

Номер 3/2004

Июль

Август

Сентябрь

UNION POSTALE

3

В этом номере...

Страница

На обложке

За все эти годы ВПС, конечно, изменился, однако возникает вопрос, какое ощутимое воздействие оказывает он на силы, заставляющие стремительно изменяться почтовый рынок? Может ли почтовый сектор продолжать развиваться и даже выжить без ВПС?

Предисловие 2
Все аспекты деятельности ВПС

Новости вкратце 3
Краткий обзор деятельности ВПС и почтовой индустрии

Всемирный почтовый союз
Десять причин, по которым мир нуждается в ВПС 6
Как повысить эффективность ВПС? 11

23-й Конгресс ВПС
Многоликий Бухарест 13
Свежие новости о Бухаресте 16
Краткий экскурс в историю Конгрессов 18

Европейский союз и почта
В центре внимания – либерализация почтового рынка 19
Почта Польши: модернизация в целях лучшей конкурентоспособности 21
Применение почтовой директивы ЕС: хорошее начало для словацкой почты 23

Постоянные рубрики

Диалог с почтовыми руководителями
Генеральный директор ВПС Томас Е. Ливи и 25
его заместитель Муссибау Мазу 29

Региональные союзы

Все о Региональных союзах ПСАТО и 32
КПС 33

В объективе - почтовое отделение

Почтовое отделение «Гавана-6» 34

Все аспекты деятельности ВПС

При первом знакомстве о ВПС довольно часто судят так – это организация, которая управляет сложной, но необходимой системой окончных расходов и устанавливает правила обмена международной почтой. Эти два аспекта, несомненно, составляют важную часть работы ВПС, однако не следует забывать и о других многочисленных сторонах ее деятельности, остающихся слишком часто в тени.

В связи с приближающимся Конгрессом ВПС, где будут проходить оживленные дискуссии о предназначении ВПС, «Почтовый союз» счел целесообразным рассказать о функциях этого специализированного учреждения Организации Объединенных Наций, объединив их в 10 пунктов. Постоянным читателям журнала стоит напомнить те причины, по которым спустя 130 лет после своего создания ВПС продолжает играть определяющую роль в почтовом секторе, как об этом свидетельствуют многие деятели почты. Вместе с тем организация должна развиваться, и «Почтовый союз» исследует эту тему, основываясь на высказываниях заинтересованных лиц.

Когда вы будете читать эти страницы, Бухарестский конгресс уже начнется. Он обещает стать ярким событием, которое не останется без последствий для будущего почтового мира, и о нем мы подроб-

но расскажем в следующем номере журнала. Тем временем рекомендуем вам прочитать интервью с Генеральным директором ВПС и заместителем Генерального директора, которые покинут ВПС после долгих лет службы. Томас Ливи и Муссибау Мазу делятся с нами своими впечатлениями о годах, проведенных в ВПС, и перспективах на будущее организации и почтового сектора в целом, как они им представляются. Кроме того, учитывая, что в румынской столице соберется около полутора тысячи участников и делегатов, «Почтовый союз» решил разместить на своих страницах для делегатов некоторую полезную информацию о городе и его многочисленных достопримечательностях.

Наконец, пока десять почтовых служб готовились к Конгрессу, их страны присоединились в мае этого года к Европейскому союзу. В нашей статье на странице 18 говорится о вступлении 10 новых стран в ЕС и о том, как их почтовые службы готовились и продолжают готовиться к возможной полной либерализации европейского почтового рынка к 2009 году. Для иллюстрации этого процесса в фокусе объектива оказались почтовые службы Польши и Словакии.

«Почтовый союз» желает успехов всем участникам 23-го Всемирного почтового конгресса».

Редакционная коллегия

Новости вкратце

Важнейшие события 23-го Конгресса ВПС

На форуме по вопросам мировой почтовой стратегии, который состоится 17 сентября с участием высокопоставленных представителей почтового сектора и промышленности, выступления и их обсуждение обещают быть интересными и весьма оживленными.

Среди почтовых руководителей, уже подтвердивших свое участие в Конгрессе, можно назвать Председателя немецкой почты Клауса Цумвинкеля, Генерального директора почты Италии Массимо Сарми, Председателя корейской почты Юнг-бо Коо, а также Председателя и Генерального директора Национального почтового управления Туниса Ель Хадж Глея. Среди приглашенных лиц в работе форума примут также участие Генеральный директор «Питней Боуз» Михаэль Крителли и профессор Федерального института технологий Швейцарии Маттиас Фингер. Генеральный директор Международного бюро ВПС Томас Ливи даст краткий обзор ситуации, сложившейся в настоящее время в мировом почтовом секторе, а его заместитель Муссибау Мазу представит Бухарестскую всемирную почтовую стратегию, которая должна быть утверждена Конгрессом 1-го октября. Программа форума отводит много времени для обсуждений и дискуссий.

Помимо церемонии открытия Конгресса 15 сентября, на которой будет присутствовать Президент Румынии, важными моментами 23-го Конгресса будут также создание Консультативного комитета на пленарном заседании 16 сентября и выборы 29 сентября новых Генерального директора Международного бюро ВПС и его заместителя. В этот же день 29 сентября пройдут выборы стран в члены Административного совета (АС) и Совета почтовой эксплуатации (СПЭ).

Проект .post: на правильном пути

ВПС получил от Корпорации Интернета присвоенных имен и номеров (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN)) информацию о том, что ее заявка на присвоение патронированного имени домена высшего уровня – .post успешно прошла первый этап оценки.

В полученном ВПС от ICANN письме было отмечено, что, по мнению независимых внешних экспертов, проект .post полностью отвечает как с технической и коммерческой точек зрения, так и с точки зрения владельцев патронированных имен домена всем базовым критериям, установленным в условиях представления заявок.

Присвоение имени домена высшего уровня по-

зволит ВПС создать для своих 190 стран-членов стабильную и защищенную универсальную электронную почтовую службу, которая будет соответствовать ожиданиям населения и государственным структурам всего мира. Благодаря этому, единая почтовая территория охватит глобальную электронную почтовую сеть, объединив тем самым через Интернет около 650 тысяч почтовых отделений.

В настоящее время ICANN готова перейти к следующему этапу процесса присвоения имени. Совместно с ВПС необходимо будет разработать технические и коммерческие соглашения, которые позволили бы придать официальный статус патронированному имени домена .post. Как только будут разработаны эти соглашения, руководящим органам ВПС и ICANN будет представлено на утверждение заключительное соглашение.

«Мы удовлетворены тем, как идет дело, – сообщил Поль Донохо, менеджер Программы электронной коммерции в ВПС. – Мы с нетерпением ждем завершения переговоров с ICANN и благодарны почтовому сообществу за поддержку наших усилий. Этот проект явится важным стратегическим шагом вперед, который придаст новый импульс глобальной почтовой индустрии на современном электронном рынке».

Ожидается, что ICANN объявит о новых патронированных именах домена до конца 2004 года.

Украина первая получила сертификат ВПС по управлению качеством службы

«Укрпочта» – первая почтовая служба, получившая сертификат ВПС по управлению качеством службы. Украинский почтовый оператор добился самых высоких результатов в данной области. Согласно требуемым условиям оценки, он набрал 1915 очков из 2000 возможных.

Тринадцать стран представили свои заявки после того, как в сентябре 2003 года ВПС начал применять свою программу сертификации. В зависимости от критериев оценки, которым соответствуют почтовые службы, они могут достичь уровней «С, Б или А».

Для того чтобы достичь уровня «А», «Укрпочта» должна была доказать свою способность эффективно выполнить следующие задачи: решить вопросы по обработке рекламаций клиентов, предоставлять в распоряжение клиентов необходимую информацию по тарифам и предлагаемым услугам, управлять хорошо сконструированным сайтом Интернета и обеспечить слежение за прохождением отправлений в режиме «он-лайн».

«Укрпочта» получит свой сертификат на первой сессии СПЭ, которая пройдет в Берне (Швейцария) в январе 2005 года.

В настоящее время проводится оценка работы по качеству почтовых служб Туниса, Иордании и Эритреи, которые могут получить подобные сертификаты до конца 2004 года.

Вскоре появится в обращении телепочтовый перевод

ВПС и ЕВРОЖИРО Нетворк А/О (EUROGIRO Network A/S) приняли решение совместно ускорить разработку системы по передаче денег между почтовыми и банковскими учреждениями, а также усовершенствовать почтовый перевод. Согласно соглашению, подписанному в июне 2004 года, обе организации взаимно соединят свои электронные сети передачи денежных средств для того, чтобы ввести в действие применение нового продукта – телепочтового перевода. Этот новый продукт позволит почтовым службам занять лучшую позицию на конкурентном международном рынке передачи денежных средств. Соглашение является конкретным отражением усилий, прилагаемых обеими организациями в деле расширения использования электронных почтовых финансовых служб.

Хотя число простых международных переводов является еще значительной частью обмена (более 15 миллионов в год), почтовые службы всего мира постепенно поворачиваются к менее дорогой, более надежной и с гарантированными сроками доставки электронной передаче денежных фондов. В настоящее время почтовые службы приблизительно 160 стран-членов ВПС предлагают услуги по передаче денежных средств, 47 из которых располагают электронными средствами передачи денег, и около 25 стран используют международную сеть передачи денег, разработанную в рамках Международной финансовой системы ВПС.

Локальная система ЕВРОЖИРО (EUROGIRO ELS) является сетью международных финансовых транзакций, которая чаще всего используется основными европейскими и некоторыми внеевропейскими почтовыми службами. Широко используемая банками система соединяет членов ЕВРОЖИРО со многими объединениями партнеров.

Предложенный клиентуре телепочтовый перевод, начало использования которого предусмотрено на апрель 2005 года, будет иметь повышенный уровень защиты, гарантированный двухдневный срок передачи и конкурентоспособную цену.

На выпуске третий вариант Международной финансовой системы (МФС)

Прекрасная новость Центра почтовых технологий ВПС: после двух лет разработок, наконец, готов третий вариант МФС. В настоящее время он тестируется французской почтой и в октябре 2004 года должен быть предоставлен в распоряжение всех почтовых служб.

«Третий вариант позволяет обходиться без установки программного обеспечения клиента МФС на каждом компьютере, который не может работать без системы, – говорит руководитель проекта Давид Авсек. – Организация может развернуть МФС на своем Интранете, так как для этого достаточно располагать навигатором Web. Данный тип архитектуры имеет множество преимуществ, не говоря о том, что развернуть эту систему можно быстрее и с меньшей стоимостью».

Для передачи своих денежных средств в национальном и международном планах около 25 стран используют МФС и ее упрощенный вариант «Лайт СТЕФИ» (Light, STEFI). Последними к сети МФС присоединились Испания, Эквадор и Азербайджан.

Кроме того, ЦТП сообщил, что упрощенный вариант Международной почтовой системы по контролю за почтой (IPS Light – International postal system Light), имеющий громадный успех с момента его запуска в эксплуатацию в августе 2003 года, теперь заменил систему TullIPS – разработку Интернета для тех почтовых служб, которые обрабатывали небольшие или средние объемы почты или которые не располагали необходимыми ресурсами для использования полного варианта Международной почтовой системы (МПС). Около 50 стран используют МПС, против 30, использующих ее упрощенный вариант.

Позднее, в течение этого года должен быть запущен в действие модуль по международным расчетам.

«Почтовый союз» предоставляет слово читателям

Начиная с 2005 года в рубрике «Почта читателя» вам будет предоставлена возможность высказаться относительно опубликованных статей, а также вопросов, интересующих ВПС, или других тем, имеющих отношение к почтовому сектору. Для опубликования будут отбираться самые лучшие письма. Они должны быть краткими и, по возможности, стилистически обработаны. В каждом письме должен быть указан адрес отправителя и его номер телефона. Эти письма можно отправлять по почте или электронным путем по следующему адресу: rheal.leblanc@upu.int.

Не опасны ли для окружающей среды ваши оправления, основой которых является бумага?

Немецкая почта вносит свой вклад в дело защиты лесов, используя разрешение Совета управляющих лесным хозяйством (Forest Stewardship Council (FSC)), который был создан в 1993 году после проведения Конференции в Рио-де-Жанейро по вопросам окружающей среды и развития.

В соответствии с принятой на текущий год политикой в области использования бумаги, почтовая служба Германии прилагает определенные усилия для обеспечения, согласно действующим международным стандартам, постоянной прослеживаемости основы производства бумаги, позволяющей определить использовавшуюся для изготовления бумаги древесину. Действующие по данному поводу директивы применимы ко всему ассортименту продуктов, предлагаемых в 13 тысячах торговых точках немецкой почты, а также применимы к используемым немецкой почтой во внутреннем плане продуктам, основой которых является бумага. Например, конверты «Plus brief», продаваемые в торговых точках немецкой почты, изготовлены из сорта бумаги, который был одобрен FSC. Такой подход способствует управлению лесным хозяйством как с социальной точки зрения, так и с точки зрения защиты окружающей среды. Немецкая почта изготовила около 100 миллионов таких конвертов.

Работающие по лицензии FSC поставщики должны представить определенные документы для доказательства того, что используемое ими сырье соответствует стандартам, применяемым при охране влажных тропических лесов, первобытных и старых лесов, которые должны охраняться и не подлежать корчеванию. По данным FSC, около 44 миллионов гектаров лесной зоны были уже сертифицированы по его правилам, и в этой системе работают более 3000 поставщиков сырья, имеющих сертификаты прослеживаемости.

На сайте www.fsc.org, (страничка «Document center») а также по адресу www.fsc_info.org вы можете узнать или проверить, была ли сертифицирована FSC используемая вами бумага или нет.

На фотоснимках:

Фото 1: Холл Парламентского дворца.

Фото 2: Эмблема «Укрпочты».

Фото 3: Директором по экономическим и регламентарным вопросам ВПС был назначен Гари Халпин. На этом посту Международного бюро ему поручено заниматься юридическими вопросами, проектами аналитического учета, регламентарными вопросами, а также программами почтовой экономики. Прежде Халпин почти 21 год занимал пост Директора международных дел почты Канады. Помимо этого, вот уже пять лет как он является Председателем Группы действий по окончательным расходам СПЭ.

Фото 4: Генеральный директор Международного бюро ВПС Томас Ливи и Генеральный директор ЕВРО-ЖИРО Нетворк Хенрик Парл подписывают договор в июне 2004 года.

Опечатка

№ 1/2004 журнала «Почтовый союз», страница 6 русского текста, фото 6: следует читать Директор Департамента почты и сберегательной кассы Ибрахим Хуссейн Али ...

Десять причин, по которым мир нуждается в ВПС

Реал ЛеБлан и Джулиана Нел

В этом году, когда отмечается 130-летие Всемирного почтового союза и проводится 23-й Всемирный почтовый конгресс, представляется уместным провести критический анализ его деятельности. За все эти годы ВПС, конечно, изменился, однако возникает вопрос, какое ощутимое воздействие оказывает он на силы, заставляющие стремительно изменяться почтовый рынок? Какую пользу извлекают из него страны-члены и клиенты в целом? Может ли почтовый сектор продолжать развиваться и даже выжить без ВПС?

Чтобы оценить ту огромную работу, которую осуществляет эта международная организация, «Почтовый союз» обратился к представителям всех сегментов почтового сектора со следующими двумя вопросами: Нуждается ли мир в ВПС? И каким образом он может стать более эффективным?

По мнению респондентов, основные функции ВПС заключаются, помимо всего прочего, в том, чтобы защищать универсальную службу и единую почтовую территорию, а также выступать в качестве координатора, арбитра, организатора, разработчика и пропагандиста. Ниже приводится краткий обзор основных задач, благодаря выполнению которых ВПС по-прежнему является необходимой и ценной организацией.

1 Сохранение единой почтовой территории

Это рассматривается в качестве «основной миссии» ВПС. Начиная с 1874 года, когда был подписан Бернский договор об учреждении ВПС, единая почтовая территория расширяется за счет вступления в организацию новых стран, согласных соблюдать Регламенты, регулирующие обмен международной почтой (письма, посылки и другие категории).

Сегодня 190 стран-членов ВПС образуют крупнейшую почтовую сеть в мире. На основе созданной и управляемой ВПС системы окончательных расходов почтовые службы осуществляют взаимные компенсационные выплаты за обработку международной почты, которой они обмениваются друг с другом. Чтобы оценить масштабность этой системы, достаточно представить себе, сколько бы двусторонних или многосторонних соглашений потребовалось бы заключить, если бы ее не существовало.

Но окончательные расходы представляют собой лишь один аспект эксплуатационной деятельности ВПС. Союз устанавливает и поддерживает тесные отношения с другими международными организаци-

ями, такими как Всемирная торговая организация, Международная ассоциация воздушного транспорта и Всемирная таможенная организация, соглашения с которыми облегчают и ускоряют пересылку и таможенную очистку писем и посылок по всему миру. ВПС стремится соблюдать положения Генерального соглашения о тарифах и услугах.

«Силу ВПС можно образно охарактеризовать следующим образом: достаточно лишь указать на карте мира какое-либо место, а об остальном позаботится почтовая сеть. Это стало возможным благодаря правилам, определенным ВПС для направления и транзита почты, а также благодаря окончательным расходам».

Абделилах Буссета, Директор Управления почты и передачи сообщений Марокко.

2 Международный форум сотрудничества

ВПС представляет собой международный форум, где собираются все субъекты почтового сектора для обсуждения и нахождения решений основных проблем почты. Так, в составе Совета почтовой эксплуатации рабочие группы действий и проектные группы занимаются вопросами почтовой безопасности, почтово-финансовых служб, технического сотрудничества, почтового развития, окончательных расходов, посылок, универсальной почтовой службы и окружающей среды. Другие органы, а именно Консультативный совет по директ-мейл, стараются увеличить эффективность секторов с высоким коэффициентом роста, внимательно следя за последними разработками и организуя семинары, отвечающие индивидуальным потребностям стран. ВПС поддерживает также отношения с типографиями и Всемирной ассоциацией развития филателии. В Бухаресте, где наряду с Административным советом и Советом почтовой эксплуатации будет представлен так называемый «третий круг» ВПС, создание Консультативного комитета объединит формальным образом представителей частного почтового сектора. Это позволит им вносить конкретный вклад в дискуссию о будущем почты и стоящих перед ней задачах.

«Одна из ключевых функций ВПС в будущем заключается в том, чтобы стимулировать вклад частного сектора в его работу. Частный сектор позитивно относится к созданию Консультативного комитета, рассматривая его как фактор оживления Союза. Мы ожидаем, что Консультативный комитет станет источником новых идей».

ВПС должен уделять ему особое внимание и следить за тем, чтобы был услышан голос его членов».

Луис Хименес, Первый Вице-президент и Директор по стратегии «Питни Боуз».

3 Организация в системе ООН

Будучи специализированным учреждением Организации Объединенных Наций с 1948 года, ВПС поддерживает отношения и активно сотрудничает с другими ооновскими организациями такими, как Программа ООН по развитию, Программа ООН по международному контролю за наркотиками и Программа ООН по окружающей среде. Он также сотрудничает со специализированными учреждениями ООН, как то: Международный союз электросвязи, Международная организация гражданской авиации и Международная организация труда. Являясь составной частью ооновской системы, ВПС занимается пропагандой общих целей Организации Объединенных Наций, в частности, ее целей в области развития на предстоящее тысячелетие, представляя интересы почтовых служб в различных программах ООН. Например, ВПС отстаивал роль почты в сокращении технологического разрыва между развитыми и развивающимися странами, приняв активное участие в первом Всемирном саммите по вопросам информационного общества в 2003 году, и предпримет такие же усилия во втором раунде саммита в Тунисе в 2005 году. Дважды в год Генеральный директор Международного бюро ВПС участвует в собраниях руководителей организаций системы ООН, проходящих под председательством Генерального секретаря Кофи Аннана, с целью более эффективной координации деятельности ООН во всем мире.

4 Содействие развитию универсальной почтовой службы

Концепция универсальной почтовой службы является основополагающей для ВПС. Ее главная миссия – пропагандировать среди стран-членов идею о том, что «все пользователи имеют право на универсальную почтовую службу, предполагающую предоставление на постоянной основе качественных базовых почтовых услуг в любом пункте на их территории по доступным ценам». Несмотря на то что универсальная почтовая служба внесена в Акты Союза, ВПС не может насильно заставить страны-члены применять ее. Тем не менее Союз старается объяснить последствия, вытекающие из отсутствия такой службы, надеясь тем самым на то, что страны будут обеспечивать универсальную почтовую службу, адаптированную к местным реалиям. 67% стран-членов уже дали определение универсальной почтовой службе. Однако еще существуют расхождения между странами и регионами в плане по-

чтового обслуживания. В развивающихся странах от 14 до 25% населения не имеют доступа к почтовым услугам. Напротив, высокий уровень обеспечения универсальной службы наблюдается в промышленно развитых странах. ВПС будет продолжать прилагать усилия по привлечению внимания правительств, в особенности развивающихся стран, к той роли, которую они играют в деле обеспечения всеобъемлющей, качественной и доступной по ценам универсальной службы.

Потребность в определении универсальной почтовой службы приобретает все более важное значение по мере того, как продолжается отмена госрегулирования в почтовом секторе. Впервые утвержденное в качестве цели всемирной почтовой стратегии на Сеульском конгрессе и подтвержденное на Пекинском конгрессе, содействие развитию универсальной почтовой службы относится к числу первоочередных целей и Бухарестской всемирной почтовой стратегии, которая будет принята на предстоящем Конгрессе.

«Мир нуждается в ВПС, чтобы следить за соблюдением одного из основных прав человека – права на почтовую связь. В мире, где между странами существует неравенство, в каждой области деятельности, в том числе и в почтовом секторе, должны решаться вопросы, связанные с устранением отсутствия доступа к услугам, предоставляемым в этом секторе, и необходимо добиваться, чтобы все субъекты почтовой деятельности прилагали усилия, чтобы смягчить последствия отсутствия такого доступа к услугам, для чего требуется действовать в масштабах всего мира».

Пауло Мачадо Белем Филью, ответственный за стратегическое планирование почтовой системы Министерства коммуникаций Бразилии.

5 Способствовать развитию почты и техническому сотрудничеству

Действуя в духе Организации Объединенных Наций, ВПС и его члены способствуют осуществлению сотрудничества, чтобы почтовые службы могли воспользоваться опытом и знаниями друг друга. Благодаря многолетним комплексным проектам, которых в нынешнем четырехлетнем цикле насчитывается около 80, развивающиеся страны, особенно наименее развитые, могут приобретать посредством совместного финансирования со стороны ВПС и получающей помощи страны необходимое эксплуатационное оборудование и совершенствовать эксплуатацию почты, что отражается на качестве службы во всем мире. Союз оказывает также содействие в случае стихийных бедствий. В подобных обстоятельствах крайне большое значение имеет помощь, предоставляемая на местах семью региональными

советниками. Сегодня развитие почты предполагает к тому же подготовку управленческих кадров и инструкторов на основе учебной программы TRAINPOST, а также сокращение технологического разрыва между промышленно развитыми и развивающимися странами. Поэтому мы становимся свидетелями того, как в Буркина-Фасо устанавливаются французские пункты доступа к электронным средствам связи, а в Бутане появляется индийская спутниковая технология. С 2002 года около 125 развивающихся стран смогли воспользоваться финансовыми ресурсами, предоставленными им из Фонда улучшения качества службы (ФУКС). В Бухаресте делегаты рассмотрят вопрос о том, как эффективней распределить свыше 40 миллионов швейцарских франков, имеющихся сейчас в распоряжении Фонда, чтобы наименее развитые развивающиеся страны смогли в полной мере воспользоваться ими в целях расширения универсальной почтовой службы и повышения качества службы.

«ВПС должен вносить вклад в борьбу с бедностью, содействуя универсальной почтовой службе и развитию эффективного международного технического сотрудничества, а также укреплению солидарности между странами-членами, которые уже проявляются посредством деятельности ФУКС».

Куту Сомманого, Директор исследований, планирования и сотрудничества (Sonapost, Буркина-Фасо).

6 Повышение качества службы

Качество службы повышается различными способами. Группа, занимающаяся качеством службы, установила нормативы пересылки международной почты, и с февраля 2004 года в оценке сроков пересылки из конца в конец участвуют более 80 стран, что позволяет контролировать качество международной почтовой службы приблизительно на 350 международных маршрутах. Например, с марта по июнь 2004 года 60% из 4000 контрольных писем, которые отправлялись еженедельно более чем в 90 странах, были доставлены в течение пяти рабочих дней (норматив Д + 5). Благодаря Интернету почтовые службы могут знакомиться с обновляемыми каждую неделю аналитическими данными. Тем не менее, несмотря на незначительное, но постоянное улучшение качества в международной службе за последние пять лет, нам еще далеко до мирового нормативного показателя 65%, который ВПС рассчитывает достичь к 2008 году. С помощью ФУКС и принятия других мер ВПС продолжит прилагать свои усилия по повышению качества службы в масштабах всего мира.

Кроме того, ВПС недавно разработал программу

сертификации, основанную на методах управления качеством службы. На сегодняшний день первой сертификат получила почтовая служба Украины (см. раздел «Новости вкратце»), но вскоре к ним присоединятся и другие. Благодаря осуществлению программы строгой оценки показателей работы удалось повысить качество службы и Кооперативу EMS, созданному в 1998 году и насчитывающему в своих рядах 126 стран. По оценкам за первый квартал 2004 года доля своевременно доставленных во всем мире отправок EMS составила 82%.

7 Поддержка почтовой реформы

С 1874 года мир сильно изменился. Появление новых технологий, исчезновение границ между странами, либерализация и обострение конкуренции приводят к тому, что национальные почтовые операторы должны адаптироваться к рыночным условиям и потребностям клиентуры. Хотя за последние двадцать лет многочисленные почтовые службы подверглись глубоким преобразованиям, многим из них все еще не хватает гибкости в структурном и коммерческом планах, чтобы стать более конкурентоспособными. Со времени своего создания Группа действий по почтовому развитию добилась существенного прогресса, подготовив почту для плодотворных дискуссий с Всемирным банком и другими региональными банками развития по вопросам финансирования почтовой реформы в развивающихся странах. Превратив почтовую реформу в одну из своих целей, ВПС провел в 2003 и 2004 годах девять семинаров по вопросам регулирования деятельности почты и универсальной почтовой службы, а также опубликовал недавно работу под названием «Регулирование деятельности почты: принципы и направления», где определяются основные задачи почтовой реформы и предлагаются различные варианты подхода к ее осуществлению.

8 Установление технических стандартов

Стандартизация является важным предварительным условием для эффективной эксплуатации почтовой службы и интеграции в мировую почтовую сеть. Она направлена на определение однородности связи между различными системами обработки и контроля почты в целях обеспечения эффективности и качества службы. На сегодняшний день было создано более ста стандартов, и сейчас ВПС работает над созданием всемирных стандартов в тесном сотрудничестве с такими органами, как Технический комитет по почтовым службам Европейского центра по стандартизации, Международная организация по стандартизации и Международная почтовая корпорация. Благодаря электронным сообщениям и стандартным кодам ВПС, ежегодно контролируются

почти 25 миллионов почтовых мешков или кассет. По предварительным подсчетам почта контролирует прохождение около 40 миллионов всех категорий отправок. По мере либерализации почтового сектора все больше ощущается важность установления для почтовых служб строгих технических стандартов, так как, чем большего числа операторов это касается, тем очевидней становится важность стандартизации процессов обработки, контроля и направления почты. Без применения всеми действующими лицами почтового сектора стандартов в мировом масштабе доставка простого письма или посылки из одной страны в другую может привести к полному хаосу.

9 Разработка и реклама новых продуктов и услуг

Мелкие пакеты, международные ответные купоны, отправления EMS и денежные переводы – вот лишь некоторые из услуг и продуктов, использование которых получило широкое распространение благодаря ВПС. Насчитывающая в своих рядах 190 стран-членов, выражающих свои потребности, а также потребности своих клиентов, организация стимулирует разработку и распространение новых продуктов и услуг, отвечающих запросам клиентов во всем мире. Кроме того, ВПС занимается разработкой эффективных новаторских услуг для самих почтовых служб усилиями своего Телематического кооператива и Центра почтовых технологий, которые стремятся создать новые технологии для слежения за прохождением почты, электронной передачи денег и обеспечения сохранности и безопасности почтовых отправок с помощью электронных средств. Помня о технических и финансовых ограничениях, с которыми сталкиваются страны-члены, ВПС принимает оперативные меры для разработки своего программного обеспечения и его адаптации к конкретным потребностям почтовых служб. Благодаря этому развивающиеся страны смогли приобрести системы для слежения за отправлениями и перевода денежных средств «Международная почтовая система и Международная финансовая система» (International Postal System and International Financial System). В ВПС также «получил прописку» электронный почтовый штемпель, разработанный рядом высокоразвитых почтовых служб. Сейчас Союз старается распространить его использование на развивающиеся страны, у которых, в противном случае, не было бы средств для его применения. С другой стороны, ВПС создал такие продукты, как система почтовой адресации POST*Code и всемирный спи-

сок населенных пунктов, чтобы обеспечить более точное направление почты почтовыми службами и клиентами.

«Потребности клиентуры меняются по мере быстрого развития технологии. ВПС обобщает выраженные его членами идеи и преобразует их в продукты, удовлетворяющие этим потребностям».

Рехема Макубури, ответственная за международные почтовые вопросы почты Танзании).

10 Обмен знаниями и информацией

ВПС следит за ходом событий в почтовом секторе, анализирует рыночные тенденции и исследует конъюнктуру, дает рекомендации по направлениям деятельности и способствует обмену научными и статистическими данными, позволяющими почтовым службам всего мира адаптироваться к грядущим изменениям. Образование Консультативного совета по директ-мейл привело к тому, что сейчас многие страны используют предоставленные в их распоряжение ресурсы и участвуют в семинарах в целях развития этого сектора, способного производить дополнительные доходы. Совместно с Всемирной ассоциацией развития филателии ВПС удалось выдвинуть на передний план проблему незаконного выпуска почтовых марок, наносящего серьезный ущерб имиджу почты и приводящего к существенной потере доходов. Наконец, ВПС выпускает целый ряд публикаций, касающихся норм в области почты и статистических данных о почтовых службах, включая такие издания, как «Всемирный справочник по директ-мейл» и «Почтовый сектор в эпоху Интернета» (полный список см. www.upu.int/publications/en/index.html).

«Являясь органом обмена мнениями между всеми субъектами почтового сектора и другими международными организациями, ВПС должен быть главным инструментом прогнозирования перемен на почтовом рынке, оказывающим на них свое влияние ... Чтобы овладеть всеми способами инновации, ВПС нужно будет помогать странам-членам в совершенствовании их знания рынка и потребностей клиентуры, а также смотреть далеко вперед, постоянно заботясь о повышении уровня показателей работы сектора».

Эдуард Даян, Директор по европейским и международным вопросам Почты Франции.

Мнение Генерального секретаря ООН о ВПС

«В то время, когда происходит строительство планетарного сообщества, почтовая служба по-прежнему обеспечивает прочную и живую связь с каждым жителем, даже в самых отдаленных уголках мира. Являясь мощным средством связи и важным фактором социального единства, почта вносит конкретный вклад в социально-экономическое развитие.

На протяжении более двух тысячелетий почтовые сети содействовали обмену сообщениями и товарами. Сегодня физическая и электронная почтовая сеть стала неизбежным партнером при формировании открытого и всеохватывающего информационного общества. Будучи надежным и доступным по стоимости связующим звеном между частными лицами и предприятиями, она позволяет сократить технологический разрыв между развитыми и развивающимися странами.

С момента создания Всемирного почтового союза 130 лет тому назад и формирования единой почтовой территории мировое сообщество сформировало сеть международной коммуникации, торговли и обмена. Тем самым ВПС стал одним из наших наиболее уважаемых, хотя довольно скромным, органом международного сотрудничества и обмена. Надеюсь, что ВПС будет по-прежнему отличаться своим удивительным стремлением к служению обществу и новизне, которая идет на пользу всем жителям планеты».

За год Генеральный секретарь ООН Кофи Аннан получает несколько тысяч почтовых отправлений.

Как повысить эффективность ВПС?

Реал ЛеБлан

Высоко ценимый одними, неизвестный для других, критикуемый третьими, ВПС, тем не менее, продолжает исправно нести службу. Однако в каком направлении он идет?

За последние годы в результате выполнения рекомендаций Группы высокого уровня, созданной на Пекинском конгрессе 1999 г., в организации уже были осуществлены некоторые реформы. Основные изменения нашли свое выражение в реорганизации Международного бюро и создании Консультативного комитета, утверждение которого будет решаться в Бухаресте.

Вопрос о реформе обязательно встанет и на Бухарестском конгрессе, когда делегатам будет предложено принять резолюцию, призывающую к «дальнейшему изучению миссии ВПС с учетом необходимости яснее определить роль и структуру органов Союза и более четко разграничить их правительственные и эксплуатационные функции при предоставлении международных почтовых услуг».

Одна из главных забот заинтересованных сторон – это определить, как усовершенствовать процесс принятия решений органами ВПС на оперативном уровне. Предлагается, в частности, преобразовать Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) в Совет почтовых операторов, которому было бы предоставлено право утверждать Регламенты Союза.

Между тем, существуют многие точки зрения о том, как сделать ВПС более эффективным.

«Для успешного осуществления любого изменения необходимо действовать организованно и размеренно, убеждаясь в том, что страны-члены полностью осознают необходимость перемен, и что значительное большинство из них поддерживает предусматриваемые изменения. Учитывая это, одна из важных мер (которая сделала бы ВПС более эффективным) предполагает более точное соответствие между приоритетами, установленными в рамках стратегии, и распределением средств на выполнение различных программ Союза».

Андрэ Фаллю, Управляющий международными отношениями Почты Канады.

«Если ВПС переопределил свою роль таким образом, чтобы она лучше соответствовала изменяющимся потребностям стран, то он мог бы не только выжить, но и процветать. Единственный смысл существования любой почтовой системы – это оказание поддержки экономике и коммуникационной инфраструктуре государства. Члены ВПС должны ответить на вопрос о том, насколько хо-

рошо функционирует организация в плане оказания помощи странам в активизации их почтовых служб, чтобы они служили опорой для связи и торговли».

Джин Дель Полито, председатель Ассоциации почтовой торговли, США.

«В поворотный момент своей истории ВПС нужно будет обязательно переосмыслить механизм своего функционирования. Наличие такого ресурса, как персонал Международного бюро, а также развитие индивидуальных способностей, опирающихся на использование передовой технологии, должны позволить рационализировать методы работы и тем самым направлять больше средств в те области, которые необходимо развивать. Более того, сближению субъектов почтового сектора должно способствовать продолжение целенаправленной политики децентрализации» (Паскаль Клива, ответственный за внутренний сектор швейцарской почты).

«ВПС может быть более эффективным, если, в частности, он предпримет меры для ускорения процесса принятия решений, усилит содействие развитию и активизирует свою работу в области почтовой стандартизации и качества службы».

Изабель Тавареш, помощник кабинета Председателя СПЭ ВПС (СТТ Correios de Portugal).

«ВПС станет более эффективным, если будет проявлять больше гибкости и в меньшей степени противодействовать переменам, а также объединит свои силы со всеми субъектами почтового сектора. Он должен отказаться от своей традиционной методики «мерить всех одной меркой». Ему необходимо учитывать разнообразные потребности клиентов не только пользователей почтовых услуг, но также стран-членов, почтовых операторов и других заинтересованных сторон».

Роза Сифуэнтес, руководитель программы отношений с ВПС и Европой (Министерство развития Испании).

«Многочисленные почтовые конференции уже принесли немалую пользу развитым странам. ВПС оказал существенную поддержку этим форумам представителей почтовой индустрии, и такую поддержку следует оказывать и в дальнейшем. В то же время ВПС должен направить поток информации в регионы, которые не были охвачены организаторами этих конференций. Возможно, проводящиеся раз в полгода сессии органов ВПС могли бы быть

более полезными, если бы наряду с дискуссиями по процедурным аспектам большее внимание уделялось обсуждению вопросов по существу».

Луис Хименес, Первый Вице-президент и Директор по стратегии «Питни Боуз».

«ВПС мог бы быть более эффективным путем принятия мер по облегчению доступа к новым инфокоммуникационным технологиям, особенно для

развивающихся стран, более активного участия в переговорах с правительствами (в частности в развивающихся странах) и кредитными организациями, чтобы в приоритетных национальных программах учитывалась деятельность почты, а также путем укрепления солидарности между странами».

Куту Сомманого, Директор исследований, планирования и сотрудничества (Sonapost, Буркина-Фасо).

На фотоснимках:

Фото 1: Андрэ Фаллю

Фото 2: Джин Дель Полито

Фото 3: Паскаль Клива

Фото 4: Изабель Тавареш

Фото 5: Роза Сифуэнтес

Фото 6: Луис Хименес

Фото 7: Куту Сомманого

Многоликий Бухарест

Известный своими широкими, обсаженными деревьями бульварами, зелеными зонами и смешением архитектурных стилей, Бухарест – это город, полный контрастов и очарования. Делегатам 23-го Конгресса ВПС предстоит познакомиться с этим историческим и культурным центром, где проживают 2,3 миллиона человек, с богатыми гастрономическими традициями и красивейшими уголками, некоторые из которых окружены тайной.

Согласно легенде, Бухарест был основан пастухом по имени Букур, что означает «радость». Однако первое письменное свидетельство о названии Бухареста относится к 1459 году, когда князь Влад Цепеш (легендарный граф Дракула) обосновался в этой области, превратив Бухарест (известный в то время под названием крепости Дамбовита) в свою вторую резиденцию после Тарговисте.

«Маленький Париж»

Город хранит в себе богатое и разнообразное наследие, сформировавшееся под влиянием старой румынской аристократии, германских королей и старого коммунистического режима. Из-за обсаженных деревьями бульваров и величественных зданий «бель-Эпок», перестроенных в конце XIX века французскими архитекторами и их учениками, город прозвали «маленьким Парижем Востока». Ни в одном другом месте Бухареста сходство с французской столицей не является таким разительным, как на улице Киселефф (Soseaua Kiseleff) – широком бульваре, на котором возвышается точная копия Триумфальной арки и который превосходит по своей протяженности знаменитые Елисейские поля в Париже.

Первоначальная деревянная конструкция этой арки, воздвигнутая в 1922 году в память о румынских солдатах, погибших в Первой мировой войне, была заменена в 1936 году сохранившейся до сих пор бетонной структурой, сконструированной Петру Антонеску.

Бухарест времен Чаушеску

Коммунистический режим положил конец «золотому веку» города-космополита. Сегодня, спустя более десяти лет после окончания диктатуры Чаушеску, ничто в Бухаресте так сильно не напоминает румынам об их бурном прошлом, как квартал в Центру Чивик (национальный центр) (Centru Civic) и в особенности Парламентский дворец, где состоится 23-й Конгресс ВПС.

В рамках плана по переустройству города по указанию Чаушеску были снесены все здания на восьми квадратных километрах в историческом центре

Бухареста, откуда были выселены 40 тысяч человек, чтобы построить на этом месте его новый город. Начатое в 1984 году строительство было почти завершено в то время, когда Чаушеску был свергнут и казнен в 1989 году. Работы во дворце ведутся и по сей день, то прекращаясь, то возобновляясь, а несколько зданий в Центру Чивик до сих пор недостроены.

Как видно из названия дворца, в нем располагается сейчас румынский парламент; в нем также находится крупный международный центр конференций, где и состоится Конгресс ВПС. Это громадное 12-ти этажное здание площадью 350 тысяч кв. метров, высотой 86 метров с четырьмя подземными ярусами, уходящими вглубь на 92 метра. При его строительстве использовались материалы только румынского производства: отделочные панели из мрамора, вишневого и орехового дерева, хрустальные люстры, а также изготовленные по специальному заказу gobелены, ковры и драпировки ручной работы.

Старый Бухарест

Значительная часть старого города была разрушена. Для того чтобы ощутить, что было утрачено, достаточно прогуляться по этому старинному кварталу, известному под названием Липскани. В нем еще сохранились кое-какие жемчужины архитектуры такие, как здание Национального банка (Banca Nationala a Romaniei).

Самым центром города считается Площадь Революции (Piata Revolutiei). В этом месте, где находится бывший Королевский дворец, разворачивались события, приведшие к падению режима Чаушеску. Площадь расположена в середине самой оживленной городской артерии – проспекта Победы (Calea Victoriei), идущем в северо-западном направлении Бухареста и имеющем историческое значение. На проспекте Победы своей красотой выделяются такие здания, как Национальный музей искусства (размещается в бывшем Королевском дворце), Национальный сберегательный банк и Исторический музей с выполненным в неоклассическом стиле фасадом, где когда-то располагался главпочтамт Бухареста. В прилегающих к проспекту Победы кварталах сосредоточены самые шикарные магазины, отели и рестораны Бухареста. На улице Бенджамин Франклина находится одно из наиболее импозантных зданий города – концертный зал «Румынский Атенеум», открытый в 1888 году. Именно здесь проводит свои репетиции филармонический оркестр Джордже Энеску. К востоку от проспекта и площади Победы находится Университетская площадь (Piata Universitati), где разворачивались главные события сразу после революции 1989 года.

Делегаты смогут также посетить здание Нацио-

нального театра (Teatrul National). Построенный в период с 1967 по 1970 годы в стиле, напоминающем архитектуру знаменитых молдавских монастырей, Национальный театр изменил свой внешний облик в 1984 году, когда вокруг первоначальной постройки было возведено бетонное покрытие.

Туризм и отдых

В Бухаресте насчитывается не менее 37 музеев, 18 художественных галерей, а также многочисленные библиотеки и книжные магазины. Стоит обязательно посетить Музей румынской деревни и фольклора в парке Херастрау. Это музей на открытом воздухе, где выставлены свыше 200 деревянных и каменных построек, привезенных по частям из всех уголков страны.

За городской чертой, на дороге, ведущей в аэропорт, находятся впечатляющие здания Каса Пресей Либере (Casa Presei Libere) (называемые обычно Каса Скынтеи (Casa Scanteii)), во многом похожие на Дворец культуры и науки в Варшаве (Польша). Именно в нем размещается большинство столичных типографий и информационных агентств, а также бухарестская биржа.

Среди новых городских строений, порой в самых неожиданных местах, встречаются многочисленные церкви, которым удалось временно избежать разрушения. Самым наглядным примером является крошечная церковь Михай-Водэ, построенная в 1591 году при Михаиле Храбром. В рамках переустройства Центру Чивик она была передвинута в другое место и находится теперь на улице Сапъенцей рядом с проспектом Победы. Средневековые галереи и пристройки были все-таки разрушены.

Бухарест славится также своими великолепными парками и садами. Один из красивейших парков – это парк Кароля I (Parcul Carol I). Центральным городским садом является сад Чишмиджю (Gardina Cismigiu) – зеленая зона площадью 17 гектаров, где растут свыше 30 тысяч деревьев и растений, привезенных из горных районов Румынии. Вокруг парка Херастрау, находящегося на севере музея румынской деревни, расположены самые роскошные жилые кварталы Бухареста, а в центре парка – озеро.

Шоппинг и развлечения

В Бухаресте достаточно мест, где можно совершить покупки, и многие современные магазины принимают оплату кредитными карточками. Основные торговые зоны расположены на проспекте Победы, бульваре Магейру/Бальческу, площади Унири и проспекте Доробанцилор (Calea Victoriei, Bulevardul

Magheru/Bălcescu, Piaza Unirii и Calea Dorobanzilor). Крупнейший торговый центр «Букурешти» находится на удалении от центра города на проспекте Витан (Calea Vitan).

В Бухаресте разнообразная и оживленная ночная жизнь. В городе насчитывается более 20 драматических и оперных театров, а также концертных залов. Наиболее известными являются национальный филармонический оркестр, национальная опера, национальный театр, театр кукол, театр «Ноттара», театр «Одеон» и национальный цирк. Во всех районах города имеются кинотеатры, в том числе 10-зальный кинотеатр в торговом центре «Букурешти». В ночное время открыты также бары, рестораны, клубы и кабарэ.

Транспорт

В Бухаресте имеется разветвленная сеть городского транспорта, включающая в себя автобусы, троллейбусы, трамваи и метро. В часы «пик» автобусы и трамваи переполнены. Поэтому делегатам Конгресса рекомендуется пользоваться метро и такси.

Безопасность и этикет: несколько советов

Хотя серьезные правонарушения совершаются в Бухаресте редко, приезжим следует принимать обычные меры предосторожности в отношении их ценностей и хранить ювелирные изделия, деньги паспорта в гостиничном сейфе. Приезжих предупреждают также об опасности стать жертвами воров-карманников, особенно в перегруженном общественном транспорте; им не рекомендуется предьявлять личные документы, деньги или квитанции, так как они могут столкнуться с лицами, которые выдают себя за полицейских, охраняющих туристов. Вместе с тем рекомендуется постоянно носить при себе фотокопию личных документов. Телефон спасательной службы – 112.

Румыны – приветливые и открытые люди, и иностранцы должны чувствовать себя в Румынии желанными гостями. Румыны охотно беседуют с туристами и всегда находят средство для общения, даже если они не говорят на иностранном языке. Пожилые люди особенно чувствительны к соблюдению традиционных правил вежливости. Наиболее распространенная форма приветствия – рукопожатие. Если вас кто-то пригласил к себе в гости, не забудьте взять с собой небольшой подарок, как то: цветы или шоколад (для женщин), либо бутылку вина или какого-либо другого спиртного напитка. Помните, что всегда следует дарить нечетное количество цветов, а все подарки должны быть упакованы.

Полезные адреса в Интернете

Общественный транспорт:	www.ratb.ro
Музеи:	www.cimec.ro
Опера:	www.operanb.ro
Спектакли и культурные мероприятия в Бухаресте:	www.sapteseri.ro
Информация на английском языке:	www.nineoclock.ro
Дипломатические представительства:	www.mae.ro
Туристические справочники:	www.inyourpocket.com/romania/en www.aboutromania.com www.romaniatourism.com www.rotravel.ro

Как сказать по румынски

Доброе утро (здравствуйте):	Буна диминаца
Добрый день:	Буна зиуа
Доброй ночи:	Нопте буна
Привет:	Салют
До свидания:	Ла реведере
Пожалуйста:	Ва рог
Спасибо:	Мульцумеск/мерси
Сколько стоит:	Кэт коста?

На фотоснимках:

- Фото 1:** На террасу Триумфальной арки можно подняться по 25-метровой лестнице.
- Фото 2:** Концертный зал «Румынский Атенеум» со своим великолепным куполом в стиле барокко является одним из красивейших зданий Бухареста; в нем состоится церемония закрытия Конгресса.
- Фото 3:** В парке Херастрау находится Музей румынской деревни и фольклора, где представлено более 300 деревянных и каменных построек, отражающих историю Румынии и ее разнообразную сельскую архитектуру.

Свежие новости о Бухаресте

Места, где можно хорошо поесть, увидеть самое интересное и показать себя

Разумеется, существует великое множество туристических справочников и Интернет-сайтов с достоверной информацией, которые посоветуют вам, что стоит посмотреть в Бухаресте и Румынии. «Почтовый союз» пожелал предоставить делегатам Конгресса ВПС дополнительную информацию и обратился с просьбой к знатокам – пяти сотрудникам румынского секретариата – рассказать о том, что они предпочитают в литературе, культуре, кухне Румынии, а также среди ее достопримечательностей.

Лючиана Стереску

Любимые румынские автор и книга: Камил Петреску. Это необыкновенно глубоко и тонко чувствующий писатель, создающий персонажи с сильными характерами, которые всегда находятся в плену внутренних противоречий. Изображаемые им картины весьма близки к реальности и вызывают сильные впечатления. В этом смысле моя любимая книга – «Последняя ночь любви, первая ночь войны».

Любимый ресторан в Бухаресте: «Trattoria Il Calcio», поскольку мне нравится итальянская кухня (Str. Mendeleev 14).

Популярное место/культурная достопримечательность в Бухаресте: «Ateneul Roman» («румынский Атенеум») (Str. Franklin 1).

Излюбленное место развлечения в Бухаресте: Бар «Terminus», очень удобно расположен, радушный персонал и приятная атмосфера (Str. George Enescu 5).

Любимый район в Румынии: Мне всегда нравится ездить в горный район Мойечу, поскольку здесь я обретаю покой. Здесь свежий воздух, которого нам так сегодня не хватает.

Космин Матееску

Любимые румынские автор и книга: Ливиу Ребреану «Ион».

Любимый ресторан в Бухаресте: «Trafalgar Pub» (4A David Emanuel). Непринужденная атмосфера, хорошая кухня и радушный обслуживающий персонал.

Популярное место/культурная достопримечательность в Бухаресте: Музей румынской деревни (Sos. Kiseleff 28-30).

Излюбленное место развлечения в Бухаресте:

Тот же «Trafalgar Pub» (4A David Emanuel).

Любимый район в Румынии: Горный массив Пятра Крайулуи. Привлекают величественные пейзажи и захватывающие пешеходные маршруты.

Магдалена Татулеску

Любимые румынские автор и книга: Мирчи Картареску «Orbitor».

Любимый ресторан в Бухаресте: Мне нравится обедать в «Hanul lui Manu» (Str. Iuliu Maniu 62). Приятная атмосфера и традиционный румынский интерьер.

Популярное место/культурная достопримечательность в Бухаресте: Мне нравится прогуливаться в старинном центре Бухареста, даже несмотря на то, что он не отреставрирован.

Излюбленное место развлечения в Бухаресте: Когда мне хочется отдохнуть и повеселиться, я обычно встречаюсь с друзьями в «Stuf Nama Veche» (Str. Berzei 25A).

Любимый район в Румынии: Самый прекрасный район Румынии находится на севере (графство Марамурес), где живут радушные люди и работают многочисленные художники по керамике, дереву и другим материалам.

Георге Эне

Любимые румынские автор и книга: Марин Преда «Deliriul».

Любимый ресторан в Бухаресте: Бистро Атенеу (Str. Episcopiei 3). Удобное расположение, радушный персонал, качественная международная кухня и живая классическая музыка.

Популярное место/культурная достопримечательность в Бухаресте: Когда мне хочется прогуляться по бухарестским улицам, то чаще всего я направляюсь на проспект Победы (Calea Victoriei) – один из самых старых районов города, являвшийся в 1920-1940 гг. финансовым кварталом. Здесь находятся многочисленные музеи и исторические достопримечательности, например, музей Джорджии Энеску, Национальный музей искусств и Королевский дворец.

Излюбленное место развлечения в Бухаресте: По выходным я часто хожу в «Terminus Pub&More» (Str. George Enescu 5).

Любимый район в Румынии: Графство Мараму-

рес – один из красивейших районов страны, где еще можно познакомиться с настоящим румынским фольклором, встретиться с самыми радушными людьми, увидеть великолепные пейзажи и многое другое.

Клаудиа Василеску

Любимые румынские автор и книга: Георгия Калинеску «Загадка Отилиа».

Любимый ресторан в Бухаресте: Бистро Атенеу (Str. Episcopiei 3). Очень уютное местечко с безупречным обслуживанием, где предлагается боль-

шой ассортимент блюд.

Популярное место/культурная достопримечательность в Бухаресте: Национальный музей искусств (Calea Victoriei 49-53). Здесь можно осмотреть экспозиции лучших произведений искусства (<http://art.museum.ro>).

Излюбленное место развлечения и отдыха в Бухаресте: «Амстердам Гранд Кафе» (Str. Covaci 6). Находится в двух шагах от центра города и, похоже, там всегда весело.

Любимый район в Румынии: Монастыри Молдовы. Природа соседствует здесь с историей, красивые места и чистая экология.

На фотоснимках:

Фото 1: Лючиана Стереску.

Фото 2: Космин Матееску.

Фото 3: Магдалена Татулеску.

Фото 4: Георге Эне.

Фото 5: Клаудиа Василеску.

Краткий экскурс в историю Конгрессов

Жером Дойчман

Многие годы Конгрессы ВПС были источниками незабываемых ярких воспоминаний. По случаю 23-го Бухарестского конгресса редакция «Почтового союза» подняла свои архивы, для того чтобы извлечь из них ряд памятных фотографий. Если Мадридский конгресс 1920 года рекорден по своей продолжительности (61 день) и количеству предложений (2248), то на Пекинском Конгрессе было самое большое число участников – 1527 представителей из 178 стран.

Другие Конгрессы, о которых свидетельствуют приведенные ниже фотографии, оставили нам незабываемые впечатления.

Фото 1: Стокгольм, 1924 год, VIII-й Конгресс

Продолжительность 56 дней, 182 участника. Делегаты покидают Парламент, направляясь в Королевский дворец, где на торжественной церемонии открытия Конгресса 4 июля 1924 года перед делегатами выступил Король Швеции Густав V. На этом Конгрессе было отпраздновано пятидесятилетие основания ВПС.

Фото 2: Каир, 1934 год, X-й Конгресс

Продолжительность 48 дней, 153 участника. Мы видим делегатов на экскурсии, осматривающих исто-

рические пирамиды Гизы, расположенные на возвышенностях плато вблизи пустыни.

Фото 3: Токио, 1969 год, XVI-й Конгресс

Продолжительность 45 дней, 528 участников. Выступление Старейшины Конгресса М.В. Туазона, бывшего председателя Генеральной дирекции Почт Швейцарии, на заседании открытия Конгресса, на котором присутствовали Император Хирохито и Императрица Нагако.

Фото 4: Рио-де-Жанейро, 1979 год, XVIII-й Конгресс

Продолжительность 45 дней, 824 участника. Председательская трибуна утопает в цветах – свидетельство теплого гостеприимства бразильских организаторов Конгресса, которые сделали это событие поистине красочным.

Фото 5: Бухарест, 2004 год, 23-й Конгресс

Запланированная продолжительность 14,5 дня. Первый Конгресс, проводящийся в Восточной Европе, будет проходить в Парламентском дворце – втором по величине здании мира после вашингтонского Пентагона.

На фотоснимках, на нижнем поле страниц 26 и 27 изображены эмблемы различных Конгрессов, первая из которых появилась 30 лет назад на Лозаннском конгрессе 1974 года. Эти эмблемы служат для отражения значимости подобного рода событий.

В центре внимания – либерализация почтового рынка

Реал ЛеБлан

Десять новых членов Европейского союза (ЕС) (Венгрия, Кипр, Латвия, Литва, Мальта, Польша, Словакия, Словения, Чешская Республика и Эстония), на почтовых рынках которых капиталоборот составляет 2,5 миллиарда евро и заняты 322 тысячи человек, постепенно становятся более открытыми для конкуренции. Однако присоединение к ЕС является также возможностью для почтовых служб этих стран развивать новые рынки и повышать производительность и эффективность по мере того, как они будут адаптировать свою деятельность в соответствии с Почтовой директивой Европейского союза.

Принятая в 1997 г. директива с внесенными в 2002 г. поправками направлена на защиту универсальной почтовой службы в государствах-членах и повышение качества почтовых услуг при постепенном переходе к полной либерализации почтового рынка в 2009 г.

С января 2003 г. члены ЕС могут открывать для конкуренции рынок почтовых отправок весом до 100 г и стоимостью, равной трем базовым тарифам (для конкуренции открывается 9% рынка). С 1 января 2006 г. предел веса подвергнется дальнейшему сокращению до 50 г (для конкуренции открывается дополнительно 7% рынка). Вследствие этого частным операторам, доставляющим такие отправления, придется взимать за них не менее 2,5 базового тарифа.

До сих пор все операторы в защищенной зоне услуг ограничились отправлениями до 100 г, за исключением польской почты. Она вела переговоры с другими членами о снижении в 2006 году веса отправок в этой зоне до 50 г, сохранив пока предел в размере 350 г и пятикратный базовый тариф.

В директиве формулируется ряд требований. Например, члены ЕС должны дать определения универсальной почтовой службе на своей территории, образовать независимый орган почтового регулирования и выполнять нормативы качества, действующие для национальных и трансграничных служб стран Сообщества (85% трансграничной почты должны доставляться в срок Д + 3 и 97% – в срок Д + 5). Государствам-членам необходимо также соответствовать техническим стандартам качества службы, разработанным Европейским комитетом по стандартизации (ЕКС) и его Техническим комитетом по почтовым службам.

Текущая работа

Данные, полученные из источников Европейской комиссии, свидетельствуют о том, что, в общем, новые члены справляются с применением директивы ЕС, однако требуется устранить некоторые недостатки.

«Страны создали системы финансовой отчетности, но им еще необходимо отделить счета за услуги, являющиеся составной частью универсальной почтовой службы, от других счетов, чтобы обеспечить правильное управление (с точки зрения соотношения стоимости между услугами и контрольными цифрами) и честную конкуренцию на рынке, – сообщает источник ЕС. – Что касается качества службы, страны по-прежнему работают над созданием внутренних систем измерения качества службы и их адаптацией к системе UNEX Международной почтовой корпорации для оценки сроков пересылки трансграничной почты».

Ввиду планируемой в ЕС полной либерализации почтового рынка в 2009 г. важно, чтобы все его члены были готовы к жесткой конкуренции. Согласно результатам изучения, проведенного немецкой фирмой «WIK Consult», в этих 10 странах большинству поставщиков универсальных услуг принадлежит свыше 90% внутреннего рынка корреспонденции, однако сейчас они являются свидетелями того, как в этом секторе появляются новые конкуренты. То же самое касается трансграничной почты, хотя более существенная конкуренция ощущается в области посылок и экспресс-служб.

Содействие процессу интеграции

Как Европейская комиссия, так и ПОСТЕВРОПА помогают членам расширенного ЕС приспособиться к новой обстановке. ЕС направил своих представителей в недавно вступившие в него страны и профинансировал ряд инициатив ПОСТЕВРОПы, например, проект «ACTIN» (инициативы в области подготовки персонала на основе накопленных в Сообществе знаний и опыта), благодаря которому почтовые операторы овладевают необходимыми знаниями и механизмами для соблюдения европейского законодательства в почтовом секторе. Точно так же, в результате подписания в 2003 г. тридцатью шестью государственными почтовыми операторами соглашения, к которому привлечены ВПС, Европейский комитет по почтовому регулированию, ИРС и ПОСТЕВРОПА, началась реализация 52 проектов по качеству службы, нормативам финансового учета и отчетности, информации о клиентах и рын-

ке, управлению проектами и отношениям с регулятором. ПОСТЕВРОПА работает также совместно с государственными почтовыми операторами десяти новых членов ЕС над предложением для Фонда ВПС по улучшению качества службы. Речь идет о предложении по реализации проектов, касающихся внедрения в каждой из десяти стран системы UNEX 2005.

«Изменение корпоративной культуры и структур будет по-прежнему главной задачей», – сказал ге-

неральный секретарь ПОСТЕВРОПЫ Марк Поу. – Неспособность адаптироваться к новой ситуации могла бы иметь значительные последствия для будущей деятельности операторов. Перемены требуется осуществить, например, в таких областях, как качество службы, обслуживание и информирование клиентуры, маркетинг и продажи, то есть во всех областях, имеющих важнейшее значение для успешной постоянной деятельности почтового оператора на конкурентном рынке».

Новый европейский почтовый рынок в цифрах

- Общий капиталоборот на почтовом рынке расширенной Европы составляет 87,5 миллиарда евро.
- Операторы универсальных услуг десяти новых членов ЕС обрабатывают в общей сложности 4,4 миллиарда отправлений письменной корреспонденции.
- В новых государствах-членах на почтовый рынок приходится 0,62% от ВВП, а в 15 странах, вступивших в ЕС с самого начала – 0,96%.
- Почтовые операторы 10 недавно присоединившихся к ЕС стран используют 1,10% от общей национальной численности рабочей силы по сравнению с 1,07% в остальных странах ЕС.
- В новых странах-членах на душу населения приходится около 60 отправлений письменной корреспонденции по сравнению с более чем 100 отправлениями в большинстве других стран ЕС.

Почта Польши: модернизация в целях лучшей конкурентоспособности

Джулиана Нел

За последние годы Польше – крупнейшей из 10 новых стран Европейского союза – удалось достичь определенного прогресса на пути создания рыночной экономики и привлечь иностранные капиталы. К числу наиболее острых проблем, с которыми сталкивается страна, относятся высокий уровень безработицы и государственных расходов, а также обвинения в коррупции. Возникает вопрос: как польская почта приспосабливается к западным стандартам, установленным в директивах ЕС по почтовым службам?

Освоение новых источников доходов

«Наша стратегия развития направлена на преобразование предприятия, чтобы оно могло обеспечивать соответствующие высоким стандартам традиционные почтовые службы, постоянно повышая качество и расширяя ассортимент услуг. Это позволит нам конкурировать с другими крупными почтовыми операторам», – заявил заместитель Директора международных отношений польской почты Гжегош Ценкер.

Одна из первоочередных задач польской почты – это модернизация ее материально-технической структуры и развитие информационных систем. До конца 2006 года она планирует инвестировать в это около 679 млн. евро, главным образом за счет собственных ресурсов. В 2003 году доход предприятия составил почти 1,4 миллиарда, а чистая прибыль – 20 миллионов евро. В его стратегии предусматривается освоение новых источников доходов, при этом цель состоит в том, чтобы до 2006 года денежные поступления от деятельности на неосновных рынках достигли одной трети от общей суммы полученных доходов.

Либерализация рынка

Однако в связи с вступлением страны в ЕС у польской почты возникают и другие проблемы: ей необходимо готовиться к работе в условиях конкуренции в перспективе либерализации рынка и повышать качество службы. До недавних пор почте принадлежал обширный сектор защищенных услуг в рамках ее обязательства по универсальной службе, а именно: отправления письменной корреспонденции весом до 2 кг, внутренние посылки весом до 10 кг,

международные посылки – до 20 кг и почтовые переводы. С 1 мая 2004 года предел веса в защищенном секторе отправлений письменной корреспонденции и директ-мейл был снижен до 350 г. В январе 2006 года этот лимит будет пересмотрен на понижение и доведен до 50 г. Предприятие располагает также разветвленной сетью доставки периодической печати, так как оно доставляет сотни названий газет и другие всевозможные издания. Однако почтовая служба уже подвергается конкуренции на рынке экспресс-почты, где операторам требуется лицензия, и на рынке безадресных отправлений, где лицензия не нужна. В настоящее время в Польше насчитывается свыше 50 провайдеров почтовых услуг. Филиалы DPWN и TPG являются крупнейшими операторами в сегменте внутренних отправлений письменной корреспонденции, в то время как на рынках экспресс-почты и международных посылок – это DHL, UPS и TNT.

Качество службы

В ответ на действия конкурентов польская почта усовершенствовала курьерскую службу EMS POC-ZTEX и пересмотрела ее тарифы. Был также открыт обмен международными денежными переводами с 23 странами. Предприятие уже предлагает полный набор услуг директ маркетинга и посылочной торговли в восьми центрах и планирует ввести в эксплуатацию до конца 2004 года службу гибридной почты. Кроме того, оно расширяет свои деловые отношения с почтовым банком (Bank Poczty), являющимся обществом с ограниченной ответственностью, чтобы банковские услуги предоставлялись во всех почтовых отделениях.

«Мы уже начали адаптацию своих служб к нормативам ЕС», – уточнил Ценкер. В июле 2003 года компания ввела в действие два класса отправления письменной корреспонденции – приоритетный и экономический. Приоритетная корреспонденция доставляется на территории Польши на следующий день после ее подачи, в других странах Европы – на третий день, а адресатам за пределами Европы – на шестой день. Помимо этого, были введены в действие новые категории посылок, и сейчас проводится анализ уровня качества по международным посылкам и степень соблюдения нормативов, установленных в директивах ЕС. Что касается системы

измерения качества службы UNEX, то эта работа осуществляется совместно с Международной почтовой корпорацией (IPC), а контроль за прохождением почты из конца в конец – совместно с ВПС и ПОСТЕВРОПой.

Согласно показателям UNEX за 2003 год, 94% писем, отправленных из Польши в Данию, были доставлены в нормативный срок Д + 3; приблизительно

такой же показатель доставки писем в Швецию. Другой пример: 83,8% писем, отправленных из Польши в Германию, доставлены своевременно; почти такой же показатель доставки и в обратном направлении. Чуть более 80% писем из Великобритании в Польшу были доставлены в нормативный срок. Это свидетельствует о том, что Польша практически достигла контрольного показателя ЕС, а именно доставки в срок 85% всех отправлений.

Польская почта в цифрах

Доход (в млн. евро):	1,431 (2003 г.)
Годовой коэффициент роста доходов:	11,7% (1998 – 2002 г.)
Штат служащих:	100 000 человек
Население:	38,2 млн.
Количество почтовых учреждений: (из расчета на 10 000 жителей)	8 242 2,1
Количество почтовых ящиков: (из расчета на 10 000 жителей):	57 000 14,8

На фотоснимках:

Фото 1: В ходе проведенного в 2004 году опроса общественного мнения каждый третий опрошенный назвал почту среди наиболее надежных польских предприятий.

Фото 2: Польская почта предлагает широкий ассортимент почтовых, финансовых и страховых услуг.

Применение почтовой директивы ЕС: хорошее начало для словацкой почты

Реал ЛеБлан

К маю этого года, когда Словакия готовилась к вступлению в Европейский союз (ЕС), государственное почтовое предприятие словацкой почты уже добилось значительных успехов в соблюдении требований почтовой директивы ЕС.

Работа по согласованию словацкого почтового законодательства с текстом директивы началась с принятия 1-го января 2002 года нового закона. Он изменил положение почтовых операторов на рынке и ясно определил их деятельность. В законе дается также определение универсальной почтовой службы, включающей в себя адресные отправления весом до 15 кг.

Кроме того, законом учреждаются два регулирующих органа: Министерство транспорта и связи, ответственное за разработку политики и законодательства в области почты, контроль за развитием почтовой службы и межправительственные отношения, с одной стороны, а с другой – Управление почтового регулирования – независимый национальный орган регулирования, в функции которого входят, в частности, контроль за почтовым рынком, регистрация операторов и выдача им лицензий, а также регулирование почтовых тарифов.

Хотя словацкая почта, похоже, взяла хороший старт, заместитель Генерального директора по международной почте Ян Божнански сказал, что компания сталкивается с особыми трудностями и ограничениями. «Речь идет о неведомом для компании пространстве, и ей требуется больше информации о практически принимаемых мерах и о воздействии либерализации в области почты на наши рынки. Это также новая среда для профсоюзов, которые выражают обеспокоенность процессами либерализации, дерегулирования и усиления конкуренции», – заявил он.

Открытие рынка для конкуренции

Ясно определив сектора, предназначенные для национального оператора, почтовый регулятор следует директиве ЕС, согласно которой отправления весом до 100 г сохраняются за национальным почтовым оператором, если только стоимость доставки не превышает в три раза базовый тариф. Таким образом, словацкая почта обладает монополией на

адресные отправления письменной корреспонденции весом до 100 г, а также на отправления, входящие в универсальную службу (письма и посылки) весом не более 15 кг. Что касается посылок, то словацкая почта контролирует около 60% рынка, занимая на нем господствующее положение.

В 2006 году регулятор предусматривает открыть для конкурентов рынок доставки отправлений письменной корреспонденции весом более 50 г при условии, что они будут взимать за эти отправления тариф, в два с половиной раза превышающий базовый тарифы словацкой почты.

Приоритеты в области качества и финансов

Как только было разработано законодательство и определены нормативно-правовые рамки, словацкая почта сосредоточила свое внимание на организационной структуре. Сейчас почта состоит из восьми подразделений. До марта 2005 года она планирует иметь в своем распоряжении 45 региональных центров обработки и 4 сортировочных центра, два из которых обрабатывают в настоящее время с помощью сортировочных машин около 70% всех отправлений письменной корреспонденции. Из общего количества почтовых отделений более двухсот автоматизированы и имеют возможности для слежения за прохождением заказных отправлений и отправлений EMS. Все почтовые службы разбиты на категории в зависимости от скорости (службы первого и второго класса).

С точки зрения качества словацкая почта соответствует нормативам ЕС для трансграничного обмена почтой с рядом стран. Например, согласно опубликованным Международной почтовой корпорацией результатам проверки сроков направления, проведенной в 2003 году с помощью системы UN-EX, 94,6% почты назначением в Чешскую Республику были доставлены в срок Д + 3; в Австрию в срок был доставлен 91% отправлений. Вместе с тем Ян Божнански признает необходимость повышения качества на маршрутах с остальными европейскими странами.

Во внутренней службе результаты отличные. В 2003 году словацкая почта доставила свыше 96% писем первого класса в срок Д + 1 и около 95% пи-

сем второго класса в срок Д + 2, демонстрируя тем самым на протяжении последних шести лет непрерывное повышение качества.

Словацкая почта, не получающая никаких государственных субсидий, создала также систему финансового учета, соответствующую требованиям ЕС. По защищенным, универсальным и другим услугам ведутся отдельные счета. Эти счета проверяются, а результаты сообщаются в Управление почтовой регламентации.

Продолжение работы

По словам г-на Божнански, несмотря на выдающиеся достижения компании, многое еще предстоит

сделать. Словацкая почта должна будет принять стандарты, разработанные Европейским комитетом по стандартизации, определить меры с целью повышения степени удовлетворенности клиентов, провести диагностическую оценку качества службы в национальном масштабе и создать новую систему почтовых индексов. Почта также признает необходимость более гибкой и эффективной организационной структуры, совершенствования ее системы финансового учета, разработки надежной и прозрачной системы статистических данных о почте, а также необходимость установить новый порядок и новые сроки утверждения почтовых тарифов Управлением почтовой регламентации.

Краткие о словацкой почте

Доход (в млн. евро):	около 170 (2003 г.)
Годовой коэффициент роста доходов:	9,8% (1998 – 2002 г.)
Штат служащих:	17 500 человек (2003 г.)
Численность обслуживаемого населения:	5,4 млн.
Количество почтовых учреждений:	1628
(из расчета на 10 000 жителей)	3
Количество почтовых ящиков:	7 096
(из расчета на 10 000 жителей):	13,1

На фотоснимке:

Фото 3: Более 96% писем первой категории доставляются словацкой почтой в однодневный срок.

Генеральный директор Международного бюро ВПС Томас Е. Ливи

Интервью: Реал ЛеБлан

В конце 2004 года, после десяти лет работы в должности Генерального директора Международного бюро ВПС, Томас Э.Ливи уйдет в отставку. Пребывание на этом посту в течение двух полных сроков свидетельствует о его преданности почтовому сектору и решимости преобразовать ту среду, которую ему удалось досконально изучить. Он выставил свою кандидатуру для переизбрания на Пекинском конгрессе, чтобы выполнить свои обязательства перед почтовым сообществом и завершить то, что он наметил сделать на финишной прямой своей карьеры – ясно определить оперативную направленность деятельности Союза в то время, когда либерализация и дерегулирование рынков, замена традиционной почты электронными средствами связи и реформирование почты приводят к коренному преобразованию почтовой индустрии. Считает ли он, что его миссия в ВПС выполнена или эта миссия невыполнима? В преддверии 23-го Конгресса, на котором будет избран его преемник, редакция журнала «Почтовый союз» встретила с г-ном Ливи и попросила его дать оценку десяти годам, проведенным в ВПС.

«Почтовый союз»: По завершении двух сроков пребывания во главе ВПС, какими достижениями вы гордитесь больше всего?

Томас Э.Ливи: Особое удовлетворение вызывает то, что мне удалось акцентировать больше внимания на вопросах эксплуатации, нежели на вопросах регламентации. Регламенты являются составными частями Актов Союза и, разумеется, по-своему важны, однако я попытался сосредоточиться на эксплуатационных вопросах, поскольку считаю, что в них заключается будущее ВПС. Мы разработали программы и определили деятельность, которые позволят ВПС решить вопросы и воспользоваться благоприятными возможностями, возникшими сегодня в почтовом секторе. Я имею в виду, в частности, разработку новых технологий усилиями Центра почтовых технологий, активизацию службы EMS, создание новых систем – таких, как POST*Code и POST*Clear, учреждение Консультативного совета по директ-мейл и Группы действий по почтовой безопасности, прародителем которой я являюсь. Я всегда считал крайне важным уделять пристальное внимание безопасности почты, так как при ее отсутствии люди не доверяли бы почтовой службе.

Я также горжусь созданием Группы действий по почтовому развитию (ГДПР) и тем, что были приняты усилия для повышения качества службы и ее оценки, особенно в развивающихся странах. Мы учредили Дирекцию по вопросам рынков, чтобы знать, чего клиенты ожидают от почтовых служб, и способствовать диалогу с заинтересованными сторонами, например, благодаря проведению Всемирного дня клиента или посредством Консультативной группы.

Самое главное в том, что мы добились всего этого при номинальном нулевом росте бюджета. Финансировать эту деятельность было весьма сложно, особенно ввиду бюджетных ограничений, так что нам пришлось осуществлять многие программы за счет добровольных взносов. Однако нынешняя политика вскоре исчерпает себя. Наши члены требуют от нас большего, и мы стараемся их удовлетворить, но трудно продолжать создавать программы на основе самофинансирования, поскольку наши члены заявляют о неспособности поддерживать их.

В общем, я считаю, что мы были весьма ответственны и уделяли большое внимание гласности. Мы анализировали затраты на все виды нашей деятельности и осуществляли строгий контроль за исполнением бюджета. Однако в ближайшем будущем в бюджете необходимо будет учитывать инфляцию, что может повлечь за собой незначительное повышение уровня членских взносов.

«Почтовый союз»: Какие, на ваш взгляд, наиболее радикальные преобразования произошли в почтовой индустрии за все это время?

Томас Э.Ливи: Я стал свидетелем существенных перемен в структуре почтовых операторов. Хотя некоторые почтовые службы были приватизированы, большинство из них превратились в компании с ограниченной ответственностью, обладающие определенной самостоятельностью. Ориентированные на коммерческую деятельность и получение прибыли, они управляются профессиональными менеджерами и перестали функционировать как государственные учреждения. Однако они по-прежнему обязаны обеспечивать универсальную службу.

В 80-х годах почтовые службы говорили своим

клиентам: «Вот, что мы вам предлагаем. Хотите, берите, хотите, нет». Сегодня же почтовые службы интересуются потребностями клиентов. Они разрабатывают услуги, отвечающие их запросам, и прилагают усилия к тому, чтобы включить почтовые услуги в свою стоимостную цепочку.

Мы также изменили отношение к конкуренции. Раньше, когда почтовые службы обладали монополией на письма и посылки, конкуренция рассматривалась как нечто приносящее вред. Сегодня, несмотря на то, что во многих странах по-прежнему сохраняется защищенный сектор услуг, растет понимание того, что конкуренция может быть полезной. Она заставляет нас внимательно относиться к потребностям клиентуры и предлагать выгодные услуги. Мы больше не можем рассчитывать на то, что наши клиенты будут пользоваться нашими услугами независимо от их цены или качества. Именно это я имею в виду, когда говорю, что почтовые службы должны проявлять коммерческий подход.

«Почтовый союз»: Вам приходилось встречаться с руководителями почты и почтовыми регуляторами многих стран мира. Какие проблемы вызывают у них беспокойство?

Томас Э.Ливи: Самая острая проблема – это снижение объема почтового обмена. В условиях резкого снижения объема отправлений ввиду широкого использования электронных средств связи руководители почты задаются вопросом: что нужно для поддержания этой обширной инфраструктуры, необходимой для предоставления надежных услуг на всей территории страны? Доставка почты пять или шесть дней в неделю требует наличия разветвленной сети. Когда объемы начинают падать, это влечет за собой финансовые проблемы. Поэтому многие почтовые службы уже приступили к более рациональной организации своих сетей и предоставляют услуги через другие торговые точки.

Стоит также вопрос о либерализации. Генеральное соглашение о торговле услугами распространяется и на почтовые службы, однако в Европейском союзе уже начат процесс постепенной либерализации, и в результате этого некоторым почтовым службам, опирающимся на услуги защищенного сектора, потребуется адаптироваться к новой обстановке. Наиболее тревожным фактором на либерализованном рынке, возможно, будет падение объемов почты. В ряде стран объем приоритетных отправлений снижается на 1-3% в год, а это продукты с высокой торговой наценкой. Если почтовые службы утратят эти объемы, им придется производить корректировки.

В связи с этим я думаю, что падение объемов будет медленным и постепенным, порядка 1-2% в год

на протяжении последующих пяти или десяти лет. Некоторые строят более пессимистические прогнозы, в соответствии с которыми в ближайшие пять лет количество отправлений первого класса или приоритетных снизится на 20%, но я в это не верю. Мы можем смягчить последствия падения объемов и изыскать средства для усиления роста некоторых продуктов таких, как директ-мейл и посылочная почта, в частности, воспользовавшись возможностями доставки, открывшимися в связи с продажей товаров через Интернет.

«Почтовый союз»: За последние двадцать лет во многих почтовых службах произошли более или менее успешные реформы. В условиях неуклонно развивающихся процессов глобализации и либерализации, какое будущее уготовано почтовым службам, остающимся под контролем государства?

Томас Э.Ливи: По сути дела, для почтовой службы, работающей под непосредственным контролем государства, нет ничего невозможного. Однако находиться в таком положении сложно, потому что перемены и приоритеты часто продиктованы политическими решениями. Как я уже сказал, наилучшей моделью является коммерческая, независимо от того, подразумевает ли она приватизацию или создание контролируемой государством компании с ограниченной ответственностью с советом директоров и независимым регулятором. Администрации, не изучающие эти модели или не ищущие других решений, таких как контракты на управление, либо соглашения о концессии, могут оказаться в затруднительном положении. Нельзя сказать, что продолжать работать под контролем государства невозможно, однако, в этом случае эти государственные структуры должны вполне ясно заявить, как они намереваются действовать в коммерческом плане. Но государства, как правило, не заинтересованы в коммерческой деятельности, поскольку они к этому не подготовлены.

В течение последних нескольких лет реформа почты является одной из главных целей ВПС. В распространении этой идеи активную роль сыграла ГДПР. Мы провели семинары во всех регионах мира, направляли на места консультантов, которые помогали составлять и перерабатывать почтовое законодательство, а также осуществлять реформу. Мы установили тесное сотрудничество с Всемирным банком и другими региональными банками развития. В общем, я думаю, что смысл этой идеи чрезвычайно глубок и ясен, а именно, что без реформы почты почтовые службы будут не в состоянии двигаться вперед и предоставлять услуги, а также получать необходимое финансирование для модернизации.

«Почтовый союз»: Продолжая тему этого номера журнала, хотелось бы узнать, почему мир нуждается в ВПС?

Томас Э.Ливи: В нашей организации насчитывается 190 стран-членов, и ВПС служит для них объединяющим началом. В моем обращении по случаю Всемирного дня почты в этом году были такие слова: «Мысли глобально, действуй локально». Этим я хотел сказать, что все национальные почтовые службы способны обеспечивать услуги, которые ждут граждане страны, и они должны быть в этом отношении эффективными. Но сегодня крайне важно, чтобы почтовые службы были связаны друг с другом в глобальной системе, и ВПС обеспечивает такую связь. Он предоставляет им возможность стать действующими лицами всемирного масштаба. Мы делаем даже больше этого: у нас есть Регламенты и наша Конвенция, мы помогаем развивающимся странам строить их системы, мы разрабатываем стандарты и предлагаем новые продукты и услуги, которые будут приносить дополнительные доходы. Не представляю себе, как почтовый мир мог бы выжить и обеспечить универсальную службу без ВПС или какой-либо организации, которая пришла бы ему на смену.

«Почтовый союз»: В ВПС уже начался процесс реформирования. Какие изменения необходимо еще осуществить для обеспечения жизнеспособности организации и эффективности ее деятельности?

Томас Э.Ливи: В реформе ВПС есть два важнейших аспекта. Первый касается способности ВПС, Советов и Конгресса принимать решения, касающиеся почтовых служб, и обязанности выполнять универсальную службу. В прошлом структура принятия решений была довольно тяжеловесной. Для решения этой проблемы мы передали больше полномочий Советам, и эта инициатива должна быть продолжена. В рамках самого ВПС мы должны быть способны оперативно принимать решения, вносить необходимые коррективы, давать рекомендации и быстрее рассматривать вопросы, относящиеся, например, к безопасности, качеству службы и новым технологиям. Здесь мы достигли значительного прогресса, однако многое предстоит еще сделать.

Второй аспект касается реформы в Международном бюро. МБ уже подверглось существенным изменениям, однако нам необходимо усилить децентрализацию. Сотрудники обязаны нести ответственность за индивидуальные показатели работы и свой вклад в достижение целей при реализации программ и исполнении бюджета. Кроме того, нам нужно обновлять персонал, чтобы генерировать новые идеи и определять новые перспективы. Для этого мы используем контракты с фиксированным

сроком действия. Процесс реформирования охватывает все органы Союза.

«Почтовый союз»: В Бухаресте будет создан новый Консультативный комитет, который будет служить рупором для других субъектов почтовой индустрии, нежели почтовые регуляторы и операторы. Насколько весомы будут решения членов этого Комитета, не имеющих права голоса?

Томас Э.Ливи: Поскольку ВПС является межправительственной организацией, право голоса принадлежит правительствам, которых мы представляем. Учитывая это, не думаю, что право голоса является ключевой проблемой. На самом деле, мы не так часто голосуем в рамках работы обоих Советов. Мы прибегаем к голосованию на Конгрессах, чтобы ускорить процесс принятия решений, однако обычно ВПС работает путем достижения консенсуса, стремясь соблюсти общие интересы или достичь общих целей. Члены Консультативного комитета станут полноправными партнерами ВПС, так как они смогут участвовать в обсуждениях, представлять документы и высказывать мнения, и я убежден, что они окажут существенное влияние на то, в каком направлении будет развиваться деятельность организации в будущем.

«Почтовый союз»: Какие напутствия вы дали бы своему преемнику?

Томас Э.Ливи: Я бы посоветовал ему следовать своей собственной стратегии. Вместе со своими коллегами я попытался добиться результатов во многих приоритетных областях. Уверен, что у нового Генерального директора будут свои собственные идеи и взгляды по поводу того, что следует делать. Уверен также, что он будет консультироваться со странами-членами Союза. Конечно, перед ним будут стоять огромные задачи. Мы попытались проложить путь, а моему преемнику придется прислушиваться к мнениям стран-членов и установить диалог. Ему нужно будет выезжать в страны для ознакомления с положением на местах. Лично я за десять лет посетил 92 страны, и это во многом помогло мне понять, как предоставляются почтовые услуги в других регионах мира, как ВПС может помочь этим странам, и каким образом мы сможем работать вместе как сообщество почтовых служб.

«Почтовый союз»: Чем вы планируете заняться на пенсии?

Томас Э.Ливи: Буду уделять больше времени своим хобби и спорту, который я очень люблю, а также моей коллекции марок. Однако я не буду на пенсии в полном смысле этого слова. Буду внимательно следить за развитием почтового мира и буду готов оказать помощь там, где смогу быть полезен.

На фотоснимках:

Фото 1-4: Генеральный директор Международного бюро ВПС Томас Е. Ливи.

Фото 5: За время работы в Международном бюро ВПС Томас Ливи посетил 92 страны. В 2001 году он посетил с официальным визитом Мавританию и встретился с руководителями мавританской почты.

Заместитель Генерального директора Международного бюро ВПС Муссибау Мазу

Интервью: Реал ЛеБлан

Уходит живая память ВПС. 31 декабря 2004 года, после 42 лет, проведенных на службе в этой организации, уйдет в отставку заместитель Генерального директора Муссибау Мазу. Нам будет очень не хватать его опыта и знаний, ведь сколько раз на сессиях Совета почтовой эксплуатации и Административного совета этому уроженцу Республики Конго удавалось находить выход из тупиковых ситуаций, приводя в качестве довода какую-нибудь резолюцию, разъясняя тонкости какого-либо решения или напоминая о деталях какого-либо Регламента.

После поступления на работу в ВПС в 1962 году г-н Мазу занимал ряд должностей до того, как был впервые избран на пост заместителя Генерального директора в 1994 году. Его полномочия были продлены на второй срок на Пекинском конгрессе в 1999 году. В момент, когда номер сдавался в печать, он только что опубликовал книгу под названием «Всемирный почтовый союз: прошлое, настоящее и будущее», рассказывающую об истории и развитии организации, которой он посвятил значительную часть своей жизни.

«Почтовый союз»: Сорок два года на службе ВПС – это уже что-нибудь да значит. Какой итог своей карьеры вы можете подвести?

Муссибау Мазу: Итог своей 42-летней постоянно обогащаемой знаниями карьеры в организации, чья роль состоит в том, чтобы связывать между собой отдельных людей и сообщества за пределами национальных границ, считаю позитивным. В подтверждение своих слов могу назвать некоторые шаги, инициированные в рамках технического сотрудничества такие, как создание механизмов для содействия техническому сотрудничеству по горизонтали, стимулирование деятельности по подготовке кадров на всех уровнях и особенно возросшее присутствие ВПС на местах.

В начале службы мне приходилось приспосабливаться к новой обстановке и новым методам работы, хотя по существу я прошел необходимое обучение. Нужно было начинать заново, с невысокой должности, но это стало для меня отличной школой.

«Почтовый союз»: Вы всегда мечтали о карьере дипломата?

Муссибау Мазу: Нет. В первую очередь меня приняли на работу в Международное бюро благодаря решимости одного прорицателя, сумевшего примирить свой гуманизм со своими поступками. Бывший в то время Генеральным директором Международного бюро Эдуард Вебер нанес визиты в ряд африканских стран в то время, когда они только что стали суверенными. Д-р Вебер хотел, как он выражался, сделать Бюро «интернациональным». В результате объявленного в посещенных странах конкурса он взял на работу одновременно трех африканцев: сенегальца, тунисца и меня, конголезца, проживавшего в Браззавиле. Таким образом я стал международным служащим или, если хотите, начал свою карьеру на поприще многосторонней дипломатии.

«Почтовый союз»: Каково нынешнее состояние международных почтовых служб по сравнению с их состоянием, когда вы начинали свою карьеру в ВПС в 1962 году? Какие, на ваш взгляд, наиболее существенные перемены произошли за это время?

Муссибау Мазу: В 60-х годах почти все почтовые службы были еще государственными администрациями, включавшими в себя почту и электросвязь; госмонополия была нормой для обоих секторов. Национальные почтовые сети взаимодействовали только в рамках подлинно монополистической территории. С чрезмерной беспечностью велись разговоры о так называемой в те времена параллельной почте, которая рассматривалась как побочное явление, наблюдавшееся, в частности, в ряде стран Латинской Америки. Конкуренция со стороны частных перевозчиков не вызывала особой озабоченности. А ведь в это время состояние почтовых служб не соответствовало потребностям национальной экономики некоторых стран и особенно ожиданиям клиентов.

Сегодня почтовые службы отделены от телекоммуникаций почти во всех странах. Влияние конкуренции на деятельность государственных почтовых служб становится все более ощутимым и воспринимается ими со всей серьезностью. Вначале ВПС и администрации хотели «побороть» конкуренцию.

Теперь наиболее опытные почтовые службы организуются так, чтобы сохранить или увеличить свои доли рынка, стремясь в отдельных случаях работать вместе с конкурентами и даже поглотить их. С другой стороны, стоит вопрос о том, как защитить концепцию единой почтовой территории и обеспечить лучшее взаимодействие национальных сетей в обстановке, когда сами государственные почтовые операторы конкурируют друг с другом по причине либерализации почтового обмена.

«Почтовый союз»: Вы уже работали в ВПС, когда был создан отдел технического сотрудничества. Как бы вы охарактеризовали результаты той работы, которая была проделана ВПС в области технического сотрудничества в почтовом секторе с начала 70-х годов?

Муссибау Мазу: Когда я поступил на работу в Бюро, Всемирный почтовый союз только начинал свою деятельность в области техпомощи, подав заявку на вступление в Расширенную программу ООН технической помощи. В 1963 году Союз как организация-исполнитель смог осуществить свою первую двухгодичную программу.

Небольшое подразделение, занимавшееся техническим сотрудничеством, состояло из двух служащих, глубоко преданных своему делу. После нескольких лет службы в Дирекции почтовых служб и канцелярии Генерального директора я начал работать в 70-х годах в этом отделе, когда он стал более многочисленным.

В недавно опубликованной мной книге я отвожу немало места истокам и развитию политики ВПС в области технического сотрудничества. Характеризуя влияние оказываемой Всемирным почтовым союзом технической помощи на функционирование почтовых служб стран, получающих такую помощь, я сказал бы, что, хотя достигнуты немалые результаты, они не в полной мере оправдали ожидания. Возможно, мы недостаточно сделали для решения общей проблемы, возникшей в связи с уровнем качества международной почтовой сети и удовлетворением потребностей клиентуры. Может быть, задействованные средства были незначительны, чтобы позволить развивающимся странам реализовывать на долгосрочной основе программы модернизации их почтовых служб. К счастью, эти недостатки, похоже, устраняются за счет создания Фонда улучшения качества службы (ФУКС).

Есть одна область, в которой воздействие технической помощи оказалось весьма благоприятным. Это профессиональная подготовка. Благодаря действиям, предпринятым ВПС и его партнерами на региональном и национальном уровнях, развивающи-

еся страны располагают сегодня большим резервом высоко квалифицированных руководящих кадров. Странам следует и в дальнейшем проводить систематическую политику обучения персонала, поскольку люди являются главными ресурсами почтовых предприятий.

«Почтовый союз»: Вы энергично работали над развитием почтовых служб в Африке – регионе, находящемся в особо неблагоприятном положении с точки зрения нового информационного общества. Каково будущее почтовых служб этого региона

Муссибау Мазу: Я вносил свой скромный вклад в развитие почтовых служб не только в странах Африки, но и во всех странах, находящихся в неблагоприятном положении. Будучи молодым служащим, работавшим в области техсотрудничества, я отвечал за подразделение, которое называлось тогда отделом разработки программ. Находясь на этом посту, я занимался планированием и разработкой национальных, региональных и межрегиональных проектов. Позднее в Дирекции технического сотрудничества была создана структура управления по регионам. В результате такого разделения на регионы и распределения обязанностей я стал уделять больше внимания региону Африки до тех пор, пока меня не назначили помощником Генерального директора и руководителем этой Дирекции, где я уже мог действовать в глобальном масштабе. Именно в то время мы внедряли концепцию многолетних комплексных проектов, а ВПС осуществлял на практике свою политику технического сотрудничества на местах посредством создания отделений региональных советов.

«Почтовый союз»: Каково будущее почтовых служб Африки?

Муссибау Мазу: Это зависит от самих африканцев. Конечно, техническое сотрудничество является одним из механизмов, оказывающих помощь усилиям самих стран, однако это всего лишь средство, а не самоцель. Сейчас почтовые службы представляют собой коммерческие предприятия, и поэтому ими должны руководить достаточно обученные, взыскательные люди, готовые пожертвовать определенной долей самолюбия ради сотрудничества и создания совместных предприятий или совместных филиалов в перспективных секторах. По отдельности рынки большинства африканских стран весьма ограничены. На мой взгляд, решение проблемы ограниченности почтовых рынков в Африке состоит в объединении ресурсов в целях создания жизнеспособных структур. В африканских почтовых службах достаточно талантливых начальников, однако думаю, что африканским руководителям следует проявить смелость и решимость. Только тогда почтовые службы

Африки могут надеяться на то, что в особенно сложной обстановке в мире у них будет будущее?

«Почтовый союз»: Смогут ли развивающиеся страны, в общем, выжить в нынешнюю эпоху либерализации и глобализации? Что именно им требуется, чтобы обеспечить эффективность своей деятельности?

Муссибау Мазу: Ввиду либерализации обмена и глобализации почтовые реформы, осуществленные в промышленно развитых странах, особенно в европейском сообществе, несомненно, окажут влияние на почтовые службы развивающихся стран. Им следует без колебаний использовать самые современные методы для обеспечения качественных услуг и при необходимости стремиться к образованию союзов внутри и за пределами их географических зон, если такие союзы могут открыть для них рынки и обеспечить им доступ к другим секторам и перспективным рыночным нишам.

Вместе с тем важно, чтобы сегодня развивающиеся страны максимально воспользовались возможностями, которые открывает перед ними техническое сотрудничество в рамках ВПС. Было бы ошибкой думать, что техническое сотрудничество в его нынешнем виде будет длиться вечно.

«Почтовый союз»: Бухарестский конгресс будет вашим девятым и последним Всемирным почтовым конгрессом? Что вы ожидаете от этого Конгресса как председатель подготовительного комитета в Международном бюро?

Муссибау Мазу: Да, первый Конгресс, в котором я участвовал, был в Вене в 1964 году. Действительно, Бухарестский будет моим девятым конгрессом. Ни один Всемирный почтовый конгресс не похож на другой. Надеюсь, что 23-й Конгресс будет успешным, как и предыдущие. Власти принимающей стра-

ны ускоряют темп, чтобы все было своевременно готово и чтобы делегаты могли работать в наиболее благоприятных условиях и в непринужденной обстановке.

Убежден, что наши организаторы прекрасно справятся со своей работой.

«Почтовый союз»: Каковы ваши самые приятные воспоминания о ВПС?

Муссибау Мазу: Самые приятные воспоминания – это многочисленность встреч с различными людьми при исполнении моих служебных обязанностей. Это и дружественные отношения, которые удалось установить с людьми со всех континентов, а главное – это и те огромные культурные богатства, которыми мне посчастливилось восхищаться во время поездок во многие страны-члены Союза.

«Почтовый союз»: Чем вы планируете заняться на пенсии?

Муссибау Мазу: На этот вопрос я всегда отвечаю, что буду ходить на рыбалку. Но это просто шутка, так как никогда не ловил рыбу и не думаю, что это занятие увлекло бы меня. Есть у меня, по крайней мере, один план, и вы не удивитесь, если я скажу, что он касается почтовых служб в развивающихся странах. Когда он созреет, я привлеку к его осуществлению известных деятелей почтового мира, с которыми я имел честь встречаться и которые, я уверен, будут весьма полезны в деле, которое я планирую предпринять.

Как видите, я уйду из Международного бюро, но сохраню верность почте и тому делу, которому я служил на различных постах – от сотрудника отдела технического сотрудничества до заместителя Генерального директора. Как гласит пословица: «Гони природу в дверь, она влетит в окно!».

На фотоснимках:

Фото 1-3 и 5: Заместитель Генерального директора Муссибау Мазу.

Фото 4: Официальный визит в Индию в 1995 году. Встреча г-на Мазу с заместителем Генерального директора и Генеральным почтмейстером (справа от Мазу).

Почтовый союз стран Азии и Тихого океана (ПСАТО)

Жером Дойчман

Год создания: 1961

Штаб-квартира: Бангкок (Таиланд)

Количество членов: 29

Проекты ФУКС: Совершенствование организации международной почты в Азии. Совершенствование международной почтовой системы. Разработка плана развития качества для 5 развивающихся стран.

Веб-сайт: www.apru-bureau.org

За последние пять лет ПСАТО организовал совместно с почтовым училищем для стран Азии и Тихого океана и UniArgo ряд семинаров по вопросам почтовой среды, управления людскими ресурсами и международных почтовых операций. Принадлежащее ПСАТО училище является одним из самых известных и наиболее активно действующих учебных центров в почтовой отрасли. Начиная с 1970 года оно ежегодно готовит несколько сотен руководящих работников для своего региона и Африки. О конкретной роли ПСАТО в этих учебных мероприятиях рассказывает директор Бюро ПСАТО Гордон Махер.

Гордон Махер: При организации этих семинаров наша цель состоит в том, чтобы ознакомить участников с новыми условиями на почтовом рынке и подготовить их к решению будущих задач. Сотрудники Бюро ПСАТО руководят некоторыми семинарами, учебными мероприятиями и осуществляют контроль за ними. Мы адаптируем свои доклады к потребностям страны и слушателям. Наши лекторы, некоторые из которых ведут параллельно исследо-

вательскую работу, рассматривают и оценивают результаты обучения вместе с участниками. На основе их исследований был выпущен научный труд под названием «Почтовое воскрешение» («Postal Resurgence»), где описывается процесс преобразования шести почтовых служб региона. Эта книга используется в качестве пособия на семинарах.

«Почтовый союз»: Каковы ожидания ПСАТО от Бухарестского конгресса в сентябре 2004 года?

Гордон Махер: Наши члены возлагают разные надежды на Конгресс в зависимости от состояния в их почтовой службе, однако все желают, чтобы был решен вопрос с системой окончательных расходов на период 2006-2009 гг., и чтобы Фонд улучшения качества службы (ФУКС) стал ведущим проектом ВПС. Мы начали осуществлять три региональных проекта ФУКС, предназначенных для наших наименее развитых стран-членов, при финансовом участии самых богатых стран нашего региона. Важным событием является также избрание нового Генерального директора, поскольку именно ему будет поручено осуществлять все эти изменения.

На фотоснимках:

Фото 1: Гордон Махер.

Фото 2: Эмблема ПСАТО.

Карибский почтовый союз (КПС)

Жером Дойчман

Год создания: 1997

Штаб-квартира: Кастри (Сент-Люсия)

Количество членов: 26

Проекты ФУКС: Унификация процедур обработки международной почты в Карибском регионе. Сейчас осуществляется 18 проектов ФУКС.

Карибский почтовый союз – первый региональный союз, руководителем которого назначена женщина Лоретта Янте Шарлемань, являющаяся генеральным директором почты Сент-Люсии в течение 15 лет и имеющая 35-летний стаж работы в почтовом секторе. Она рассказывает нам о своем недавнем назначении.

Лоретта Шарлемань: Я преисполнена чувством гордости от того, что мне оказана честь быть первой женщиной на этом посту. Уверена, что мое избрание вдохновит других женщин, желающих выполнять такие обязанности, и я призываю их продолжать прилагать усилия, так как женщинам принадлежит главная роль в развитии их стран, которое обязательно должно сопровождаться совершенствованием почтовой сети.

«Почтовый союз»: Каковы ваши первоочередные задачи?

Лоретта Шарлемань: Я продолжу работу в интересах более эффективного сотрудничества между почтовыми службами региона, КПС и другими региональными союзами. В Карибском регионе мы должны найти жизнеспособные решения для укрепления транспортной сети, где существует ряд слабых мест, и повышать качество доставки почты внутри и за

пределами региона. Для этого мы должны модернизировать почтовые инфраструктуры. Я намерена добиваться повышения квалификации почтовых служащих, координируя учебные программы. К числу других первоочередных задач относится согласование почтового законодательства в восточной части Карибского региона и распределение ресурсов в целях достижения экономии при расширении предприятий.

«Почтовый союз»: В преддверии Всемирного почтового конгресса КПС образовал подготовительный комитет для рассмотрения предложений и проведения консультаций с его членами по вопросам, касающимся последствий тех решений, которые будут приняты в Бухаресте. Не могли бы вы рассказать нам об этом подробнее?

Лоретта Шарлемань: КПС поддерживает позицию своих членов по вопросу о переводе 12 стран Карибского региона в другую категорию применительно к оплате окончательных расходов, и этот вопрос будет обсуждаться на Конгрессе ВПС. Я обратилась к членам КПС с просьбой высказаться в Бухаресте по этому вопросу, который может отразиться на оказании технической помощи этим странам в будущем.

На фотоснимках:

Фото 1: Лоретта Янте Шарлемань Салавейюс.

Фото 2: Эмблема КПС.

Почтовое отделение «Гавана-6»

Жером Дойчман

Куба ... родина Че, страна сигар, музыки и рома. Даже если отойти от этих широко распространенных представлений об этой стране, остров Куба и его столица Гавана вызывают у туристов немало изумления и восторга.

Большая Гавана, как ее называют кубинцы, включает в себя саму столицу и несколько городов-спутников. Ввиду своего выгодного географического положения Гавана была в прошлом важным транзитным пунктом на Золотом пути между Иберийским полуостровом и американским континентом. Сегодня в городе сохранились следы его колониального прошлого в виде многочисленных исторических строений и дворцов, возведенных в XVI и XVII веках. На площади Революции, представляющей собой огромную эспланаду площадью 4,5 гектара, способную вместить миллион человек, в непосредственной близости друг от друга можно увидеть портрет Че и его знаменитый лозунг «Всегда – до победы», мемориал борца за национальную независимость Кубы Хосе Марти и крупнейшее в Гаване почтовое отделение – отделение № 6.

Почтовое отделение разместилось в занимаемых ею сейчас помещениях в 1957 году и было отремонтировано в 2000 году. Оно расположено в том же здании, что и Министерство информатики и связи. В нем работают 130 служащих: 64 обслуживают клиентов в 12 операционных окнах, 31 сортирует почту, 29 отвечают за управление эксплуатацией и 6 – за административное руководство. В отделении насчитывается около 5000 почтовых ящиков. Операционные окна работают 12 часов без перерыва. В среднем отделение 6 обслуживает 40 000 жителей, и ежегодно через него проходит около 600 000 отправок.

Образцовое предприятие

В почтовом отделении 6 созданы нормальные условия для труда. С помощью системы кондиционирования воздуха в помещениях поддерживается средняя температура +23°C, что по достоинству оценивается как персоналом, так и клиентами, если учесть, что на улице температура колеблется от 25 до 30°C, а влажность воздуха составляет 80%. Эти показатели типичны для субтропического климата Кубы.

Ввиду того, что отделение 6 находится вблизи многочисленных министерств, оно является ведущим предприятием национальной почтовой службы. В нем проводятся испытания новых продуктов и услуг. Оно было первым кубинским почтовым отделением, где на практике осуществлялась новая по-

литика развития почты. Поэтому его служащие первыми приняли участие в программах специального и непрерывного обучения. Помимо того что предприятие является крупнейшим почтовым отделением, оно прежде других перешло на самофинансирование. Благодаря своему солидному капиталообороту, предприятие смогло осуществить капиталовложения в оборудование и служит образцом для других почтовых отделений в столице и провинции.

Кроме традиционных почтовых услуг, отделение предлагает полный ассортимент продуктов и услуг, включая подписку на печатные издания, аренду франкировальных машин, кодирование изображений, ламинирование и переплет документов, продажу канцелярских товаров, предоставление доступа в Интернет и адресов электронной почты.

Среднее время ожидания в очередях составляет 3-4 минуты и зависит от количества открытых операционных окон и степени автоматизации операций. В общем, клиенты удовлетворены качеством оказываемых услуг.

Тереза Родригес Вилламиль, поступившая в национальное почтовое предприятие в 1962 году, работает в операционном окне почтового отделения 6 Гаваны около 15 лет. «Эта работа дала мне много полезного. Я научилась пользоваться компьютером и работать с предоставленными мне новыми технологиями, – сказала она с воодушевлением. – Время от времени я посещаю курсы, посвященные новым почтовым услугам. Это действительно помогает. У меня уже пенсионный возраст, но я все еще работаю, поскольку мне нравится то, чем я занимаюсь».

Как и ее коллеги, Тереза знает, как важно удовлетворить клиента. «Я тоже работаю здесь ради клиентов. Только представьте себе операционное окно без клиентов. Мне нравится обслуживать их и видеть, как они с удовлетворенным видом выходят из отделения. Вместе с тем, что меня по-настоящему беспокоит, так это жалобы клиентов, которые зачастую предъявляются из-за сбоя в операционной системе или проблемы в программном обеспечении», – продолжила она.

Новые технологии

Используемая в операционных окнах автоматизированная программа называется «Меркурио». С ее помощью осуществляется управление всеми национальными и международными отправлениями, ставятся условия их отправки и устанавливаются тарифы, а также производится продажа конвертов с предварительной оплатой почтового сбора, телеграмм и предоставляются другие традиционные

услуги. Работники операционных окон выполняют формальности по таможенной очистке отправлений, что способствует ускорению вывоза мелких и крупных посылок.

Все работники операционных окон умеют работать с компьютерами, обладают хорошей дикцией и имеют аккуратный внешний вид. Они прошли обучение по вопросам обслуживания клиентуры, маркетинга и коммуникации. Были также организованы специальные курсы, посвященные новым продуктам и услугам, а также новым операционным системам, в частности, курсы по вопросам эксплуатации программы «Меркурио», по системе слежения за прохождением отправлений и по почтовым нормативам и процедурам. Эти курсы преследовали двойную цель – повысить квалификацию служащих и улучшить производительность и качество эксплуатации в почтовом отделении.

Самофинансирующееся отделение

Хотя почтовое отделение 6 входит в состав госпредприятия, оно работает по принципу самофинансирования, а управляется оно по-коммерчески и в то же время контролируется государством. Управляется по-коммерчески – это значит, что в операционных окнах предлагается полный ассортимент традиционных и электронных продуктов для удовлетворения постоянно растущих запросов клиентов.

Почта поступает в отделение в опечатанных мешках и депешах с ярлыками. Мешки подразделяются на две категории: обычная и заказная почта. Газеты и другие печатные издания поступают связанными в пачки. Около 30 человек выполняют с ними на месте различные операции и проверки. Эти служащие проходят, в общем, такую же подготовку, как и работники операционных окон, чтобы приобрести знания о новых продуктах и услугах.

Почтальон как символ индивидуального обслуживания

Изо дня в день наиболее близко соприкасаются с клиентами четыре почтальона из отделения 6. Прежде чем приступить к ежедневной доставке по-

чты на своих маршрутах пешком или на велосипедах, почтальоны тщательно сортируют почту по конкретным участкам. Почтальоны, от которых всегда требуется быть в хорошей физической форме, доставляют и забирают традиционные почтовые отправления, а также выплачивают клиентам и получают от них денежные суммы. Ничто не может их остановить, даже приближающийся ураган или циклон.

Когда мы спросили Франко Вальдеса Владимира, работающего почтальоном уже десять лет, что ему нравится больше всего в его работе, он, не колеблясь, ответил: общение с людьми. «Когда я разношу почту, я целиком отдаюсь своей работе. Мне нравится беседовать с людьми, которых я встречаю на своем маршруте в квартале Нуэво Ведадо, воспринимая как свои их радости и заботы. Люди высоко ценят меня и уважают мой труд. Как и все уважающие себя кубинцы, они любят при встрече поболтать со мной».

Большинство служащих – это люди со средне-техническим образованием, разбирающиеся в компьютерах и коммерции. Весь персонал отделения принадлежит одному профсоюзу – профсоюзу работников почтового отделения 6 Гаваны, входящему в состав профсоюза работников Министерства информатики и связи.

Общение – вот ключевое слово, которое можно слышать в различных службах отделения. И пример в этом должен показывать начальник отделения. «Каждый служащий и каждый клиент могут поговорить со мной. Я никогда не отказываю им во встрече. Напротив, дверь моего кабинета всегда широко открыта», – сказала Сюзана Ибарсабаль Бомбалиер. Именно такая связь между всеми уровнями лежит в основе развития кубинской почты и служит объяснением тому, почему почтовое отделение 6 является образцовым с точки зрения качества службы.

Благодарим Катюшку Молинет Осориа (Почта Кубы) за предоставленный материал.

Почтовая служба Кубы в цифрах

Штат служащих:	17 000
Количество почтовых отделений:	1046
Годовой объем доставляемых отправлений:	163 млн.
Средний годовой объем отправлений на душу населения:	14
Население:	11 млн.

На фотоснимках:

Фото 1: В почтовом отделении клиенты могут подать свои отправления в течение всего дня – служба обработки и сортировки почты работает круглосуточно.

Фото 2: Тереза Родригес Вилламиль работает на виду у всех клиентов, что позволяет обеспечить полную прозрачность операции и избежать направления почты по ошибочному адресу.

Фото 3: Начальник отделения Сюзана Ибарсабаль Бомбалиер осуществляет контроль за работой подчиненных и добивается осуществления на практике стратегии индивидуального подхода к обслуживанию клиентов.

Фото 4: Почтальон Франко Вальдес Владимир выходит на свой маршрут.

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 получать _____ 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

