

Номер 4/2005

Октябрь

Ноябрь

Декабрь

UNION POSTALE

4

В этом номере...

Страница

На обложке

Часто говорят: главным богатством любой компании являются ее сотрудники. Это утверждение как нельзя лучше применимо к почтовому сектору, где по всему миру трудятся свыше 5 миллионов человек. Руководителям почтовых предприятий, среди прочих – Дании и Гонконга (КНР), хорошо известно, что для обеспечения качественной службы неотъемлемой частью повседневной практики должен стать эффективный диалог с персоналом. (Фото: Нильс Буш)

Предисловие	2
«Почтовый союз»: высокая оценка читателей	
Письма в редакцию	3
Читатели делятся своими мнениями, дают рекомендации и высказывают идеи	
Новости вкратце	5
Обзор деятельности ВПС и почтового сектора	
<i>Почтовая статистка</i>	
Взгляд на почтовую среду	8
Вопросы коммуникации	
Почта Гонконга: устанавливать связь между людьми, стимулировать коммерческую деятельность	10
<i>Диалог с почтовыми руководителями</i>	
Интервью главного исполнительного директора Почты Дании Хелге Израэлсена	12
<i>Всемирный саммит по вопросам информационного общества</i>	
Почтовый сектор обращает на себя внимание	15
Говорят участники почтового симпозиума	18
Постоянные рубрики	
<i>События в мире почты</i>	
ПОСТЭКСПО-2005. Почтовый «дефиле»	19
Международный конкурс сочинений эпистолярного жанра 2005 г.	20
Празднование 9 октября Дня почты в различных странах мира	23
<i>Региональные союзы</i>	
Почтовая конференция стран Западной Африки	24
Евразийский почтовый союз	25
<i>Право на связь</i>	
Пакистанская почта обращается с призывом к солидарности	26
В центре тропического циклона: почтовая служба США продолжает обеспечивать связь	28
<i>В объективе – почтовое отделение</i>	
Почтовое отделение в Балларате (Австралия)	31
<i>Филателистический форум</i>	
Марка как средство инновации	33

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

«Почтовый союз» : высокая оценка читателей

Судя по результатам проведенного в начале 2005 года опроса, журнал «Почтовый союз» оправдывает ожидания своих читателей. Свыше 95% опрошенных (были возвращены 342 заполненных вопросника, при этом общий показатель отклика составил более 10%) считают, что журнал адекватно информирует своих читателей о работе организации, и приблизительно столько же полагают, что в «Почтовом союзе» исследуются актуальные вопросы. 89% полностью согласны с тем, что его содержание сбалансировано (широкое разнообразие тем и надлежащее отображение различных регионов мира).

Что касается постоянных рубрик, то «Новости вкратце» нравятся 94% читателей. Разделу «Право на связь», в котором отражаются усилия почтовых администраций по обеспечению функционирования служб после стихийных бедствий или конфликтов, отдали свое предпочтение 87% ответивших на вопросник, а рубрикам «В объективе – почтовое отделение» и «Диалог с почтовыми руководителями» – соответственно 86% и 81% читателей. Наконец, рубрику «Филателистический форум» читают 60% респондентов.

Большинство читателей журнала в возрасте от 30 до 50 лет работают в сфере международных отношений (25%) или почтовой эксплуатации (21%).

16% входят в категорию административного персонала. Чуть более 52% читающих журнал представляют почтовых операторов, 12% – министерства и 11% – регуляторов. 45% опрошенных посвящают чтению журнала более одного часа, а 74% сообщают, что читают все или большинство статей.

Принимая во внимание эти обнадеживающие результаты, мы полагаем, что находимся на правильном пути. Тем не менее редакционная коллегия журнала будет по-прежнему совершенствовать его содержание и внешний вид. Чтобы сделать журнал более занимательным и информативным в 2006 году он, возможно, пройдет «курс омоложения».

Коммуникация, направленная на стимулирование, генерирование новых идей и достижение поставленных целей – это та сфера деятельности, где почтовые службы прилагают огромные усилия, особенно это касается общения руководства с персоналом, являющимся главным богатством любой организации, работающей во все более и более конкурентной и либерализованной среде. На страницах этого номера своим опытом в данной области поделятся почтовые службы Дании и Гонконга. Кроме того, вы узнаете, как благодаря усилиям в сфере коммуникации, предпринятым на недавно состоявшемся в Тунисе саммите ООН, почтовый сектор стремится занять свое место в центре информационного общества.

Редакционная коллегия

«Почтовый союз» желает своим читателям счастливого 2006 года!

Наш почтовый ящик

Всемирный саммит по вопросам информационного общества: говорят делегаты ВПС

Канадская почта была рада принять участие в состоявшемся в ноябре Всемирном саммите по вопросам информационного общества (ВСИО) в качестве члена делегации ВПС и представить свою экспозицию в павильоне этой организации. Большое впечатление на участников форума произвела канадская инициатива по созданию совместно с частным сектором рентабельных служб и инфраструктуры, позволяющих государственным органам оказывать услуги в режиме онлайн. Их заинтересовало использование электронного почтового штемпеля, особенно в связи с тем, что это официальная почтовая служба, которая регулируется стандартами и правилами ВПС и предоставляется также рядом других почтовых администраций. У большинства делегатов было предвзятое мнение о деятельности почтовой службы в том смысле, что она ограничивается доставкой физических отправок, и поэтому они были поражены, узнав, как почта осваивает новые электронные службы. Еще одним свидетельством тому стали экспозиции различных почтовых служб в павильоне ВПС, посвященные электронным услугам.

Саймон Илай, директор по вопросам защищенной электронной связи (Почта Канады).

На ВСИО почтовой корпорации Кении была представлена превосходная возможность продемонстрировать свой проект по технологии VSAT. Большой интерес вызвали у нас электронные технологии, показанные тунисской почтой, почтовым ведомством Южной Африки, а также почтой Канады, Италии и Франции. Почтовые администрации Мавритании и Руанды проявили значительный интерес к платформе VSAT как к возможному техническому решению проблем сетевого взаимодействия в их странах, и мы предполагаем обменяться с ними мнениями по данному вопросу.

Кэтрин Нджеру, директор по новым продуктам (Почтовая корпорация Кении).

Почтовая солидарность

ВПС, многие почтовые операторы и страны оказали безвозмездную помощь жертвам стихийных бедствий. Гуманитарная помощь и помощь в чрезвычайных ситуациях приобретают все более важное значение, особенно в случае таких катастроф, которые произошли в декабре прошлого года. Deutsche Post со всей серьезностью относится к вопросу о социальной ответственности. Наш подход состоит в том, чтобы использовать накопленные нами специализированные знания и опыт в сфере управления

логистическими операциями, коммуникации и финансирования для предоставления помощи.

После цунами 2004 года мы пожертвовали 1,5 млн. евро в денежном и натуральном виде организациям, оказывающим гуманитарную помощь, и местным правительствам. В Коломбо (Шри-Ланка) для разгрузки 160 самолетов, доставивших в эту страну 7 000 тонн продовольствия и товаров первой необходимости, была направлена команда из 40 спасателей-добровольцев под руководством DHL. Deutsche Post World Net и устроители онлайн-аукциона «eBay» собрали совместными усилиями более 2,2 млн. евро за счет пересылки 200 000 посылок с предметами, которые население передало для продажи на специальных торгах. Кроме того, Post Bank снизил свои тарифы на переводы денег частным лицам.

После урагана «Катрина» мы выделили более 1 млн. долларов США в денежном и натуральном виде для поддержки спасательных операций. Наши коллеги из DHL на военно-воздушной базе в Литтл Рок (штат Арканзас) разгрузили 35 самолетов и обработали свыше 2370 тонн грузов из 18 стран.

В Пакистане руководимая DHL спасательная команда обработала на военно-воздушной базе Шаклала в Исламабаде 9000 тонн гуманитарной помощи, предоставленной международным сообществом. Германия и Deutsche Post World Net будут и впредь предоставлять свои знания и опыт для оказания помощи людям и сообществам, и мы поддерживаем проводимую ВПС линию на оказание помощи в кризисных ситуациях.

Амин Сайдун, ответственный за отношения с ВПС (Deutsche Post World Net).

Примечание главного редактора

Приятно быть узнаваемым

В начале декабря в небольшой еженедельной газете «The Light», издаваемой в городке Пойнт Рейес (Калифорния) и являющейся лауреатом Пулитцеровской премии, была опубликована статья, в которой читателям напоминает о том, какие усилия прилагает почтовая служба для доставки перед новогодними праздниками миллионов поздравительных открыток. Больше всего нас тронуло в этой статье описание ВПС, служащее доказательством того, что работа одного из самых маленьких специализированных учреждений ООН не проходит незамеченной. Ее автор Джон Халлс пишет: «Всемирный почтовый союз немало сделал для содействия общению между людьми во всем мире, создав, в частности, многие из тех вещей, которые мы восприни-

маем сегодня как нечто само собой разумеющееся, например, почтово-денежные переводы, заказные письма и международная авиакорреспонденция. Кроме того, он оказывает техническое содействие и дает рекомендации наименее развитым странам. Интересно отметить, что ВПС изучает вопрос о том, как облегчить совершаемые через Интернет операции, разрабатывая методику перевозки, оплаты и таможенной очистки отправок, чтобы торговые связи были возможны с жителями даже самых отдаленных уголков планеты. Таким образом, когда вы отправляетесь в почтовое отделение, рассматривайте его как наш местный портал для связи с системой, которая, помимо доставки вам газеты «The Li-

ght», обеспечивает контакты между людьми во всем мире во время самых страшных стихийных бедствий и даже в ходе большинства войн. Поразительно, что эта система управляется одним отделением в Швейцарии с персоналом, насчитывающем 150 человек из 40 различных стран, которые выполняют свою работу настолько незаметно, что вряд ли кто-нибудь подозревает об их существовании. Может быть, жители Сакраменто (примечание главного редактора: Сакраменто – столица Калифорнии, где находится правительство штата) должны попытаться понять, как им это удастся, и, если они найдут ответ на этот вопрос, то его действительно стоило бы сделать достоянием гласности».

«Почтовый союз» предлагает своим читателям написать ему

Читателям, желающим выразить свои мнения по поводу какой-либо статьи или поделиться соображениями по какому-либо вопросу, интересующему почтовое сообщество, предлагается направлять письма в редакцию журнала «Почтовый союз», указывая фамилию, почтовый адрес, номер телефона и адрес электронной почты. Редакция оставляет за собой право публиковать избранные письма, изменяя их объем и стиль.

Направляйте ваши письма по обычной или электронной почте на адрес: rheal.leblanc@upu.int.

Новости вкратце

Эмблема следующего Конгресса

20 октября Кения – страна-организатор Конгресса Всемирного почтового союза 2008 года – представила эмблему Конгресса делегатам ежегодной сессии Административного совета в Берне. В эмблеме, исполненной в цветовой гамме национального флага Кении, сочетается почтовая и государственная символика. Круглая форма символизирует земной шар и всемирный характер почты, а почтовый голубь является общепризнанным традиционным символом передачи сообщений. Среди других элементов эмблемы – конверт, изображение горы Кения – отличительного знака страны, и лев, подчеркивающий важность аспекта «сафари». Созданная 24-летним студентом Университета им. Кениата Джоффреем Ньюонгеза, эмблема была признана лучшей ввиду простоты, универсальности и оригинальности ее дизайна.

Найроби-2008: создание органов по подготовке Конгресса

Конгресс в Найроби состоится с 13 августа по 3 сентября 2008 года. Об этом объявил постоянный секретарь Министерства информации и связи Кении Джеймс Реге, подчеркнув при этом, что успешное проведение Конгресса является приоритетной задачей кенийского правительства. В связи с этим в рамках правительства был учрежден комитет по контролю за ходом подготовительных работ к Конгрессу, а также созданы три правительственных органа: Национальный руководящий комитет в составе представителей различных министерств и государственных учреждений для оказания организационной поддержки и выделения ресурсов; Консультативный комитет Конгресса, состоящий из ключевых партнеров и отвечающий за определение основных направлений деятельности. Он будет следить за ходом подготовительной работы к Конгрессу; Национальный организационный комитет, на который возложены задачи по планированию и осуществлению подготовительных работ. Наблюдать за функционированием этих органов и являться средоточием всей деятельности по подготовке Конгресса будет постоянный секретариат.

В качестве возможных мест проведения Конгресса выбраны Международный центр конференций им. Президента Кениата и здание Отделения ООН в Найроби.

Стратегическая конференция в Дубае: подписано соглашение

ВПС и Почта Эмиратов подписали соглашение, придающее законную силу мероприятиям по организа-

ции Стратегической конференции ВПС 2006 года, которая состоится в отеле «Гранд Хайат» в Дубае (Объединенные Арабские Эмираты) с 14 по 16 ноября. Предполагается, что в Стратегической конференции продолжительностью два с половиной дня примут участие около 800 делегатов из 130 стран-членов ВПС.

Сейчас Группа стратегического планирования разрабатывает структуру, темы и программу конференции, которые сначала будут представлены на рассмотрение Координационному комитету ВПС в феврале 2006 года, а затем будут обсуждаться на собрании Управляющего комитета Административного совета (АС) и на сессии Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) в апреле 2006 года.

В ходе организуемой раз в четыре года Стратегической конференции подводится итог работы по достижению целей всемирной почтовой стратегии, принятой на предыдущем Конгрессе, и намечаются основные направления деятельности почтовых служб до следующего Конгресса.

Стимулировать социальный диалог

ВПС и Международный профсоюз работников связи (UNI) подписали в ноябре соглашение о сотрудничестве с целью стимулирования социального диалога в интересах устойчивого развития почтовых служб на международной арене.

В соглашении предусматривается осуществление совместных мероприятий, направленных на то, чтобы развитие почтового сектора положительно влияло на вопросы занятости, в частности, с точки зрения охраны здоровья, безопасности и повышения квалификации почтовых работников. Кроме того, обе организации будут по-прежнему содействовать предоставлению почтово-финансовых услуг, в том числе услуг электронного перевода денежных средств, через международную почтовую сеть. Благодаря этим услугам создаются новые рабочие места и миллионы рабочих-мигрантов, а также их родственники имеют возможность осуществлять денежные переводы по доступным тарифам.

Генеральный секретарь UNI Филипп Дженнингс заявил, что соглашение, являющееся первым соглашением этой организации с учреждением ООН, имеет важное значение для UNI. «Мы должны вместе готовиться к будущему в быстро изменяющейся почтовой среде и считаем, что диалог на всех уровнях между правительствами, операторами и

профсоюзами – это верный путь, чтобы двигаться вперед», – отметил он.

Утверждение Программы и бюджета на 2005-2006 гг.

На своей октябрьской сессии 2005 года АС единогласно утвердил Программу и бюджет на 2005-2006 годы, что явилось важным шагом в процессе стратегического планирования Союза.

Программа и бюджет позволяет Админсовету, СПЭ и Международному бюро разработать на основе пяти основных целей и шестнадцати программ, содержащихся в принятом Конгрессом стратегическом плане, такую программу работы, где указаны конкретные виды деятельности с четко определенными задачами и необходимыми для их выполнения ресурсами. Цель заключается в том, чтобы гарантировать всем гражданам мира доступ к почтовым услугам, полностью удовлетворяющим их запросы с точки зрения надежности, безопасности, качества, ассортимента и доступности цен.

Чтобы придать еще большую силу этому документу и подчеркнуть его стратегический характер на период 2005-2006 гг., были предприняты особые усилия. Существует прямая связь между Бухарестской всемирной почтовой стратегией (БВПС), структурами, созданными АС и СПЭ для реализации этой стратегии, и 82 проектами, которые должны быть выполнены входящими в эти структуры группами. Поэтому каждый проект Программы и бюджета на 2005-2006 г., а также каждая созданная в АС и СПЭ группа, способствуют достижению одной из стратегических целей БВПС. Общая численность проектов была ограничена, чтобы страны-члены могли сосредоточиться на стратегических целях, сохраняя при этом полную гласность в отношении того, как используются членские взносы (71,4 млн. шв.фр.).

ВПС: женщины в почете

Три женщины, на протяжении многих лет активно работающие в почтовой индустрии, недавно были назначены на высокие должности в ВПС. Директор по международным отношениям почтовой администрации Израиля Венди Эйтан избрана председателем Кооператива EMS вместо японца Акио Мияджи, который с сентября работает в Международном бюро координатором по вопросам качества службы. Венди Эйтан будет выполнять функции председателя правления Кооператива EMS до следующего общего собрания в марте 2006 года. Сейчас в кооперативе насчитывается 131 член. Новые назначения получили также Лоретта Янте Шарлемань и Глэдис Мутьявавири, ставшие региональными советниками соответственно по странам и территориям бассейна Карибского моря и англоязычным странам Африки. Ранее Лоретта Шарлемань первой из женщин

возглавляла Карибский почтовый союз, а до того занимала должность главного почтмейстера Сент-Люсии. Глэдис Мутьявавири была директором почты Зимбабве.

Почтовое сообщество скорбит о своих нигерийских коллегах

Все почтовое сообщество с глубокой скорбью узнало о гибели генерального директора нигерийской почты Абубакара Аргунгу и главного управляющего финансами Стефена Эневаре в авиакатастрофе, произошедшей недалеко от Лагоса 22 октября 2005 года, когда они возвращались домой с сессии АС.

В письме министру связи Нигерии Корнелиусу Адебайо Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан отметил, что преждевременная смерть господ Аргунгу и Эневаре «является невосполнимой утратой для их семей, страны и международного почтового сообщества». Абубакар Аргунгу был председателем финансовой комиссии АС. Работая на этом посту, он «вновь подтвердил свои исключительные профессиональные знания и человеческие качества, умение неукоснительно выполнять свои обязанности и выдающуюся способность к диалогу и взаимодействию». Абубакар Аргунгу, которого нигерийские почтовые власти характеризуют как «дальновидного руководителя», был также председателем Административного совета Панафриканского почтового союза. Стефена Эневаре, регулярно участвовавшего в собраниях ВПС, также высоко ценили в Международном бюро.

Почта на вулкане: самая «горячая» почтовая служба в мире

Гора Ясур на острове Тана, расположенном в южной части архипелага Вануату, представляет собой один из самых непредсказуемых и наиболее активно действующих вулканов в мире. Гора напоминает настоящий бурлящий котел, где происходят непрекращающиеся взрывы, в результате которых через три жерла в атмосферу выбрасывается лава температурой 1000°C.

Совсем рядом с кратером вулкана Ясур установлен – чтобы вы думали?... почтовый ящик. Туристы могут забраться на вулкан и, стоя на краю кратера, опустить в ящик корреспонденцию, не обращая внимания на частые взрывы огромной силы, иногда настолько мощные, что от них содрогается земля. Они могут даже приобрести специальные открытки и марки «вулканической почты» и отправить их родным и друзьям.

Хотя установка здесь почтового ящика является оригинальным способом привлечь туристов, гора Ясур не перестает быть опасным местом, и предупредительные знаки призывают людей проявлять необходимую осторожность.

Генеральный директор почты Вануату Гари Райан признает, что, даже если в зависимости от погодных условий почтовый ящик переставить на самую безопасную сторону вулкана, то расплавленная лава все равно будет представлять угрозу для отправления. «Это одно из редких мест, где мы не в состоянии на 100% гарантировать отправку почты, – уточнил он. – Скажем, если бы почтовый ящик в

конце концов очутился на дне кратера, мы бы за ним туда не полезли!».

В 2003 году почта Вануату уже отметилась в экстремальных почтовых службах, открыв первое в мире подводное почтовое отделение.

Статья перепечатывается с разрешения «Post Journal» (Австралийская почта).

На фотоснимках:

Фото 1: Эмблема Конгресса в Найроби

Фото 2: Соглашение подписано: Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан и Генеральный директор Почты Эмиратов Абдулла Ибрагим Аль Дабус. Аль Дабус заверил ВПС, что ОАЭ приложат все усилия для успешного проведения конференции.

Фото 3: Пение почтальона тронуло сердца делегатов Самый знаменитый китайский почтальон Ванг Шунью (см. «Почтовый союз», № 3/2005) выступил на сессии АС с вдохновляющей речью о значении универсальной почтовой службы. Одетый в элегантную почтальонскую форму, Ванг восхитил своим рассказом всех делегатов и закончил выступление песней, которая тронула души многих присутствовавших. На фотоснимке он изображен с заместителем Генерального директора Хуангом Гуочжонгом (слева) и председателем СПЭ Джеймсом Уэйдом.

Фото 4-6: Венди Эйтан, Лоретта Янте Шарлемань, Глэдис Мутьявавири.

Фото 7-8: Абубакар Аргунгу, Стефен Эневаре.

Фото 9: Почта на вулкане.

Взгляд на почтовую среду

Реал ЛеБлан

Начиная с 1875 года Международное бюро ежегодно предлагает странам-членам Всемирного почтового союза ответить на вопросник о службах почтовых отправок и наблюдаемых тенденциях. Со времени проведения первого опроса форма сбора данных претерпела существенные изменения, и теперь вопросники направляются назначенным почтовым операторам, а также регуляторам. В 2005 году в опросе приняли участие свыше 90% стран-членов, и их ответы стали важным источником статистических данных о почте. Сбор данных является порой нелегкой задачей, особенно в условиях усиления конкуренции на почтовом рынке. Однако, по мнению статистика МБ Николь Гонья, страны-члены прилагают все больше и больше усилий для предоставления сведений. «Развивающиеся страны, многие из которых стремятся использовать наилучшие системы учета, предоставляют сегодня более качественные данные, и это во многом помогает нам», – отметила Николь. Ознакомление с цифрами за 2004 год позволит нам лучше разобраться в современной почтовой среде.

Интересно отметить, что почтовые службы все чаще и чаще используют новые технологии связи, такие, как Интернет, чтобы предлагать более широкий ассортимент услуг. В 2004 г. почтовые услуги в режиме онлайн предоставлялись в 81% промышленно развитых стран и 38% развивающихся. Что касается видов услуг, то услуга по оплате счетов в режиме онлайн предлагалась в 41% промышленно развитых стран и 8% развивающихся, а услуги электронной почты предоставлялись в 37% промышленно развитых стран и 21% развивающихся. Если говорить о продаже товаров через Интернет, то такая услуга оказывалась в 33% промышленно развитых стран и 10% развивающихся. Наконец, пункты доступа в Интернет работали в 37% промышленно развитых и 39% развивающихся стран.

«В мире, где передача информации осуществляется по многим каналам, почтовые службы вынуждены предлагать услуги через физическую и электронную сети», – отметил председатель Группы «Электронные продукты и услуги» канадец Дин Поп. – Они все шире и шире используют электронные службы, однако процесс изменений будет носить эволюционный характер. Отправители пользуются и физическими, и электронными каналами связи, чтобы определить, каковы предпочтения клиентов. В конечном счете выбор за адресатом».

Положение во внутренней службе письменной корреспонденции стабилизируется

Что касается традиционных продуктов, то в 2004 году было отмечено повышение объемов писем во внутренней службе и обычных посылок внутреннего и международного режимов. Вместе с тем объемы международных писем по-прежнему снижались.

Объемы внутренней письменной корреспонденции (письма, почтовые карточки, газеты, мелкие пакеты и рекламные издания) увеличились в 2004 году на 1% и достигли 430 млрд. отправок (в 2003 г. – 425 млрд.). В 28 промышленно развитых странах было зарегистрировано повышение объема внутренних писем на 2,2%, что составило 82% от общего мирового объема. В арабских странах, Центральной и Восточной Европе и Содружестве Независимых Государств (СНГ), а также в африканских странах объемы возросли соответственно на 3,6%, 2,9% и 2,8%. Напротив, в регионе Латинской Америки и Карибских островов и Тихоокеанском регионе объемы упали соответственно на 2,7% и 7,4%.

«Когда дела в мировой экономике идут хорошо, наблюдается тенденция к увеличению объемов внутренней письменной корреспонденции, – объяснил руководитель программы «Почтовая экономика» Международного бюро Арне Йонсен. – Объемы внутренней письменной корреспонденции увеличились в большинстве стран. Напротив, в тех странах, где доля рынка сокращалась, обязательно наблюдалось падение объемов».

Тем не менее почтовые службы сохраняют самые крупные доли рынка внутренней письменной корреспонденции. Им принадлежат 94%, тогда как частным операторам – только 6%. В 2004 году на письменную корреспонденцию приходилось 56% доходов от эксплуатации, т.е. на 2% меньше, чем в предыдущем.

Что касается объемов писем международного режима, то цифры за 2004 год таковы: почтовыми службами было обработано 5,8 млрд. отправок, т.е. на 4,2% меньше по сравнению с 2003 г. (6 млрд.). Государственным операторам принадлежат 63% рынка трансграничной почты, а частным – 37%. По словам Арне Йонсена, некоторые международные письма, возможно, учитываются в объемах письменной корреспонденции внутреннего режима по той причине, что ряд операторов пользуются прямым доступом, чтобы в стране назначения международные отправления можно было обрабатывать как внутреннюю почту. Другие операторы практикуют

досыл: перевозят отправления письменной корреспонденции до страны назначения и там напрямую вводят их в потоки внутренней почты.

Значительное повышение объема посылок

В 2004 году был отмечен самый значительный годовой рост объемов обычных посылок, причем объемы посылок внутреннего режима достигли рекордных уровней. Почтовые службы всего мира обработали 5,4 миллиарда отправок, т.е. на 15,8% больше, чем в 2003 году. Общему повышению в значительной степени способствовала Япония: ее объемы достигли в 2004 году 1,4 млрд. отправок, тогда как в 2003 г. их было 690 млн., а в 2002 г. – 437 млн.

Несмотря на обнадеживающие показатели, частные операторы сохраняют львиную долю рынка посылок. Почтовым службам принадлежит лишь 32% внутреннего рынка и 22% международного.

В свете этих цифр у сотрудника Parcelforce (Великобритания) Гари Симпсона, являющегося председателем Группы «Посылки» ВПС, нет никаких сомнений в том, что почте необходимо как можно

быстрее усовершенствовать свою посылочную службу. «Мы должны извлечь уроки из опыта службы EMS и стимулировать использование штрих-кодов, обмениваться данными о слежении за прохождением посылок, разработать и внедрить механизм измерения качества службы. И нам нужно действовать быстро, иначе мы окажемся в проигрыше, – заявил он. – Пока мы лучшие в области доставки на дом. Это направление деятельности будет приобретать в будущем все большее значение по мере того, как будет развиваться электронная торговля. Вот почему конкуренты тоже крайне заинтересованы в доставке на дом. Мы должны внимательно следить за их действиями, чтобы лучше ориентировать свою деятельность».

Объемы международных посылок, рост которых отмечается с 1999 года (за исключением 2003 г., когда они незначительно снизились), достигли в 2004 году 49 миллионов отправок, т.е. на 4,1% больше, чем в 2003 г.

В начале 2006 года почтовым операторам и регуляторам будут разосланы новые вопросы.

Почта в цифрах

В почтовых службах всего мира работают 5,3 млн. человек, из которых 4 миллиона – полный рабочий день и 1,3 млн. – неполный.

Мировая почтовая сеть состоит из 663 000 стационарных почтовых отделений.

Швейцарцы ежегодно пересылают по почте самое большое количество отправок письменной корреспонденции внутреннего и международного режимов (760 штук на человека).

74% государственных операторов в развивающихся странах сталкиваются с конкуренцией на рынке внутренних писем, а в промышленно развитых странах этот показатель составляет 84%.

82% населения планеты пользуются услугами доставки почты на дом, тогда как 2% вообще лишены возможности получать почту.

В 68% африканских стран и 37% арабских жителям приходится забирать свою почту в почтовых учреждениях.

В 2004 году было отмечено увеличение доходов 69% государственных почтовых операторов.

На долю почтово-финансовых служб приходится около половины доходов от эксплуатации почты в странах Азиатско-Тихоокеанского региона.

Устанавливать связь между людьми, стимулировать коммерческую деятельность

Реал ЛеБлан

Какой смысл двусторонних контактов между руководством компании и ее сотрудниками? Чтобы ответить на этот вопрос, достаточно посмотреть, что происходит в почте Гонконга. По результатам ежегодных опросов общественного мнения, свидетельствующих о том, что 95% клиентов удовлетворены – и даже весьма – работой почтовой службы, почта Гонконга седьмой год подряд входит в тройку лучших организаций сферы обслуживания этого административного района Китая. У компании есть все основания, чтобы с чувством глубокого удовлетворения отпраздновать 10-летие работы в качестве коммерческого предприятия.

Однако гонконгская почта превратилась из государственной администрации, финансируемой за счет выделяемых путем голосования кредитов, в независимую с финансовой точки зрения торговую компанию не за один день. Начиная с 1995 года почтовой службе удалось осуществить преобразования и стать передовым предприятием сферы услуг, ориентированным на достижение результатов, обслуживание клиентуры, инновации и гласность и использующим возможности открытой, последовательной и структурированной коммуникации.

Сегодня весь 7-тысячный персонал предприятия проявляет искреннюю заботу о клиентуре. Пристальное внимание клиентам – это не просто основополагающий принцип ведения бизнеса, а образ мыслей, который организация культивирует с 1998 года посредством постоянной реализации программ интенсивного профессионального обучения.

С самого начала перед предприятием стояла грандиозная задача. Среди основных программ перестройки можно назвать определение корпоративной цели, концепции предприятия, его миссии и общих ценностей, стратегических рамок деятельности, создание новой структуры управления и нового корпоративного имиджа. Единственный способ успешно выполнить эту задачу заключался в том, чтобы добиться активного участия в этом процессе работников предприятия. Большинство из них были госслужащими, и необходимо было их заинтересовать. После консультаций с персоналом организация сформулировала корпоративную цель: «Устанавливать связь между людьми, стимулировать коммерческую деятельность».

«Обеспечивая связь между людьми, почта Гонконга стремится выполнять свое социальное обязательство, а именно: сближать людей на местном

уровне и в масштабах всего мира посредством быстрой и надежной доставки почты и товаров по единым и доступным ценам, – заявил главный почтмейстер Гонконга Алан Чианг. – Под стимулированием коммерческой деятельности мы подразумеваем создание добавленной стоимости в интересах экономики Гонконга путем предложения различным отраслям коммерческих решений и поддержания экономической жизнеспособности гонконгской почты за счет диверсификации ее деятельности».

Руководство предприятия прекрасно понимает, что для успешного осуществления перемен важнейшее значение имеет эффективная коммуникация и что этот процесс предполагает ведение диалога с работниками. Главный почтмейстер и другие высшие руководители признают важность двусторонних контактов для того, чтобы доводить до сведения персонала приказы и распоряжения, информацию о том, на какие ценности ориентируется организация, что требуется от работников и какие достигнуты результаты, а также чтобы следить за их ответной реакцией и предложениями. Среди используемых для эффективного общения с сотрудниками средств можно выделить организацию регулярных встреч с представителями персонала, формирование групп, борющихся за достижение высокого качества обслуживания, в составе менеджеров, инспекторов и работников, непосредственно контактирующих с клиентами, а также радиопередачи и информационные бюллетени.

Почта Гонконга также признает: чтобы процесс реформирования увенчался успехом, он должен осуществляться постепенно. Основной принцип такой: тише едешь – дальше будешь. «В ходе преобразований, – объясняет Алан Чианг, – не все из 7 тысяч почтовых служащих однозначно отреагировали на перемены. Одних это обрадовало и ободрило, а других – нет: возможно, они почувствовали для себя угрозу. Руководители высшего звена сочли необходимым предвосхитить события: они успокоили сотрудников и что самое главное – установили в коллективе атмосферу доверия».

Главный почтмейстер стремился создать благоприятную обстановку для открытого диалога, подчеркивая при этом неотложный характер перемен и обращая внимание на сложное финансовое положение компании и растущие угрозы в почтовом бизнесе. Было важно помочь персоналу понять, в каком направлении движется организация, и довести до персонала смысл и необходимость перемен.

За прошедшее десятилетие гонконгская почта создала новую корпоративную культуру и расширила свои позиции на стремительно изменяющемся почтовом рынке. Возникает вопрос: какую же роль сыграла в этом эффективная коммуникация? Лучше всех это объяснил Алан Чианг: «Чтобы настроить

организацию на достижение корпоративной цели, нет лучше способа, чем диалог между ее руководством и персоналом».

Более подробную информацию о почте Гонконга и ее деятельности вы можете получить на Интернет-сайте: www.hongkongpost.com.

На фотоснимках:

Фото 1: Главный почтмейстер Гонконга Алан Чианг с работниками почты на ежегодном культурном мероприятии.

Фото 2: **Мировой рекорд, включенный в Книгу Гиннесса.** В ознаменование своего 10-летия почта Гонконга изготовила самое большое в мире мозаичное панно из почтовых марок с панорамным видом Гонконга (Китай) шириной 6,45 м и высотой 3,97 м. Это уникальное произведение искусства было составлено из 69 000 бывших в употреблении марок, которые были подарены работниками гонконгской почты и 98 другими почтовыми администрациями. Над его созданием около года трудились более 1480 почтовых служащих и члены их семей.

Интервью главного исполнительного директора Почты Дании Хелге Израэлсена

Джулиана Нэл

В прошедшем году в датской почте произошли коренные преобразования. Сначала 25% акций компании перешли к новому владельцу, а затем Post Danmark и ее акционер «CVC Capital Partners» приобрели 49%-ю долю в капитале бельгийской почты. Кроме этого, в начале 2005 года датская почта утратила часть своей монополии на письменную корреспонденцию. Помимо решения этих новых задач, Хелге Израэлсен, являющийся главным исполнительным директором Post Danmark на протяжении последних 17 лет, поставил перед своей компанией еще одну цель – стать лучшей в Европе. Если учитывать, что важнейшими приоритетами для датской почты являются люди и качество (она имеет на своем счету несколько наград за качественные услуги, в том числе премию ВПС за оптимальное управление качеством службы), эта цель представляется вполне достижимой.

«Почтовый союз»: Какими критериями вы пользуетесь при оценке своих результатов?

Хелге Израэлсен: Мы измеряем их комбинированным способом, учитывая уровни службы, качество и цены. Нами созданы показатели для сравнения наших результатов в таких областях, как финансы, удовлетворенность клиентов и служащих, качество службы и конкурентоспособность. Судя по нынешним показателям, у нас отличная рыночная позиция. Мы стремимся упрочить ее, чтобы стать к 2006 году лучшим почтовым оператором в Европе. Другие европейские операторы используют аналогичные методы, что облегчает проведение сравнительных анализов. Однако по мере того, как между ними усиливается конкуренция, информация становится все более и более закрытой и тем самым затрудняется доступ к данным, позволяющим проводить сравнения. Наша цель – усовершенствовать службу в тех местах, где мы еще, возможно, отстаем.

«Почтовый союз»: В каких областях, по вашему мнению, вы могли бы или должны были бы добиться улучшений?

Хелге Израэлсен: Как и многим другим операторам, датской почте следует проявлять большую гибкость при удовлетворении разнообразнейших потребностей клиентов. По сложившейся традиции мы предлагали унифицированные продукты. Теперь мы хотим изменить ситуацию так, чтобы обеспечивать надежную, высококачественную и общедоступную универсальную службу, предлагая при этом услуги

по индивидуальным требованиям. Например, если клиент желает, чтобы с понедельника по пятницу почта доставлялась ему на работу, в субботу – по месту жительства, а в воскресенье – в загородный дом, то мы должны быть в состоянии удовлетворить все его запросы!

«Почтовый союз»: Каковы, по вашему мнению, важнейшие составные части качественной почтовой службы?

Хелге Израэлсен: Основопологающим элементом является надежность. Если вы беретесь доставить отправление на следующий день после его подачи, вы должны иметь возможность гарантировать эту услугу, а не доставлять почту по неправильному адресу или терять ее. Другими словами, ваши клиенты должны доверять вам. На мой взгляд, почтовый бизнес – это прежде всего люди. Расходы на персонал составляют свыше 60% наших затрат; ни одно почтовое предприятие не может добиться успеха без своих работников. Если мы не создадим такую среду, которая позволила бы максимально использовать знания и способности наших служащих и побудила их работать над совершенствованием компании, нам никогда не удастся обеспечить хорошую службу. Персонал должен полностью отдавать себе отчет в том, что думают о нашей службе клиенты, чтобы совершенствовать работу там, где это необходимо. Управляющие должны также учитывать мнения служащих и клиентов. Это неразрывно связано со стремлением непрерывно улучшать административные и эксплуатационные процессы совместно со всеми вовлеченными в них работниками. Таковы необходимые условия для исполнения качественной службы.

«Почтовый союз»: Какие результаты получены на сегодняшний день благодаря осуществлению инициативы датской почты под названием «Экономное хозяйство», и какие уроки могут извлечь из вашего опыта другие почтовые службы?

Хелге Израэлсен: Уверяю вас, что это датская почта многому научилась у других почтовых служб! Мы изучили аналогичные программы почты Канады, Швеции и многих других стран и усовершенствовали их. «Экономное хозяйство» – это управленческая концепция, направленная на создание максимальной стоимости для клиентов и сведение к минимуму убытков. Это образ мышления, позволяющий сделать производственные процессы логичными,

и такая организация промышленных предприятий, оборудования и персонала, благодаря которой достигаются наивысшие показатели производительности и рентабельности. Например, мы вложили деньги в строительство нового центра почтовых посылок вместо пяти других, работавших раньше в западной части Дании. Кроме того, мы подвергли анализу коммерческие процессы и информационные системы компании и перешли на использование финансовой компьютерной программы SAP. Сосредоточив усилия на соблюдении сроков доставки писем, мы своевременно доставили в 2004 году 95,2% приоритетных отправлений и 98,6% непериприоритетных, что является заметным улучшением по сравнению с предыдущими годами. Рационализация деятельности привела также к улучшению нашего имиджа в глазах клиентов и служащих почты, в результате чего в 2004 году мы удостоились награды правительства Дании в области качества.

Однако, несмотря на продолжающуюся автоматизацию процессов эксплуатации и возросшее использование технологии, почта остается трудоемкой отраслью, и поэтому мы с самого начала привлекли к участию в этой инициативе наших служащих. Мы сократили потребности в инспекторах, побудив персонал работать автономными бригадами, осуществляем программы по подготовке кадров и карьерному росту, а в рамках программы совершенствования «Забота о качестве» продолжаем развивать нашу компанию в тесном сотрудничестве с персоналом. Благодаря предпринятым усилиям нам удалось сократить затраты и повысить эффективность во всех подразделениях организации, и мы будем продолжать движение в этом направлении.

«Почтовый союз»: **Перейдем теперь к вопросу о либерализации почтового рынка. В какой степени снижение весового предела со 100 г до 50 в рамках принадлежащей датской почте монополии повлияло на ваши результаты с тех пор, как этот лимит вступил в силу в начале 2005 года?**

Хелге Израэлсен: Последствия были не столь серьезными. Конечно, либерализация осуществляется уже в течение нескольких лет, и мы являемся свидетелями ее суммарного эффекта, однако трудно назвать какую-либо конкретную область, где бы наша компания претерпела коренные изменения ввиду продолжающейся либерализации рынка. Но это еще может произойти. Однажды мы можем обнаружить, что наши конкуренты набирают силу и все глубже проникают на наш рынок. В любом случае, чтобы эффективно конкурировать с продуктами других компаний в ступенях веса свыше 50 граммов, наши продукты должны быть лучшими.

«Почтовый союз»: **Каковы перспективы дальнейшей либерализации рынка в Европе, и какое**

воздействие, по вашим прогнозам, она окажет на почтовую индустрию?

Хелге Израэлсен: На почтовую индустрию влияют многие факторы, важнейшим из которых является развитие новых технологий и электронных средств связи. В результате этого в 2005 году в Дании объем писем сократился по сравнению с предыдущим годом на 3%. Можно предположить, что эта тенденция будет продолжаться, но как долго – сказать никто не может. Это не означает, что мы должны считать письма незначительным для нашей деятельности продуктом. Поэтому мы постоянно стараемся сделать этот продукт более привлекательным, приведя его в соответствие с запросами потребителей. Полная либерализация европейского рынка запланирована на 2009 год. Чтобы проиллюстрировать существующую на этот счет неуверенность, кто-то из деятелей почтовой индустрии недавно выразился так: «2009-й год, конечно же, когда-нибудь наступит, но неизвестно в каком году!». Предложения Комиссии Европейского Союза Совету министров и развитие ситуации в Германии и Нидерландах в ближайшие годы – все эти вопросы остаются пока без ответа. Тем не менее полная либерализация безусловно отразится на нашей деятельности, и самым интересным будет реакция со стороны нынешних провайдеров универсальных услуг. Вступят ли они в полномасштабную конкуренцию? Высказываться утвердительно по этому поводу пока еще слишком рано.

«Почтовый союз»: **Какова ваша стратегия в обстановке усиливающейся конкуренции? Являются ли ее составными частями использование новых технологий и внедрение электронных служб?**

Хелге Израэлсен: Развитие новых технологий, представляющее собой чрезвычайно важное явление, имеет две стороны. С одной стороны, вследствие применения новых электронных средств связи снижаются объемы писем, а, с другой, технологический прогресс помогает нам совершенствовать методы эксплуатации. Не следует забывать о том, что мы работаем в секторе связи и имеем дело с письменной коммуникацией. Поэтому мы должны служить связующим звеном для наших клиентов, желающих по-прежнему отправлять и получать письма. В этом смысле важную роль играет гибридная почта, сочетающая в себе электронные сообщения и физическую доставку.

Мы обеспечиваем также электронные почтовые службы (e-post), благодаря которым клиенты имеют возможность получать в электронный почтовый ящик такую корреспонденцию, как выписки из банковских счетов или расчеты заработной платы. Для эффективной работы в нынешних условиях нам необходимо развивать такой бизнес, в котором традиционное письмо сочеталось бы с современными

электронными службами. Опыт показывает, что компании, пытающиеся превратить всю физическую корреспонденцию в электронные сообщения, терпят провал.

«Почтовый союз»: Недавно правительство Дании продало 25% акций Post Danmark; 22% были выкуплены международной инвестиционной компанией «CVC Capital Partners», а остальная часть предназначалась для служащих почты. Какова была реакция?

Хелге Израэлсен: Преобразование датской почты в акционерное общество с ограниченной ответственностью было вопросом законодательства и осуществлено с согласия правительства без каких бы то ни было конфликтов. На европейской почтовой арене происходят многочисленные слияния, вследствие чего крупные операторы становятся еще крупнее. В результате такого развития обстановки стало нежелательно, чтобы датская почта поддерживала тесные связи с правительством в плане принятия решений, а ее персонал сохранял статус государственных служащих. Правительство дало согласие на такое «разъединение», которое было благоприятно воспринято как служащими, так и клиентами. Когда мы предложили своему персоналу новый статус, то 96% из почти 11 000 работников согласились с этим предложением.

«Почтовый союз»: Недавно руководимый датской почтой и компанией «CVC Capital Partners» консорциум был выбран в качестве стратегического партнера (с 49% акций) бельгийской почты. Означает ли это, что Post Danmark начала экспансию на международной арене?

Хелге Израэлсен: Это представляет собой интересную возможность, и мы энергично беремся за дело. Процесс модернизации бельгийской почты осуществляется успешно, и мы будем рады рабо-

тать совместно с ее руководителями. В совместном плане развития предусматривается повышение эффективности и улучшение обслуживания клиентуры, и я считаю, что наш опыт в этих областях может быть использован в Бельгии. Мы полагаем, что имеются также возможности для роста.

Мы действительно намереваемся развивать свою деятельность в международном масштабе, однако пока не совсем ясно, по какому пути мы пойдем. У нас нет такого размаха, как у компаний типа TNT и Deutsche Post. Мы не относимся к категории крупных мировых операторов, поэтому должны подумать об установлении партнерских отношений с другими операторами.

«Почтовый союз»: Спустя 17 лет, в течение которых вы возглавляете датскую почту, что представляется вам самым сложным и наиболее приятным в вашей работе?

Хелге Израэлсен: Во-первых, глава почтовой компании общается со всем населением. Иногда это создает некоторые проблемы, поскольку у каждого есть свое мнение, и независимо от того, хорошее оно или плохое, он желает его вам высказать. Вместе с тем процесс руководства компанией, которая обслуживает – и надо сказать неплохо – всю страну, доставляет мне огромное удовольствие. Во-вторых, наша компания состоит из людей, находящихся на службе у других людей.

Добиться успеха без поддержки людей – служащих и клиентов – невозможно. Воскрешая в памяти 17 последних лет, я думаю, что это одна из тех областей деятельности, где мы добились значительного прогресса. В прошлые годы у нас были конфликты и трудовые проблемы, однако благодаря тому, как мы сейчас решаем эти вопросы, отношения с нашими работниками стали более гармоничными и позволяют нам гораздо быстрее двигаться вперед.

На фотоснимке Главный исполнительный директор датской почты (Post Danmark) Хелге Израэлсен
Фото: Хенрик Пети (ЕККО Pressefoto)

Почтовый сектор обращает на себя внимание

Реал ЛеБлан

Корпорация, присваивающая имена и номера сетевых протоколов Интернет (ICANN), сохраняет контроль за выделением имен доменов и номеров в Интернете. Обсужден вопрос о том, как эффективно использовать созданный недавно Фонд солидарности в области цифровой технологии для финансирования проектов, нацеленных на сокращение разрыва между странами в сфере современных технологий. Сенсация: Массачусетским технологическим институтом разработан компьютер для детей за 100 долларов... Несмотря на возникший вокруг ряда вопросов ажиотаж, участники Всемирного саммита по вопросам информационного общества (ВСИО), представлявшие государственные органы, международные организации, частный сектор и гражданское общество, все же узнали о том, какое место занимает почтовый сектор в создании глобального информационного общества.

Роль почтового сектора в формировании информационного общества была вполне определенно признана в официальных итоговых документах саммита, а организованные ВПС мероприятия, в том числе успешно проведенный симпозиум, привлекали внимание многочисленных участников в течение всей недели, пока продолжался форум. Это настоящее достижение для международной организации, участники которой навряд ли считались ведущими действующими лицами на подготовительных собраниях к первой стадии саммита в Женеве в 2003 году и ко второй – в Тунисе в ноябре 2005 г.

В Тунисской программе по вопросам информационного общества подтверждается приверженность правительств «созданию потенциала в области инфо-коммуникационных технологий (ИКТ) для облегчения доступа к почтовым сетям и службам и содействию их использованию» как средство для достижения целей Женевского плана действий и решения задач в области развития, о которых была достигнута договоренность в международном масштабе. В принятом в Тунисе обязательстве говорится также о необходимости стимулировать «использование традиционных и новых средств массовой информации для содействия всеобщему доступу к информации, культурным ценностям и знаниям».

Кроме того, ВПС был назван возможным посредником в цепочке операций в сфере электронной торговли, которая фигурирует в Тунисской программе среди 11 основных направлений деятельности по

строительству информационного общества. Организатор саммита – Международный союз электросвязи (МСЭ) – проведет в начале 2006 года собрание посредников для разъяснения их функций и обязанностей, которое будет организовано совместно с ЮНЕСКО и Программой ООН по развитию. Вместе с МСЭ эти организации способствуют созданию трех основных столпов информационного общества, которыми являются инфраструктура, содержание информации и развитие.

По словам Генерального директора ВПС Эдуарда Дайана, «в Тунисе была намечена будущая роль ВПС в информационном обществе – содействовать сокращению разрыва в уровнях развития различных стран и облегчить жизнь рабочих-мигрантов путем создания столь необходимой всемирной сети электронной передачи денежных средств, предоставляющей населению свободный доступ к услугам по приемлемым ценам».

В авангарде – почтовый сектор

В ходе саммита Эдуард Дайан имел встречи с высокопоставленными должностными лицами – министрами технологии и связи, руководителями частных компаний и директорами международных организаций, в ходе которых он пропагандировал значение почтового сектора и его роль в строительстве глобального информационного общества благодаря использованию суммарного потенциала трех составляющих мировой почтовой сети: физической, электронной и финансовой.

О возможностях почтового сектора делегаты могли судить, посетив павильон ВПС в выставочном зале ICT4A11. Там, на стендах ведущих почтовых служб, в т.ч. Италии, Канады, Франции, Кении, Южной Африки и Туниса, были представлены новаторские электронные услуги.

«Присутствие ВПС на саммите, – заявил Эдуард Дайан, – было необходимо для улучшения имиджа почтовых служб как производителей передовых услуг в дополнение к традиционным. Представитель известной компании «Ogacle», работающей в сфере высоких технологий, посетив павильон ВПС, был даже удивлен тем, что почтовые службы предоставляют сегодня прогрессивные электронные услуги наряду с некоторыми наиболее конкурентоспособными частными компаниями. ВПС должен извлекать из этого выгоду и продолжать стимулировать развитие наиболее рентабельных почтовых электронных

служб среди своих членов, увеличивая ресурсы таких структур, как Группа «Электронные продукты и услуги».

Принимая во внимание дискуссию о том, как с помощью новых ИКТ можно было бы сократить не только технологический, но также экономический разрыв между развитыми и развивающимися странами, ВПС воспользовался проведением саммита, чтобы продемонстрировать делегатам, каким образом почтовый сектор использует современную технологию для развития финансовых служб, в частности служб международных денежных переводов, которые способны стимулировать рост экономики и содействовать преодолению бедности (см. «Почтовый союз», № 3/2005).

Как участник совместного с Международным союзом электросвязи (МСЭ) проекта под названием «Connect the World» («Установить связь между людьми во всем мире») ВПС продемонстрировал на стенде в главном павильоне этой организации почтово-финансовые службы, способные соединять людей друг с другом посредством денежных переводов по доступным тарифам. Этот проект предполагает сотрудничество между государственными органами, частным сектором, международными организациями и гражданским обществом с целью обеспечения услугами связи до 2015 года всех тех, кто пока лишен такой возможности. В ходе двухчасового «круглого стола» Эдуард Дайан подписал заявление, в котором было вновь подтверждено обязательство инициаторов этого проекта добиться поставленной цели к 2015 году. Проект ВПС получил также одобрение многих участников саммита, в частности, Президента Сенегала Абдулая Ваде, министра промышленности Франции Франсуа Лооса и генерального директора компании «Алкатель» Сержа Чурука. Идея создания систем срочных электронных денежных переводов вызвала интерес организации «Телекоммуникации без границ», которая в экстренном порядке направляет группы специалистов в те регионы мира, где произошли катастрофы, для организации элементарных сетей связи. После стихийных бедствий во многих случаях пострадавшим срочно требуются деньги, и в этом отношении сеть международных денежных переводов ВПС могла бы оказать неоценимую помощь.

После Туниса

Хотя саммит и завершен, обязательство ВПС содействовать строительству информационного общества, удовлетворяющего потребности каждого гражданина, не стало от этого менее актуальным. Теперь он вместе с МСЭ и другими организациями будет продумывать дальнейшие действия в рамках данного проекта и изучать возможности участия в нем новых партнеров, принимая во внимание установленные в Тунисе контакты.

Как возможный координатор действий в области электронной торговли, являющейся одним из основных направлений деятельности, намеченных в Тунисской программе, ВПС будет активно прорабатывать эту возможность, открывшуюся перед почтовым сектором, чья сеть широко используется для доставки товаров, приобретенных в режиме онлайн.

Кроме того, ВПС рассмотрит возможности направления части денежных сумм из Фонда солидарности в области цифровых технологий на некоторые проекты с участием почтового сектора. Этот фонд, созданный рядом активно работающих в этой сфере государств (в большинстве своем африканских), международных организаций и муниципалитетов различных стран мира и в котором сейчас насчитывается 6,4 млн. долларов США, стремится привлечь как можно больше средств, особенно из частного сектора, на финансирование проектов с целью устранения технологического разрыва.

Что касается почтово-финансовых служб, то ВПС будет продолжать работать со странами-членами с тем, чтобы они подключались к его сети на благо миллионов человек, все еще не имеющих доступа к финансовым услугам. Эдуард Дайан подтвердил намерение ВПС превратить Тунис в платформу для внедрения своих прикладных компьютерных программ в арабском мире. Этот шаг приобретает особое значение ввиду того, что организация работает совместно с этими странами над их подключением к мировой сети денежных переводов.

За более подробной информацией об участии ВПС во ВСИО обращайтесь на сайт ВПС: www.upu.int.

На фотоснимках:

- Фото 1:** Настенные экраны на ВСИО.
- Фото 2:** Демонстрация новаторских почтовых электронных служб Канады, Франции, Кении, Италии, Южной Африки и Туниса в павильоне ВПС.
- Фото 3:** Бизнесмен и космический турист из Южной Африки Марк Шаттлворт одним из первых среди высокопоставленных гостей саммита посетил павильон ВПС. На снимке он приветствует работников южноафриканской почтовой службы Дейлин Кук и Марлайз Кантор.
- Фото 4:** Эдуард Дайан подписал заявление под названием «Connect the World», в котором было подтверждено обязательство участников этой инициативы добиться, чтобы к 2015 году инфокоммуникационные технологии стали доступными для тех, кто пока лишен возможности пользоваться ими.
- Фото 5:** 18 ноября Эдуард Дайан выступил на пленарном собрании ВСИО с официальным заявлением ВПС, в котором он, в частности, отметил: «Новые технологии, которые отнюдь не являются угрозой, вынуждают почтовых операторов модернизировать свои службы и адаптировать их к изменяющимся условиям. Почта завтрашнего дня будет способствовать развитию экономики, упрочению социального единства и сокращению технологического разрыва между странами. Почтовый сектор, насчитывающий 660 000 пунктов обслуживания, был, есть и будет сильным и эффективным партнером».
- Фото 6:** Министр связи Южной Африки Айви Матсепе-Касабурри, заместитель Генерального секретаря МСЭ Роберто Блуа и Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан обещали сделать доступным использование новых технологий для жителей сельских районов Южной Африки. Правительство страны выделит на этот проект 500 000 долларов США.
- Фото 7:** Марка Индии, выпущенная во время ВСИО и подчеркивающая важность этого события, была представлена на обеде, на который Министром коммуникации Индии были приглашены 500 человек.

Говорят участники почтового симпозиума

Организованный ВПС симпозиум по вопросу о роли почтового сектора в информационном обществе был одним из 260 мероприятий, проводившихся параллельно на ВСИО. На открытии симпозиума перед 100 собравшимися выступил министр информационных технологий Туниса Монтассер Уайли, отметивший вклад почтового сектора в создание фундамента доступного для всех информационного общества. Ниже приводятся выдержки из выступлений других участников симпозиума.

«Когда начинают дуть сильные ветра, от них можно либо укрыться, либо построить ветряные мельницы, как это сделали почтовые службы, воспользовавшись информационными и коммуникационными технологиями для совершенствования своих услуг». *Вилли Йенсен, генеральный директор почты и администрации электросвязи Норвегии.*

«Почта занимает центральное место в обществе. В некоторых общинах она является единственным средством связи. Доступность и надежность превращают ее в средство связи, высоко ценимое населением, поскольку почта связывает людей друг с другом без какой бы то ни было дискриминации».

На фотоснимке: Украинская почта выпустила конверт с маркой, посвященной ВСИО, а также изготовила специальный штампель, чтобы подчеркнуть важность почтового симпозиума ВПС, прошедшего 16 ноября 2005 года.

Джеймс Реге, постоянный секретарь Министерства информации и связи Кении.

«Почтовые службы должны оценивать потребности стран и обеспечивать такие услуги, которые способствуют преодолению бедности и удовлетворяют запросы неимущих слоев общества». *Бутхейна Гермази, специалист Группы Всемирного банка по вопросам регламентации.*

«Современные почтовые службы сильно отличаются от своих предшественниц и быстро развиваются. Мы думаем, что электронные средства связи составляют конкуренцию почте, однако в действительности почтовым службам вполне удалось интегрировать новые технологии в свою деятельность». *Фуад Надер, директор «Adrenale Corporation».*

В заключение приводим цитату из интервью исполнительного директора ICANN Пола Туми одной французской газете: «Мы убеждаемся, что водопровод работает подобно почтовой компании». В настоящее время ВПС ведет переговоры по техническим аспектам контракта с ICANN о присвоении Союзу имени домена высокого уровня .post.

ПОСТЭКСПО – 2005

Почтовый «дефиле»

Реал ЛеБлан

Свыше 4,5 тысяч человек посетили выставку «ПОСТЭКСПО-2005», состоявшуюся в Париже в октябре, на которую 150 экспонентов привезли около 100 тонн эксплуатационного и технологического оборудования. По отзывам, это ежегодно организуемое компанией «UK International Press Media & Events» мероприятие имело огромный успех. Компания уже приступила к подготовке следующей выставки, которая состоится в Амстердаме. Около 300 представителей почтового сектора, в т.ч. 40 руководителей почты из различных стран мира, присутствовали на двухдневном Всемирном форуме почтовой индустрии, организованном ВПС по случаю проведения «ПОСТЭКСПО». Несколько фотоснимков, иллюстрирующих это событие.

Фото 1 и 2 – Среди 150 экспонентов на «ПОСТЭКСПО-2005» были ведущие компании, работающие в сфере технологий, производители автотранспорта и провайдеры технических решений в области логистики.

Фото 3 – Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан, президент компании «UKIP Media & Events» Тони Робинсон и президент Группы La Poste Жан-Поль Байи осматривают выставку.

Фото 4 – «Одной из основных отличительных черт почтового сектора является то, что на протяжении

всей своей истории он умел решать стоящие перед ним важные экономические и технологические задачи, – заявил на открытии Всемирного форума почтовой индустрии президент Группы La Poste Жан-Поль Байи. – Дискуссии на «ПОСТЭКСПО» будут способствовать адаптации нашего сектора к изменяющимся условиям и его модернизации с целью все более и более эффективного удовлетворения потребностей клиентов».

Фото 5 – Сотрудница отдела POST*Code МБ ВПС Патриция Вивас беседует с посетителем стенда ВПС. На нем были также представлены услуги Центра почтовых технологий, в том числе программное обеспечение для слежения за прохождением отправлений и управления почтово-финансовыми службами.

Фото 6 – Работа «ПОСТЭКСПО» освещалась во многих средствах массовой информации. Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан участвовал в передаче канала «France Inter», посвященной европейскому почтовому сектору. Вместе с ним на передачу были приглашены: председатель правления ПОСТЕВРОПы Поль-Бернар Бамьен (слева от Э.Дайана), председатель правления венгерской почты Джорджи Цаки и директор службы почтовых отправлений французской почты Раймон Реддинг.

Фото: Андрэ Тудела (Группа La Poste)

Международный конкурс сочинений эпистолярного жанра 2005 года По стопам Ганса Христиана Андерсена

Джулиана Нэл

В международном молодежном конкурсе сочинений эпистолярного жанра 2005 года приняли участие свыше трех миллионов молодых людей в возрасте до 15 лет из 25 000 школ в 56 странах. Тема этого 34-го ежегодного конкурса – «Письмо моему любимому сказочному персонажу» – была выбрана в связи с празднованием в этом году 200-летия со дня рождения знаменитого датского писателя-сказочника Ганса Христиана Андерсена.

Победительница конкурса – 14-летняя школьница из Гаваны (Куба) Лисбет Домон Роблес – направила свое письмо придуманному Андерсеном отважному оловянному солдатику. Вторую премию ЮНЕСКО присудила 12-летней представительнице Дании – родины Ганса Христиана Андерсена – Катрин Дюфур из городка Хвалсё, а третью – 13-летней Катарине Янкович из Подгорицы (Сербия и Черногория).

Премии вручает принцесса

Датская почта пригласила победительницу конкурса 2005 года в Копенгаген, где она должна была получить премию из рук наследницы датского престола принцессы Марии. Однако, к великому сожалению ВПС и датской почты, Лисбет не было разрешено поехать в Данию. За нее награду получила дочь временного поверенного в делах Кубы в этой стране Лаура Праде. Это произошло 3 сентября, во время уличного шествия и церемонии, организованных в память о дне прибытия Андерсена в Копенгаген из его родного города Оденсе в 1819 году. В ходе церемонии свою серебряную медаль также получила Катрин Дюфур, занявшая второе место.

В письме принцессе Марии Лисбет написала: «Когда до меня дошло известие о присуждении награды, радость переполнила меня. Я была, как во сне. 8 ноября, накануне моего 15-летия, я должна была получить премию из рук принцессы во время шествия с участием тысяч мальчишек и девчонок, одетых в костюмы сказочных персонажей, как будто эти сказки стали реальностью. Я благодарна почте Дании за приглашение посетить Копенгаген. Я была глубоко опечалена тем, что не смогу участвовать в церемонии. Я могла бы встретиться там с датскими ребятами и девочкой, занявшей второе место. Однако, когда я думаю о миллионах детей, которые сейчас испытывают на себе все ужасы войны, болезней, голода и нищеты, мои заботы представляются мне такими мелкими. Тем не менее я и мои родители обрадовались возможности посетить вашу страну и

я действительно желала бы когда-нибудь туда поехать. Я хочу стать писательницей и прислать вам что-нибудь из своих произведений».

Лисбет получила медаль и диплом ВПС от кубинских властей в конце ноября на церемонии, организованной в Варадеро (Куба).

Комментарии жюри

Жюри ЮНЕСКО похвалило Лисбет за великолепный стиль и было в восторге от ее богатого воображения и чувственности, которые она сумела выразить в письме, проникнутом сладкими мечтами и нежностью. «Автор проявила большую искренность и зрелость в своем отношении к вступлению во взрослую жизнь. По-видимому эта тема волнует ее и вызывает озабоченность», – отметило жюри.

Дар сочинительства, которым обладает Лисбет, признавался не раз и в прошлом. Она завоевала несколько наград на местных и национальных конкурсах, а также получила благоприятный отзыв от Национальной ассоциации литературных мастерских. Однако премия ВПС является для нее первой международной наградой.

Сказки Андерсена служат уроком

Почему же Лисбет решила написать именно об оловянном солдатику? «Андерсен использует многочисленные детские персонажи, чтобы проиллюстрировать свои взгляды и убеждения, например, чтобы показать, что жизнь не всегда замечательна и что в ней не все происходит так, как в сказке. Я выбрала эту историю потому, что, вопреки своему физическому несовершенству, оловянный солдатик завоевал сердце танцовщицы, любовь мальчика и осуществил свою мечту – найти дом, из которого он ушел. Эта история является источником вдохновения для всех людей с умственными или физическими недостатками. Она побуждает их идти вперед и не поддаваться отчаянию в ситуациях, когда они сталкиваются с трудностями», – объяснила юная кубинка, чья комната утопает в книгах.

Когда Лисбет спрашивают, почему ей нравится писать, она отвечает, что письмо является для нее средством самовыражения и перевоплощения путем погружения в события, происходящие с другими людьми. Она уточнила: «Это все равно что актер, который может сыграть и пьяницу, и полицейского, и художника, но при этом в каждой из ролей остается отпечаток его индивидуальности. Мне нравится

представлять себя в новом образе и погружаться в мир других людей».

Лауреатка второй премии

Сочинение лауреатки второй премии – датчанки Катрин Дюфур – представляло собой переписку между гадким утенком (персонаж одноименной сказки Андерсена) и психологом по имени Ивонна, сообщившей ему, что в ее клинике утенку не смогут сделать пластическую операцию, потому что он слишком «волосатый». Она дает ему совет, каким образом обрести самоуважение и принимать себя таким, каким ты есть. «Представьте себе, что вы находитесь в другом мире, где течет мирная жизнь. Сделайте этот мир лучше, чем он есть на самом деле, думайте позитивно и тогда, может быть, в глубине своей души вы отыщите уверенность в своих силах, чтобы стать взрослым», – написала Катрин.

Жюри ЮНЕСКО назвало ее сочинение, написанное остроумно и весьма оригинально, замечательным путешествием в мир фантазий.

Бронзовая медалистка

Бронзовая медаль была присуждена автору письма Элизе – сестре одиннадцати принцев из сказки Андерсена «Дикие лебеди». В письме молодая девушка из Черногории благодарит Элизу за то, что она преподнесла ей урок силы, мужества и любви. «Поняв, почему ты пожертвовала собой, я осознала, что препятствия существуют не для того, чтобы их обходить, а чтобы сознательно преодолевать. (...) В поисках справедливости ты ни на миг не теряли веру. Я тоже. Верю, что однажды где-нибудь люди заметят, что солнце светит для того, чтобы растопить лед в сердцах, что протянутая рука ищет другую, что на Земле хватит места для всех, кто готов прожить свою жизнь, не угнетая других», – написала Катарина Янкович.

Жюри ЮНЕСКО назвало письмо Элизе прекрасным сочинением, написанным юной девушкой, твердо решившей не сдавать ключи от детства, каковыми являются сказки. Оно охарактеризовало работу Катарины как превосходное по содержанию и стилю сочинение, проникающее в тайну человеческих чувств.

Лучшее произведение международного конкурса сочинений эпистолярного жанра 2005 года

Лисбет Домон Роблес, 14 лет, Гавана (Куба)

Гавана, 20 марта 2005 г.

Тебе, мой «золотой» оловянный солдатик!

Моя жизнь стремительно течет по реке времени, то плавно скользит по ее глади, то бурным потоком падая вниз. Взрослая жизнь манит меня, но я чувствую, что в моей душе навсегда сохраняться присущие ребенку наивность и светлые мечты.

Если ты так думаешь, то не ошибаешься. В этих словах от-

ражается мое настоящее «я»: 14-летняя девушка, которая не перестает читать удивительные сказки. Именно поэтому я и пишу тебе это незамысловатое письмо; в нем я хочу рассказать о тех чувствах, которые пробуждаешь во мне ты – мой самый любимый герой сказок Ганса Христиана Андерсена.

Я познакомилась с тобой совсем маленькой. Однажды темной-темной ночью, когда лунный свет не давал мне заснуть, ты явился в рассказе моей бабушки, с трудом передвигаясь на своей единственной ноге. В моем воображении возник мир чарующих игрушек, среди которых выделялись отважный солдатик, прелестная танцовщица и омерзительный тролль, выскакивающий из своей табакерки, когда ему заблагорассудится.

Прошли годы, и я выучила все буквы алфавита. Тогда состоялась моя новая встреча со сказкой. Прочитав ее, я осознала, как беззаветно любили друг друга танцовщица и оловянный солдатик. Я поняла, что тролль из табакерки пытался помешать романтической любви солдатика к танцовщице. Я была глубоко взволнована, когда, в конце, любовь победила смерть. Уверена – пока они горели в огне камня, в их глазах светилась нежность, а сами они были окружены ореолом любви.

Я росла, и вместе со мной росло мое увлечение театром. Когда я читала «Ромео и Джульетту», в мыслях ты снова приходил ко мне, и тогда я давала волю своему воображению. Как много общего в этих двух историях! Юные любовники из Вероны преодолели многочисленные препятствия на тернистом пути любви точно так же, как танцовщица и ты. Как и они, вы являетесь символами чистой любви.

Несомненно, с тех пор каждая прочитанная книга расширяет мое представление о жизни. Извлекаемые из книг уроки надолго сохраняются в моей памяти, и с каждым разом я лучше понимаю повседневную жизнь и мир людей.

Книга о тебе заставила меня о многом задуматься. Вот некоторые из моих размышлений.

Ты был последним из коробки игрушечных солдатиков и – так получилось – без одной ноги: когда тебя отливали, не хватило олова. Тем не менее это ничуть не обескуражило тебя. Вместе со своими братьями ты очутился в доме, где был окружен любовью маленького мальчика и вырезанной из бумаги танцовщицы. Твое сердце смогло побороть тот страх, который внушал тролль из табакерки, и преодолеть различные опасности, с которыми тебе пришлось столкнуться во время полного приключений плавания по водосточной канаве на бумажном кораблике. Ты смело двигался вперед, бросая вызов вонючим крысам, пока тебя не проглотила прожорливая рыба. Волею случая рыба оказалась в том же доме, из которого ты ушел, и кухарка нашла тебя в ее брюхе, когда собиралась готовить из нее обед. Ты испытал мгновения радости и навсегда сохранил воспоминания о них в своей твердой памяти, неподвластной разрушительному огню, сыгравшему роковую роль в этой прекрасной истории любви.

Ты напоминаешь мне, мой дорогой игрушечный солдатик, одновременно и юного Ромео, и старого рыбака из произведения Хемингуэя. Как правильно сказал этот американский писатель «человека можно уничтожить, но его нельзя победить». «Жизнь полна необходимых рисков», – слышала я от кого-то. Каждый день бросает нам новые вызовы. Некоторые люди стараются избегать их, а другие, сталкиваясь с испытани-

ями, становятся сильнее. Их не могут остановить никакие трудности – ни физические, ни духовные. Таков ты и таков молодой канадец Терри Фокс, исхивший на своей одной ноге тысячи дорог. Тут нельзя не вспомнить слова нашего учителя Хосе Марти, который писал:

«На свете есть горы – высокие горы;

Нам нужно взобраться на них,

И только тогда, душа моя, когда придет час умирать,

Мы увидим, кому я обязан твоим присутствием во мне».

Я благодарю Андерсена за то, что «он разбил наши надежды»

на счастливый конец детских рассказов. Мы, дети, живем в реальном мире, где существуют войны, наркотики, нищета, страдания... Мы должны знать пагубные последствия этих явлений, чтобы эффективно бороться с ними и строить лучший мир.

На прощание целую тебя и дарю в знак любви цветок.

Лисбет

P.S.: мы еще встретимся. Уверена, что ты также станешь любимым сказочным героем моих детей.

На фотоснимках:

Фото 1 : «Эта премия значит для меня очень многое. Это не только мое самое личностное письмо; из всего написанного мной эта работа наилучшим образом показывает, что я за человек», – заявила победительница эпистолярного конкурса 2005 года кубинка Лисбет Домон Роблес.

Фото 2: Наряженные утятами, дети приветствуют принцессу Дании во время празднеств, посвященных сказочнику Гансу Христиану Андерсену.

Фото 3: Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан наблюдает за тем, как лауреатка второй премии конкурса Катрин Дюфур (Дания) получает награду из рук принцессы Марии.

Фото 4: Катарина Янкович из Черногории, завоевавшая третью премию.

Празднование 9 октября Дня почты в различных странах мира

Жером Дойчман

Клиенты и работники почты 9 октября 2005 года различными способами отметили праздник почтовых служб, организовав множество ярких мероприятий.

Большинство почтовых администраций воспользовались Всемирным днем почты для вручения наград национальным лауреатам международного конкурса сочинений эпистолярного жанра; в дру-

гих администрациях клиенты были приглашены в почтовые отделения для ознакомления с новыми электронными финансовыми услугами. В своем ежегодном послании Генеральный директор ВПС сделал акцент на деятельности почтового сектора, направленной на достижение целей ВПС, а именно содействие развитию национальной экономики стран и преодолению бедности в мире.

Краткий обзор торжественных мероприятий по случаю Всемирного дня почты

На фотоснимках:

- Фото 1:** В Камеруне был проведен футбольный матч между почтовиками из KamPost и сотрудниками телекоммуникационной службы (KAMTEL). Победа досталась почтовикам, которые таким образом по-своему отметили Всемирный день почты.
- Фото 2:** В Берне служащие Международного бюро ВПС, швейцарской почты и жители города отметили Всемирный день почты запуском воздушных шаров на площадке перед музеем связи, вход в который 9 октября был бесплатным. Желая подчеркнуть символичность этого вида воздушной перевозки, участники мероприятия привязывали к шарам почтовые открытки с добрыми пожеланиями и девизом Всемирного дня почты «Почта: для всех и везде».
- Фото 3:** В Парагвае Всемирный день почты был отмечен вручением наград национальным лауреатам международного эпистолярного конкурса и выпуском серии марок с изображением домашних животных и гашением «Первый день».
- Фото 4:** В Замбии почтовая служба (Zampost) распространила накануне праздника марки и аэрограммы среди школьников, которые были рады возможности отправить корреспонденцию своим родственникам и друзьям в других уголках страны.
- Фото 5:** После концерта в знаменитом варшавском спортивно-зрелищном комплексе, на котором присутствовали 4 тысячи зрителей, состоялся большой праздник.
- Фото 6:** В Польше в честь Всемирного дня почты 9 октября были устроены выступления артистов: хор девочек из Кочержины, сочинитель электронной музыки Норби и популярный певец и композитор Кшиштоф Кравчик исполнили песню, посвященную почте.
- Фото 7:** В Пекине сотрудница китайской почты демонстрировала школьникам на сенсорном мониторе мультимедийного терминала, как функционируют почтовые службы. В Кантоне почтовая служащая раздавала прохожим газету с информацией о последних новинках почты.

Почтовая конференция стран Западной Африки (ПКСЗА)

Год создания: 2001
Штаб-квартира: Котону (Бенин)
Количество членов: 7
Веб-сайт: www.spa0.bj
Проекты ФУКС: осуществляются 17 проектов

ПКСЗА, которая рассматривает себя в качестве инструмента почтовой интеграции в субрегионе, представляет 72 миллиона клиентов в Африке и относит к числу своих первоочередных задач обеспечение доступа населения к качественным почтово-финансовым услугам и, в частности, к инфо-коммуникационным технологиям (ИКТ). «Почтовый союз» беседовал с Генеральным секретарем этой организации Вилфридом Мартином о том, как ПКСЗА содействует применению ИКТ.

Вилфрид Мартин: ПКСЗА в основном координирует совместные инициативы и способствует развитию ИКТ в почтовых службах-членах. В 2004 году были утверждены два проекта: создание кибер-почты и автоматизация операционных окон в почтовых отделениях. Проводятся и другие изучения по вопросам развития электронной почты и электронной передачи денежных средств.

Организация внимательно следит за внедрением IPS и IFS в почтовых службах-членах, благодаря которому сокращается технологический разрыв между развивающимися и развитыми почтовыми администрациями. Кроме того, в результате осуществления проектов e.post наши клиенты могут пользоваться широким ассортиментом Интернет-продуктов.

«Почтовый союз»: Какие задачи предстоит ре-

шать ПКСЗА в ближайшие три года?

Вилфрид Мартин: Прежде всего мы должны повысить качество службы, так как это является основой для сохранения и расширения нашей клиентуры, а также необходимым условием для выживания наших почтовых служб. Например, страны-члены ПКСЗА участвовали в финансировании разработки техзадания по проекту пересылки почты наземным путем по маршруту Дакар-Лагос. Вторая задача касается модернизации субрегиональной почтовой сети и диверсификации продуктов и услуг. В-третьих, ПКСЗА намеревается использовать ИКТ в своих проектах в целях более широкого внедрения инноваций, повышения созидательного потенциала почтовых субъектов и экономического роста почтовых служб.

«Почтовый союз»: Что сейчас происходит в ПКСЗА?

Вилфрид Мартин: Мы собираемся расширить наш региональный союз за счет вовлечения в него других стран Западной Африки. Мы также стараемся мобилизовать финансовые ресурсы для реализации субрегиональных проектов. В этой связи мне хотелось бы обратиться к ВПС, почтовым службам промышленно развитых государств, а также ко всем потенциальным партнерам с просьбой оказать нам поддержку в поиске финансирования наших проектов.

На фотоснимках:

Фото 1: Эмблема ПКСЗА.

Фото 2: Вилфрид Мартин.

Евразийский почтовый союз (ЕАПС)

Жером Дойчман

Год создания: 2001
 Штаб-квартира: Анкара (Турция)
 Количество членов: 3
 Веб-сайт: www.puea.org.tr/eng/ana.htm
 Проекты ФУКС: 3 проекта в стадии реализации

Евразийский почтовый союз работает в условиях, когда региональные стратегии доказали свою эффективность в плане развития рынков и региональных сетей объединенных ресурсов. Генеральный секретарь ЕАПС Неكدет Аккус по-прежнему убежден в том, что региональное сотрудничество в целях повышения качества почтовой службы в отношениях между Турцией, Пакистаном и Азербайджаном приносит выгоду.

Некдет Аккус: Основываясь на результатах ответов на вопросник, разосланный странам региона, ЕАПС определил, какие почтовые и финансовые службы отсутствуют в регионе, и наметил порядок первоочередных действий. В результате мер безопасности, принятых почтовыми службами стран-членов этого регионального союза, запрещена пересылка по почте биологических, химических и взрывчатых веществ, а также наркотиков.

«Почтовый союз»: Как ЕАПС способствует повышению качества службы?

Некдет Аккус: В первую очередь мы должны выявлять недостатки и сокращать задержки в доставке почты. Для оценки ситуации мы обмениваемся контрольными письмами и сейчас изучаем возможность использования контрольных карточек по

образцу ВПС или системы тестирования «из конца в конец». Кроме того, мы заключили соглашение о международных почтовых переводах для ускорения пересылки денежных средств между странами-членами. Необходимы крупные инвестиции. Сейчас направление денежного перевода по факсу позволяет сократить сроки пересылки на три-четыре дня, и это уже хорошо. Наши три страны намереваются присоединиться к предлагаемой ВПС и Еврожиро системе ТМО, чтобы пользоваться надежными, защищенными и рентабельными услугами.

«Почтовый союз»: Вы говорите об общности внутри вашего Союза. Что под этим подразумевается?

Некдет Аккус: Мы хотим поддерживать отличные отношения, которые уже существуют между участвующими в региональном союзе почтовыми службами, и укреплять связи между нашими почтовиками. В 2004 году наши почтовые службы выпустили совместную марку «Шелковый путь», а этой осенью в Баку (Азербайджан) по случаю очередной сессии Исполнительного совета нашей организации был проведен семинар для почтовых менеджеров. ЕАПС продолжит принимать активное участие в подобных инициативах, так как они отражают дух нашего Союза.

На фотоснимках:

Фото 1: Эмблема ЕАПС.

Фото 2: Некдет Аккус.

Землетрясение в Пакистане: призыв к международной солидарности почтовиков

Последнее по времени стихийное бедствие в Азиатско-Тихоокеанском регионе произошло в Пакистане, где 8 октября 2005 года в северных районах страны, в 95 км к северо-востоку от Исламабада, было зарегистрировано землетрясение силой 7,6 балла по шкале Рихтера, за которым последовали мощные толчки. В связи с этим пакистанская почта, участвующая в усилиях правительства по оказанию помощи пострадавшим, обращается с призывом к членам почтового сообщества оказать ей помощь по восстановлению почтовых служб в районах бедствия.

Наиболее сильно пострадали районы, находящиеся в управляемой Пакистаном части Кашмира, а также в северо-западных пограничных округах Маншера, Абботабад, Баттаграм, Кохистан и Шангла. В городах Музаффарабад, Равалакот и Баллакот в округе Маншера большинство зданий разрушены, в результате чего имеются огромные людские и материальные потери. В наиболее пострадавших районах около 90% городов и сел лежат в развалинах. По данным правительства Пакистана, свыше 87 000 человек погибли и более 3,5 миллиона остались без крова.

Среди пострадавших много сотрудников почты и членов их семей. Во время землетрясения погибли два руководящих работника почты и 13 были ранены. Кроме того, погибли или получили увечья около 30 членов семей почтовых служащих. Жилища почти 90 почтовиков были полностью разрушены или серьезно повреждены.

Несмотря на огромные масштабы бедствия, пакистанская почта смогла сохранить почтовую связь с другими странами, поскольку ее учреждения обмена не были затронуты землетрясением. Между тем перевозка почты внутри страны и ее доставка в пострадавшие районы были временно прерваны. В настоящее время восстановлена перевозка почты практически по всем маршрутам; вместе с тем по-прежнему затруднена пересылка из Музаффарабада во второразрядные отделения в населенных пунктах Чикотхи, Кахури, Карна, Гуджар Банди, Чинари, Патиала, Лепа и Атхмакам. Из-за того, что дорога закрыта, все еще прервана связь на маршруте Баллакот-Кагхан. В результате этого работа почтовых служб в Кагхане и Мохандаре пока не восстановлена.

Почта подсчитывает ущерб

Почтовые маршруты будут восстанавливаться постепенно, по мере того, как будут расчищаться за-

валы и ремонтироваться дороги. Пакистанской почте потребуется еще много времени и усилий, чтобы вернуть серьезно пострадавшую инфраструктуру в прежнее состояние.

По данным Программы ООН по развитию (ПРООН), в городах и селах, подвергшихся землетрясению, разрушено 90% общей инфраструктуры. Такая же участь постигла почтовую инфраструктуру, в частности в Абботабаде, Маншере, Музаффарабаде и Равалакоте. Пакистанская почта оценила стоимость реконструкции и ремонта своих зданий в 1,25 миллиона долларов США, при этом восстановительные работы могут продолжаться до четырех лет. Кроме того, почта лишилась значительной части стандартного оборудования почтовых отделений, мебели и механизмов, в том числе весов, сортировочных шкафов и столов, стульев, факсов и т.д.

Жизненно важная служба для пострадавших от землетрясения

Первоочередной задачей пакистанской почты является обеспечение базовых почтовых служб в пострадавших районах за счет организации по крайней мере шести передвижных отделений с помощью шестиколесных грузовиков с объемом двигателя 27960 куб. см. Они прекрасно приспособлены к работе в горной местности; цена одного грузовика составляет более 45000 долларов США. До начала 2006 года почта предполагает произвести ремонт и реконструкцию поврежденных или разрушенных почтовых отделений и оборудовать их стандартной почтовой техникой. Правительство намеревается увеличить финансовую помощь пострадавшим семьям в виде ежемесячно выплачиваемых пособий или пенсий. В этих отдаленных районах почтовые отделения являются единственным надежным средством для того, чтобы финансовая помощь дошла до пострадавшего населения, поэтому правительство хочет, чтобы они начали функционировать как можно быстрее. Оно также желает, чтобы почтовое ведомство в кратчайшие сроки восстановило работу сберегательного банка и службы денежных переводов, чтобы жители могли иметь доступ к финансовым услугам.

Другой важнейшей задачей является замена поврежденных автомашин. Сейчас потребность в них ощущается, как никогда, остро, поскольку руководящим работникам приходится все чаще находиться в разъездах для обеспечения нормальной работы почтовых отделений в районах бедствия. Почта должна также заменить поврежденное оборудование в зданиях, которые можно отремонтировать в ближайшие полгода-год.

ВПС оказывает срочную помощь

После поездки в район бедствия регионального советника ВПС Международное бюро подготовило программу срочной помощи Пакистану. В ней предусматривается удовлетворение самых насущных потребностей почты и содействие в приобретении грузовика, который будет использован в качестве передвижного почтового отделения. Однако для закупки других транспортных средств и почтового оборудования требуется помощь стран-членов ВПС. От

имени Пакистана Международное бюро обратилось ко всем странам-членам с призывом о помощи этой стране и открыла отдельный счет в Специальном фонде Союза. Помимо этого, Международное бюро будет координировать все предложения почтовых администраций этого региона об использовании их средств из Фонда улучшения качества службы (ФУКС) для реализации проекта по восстановлению почтовых служб в Пакистане.

Статья написана по материалам, собранным сотрудником Дирекции по вопросам содействия развитию МБ ВПС Осаму Гото.

Солидарность в кризисных ситуациях

Цунами в Юго-Восточной Азии, наводнения в Румынии, ураганы на Карибских островах, в Гватемале, Сальвадоре и США, землетрясения в Пакистане и Индии... Прошедший год был отмечен целым рядом стихийных бедствий. В каждом случае почтовая служба имела жизненно важное значение для пострадавших. Однако возникает вопрос: что требуется для того, чтобы после катастроф ВПС мог предоставлять пострадавшим странам наиболее эффективную помощь?

Международное бюро создало механизм для оказания как можно более действенной помощи странам в кризисных ситуациях. Оно регулярно использует систему экстренного оповещения в чрезвычайных ситуациях (EMIS), а также веб-сайт и циркуляры ВПС для информирования стран-членов в случае катастроф или прекращения функционирования почтовой службы. Оно также мобилизует региональных советников для оказания содействия пострадавшим странам в оценке ущерба, нанесенного почтовой службе, и определении необходимых для ее восстановления мер. Кроме того, при проведении спасательных операций региональные советники работают в тесном взаимодействии с региональными союзами и организациями ООН, занимающимися предоставлением помощи.

Международное бюро разрабатывает проекты срочной помощи, необходимой для удовлетворения насущных потребностей почтовых администраций, пострадавших в результате бедствий, и восстановления почтовых служб. Эти проекты финансируются за счет ограниченных средств Союза, выделяемых на содействие развитию. Вследствие этого решающее значение приобретает международная солидарность. По этой причине Международное бюро обращается к странам-членам с призывом об оказании помощи в случае катастроф.

В прошедшем году страны-члены ВПС посвятили оказанию помощи немало времени и израсходовали на нее много ресурсов – материальных и денежных. Ряд стран внесли почти 200 000 шв.фр. на специальный счет, открытый Международным бюро после цунами, обрушившегося на Юго-Восточную Азию ровно год тому назад. Эти деньги были направлены на удовлетворение неотложных потребностей в почтовом оборудовании на Мальдивских островах, в Индонезии и Шри-Ланке. Китай и Республика Корея выделили 150 000 долларов США из своих средств в Фонде улучшения качества службы (ФУКС) на реализацию регионального проекта в этих странах. Кроме того, был создан специальный фонд для предоставления помощи пакистанской почте, чья инфраструктура существенно пострадала в результате сильнейшего землетрясения в октябре прошлого года.

В центре тропического циклона

Почтовая служба США продолжает обеспечивать связь с жителями

Дэвид Партенхаймер (почтовая служба США)

По оценкам почтовой службы США (USPS), ущерб, причиненный ранее в этом году ураганами «Катрина» и «Рита» инфраструктуре более чем 500 почтовых учреждений, составляет свыше 100 миллионов долларов. Наводнения и ураганные ветры скоростью до 280 км/час повредили свыше 30 зданий и других сооружений. Ряд почтовых отделений был полностью разрушен. Несмотря на разорения, в результате ураганов, обрушившихся в конце августа и середине сентября на несколько штатов, расположенных на побережье Мексиканского залива, в частности на Луизиану, Миссисипи и Флориду, не был ранен ни один почтовый служащий.

Никогда раньше USPS не подвергалась таким сильным разрушениям на столь огромном пространстве и в течение столь длительного времени. Почтовые отделения в развалинах, залитые водой улицы, перебои в подаче электроэнергии, приказы об эвакуации... Эти и множество других трудностей пришлось преодолевать почтовой службе и ее сотрудникам, многие из которых лично пострадали от ураганов.

В предвидении циклонов почтовая служба начала принимать превентивные меры. За три дня до урагана «Катрина» почта назначением в прибрежные районы Мексиканского залива была задержана в сортировочно-доставочном центре в Хьюстоне (Техас). Отправления, находившиеся на почтовых объектах, расположенных на предполагаемом пути перемещения урагана, были перевезены на верхние этажи зданий. Благодаря этому были спасены миллионы отправлений. Такие же меры были приняты накануне урагана «Рита».

Причиненный ущерб

Для оценки состояния почтовых сооружений перед тем, как они вновь начинали функционировать, была оперативно создана группа экспертов. Инженеры-конструкторы, специалисты по вопросам гигиены труда и другие провели проверки санитарного состояния и безопасности до того, как служащим было разрешено вернуться на пострадавшие объекты. Сорванные или поврежденные сильным ветром крыши зданий и грязевые потоки на улицах стали обычным явлением. В результате наводнений был причинен ущерб нескольким почтовым автомобилям, но большинство из них были заблаговременно эвакуированы из предполагаемых мест прохождения ураганов.

Хотя большую часть отправок удалось спасти, некоторые из них были расхищены или уничтожены, главным образом во время наводнений. В тех случаях, когда на отправлениях можно было прочесть адреса, но их доставка вызвала озабоченность с точки зрения безопасности, адресатам направлялись изображения конвертов с указанием причин невозможности доставки. Отправления, представляющие несомненную ценность, в том числе экспресс-отправления, заказные и отправления с объявленной ценностью, которые можно было спасти и которые имели поддающийся опознанию адрес, доставлялись или возвращались отправителям.

Восстановление почтовой связи с населением пострадавших районов

В последующие за ураганом «Катрина» дни необходимо было обеспечить доставку почты людям – либо в ближайшие к их домам временные жилища, либо в более отдаленные места: на дом их друзьям и родственникам, в мотели или в другие убежища на всей территории страны.

«Многие из наших служащих в районах бедствия возобновили работу практически сразу после ураганов, – заявил главный почтмейстер США Джон Э.Поттер. – Что касается работников, переселившихся в другие районы, то мы работали с нашими профсоюзами, чтобы найти для них новые рабочие места, пока не будут восстановлены наиболее пострадавшие области», – продолжил Джон Поттер, посетивший опустошенные ураганами районы, чтобы оценить причиненный имуществу почты ущерб и воочию убедиться в том, с какой самоотверженностью почтовые служащие оказывают помощь клиентам.

USPS приняла ряд необычных мер для обеспечения непрерывного обмена почтой: она оборудовала вспомогательное почтовое отделение в одном из билетных киосков на космодроме в Хьюстоне и ввела временный почтовый индекс для эвакуированных туда лиц. В других местах люди получали адресованную им почту в установленных перед разрушенными почтовыми отделениями трейлерах. Для многих из них, в частности для тех, кто заказывает медикаменты с доставкой по почте, почтовая служба имела жизненно важное значение. USPS работала также в контакте с Управлением социального обеспечения, следя за тем, чтобы люди получали полагающиеся им пенсии.

Между тем USPS призвала пострадавших от ураганов подавать заявки об изменении адресов независимо от того, куда они переселились. В течение двух недель после урагана «Катрина» такие заявки поступили от более чем 100 тысяч семей в районах бедствия. Это позволило людям не только получать, как и раньше, адресованные им отправления, но и избежать огромного скопления почты в ожидании возобновления ее регулярной доставки. Большинство пострадавших заполняли бланки заявок в режиме онлайн, воспользовавшись новым предложением почтовой службы.

Самоотверженность и героические поступки работников почты

Одна из первоочередных забот почтовой службы после стихийного бедствия заключалась в том, чтобы определить местонахождение ее служащих. Был выделен телефонный номер для бесплатных звонков, по которому работники почты могли сообщить своему начальству о том, что они находятся в безопасности, получить необходимую информацию о выплате зарплаты и выяснить, какая предстоит работа. В районах, где пронеслись ураганы, оказались свыше 6000 работников почты, и всем им, где бы они ни находились, удалось связаться с администрацией почтовой службы.

День за днем служащие делали все, что было в их силах, чтобы обмен почтой продолжался, хотя многие из них сами понесли серьезный урон. В городке Мортон (штат Миссисипи), когда возникли перебои с электричеством, работники почты сортировали и доставляли отправления, вооружившись шахтерскими лампами и фонарями. В Далласе сотрудники сортировочного центра Северного Техаса обработали свыше 860 000 отправлений, переадресованных из Нового Орлеана. В городке Тамани Пэрис (штат Луизиана) и во многих других районах бедствия почтовые служащие продолжали выходить на работу даже несмотря на то, что у многих из них были разрушены дома и они потеряли все свое имущество.

Доставка почты в Новый Орлеан возобновилась по зонам сразу после того, как для этого были созданы условия с точки зрения безопасности. Во французском историческом квартале города клиенты встречали почтальонов с распростертыми объятиями. Одна из них – Брэнда Бранч – доставляет почту в этом квартале уже пять лет. Несмотря на то, что ее собственный дом получил повреждения и был затоплен водой, она не теряла бодрости духа и была рада тому, что ее семье удалось благополучно покинуть город до того, как на него обрушилась «Катрина».

Было много случаев, когда почтовые работники спасали человеческие жизни. Так, например, почтальон Майк Миллер из Луизианы вместе со своим другом отправились на собственной лодке спасать

людей и непрерывно находились на воде в течение четырех дней. Во время одной из самых драматичных спасательных операций Миллер и его друг услышали доносящиеся из одного дома крики о помощи. Не имея другой возможности проникнуть внутрь, они сняли с крыши черепицу и распилили электропилой деревянную балку. Через образовавшееся узкое отверстие Миллер проник на чердак и обнаружил там под ящиками пожилую женщину. «Она была почти мертва», – вспоминал он. Через дыру в крыше они с другом вытащили женщину из дома.

Оповещение служащих и клиентов

Одна из главных задач почтовой службы до, во время и после ураганов заключалась в том, чтобы обеспечить продвижение информации как внутри организации, так и за ее пределы. USPS задействовала национальный операционный центр и местные центры почтовой эксплуатации, используемые обычно в периоды праздничной нагрузки и в чрезвычайных ситуациях национального масштаба, подобных террористическим акциям 11 сентября 2001 года. С помощью этих оборудованных по последнему слову техники центров с гигантскими телевизионными экранами, картами и компьютерными станциями должностные лица USPS могли получать последнюю информацию, относящуюся к безопасности работников, доставке почты и транспортным вопросам. Высшее руководство центральной администрации ежедневно проводило телеконференции с почтовым начальством пострадавших штатов.

Благодаря слаженной работе ответственных сотрудников сети коммерческих служб USPS (BSN) осуществлялась непрерывная связь с бизнес-клиентами. Эта сеть предоставляет сервисную поддержку крупнейшим клиентам почты в масштабах всей страны. Из-за урагана отделение сети в Новом Орлеане, обслуживающее штат Луизиана, было закрыто. Однако его управляющий оперативно организовал офисы в Батон Руж и восстановил контакты с клиентами через несколько дней после бедствия. С помощью хьюстонского персонала BSN операционный центр в Луизиане стал важным источником информации для клиентов, пытавшихся навести справки о состоянии их отправлений. Когда несколько недель спустя на побережье штата Техас обрушился ураган «Рита», хьюстонское отделение было вынуждено прекратить операции. Тогда к обработке заявок на обслуживание клиентов в Луизиане и Хьюстоне подключились работники далласского и других отделений BSN в юго-западной части страны, продолжив предоставлять клиентуре информацию о почтовых операциях. Почтовая служба работала также в тесном взаимодействии с отправителями коммерческой почты, устанавливая очередность обработки различных категорий почты для доставки в пострадавшие районы.

Умение извлекать уроки

Нарушения эксплуатации почты в результате таких событий, как террористические акты 11 сентября 2001 года и произошедшие в следующем месяце инциденты с бактериями сибирской язвы, стали для почтовой службы хорошим уроком с точки зрения

управления почтовыми операциями в кризисных ситуациях. Накопленный опыт пригодился в этом году во время ураганов. Возможно, что сейчас почтовая служба, как никогда ранее с момента своего образования, подготовлена к любым угрозам стихийных бедствий или техногенных катастроф.

На фотоснимках:

Фото 1: Уцелевший почтовый фургон в Билокси (штат Миссисипи).

Фото 2: Работница USPS доставляет пакет в Билокси (штат Миссисипи).

Фото 3: От урагана «Катрина» получили повреждения свыше 500 почтовых объектов, как, например, этот в Сабин Пасс (штат Техас).

На работу – в старинном наряде

Клер Бомон (Австралийская почта)

Каждый день перед выходом на работу владелица лицензированного почтового отделения Дебби Перкинс начинает наряжаться: она надевает панталоны, длинное, до пят, платье и повязывает на голову косынку.

Дебби управляет почтовым отделением в Соверин Хилл – музее под открытым небом в городке Балларат (штат Виктория), где был воссоздан одноименный прииск, известный во времена «золотой лихорадки» в Австралии в 1851-1861 г.

Расположенное среди других небольших торговых заведений в городе-музее, почтовое отделение представляет собой точную копию первоначального здания, построенного по правительственному проекту 1854 года.

Точно так же, как и в 50-х годах XIX века, клиенты должны не сразу входить в помещение почты, а ждать своей очереди на улице, перед дверью. По словам Дебби Перкинс, проявляющей живой интерес к истории городка, в те времена у почтового отделения нередко возникали беспорядки, пока люди дождались своей очереди, чтобы забрать почту.

«Ныне живущим людям трудно понять, насколько была важна почта в ту эпоху, – объясняет госпожа Перкинс. – Особенно детям, на которых производит неотразимое впечатление сама мысль о том, что почта являлась единственным средством связи между людьми и что не было ни телефонов, ни электронной передачи сообщений, ни факсов».

Как свидетельствует Дебби Перкинс, сегодня, как и во времена «золотой лихорадки», почтовое отделение является средоточием городской жизни. «Сотрудники музея приходят сюда за табелями и корреспонденцией. Отделение выполняет также функции стола находок и ... комнаты ребенка!» – продолжает госпожа Перкинс. С ней соглашается Питер Брэй, служащий в Соверин Хилл полицейским: «Мы все регулярно приходим на почту узнать, нет ли для нас сообщений, и осведомиться о происходящем. Здесь мы можем также оплатить свои счета, и это действительно удобно».

Помимо марок и почтовых открыток, большим спросом на почте пользуются старинные канцелярские изделия, такие, как перья и перьевые ручки, грифельные карандаши, тетради, чернила, промокательная бумага, патенты на разработку рудников, школьные линейки и книги-раскраски. Мобильных телефонов в продаже нет!

«Иногда я чуть завидую другим почтовым отделениям, – признается Дебби. – Мне хотелось бы иметь на полках многие из тех товаров, которыми торгует

почта, в частности филателистические материалы, однако мы можем продавать марки только с изображениями пейзажей или диких животных – никаких современных сюжетов».

В почтовом отделении обрабатывается входящая и исходящая почта для конторы музея, его коммерческого и образовательного отделов, а также для всех мелких торговых лавок в Соверин Хилл: фото-, кузнечной и ювелирной мастерских, бакалеи и булочной.

«Иногда посетители спрашивают нас, почему ни на одном товаре нет штрих-кодов, забывая о том, что более ста лет назад, во времена, которые мы представляем, их и в помине не было. Поэтому мне приходится объяснять, что в почтовом отделении все делается вручную. Каждая бумага пишется от руки, в трех экземплярах, а затем отсылается в отдел совместных услуг в Мельбурн», – сказала Дебби.

«Я также пользуюсь старинными ручными весами с металлическими гирьками разных размеров. Научиться этому совсем несложно, и теперь я это делаю, не задумываясь. На самом деле, мы должны скрывать от посетителей все признаки того, что это настоящее действующее почтовое отделение. Приезжающему за почтой водителю приходится оставлять свой фургон на стоянке за территорией музея, дальше идти пешком и забирать мешки с почтой через заднюю дверь. Иногда, чтобы унести все, ему приходится возвращаться несколько раз, так как современным машинам запрещено в дневное время передвигаться по территории музея. Входящие отправления доставляются в администрацию музея, и ее сотрудники приносят их на почту. У нас даже имеется аппарат для считывания банковских карточек, но он находится вне поля зрения клиентов», – продолжила свой рассказ госпожа Перкинс.

В почтовом отделении находится и единственный во всей исторической части музея и также тщательно скрываемый телефон (его звонок напоминает старинный дверной колокольчик), так как телефон был изобретен лишь в 1876 году. В углу, вдали от посторонних глаз, стоит электрический счетчик денег.

Дебби восхищается прекрасным открытым камином в задней части здания, но в доме нет ни центрального отопления, ни приборов кондиционирования воздуха. Внутри намного темнее, если сравнивать с тем освещением, к которому мы привыкли сегодня.

«В викторианскую эпоху у людей не было много

света ни в домах, ни на рабочих местах, – заметила Дебби. – У нас же есть хоть какое-то электрическое освещение, но публика не должна его видеть».

А как обстоят дела со старинными нарядами, которые носит госпожа Пенкинс? «Одежда действительно очень удобна, – говорит Дебби, – и через некоторое время начинаешь относиться к ней, как к униформе. Даже когда днем мне нужно выйти за чем-нибудь в город, я никогда не переодеваюсь. Жители Балларата уже привыкли видеть меня в этой

одежде XIX века.

«Иногда, когда я выхожу из дома в рабочей одежде и меня спрашивают, работаю ли я в Соверин Хилл, мне так и хочется ответить: «Нет, я медсестра из операционной в больнице Св. Джона!». Мне нравится одеваться так на работу. В таком наряде я чувствую себя свободно и могу даже слегка пошутить с клиентами. Это замечательная работа: обожаю историю и люблю работать с людьми!» – закончила свой рассказ Дебби Перкинс.

«Золотая лихорадка» в Балларате

В августе 1851 года Джон Данлоп и Джеймс Риган открыли одно из богатейших золотоносных месторождений в мире в местечке, которое на языке аборигенов называлось Балларат (место стоянки). Весть об этом разлетелась по всему миру, и в 1853 году туда устремились 20 000 золотоискателей из Англии, континентальной Европы, Китая и Соединенных Штатов.

Помимо нескольких лавочниц да редких рудокопов, женщин на приисках в первое время было мало. Жизнь в этих краях была суровой: не было практически никаких удобств. Лишь несколько лет спустя, когда условия жизни на приисках улучшились, к мужчинам стали приезжать жены и дети.

В начале 60-х годов XIX века «золотая лихорадка» в Балларате закончилась, и большинство золотоискателей отправились на поиски этого драгоценного металла в Новый Южный Уэльс, Квинсленд или Западную Австралию.

Австралийская почта в цифрах

Штат работников:	34804 человека
Почтовые контракты:	5421
Количество выданных лицензий на эксплуатацию:	2979
Почтовые агенты, обслуживающие местные общины:	632 человека
Количество пунктов продажи почтовых услуг:	4474
Количество региональных или сельских пунктов продажи:	2574
Количество абонентских почтовых ящиков:	1,3 млн.
Количество почтовых ящиков общего пользования:	15425
Количество мест доставки	9,87 млн.
Среднее количество клиентов, обслуживаемых ежедневно в пунктах продажи:	1,1 млн.
Объем почтовых отправок, обработанных в 2005 г. (письма, посылки и международные отправления):	5,36 млрд.
Среднее количество почтовых отправок, обрабатываемых за рабочий день:	21,5 млн.

Марка как средство инновации

Жером Дойчман

Филателия часто страдает – и совершенно незаслуженно – от сложившегося о ней мнения как о заурядном хобби, тогда как красивая марка по-прежнему обладает большой притягательной силой, особенно если ее создателю или дизайнеру удастся вызвать любопытство, либо бросить вызов стереотипам и привычкам потребителей или коллекционеров.

Что необходимо для этого сделать? Нужно кардинальным образом изменить использовавшиеся до сего времени процессы, проявить изобретательность, чтобы марка превратилась в уникальный предмет, или применить инновационные технологии в сочетании с традиционными художественными ремеслами. Для некоторых почтовых служб такие инновации являются спасительными, для других же служат ни с чем не сравнимой маркетинговой нишей для стимулирования продаж марок в Интернете.

В последние годы почтовые службы пришли к осознанию того, что причина, по которой марки отличаются друг от друга и растут объемы их продаж, состоит в своеобразии марок, в выборе тем и выразительных средств. Ведущую роль в этом играют инновации и техническое «ноу-хау», о чем свидетельствуют выпускаемые в ряде стран, начиная с 2001 года, листы персонализированных марок.

Швейцарские инновации

Пальма первенства в области инноваций принадлежит швейцарской почте, выпустившей первую в мире вышитую марку, а затем марку с ароматом шоколада.

Промышленное производство изделия форматом всего лишь 59 x 48 мм стало возможным благодаря применению самой передовой технологии. Узор марки, выполненный в виде эскизов на бумаге, сканируется, потом обрабатывается на компьютере с помощью дизайнерского программного обеспечения и передается электронным способом на вышивальную машину. Марка с узором из полиэфирного волокна вышивается на высококачественной ткани, на заднюю часть которой наносится специальный клейкий состав. В конце процесса изготовления каждая отдельная марка обрезается лазерным лучом.

При изготовлении марки с запахом шоколада марка покрывается лаковой пленкой, содержащей миллионы пузырьков с пахучим синтетическим веществом. При легком нажатии пузырьки начинают

распространять тонкий аромат шоколада. Швейцарская почта выпустила также марку из древесины толщиной 0,7 мм, чтобы возбудить интерес населения к товару повседневного пользования. Применение современной дизайнерской технологии на древесной структуре придает каждой марке уникальный внешний вид.

Ворсопечать, ароматизация, хрусталь и трехмерные изображения

Чтобы придать своим маркам бархатистую фактуру, почтовые службы Финляндии и Сингапура использовали метод ворсопечати, заключающийся в распылении волокон на клейкую поверхность. Французская Полинезия рекламировала свои фрукты посредством марок с запахом ананаса. Бельгия выпустила марки, посвященные фестивалю цветов в Генте, с ароматом роз, а в Таиланде изданы марки, распространяющие запах душистого жасмина.

Филателистические службы Султаната Оман и Египта использовали технику рельефного тиснения для украшения своих марок великолепными рисунками, покрытыми тонким слоем настоящего 24-каратного золота. Отличилась также и австрийская почта, выпустившая недавно марку с уникальной полутоновой гелиогравюрой и инкрустированными кусочками хрустала, посвященную хрустальным изделиям всемирно известного бренда «Swarovski».

Для своей серии олимпийских марок Почта Новой Зеландии выбрала так называемый линзообразный способ печати, состоящий из переплетающихся изображений, покрытых тонкой пленкой мельчайших линз, которые создают, в зависимости от угла зрения, эффект трехмерных движущихся картинок.

Все эти технологии обогащают мир филателии и еще больше стимулируют нововведения и творчество. Такой точки зрения придерживается и новый Управляющий комитет Всемирной ассоциации развития филателии (ВАРФ), чья деятельность основывается на стремлении повысить престиж почтовой марки благодаря применению новых технологий и инновациям. ВАРФ запланировала проведение в 2006 году учебных мероприятий на эту тему в Южной Америке и южной части Тихого океана.

Хотя сегодня при производстве марок используются современнейшие и порой одинаковые технологии, культура страны и ее искусство всегда проявляются в самом изображении. Именно это придает марке всю ее ценность и будет всегда взывать к нашим чувствам.

На фотоснимках:

Фото 1: Швейцария: марка из натуральной древесины.

Фото 2: Австрия: мир хрустальных изделий «Swarovski».

Фото 3: Новая Зеландия: XXVIII Олимпийские игры в Афинах (2004 г.) – Марка с 3-х мерным изображением.

Фото 4: Италия: Итальянские кружева.

Фото 5: Марки знакомят с сокровищами Египта – Тутанхамон.

Фото 6: Французская Полинезия: марка с ароматом ананаса.

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

