

# UNION POSTALE

сентябрь 2008

События, которые приводят  
почтовый сектор в движение

# 3



ВПС – специализированное  
учреждение ООН

24-й Всемирный почтовый конгресс  
**ПЕРСПЕКТИВЫ  
НА БУДУЩЕЕ**



# The key to correct addressing and accurate delivery

Universal DataBase



Worldwide postcodes

- ✓ Ready-to-use data
- ✓ A unique, permanent format
  - ✓ Quarterly updates
- ✓ For address validation software

---

Universal Postal Union – POST\*CODE  
P.O. Box – 3000 BERNE 15 – SWITZERLAND  
[www.upu.int](http://www.upu.int)

**Contact us!**

**[postcode@upu.int](mailto:postcode@upu.int)**

# СОДЕРЖАНИЕ



Чтобы лучше удовлетворять рыночные требования, ВПС составил новое Соглашение о почтовых платежных услугах. Этот международный договор, в положениях которого более обстоятельно прописаны вопросы ответственности, безопасности и защиты потребителей, должен будет вернуть в официальные каналы, каковыми являются почтовые отделения, денежные переводы, проходящие сегодня через неофициальные сети, в результате чего все связанные с ними риски берут на себя потребители, в частности, мигранты.

134-й год  
сентябрь  
2008

<b>Новости вкратце</b> Обзор деятельности ВПС	4
<b>Предисловие</b> Лицом ко всему миру	5
На обложке: <b>Досье: 24-й Всемирный почтовый конгресс</b> <b>Соглашение, отличное от других</b> С принятием нового Соглашения о почтовых платежных услугах начинается переход к более четко сформулированным, более быстрым, надежным и общедоступным услугам денежных переводов	8
<b>Конгресс, решительно устремленный в будущее</b> Обзор наиболее важных событий 24-го Всемирного почтового конгресса	14
<b>В объективе – 24-й Всемирный почтовый конгресс</b> Наиболее яркие моменты Конгресса, запечатленные на фотографиях	20
<b>ФУКС: общепризнанная польза</b> Развивающиеся страны удовлетворены продлением срока действия Фонда улучшения качества службы до 2016 года	22
<b>Перспектива</b> Верно ли, что почтовые службы не осуществляют нововведения? Сотрудник Федерального политехнического училища в Лозанне Кристиан Сунд не согласен с такой постановкой вопроса	26
<b>Интервью</b> <b>Новые деятели ВПС</b> Новые председатели Административного совета и Совета почтовой эксплуатации Бишар Хуссейн (Кения) и Андреас Тапрантзис (Греция) рассказывают о тех задачах, которые предстоит выполнять этим Советам в следующем рабочем цикле	28
<b>Обзор почтовой прессы</b> Новости мирового почтового сектора	33

Почтовый союз  
Международное бюро  
Всемирный почтовый союз  
Почтовый ящик  
3000 БЕРН 15, ШВЕЙЦАРИЯ

Телефон: +41 31 350 33 10  
Телефакс: +41 31 350 31 77  
Электронная почта: rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int  
Журнал «Почтовый союз» публикуется с 1875 года на немецком, арабском, английском, китайском, испанском и русском языках.

Начальник канцелярии, директор по вопросам связи и информации: Джулиана Нел  
Главный редактор: Реал Леблан  
Заместитель редактора: Жером Дойчманн  
Сотрудники: Эмманюэль Деонна, Грэм Ли.  
Секретарь редакции: Жизель Корон  
Графическое оформление: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)  
Типография: Международное бюро, Берн (Швейцария)  
Подписка: publications@upu.int

Выраженные в статьях мнения необязательно совпадают с мнениями ВПС. Перепечатка материалов, содержащихся в этой публикации, разрешается со ссылкой на: © Union Postale (ВПС)

# Новости вкратце

## Новое оформление международного ответного купона (МОК)

Победителем конкурса Международного бюро ВПС на лучшее оформление нового международного ответного купона (МОК) стал дизайнер Почты Люксембурга Роб ван Гоор. Его рисунок был выбран из 10 работ, представленных на конкурс различными странами.

Новый образец МОК, именуемый «Найроби», будет выпущен в продажу 1 июля 2009 года. Частные лица, коллекционеры и другие любители филателии смогут обменивать его до конца 2013 года. Он придет на смену существующему купону под названием «Пекин 2», выпущенному 1 июля 2006 года, и будет действовать до 31 декабря 2009 года.

МОК подлежит обмену во всех странах-членах ВПС на одну или несколько почтовых марок номинальной стоимостью,

соответствующей минимальному тарифу на обычное приоритетное отправление письменной корреспонденции или обычное авиаписьмо, отправляемое за границу и требующее ответа. Ежегодно 121 почтовой службой продается около 2,2 млн. МОК. Продажу международных ответных купонов осуществляют не все операторы, однако все они обязаны принимать купоны к обмену. Несмотря на то что с момента появления МОК в 1907 году прошло более ста лет, эта ценная бумага не утратила своей актуальности. Помимо обычного применения для корреспонденций, эти купоны используются студентами для переписки с институтами или университетами, а радиолюбители пользуются ими при обмене ответными карточками для подтверждения радиосвязи. LW



На новом образце международного ответного купона, оформленного в соответствии с темой конкурса «Почтовая марка как средство обмена», изображен земной шар, лежащий на ладони человека, как в колыбели.

### Цитата

«Без адреса – вы никто. Без него вам даже не выдадут свидетельство о регистрации, водительские права, и вы не сможете открыть свой бизнес. Все зависит от наличия адреса».

Из выступления руководителя секретариата Программы ООН по населенным пунктам (ООН – Хабитат) Николя Ю на Общей дискуссии, состоявшейся 25 июля 2008 года на Женевском конгрессе ВПС. Система адресации является ключевым фактором экономического роста, особенно в наименее развитых странах. ВПС призывает правительства включить адресацию в проекты благоустройства территории и намеревается выступать в качестве «законодателя мод» в этой области.

## Предисловие

### ЛИЦОМ КО ВСЕМУ МИРУ

На 24-м Всемирном почтовом конгрессе, состоявшемся в Женеве с 23 июля по 12 августа 2008 года, как и надлежит, рассматривалась вся проблематика, связанная с пересылкой корреспонденции и посылок между странами. Однако дискуссии по этим проблемам проходили, как никогда в прошлом, с учетом более широкого контекста и выявили уникальный характер почтовых служб и их роль в постоянно меняющемся мире.

Результат этих дискуссий таков: однозначно, что мировой почтовый сектор имеет самое непосредственное отношение к решению основных проблем, волнующих наш мир, а именно:

социально-экономическое развитие, преодоление бедности, содействие международной торговле, достижение целей ООН, изменение климата и устойчивое развитие, поддержка мигрантов, нуждающихся в эффективных услугах денежных переводов, борьба с отмыванием денег и защита интеллектуальной собственности.

Работа ВПС в ближайшие четыре года будет строиться на основе новой всемирной почтовой стратегии. Признается необходимость ускорения этой работы для развития физического, электронного и финансового компонентов сети, чтобы она соответствовала рыночным тре-

бованиям. Однако достижение этой цели будет зависеть от решительных действий правительств, регуляторов, назначенных операторов и других участников сектора.

Как сказал во время одного перерыва между заседаниями Конгресса генеральный директор Почты Чада Хамиду Нуу, «почтовые службы должны вновь занять свое место в экономической системе каждой страны. Для этого им необходимо рассчитывать на самих себя. Если предлагается помощь, это хорошо, однако прежде всего следует полагаться на собственные силы».

Реал Леблан, Главный редактор

## Управление качеством службы: сертифицированы 8 операторов



Гертруда Ратникова («Укрпочта») получает сертификат качества из рук Генерального директора ВПС Эдуарда Дайана. Украинская почта, удостоившаяся этой награды во второй раз, была первой из почтовых служб, сертифицированной ВПС в 2004 году в области управления качеством.

В августе с.г. ВПС сертифицировал в области управления качеством 8 почтовых операторов.

Цель программы сертификации, состоящей из трех уровней – А («золотой»), В («серебряный») и С («бронзовый»), заключается в оценке применения процедур управления качеством в процессе эксплуатации почты.

Среди награжденных стран – Южная Африка (С), Саудовская Аравия (А), Ботсвана (С), Маврикий (А), Малави (А), Намибия (В), Свазиленд (С) и Украина (А).

Сертификация включает в себя всестороннюю оценку орга-

низации служб, эксплуатации, информации, предоставляемой клиентам, и послепродажного обслуживания применительно к обычным международным отправлениям. Ввиду того что качество оценивается не на основе таких абсолютных величин, как скорость и регулярность доставки, все почтовые службы находятся в одинаковых условиях, независимо от уровня их развития и имеющейся инфраструктуры.

Начиная с 2003 года были сертифицированы 17 почтовых операторов. iw

# Новости вкратце

## «ПОСТЭКСПО-2008»: теперь по-британски

ВПС будет вновь присутствовать на «ПОСТЭКСПО» - наиболее значительном коммерческом мероприятии почтового сектора. Восьмой год подряд эта организация совместно с компанией «UKIP Media & Events» организуется в рамках «ПОСТЭКСПО» Всемирный форум почтовых компаний, который будет проходить 30 сентября и 1 октября в выставочном центре ExCel в Лондоне. Руководители крупных почтовых служб и другие участники почтового сектора проведут обсуждение стратегических вопросов, касающихся будущего этой отрасли, и обменяются мнениями о развитии рынка. На этой встрече будут тщатель-

но изучены факторы, влияющие на их деятельность, новейшие технологические разработки, их использование и влияние на клиентов и операторов. Предполагается, что в форуме, помимо других, примут участие Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан, президент «Ройал Мейл» Адам Крозье, руководители почтовых служб Южной Кореи, Мексики и Туниса, а также специалисты по маркетингу, разработке продуктов и электронной торговле. »

## Победитель 37-го эпистолярного конкурса – юноша из Центральноафриканской Республики

Победа в международном конкурсе сочинений эпистолярного жанра ВПС – ЮНЕСКО в 2008 году досталась 15-летнему представителю Центральноафриканской Республики Мойше Лютеру Хоза. Его письмо другу, в котором он объяснил, почему мир нуждается в терпимости, было признано лучшим из 60 работ, присланных странами-членами ВПС. Впервые со времени учреждения конкурса в 1972 году победу в нем одержал кандидат, представленный почтой Центральноафриканской Республики. Вторая и третья премии присуждены соответственно Роману Шихлину (Беларусь) и Монике Альбино (Португалия). Кроме того, специальные премии получают Филипп Латкович (Черногория), Клаудиа Гойно (Румыния), Хаши Вышедски (Украина), Юсеф Бин Ахмед Аль-Гамди (Саудовская Аравия) и Тхи Чже Чи Хо (Вьетнам). По приблизительным оценкам, в конкурсе, проводимом на национальном уровне, участвуют более 3 миллионов молодых людей. Письмо лауреата первой премии будет опубликовано в следующем номере «Почтового союза». Письма, занявшие первые три места, размещены на Интернет-сайте ВПС в рубрике, посвященной эпистолярному конкурсу. »

## Не забудьте о Всемирном дне почты

По традиции Всемирный день почты ежегодно празднуется 9 октября. Именно в этот день 1874 года был подписан Акт об учреждении ВПС.

В этом году праздник отмечается под лозунгом «Почтовый сектор, решительно устремленный в будущее». По завершении Всемирного почтового конгресса, который недавно состоялся в Женеве, мировой почтовый сектор, работающий в обстановке обострения конкуренции, глобализации и либерализации рынков, должен акцентировать свое внимание на реализации новой всемирной почтовой стратегии в целях дальнейшего укрепления физической, электронной и финансовой составляющих обширной сети доставки.

Это событие является для почтовых операторов и их работников прекрасной возможнос-

тью познакомить публику не только с почтовыми продуктами и услугами, но и с деятельностью ВПС. Празднование этого дня позволяет привлечь внимание общественности и клиентов к важнейшей роли почтовых служб, являющихся дополнением некоторых служб гражданского общества и объединенных в одну глобальную сеть связи. Например, некоторые операторы предлагают сегодня полезные услуги электронной торговли, и благодаря почтовым службам предприятия малого бизнеса в развивающихся странах могут сбывать свою продукцию. Наконец, не будем забывать, что во многих странах почта по-прежнему имеет жизненно важное значение для связи с внешним миром для тех, у кого нет доступа к новым технологиям. »

---

## Итальянская разработка электронного почтового штемпеля

«Poste Italiane» (Итальянская почта) передала ВПС прикладную компьютерную программу, с помощью которой почтовые службы всего мира имеют возможность предоставлять услуги электронного почтового штемпеля. Располагая этой программой, ВПС постарается со временем предоставить необходимую инфраструктуру назначенным операторам, желающим предлагать такие услуги.

Этот дополнительный программный модуль (plug-in), разработанный «Poste Italiane» совместно с компанией «Microsoft», позволит заверять документы благодаря электронной печати, которая является убедительным доказательством какого-либо электронного события, выраженного в определенной форме и имевшего место в какой-либо момент времени при участии одной или нескольких сторон. По существу, цифровой штемпель представляет собой электронный эквивалент традицион-

ного заказного письма. Он придает электронным документам все преимущества, которыми обладает традиционный почтовый штемпель; такие характеристики, как указание даты и времени, автоматический ввод электронных данных, касающихся идентичности распознаваемого объекта, а также проверка содержания и кодирования подтверждают, что текст электронного сообщения не был изменен. Электронный почтовый штемпель свидетельствует о том, кто, когда и какой документ подписал. Свой вклад в реализацию проекта внесли также группа пользователей «Передовые электронные услуги», работающая в составе Телематического кооператива ВПС (объединение стран-членов, осуществляющих совместные технические разработки в интересах почтового сообщества), и страны, уже использующие электронный штемпель, в частности, Бельгия, Канада, Франция, Италия, Португалия и США. [rl](#)



---

Президент «Poste Italiane» Массимо Сарми передал компьютерную программу Генеральному директору ВПС Эдуарду Дайану 30 июля этого года в Женеве.



---

Насыр Хамиров из «Азерпочты» (справа) получает самый высокий знак отличия за отменное качество ее службы EMS. Рядом с ним заместитель Генерального директора ВПС Гуочжонг Хуан и председатель правления Кооператива EMS Венди Этхан (Израиль).

---

## Кооператив EMS сообщает о хороших результатах

На своем внеочередном общем собрании, состоявшемся в августе в рамках Конгресса ВПС, Кооператив EMS представил результаты своей деятельности, которые не могут не радовать: в период 2004-2006 г. объемы увеличились на 23%, количество своевременно доставленных отправлений достигло 88% и в рядах кооператива сейчас насчитывается 149 членов. По показателям работы, которые были проанализированы независимыми консультантами, некоторым странам в знак признания высокого качества их служб EMS (доставка, слежение за прохождением отправлений и обслуживание клиентуры) были вручены почетные дипломы. За 2007 год

«золотой» уровень качества был присвоен Азербайджану, Южной Корее, Гонконгу (КНР), Японии и Сингапуру; «серебряный» - Соединенным Штатам Америки, Великобритании, Новой Зеландии, Чешской Республике и Швеции, а «бронзовый» - Австралии, Бразилии и Канаде.

Кроме того, наград Кооператива EMS за качество обслуживания клиентуры удостоились Испания, Венгрия и Россия.

Кооператив EMS существует с 1998 года, и его миссия состоит в развитии и повышении качества и конкурентоспособности этой международной службы, осуществляющей экспресс-доставку документов и грузов по всему миру по доступным ценам. [lw](#)

# СОГЛАШЕНИЕ, ОТЛИЧНОЕ ОТ ДРУГИХ

Пришла пора попрощаться с бумажными почтово-денежными переводами! На смену им приходят электронные. Почтовые службы делают решительный поворот на пути к предоставлению более четко сформулированных, более быстрых, надежно защищенных и общедоступных услуг денежных переводов.

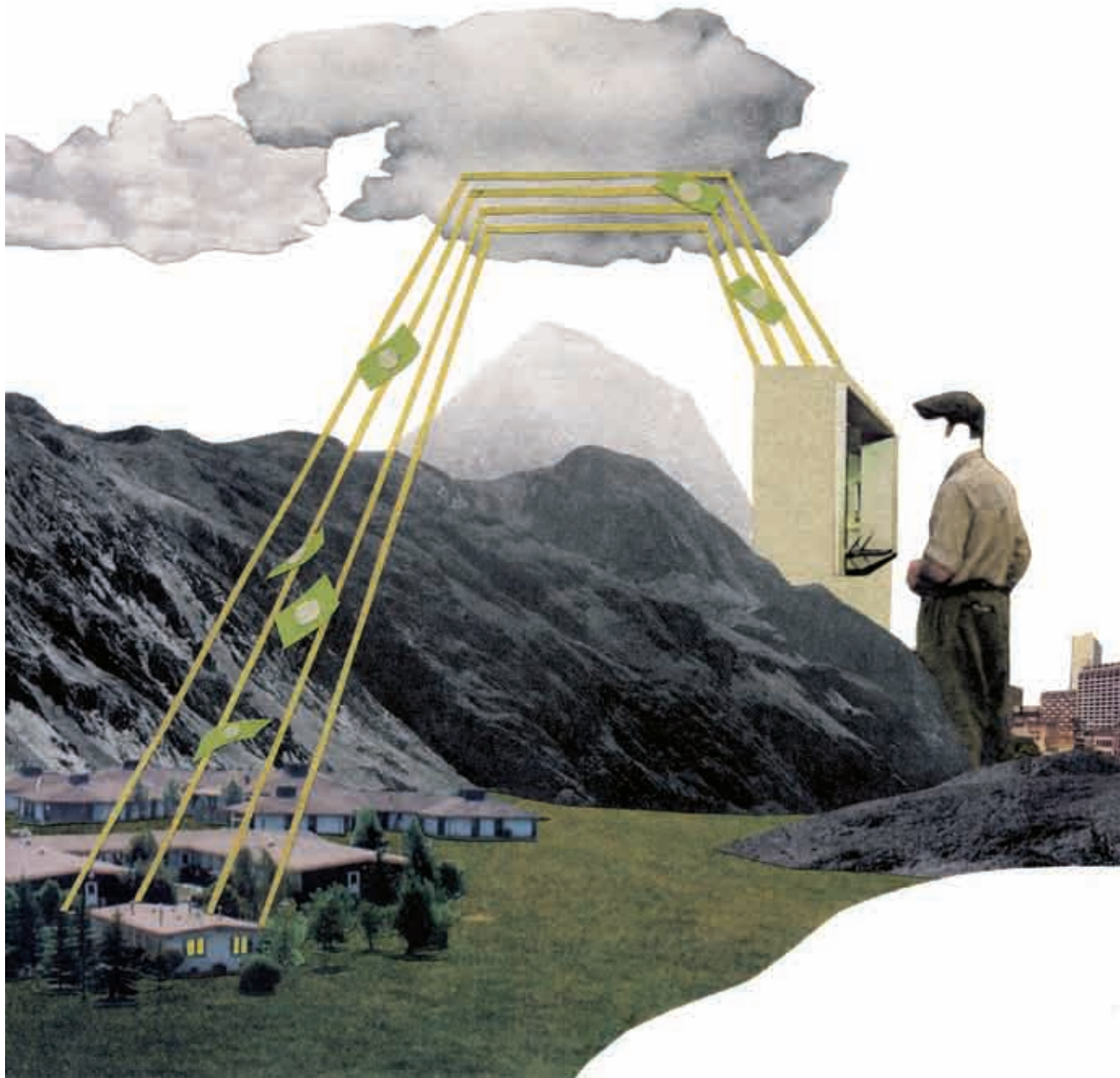
.....  
**Автор:**  
Реал Леблан

.....  
**Иллюстрация:**  
Даниэль  
Лахенмайер

Свершилось! На 24-м Всемирном почтовом конгрессе ВПС получил в свое распоряжение новое Соглашение о почтовых платежных услугах, представляющее собой обновленную редакцию прежнего Соглашения о службах почтовых платежей. В нем, как и в старом Соглашении, описаны специфические особенности этих услуг (см. текст в рамке) и учтены принципы, установленные Организацией Объединенных Наций, в частности, принцип технологического нейтралитета (назначенные операторы могут по своему усмотрению использовать технологию для обеспечения денежных переводов, однако их системы должны быть совместимы с другими системами для обеспечения взаимосвязанности сетей). Вместе с тем в новом Соглашении более тщательно проработаны положения о конфиденциальности данных, борьбе против отмыwania денег, защищенности процессов обработки и передачи платежных поручений и надежности платежных операций между операторами.

Это Соглашение, являющееся международным договором, служит необходимой базой для того, чтобы операторы, назначенные странами-членами ВПС для обеспечения почтовых платежных услуг, могли обмениваться денежными переводами на многосторонней основе. Оно соответствует также резолюции





Административного совета, предусматривающей замену таких услуг с использованием бумажного носителя электронными аналогами. Кроме того, в Соглашении ясно определена роль стран-участниц, которые должны обеспечить непрерывность предоставления услуги в случае каких-либо нарушений, а также четко прописаны обязанности и риски назначенных операторов. В ходе Конгресса, завершившегося 12 августа, Соглашение подписали полномочные представители 108 стран-членов ВПС; другие страны намереваются присоединиться к нему в ближайшие месяцы.

Новое Соглашение официально вступит в силу 1 января 2010 года. Однако уже сейчас некоторые региональные соглашения между назначенными операторами соответствуют положениям этого договора, которые нужно будет включить в новые соглашения в будущем.

Заместитель генерального директора Почты Индии по международной торговле П.Т.С.Кумар, возглавлявший группу «Почтово-финансовые службы» в прежнем составе Совета почтовой эксплуатации, не скрывает своего удовлетворения по поводу принятия Конгрессом нового Соглашения. Он охарактеризовал это событие как «историческое» и призвал

назначенных операторов без промедления перейти к оказанию услуги денежных переводов электронным способом. «Соглашение служит трамплином в новую эпоху. Назначенные операторы должны остаться ведущими игроками на рынке денежных переводов, модернизировав существующий продукт, то есть почтово-денежный перевод на бумаге», - отметил г-н Кумар.

Чтобы операторы смогли перейти на электронный формат, ВПС принял меры по обеспечению более высокой степени защищенности своей электронной сети и благодаря применению разработанной им компьютерной программы «International Financial System» (IFS), на которой строится вся сеть электронных платежей, используемая почтовыми службами, открыл более 150 коридоров, уже связывающих 36 стран. В настоящее время эта программа проходит испытания в 60 других странах.

#### **Услуги в интересах мигрантов**

Конечно, нужно было не только модернизировать существующий продукт, но также удовлетворить потребности мигрантов в более доступных и приемлемых с финансовой точки зрения услугах денежных переводов. Именно такая задача стоит перед многими международными и ооновскими организация-



ми, в том числе перед ВПС. Миграционные процессы, возникшие в результате глобализации экономики, всего лишь за несколько лет превратили денежные переводы в важнейшую проблему глобального масштаба ввиду их благотворного влияния на развивающиеся страны. Действительно, общая сумма денежных переводов, направляемых мигрантами на родину, превышает объемы прямых иностранных инвестиций и помощи развитию вместе взятые. Кроме того, денежные переводы способствуют преодолению бедности и экономическому развитию тех стран, куда они адресуются.

Как резюмировал Жан-Поль Форсевиль, председательствовавший от имени Франции в комиссии Конгресса, которая занималась данным вопросом, обновление Соглашения стало необходимым, чтобы удовлетворить рыночную потребность.

«Почтово-денежный перевод на бумажном носителе больше не удовлетворяет запросы клиентов. Частный сектор предлагает дорогостоящие продукты. Поскольку мигранты, да и не только они одни, по-прежнему не имеют доступа к привлекательным для них услугам, им приходится пользоваться для пересылки денег другими средствами, иногда незаконными. Почтовые службы считают, что, перейдя на электронный формат, они смогут добиться, чтобы денежные переводы направлялись через официальные каналы, и тем самым оказывать настоящую услугу на всей территории страны по более приемлемой

цене, чем рыночная. ВПС начал модернизацию посредством осуществления региональных проектов. Благодаря новому Соглашению, согласованному в рамках ВПС, со временем все эти коридоры будут соединены друг с другом», - отметил Жан-Поль Форсевиль. Действительно, после того как были успешно осуществлены проекты в странах СНГ, Африке и Азиатско-Тихоокеанском регионе, к международной платежной сети ВПС постепенно присоединяются и другие регионы. 28 июля Испания, Уругвай и Чили ввели в эксплуатацию новую электронную услугу денежных переводов между этими странами, что открывает возможности для участия в этой сети и других стран Латинской Америки. Несколькими днями позже Испания, в которой насчитывается полмиллиона выходцев из Марокко, заключила соглашение об обмене электронными денежными переводами с этой страной.

Как недавно сообщалось в газете «Cinco Dias», учитывая, что в прошлом году проживающие в Испании три миллиона иммигрантов отправили в свои страны денежные переводы на сумму 8,1 млрд. евро, правительство Испании и ее назначенный оператор Correos планируют постепенно превратить почтовые сети в «современные финансовые каналы», позволяющие быстро и надежно осуществлять денежные переводы.

Что касается арабских стран, то они также налаживают свои дела. Во время Конгресса почтовые служ-

Для справки

## О почтовых платежных услугах в сжатом виде

Почтовые платежные услуги представляют собой особый вид финансовых услуг. Это почтовые, а не банковские услуги. Существует 4 категории услуг в зависимости от типа обмена: денежный перевод наличными; перевод со счета отправителя для выплаты наличными; перевод наличных на счет; перечисление с одного счета на другой. Если эти платежные услуги сравнивать с банковскими, то

можно сказать, что они представляют собой господствующую на рынке модель, так как она наилучшим образом соответствует запросам потребителей, в частности, мигрантов. По данным Всемирного банка, за последние годы популярность этих услуг привела к резкому росту их объемов (в 2001 г. – 96 млрд. дол. США, а в 2006-ом – 300 млрд.).

# Защита и надежность

бы Египта, Объединенных Арабских Эмиратов, Иордании, Марокко, Катара, Сирии, Туниса и Йемена подписали многостороннее соглашение и объявили об открытии обмена в ближайшем будущем. К концу 2008 года к этому соглашению могли бы присоединиться и другие арабские страны.

По мнению эксперта Международной организации по миграции (МОМ) Рикардо Кордеро, эти соглашения имеют важное значение, поскольку они помогают его организации в достижении ее собственных целей. МОМ следит за обеспечением достойных условий труда для рабочих-мигрантов, чтобы миграционные процессы оказывали благотворное влияние не только на самих мигрантов, но и на их семьи и членов окружающего их общества. «Цели ВПС и МОМ дополняют друг друга, и стратегическое сотрудничество между нашими двумя организациями позволит осуществлять подобные проекты в других регионах мира», - заявил он. В настоящее время ВПС и МОМ сотрудничают в рамках одного проекта в Уганде и Танзании.

## Доступность услуг

Расположенные в непосредственной близости от клиентов, 660 тысяч почтовых отделений во всем мире образуют сеть, не имеющую себе равных и способную обеспечить доступ к защищенным услугам денежных переводов по более приемлемым ценам для населения, не охваченного банковскими услугами, в том числе для миллионов рабочих-мигрантов.

Как объяснил сотрудник Почты Эмиратов Насер Фатхи Каддуми в статье, опубликованной недавно в местной печати, «одним из недостатков частных провайдеров услуг денежных переводов является то, что они работают только в столичном регионе и крупных городах. Почтовые отделения же присутствуют везде». В этой стране начитывается свыше полумиллиона иностранцев из 7 арабских стран-участниц региональной сети.

Мигранты, о которых шла речь в той же статье, положительно восприняли новость об открытии обмена. В их числе одна проживающая в Абу-Даби марокканка, которая сетует на то, что порой ее семье приходится ждать целую неделю, чтобы получить в ближайшем филиале одного частного оператора 275 долларов, которые она ежемесячно высылает на родину, в то время как для перевода денег достаточно и одного часа. «На это уходит слишком много времени», - говорит она с сожалением.

.....  
Многие положения нового Соглашения усиливают защиту потребителей и повышают надежность финансовых отношений между назначенными операторами.

С самого начала процесс денежного перевода является полностью прозрачным. Отправитель оплачивает все расходы, связанные с этой простой финансовой операцией, и заранее знает сумму, которую получит адресат, так как известны все обменные курсы и адресату не нужно ничего доплачивать, чтобы получить свои деньги. До тех пор пока выплата не произведена, отправитель может отозвать свое платежное поручение. Кроме того, в Соглашении четко сформулированы правила об ответственности в спорных случаях; отправитель знает свои права и знает к кому обращаться. Наконец, переведенные денежные средства обособливаются, то есть назначенный оператор может их использовать только для исполнения платежного поручения, переданного клиентом. Отправленные средства доступны сразу или через какой-то определенный срок. С другой стороны, были приняты меры для обеспечения надежности расчетов за денежные переводы между операторами. Поскольку относящиеся к платежным поручениям средства обособливаются, они используются исключительно для произведения оплаты операторам-плательщикам. Кроме того, последние получают авансы, которые они используют для исполнения платежных поручений и произведения выплат получателям денежных переводов. Расчеты по платежам между операторами, предоставляющими эту услугу, станут еще более надежными после того, как в ближайшее время будет создана централизованная клиринговая система ВПС.



В свою очередь, сотрудница Международного бюро Мари-Одиль Пиле, участвовавшая в подготовке новой редакции Соглашения, подчеркивает, что почтовая платежная услуга является выигрышным продуктом, поскольку она проста в использовании и доступна для всех. «Любой клиент может прийти в почтовое отделение, чтобы отправить денежный перевод, даже если он не зарегистрирован в нем, в отличие от банка, где, как правило, необходимо иметь счет. Однако большинство населения мира и, в частности, большая часть мигрантов не охвачена банковскими услугами», - отметила она.

#### **Дальнейший ход событий**

Теперь, когда Соглашение принято, Совету почтой эксплуатации надлежит утвердить его Регламент на своей сессии в октябре-ноябре 2008 года. В Регламенте будут конкретизированы общие правила с точки зрения его применения на многосторонней основе. Затем работа ВПС будет направлена на согласование таких процедур, связанных с предлагаемыми услугами, как обработка платежных поручений в операционном окне и бэк-офисе, рассмотрение рекламаций, а также развитие эксплуатационного взаимодействия сетей.

Другим приоритетом является создание централизованной клиринговой системы, которая станет последним звеном в обеспечении надежности финансовых расчетов между назначенными операторами. Функционирование клирингового центра будет регулироваться строгими процедурами, в результате чего до минимума сократится количество производимых платежей, повысится эффективность и снизятся затраты. Еще одной задачей является регистрация

коллективной торговой марки, с помощью которой можно будет четко опознавать обновленные почтовые платежные услуги. Результаты проведенных исследований в области денежных переводов показывают, что сейчас в мире имеется по крайней мере 14 крупных торговых марок, пользующихся широкой известностью. Поэтому почтовым операторам придется столкнуться на рынке с жесточайшей конкуренцией. Они понимают, что для эффективной продажи этих услуг в мировом масштабе им нужно иметь отличительный бренд, отражающий присущие ВПС ценности. Следует отметить, что в рамках проведенного опроса 115 почтовых операторов поддержали идею создания такого бренда.

Южная Африка, возглавлявшая специальную группу по этому вопросу, уже разработала и протестировала бренд для почтовых платежных услуг. Исследования подтвердили, что благодаря своему бренду платежные услуги будут отличаться от других предоставляемых на рынке услуг и смогут завоевать доверие клиентуры. Как отметила председатель этой группы г-жа М.Ланкастер, «бренд служит для идентификации организации и символизирует ее ценности».

На сегодняшний день задача состоит в том, чтобы добиться регистрации бренда в мировом масштабе, прежде чем его можно было бы официально презентовать. Таким образом, ВПС предлагает своим членам и назначенным операторам принять участие в регистрации бренда, поддержав его финансирование.

# Денежные переводы становятся более надежными



Учитывая слишком высокие тарифы частных операторов, а также отсутствие пунктов предоставления услуг поблизости к месту жительства или работы мигрантов, многие из них используют для отправки денег на родину неофициальные сети. Если кто-нибудь из родственников или знакомых мигрантов отправляется, например, в Кито, Рабат или Нью-Дели, их просят взять с собой кое-какие деньги для передачи отцу или жене. Таким образом, продолжают функционировать так называемые «hawala» (это слово на языке хинди означает «доверие» или «обмен») – традиционные неофициальные системы платежей, существующие уже на протяжении нескольких веков и позволяющие посредникам предлагать мигрантам привлекательные решения, минуя официальные обменные курсы.

По данным Всемирного банка, общий объем денежных средств, проходящих через неофициальные сети в различных регионах мира, превышает официальный трафик более чем на 50%. В условиях

отсутствия эффективного контроля, в том числе регистрации перевода или возможности отслеживать его пересылку, отправители, в частности мигранты, подвергаются огромным рискам, а власти опасаются, что эти деньги отмываются или идут на финансирование терроризма.

Поэтому перевод в почтовые отделения этих денежных операций, осуществляемых сейчас через такие неофициальные сети, является важнейшей целью нового Соглашения, благодаря которому в силу вступают правила и процедуры, необходимые для того, чтобы любой денежный перевод был надлежащим образом задокументирован и поддавался проверке.

Почтовые платежные услуги включают в себя механизмы контроля за прохождением отправок. Использование этой весьма необходимой почтовой технологии способствует более эффективной борьбе с отмыванием денег, осуществлению кон-

троля за качеством финансовых операций и управлению услугами. Кроме того, при подготовке нового Соглашения ВПС руководствовался рекомендациями по борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма, составленными ФАТФ – межправительственной организацией по финансовому мониторингу с учетом национальных законодательств. Таким образом, почтовые службы будут обязаны получать точную информацию об отправителях и адресатах, а также сообщать соответствующим органам данные о любых подозрительных переводах или требовать дополнительные сведения у отправителя, если сумма денежного перевода превышает установленный лимит. Исходя из рекомендаций ФАТФ ВПС также выработает свою собственную политику по борьбе с отмыванием денег для обеспечения более высокой степени защиты денежных переводов.

# КОНГРЕСС, РЕШИТЕЛЬНО УСТРЕМЛЕННЫЙ В БУДУЩЕЕ

.....  
Автор:  
Реал Леблан



.....

На 24-ом Всемирном почтовом конгрессе в течение трех недель проходили дискуссии и были приняты многочисленные решения, благодаря которым мировой почтовый сектор будет развиваться в течение 4-х последующих лет.

Помимо единодушного принятия новой всемирной почтовой стратегии, названной «Найробийской» (см. «Почтовый союз» за июнь 2008 г.), на Конгрессе обсуждались такие вопросы, как качество службы, окончательные расходы, почтовая безопасность, филателия, отношения с таможенной, электронные услуги и устойчивое развитие. Их рассмотрение будет продолжено в Административном совете (АС), Совете почтовой эксплуатации (СПЭ) и Консультативном комитете (КК) в период 2009-2012 г. Вниманию читателей предлагается обзор наиболее ярких результатов 24-го Конгресса ВПС.

#### Качество службы

Для повышения качества международной почтовой службы будет принята комплексная программа. В период 2009-2012 г. ВПС будет уделять первостепенное внимание физическим сетям, связывающим жителей всего мира, взаимосвязанности электронных сетей и использованию инфокоммуникационных технологий в целях развития инфраструктур и разработки продуктов и услуг. Для достижения намеченной Конгрессом цели предстоит осуществить 10 проектов, а именно: до 2012 года обеспечить доставку 80% писем внутреннего режима менее чем за 5 рабочих дней (Д + 5). Кроме того, Конгресс одобрил проект создания в рамках ВПС глобальной системы мониторинга с целью оценки качества службы для входящих приоритетных отправок и увязки качества с оплатой, которую получают страны за обработку международной почты, поступающей из других стран (система окончательных расходов). Система мониторинга будет также использоваться для оценки степени реализации проектов, финансируемых за счет Фонда улучшения качества службы (ФУКС) ВПС, функционирование которого было продлено до 2016 года. Из этого фонда выделяются деньги на проекты повышения качества почтовой службы в развивающихся странах. Взносы в ФУКС делают все страны-члены, кроме наименее развитых, отчисляя в него определенный процент от сумм, выплачиваемых им в рамках системы окончательных расходов.

#### Оконечные расходы

Конгресс принял новую систему окончательных расходов, нацеленную на максимальное покрытие фактических затрат стран на обработку входящей международной почты. Таким образом, ВПС продолжает двигаться вперед на пути к принятию так называемой конечной системы, в которой были бы предусмотрены конкретные тарифные ставки для каждой страны, а получаемые странами платежи увязывались бы с качеством службы. Система оценки качества уже действует для промышленно развитых стран, при этом ряд развивающихся стран принял решение участвовать в этой системе. Кроме того, чистые доходы развивающихся стран, являющихся преимущественно странами-импортерами почты, будут ежегодно увеличиваться на 2,8% ввиду применения в следующем цикле других тарифных ставок окончательных расходов. Помимо этого, Конгресс утвердил применительно к системе окончательных расходов и ФУКС метод классификации стран на пять групп в зависимости от их показателей почтового развития (см. статью на стр. xx). Этот показатель основывается на валовом национальном доходе на душу населения и на нормальной средней удельной стоимости одного письма. В предстоящем цикле объем вносимых в ФУКС средств возрастет более чем на 20%.



Пересмотр на повышение предельного размера бюджета

Конгресс окончательно утвердил счета Союза за 2004-2006 г. и принял новую систему финансирования организации, состоящую из трех элементов. Первый элемент: помимо взносов стран-членов в обычный бюджет, теперь они могут делать добровольные взносы. Второй элемент объединяет всю внебюджетную деятельность (Центр почтовых технологий, подразделение EMS, всемирная система нумерации почтовых марок и т.д.), а третий представляет собой дополнительное финансирование деятельности, непосредственно относящейся ко всемирной почтовой стратегии. Этот последний вид деятельности может также финансироваться за счет частных средств, что является новшеством для ВПС. Благодаря новой системе финансирования Союз обладает более широкой свободой действий, так как страны-члены имеют возможность способствовать реальному увеличению его обычного бюджета. На 2009 и 2010 годы предельный размер годовых расходов остается на уровне 37 млн. шв.фр., а на период 2011-2012 г. он увеличится до 37 235 000 шв.фр. Таким образом, Международное бюро может корректировать годовой предельный размер бюджета в связи с удорожанием жизни и повышением заработных плат. Что касается бюджета на 2009-2012 г., то Административный совет должен будет утвердить его на своей ноябрьской сессии. Бюджет будет корректироваться в прямой зависимости от хода реализации всемирной почтовой стратегии. Признавая необходимость таких изменений, Конгресс дал установку на регулирование финансовых средств ВПС, которая должна получить подтверждение на сессии АС 2008 г.

#### **Почтовая безопасность**

Среди намеченных приоритетов до 2012 года следует отметить такие вопросы, как обработка опасных грузов, безопасность почты в развивающихся странах, электронная торговля, стратегия в области финансовых услуг и противодействия отмыванию денег. Кроме того, ВПС призван разработать минимальные стандарты и процедуры безопасности для повышения глобальной безопасности сети международных почтовых перевозок. Эти стандарты будут использоваться в качестве ориентиров, чтобы не нарушать национальные законодательства стран. Конгресс также постановил дополнить контрафактными и пиратскими изделиями список предметов, не допускаемых к включению в почтовый поток, о чем говорится в статье 15 Конвенции ВПС. Страны договорились о том, чтобы при организации работ в следующем цикле изыскать способы более тесного сотрудничества с соответствующими национальными органами в целях противодействия пересылке по почте контрафактных или пиратских изделий, что является нарушением прав интеллектуальной собственности.

#### **Отношения с таможенной**

Таможенная очистка посылок международного режима остается важнейшей проблемой для участников почтового сектора, в частности, с точки зрения качества службы. За последние годы сотрудни-

чество между ВПС и Всемирной таможенной организацией значительно усилилось, и обе стороны обязались принимать меры к еще более прочному взаимодействию в будущем. Помимо всего прочего, они должны решить многие важные проблемы, касающиеся, в частности, возросшего обмена данными между назначенными операторами и таможенными органами до поступления грузов в конкретную страну, соблюдения таможенных требований почтовыми службами и клиентурой в отношении предоставления необходимой информации о трансграничных отправлениях, а также повышения эффективности таможенных процедур для ускорения обработки почтовых отправлений. Кроме того, обе организации будут проводить совместную работу, чтобы воспрепятствовать пересылке контрафактных или пиратских изделий по почте (см. также раздел «Почтовая безопасность»).

#### **Реформа Союза**

Использовавшийся долгое время в Актах Союза – Уставе, Регламентах и других официальных документах ВПС - термин «почтовая администрация» был заменен терминами «назначенный оператор» и «страна-член», с помощью которых теперь более точно определены в рамках ВПС обязанности правительств и назначенных операторов по обеспечению универсальной почтовой услуги. После того как был отклонен предложенный новый текст преамбулы Устава, было принято предложение об изучении миссии ВПС. Конгресс принял также решение в отношении новых структур АС и СПЭ, чьи комиссии, группы и подгруппы будут теперь в большей степени соответствовать целям новой всемирной почтовой стратегии. Наряду с этим Конгресс принял рекомендацию о придании большей транспарентности процессу назначения стран на посты председателей комиссий. Благодаря этому страны имели возможность сообщить о своей заинтересованности возглавить ту или иную комиссию и о принятых вследствие этого решениях (см. статьи об АС и СПЭ).

#### **Электронные услуги**

Конгресс принял первый план действий ВПС в области электронных услуг. Тесно связанные со всемирной почтовой стратегией, электронные услуги играют важнейшую роль в облегчении доступа к информационному обществу и устранению технологического разрыва между странами. К сети подключены менее 50% из насчитывающихся в мире 660 тысяч почтовых отделений. В плане предусматривается осуществить в 2009-2012 г. различные стратегические виды деятельности по развитию электронных услуг таких, как аутентифицированная заказная почта, архивное хранение документов и управление документальной базой, услуги администрирования, мультимедийный доступ к почтовым услугам, а также гибридная почта. Предусмотрены различные способы финансирования: через новый фонд модернизации почтового сектора, в рамках партнерства государственных и частных организаций или за счет средств, имеющихся в ВПС, либо в других организациях. Были также приняты два предложения о роли почты в распространении электронных услуг: предложение Кении о том, чтобы развивающиеся страны могли участвовать в учебных





Исполнительный директор ЮНЕП Ахим Штайнер приветствовал сотрудничество, установленное между этой организацией и ВПС в 2008 г.



«От Бухареста до Женевы ВПС проделал большой путь. Началась коренная перестройка. Союз осуществил поворот в сторону перемен, которые будут проводиться на основе его ценностей, которыми являются глобальный характер этой организации, солидарность между ее членами и единство мирового почтового сообщества», - заявил Эдуард Дайан (на фото справа) в речи после его переизбрания. Рядом с ним на трибуне – Гуочжонг Хуан.

мероприятиях по подготовке персонала или проектах сотрудничества в области развития электронной торговли, и предложение Швеции относительно осуществления программы, позволяющих почтовым операторам более эффективно пользоваться новыми технологиями и способных оказать большее влияние на обмен. В этом предложении содержится также призыв к ВПС укреплять связи с различными международными организациями в целях выполнения подобных проектов.

#### Устойчивое развитие

На Конгрессе подчеркивался тот факт, что почтовый сектор осознал негативные последствия своей деятельности для окружающей среды, и страны-члены призвали ВПС продолжить усилия по разработке программы сокращения выхлопов парниковых газов. В настоящее время Международное бюро анализирует результаты обширного исследования, проведенного среди назначенных операторов, чтобы составить карту, отображающую загрязнение окружающей среды выхлопами углекислого газа в результате почтовой деятельности. В дальнейшем ВПС будет работать совместно с ПОСТЕВРОПой и Программой ООН по окружающей среде (ЮНЕП) над подготовкой рекомендаций по сокращению выбросов в атмосферу CO<sub>2</sub> и оценке их воздействия на экологию. Исполнительный директор ЮНЕП Ахим Штайнер, принявший участие в общей дискуссии на Конгрессе, приветствовал сотрудничество, установившееся в 2008 году между этой организацией и ВПС, цель которого – «изыскивать решения для сокращения объема выбросов CO<sub>2</sub> в атмосферу» и в перспективе превратить ВПС в организацию, не оказывающую вредного воздействия на климат. Он, в частности, заявил: «Имея в своем распоряжении около 660 тысяч отделений, 250 тысяч мотоциклов, 600 тысяч различного рода автомашин и сотни самолетов, мировой почтовый сектор обладает огромным потенциалом, чтобы оказывать влияние на энергос затратные отрасли промышленности и сделать более экологически чистыми сети снабжения, производства и маркетинга – начиная с производителей автотранспортных средств, оборудования, компаний, выпускающих авиационные двигатели, и кончая поставщиками чернил, клея и бумаги».

#### Выборы

Конгресс единогласно переизбрал представителя Франции Эдуарда Дайана и представителя Китая

Гуочжонга Хуана на посты генерального директора и заместителя генерального директора Международного бюро ВПС на 2009-2012 г. Впервые они были избраны на эти посты на Бухарестском конгрессе 2004 года (см. списки стран, избранных в Административный совет и Совет почтовой эксплуатации, в разделах с одноименными названиями).

#### Административный совет 2009-2012 г.

По предложению стран-членов функции председателя Административного совета (АС) будет выполнять Кения, а заместителем председателя – Тринидад и Тобаго, Великобритания, Катар и Украина. АС будет состоять из 4-х комиссий: Комиссия 1 (Вопросы общего управления; председатель: Германия), Комиссия 2 (Развитие и сотрудничество; совместная комиссия АС/СПЭ под председательством КНР), Комиссия 3 (Финансы и администрирование; председатель: Тунис) и Комиссия 4 (Стратегия Союза; совместная Комиссия АС/СПЭ под председательством Канады). Кроме того, работа АС будет организовываться управляющим комитетом. Консультативный комитет по-прежнему подчиняется АС.

#### Страны, избранные в состав Административного совета

Алжир, Германия, США, Саудовская Аравия, Аргентина, Азербайджан, Бангладеш, Бельгия, Бенин, Ботсвана, Камерун, Республика Конго, Канада, КНР, Колумбия, Куба, Египет, Объединенные Арабские Эмираты, Франция, Великобритания, Индия, Индонезия, Ливийская Джамахирия, Казахстан, Кувейт, Литва, Малайзия, Нигерия, Республика Панама, Катар, Российская Федерация, Сенегал, Швеция, Таиланд, Объединенная Республика Танзания, Тринидад и Тобаго, Тунис, Турция, Украина и Уругвай.

#### Совет почтовой эксплуатации 2009-2012 г.

Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) был реорганизован, чтобы лучше соответствовать целям всемирной почтовой стратегии. Он состоит из 4 комиссий.

Три первые будут заниматься основными направлениями развития почтовых продуктов, в том числе письменной корреспонденцией (сопредседатели: Великобритания и Швейцария), посылками (председатель: Новая Зеландия) и финансовыми услугами (председатель: Индия), а четвертая сосредоточит свою работу на технических стандартах и технологиях (председатель: Италия). Структуры, работающие в других областях (почтовая безопасность, Телематический кооператив и Кооператив EMS, Попечительский совет ФУКС и Центр клиринговых расчетов UPU\*Clearing), будут отчитываться непосредственно на пленуме СПЭ. В работе СПЭ будет также принимать участие Консультативный комитет. Наконец, Консультативный совет по развитию прямой почтовой рассылки и Всемирная ассоциация развития филателии будут подчиняться комиссии, занимающейся письменной корреспонденцией.

#### **Страны, избранные в состав Совета почтовой эксплуатации**

Южная Африка, Алжир, Германия, США, Аргентина, Азербайджан, Бангладеш, Бельгия, Бразилия, Канада, КНР, Республика Корея, Коста-Рика, Куба, Дания, Египет, Объединенные Арабские Эмираты, Испания, Франция, Великобритания, Греция, Индия, Индонезия, Израиль, Италия, Ливийская Джамахирия, Япония, Марокко, Мексика, Нигерия, Новая Зеландия, Нидерланды, Польша, Португалия, Российская Федерация, Сингапур, Швейцария, Тунис, Турция, Уругвай.

#### **Консультативный комитет**

Консультативный комитет (КК), учрежденный в 2004 году, чтобы представлять в ВПС интересы других участников почтового сектора, помимо правительств, регуляторов или назначенных операторов, надеется расширить свой вклад в работу Союза, сосредоточив усилия на особенно важных вопросах – таких, как адресация и стандартизация. Консультативный комитет, в который сейчас входят около 19 организаций, хотел бы, чтобы в его составе были более широко представлены участники почтового сектора из различных регионов. По мнению Чарльза Прескотта из Ассоциации прямого маркетинга США, который будет находиться на посту председателя этого комитета в течение второго срока, КК планирует действовать «амбициозно» и акцентировать свое внимание на важнейших аспектах почтовой сети. «Мы будем заниматься изучением и оценкой состояния существующих в мире систем адресации, пересылки отправлений и изменения адреса. Надеемся организовать в 2009 году всемирную встречу в верхах по вопросам адресации, чтобы привлечь внимание к проблемам, выявленным в ходе наших изучений, а также к важности систем адресации и услуг, которые эти системы позволяют оказывать обществу. Наконец, мы представим предложения о путях решения выявленных проблем», - заявил Чарльз Прескотт. Однако председатель КК этим не ограничивается. Он хотел бы, чтобы коми-

тет помогал также почтовым службам в реализации проектов, которые позволили бы им возмещать утраченные доходы. «Эта проблема еще мало изучена, однако можно сказать, что из-за использования систем низкого качества или недостаточного контроля убытки исчисляются внушительными суммами», - добавил он. КК будет активно изыскивать возможности партнерства с частным сектором, чтобы почтовые службы могли совершенствоваться и расширять ассортимент предлагаемых услуг, в частности, в финансовой области.

#### **Посылки**

В последние годы был зарегистрирован определенный рост объема посылок в мировом масштабе. Этому способствовала не только электронная торговля, но также повышение качества службы и более строгие нормативы. Все это обусловило быстрое развитие посылочного сектора. Тем не менее в некоторых регионах по-прежнему отмечается застой. Несмотря на заметное улучшение контроля за прохождением отправлений и повышение качества службы в целом, Африка находится в более трудном положении по сравнению с другими частями света, а назначенные операторы азиатских стран еще не в полной мере используют существующий в их регионе потенциал в области роста. Поэтому ВПС сохранит принятую в прошлом рабочем цикле стратегию и ускорит ее реализацию. Организация предпримет попытки поднять уровень посылочной почты в развивающихся странах до установленных стандартов, стимулируя более активное участие этих стран в выполнении данной стратегии. Союз акцентирует также внимание на осуществлении мероприятий по профессиональной подготовке и мерах по совершенствованию слежения за прохождением отправлений. Если соответствующее предложение будет принято новым составом Совета почтовой эксплуатации, то оплата, которую страны будут получать за обработку входящих посылок до 2010 года, будет зависеть от достижения контрольных показателей эффективности работы.

#### **Филателия**

Кто бы мог подумать, что термин «почтовая марка» несет в себе двусмысленность? Тем не менее, учитывая развитие технологий, с помощью которых сегодня производятся, например, персонализированные почтовые марки, или изменение способа выражения номинальной стоимости марки, потребовалось пересмотреть статью 8 Конвенции ВПС, в которой дается определение этого термина. В частности, на Конгрессе был принят текст, уточняющий, что почтовая марка может включать в себя другие специфические опознавательные знаки, помимо названия страны-члена или территории-эмитента. Кроме того, номинальная стоимость может быть выражена в официальной валюте или изображена в виде письма или какого-либо символа, чтобы лучше соответствовать действительности. Некоторые страны, например, Южная Африка, указывают номинальную стоимость не цифрами, а словами, в которых уточняется уровень обслуживания, а другие страны – такие, как Бельгия, выражают стоимость обведенными в кружок цифрами.

# Палестина сможет осуществлять прямой обмен почтой



На Конгрессе произошло важное событие: 6 августа почтовые администрации Израиля и Палестины подписали совместное заявление, в котором взяли на себя обязательство способствовать прямому обмену почтой между Палестиной и странами-членами ВПС через Амман (Иордания).

Это заявление является ответом на резолюцию С 115/1999 Пекинского конгресса, утверждающую право Палестины «осуществлять прямой почтовый обмен со странами-членами ВПС». До сих пор все входящие или исходящие отправления пересылаются транзитом через Израиль.

В Палестине, которая самостоятельно управляет своими почтовыми службами и издает марки начиная с 1995 года, насчитывается 102 почтовых отделения. Махмуд Диван, генеральный директор Министерства связи и информационных технологий Национальной администрации Палестины, выразил удовлетворение в связи с новой перспективой: «В результате такой договоренности на Международное бюро возлагаются дополнительные функции и обязанности в том, что касается непрерывного контроля за соблюдением различных положений соглашения. От этого зависит успех усилий и планов Международного бюро в области реорганизации и подготовки проектов развития эффективных почтовых служб в Палестине, которые будут способствовать экономическому росту и социальному единству этой страны, а также созданию высококачественной почтовой инфраструктуры».

В свою очередь, генеральный директор Почты Израиля Ави Хошман заявил, что израильская почтовая компания всегда старалась обеспечивать эффективный обмен почтой и будет продолжать действовать в том же духе. В частности, он отметил: «Мы готовы к тесному сотрудничеству на благо всех почтовых администраций и их клиентов в соответствии с миссией ВПС».

По мнению Генерального директора ВПС Эдуарда Дайана, это заявление представляет собой «важное звено» в цепи усилий, предпринимаемых Международным бюро для того, чтобы почтовая служба Палестины «лучше интегрировалась в мировое почтовое сообщество». Он добавил, что этот документ позволит создать условия для развития почтовой службы в Палестине и повышения ее качества, и выразил удовлетворение по поводу «взаимопонимания и готовности к всестороннему взаимодействию», которые были проявлены с обеих сторон.

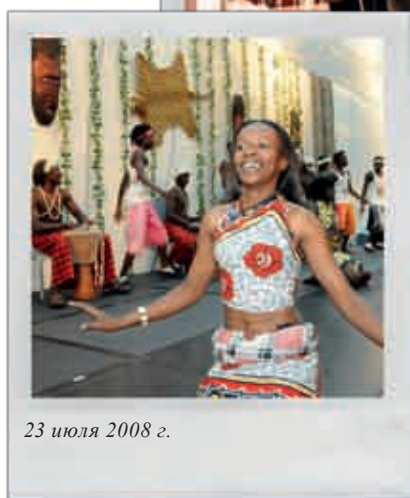
Планируемые технические и эксплуатационные решения позволят почтовой службе Палестины осуществлять прямой обмен почтой с другими странами, в результате чего она будет обладать правами и обязанностями, связанными с системой окончательных расходов и Фондом улучшения качества службы ВПС.

Кроме того, ВПС обратился с призывом к международному почтовому сообществу, чтобы оно оказало финансовую поддержку модернизации почтовых услуг в этой стране.

# В объективе 24-й Всемирный почтовый конгресс



30 июля 2008 г.



23 июля 2008 г.



25 июля 2008 г.



30 июля 2008 г.

## 23 июля 2008 г.

24-й Конгресс ВПС, прошедший под знаком поддержки Африки, официально открыл заместитель премьер-министра Кении Мусалиа Мудавади. Совершенствование работы почтового сектора в развивающихся странах, в частности на африканском континенте, является для ВПС приоритетной задачей. Вечером того же дня Кения устроила красочный прием, на котором подавались блюда африканской кухни.

## 25 июля 2008 г. – Общая дискуссия

Среди многочисленных высокопоставленных лиц, выступивших с докладами на общей дискуссии, в ходе которой обсуждались основные задачи современного мирового почтового сектора, был руководитель почтовой службы США Джон Поттер. В результате проведения трех «круглых столов» стало совершенно очевидно, что развитие почтовых служб неразрывно связано с процессом глобализации. В центре внимания представителей международных и ооновских организаций, а также частного сектора, участвовавших в этом крупном собрании, были такие темы, как качество службы, отношения с таможенной, роль почтовых служб в преодолении социальной изоляции и в электронной торговле, логистической цепи и денежных переводах, потепление на планете, важность универсальной услуги и ее развития. Благодаря проведению этой дискуссии участники Конгресса могли на всем его протяжении принимать обоснованные решения.

## 30 июля 2008 г. – Принятие Найробийской почтовой стратегии

Жан-Люк Дютордуа (Бельгия) представляет новую «дорожную карту» мирового почтового сектора на предстоящий 4-летний период. В результате напряженной работы по определению основных задач и целей сектора, продолжавшейся четыре года, ВПС получил в свое распоряжение новую всемирную почтовую стратегию, которая была названа «Найробийской», чтобы отдать должное Кении, где первоначально планировалось провести 24-й Конгресс. Стратегия была принята единогласно. Она будет осуществляться с применением регионального подхода. Кения примет запланированную на 2010 год Стратегическую конференцию ВПС, которая состоится в середине периода между двумя Конгрессами для подведения промежуточного итога достижения целей этого плана действий.

## Ставим на голосование!

Делегаты Конгресса участвовали в дискуссиях, которые проводились в восьми комиссиях и на одиннадцати пленарных заседаниях, где было принято свыше 300 предложений и 80 резолюций. В случае разногласий проводилось голосование. Для принятия предложений о внесении поправок в Устав ВПС необходимо, чтобы они были поддержаны двумя третями стран-членов, имеющих право голоса, а другие предложения принимаются простым большинством.



6 августа 2008 г.



6 августа 2008 г.



12 августа 2008 г.



12 августа 2008 г.

### 6 августа 2008 г. – День выборов

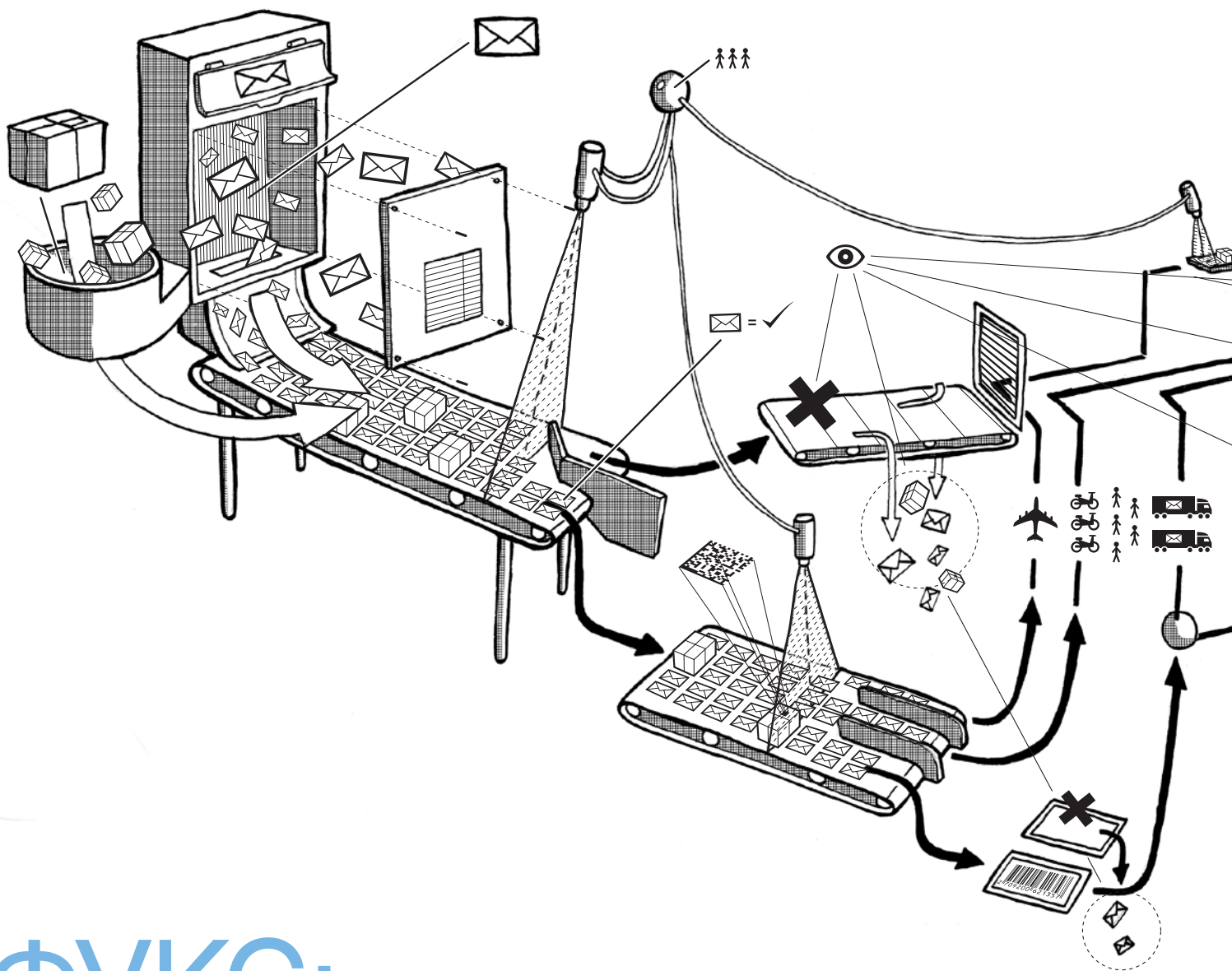
Невин Эль-Лаббан (Египет) опускает бюллетень своей страны в урну на выборах 40 членов Административного совета. В тот же день были избраны генеральный директор и заместитель генерального директора Международного бюро (единогласно), а также 40 стран-членов Совета почтовой эксплуатации. Конгресс подтвердил председательство Кении в Административном совете.

### 6 августа 2008 г. – До встречи... в Дохе!

Катар получил право организовать 25-й Всемирный почтовый конгресс в Дохе в 2012 году. Почти сразу после окончания Конгресса в Женеве начнется работа по материально-технической организации следующего Конгресса, когда организаторам придется принимать в течение трех недель более 2500 человек.

### 12 августа 2008 г. – Подписание официальных документов

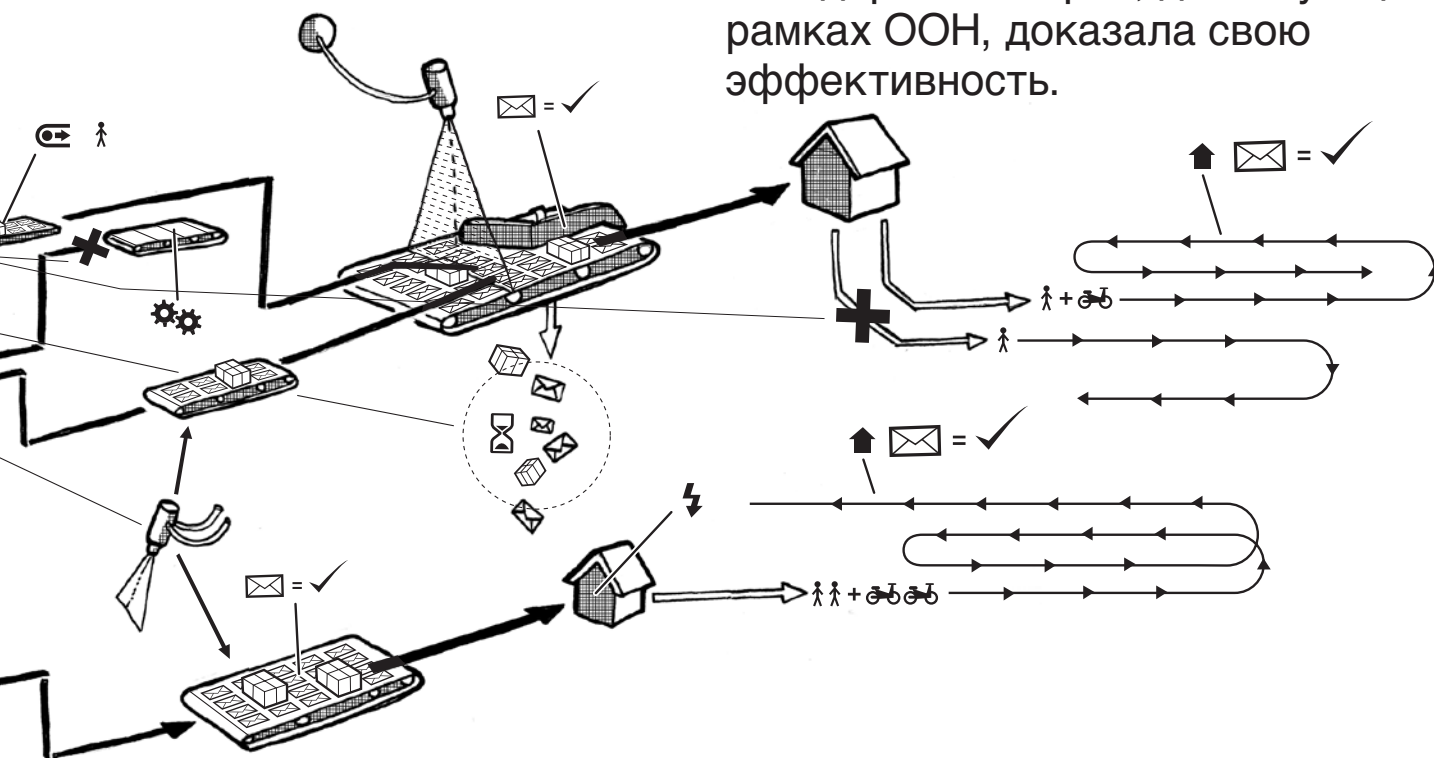
Государственный министр информации и связи Нигерии Ибрагим Д.Наканде подписывает Конвенцию ВПС в присутствии своих соотечественников; Его Превосходительство посол Японии в Швейцарии Нобуясу Абэ ставит свою подпись под новым Соглашением о почтовых платежных услугах. В последний день Конгресса полномочные представители стран по очереди подписывали эти два договора, которые регламентируют международные почтовые службы и почтовые платежные услуги, обеспечиваемые их назначенными операторами.



# ФУКС: ОБЩЕПРИЗНАННАЯ ПОЛЬЗА

.....

Функционирование Фонда улучшения качества службы (ФУКС), предусматривавшееся раньше до 2012 года, продлевается до 2016-го. По общему мнению, уникальная система солидарности стран, действующая в рамках ООН, доказала свою эффективность.



Еще совсем недавно в столице Уганды Кампале нужно было потратить целый день, чтобы перевезти входящую почту из аэропорта в ближайшее учреждение обмена. Задержка, начинающаяся с первых километров транспортировки писем из-за границы внутри страны, еще более усугублялась в тех случаях, когда эти отправления подлежали доставке в другом городе, а не в столице. Осознавая эту проблему, Почта Уганды израсходовала более 40 тысяч долларов США, полученных из ФУКС, на приобретение грузовика и 10 мотоциклов. Благодаря этому сроки доставки национальной и международной почты удалось сократить на один день – с Д+2 до Д+1.

безопасность отправлений и внедрение систем учета затрат.

Финансируемый за счет определенных процентов от сумм платежей, производимых в рамках системы окончательных расходов, ФУКС служит для реализации проектов, приводящих к поддающимся оценке и долгосрочным повышениям качества. Он был учрежден в 2001 году, когда вопрос качества службы начал приобретать все более и более важное значение в ВПС, а качество услуг, предоставленных доставляющей почту страной, стало увязываться с их оплатой. Этот вопрос не утратил своей актуальности, поскольку на недавнем Конгрессе было принято решение внедрить в эксплуатацию до 2010 года глобальную систему мониторинга качества службы.

Нет никаких сомнений в том, что ФУКС занимает достойное место в новой Найробийской почтовой стратегии, одной из целей которой является повышение качества и эффективности международной почтовой сети. Фонд является важным источником финансирования деятельности, нацеленной, помимо всего прочего, на обеспечение эксплуатационного взаимодействия, взаимосвязанности и целостности сетей, на оценку качества службы,

Однако развивающиеся и наименее развитые страны, получающие деньги из ФУКС, не дожидаются этого срока и используют целевые средства, чтобы сократить время пересылки отправлений и повысить качество доставки. «Может произойти так, что, если не будет нормального качества, некоторые

.....

**Автор:**  
Лоран Видмер

**Иллюстрация:**  
working-  
classhero.ch

# ЛУЧШИЕ ПРОЕКТЫ УДОСТОЕНЫ НАГРАД

Начиная с 2007 года завершившиеся проекты, прошедшие экспертную оценку, номинируются на премию ФУКС. Она присуждается почтовым службам за эффективное руководство их проектами. Первыми восьмью странами, получившими эту премию, стали:

<b>Беларусь</b>	за создание «Белпочтой» системы качества службы, основанной на международном стандарте ИСО 9000.
<b>Сальвадор</b>	за реорганизацию сети перевозок почты.
<b>Фиджи</b>	за направление почты из учреждения обмена в главпочтамт.
<b>Иордания</b>	за создание подразделения, отвечающего за сбор и доставку почты в столичном регионе.
<b>Кения</b>	за совершенствование направления международной почты.
<b>Мозамбик</b>	за укрепление эксплуатационной базы.
<b>Тринидад и Тобаго</b>	за установку почтовых ящиков общего пользования.
<b>Уганда</b>	за совершенствование направления почты из аэропорта в учреждение обмена и главпочтамты.



страны-отправители почты больше не захотят производить платежи в рамках оконечных расходов», - объяснил генеральный директор почты Маврикия Г.Мотеа. – Иногда у людей нет никакой мотивации, пока их никто не контролирует и не стоит за ними с кнутом. Мы знаем, что это наши деньги, и хотим разумно их использовать».

## Финансирование проектов

Начиная с 2001 года из средств ФУКС было профинансировано более 450 проектов на общую сумму свыше 70 млн. долларов США. Большинство проектов направлено на выявление слабых звеньев в цепи обработки почты и повышение скорости, надежности и безопасности доставки. Например, Почта Пакистана закупила мотоциклы для своих почтальонов, которые обычно совершали маршруты пешком или на велосипедах. В результате этого доставка почты в сельской местности производится сейчас ежедневно, тогда как раньше – один-два раза в неделю. Оператор также приобрел видеокамеры для осуществления наблюдения в крупных сортировочных центрах и почтовых отделениях, благодаря чему заметно сократилось количество жалоб по поводу краж.

В свою очередь, Почта Нигера приобрела 8 мопедов, вследствие чего срок доставки почты в столице снизился на один день и обеспечена выемка корреспонденции из почтовых ящиков два раза в день вместо одного. По мнению генерального директора почты Хассуми Салея, «главная задача – это сокращение времени доставки, а что касается ФУКС, то он помогает нам приобретать оборудование, чтобы мы могли улучшать свою работу».

Целью других проектов является повышение степени удовлетворенности клиентуры услугами путем совершенствования обработки рекламаций и запросов о предоставлении сведений об отправлениях, а также облегчение доступа к услугам.

Недавно в Бенине был открыт центр внутреннего контроля качества, предоставляющий руководите-





лям различных подразделений все необходимые статистические данные, чтобы они могли принимать решения о развитии своих направлений деятельности. «Когда компания зарабатывает деньги, то она, как правило, инвестирует их в эксплуатацию. Вместе с тем необходимо осуществлять капиталовложения в обеспечение надежности и скорости. Мы можем направлять деньги из ФУКС на повышение качества службы исходя из тех проблем, которые мы сами выявили», - отметил директор по производству Почты Бенина Парфэ Агблондон. ФУКС выделяет денежные суммы странам-получателям помощи пропорционально их входящему трафику. Для некоторых стран эти суммы могут быть значительными (в 2007 году одна страна получила свыше 750 тысяч дол. США, а 5 стран – от 500 тысяч до 750 тысяч). Что касается других стран, то им выделены гораздо меньшие суммы (43 страны получили до 10 тысяч дол.). Однако почти все страны, накопившие в рамках фонда денежные средства, смогли представить начиная с 2001 года по крайней мере один проект. По состоянию на 31 декабря 2007 года, лишь 5 стран еще не подали заявки на проекты ФУКС, и из фонда должно быть еще израсходовано 60 млн. долларов. Поскольку проекты разных стран часто похожи друг на друга, секретариат ФУКС составляет список типовых проектов, с которым могут ознакомиться страны-получатели помощи. Организуются также учебные курсы, на которых операторам разъясняется, как они могут использовать свои ресурсы из ФУКС. Помимо национальных проектов, фонд финансирует региональные и глобальные. Такой подход представляется вполне логичным для нынешнего председателя Попечительского совета ФУКС Сомманого Куту. Его мнение таково: «Почтовые службы образуют цепочку; если качество обеспечено только на одном ее конце, это ненормально. Поэтому необходимо рассматривать проблему в региональном, национальном и даже мировом масштабах. Наглядным примером регионального развития является проект совершенствования сети дорожных перевозок в Западной Африке с целью сокращения сроков направления почты наземным путем. Если он будет успешно завершен, то доставка почты будет заметно улучшена во всем регионе».

Таким образом, группа стран может поручить реализацию какого-либо проекта своему региональному союзу, как это делает сейчас, например, Почтовый союз Азиатско-Тихоокеанского региона. Эта организация руководит в рамках процесса развития региональным проектом по совершенствованию международной почтовой системы в островных государствах.

#### **Значительное повышение качества**

За 8 лет функционирования ФУКС его проекты оказали существенное влияние на улучшение качества

почтовой службы более 150 почтовых операторов, а сам фонд превратился в важнейшую составляющую системы содействия развитию в рамках ВПС. «В большинстве случаев оценки результатов выполнения проектов свидетельствуют о заметном, а иногда и о весьма существенном повышении качества службы, достигнутом различными заинтересованными почтовыми операторами», - призналась руководитель проекта ФУКС в Международном бюро Дениз Врейльз.

Что касается направления и перевозки почты, то во многих случаях эти проекты дали возможность сократить сроки доставки внутренней почты на один-два дня. Проекты, относящиеся к сортировке, помогли операторам повысить производительность и уменьшить время обработки отправок максимум до одного дня. Говоря о проектах по улучшению доставки, главным образом за счет установки почтовых ящиков в наиболее удаленных сельских районах или обеспечения почтальонов велосипедами и мотоциклами, следует отметить, что операторам удалось не только усовершенствовать систему доставки, но также предложить услугу доставки на дом. Г-жа Врейльз объяснила, что, даже имея такой опыт, «нелегко оценивать результаты выполнения проектов ФУКС с точки зрения общих улучшений. Но все-таки можно утверждать, что их реализация приводит к заметным достижениям в национальном масштабе и этот прогресс не может не оказывать прямого воздействия на качество международной почтовой службы».

#### **Связь качества с окончательными расходами сохраняется**

Помимо того, что Конгресс продлил срок действия ФУКС, он принял решение о том, что проекты фонда будут по-прежнему относиться к качеству пересылки входящих отправок письменной корреспонденции международного режима, за обработку которых производится оплата в рамках системы окончательных расходов. Связь между качеством службы и окончательными расходами, составляющая суть этого фонда, будет также сохранена. Новая система окончательных расходов вступит в силу в 2010 году, когда начнут действовать новые проценты отчислений в фонд и классификация стран, включающая дополнительную группу. Кроме того, странам-получателям помощи будет гарантирован ежегодный минимальный доход в размере 20 тысяч дол. США, что позволит странам с незначительным почтовым обменом также повысить качество своей службы с помощью ФУКС. Наконец, в 2010 году будут проведены выборы новых членов Попечительского совета, который управляет фондом и утверждает проекты. В настоящее время этот совет состоит из представителей 9 стран.

# СТРАТЕГИИ В ОБЛАСТИ ИННОВАЦИИ

.....

В начале 2008 года Федеральное политехническое училище Лозанны провело опрос среди 12 крупных почтовых операторов промышленно развитых и развивающихся стран, чтобы лучше понять, в каких областях инновации могут сыграть свою роль и какие общие стратегии могли бы использоваться операторами.

.....

**Автор:**  
Кристиан Сунд

Сейчас можно часто слышать, что инновации являются залогом успеха в «новом» конкурентном почтовом секторе. В последние годы основное внимание при проведении большинства мероприятий в этом секторе было сфокусировано на инновациях и роли технологии как одного из факторов экономического роста. Поставщики оборудования стремятся внедрять современные технологии в эксплуатационные процессы, в частности, в сортировочных центрах. Что касается операторов, то они все более отчетливо осознают необходимость улучшения отношений с клиентами и совершенствования службы по работе с клиентурой.

## **Потенциал в области инновации**

Одним из главных факторов, влияющих на почтовый сектор, является изменение требований клиентов. Поэтому неудивительно, что свыше 90% операторов, принявших участие в нашем опросе, считают, что служба по работе с клиентурой представляет собой огромный потенциал для инноваций. Интерес также вызывают и другие области – такие, как новые услуги, их продвижение на рынке и маркетинг. Вследствие этого изменение клиентских запросов не только создает для операторов определенные трудности, но и открывает перед ними новые перспективы.

Однако процесс привлечения, обслуживания и удержания клиентуры не всегда осуществляется естественным образом и в некоторых случаях даже требует проведения коренных преобразований.

Операторы все чаще и чаще признают, что ключевым фактором нововведений являются креативные способности персонала. К сожалению, в индустриальных странах почтовый сектор как работодатель должен принимать меры для улучшения своего имиджа. Более того, некоторым операторам еще не удалось внедрить инновационную культуру. В ходе нашего опроса 50% респондентов полностью согласились с утверждением, что работники их организаций, чьи новые идеи не работают, подвергаются взысканиям.

Нет ничего удивительного в том, что результаты исследования показали, что одним из основных препятствий на пути осуществления инноваций в почтовом секторе являются трудности с привлечением квалифицированных и творчески мыслящих работников. Кроме того, традиционная модель использования рабочей силы со множеством ступеней административной иерархии и пожизненной занятостью не соответствует современному рынку труда. Успех на рынке в значительной степени зависит от способности организации адаптироваться к изменению окружающей ее среды, и этот процесс адаптации осуществляется сотрудниками данной организации. Операторы должны не только стремиться принимать на работу творчески мыслящих служащих и стимулировать их, но и повышать квалификацию сотрудников посредством проведения учебных мероприятий, ориентированных, в частности, на повышение их творческих способностей и развитие профессиональных навыков. Например, в компании «Google» инженеры могут посвящать 20% своего рабочего времени на проекты, которые необязательно входят в их должностные инструкции. Как написал в своем блоге один из сотрудников «Google», «это хорошо известная составляющая философии нашей компании. Инженеры могут использовать часть своего рабочего дня, чтобы создавать что-то новое или исправлять то, что не работает».

### Стратегия и инновация

В быстро изменяющейся среде каждая организация должна найти «золотую середину» между использованием конкурентных преимуществ (например, оптимизируя существующие процессы) и исследованием новых рынков, продуктов и услуг. Такая исследовательская работа внутри организации требует осуществления инноваций. Аналитики, занимающиеся вопросами управления, отметили существенные различия в стратегиях и уровнях внедрения инноваций в разных компаниях, работающих в одном секторе. Не все стратегии обязательно бывают успешными, однако в одном и том же секторе существуют возможности для использования различных подходов. Одни компании имеют более заметные достижения в области инноваций, чем другие. Одни конкурируют на уровне цен, другие – в области качества и так далее. Один из способов классификации стратегий в области инноваций состоит в анализе степени внедрения инноваций какой-либо компанией и связи между осуществленными нововведениями и рынком.

Ориентацию деятельности на рыночные или клиентские требования можно определить как способность компании понять и удовлетворить запросы ее клиентуры. Некоторые компании, недостаточно ориентированные на рынок и инновации, применяют так называемую стратегию «изоляции». Как правило, они замыкаются в самих себе, стремясь достичь эксплуатационной эффективности и прибыли в краткосрочной перспективе. При этом создается незначительное количество новых продуктов.

Так называемая «реактивная» стратегия присуща компаниям с невысоким уровнем инновации и ярко выраженной ориентацией на рынок. Движущей силой инновационного процесса являются клиенты. Данная стратегия представляет собой непосредственную реакцию на их требования и в общем направлена на совершенствование существующих продуктов и услуг. Некоторые компании решают сделать акцент на инновациях, не всегда ориентируясь на рынок. Применение такой стратегии влечет за собой формирование рынков посредством инновации. Говоря иначе, заинтересованные компании стремятся создать

новые потребности для клиентов вместо того, чтобы удовлетворять их существующие запросы.

Третьей категории компаний удается сосредоточить свои усилия и на инновационном процессе, и на развитии рынков путем применения так называемой стратегии «взаимодействия». Эти компании активно работают в тесном сотрудничестве со своими клиентами над созданием новых продуктов и услуг.

Результаты нашего исследования показывают, что в почтовом секторе, похоже, используются все виды стратегии. Говоря в общем, из опытных изучений, проведенных в других секторах, следует, что, если обстановка стабильна, то стратегия «изоляции» и «реактивная» стратегия могут быть более эффективными, тогда как в более динамичной среде предпочтительными оказываются стратегии «формирования рынков» и «взаимодействия». Опрос продемонстрировал, что, за одним исключением, эффективнее всего работают те почтовые службы, которые применяют стратегии «формирования рынков» или «взаимодействия». Из этого можно сделать вывод, что данные стратегии являются в почтовом секторе оптимальными. Вместе с тем условия в разных почтовых службах могут быть различны, и при выборе конкретной стратегии необходимо учитывать и другие переменные величины, а не только темпы изменений.

### Будущее покажет...

Можно ли сделать из всего сказанного вывод, что почтовые службы действуют не по-новаторски? Конечно, нет. Согласно результатам наших исследований почтовые организации все более широко осуществляют инновации для создания дополнительных конкурентных преимуществ. Учитывая происходящие в секторе коренные изменения, многие операторы предпринимая инновационные меры. Тем не менее некоторые из них все еще применяют для защиты своих рынков оборонительные стратегии. Будущее покажет, какие стратегии будут доминировать в этом новом почтовом секторе.



Д-р Кристиан Й. Сунд – ведущий научный сотрудник колледжа менеджмента в области технологии Федерального политехнического училища Лозанны, руководитель программы «Executive Master in Postal Leadership». С более подробными результатами этого исследования можно ознакомиться на сайте <http://postal-leadership.epfl.ch>.

.....  
Посол Бишар  
Хуссейн из Кении  
и генеральный  
директор  
Почты Греции  
Андреас  
Тапрантзис воз-  
главят вновь  
избранные  
Администра-  
тивный совет  
и Совет почто-  
вой эксплуатации  
ВПС.



# НОВЫЕ ДЕЯТЕЛИ ВПС



Интервью взял  
Лоран Видмер

Оба Совета проведут свои первые сессии после 24-го Всемирного почтового конгресса в конце октября-начале ноября. Конгресс подтвердил назначение Бишара Хуссейна на пост председателя Административного совета (АС) по представлению ВПС, сделанному в феврале этого года. Андреас Тапрантзис избран председателем Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) на Конгрессе странами-членами Союза, вошедшими в новый состав этого органа.

АС, состоящий из 41 страны-члена, управляет работой Союза в период между Конгрессами (следующий Конгресс состоится в Дохе (Катар) в 2012 г.), осуществляет контроль за его деятельностью и рассматривает нормативно-правовые, административные, законодательные и юридические вопросы. Этот орган утверждает также двухгодичный бюджет и счета Союза.

СПЭ в составе 40 стран-членов занимается техническими и эксплуатационными вопросами. Он стимулирует выпуск новых почтовых продуктов и дает рекомендации в отношении технологических, эксплуатационных и других стандартов. Однако главной задачей этого Совета является оказание помощи почтовым службам в модернизации и совершенствовании их почтовых продуктов.

Оба новых председателя имеют большой опыт работы. До перехода в дипломатический корпус своей страны посол Хуссейн был главным почтмейстером Кении (1999-2001 г.). Андреас Тапрантзис начал работать в Почте Греции в 2001 году, где занимал различные должности до назначения генеральным директором в 2005 году.

«Почтовый союз» попросил их рассказать о работе, которую предстоит проделать ВПС в течение ближайших четырех лет.

Каковы ваши впечатления от прошедшего Конгресса ВПС?

**Бишар Хуссейн (БХ):** 24-й

Конгресс ВПС прошел успешно. В нем участвовали 2500 делегатов из 180 стран, в том числе вице-президент Эквадора, заместитель премьер-министра и министр местного самоуправления Кении, а также 70 министров связи. На Конгрессе было принято свыше 300 предложений и 80 резолюций в установленное регламентом время. Считаю, что это выдающийся успех.

Конгресс стал историческим событием в том смысле, что это был Конгресс для Африки, с африканским колоритом, несмотря на то что вместо Найроби он состоялся в Женеве. Кения рада тому, что она председательствовала на этом Конгрессе, что в названии всемирной почтовой стратегии сохранено слово «Найробийская» и что новый международный ответный купон также носит название нашей столицы (см. статью на стр. 4).

После Конгресса Кения будет председателем Административного совета до 2012 года. Наша страна примет также в 2010 году Стратегическую конференцию ВПС. Эти две обязанности имеют весьма важное значение не только для Кении, но и для африканского континента в целом.



**Андреас Тапрантзис (АТ):**

Действительно, Конгресс прошел весьма успешно. Чувствую, что над ВПС задули новые ветра. Все заинтересованные стороны проявили большой интерес к Конгрессу, и принятые на нем решения несомненно являются гарантией лучшего будущего для почтового сектора. Утверждение новой всемирной почтовой стратегии и нового плана реформы ВПС имеют весьма важное значение для будущего нашего Союза и мирового почтового сектора.

Какие задачи должны быть решены, по вашему мнению, на предстоящих сессиях АС и СПЭ?

**БХ:** Почтовые организации во всем мире должны ответить на многочисленные вызовы времени. Тем не менее одной из наиболее важных задач, которые должны будут осуществить члены ВПС в предстоящем рабочем цикле, является реализация Найробийской почтовой стратегии. В стратегии указывается, в каком направлении следует развивать почтовые службы, и для этого в ней намечены четыре цели и 18 проектов, которые все без исключения направлены на повышение качества почтовых служб во всем мире. Если мы хотим, чтобы международная почтовая служба достигла желаемого уровня, эта стратегия должна быть принята к исполнению каждой заинтересованной страной.

Административный совет окажет странам-членам техническую помощь и предоставит им ресурсы, чтобы они могли успешно реализовать эту стратегию. От этого зависит наше будущее.

**АТ:** Задачи были поставлены во время Конгресса. Главная из них, как сказал посол Хуссейн, состоит в успешной реализации Найробийской почтовой стратегии. По моему мнению, достижение намеченных в стратегии четырех целей является основным условием для того, чтобы почтовый сектор стал

более эффективным с точки зрения эксплуатационного взаимодействия и качества работы почтовых служб, а также для пропаганды их социально-экономического значения. Помимо этого, мы должны сосредоточить свои усилия на существующих и новых вопросах таких, как содействие универсальной почтовой услуге или контроль за воздействием почтовых служб на окружающую среду, сохранение которой стало приоритетом для всех стран мира. Мы должны разработать план эффективной реализации этой амбициозной стратегии, чтобы добиться конкретных результатов.

Г-н Хуссейн, в каких областях вы предполагаете сосредоточить свои усилия?

**БХ:** Моя задача состоит главным образом в том, чтобы следить за выполнением рекомендаций Конгресса и принятых им предложений до Конгресса в Дохе в 2012 году. Я также буду работать в тесном взаимодействии с председателем Совета почтовой эксплуатации и Международным бюро при рассмотрении вопросов, интересующих оба Совета.

Я буду уделять пристальное внимание реализации Найробийской почтовой стратегии и способствовать тому, чтобы все страны-члены Союза и региональные союзы приняли участие в этом процессе. Кроме того, хотелось бы сделать упор на выявлении и устранении недостатков в международных почтовых службах.

В качестве инструмента для достижения целей своей всемирной почтовой стратегии ВПС будет использовать региональный подход. В чем, на ваш взгляд, найдет свое конкретное воплощение этот подход?

**БХ:** Региональные союзы могут сыграть в этом вопросе главную роль, стимулируя свои страны-члены к реализации этой стратегии. Они должны будут организовывать семинары

.....

# «Мы должны помогать развивающимся странам устранять существующие между ними и промышленно развитыми странами различия, чтобы создать крепкую всемирную сеть, в которой нет слабых звеньев.»

и конференции для обсуждения планов и условий ее выполнения. Они будут также служить надежным связующим звеном, с помощью которого Международное бюро сможет договариваться со странами на коллективной основе и оказывать им необходимую поддержку.

Г-н Тапрантзис, в ходе своей предвыборной кампании вы заявили, что будете способствовать более широкому участию в СПЭ высокопоставленных руководителей почты. Как вы собираетесь это сделать?

**АТ:** Убежден, что теперь у нас есть возможность добиться того, чтобы СПЭ был более полезным для высших руководителей всех назначенных операторов, и направлять его работу так, чтобы она была более эффективной, прагматичной и ориентированной на результаты. Вместе с тем, если мы хотим превратить этот орган в достаточно привлекательную для почтовых руководителей дискуссионную площадку, то мы должны иметь четкую перспективу и реалистичную программу. Принимая во внимание цели новой всемирной

почтовой стратегии, нам нужно побудить высших руководителей к реализации этой стратегии и принятию эффективных решений. Благодаря этому СПЭ и ВПС быстрее достигнут ожидаемых результатов. Моя цель заключается в том, чтобы привлечь к участию в сессиях этого органа как можно больше генеральных директоров. Естественно, они будут представлять не все страны-члены ВПС; чтобы двигаться в этом направлении, нам необходимо будет организовать свою работу таким образом, чтобы высшие руководители почтовых служб активно способствовали решению вопросов и достижению главных стратегических целей в региональном или мировом масштабах. Постараюсь придать СПЭ новый импульс, чтобы он добивался конкретных результатов на каждой сессии.

Мировой почтовый сектор эволюционирует быстрыми темпами, в частности, вследствие открытия рынков для конкуренции. Как ВПС может помочь своим странам-членам ответить на эти новые вызовы?

**АТ:** Клиенты постоянно требуют

инновационные и гибкие услуги. ВПС и СПЭ должны помогать назначенным операторам более эффективно удовлетворять эти потребности, привнося в свои услуги добавленную стоимость и делая трансграничные почтовые службы более выгодными. Для повышения конкурентоспособности назначенных операторов и их роста необходимо обеспечить качество службы. Связь между вознаграждением, которое страны получают за обработку входящих международных отправок, и качеством службы является важным инструментом для стимулирования улучшений, и мы должны непрерывно заботиться о его совершенствовании. Многие почтовые службы извлекли выгоду из использования механизмов оценки качества, и это специализированное ноу-хау должно быть предоставлено в распоряжение как можно большего числа стран. По мере того как рынок становится все более и более открытым для конкуренции и растет количество конкурирующих на нем операторов, важное значение также приобретает применение общих международных стандар-



тов для обеспечения обмена и эффективной обработки трансграничной почты. Мы должны помогать развивающимся странам устранять существующие между ними и промышленно развитыми странами различия, чтобы создать крепкую всемирную сеть, в которой нет слабых звеньев. Мы должны способствовать осуществлению шагов в области сотрудничества и развития и оптимально расходовать средства из Фонда улучшения качества службы.

Перед нами стоят важные задачи, и я глубоко убежден, что ВПС является единственной международной организацией, способной обсуждать эти вопросы в масштабе всего мира. В этой межправительственной организации участвуют все заинтересованные стороны: почтовые операторы, правительства, частный сектор и регуляторы. Очевидно, что нам необходимо осовременить роль этой поистине всемирной почтовой организации, вдохнуть в нее новые силы и открыть перед ней новые перспективы.

Какое место вы отводите новым технологиям в развитии почтовых служб?

**АТ:** Современные технологии ускоряют создание новых почтовых услуг и привносят добавленную стоимость в уже существующие. Конечно, они оказывают негативное воздействие на объемы физических отправок, однако надо признать, что в то же время благодаря этим технологиям перед почтовым сектором открыва-

ются огромные перспективы, в частности, в сфере электронной торговли, где для обеспечения физической доставки товаров требуется участие почтовых служб. У нас также имеется потенциал для создания новых информационных услуг, основанных на слежении за прохождением отправок. Поэтому мы должны сосредоточить усилия на применении новых технологий с целью создания благоприятных возможностей для почтового сектора и его клиентов. Почтово-финансовые услуги, с которыми тесно связано будущее сетей почтовых пунктов продаж, существуют благодаря, в частности, новым технологиям. Вместе с тем мы можем использовать новые технологии для сокращения технологического разрыва, особенно в развивающихся странах. Необходимо также применять эти технологии для преодоления препятствий, которые встречаются в базовых инфраструктурах. Это имеет важное значение как для развивающихся, так и для развитых стран.

Как вы будете обеспечивать эффективное взаимодействие АС, СПЭ, Консультативного комитета и Международного бюро?

**БХ:** В структуре ВПС существует координационный комитет, занимающийся рассмотрением всех вопросов, представляющих общий интерес для различных органов Союза. Мы будем работать в тесном взаимодействии, чтобы учитывать интересы всех сторон.

**АТ:** Как сказал мой коллега, существует структура для обеспечения эффективного взаимодействия этих органов. Нам также потребуется время для рассмотрения резолюций Конгресса о распределении полномочий и работы между органами ВПС. Однако люди и их готовность участвовать в работе и достижении целей гораздо важнее, чем сами методы работы. Уверен, что в нашем распоряжении уже имеется большая часть из арсенала тех средств, которые позволят нам запустить двигатель прогресса и успешно выполнить нашу задачу.

Какие ожидания вы связываете с Международным бюро, приступая к исполнению новых обязанностей?

**АТ:** У Международного бюро есть необходимые сотрудники, опыт, знания и профессионализм, чтобы оказывать поддержку нашей работе. Рассчитываю на коллективную работу и эффективное сотрудничество с его руководством и ключевыми работниками. И заранее этому рад.

**БХ:** Международное бюро всегда давало квалифицированные заключения по вопросам, относящимся к управлению делами Союза. Надеюсь, что такая поддержка и сотрудничество продолжатся.



## Обзор почтовой прессы

### Японо-французское сотрудничество

Французская почта и почтовая служба Японии подписали новое соглашение о сотрудничестве на трехлетний период.

Это соглашение касается межфирменной торговли посылками между Японией и Европой, реализации логистических решений и плана

в области экспресс-почты. Условиями соглашения также предусматривается обмен информацией, проведение совместных исследований в области устойчивого развития и регулярный обмен информацией по основным вопросам ВПС – таким, например, как изменение международной регламентации.

Источник: сообщение для печати, La Poste

### Новые почтовые адреса в Южной Африке

Как объявил почтовый оператор Южной Африки South African Post Office (SAPO), за последние три года в стране появилось около 5,7 млн. почтовых адресов.

Специальным проектом предусматривалось присвоить официальные адреса тысячам южноафриканцев, не имеющих личных координат, в результате чего они были лишены возможности пользоваться многими коммунальными и другими услугами. Из этой цифры 3,76 млн. адресов (66%) приходится на сельскую местность и 1,94 млн. (34%) – на города. Таким образом, общее количество почтовых адресов в стране достигло 12,5 млн. В условиях существования множества опознавательных кодов, непоследовательной нумерации домов, отсутствия данных и всеобщей путаницы, SAPO разработала стандартную адресную структуру для жилых зданий, несложную для внедрения и управления, а также простую в использовании коммунальными службами, производителями услуг и широкими слоями населения. Почтовый индекс состоит из шести цифр. Присвоение адресов в сельских районах включает в себя такие элементы, как регистрация деревень в областях, идентификация кварталов и отдельных жилищ в селениях, а также сведения о проживающих (глава семьи и т.д.) и почтовые данные (местное почтовое отделение, маршрут доставки и почтовый индекс).

Источник: South African Press Association

### Оплата корреспонденции с мобильного телефона

Теперь жители Германии могут оплачивать почтовые отправления с помощью своих сотовых телефонов и «Дойче Пост». Для оплаты почтового сбора клиент пользуется легко доступной в любом пункте страны и в любое время дня новой почтовой услугой под названием «HANDYPORTO» для писем или почтовых карточек. При этом ему не нужно наклеивать марку, а достаточно отправить сообщение «Brief» или «Karte» на номер 22122, либо позвонить по этому телефону. В течение нескольких секунд клиенту сообщается код из 12 цифр, который он указывает на конверте или

почтовой карточке для оплаты отправления. С 15 августа эта услуга проходит испытания, в которых вместе с «Дойче Пост» участвуют операторы сотовой связи «Т-Mobile» и «Vodafone». Предварительной регистрации не требуется. Эта инновационная услуга удовлетворяет запросы все более и более мобильной клиентуры. Общая стоимость услуги складывается из почтового тарифа «HANDYPORTO» и стоимости сообщения SMS или телефонного звонка, причем все счета выставляются телефонным оператором.

Источник: сообщение для печати, DPWN

## Обзор почтовой прессы

### Самый высокий показатель надежности – у почты

В седьмой раз подряд почтовая служба Бразилии – Correios – была названа самой надежной компанией в Бразилии по итогам опроса «Марки доверия 2008», проведенного журналом «S lection» издательства «Reader's Digest». Компания получила 86% голосов в категории «Лучшая организация», опередив бразильский институт по вопросам денежной политики (70%) и вооруженные силы страны (64%). Цель этого

исследования заключалась в оценке доверия, которое бразильцы проявляют к различным торговым маркам, учреждениям и профессиональным категориям. Бразильская почта также заняла первое место в составленном американским журналом «Форбс» рейтинге наиболее авторитетных мировых компаний и второе место среди логистических компаний.

Источник: сообщение для печати, Empresa Brasileira dos Correios

### Мобильный бумажник Handy

По прогнозам исследовательского института Juniper Research, к 2013 году общая сумма денежных переводов, осуществляемых с помощью мобильных телефонов, превысит 5 млрд. дол. США. На этом рынке, где первые транзакции начнут, вероятнее всего, осуществляться в 2010 году, существует огромный потенциал для компании сотовой связи. В частности, в изучении подчеркивается, что денежные переводы с помощью сотового телефона позволят населению, не охваченному банковскими услугами, и рабочим-мигрантам отправлять деньги со своих телефонов, которые будут служить своего рода мобильными бумажниками. По мнению Ховарда Уилкокса, составителя отчета по данному изучению, как в промышленно развитых, так и в развивающихся странах имеются прекрасные перспективы, если верить прогнозам, согласно которым доходы от этих транзакций должны вырасти с 2009 года по 2013-й в 10 раз.

Источник: «Public Technology»

### «Ройал Мейл» бьет точно в цель

Согласно отчету «Ройал Мейл» о качестве службы за второй квартал 2008 года свыше 90% отправлений были доставлены вовремя или даже раньше нормативных сроков. Результаты, опережающие контрольные цифры, были зарегистрированы службами отправлений в большом количестве «Mailsort» и «Presstream», а также при пересылке приоритетных писем, писем эконом-класса и

обычных посылок. Из отчета следует, что 91,9% приоритетных отправлений поступают адресатам на следующий день после их подачи, а 98,7% отправлений эконом-класса – максимум в трехдневный срок. По данным только за июль месяц, показатель доставки приоритетной почты достиг 93%.

Источник: сообщение для печати Группы «Ройал Мейл»



Respect the planet by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

**Be more competitive.**



Photo Graphic Obsession

**S O L Y S T I C , A 6 0 Y E A R P A R T N E R O F T H E P O S T A L S E R V I C E S .**

The liberalization of the postal market makes the volume to be processed by every operator smaller. Because of this market dynamics, SOLYSTIC is proposing to its customers a full range of services and high throughput mail processing equipment.

Selecting the SOLYSTIC solutions it is to rely on the skills of a main supplier and therefore to be more and more competitive.

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



**SOLYSTIC**  
a **NORTHROP GRUMMAN** company

Future postal solutions

bb&b



## Mail Daters and Mail Roller Dater

### **1** Mail Daters Type 26 and 242

Standard head  
diameters:  
30 and 35 mm Ø  
Figure size: 3 mm  
Various date  
configurations

### **2** Ink Pad for Mail Daters Type 123

Plastic case with  
removable cover,  
135 mm Ø

### **3** Dater D28c with Textplate

Date in figures,  
full year, stylo set.  
Figure size: 3 mm  
Textplate  
of steel: 29 mm Ø

### **4** Mail Roller Dater Type 130

Figure size: 3 mm  
Diameter of  
Roller: 26 mm Ø  
Diameter of  
postmark: 29 mm Ø max.

# REINER