (wireless fidelity), предоставляющей высокоскоростной доступ в Интернет. На практике это происходит так: с помощью установленной на крыше почтового отделения антенны виртуальный киоск принимает радиоволны со спутника и обеспечивает доступ в Интернет компьютерам, находящимся в определенной зоне охвата, например, в школах, лечебницах, мэрии и т.д.

Виртуальный киоск представляет собой больше, нежели простое средство передачи сообщений. Он способствует обмену знаниями и информацией и дает оператору возможность формировать содержание сообщений в зависимости от потребностей. Такая характеристика виртуального киоска является весьма привлекательной для развивающихся стран.

Почта Буркина-Фасо строит далеко идущие планы: обучение в режиме онлайн, предоставление электронных административных услуг, дистанционная диагностика заболеваний и т.д. Можно представить себе, что когда-нибудь безграмотный крестьянин сможет научиться тому, как повысить свой урожай хлопка, воспользовавшись организованными на одном из трех языков страны курсами дистанционного обучения методам сева. Что касается здравоохранения, то виртуальный киоск и предоставляемый им доступ в Интернет позволят медикам передавать в цифровом виде в больницы взятые на анализ пробы. Возможности безграничны, но теперь необходимо наполнить форму конкретным содержанием. Как отметил генеральный дирек-

<sup>1</sup> Гриот – поэт, музыкант и колдун в Западной Африке.

тор государственной почтовой компании «Sonapost» Артур Кафандо, эта работа будет осуществляться совместно со специалистами, главным образом с работниками почты на местах. «Нам нужно будет сотрудничать и с другими партнерами, такими как высшие учебные заведения, органы местного самоуправления, медицинские и научно-исследовательские учреждения, чтобы определить, насколько привлекательным и полезным будет содержание, и увязать его с определенной оплатой», - сказал он.

#### **Обмен знаниями**

При поддержке ряда кредитных организаций, заинтересованных в этом проекте, на следующем этапе будет разработана модель прибыльности виртуальных киосков. В 2004 и 2005 гг. почта Буркина-Фасо планирует открыть 40 таких киосков в 73 отделениях.

Хотя внедрение новой технологии уже само по себе является важным достижением, передача «Sonapost» необходимого для обслуживания проекта ноу-хау также представляет собой предмет гордости компании. «Мы не хотели, чтобы нам как администрации была просто оказана помощь, то есть чтобы мы приняли специалистов, которые внедрят технологию и уедут обратно, - объяснил Кафандо. – Мы стремились к тому, чтобы наши работники были обучены управлению спутниковыми частотами и поняли свою роль в этой программе».

#### **Расстояния сокращаются**

В отдаленных горных районах Бутана доставка отправлений почтальонами занимает обычно три-четыре дня. Величественные горы, являющиеся характерной особенностью ландшафта этой страны, служат настоящей преградой для общения людей. Однако горы начинают казаться не такими высокими. Благодаря E-Shabtog\* - совместному проекту Всемирного почтового союза, Международного союза электросвязи, Индии, почты Бутана и «Бутан Телеком» - жители этой страны могут теперь общаться по электронной почте. Каждому жилищу присвоен электронный адрес с индексом, связанным с физическим почтовым адресом. В семнадцати почтовых отделениях Бутана клиенты могут отправлять сообщения по электронной почте. После того как сообщения поступают в отделения назначения, они распечатываются и доставляются, при этом срок доставки на дом адресату сокращается до одной ночи.

В ближайшие несколько лет для оказания электронных услуг должны быть оборудованы 38 почтовых отделений, т.е. одна треть национальной сети.

«Этот проект имеет важное значение для будущего почты, - сказал начальник отдела планирования и международных отношений бутанской почты Б.М.Бисва. – Чтобы более эффективно противостоять конкуренции, мы должны разнообразить наши услуги. Электронная почта – это лишь начало. Наша цель – превратить почтовое отделение в такое место, где клиентам были бы предоставлены все необходимые услуги».

#### **Скачок гималайского региона**

Индия выступила с инициативой оснастить почту Бутана необходимым оборудованием, спутниковой системой связи и выделить ресурсы на подготовку кадров для проекта. Ее специалистами будет осуществлено подключение к постоянной национальной сети электросвязи шести почтовых отделений, находящихся в труднодоступных местах, которые ранее не были соединены с этой сетью. Для этого будут использованы установленные в отдаленных районах шесть терминалов WI-FI с узловым пунктом в Тхимпху, солнечные батареи, способные работать в автономном режиме в течение восьми дней, и оборудование доступа/ответа системы на индийском национальном спутнике. В связи с этим почта Бутана рассматривает возможность оснащения почтальонов портативными устройствами под названием «симпьютеры». С помощью этих изобретенных в Индии устройств почтальоны могли бы доставлять текстовые, голосовые сообщения или сообщения с изображениями клиентам, не имеющим компьютеров, а сами клиенты – получать отдельные сведения. Этот аппарат можно было бы широко использовать в различных целях. Например, начальники почтовых отделений могли бы предоставлять их в пользование медицинским работникам в сельской местности, чтобы те следили по подключенному к аппарату небольшому ультразвуковому монитору за развитием зародышей в утробе будущих матерей, а затем передавали данные в ближайшую больницу.

Все сходятся во мнении, что внедрение новых технологий в Бутане является для этого небольшого королевства в Гималаях скачком в век цифровой техники, способствующим, пусть даже в незначительной мере, сокращению технологического разрыва между развитыми и развивающимися странами.

---

\* E-Shabtog: на языке джонгха – услуги общего пользования, предоставляемые с помощью электронных средств.

«Правительствам и другим заинтересованным сторонам необходимо создавать долговременные многофункциональные пункты общего пользования, предоставляющие по приемлемым ценам или бесплатно доступ к различным средствам связи, в частности, к Интернету. По мере возможности эти пункты доступа должны обладать необходимым потенциалом для оказания содействия пользователям в библиотеках, учебных учреждениях, органах государственной власти, почтовых отделениях и других общественных местах, причем особое внимание следует уделять сельским районам и районам с недостаточным уровнем обслуживания...» (Источник: раздел С3, пункт 10, литера d плана действий ВСИО).

### **На фотоснимках:**

**Фото 1:** Почта Буркина-Фасо планирует установить до 2005 года виртуальные киоски в 40 почтовых отделениях.

**Фото 2:** Установленная на крыше почтового отделения антенна улавливает волны со спутника, снабжающего электроэнергией расположенные в заранее определенной зоне компьютеры благодаря использованию технологии WI-FI (wireless fidelity technology).

**Фото 3:** Виртуальный киоск привлек интерес многих жителей поселка Зиньяр.

**Фото 6:** В ходе ВСИО заинтересованные стороны подписали соглашение об организации электронных служб в Бутане. Слева направо: Посол и Постоянный представитель Индии при Отделении ООН в Женеве Х.С.Пури, Хамадун И.Турэ (Международный союз электросвязи), Томас Э.Ливи (Международное бюро ВПС), Дашо Таши Фунтошог (Королевское правительство Бутана) и Винеи Дешпанде («Encore Software», Индия).

**Фото 7:** В 17 почтовых отделениях Бутана клиенты могут направлять сообщения по электронной почте.

**Фото 8:** Б.М.Бисва (почта Бутана) и Колетт Риголе (ВПС) дают объяснения посетителю стенда, посвященного проекту *E-Shabtog*, на выставке, организованной в рамках ВСИО.

## Доверие клиентов и надежность в сфере ИКТ

### Электронный почтовый штемпель удостоверяет

**В** связи с неизбежным применением электронных заменителей физической почты над письменной корреспонденцией нависла серьезная угроза. Однако почтовые службы предпринимают ответные меры, делая ставку на доверие и надежность. Так как эти две характеристики физической почты наиболее высоко ценятся среди клиентов, почтовые службы стремятся распространить их на развиваемые электронные услуги.

Крупные почтовые администрации продолжают осуществлять инвестиции в защищенные службы электронной почты и электронного выставления счетов, будучи убежденными в том, что наступит время, когда широкие массы потребителей будут пользоваться этими новыми, удобными в обращении, а самое главное - надежными услугами. Чтобы приблизить это время, они настойчиво работают над «секретным оружием», которое, как они надеются, поможет им завоевать доверие клиентов, - электронным почтовым штемпелем (ЭПШ).

Небольшой оттиск печати, который всегда занимал особое место в верхнем правом углу почтовых отправлений, начинает приобретать новое значение в виртуальном пространстве благодаря усилиям шести почтовых служб промышленно развитых стран (Бельгии, Канады, США, Франции, Италии и Португалии) и ВПС, имеющего в отношении ЭПШ обширные планы.

#### Кто, когда и как

В мире цифровой техники ЭПШ может быть использован частными лицами или компаниями для предоставления на электронных документах или файлах штампов, удостоверяющих дату и время совершения электронных транзакций, а также для хранения и архивации всех данных, чтобы гарантировать невозможность отказа от них в случае возникновения судебных споров.

Учитывая, что ЭПШ приобретает все большее значение как в Северной Америке, так и Европе, ВПС осознал, что почтовым службам пора объединить свои усилия. Так, в 2003 году им был разработан всемирный стандарт для электронных почтовых штемпелей. Цель заключалась в том, чтобы все цифровые печати, которые будут применяться почтовыми службами при обмене отправлениями в будущем, повсюду признавались и принимались точно так же, как нынешние обычные штемпели.

На пути к этой цели достигнут существенный прогресс. Две организации, играющие важную роль в области стандартизации, - базирующийся в Брюсселе Европейский комитет по стандартизации (ЕКС)

и Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS) (организация, занимающаяся распространением стандартов структурированной информации) в США - изучают сейчас стандарт ВПС для его последующего принятия и публикации. Это будет значительным событием, так как любая компания, которая захочет создать ЭПШ на основе признанного стандарта, будет обязана следовать разработанным ВПС спецификациям.

Более того, к ЭПШ проявляют интерес такие крупные производители программного обеспечения, как «Microsoft», Adobe Acrobat» и «Sun StarOffice», желающие включить его в последующие версии своих компьютерных программ. Через несколько лет ЭПШ мог бы стать составной частью программ, установленных на миллионах компьютеров, позволив тем самым пользователям обеспечить защиту передаваемой информации простым нажатием на мышью.

#### Превратить электронный почтовый штемпель в общедоступное средство

Что касается ВПС, то на следующем этапе, начиная с мая 2004 года, он приступит к выполнению программы, в рамках которой провести испытания ЭПШ с минимальными затратами смогут и другие почтовые службы. Цель состоит в том, чтобы определить, какой интерес проявляется в мире к ЭПШ, и помочь ряду почтовых служб сформировать внутренний рынок и приобрести необходимые знания и опыт, не вкладывая в это огромные суммы. На начальной стадии реализации этой программы будет использоваться техническая инфраструктура канадской почты. На момент, когда номер сдавался в печать, о своем намерении присоединиться к программе сообщили семь почтовых служб.

#### Шесть крупнейших почтовых служб смотрят в будущее

##### Почтовая служба США (USPS)

В Соединенных Штатах Америки по заданию USPS операциями с использованием ЭПШ занимается компания «Authentidate», специализирующаяся на технологии аутентификации. В настоящее время цифровые печати применяются главным образом в сфере финансовых и юридических услуг, однако ими начинают интересоваться и правительственные органы. Сейчас их основным пользователем является Управление социального обеспечения. Так, ЭПШ с функцией электронной архивации был включен в ряд прикладных программ, составляющих его служ-

бу защищенной передачи данных. Дополнение ЭПШ имеется также для программы Microsoft Office XP и 2003, что позволяет пользователям этого программного обеспечения ставить на документе цифровую подпись, автоматически отмечать дату и время, когда было сформировано содержание сообщения, и проверять подлинность, срок действия и целостность документа.

#### **La Poste (Бельгия)**

В тесном сотрудничестве с «Белгаком» и при посредничестве «Certipost» бельгийская почта предоставляет широкий ассортимент электронных услуг: от простой корреспонденции, удостоверенной с помощью ЭПШ, гарантирующего дату и время отправки, подлинность отправителя и целостность сообщения, до электронных заказных отправок, электронного выставления счетов с использованием автоматических отметок даты и времени и цифрового способа удостоверения документов в нотариальном порядке. Благодаря этим услугам предоставляются неопровержимые доказательства отправки и обеспечивается долговременная архивация данных на случай возникновения споров. Со времени внедрения в 2003 году этих услуг электронной связи, позволяющих компаниям направлять счета, платежные ведомости или другие конфиденциальные документы своим клиентам, поставщикам и служащим, La Poste произвела свыше 55 000 транзакций, число которых должно превысить к концу 2004 года полмиллиона.

#### **Канадская почта**

Канадская почта первой среди почтовых служб привела свой электронный штемпель в соответствие со стандартом ВПС. Так как в законе о почтовой корпорации Канады предусматривается, что все сообщения с почтовыми штемпелями – физическими или электронными – обладают юридической силой, ЭПШ является неотъемлемой частью правительственного проекта, направленного на то, чтобы все федеральные службы могли работать в режиме онлайн. К двум службам, уже работающим в режиме онлайн, для которых почта производит 40 000 транзакций в месяц, добавятся еще около семидесяти. Канадская почта использует также этот штемпель

для удостоверения изменений, вносимых в адреса с ее web-сайта. Кроме того, дополнение ЭПШ было разработано для программы Microsoft Office.

#### **La Poste (Франция)**

Стремясь придать ЭПШ такие же характеристики, как у его предшественника, французская почта сохранила хорошо знакомый внешний вид обычного штемпеля в его электронной версии. Однако первоочередная задача La Poste – создать у клиентов доверие к ЭПШ, а для этого необходимо провести эксперимент на какой-нибудь передовой службе, например, службе электронных заказных отправок, находящейся в стадии разработки.

#### **Poste Italiane (Италия)**

Спроектированный в 2000 году цифровой почтовый штемпель итальянской почты по-прежнему находится в стадии разработки. В 2003 году Poste Italiane провела его испытания среди группы пользователей, в которую вошли около 200 малых и крупных предприятий. В настоящее время она анализирует результаты этих испытаний, после чего решит, в каком направлении должна продолжиться реализация данного проекта. В качестве провайдера Интернет-услуг и официального органа, выдающего сертификат подлинности ЭПШ, выступает филиал Poste Italiane компания «Postecom».

#### **СТТ Correios (Португалия)**

Начиная с сентября 2003 года адвокаты в Португалии могут представлять в суд документы в электронном виде при условии, что на них стоит цифровая подпись. С этой целью 1600 адвокатов уже используют ЭПШ португальской почты. Таким образом штампуются почти 300 сообщений в день, и ежедневно этой услугой начинают пользоваться 8-10 новых адвокатов. Эта цифра наверняка возрастет с сентября 2004 года, когда адвокаты должны будут в обязательном порядке ставить на свои документы не только электронную подпись, но также ЭПШ. Кроме того, португальская почта работает совместно с «Microsoft» над включением в следующую версию программы MS Office дополнения ЭПШ. Она также планирует привести свой электронный почтовый штемпель в соответствие со стандартом ВПС.

«Доверие клиентов и надежность относятся к числу основных факторов, лежащих в основе информационного общества. Необходимо поощрять дальнейшую разработку защищенных прикладных программ для облегчения транзакций в режиме онлайн». *(Источник: раздел С5, пункт 12, литера i плана действий ВСИО).*

## Создание потенциала

# Готовить почтовых работников для решения задач завтрашнего дня

**В** принятом на Всемирном саммите по вопросам информационного общества (ВСИО) плане действий особое место отводится профессиональной подготовке почтовых работников. В нем предусматривается разработка целенаправленных программ обучения использованию ИКТ для удовлетворения потребностей специалистов в области информации, включая работников почты и другие профессиональные группы. В нем отмечается, что «при обучении специалистов в области информации основное внимание должно уделяться не только новым методам и технике создания и предоставления информационных и коммуникационных услуг, но также развитию соответствующих навыков в области менеджмента для обеспечения наиболее эффективного использования технологии».

Большинство перечисленных в плане мер по созданию потенциала – содействие повышению всеобщей компьютерной грамотности с помощью многоцелевых общественных центров и пунктов коллективного доступа в Интернет, предоставление местным общинам возможностей для использования ИКТ, развитие дистанционного обучения, профессиональной подготовки и других видов образования – могут быть применимы также в почтовой службе и других областях, в которых ВПС и его члены вносят заметный вклад.

Например, многие почтовые службы открыли в своих отделениях пункты общего пользования, предоставляющие Интернет-услуги и услуги электронной почты, содействуя тем самым освоению ИКТ. Повсюду в мире почта предлагает своим служащим различные формы обучения и профессиональной подготовки и во многих случаях оказывает поддержку осуществлению программ семейного, школьного, общего обучения и образовательных программ для взрослых.

В свою очередь, ВПС выполняет программу под названием TRAINPOST. ВПС, его члены и региональные союзы участвуют в международном и региональном сотрудничестве в области профессиональной подготовки в рамках программ оказания технической помощи и развития людских ресурсов.

### Стратегия ВПС в области создания потенциала

В какой степени стратегия ВПС способствует созданию потенциала? В Бухарестской всемирной почтовой стратегии (2004 г.), которая будет служить ориентиром для деятельности почтовых служб в те-

чение следующих четырех лет, содержится ряд мер по укреплению людского потенциала и сокращению технологического разрыва между развитыми и развивающимися странами.

Цели программы в области людских ресурсов таковы: повышать профессиональные знания персонала, совершенствовать квалификацию почтовых менеджеров, разработать системы управления людскими ресурсами, развивать сети обмена опытом и сотрудничества, увеличив количество учебных курсов, предлагаемых за приемлемую плату пользователям в развивающихся странах, содействовать развитию новых технологий и дистанционного обучения. Эта программа является составной частью процесса реформы почты и устойчивого развития.

В стратегическом плане, который подлежит утверждению Бухарестским конгрессом, содержится призыв к правительствам и другим сторонам способствовать созданию технологической культуры в рамках национальных «киберстратегий». От почтовых операторов требуется предоставить средства для профессиональной подготовки, в особенности обеспечить доступ к новым технологиям. Органам ВПС предлагается содействовать повышению потенциала стран посредством дальнейшего развития системы TRAINPOST и распространения новых методов профессиональной подготовки и виртуального обучения.

### TRAINPOST

Посредством программы TRAINPOST ВПС, разработанной в 1996 году, осуществляется подготовка кадров во всех регионах мира в таких областях, как развитие и реформа почтового сектора, методы управления и почтовая безопасность. В 65 групповых учебных мероприятиях, организованных на протяжении последних четырех лет, приняли участие около 1300 почтовых работников. Учебные курсы в системе TRAINPOST разрабатываются в соответствии с конкретной моделью; в ее рамках были составлены шесть пособий по следующим вопросам: проектировка курсов, подготовка инструкторов, повышение квалификации менеджеров, дистанционное обучение с помощью компьютеров, контроль качества и виртуальное обучение. В этих шести областях уже прошли подготовку около 300 специалистов. Обучающий персонал и учебные центры пользуются курсами и пособиями, разработанными ВПС и почтовыми училищами. Около сотни курсов

предлагается сейчас на web-сайте TRAINPOST (www.trainpost.net).

### Виртуальное обучение

Благодаря быстрому развитию технологии появилась возможность предлагать учебные курсы через Интернет по минимальной стоимости. Тем не менее для многих стран, в частности, развивающихся и наименее развитых, обучение на местах по-прежнему остается наиболее подходящим методом, так как немногие из них имеют возможность пользоваться курсами в режиме онлайн из-за нехватки компьютеров и во многих случаях – финансовых средств. По словам руководителя программы ВПС «Развитие людских ресурсов и профессиональная подготовка» Лахсена Шуитера, «создание потенциала означает обеспечение всеобщего доступа к обучению независимо от уровня образования людей и находящейся в их распоряжении технологии. Никто не должен быть исключен из этого процесса по той причине, что у него нет доступа к современной технологии в достаточном объеме или ему не хватает знаний такой технологии. Шесть основных курсов TRAINPOST были разработаны для удовлетворения потребностей всех потенциальных кандидатов; они могут быть использованы в виде лекций, подходят для заочного обучения с помощью бумажного носителя информации, а также имеются на CD-ROM и web-сайте.

### Партнерство в целях облегчения доступа к обучению

Ввиду того что развитие виртуального обучения связано с существенными капиталовложениями, ВПС установил партнерские отношения со специализированными учреждениями, содействующими доступу к обучению. Союз уже заключил соглашения по вопросу обучения в режиме онлайн с канадской компанией «Learnsoft» для подготовки почтовых работников с помощью ее образовательного портала в Интернете *Postal U™*. Хотя на этом портале содержатся главным образом курсы по общим вопросам управления, недавно на нем был размещен разработанный ВПС экспериментальный специализированный курс по окончательным расходам, пользовавшийся большой популярностью. Из 40

англоязычных участников этого четырехнедельного виртуального учебного курса его успешно закончили около 25.

«Подготовить и провести специализированные курсы по разумным ценам можно лишь в том случае, если к ним проявляется достаточно большой интерес. Без необходимого количества участников они могут быть дорогостоящими и недоступными для тех, кто в них нуждается наиболее остро, т.е. для почтовых работников развивающихся стран», - объяснил Шуитер.

### Новые инициативы в области виртуального обучения

В настоящее время ВПС осуществляет два новых проекта в области виртуального обучения. В апреле 2004 года он подпишет соглашение о сотрудничестве с тунисской почтой, предусматривающее составление на ее платформе виртуального обучения *Postelearning* учебных программ для почтовых служб африканских и арабских стран. Эти курсы будут разработаны специалистами TRAINPOST на арабском, английском и французском языках. Первые два курса должны быть доступны в режиме онлайн до конца 2004 года, и можно рассчитывать, что в дальнейшем виртуальное обучение будет распространено на другие регионы.

Второй проект относится к сотрудничеству с *Postacademy* – виртуальным университетом ПОСТЕВРОПЫ, который предлагает учебные курсы на темы, представляющие интерес для европейских почтовых операторов. Пока *Postacademy* является лишь дополнением к национальным средствам обучения 43 почтовых операторов-членов ПОСТЕВРОПЫ. ПОСТЕВРОПА рассматривает *Postacademy* в качестве первого этапа на пути создания общеевропейской виртуальной почтовой академии, основанной на использовании современных электронных ресурсов.

Учебная программа ВПС дополняется также мероприятиями, проводимыми региональными союзами и отдельными почтовыми службами. Во многих случаях это учебные программы, осуществляемые в рамках технической помощи развивающимся странам.

«Каждый должен обладать необходимыми навыками, чтобы максимально воспользоваться возможностями информационного общества. Поэтому крайне важно создавать потенциал и овладевать информационными и коммуникационными технологиями (ИКТ). ИКТ могут способствовать всеобщему образованию в мире посредством подготовки преподавателей и улучшения условий для постоянного обучения, так как они могут быть использованы людьми, находящимися вне официальной системы образования, и позволяют повышать профессиональную квалификацию». (Источник: раздел С4, пункт 12 плана действий ВСИО)

## В ВПС будет образован новый орган

**К**онсультативная группа ВПС, созданная в 2000 году, официально станет новым органом Союза – Консультативным комитетом – на Бухарестском конгрессе 2004 года, что послужит стимулом для более активного участия в работе ВПС других заинтересованных сторон. Поправки к Общему регламенту, с помощью которых будет официально оформлено создание нового органа, должны быть одобрены во второй день Конгресса, 16 сентября 2004 года. После того как Консультативный комитет будет формально учрежден, Консультативная группа прекратит свое существование. Ее члены, не представляющие правительства, автоматически станут членами Консультативного комитета. Им будет разрешено участвовать в Конгрессе в качестве полноправных наблюдателей. Вновь избранные Административный совет и Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) также назначат в Бухаресте своих представителей в новом органе.

Создание Консультативного комитета вытекает из рекомендаций Группы высокого уровня, учрежденной Пекинским конгрессом 1999 года для изучения состава, структуры и миссии ВПС в будущем. Это означает, что в структуре ВПС после Бухарестского конгресса 2004 года будут представлены три группы интересов, а именно правительства или почтовые регуляторы, почтовые операторы и другие стороны, заинтересованные в работе Союза. Впервые за всю 130-летнюю историю ВПС в его собраниях смогут принимать участие почтовые организации из частного сектора.

Начиная с 2001 года председателем Консультативной группы ВПС, куда входят неправительственные международные организации, такие как ассоциации потребителей, организации частных операторов, профсоюзы и ассоциации пользователей почтовыми услугами, является Феликс Мюриэль, заместитель начальника Управления по регулированию деятельности почтовых служб Министерства развития Испании. Редакция «Почтового союза» попыталась выяснить у него, удовлетворен ли он процессом реформирования ВПС, осуществлявшимся в последние четыре года.

**Феликс Мюриэль:** Конечно, удовлетворен. Разве может быть иначе, учитывая достигнутые начиная с Пекинского конгресса успехи? Группа высокого уровня поработала добросовестно и эффективно, ясно отразив утвержденные Конгрессом изменения. Ее предложения о миссии, структуре и составе ВПС, способах принятия решений и финансировании деятельности Союза были целесообразными и полез-

ными. Теперь нужно, чтобы они были одобрены на предстоящем Конгрессе.

**«Почтовый союз»:** Консультативной группе было поручено рассмотреть важнейшие для ВПС и почтового сектора вопросы, представить, как следует из ее названия, рекомендации обоим Советам ВПС и расширить участие третьих заинтересованных сторон в работе Союза. Считаете ли вы, что группе удалось выполнить поставленную задачу?

**Феликс Мюриэль:** Стремление всегда хорошо выполнять свои обязанности естественно, однако, как гласит пословица, – а членам Консультативной группы хорошо известно, что я обожаю пословицы – «Лучшее – враг хорошего». Думаю, что эти слова вполне относятся к работе, проведенной нашей группой. Принимая во внимание, что Консультативная группа – совершенно новый орган, что ей пришлось выполнять трудную аналитическую работу, исходя из результатов которой мы стараемся ввести в существующую свыше ста лет организацию другие субъекты почтового сектора, что мы извлекли уроки из своих ошибок и что главная цель состояла в том, чтобы начать процесс интеграции в ВПС всех заинтересованных сторон, полагаю, что на данный момент Консультативная группа выполнила свои полномочия. Однако я смогу ответить на этот вопрос более обстоятельно после Бухарестского конгресса, поскольку на нем мы должны будем доказать, что за пять лет нами действительно была проделана, как мы думаем, тщательная работа. Поэтому надеюсь, что могу по-прежнему рассчитывать на понимание и поддержку, которую проявляли все эти годы члены АС и СПЭ. Их стремление к достижению согласия должно передаваться всем членам Союза.

**«Почтовый союз»:** Каково, по вашему мнению, наиболее значительное достижение Консультативной группы на сегодняшний день?

**Феликс Мюриэль:** Новому органу удалось выжить, найти свое место под солнцем и без особых зазвездок добиться самофинансирования. Мы можем заявить, что завоевали право нормально работать. Однако мне хотелось бы уточнить, что заслуга в этом принадлежит участникам группы, как членам ВПС, так и другим заинтересованным сторонам, показавшим умение объединять свои усилия. Последние продемонстрировали способность понять, как функционирует ВПС, его особенности, проявив тем самым свое уважение к Союзу.

**«Почтовый союз»:** Каковы основные препят-



ствия, с которыми пришлось столкнуться?

**Феликс Мюриэль:** Может быть, противодействие переменам, что всегда свойственно большим организациям, вроде нашей. Однако в данном случае перемены – это не какие-нибудь пустяки. В «третьем круге» представлены интересы, не являющиеся, в принципе, традиционными для ВПС. Следует признать, что с обеих сторон были высказаны опасения. Раз уж мы завели разговор о кругах, замечу, что, желая примирить порой противоположные интересы, мы пытались решить такую же неразрешимую задачу, как квадратура круга, и, хотя эта цель всегда была иллюзорной, мы добились довольно-таки удовлетворительного результата.

**«Почтовый союз»:** Удовлетворены ли вы представительством сторон в Консультативной группе, которая превратится в Бухаресте в Консультативный комитет? Не опасаетесь ли вы, что в нем будут в избытке представлены почтовые администрации?

**Феликс Мюриэль:** Нет. Совсем наоборот, учитывая нынешние перспективы. Если не будет решено иначе, у нас, в принципе, будет три члена, назначенных Административным советом, и три – Советом почтовой эксплуатации. Как было заранее предусмотрено, Генеральный директор направил письма нынешним членам Консультативной группы с просьбой сообщить, хотят ли они войти в будущий Консультативный комитет. Я не располагаю последней информацией по этому вопросу, но по состоянию на март 2004 года мы уже получили согласие от 19 заинтересованных организаций. Таким образом, они будут более широко представлены, нежели страны-члены и почтовые администрации. Поэтому мы должны проверить, соблюдены ли пропорции. Не следует забывать, что мы являемся организацией, в которой представлены правительства и которое открывает свои двери для участия в ней других субъектов почтового сектора.

**«Почтовый союз»:** Ряд членов Консультативной группы высказал беспокойство по поводу того, что они могут быть не допущены на некоторые собрания ВПС, даже будучи членами Кон-

сультативного комитета. Удовлетворены ли вы тем, что его члены имеют статус наблюдателя, или же считаете, что в будущем им следовало бы предоставить больше прав, в том числе право голоса?

**Феликс Мюриэль:** Емкий вопрос. Начну с ответа на его вторую часть. Не могу представить себе, чтобы членам Консультативной группы или Консультативного комитета, имеющим статус наблюдателя, было дано право голоса. Как я уже сказал, мы являемся специализированным учреждением ООН, в состав которого входят правительства стран-членов, и только они обладают таким правом. Что касается остальной части вашего вопроса, то мне кажется, что я на него ответил. Добавлю лишь, что, действуя постепенно, можно добиться гораздо большего. Мы являемся организацией, которая знает свою историю и может извлечь из нее уроки. Уверен, что мы сумеем избежать ошибок, совершенных в Пекине, когда некоторым наблюдателям не было разрешено остаться в зале.

**«Почтовый союз»:** Какие надежды вы связываете с Консультативным комитетом?

**Феликс Мюриэль:** Надеюсь, он будет работать так же конструктивно и согласованно на благо всех участников, как Консультативная группа. Процветание почты идет на пользу всему почтовому сектору, включая его клиентов и потребителей. Однако такое же важное значение имеет и процветание частных компаний в секторе, вовлеченном в происходящий сейчас в мире процесс либерализации и глобализации. Успех Консультативного комитета будет зависеть от его способности привести эти интересы в равновесие и составить общую картину стоящих перед ним задач. Вместе с тем, хотя предвидеть результат и особенно то, что произойдет в будущем, весьма трудно, могу предположить, что Консультативный комитет, который, как ожидается, будет создан на Бухарестском конгрессе, не будет оставаться неизменным в течение всего срока его полномочий. О том, в каком направлении он будет изменяться, я сейчас сказать не могу, потому что это будет зависеть, в частности, от того, как будет развиваться ВПС, почтовый сектор и общество в целом.

#### **На фотоснимках:**

**Фото 1:** Председатель Консультативной группы ВПС испанец Феликс Мюриэль.

**Фото 3:** Старший вице-президент и директор по стратегическому планированию компании «Питни Боуз» Луис Хименес беседует с представителями Министерства развития Испании Феликсом Мюриэлем и Розой Сифуэнтес.

## **Консультативная группа: взгляд со стороны**

### **Международная торговая палата (МТП)**

За последние четыре года Консультативная группа достигла значительных результатов. Представители частного сектора, ощущавшие себя раньше чужаками, работают сейчас с государственным сектором в лице ВПС в условиях сотрудничества и взаимного признания.

В группе начался содержательный и актуальный диалог по окончательным расходам, ведется дискуссия о роли и развитии универсальной службы и происходит открытый и конструктивный обмен мнениями по вопросам конкуренции.

Однако самым важным достижением, возможно, стала так называемая «белая книга» частного сектора, в составлении которой не последнюю роль сыграла МТП. В ней подробно говорится о том, что частный сектор ожидает от ВПС и развития международных почтовых служб. Этот документ был представлен на рассмотрение Консультативной группы и явился важнейшим вкладом в процесс стратегического планирования ВПС.

#### **Фото 5:**

Председатель рабочей группы МТП по почтовым службам Дэвид Роботтом (Париж, Франция).

### **Ассоциация директ маркетинга (DMA)**

Участие в работе Консультативной группы вызвало у нас чувство разочарования, порождало множество вопросов и вместе с тем было обнадеживающим. Разочарование объясняется тем, что с точки зрения организации, отстаивающей коммерческие интересы, движение вперед осуществлялось медленно, а периодичность встреч – всего два раза в год – не благоприятствовала его ускорению. Множество вопросов возникало от того, что практика проведения дискуссий и достижения компромиссов, установленная в этой многонациональной среде, где представлены разнообразные культуры, побуждала нас приобретать новые знания и навыки. Наше участие было обнадеживающим, так как мы считаем, что достигли определенного прогресса, выдвинув на передний план вопросы и потребности деловых кругов и открыв каналы связи для новых партнеров. Мы будем и дальше расширять и развивать этот процесс в Консультативном комитете. Надеемся, что он побудит мировое почтовое сообщество лучше осознать достоинства и значение ВПС, подумать над его миссией и структурой в будущем и обсудить их. DMA как организация и я лично считаем, что при правильном руководстве Комитет мог бы стать для ВПС новым важным звеном в стратегии развития международного почтового трафика.

#### **Фото 6:**

Вице-президент DMA по развитию международного бизнеса и правительственным вопросам Чарльз А.Прескотт (Нью-Йорк, США).

### **International Mailers' Advisory Group**

Надеюсь, что благодаря созданию Консультативного комитета учет мнений клиентов в ходе дискуссий в ВПС станет обычной практикой. Первой попыткой представить в ВПС интересы почтового сектора в целом явилось образование в 1994 года Консультативного совета по директ мейл. Следующий шаг был предпринят Группой высокого уровня после Пекинского конгресса, в результате которого была создана Консультативная группа. Бухарестский конгресс ознаменует начало эпохи, когда процесс доставки почты будет во многом оцениваться в зависимости от того, в какой мере удастся привлечь другие субъекты почтовой индустрии ко всем аспектам исследований, планирования и реализации. Я принимал непосредственное участие в подготовке к созданию Консультативного комитета и могу вас заверить, что те из нас, кто представляет частный сектор, выполняют свои обязанности, проявляя уважение к этой организации, и занимают конструктивную позицию по отношению к сотрудничеству и прогрессу. Мы все находимся в одной лодке.

#### **Фото 7:**

Ричард Миллер, руководитель International Mailers' Advisory Group (Северный Чатэм, США).

## Интервью Председателя Совета директоров «Posta Romana» Габриеля Матееску

**Р**умыния, входившая в число 22-х стран, подписавших в 1874 году Бернский договор об учреждении Всемирного почтового союза, впервые организует в этом году почтовый конгресс. В то время, когда «Posta Romana» готовится принять в Бухаресте 23-й Конгресс ВПС (с 15 сентября по 5 октября), редакция «Почтового союза» беседовала с председателем совета директоров румынской почты Габриелем Матееску и попросила его рассказать о том, какие перемены происходят сейчас в этом обществе с ограниченной ответственностью и что его ждет в будущем. Г.Матееску, являющийся также председателем организационного комитета Конгресса, говорил о планах почты вновь объединить усилия с сектором электросвязи, мерах по ее модернизации, необходимости изменить психологию почтовых служащих и ее стремлении показать всему миру, на что она способна.

**«Почтовый союз»: Почему Румыния решила организовать Конгресс ВПС? Что вы как организаторы рассчитываете извлечь из этого?**

**Габриель Матееску:** Организация этого мероприятия является для нас уникальным шансом показать себя, нашего почтового оператора и ту экономическую среду, где мы работаем. Конгресс предоставит нашей почтовой службе, которая будет выполнять функции председателя Административного совета ВПС нового состава, возможность работать на благо почтового сектора, вносить свой вклад в систему и привлекать внимание к потребностям рынка в Восточной Европе. Кроме того, Румыния – это очень красивая страна, где живут гостеприимные люди. Во время Конгресса делегаты смогут познакомиться с нашей страной, а мы сделаем все возможное для его успешного проведения.

**«Почтовый союз»: Как идет подготовительная работа?**

**Габриель Матееску:** Работа идет своим чередом, по установленному графику. Составлен национальный план действий, созданы национальный секретариат и технические группы, между правительством Румынии и ВПС подписано специальное соглашение, разосланы официальные приглашения и забронированы гостиницы. Это огромная работа, и на наших плечах лежит тяжелая ноша, но у нас есть коллектив, способный успешно выполнить эту задачу.

**«Почтовый союз»: Какие наиболее важные изменения произошли в почтовой службе вашей**

**страны, после того как в 1989 году начались политические преобразования?**

**Габриель Матееску:** До 1989 года мы были страной с плановым хозяйством; сейчас в основном завершен переход к рыночной экономике. В настоящее время мы занимаемся переработкой национального законодательства в области почты. Почтовый рынок открывается для конкуренции, однако мы пока сохраняем монопольное право на предоставление небольшой части услуг. Наряду с этим почтовый оператор модернизирует свою деятельность. Например, мы внедряем новую технологию и автоматизируем операционные окна. Мы также стремимся изменить психологию почтовых работников. Наши управленцы буквально читают проповеди служащим, стараясь заинтересовать их и превратить в продавцов услуг. Мы хотим быть более активными на рынке и ориентироваться на клиентуру, но добиться этого сложно, и нам требуется время. Мы работаем в условиях рыночной экономики всего десять лет и не в состоянии в один миг изменить ситуацию. Однако теперь служащие начинают понимать, какое значение имеет клиент, а это уже прогресс.

**«Почтовый союз»: В почтовом секторе Восточной Европы отмечаются признаки роста. Как «Posta Romana» оценивает возможности для завоевания своей доли рынка?**

**Габриель Матееску:** Между почтовыми операторами Восточной и Западной Европы существует большой разрыв, поэтому нам нужно будет постараться сократить его за счет повышения качества и рентабельности. В этом году «Posta Romana» перерабатывает свою концепцию и стратегию, поставив во главу угла клиента. Почтовая служба должна усовершенствовать свои услуги, повысить качество и более гибко реагировать на потребности клиентов. Мы должны переопределить свои задачи и как можно более активно действовать в сфере международных отношений. Конгресс является для этого благоприятной возможностью. Мы стремимся также приобретать новые технологии.

Почтовые отделения имеются в каждом городе и поселке. Нам необходимо знать, что ожидают от нас клиенты и что представляет для них ценность, чтобы мы могли работать более гибко. Задача непростая, поэтому мы будем организовывать для ее выполнения группы специалистов, а к концу следующего года будет разработана стратегия на ближайшие пять-шесть лет.

**«Почтовый союз»: «Posta Romana» собирается**

**открыть филиал по телефонной связи. Зачем ей нужно заниматься этим бизнесом после того, как в 1991 году произошло разделение почты и электросвязи?**

**Габриель Матееску:** Эта идея пришла в голову нашему министру связи Дану Нику во время его поездки в Китай. Мы встречались с провайдерами телекоммуникационных услуг, и нас заинтересовала возможность совместной работы с ними. У них отличное оборудование по вполне приемлемым ценам. Мы уже предоставляем услуги от имени операторов электросвязи, например, продаем карточки с предварительной оплатой и предлагаем другие услуги. Поэтому мы подумали: почему бы нам не делать это для самих себя? Предоставление услуг электросвязи совершенно отличается от предоставления почтовых услуг, так что эта компания является обособленной структурой. Румынской почте принадлежит 80% акций, а среди других ее акционеров – ведущее банковское учреждение страны Romanian Commercial Bank (Румынский коммерческий банк). После года работы мы передадим 29% акций одному из крупнейших операторов электросвязи в мире «China Unicom», так как деятельность этой структуры основывается на использовании их технологии и ноу-хау. Мы будем оказывать услуги фиксированной телефонии, передачи данных, а также Интернет-услуги, то есть целый пакет услуг, которые будут конкурировать на рынке фиксированной телефонии. Мы будем вторыми, кто ведет конкуренцию с компанией «RomTelecom», занимающей сейчас господствующее положение на этом, когда-то защищенном рынке. Однако есть основания полагать, что в ближайшие пару лет на нем могут появиться около пяти других операторов. Мы хотим занять вторую, тоже престижную позицию на рынке. Наше преимущество будет заключаться не только в низких тарифах, но и в хорошем качестве. В этой компании будут работать порядка 1-2 тысяч новых сотрудников. Мы не стремимся быть основным акционером, но хотим использовать почтовую сеть. «Posta Romana» располагает наиболее крупной сетью пунктов продаж в стране.

**«Почтовый союз»: Какое влияние оказала на румынскую почту либерализация почтового сектора на начальных этапах? Какова была ответная реакция вашей компании?**

**Габриель Матееску:** Мы сталкиваемся с конкуренцией главным образом в секторе международной почты, в результате чего ухудшается наше положение на рынке. Что касается внутренних курьерских служб и ряда других, то мы являемся ведущим оператором и предоставляем услуги хорошего качества с точки зрения сроков доставки и количества доставленных отправлений. Либерализация – это позитивный про-

цесс. Даже если бы мы обладали монополией, нам было бы трудно извлекать из нее пользу, так как потребовалось бы много денег для выявления случаев ее нарушения. Поэтому мы должны компенсировать отсутствие монополии, повышая качество за счет более эффективной работы и удерживая клиентов благодаря более выгодным тарифам.

**«Почтовый союз»: Учитывая происходящую либерализацию, румынская почта акцентирует внимание на качестве службы. Какие наиболее важные инициативы предприняты вами в области качества?**

**Габриель Матееску:** Мы стараемся внедрять все услуги, основанные на использовании новых технологий. Сейчас мы вводим в эксплуатацию систему слежения за прохождением отправок и электронные службы. Пользуясь этой благоприятной возможностью, мы реорганизуем службы и процессы эксплуатации. Например, раньше, когда терялись заказные отправления, мы не могли установить, на каком отрезке маршрута пересылки это произошло, так как у нас не было для этого технических средств. Теперь благодаря системе слежения мы в состоянии обеспечивать контроль за каждым отправлением и выявлять, в каких местах возникли конкретные проблемы. Система слежения сыграла революционную роль в нашей компании. Мы пользуемся ею почти два года. Объемы почты повышаются, а количество рекламаций снижается.

**«Почтовый союз»: «Posta Romana» предлагает электронную службу E-Post, позволяющую клиентам направлять и получать сообщения в электронном, физическом или комбинированном виде. Как эта служба была воспринята населением?**

**Габриель Матееску:** Эта служба была разработана в качестве основы для других служб, например, для предоставления электронных административных услуг. E-Post похожа на электронную почту, однако включает в себя и другие функции. Пока она используется недостаточно широко, но со временем должна привлечь больший интерес клиентов. В сельской местности, например, средства связи ограничены. В настоящее время у нас имеется около 250 пунктов предоставления услуг E-Post, главным образом в городских районах, и их число постоянно растет. Для клиентов, не привыкших пользоваться Интернетом, E-Post является совершенно новой технологией, но в дальнейшем она должна получить более широкое распространение.

**«Почтовый союз»: Какие наиболее важные задачи стоят сегодня перед «Posta Romana», и как вы намереваетесь их решать?**

**Габриель Матееску:** Одна из главных проблем, с которой мы очень скоро столкнемся, относится к сфере социальной защиты. В настоящее время многие почтовые операторы в Восточной Европе предоставляют социальные пособия, такие как пенсии, выплаты многодетным семьям и безработным, и мы доставляем наличные деньги на дом клиентам. Дело это не совсем безопасное. Однако на протяжении последних лет правительство сократило финансирование, так что теперь «Posta Romana» не в состоянии покрывать затраты на предоставление этой услуги. Возможно, что в следующем году мы от нее откажемся, хотя на долю этой услуги приходится сейчас почти 30% наших доходов. Это был бы огромный убыток. В Румынии пока еще не укоренилась практика использования пластиковых карточек, поэтому применение ПИН-кода пожилыми людьми, привыкшими получать свои деньги на дому, является настоящей проблемой. Именно в этом проявляется наша связь с обществом, но нам нужно заботиться и о покрытии расходов.

Еще один вопрос связан с тем, что нам не разрешено заниматься банковской деятельностью, хотя мы предоставляем услуги сберегательных счетов от имени банков. Для них мы – лишь сеть пунктов обслуживания. Следующий этап состоит в том, чтобы стать акционером какого-нибудь банка, как это было в секторе электросвязи. У

нас насчитывается приблизительно семь тысяч почтовых отделений и около 1500 отделений, работающих по лицензии, – довольно обширная сеть для 22 миллионов граждан.

После того как румынская почта отделилась от электросвязи, она добилась рекордного показателя прибыльности. Мы не всегда получали крупные прибыли, но у нас есть средства для развития служб. И все же мы еще не до конца вышли из тяжелого положения. Мы должны переосмыслить нашу концепцию и цели и, возможно, сократить персонал. В 2002 году мы ввели в эксплуатацию много новых служб. Одни оказались надежными и рентабельными, другие пока еще нет. От кое-каких услуг нам придется в дальнейшем отказаться. Мы вкладываем много денег в электронную технологию, что само по себе правильно, но до определенной степени. Так, например, отдача от капиталовложений за два года была меньше, чем мы ожидали.

**«Почтовый союз»:** Чем вы занимаетесь на досуге?

**Габриель Матееску:** К сожалению, свободного времени остается мало. У меня очень напряженная работа, но она приносит большое удовлетворение. В общем, люблю проводить время со своей семьей – у меня двое детей. А еще мне нравится путешествовать.

#### **На фотоснимке:**

Председатель совета директоров «Posta Romana» и будущий председатель 23-го Конгресса ВПС Габриель Матееску.

## Землетрясение в Бама (Иран)

### Почта приходит на выручку людям

Утром 26 декабря 2003 года мир с ужасом узнал о разрушительном землетрясении, произошедшем на юго-востоке Ирана, в провинции Керман. Подземный толчок силой 6,3 балла по шкале Рихтера, эпицентр которого находился в городе Бама, приблизительно в тысяче километров от Тегерана, разрушил возведенную два тысячелетия тому назад крепость и старинный квартал, застроенный в основном домами из глиняных кирпичей, в результате чего вся страна и 200 000 жителей Бама были повергнуты в состояние шока. Свыше 80% городских построек были разрушены, 26 000 человек погибли.

Мало что осталось нетронутым, в том числе и почтовой службе. Почтовая инфраструктура была либо полностью разрушена, либо сильно повреждена (на 40-100%). Стоимость ущерба оценивалась в 5 миллиардов иранских риалов. Серьезно пострадало новое здание главпочтамта Бама, построенное всего лишь два года тому назад, а также почтовый банк. На улицах и возле почтовых отделений валялись перевернутые набок красные и желтые ящики для писем, напоминавшие сбитые кегли. Из 21 почтового работника, проживавшего в районе землетрясения, четверо погибли и один получил ранения. Каждый потерял кого-нибудь из родственников или близких.

#### Почтовое сообщество мобилизует свои силы

В связи с прекращением почтовой службы в Бама, являющемся узловым пунктом обмена почтой с другими городами и провинциями, такими как Систан и Белуджистан, Джирофт и Кахнудж, эксплуатация почты была переведена в столицу провинции – город Керман. Как только жителям Бама и окружающих сел начала поступать гуманитарная помощь, объем почты быстро возрос.

После стихийного бедствия почтовое сообщество мобилизовало свои силы для оказания поддержки поисковым операциям и обеспечения пересылки почты. Через несколько часов после землетрясения, когда были восстановлены наземные коммуникации и линии электропередачи, перед зданием главпочтамта в Бама были установлены большие палатки. Жители могли бесплатно получать услуги EMS, факсимильной связи и записываться для поступления в университет. Спасатели и добровольцы также пользовались службой факсимильной связи для передачи информации о ходе поисковых операций в другие районы.

Почтовая служба Кермана направила в зону землетрясения свои микроавтобусы, которые использовались в качестве передвижных почтовых пунктов.

По местному радио зачитывались предоставленные почтой списки людей, в чей адрес поступили посылки и корреспонденция. Когда адресаты отзывались, почтальоны доставляли им отправления.

По словам начальника отдела международных отношений иранской почты Масуда Хаджи Техрани, «настроение у жителей Бама поднималось, когда они видели, как почтальоны ходят от палатки к палатке, разыскивая нужных адресатов».

Так как почтовый банк и почтовое оборудование в Бама получили серьезные повреждения, служащие почты обеспечивали круглосуточное дежурство во временных палатках, оказывая такие финансовые услуги, как снятие денег со счета, выплата пенсий и заработной платы. Персонал почтового банка также предоставлял финансовые услуги раненым, находившимся в больницах Кермана. Пострадавшие могли сообщать по телефону о своих потребностях в «Post Bank», и его сотрудники привозили в больницы наличные деньги для выплаты зарплаты и почтовых переводов.

#### Почтовые индексы помогли спасти человеческие жизни

Система почтовых индексов оказалась эффективным способом выявления и учета поврежденных жилищ, административных зданий и раненых. Используя почтовые индексы вместе с национальным десятизначным кодом, который имеется у каждого жителя страны, спасатели смогли прийти на помощь погребенным под обломками людям. Благодаря наличию почтовых индексов обеспечивалась также доставка почты раненым, нашедшим убежище за пределами города.

Из почтовых работников Кермана, Рафсанджана и других провинциальных городов были сформированы спасательные команды, которые с помощью специально обученных собак, выделенных организациями международной помощи, разыскивали в Бама своих коллег и других жертв землетрясения. Группы почтовых служащих помогали хоронить погибших и снабжали пострадавших палатками, одеялами и едой. Они также оказывали помощь жертвам землетрясения в размещении во временных жилищах и навещали раненых в больницах.

«Рассказов о героических поступках достаточно, – свидетельствует Техрани. – Почтовики проявили поразительную самоотверженность и решительность. Например, один служащий вытащил из-под обломков своих четверых родственников и по очереди похоронил их. После этого он поспешил на помощь другим пострадавшим, а на следующий

день явился на работу. Не только почтовики Бама, но и все его жители показывали примеры терпения и выносливости, которые мы никогда не забудем».

Спустя почти четыре месяца после стихийного бедствия Бам и его население постепенно оправля-

ются от служившегося, и уже осуществляются планы по восстановлению города. Как сказал Техрани, почта примет участие в восстановительной работе, а реконструкция главпочтамта в Баме займет не менее года.

#### **На фотоснимках:**

- Фото 1:** От подземных толчков почтовые ящики опрокидывались подобно сбитым кеглям.
- Фото 2:** Работники почты переносят увесистые мешки с почтой к грузовикам, которые доставят их на обработку в соседние провинции.
- Фото 3:** Служащий почты обрабатывает заявки на поступление в университет в огромной палатке, установленной рядом с главпочтамтом Бама.
- Фото 4:** Под воздействием разрушительного землетрясения не смогли выстоять ни древняя крепость, насчитывавшая два тысячелетия, ни старинный квартал, застроенный в основном домами из глиняных кирпичей.
- Фото 5 и 6:** Всем почтовым учреждениям в Баме, включая построенный два года тому назад главпочтамт, был причинен ущерб.

## Панафриканский почтовый союз (ППС)

Учитывая, что страны-члены ППС относятся к числу беднейших в мире, его главная задача – помогать почтовым службам на африканском континенте осуществлять модернизацию, так как этого требуют универсальная служба и конкуренция. Однако, как подчеркнул генеральный секретарь ППС Джелани Бен Хаддада, во многих случаях на это не хватает ни ресурсов, ни финансирования.

**Джелани Бен Хаддада:** Поскольку собственных средств недостаточно, взносы в наш бюджет регулярно выплачивают только 20 из 43 стран-членов ППС. Поэтому, чтобы добиться своих целей, нам необходимо поддерживать хорошие отношения с партнерами. В этой связи я горжусь тем, что мы поддерживаем конструктивный диалог со Всемирным банком, и признателен ряду крупных стран за предоставляемую нам помощь.

**«Почтовый союз»:** Недавно ППС подписал соглашение о реализации проекта E-Post. Не могли бы вы нам о нем рассказать?

**Джелани Бен Хаддада:** Это соглашение о сотрудничестве между ППС, Африканским союзом электросвязи и Африканской региональной организацией спутниковой связи (RASCOM). Оно подписано в январе 2004 года в Аддис-Абебе (Эфиопия) и предусматривает организацию в 2006 году сети, связывающей через африканский спутник 30 000 почтовых отделений в Африке. Благодаря осуществлению этого проекта в сельских районах континента будет создана при минимальных затратах разветвленная телекоммуникационная инфраструктура, основанная на использовании соответствующей технологии. В результате этого повысится качество работы почтовых служб и расширится ассортимент предлагаемых продуктов и услуг.

**Год создания:** 1980

**Штаб-квартира:** Аруша (Танзания), открыта 29 апреля 2003 года

**Численность членов:** 43

**Проект ФУКС:** создание субрегиональной сети наземного экспедирования почты между странами-членами Экономического сообщества государств Западной Африки

**Цели:** поддержание и развитие сотрудничества между государствами-членами, согласование структур ценообразования, подготовка почтового персонала, содействие обмену информацией и выполнение функций посреднической организации при реализации проектов

**Web-сайт:** [www.upar-raru.org](http://www.upar-raru.org)

### На фотоснимках:

**Фото 1:** Генеральный секретарь ППС Джелани Бен Хаддада.

**Фото 2:** Эмблема ППС.



## Региональное содружество в области связи (РСС)

**Р**СС объединяет в своих рядах администрации связи всех стран-членов Сообщества независимых государств (СНГ). Наличие регионального союза в этом районе мира имеет важное значение, поскольку он помогает участвующим почтовым службам достичь одну из основных целей – сократить сроки пересылки почты из конца в конец. На вопросы «Почтового союза» отвечает генеральный директор РСС Нурудин Мухитдинов.

**«Почтовый союз»:** Поскольку качество службы является одной из основных целей РСС, какие действия были предприняты вами в последнее время в этой области?

**Нурудин Мухитдинов:** Мы провели семинары с целью привлечения внимания почтовых работников к необходимости соблюдения нормативов качества почтовой службы. Мы также создали механизм контроля сроков пересылки почты между странами-членами РСС и сейчас участвуем во внедрении си-

стемы слежения за прохождением отправок, что позволит обеспечить надежную пересылку почты.

**«Почтовый союз»:** Какую роль будет играть РСС в выполнении недавно подписанной программы межрегионального и международного сотрудничества в области связи и информатизации на 2004-2006 гг.?

**Нурудин Мухитдинов:** Инициатором этой программы было РСС. На «Почтовой тройке» в июне 2003 года в Санкт-Петербурге представители РСС и других региональных союзов договорились о разработке программы сотрудничества. Наша задача состоит в том, чтобы координировать деятельность РСС с деятельностью других участвующих в программе организаций в целях развития информационных и коммуникационных технологий в почтовых службах стран-членов и создания сети почтовой безопасности. Кроме того, сейчас мы готовим предложения для представления на Бухарестский конгресс.

**Год создания:** 1991

**Штаб-квартира:** Москва (Российская Федерация)

**Численность членов:** 12

**Проекты ФУКС:** Грузия: компьютеризация обработки международной почты; Казахстан: внедрение системы регистрации писем; Молдова: обеспечение своевременного и регулярного сбора почты; Украина: создание системы регистрации и контроля за направлением почты.

**Цели:** усиление сотрудничества между членами и оптимальное использование новых информационных технологий.

**Web-сайт:** [www.rcc.org.ru](http://www.rcc.org.ru)

### На фотоснимках:

**Фото 1:** Эмблема РСС.

**Фото 2:** Генеральный директор РСС Нурудин Мухитдинов.

## Чилийский поселок Вилла Лас Эстреллас в Антарктике Ледяной континент покоряется почте

**П**оселок Вилла Лас Эстреллас – единственное постоянно обитаемое поселение в Антарктике – находится приблизительно в 4000 километров от Сантьяго – столицы Чили (Южная Америка). Тысяча километров ледяной воды отделяет его от чилийского города Пунта-Аренас. Поселок размещается на авиабазе имени Президента Фрея Монтальва, расположенной на небольшом острове короля Георга, входящим в состав Южных Шетландских островов в чилийской Антарктике. Ввиду близости континента это самое густонаселенное и лучше всего оборудованное место. На юге, на большом полуострове, именуемом Земля О'Хиггинса, находятся другие базы, научно-исследовательские, метеорологические станции и убежища. Жителей немного: на территории в 1 250 000 кв.км около сотни человек.

Вилла Лас Эстреллас – единственное место в этом районе, где живут семьи с детьми. Всего семей двенадцать, из них семь семей служащих военно-воздушных сил Чили, три – работников гражданской авиации, одна семья преподавателей, работающих по заданию министерства образования, и еще одна – сотрудников чилийского Института Антарктики. В общей сложности 80 человек. В поселке имеются: отделение банка, супермаркет, гимназия, часовня, местная радиостанция, спутниковое телевидение и телефон общего пользования.

Чилийская почта также присутствует на базе Президента Фрея: в 1989 году там было открыто почтовое отделение, в штате которого до 2001 года насчитывался один сезонный работник.

С 2000 года чилийская почта, являющаяся государственным предприятием, приступила к интенсивному процессу модернизации. В рамках плана повышения качества службы в отдаленных районах и обеспечения универсальных почтовых услуг на обширной территории страны она недавно создала систему, предусматривающую образование коммерческих альянсов с местными предпринимателями. Хотя эта система лицензирования неприменима для Антарктики, изменения все же произошли: почтовая служащая, проводившая раньше на базе несколько месяцев в году, сейчас постоянно проживает там. Она хорошо знакома с местными природными условиями, социальной средой и работает по контракту с почтовой службой в месяцы наибольшей нагрузки.

### Качественное обслуживание в царстве льдов

Почтовое отделение в Вилла Лас Эстреллас – отдельно стоящий модуль на обочине центральной

дороги – входит в ведение филиала почтовой службы Чили в Пунта-Аренас. Так как отделение расположено на единственной базе, имеющей необходимую инфраструктуру для приема транспортных самолетов, оно является узловым пунктом всей почтовой деятельности на антарктической территории Чили. На самолетах «Геркулес» чилийских военно-воздушных сил почта перевозится из Пунта-Аренас, а затем доставляется на соседние с поселком базы и базы других стран вертолетами и самолетами «Twin Otter».

Регулярность почтового обмена зависит от погодных условий и времен года. Летом на базе приземляются два таких самолета, а также несколько самолетов иностранных авиакомпаний. Зимой самолеты прилетают намного реже.

В летнее время, когда начинают прибывать туристы (свыше 300 человек за сезон) и открываются базы, не функционирующие в остальное время года, поток почты увеличивается. Как свидетельствует помощник управляющего по коммерческим вопросам Южного почтового округа Мария Еугения Альмонасид, летом почтовое отделение в Вилла Лас Эстреллас получает около 650 отправок в месяц, а в разгар зимы – в среднем 27 штук. Средний годовой доход составляет приблизительно 2500 долларов США.

### Взаимопомощь

Для обеспечения почтовой службы с декабря по апрель чилийская почта нанимает Марию Солидад Гомес. «Работа заключается в том, что я принимаю все входящие отправления, сортирую их по базам, заделываю мешки по различным направлениям и отношу их в специально отведенные места, где они грузятся на самолеты и вертолеты, которые взлетают только тогда, когда позволяют метеорологические условия», – объяснила она. Марии Соледад необходимо постоянно знать, когда планируется вылет самолетов, чтобы она смогла своевременно подготовить депеши.

В ее задачи входит также отправка почты на материк. «Я группирую все поступающие с различных баз отправления, готовлю мешки, заполняю сопроводительные документы, заделываю депеши и отсылаю их в Пунта-Аренас, откуда они направляются для доставки в Чили и других странах», – сказала она.

Согласно принципу взаимопомощи, которым руководствуются все обитатели ледяного континента, военно-воздушные силы Чили оказывают почтовой службе содействие в доставке почты на базы дру-

гих стран в Антарктике. Благодаря такой взаимоподдержке свою почту получают около тридцати человек, находящихся в летние месяцы на станциях Российской Федерации, Уругвая, Аргентины, Бразилии, Польши, Кореи, Китая, Перу и Испании.

По словам Марии Соледад, несмотря на использование телефона и электронной почты, обитатели Антарктики высоко ценят почтовую службу. «Для находящихся здесь, вдали от своих родных, людей нет ничего желаннее, чем получить письмо, поздравительную открытку, почтовую карточку, подарок или посылку – словом что-нибудь, что дает им ощущение близости со своими семьями. Они считают, что почтовая служба позволяет установить с близкими более тесную связь, нежели электронная почта.

Для них какой-нибудь подарок или письмо являются проявлением любви и заботы со стороны далеких от них, но близких им людей. Я получаю огромное удовольствие, когда вижу улыбки и радость на лицах тех, кто приходит за почтой, - продолжила свой рассказ Мария Соледад.

Летом, с появлением туристов, работа почтового отделения оживает. Многие из них приходят купить марки и почтовые карточки. Кроме того, они часто просят поставить им в паспорте специальный почтовый штампель Антарктики, желая увезти с собой сувенир и доказательство того, что они побывали в этой отдаленной части мира. Вместе с этим они увозят с собой воспоминания о теплоте сердец живущих здесь людей».

#### Почта Чили в цифрах:

Количество почтовых отделений:	490
Другие пункты продаж:	834
Сортировочные центры:	11
Штат служащих:	4822
Население страны:	15 миллионов человек
Количество доставленных отправлений:	357 млн.
Объем исходящих международных отправлений:	2.4 млн.
Объем входящих международных отправлений:	11,5 млн.

Антарктика – это область Земли с суровыми для жизни человека условиями, особенно климатическими, с низкими температурами (минимальная зарегистрированная температура составляет  $-89^{\circ}\text{C}$ ) и частыми ветрами, достигающими скорости 100 км/час. Это мало изведанные земли с разнообразным животным миром, где скрыты самые глубокие тайны истории нашей планеты. Именно поэтому многие здешние сооружения предназначены для проведения научных исследований.

Чили заявляет о своих правах на эту территорию исходя из принципа *l'uti possidetis* (лат. принцип сохранения существующего положения вещей), в соответствии с которым эта страна требует считать ее правопреемником Испании, чье право собственности на эти земли было признано еще в XV веке. В 1940 году президентским указом были установлены границы этой территории, а в конце 40-х годов открыта первая база. Из 12 других стран, подписавших Договор об Антарктике, семь требуют, чтобы была признана их верховная власть над этой территорией.

Статья, предоставленная сотрудниками чилийской почты Изабель Грегорио и Анной Марией Риско.

**На фотоснимках:**

**Фото 1:** Почтовое отделение находится между поселком Вилла Лас Эстреллас и сооружениями авиабазы. Оно сразу бросается в глаза всем прибывающим на базу.

**Фото 2:** Мария Соледад Гомес обеспечивает почтовую службу в периоды наибольшей нагрузки.

**Фото 3:** Услугами почты пользуются 80 постоянных жителей поселка, около 30 специалистов, работающих летом на базах других стран, а также туристы, прибывающие в летний сезон.

**Фото 4:** Общий вид Вилла Лас Эстреллас на базе имени Президента Фрея.

**Фото 5:** Общий вид сооружений, принадлежащих военно-воздушным силам Чили, и Вилла Лас Эстреллас на базе имени Президента Фрея.

**Фото 6:** Мешки с почтой перевозятся из Пунта-Аренас на антарктическую территорию Чили на самолете «Геркулес» чилийских военно-воздушных сил, совершающем регулярные рейсы.

## Мейл арт: искусство, обращенное к человеку

**Н**екотрые называют его «мейл арт», другие – «почтовым искусством» или «искусством корреспонденции». Как бы то ни было, оно никого не оставляет равнодушным.

Мейл арт – альтернативная форма почтовой связи – предполагает пересылку по почте какого-либо художественного произведения: оригинал произведения отправляется единственному адресату, либо его репродукции рассылаются нескольким корреспондентам с помощью других средств – физических или электронных.

Работающие в стиле мейл арт художники пользуются сугубо почтовыми материалами: письма, конверты, почтовые карточки, посылки, марки, штемпели для гашения становятся в их руках инструментами творчества. Для таких художников почта является преимущественно способом связи, средством распространения их произведений и наглядной демонстрацией результатов творческих поисков. Художники используют богатую палитру выразительных средств – коллаж, рисунок, гравюру, живопись, фотографию, скульптуру, трафаретную печать, ксерокопию, а в настоящее время и новые технологии – и исследуют бесчисленные способы экспрессии, чтобы это искусство было понятно во всем мире.

### Почта – распространитель мейл арта

После того как произведение опущено в почтовый ящик, «последним мазком» в работе художника является в некоторой степени гашение марки. Почтовая служба выступает не только в качестве курьера, доставляющего произведение его адресату, но и способствует процессу соиздания, придавая отправлению законную силу. Тем самым почта содействует распространению той идеи, которая заключена в этом послании, а смысл существования отправления подтверждается наличием корреспондента.

Кто-то может подумать, что почтовые службы сдерживают творческий подъем художников, ставя их в определенные рамки, однако это не так. Как свидетельствует Карл Крониг, хранитель коллекций и специалист по почтовому искусству в музее связи Берна (Швейцария), «почтовые службы всегда проявляли терпимость к этому течению в искусстве, а служащие почты, сталкиваясь с ранее невиданными произведениями, например, фальшивыми штемпелями или марками, изготовленными целиком и полностью каким-либо художником, смотрят на это сквозь пальцы, если на отправлении стоит официальный штемпель или наклеена марка».

Эти пересылаемые по почте произведения искус-

ства служат связующим звеном между художниками, представляющими различные культуры. Хотя почта все же ограничивает сферу их деятельности, одновременно с этим она предоставляет в их распоряжение многочисленные способы экспрессии. Мейл арт символизирует такой обмен идеями и опытом, а само послание, выраженное в различных формах – в виде стихотворения, рисунка, цитаты или изречения, – дает возможность деятелям почтового искусства воплощать новаторские, порой вызывающие идеи, зачастую отражающие различные аспекты их повседневной жизни.

Данная форма экспрессии, лишенная какого бы то ни было корыстолюбия, применима только в рамках огромной сети.

### Всемирная сеть

Это течение имеет сетевую структуру, сравнимую со структурами в традиционном искусстве, и объединяет в масштабе всего мира и на равных правах бесчисленных энтузиастов этого дела. Функционирование сети мейл арт обусловлено единственным критерием: давать и получать взамен. Каждый художник в отдельности самобытен, но все они открыты для взаимного обогащения идеями посредством контактов со своими коллегами по сети.

В конце 50-х годов прошлого столетия, когда зарождалось это искусство, американские художники начали создавать сеть в ответ на формирующееся общество потребления, которое они отвергали. Мейл арт быстро дистанцировалось от признанных направлений в искусстве и предоставило бесчисленному множеству художников во всем мире шанс проявить себя с новой стороны. В 70-х годах художники полностью осознали свою принадлежность к сети, и некоторые группы завоевали определенный престиж. В 80-е годы наблюдался бурный рост количества выставок произведений мейл арта, на которых художники размышляли над тем, какую форму приобретет это течение в дальнейшем и как оно будет развиваться. Позднее, в последнее десятилетие прошлого века, в результате быстрого технического прогресса и коренных изменений, произошедших вследствие появления электронной почты, художники предприняли попытки соперничать друг с другом в изобретательности, прибегая к средствам массовой информации и используя – иногда чрезмерно – новые информационные технологии.

### Искусство, обращенное к человеку

Такой ход событий не помешал почтовому искусству по-прежнему служить интересам человека и пропагандировать важное значение связи. Почто-

вое искусство предполагает выбор темы и использование определенной технологии, передает некую идею, по-разному воспринимаемую адресатами, преобразовывает и воплощает в материальном

виде стремления и замысла автора. На пути развития почтового искусства, которое будет сопровождаться бесконечным поиском форм экспрессии, нас ждет еще много неожиданностей.

**На фотоснимках:**

**Фото 1:** Rubber Stamp Gallery, Bernd Löbach-Hinweiser.

**Фото 2:** Конверт, адресованный в музей связи в Берне; Х.Р. Фрикер.

*Фотоснимки воспроизводятся с разрешения музея связи в Берне.*

# **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*

\_\_\_\_\_