

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

UNION POSTALE




Всемирный почтовый союз –
специализированное учреждение ООН

ДЕКАБРЬ 2017/ № 3

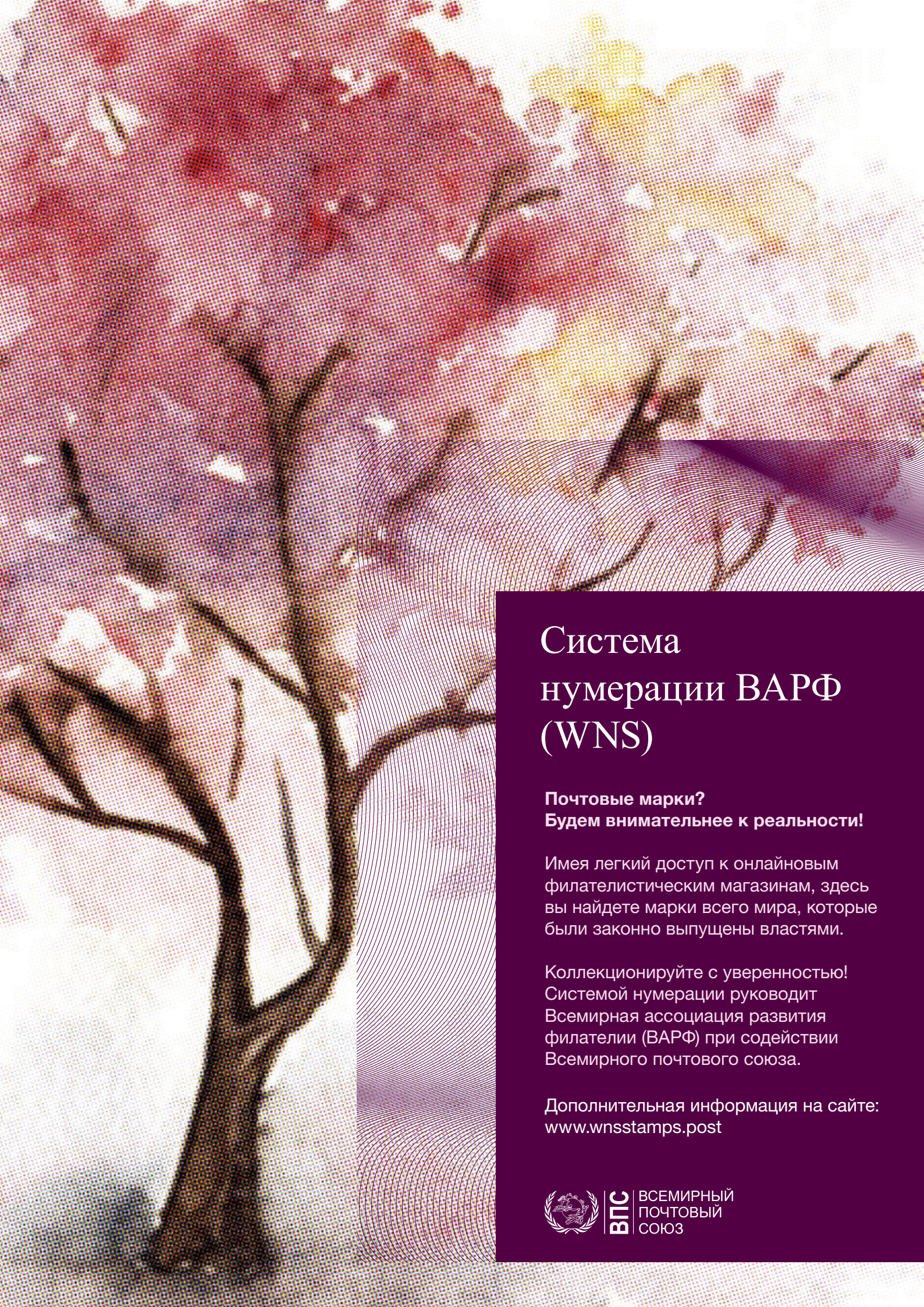
VISA – новый
партнер ВПС

Всемирный день
почты 2017

ISSN
0041-7009

A man in a blue suit and red tie is speaking at a podium with two microphones. The background is a blurred purple and blue stage setting.

**Руководители почты
говорят о стратегии**



Система нумерации ВАРФ (WNS)

**Почтовые марки?
Будем внимательнее к реальности!**

Имея легкий доступ к онлайн-виртуальным филателистическим магазинам, здесь вы найдете марки всего мира, которые были законно выпущены властями.

Коллекционируйте с уверенностью! Системой нумерации руководит Всемирная ассоциация развития филателии (ВАРФ) при содействии Всемирного почтового союза.

Дополнительная информация на сайте:
www.wnsstamps.post



ВПС | ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

8

ОСНОВНАЯ СТАТЬЯ

Руководители почты говорят о стратегии

13

ИНТЕРВЬЮ

Вести работу в направлении общих целей

17

**ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПОЧТЫ
В 2017 ГОДУ**Международное бюро отмечает новым
способом

20

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС
ПИСЬМЕННЫХ СОЧИНЕНИЙ 2017 ГОДА**

Письмо победителя

25

ОЧЕРКШвейцарская почта представляет новую
концепцию почтового отделения

04

СТАТЬИ

Новости вкратце

05

Колонка редактора

26

Обзор прессы



Автор фото на обложке: ВПС

Декабрь 2017**ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР:** Кайла Редстоун (KR)**АВТОРЫ СТАТЕЙ:** Сонам Бернхард (SB), Давид Кох (DK),
Фелла Раббаи (FR)**ПЕРЕВОД НА РУССКИЙ ЯЗЫК:** Алла и Владимир Яценко**ДИЗАЙН И ВЕРСТКА:** Die Gestalter, (Швейцария)**ПОДПИСКА:** publications@upu.int**РЕКЛАМА:** kayla.redstone@upu.int**КОНТАКТ:**

Почтовый союз

Международное бюро

Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик 312

3000 Берн 15

ШВЕЙЦАРИЯ

ТЕЛЕФОН: + 41 31 350 31 11**ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА:** kayla.redstone@upu.int**САЙТ:** news.upu.int/magazine

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Всемирного почтового союза, основанный в 1875 году, выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещаются деятельность ВПС, международные новости и события, происходящие в почтовом секторе. В журнале публикуются тщательно подобранные статьи по ключевым вопросам, стоящим перед почтовой отраслью, а также интервью с ведущими деятелями сектора. Журнал распространяется среди 192 стран-членов ВПС, в том числе среди тысяч принимающих решения государственных лиц, руководителей почтовых служб и всех тех, кто оценивает журнал как важный источник информации. Журнал «Почтовый союз» выходит на английском, арабском, испанском, китайском, немецком, русском и французском языках.

ВПС не несет ответственности за продукты и услуги, продвигаемые непочтовыми рекламодателями, и не гарантирует достоверность их ответов на претензии. Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС. Для перепечатки материалов (текстов, фотографий и иллюстраций) требуется предварительное разрешение.

РАЗВИТИЕ СОТРУДНИЧЕСТВА

Пилотный семинар – начало реализации новой стратегии обучения ВПС



Представители девяти стран присутствовали на учебном семинаре в Международном бюро ВПС в Берне, Швейцария.

Разработчики почтового обучения Китая, Греции, Ямайки, Пакистана, Шри-Ланки, Судана, Таиланда, Тринидада и Тобаго и Турции участвовали недавно в семинаре ВПС, целью которого было повышение уровня почтового обучения в разных уголках мира.

Этот семинар, созданный Программой обучения ВПС, проводился для того, чтобы помочь почтовым экспертам-преподавателям в вопросах создания курсов, которые удовлетворяли бы и нужды конкретных стран, и соответствовали стандартам ВПС в области обучения. В связи с этим данные курсы можно было использовать в других странах, участницах сети TRAINPOST.

В течение двух недель участники семинара познакомились с подходом к разработке курсов, заложенных в TRAINPOST, начиная с определения эксплуатационных вопросов и заканчивая созданием и реализацией расписания занятий для рассмотрения и решения этих вопросов. Участники семинара отметили, что на занятиях они приобрели новые навыки и стратегические подходы, которые они готовы применить для почтовых служб своих стран.

«Я узнал на этом семинаре о том, в какой последовательности разрабатывать и создавать учебные курсы. У меня в голове уже родился план, как усовершенствовать, когда я вернусь домой, те курсы, которые мы проводим в колледже для почтовых служащих ОЭС для моих коллег, чтобы мы могли создать в своей стране команду преподавателей», – поделился своими планами участник семинара, один из директоров почты Пакистана, Мухаммед Захир.

Новая стратегия

Этот семинар представляет один из видов деятельности в рамках новой стратегии обучения ВПС, рассчитанной на 2017-2020 гг. и целью которой является создание условий, способствующих повышению уровня образования и созданию сети взаимозаменяемых преподавателей.

«Почтовый сектор имеет не только физическую или финансовую сети, у него есть и сеть повышения квалификации, которую тоже необходимо совершенствовать», – отметил Пооран Парампат, эксперт ВПС в вопросах обучения.

Он пояснил, что специалисты ВПС надеются создать такие условия, при которых их коллеги смогут обмениваться друг с другом знаниями и разрабатывать учебные курсы для своих назначенных операторов.

Проведенный семинар будет способствовать рассмотрению задач, стоящих перед Программой обучения, решение которых необходимо для сохранения актуальности системы TRAINPOST в условиях изменения стратегических направлений деятельности организации в условиях быстро развивающегося почтового рынка. Г-н Парампат отметил, что участники семинара могут однажды стать разработчиками курсов TRAINPOST, поскольку они теперь владеют методологией создания курсов TRAINPOST.

ВПС планирует внедрить с использованием этой стратегии и другие виды деятельности по решению существующих проблем и вопросов, таких как недостаток инструкторов по повышению квалификации на почте и экспертов в вопросах обучения. Эти виды деятельности будут реализовываться еще в текущем цикле. KR

Встреча ключевых игроков

За те месяцы, что прошли со времени выхода прошлого номера нашего журнала, ВПС организовал ряд важных мероприятий, нацеленных на деятельность ключевых игроков почтового сектора.

Форум руководителей почтовых служб, которому посвящена наша основная статья, прошедший в сентябре этого года в Москве (Россия), собрал представителей около 60 стран. Вы увидите, что этот форум предоставил им исключительную возможность рассмотреть и оценить проблемы и возможности почтового сектора и наметить дорогу на будущее. Благодаря ежегодному Всемирному деловому почтовому форуму, проходящему во время проведения Post-Expo, этой организации удалось вступить в контакт с ведущими деятелями мира логистики и провести важные обсуждения, касающиеся электронной торговли, технологии и почтовой сети. А в ходе новой церемонии, подготовленной в этом году к Всемирному дню почты, ВПС собрал вместе ведущих назначенных операторов, возглавляющих список комплексного индекса почтового развития (2IPD), дипломатическое сообщество, а также победителя молодежного конкурса эпистолярного жанра 2017 года для того, чтобы отметить ценность почтовых служб разных стран мира для своих сообществ.

Мы хотели также в этом номере нашего журнала вспомнить вместе с вами об одном из скончавшихся членов почтовой семьи, Давиде Робертсе. Г-н Робертс внес значительный вклад в работу почтового сектора в качестве председателя Конференции почтовых администраций стран Содружества. Нам будет его очень не хватать.

Кайла Редстоун, главный редактор

ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ

Во всех регионах началась реализация приоритетного проекта

ВПС приступил к реализации общемирового проекта с целью повышения эксплуатационной эффективности назначенного оператора для развития электронной торговли во всем мире.

Проект, обеспечивающий готовность эксплуатационной базы для электронной торговли (ORE), ориентирован на решение задач в ближайшие четыре года, связанных с рынком электронной торговли в каждом из шести развивающихся регионов: в африканском, арабском, азиатско-тихоокеанском, карибском, европейском/СНГ и в Латинской Америке. Его цели заключают в себе три направления: рассмотреть причины, не позволяющие клиентам проводить транзакции с зарубежными странами в онлайн-режиме, и найти решения, в большей степени ориентированные на клиентов; помочь почтам в модернизации своих эксплуатационных процессов, создав таким образом интегрированную цепь доставки; а также способствовать им в использовании стандартизированных средств ИТ и

систем, действующих на всем протяжении цепи, необходимых для упрощения электронной торговли, таких как обмен электронными данными (ОЭД) между почтами и другими участниками процесса.

Работа над проектом, обеспечивающим готовность эксплуатационной базы для электронной торговли, являясь ключевым стратегическим проектом региональных планов развития на 2017-2020 гг., будет вестись в течение всего цикла, установленного Стамбульским конгрессом.

Новый подход

Используя новую методологию, Дирекция сотрудничества в целях развития ВПС (DCDEV) разработала проект (ORE) в сотрудничестве с Дирекцией почтовой эксплуатации, используя комплексный и оптимизированный подход, который поможет сократить барьеры и накладку в технической помощи, предоставляемой ВПС для развития электронной торговли.

Центр почтовых технологий также будет участвовать в проекте в

качестве ключевого партнера, а это значит, что вся работа ВПС в регионах, связанная с электронной торговлей, окажется под эгидой проекта ORE. Это поможет странам-членам, участвующим в этой работе, удовлетворить свои нужды более эффективно.

Проект будет реализован путем проведения серии тренировочных занятий, семинаров, исследований на местах и деятельности на основе партнерства в период рабочего цикла. Деятельность подобного рода будет выполняться в координации с региональными союзами, партнерами сети доставки электронной торговли и другими участвующими в процессе сторонами, такими как авиалинии, перевозчики и таможенные власти.

ВПС организовал в 2017 году ряд подготовительных семинаров в каждом из регионов, которые прошли, в частности, в Москве, Найроби, Тунисе, Бангкоке, Бриджтауне и Монтевидео. **KR**

КАЧЕСТВО СЛУЖБЫ

Проекты Фонда улучшения качества службы

Фонд улучшения качества службы был основан ВПС в 2001 году специально для того, чтобы финансировать проекты, ориентированные на повышение качества почтовых услуг в развивающихся странах. Как правило, большинство проектов относятся только к одной стране, однако ФУКС поддерживает региональный подход и солидарность между странами. Он дает возможность группам операторов объединить свои финансовые ресурсы для того, чтобы создать объединенные проекты, способные принести пользу целому региону.

Премии ФУКС, которые начали вручать в 2010 году, получили более 70 операторов за исключительный уровень их национальных проектов по повышению качества услуг, касающихся таких областей, как повышение качества доставки международной печатной продукции, усиление безопасности в работе почты, создание мобильных почтовых отделений в сельской местности и использование программ расчета расходов. Проекты оцениваются на местах на основании показателей деятельности относительно установленных целей, соответствия бюджету, финансовых правил и временных рамок, а также с учетом долгосрочности достигнутых результатов. В этом году восемь назначенных операторов были выбраны для получения премий за проекты, оценка которых проходила в 2015 году, а именно: Марокко, Вьетнам, Шри-Ланка, Коста-Рика, Корейская Народная Демократическая Республика, Республика Конго, Уганда и Хорватия.

Участие в ГСМ

В 2016 году Попечительский совет ФУКС принял решение распространить эти премии на проекты, относящиеся к Глобальной системе мониторинга (ГСМ), для того, чтобы отметить результативное, долгосрочное участие в ней назначенных операторов. Секретариат ФУКС, проконсультировавшись с группой ГСМ, провел оценку реализованных ранее проектов и предложил, чтобы были отмечены Марокко и Вьетнам за их участие в проекте присоединения к ГСМ в 2012 и 2013 гг. Решение это было основано на таких критериях, как продолжающееся повышение производственных показателей, заботливое отношение к оборудованию во время реализации проекта и устойчивость достигнутых в ходе реализации проекта результатов.

Почта Марокко оптимизировала свои эксплуатационные процессы и рассмотрела существующие в вопросе качества услуг недостатки с целью привести время доставки почтовых отправлений в соответствие с ожиданиями клиентов. Директор департамента почтовых отправлений Почты Марокко, Абдельадим Эль Массуди отметил что объективные данные, предоставленные ГСМ, помогли обнаружить, на каком этапе эксплуатационной цепочки требуется повышение качества работы. Это стало возможным благодаря технологии радиочастотных меток, которую Почта Марокко использовала в 38 учреждениях обработки и доставки по всей стране. В это же время Вьетнам, который впервые участвовал в ГСМ в 2010 году, повысил свои показатели доставки с 77,8 до 82,3%, превысив, тем самым, поставленную цель в 75%.

Другие проекты

Почта Шри-Ланки в проекте иного рода смогла улучшить доставку почты в областях восточных провинций, пострадавших от цунами, приобретя для этих целей четыре мини-грузовика. Благодаря деятельности ФУКС Шри-Ланка может теперь доставлять местные почтовые отправления за Д+1, а также превзошла свои целевые показатели в Д+2, ранее составлявшие Д+5 для международной почты.

Коста-Рика, Корейская Народная Демократическая Республика и Республика Конго также получили транспортные средства для доставки отправок, что позволило им повысить показатели и надежность своей сети доставки почтовых отправок.

Проект, реализованный в Уганде, помог улучшить процесс обработки почты и повысить ее безопасность. Почта Уганды увеличила количество обрабатываемых в минуту писем с 30 до 40 единиц и создала группу безопасности, которая контролирует учреждения почты круглые сутки, демонстрируя таким образом свою решимость защищать сохранность почтовых отправок.

И наконец, Почта Хорватии получила средства на проект, предусматривающий мониторинг качества прохождения отправок по всей длине цепи при повышении четкости измерения качества, которое в результате составило 95%. Второй целью этого проекта стала доставка 85% приоритетной почты за Д+1, 95% за Д+2 и 95% неприоритетной почты за Д+3. **FR**

На все руки мастер

Имя: Убер Моно

Дирекция: Финансы

Должность: Ассистент, бухгалтерский учет

Национальность: Швейцарец



Бухгалтер по образованию, Уберт Моно по своей должности в ВПС должен следить за состоянием счетов ВПС. Он поступил на работу в ВПС в 2001 году в Фонд улучшения качества службы (ФУКС), а затем в 2006 году перешел в бухгалтерию. Сейчас он отвечает за задолженности перед Почтовым союзом, связанные с запоздавшей оплатой взносов странами-членами или с оплатой продуктов и услуг, предоставляемых ВПС.

Однако в ВПС г-н Моно ведет, если можно так выразиться, двойную жизнь – в последнее время он помогает координировать мероприятия, проводимые нашей организацией.

Это может показаться резкой сменой деятельности, если только не присмотреться к его хобби – планированию ежегодного фестиваля экстремального спорта Free4Style в его родном городе Эставайер-ле-Лак, Швейцария. Он работал над организацией фестиваля с 1998 по 2014 гг., помогая повысить количество посещающих его гостей, которое составило 25 тыс. человек.

«Мне нравится, как вырабатывается адреналин при планировании мероприятий. Необходимо реагировать очень быстро», – заметил г-н Моно, сравнивая свой опыт с тем, что должны испытывать спортсмены-экстремалы в ходе своих соревнований.

Видя с каким энтузиазмом Уберт Моно относится к планированию мероприятий, руководство ВПС призвало его на помощь в подготовке социально-культурных мероприятий, проводившихся в прошлом году во время Конгресса ВПС в Стамбуле. Он играл главную роль в координации перерывов на кофе, спонсорами которых были страны-члены, экскурсий и культурных мероприятий, которые проводились во время трехнедельного конгресса, собравшего около 2000 делегатов.

Не так давно он внес свой вклад в работу группы, задачей которой была разработка концепции нового стенда для выставки индустрии почтовых, посылочных и экспресс-отправлений, Post-Expo.

Решено было применить новые тактильные экраны, оборудованные специальной прикладной программой, разработанной для этого мероприятия, которые показывают, как продукты и услуги ВПС действуют при пересылке почтового отправления. Посетители выставки просто могли нажать на ту или иную часть цепи доставки, чтобы больше узнать об этом.

«В этом году мы хотели попробовать что-то новое, отличное от того, что мы делали раньше», – пояснил г-н Моно.

Он добавил, что ему нравится время от времени заниматься на работе планированием мероприятий, но, пока к нему снова не обратятся за помощью, он вполне рад работать с цифрами. **KR**

Генеральные директоры почтовых служб обсуждали стратегии достижения успеха

Около 60 Генеральных директоров почтовых служб со всего мира собрались в сентябре этого года в Москве на второй Всемирный форум ВПС генеральных директоров почтовых служб, где они обсуждали пути создания мощного почтового сектора.



**АВТОР
СТАТЬИ:
КАЙЛА
РЕДСТОУН**

Идея провести форум исключительно для руководителей назначенных операторов родилась в ВПС в 2016 году. Планировалось предоставить директорам площадку, на которой они могли бы обсуждать основные проблемы и возможности, с которыми сталкиваются почтовые службы, и прокладывать путь для движения почтового сектора вперед.

Во время первой встречи, которую проводила группа La Post в Париже, директора почтовых служб обсуждали «Рост почтовой деятельности в условиях новейших технологий», обращая особое внимание на проблемы и возможности, возникающие в связи с цифровой экономикой, развитием почтовых финансовых услуг и использованием массива данных.

Мероприятие этого года, проводившееся Почтой России в Москве, было построено на базе прошлогодних дискуссий и дало возможность большему числу генеральных директоров обменяться опытом, своими достижениями и потенциальными решениями по преобразованию сектора в эпоху цифровых технологий.

«При быстром развитии технологий и изменении нужд клиентов нам необходимо постоянно заново корректировать роль ВПС и положение почты в мировой торговле. Форум генеральных директоров почтовых служб мира является одной из лучших возможностей рассмотреть эти вопросы», – отметил Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн.

Со своей стороны, Генеральный директор Почты России Николай Подгузов подчеркнул важность создания более устойчивой и жизнеспособной почты. По его мнению, почтовая служба занимает очень удачное положение для того, чтобы быть на верхнем уровне мировой экономики, являясь уникальной организацией, общаясь непосредственно с людьми и оказывая им услуги, что и является одним из главных преимуществ в мировой экономике, где идет переход на цифровые технологии.

Следуя теме «Опережающий многомерный рост. Почтовая стратегия – как и почему?», руководители почтовых служб полтора дня исследовали общемировые экономические условия, в которых приходится действовать почте, изучая, каким образом почты в настоящее время производят доставку, чтобы соответствовать нуждам и требованиям заинтересованных сторон и участников процесса, и определяя удачные бизнес-модели, которые могут быть использованы для развития.

Общемировая ситуация

После окончания периода стагнации, когда активизировались экономический рост и торговля, произошел взрыв спроса на электронную торговлю и легкую логистику.

«Взрыв электронной торговли является фантастической возможностью для всех почтовых служб, – отметил

Генеральный директор группы La Post Филипп Валь.– У нас уже есть системы, которые прекрасно работают. Вот почему для нас это первейшая возможность преобразовать нашу коммерческую деятельность».

Габриель Ди Белла, представитель МВФ в Российской Федерации, отметил, что хоть электронная торговля все еще остается важной возможностью для почты в нынешних экономических условиях, почтовые руководители должны помнить об изменениях в демографической ситуации и о потенциальных барьерах, указав на то, что регионы с демографическими дивидендами должны будут проводить реформы, чтобы обеспечить финансовые услуги и прочую инфраструктуру, необходимую для реализации возможности использования электронной торговли всеми гражданами.

«В мире, где Интернет широко распространен, частная корреспонденция будет идти на убыль. Но электронная торговля не должна восприниматься как что-то само собой разумеющееся, потому что она зависит от наличия кредитных карт и прочих подобных моментов», – добавил он.

Руководители почтовых служб также высказались о проблемах и преимуществах, которые представляют собой глобальные демографические изменения.

Мечты о переходе к цифровой технологии

Население земли насчитывает 1,8 млрд молодых людей, что и дало растущий спрос на цифровые и мобильные услуги. В частности, отмечен был переход с коммуникаций между людьми к коммуникации человек – отправление и отправление – отправление, в связи с чем клиент имеет возможность выбора и контроля того, как, когда и где их отправление будет доставлено.

Участники Форума согласились с тем, что почте необходимо продолжать разрабатывать новаторские технологические решения, требующиеся современным почтовым клиентам. Некоторые, однако, выразили сомнения в том, что можно не обращать внимания на тех, кто надеется на традиционные физические услуги. При том, что количество частных лиц, использующих Интернет, достигло, согласно статистике МСЭ, 81% в промышленно развитых странах, доступ к нему в мире в целом составляет менее 50% населения – 41,3% в развивающихся странах и только 17,5% в наименее развитых странах.

«Нам, как развивающимся странам, необходимо воспользоваться этой возможностью для того, чтобы узнать у других руководителей почтовых служб, чего мы можем ожидать в будущем, но в настоящий момент мы живем в совсем другой реальности», – отметил Генеральный директор малагасийской почты, Стефаноель Разафиманантсоа, добавив, что почта должна удовлетворять нужды и тех, кто не пользуется компьютерами.



Заместитель Премьер-министра Российской Федерации Аркадий Дворкович отметил, что почта существует в таких уголках, где больше ничего нет, что жить без почты невозможно.

Отношения с правительствами

Форум привлек внимание ряда членов правительства России, в частности, заместителя Премьер-министра Аркадия Дворковича и заместителя Министра связи и массовых коммуникаций Рашида Исмаилова, оба они отметили важность почтовых служб для национального развития.

В начале своего выступления г-н Дворкович отметил, что для цифровой экономики характерны высокие темпы роста, и она может стать основной движущей силой роста глобального рынка и включения населения в экономическую деятельность, что означает необходимость развития инфраструктуры для приведения ее в соответствие с изменяющимися условиями.

Он добавил, что почта существует в таких уголках, где больше ничего нет, что жить без почты невозможно. По мнению Людмилы Кононовой, первого заместителя председателя Комитета Совета Федерации по социальной политике, правительство традиционно рассматривало почту не как предприятие, а как связующее звено между гражданами и государством. Почта отвечает за предоставление ряда социальных услуг по всей территории огромной страны, в том числе и за выдачу пенсий. Она заметила, что одна треть из 42 миллионов пенсионеров проживает в сельской местности, и только почта готова доставлять пенсии в эти регионы бесплатно.

Многие руководители почт также отметили важность взаимоотношений почты как государственного провайдера услуг и правительства. Обязательство почты в отношении предоставления универсальной почтовой услуги (УПУ), определяемое правительством – это то, что ставит задачи по обеспечению широко доступных услуг.



Заместитель Министра связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Рашид Исмаилов подчеркнул, что форум сыграет важную роль в развитии почтовой индустрии и будет способствовать нашему сотрудничеству и обмену опытом и лучшими достижениями.

Например, в Южной Африке почтовый банк способствует финансовой доступности населения, предоставляя займы там, где большинство коммерческих банков отказались бы это делать. Генеральный директор почты Южной Африки (САПО) Марк Барнес заявил, что он гордится той ролью, которую играет почта в его стране.

«Мы оцениваем успех не по быстро получаемому доходу, а по возникновению людей среднего достатка. Приватизация – не гарантия успеха, она дополнительно создает неравенство. Если правительства эффективно используют почту, они могут создать экономически стабильное население», – добавил он.

Многие генеральные директора в подтверждение выше сказанного говорили о том, что недостаточная финансовая и политическая поддержка правительств не позволяет их почтам разработать надежную коммерческую модель. Они указывали на то, что правительства часто ожидают, что почты будут поддерживать свою широко развернутую сеть, оказывая при этом не приносящие дохода услуги по низким тарифам, не получая практически ничего на развитие новаторских услуг.

По мнению господина Барнеса, важной задачей является убедить правительство в том, что такую деятельность следует рассматривать не как расходы, а как инвестиции.

Еще одной возможностью были бы поиски финансирования, однако многие правительства не дают почтам свободы маневра в управлении их собственным капиталом и порой ограничивают возможности заключать партнерство по типу совместного предприятия.



Генеральный директор почты Южной Африки Марк Барнес отметил, что успех деятельности оценивается не по быстро получаемому доходу, а по появлению людей среднего достатка.



«Мы должны трудиться все вместе, должны привлекать людей к тому, чтобы они включались в новые бизнес-модели», – заявил заместитель Генерального директора ВПС Паскаль Клива.

Возможности

Руководители почт не замалчивали возникающие перед ними проблемы, а открыто обсуждали потенциальные решения по сокращению разрыва между ожиданиями заинтересованных сторон и тем, что предоставляет почта.

Признавая разрыв в развитии между странами и даже внутри стран, почтовые руководители предложили, чтобы почты играли более активную роль в вовлечении людей в процесс преобразования. Генеральный директор почты Кот-д-Ивуара Исаак Гнамба-Яо рассказал, например, о новаторских методах, используемых его почтой для обеспечения связи сельскохозяйственных рабочих с современными технологиями, в частности, с мобильной платформой, которая поможет им заказывать удобрения и семена со своих смартфонов, давая им возможность участвовать в цифровой экономике и увеличивать производительность своих предприятий.

Г-н Гнамба-Яо отметил, что глобальная экономика постоянно изменяется и движется вперед, и очень важно интегрировать человека в этот процесс развития.

И это относится не только к клиентам, но и к служащим. По мнению Гнамба-Яо, каждый почтовый служащий должен участвовать в преобразовании почты и своей работы, чтобы продавать новые услуги и продукты.

Участники форума согласились с тем, что необходимо уходить от письменной корреспонденции и разнообразить свою коммерческую деятельность, но имеются в виду не только коммерческие услуги. По их мнению, благодаря широкой почтовой сети и доверию граждан диверсификация социальных услуг будет очень важна



По мнению Гнамбы-Яо, Генерального директора почты Кот-д-Ивуара, каждый почтовый служащий должен участвовать в преобразовании почты и своей работы, чтобы продавать новые услуги и продукты.

для будущего почты. Например, услуги электронного правительства или услуги по персональному уходу за престарелыми людьми. Однако для того, чтобы добиться доверия нового молодого поколения, почта должна добиться успехов в области цифровых технологий.

Что касается инвестиций в дорогостоящую инфраструктуру, руководители почт предложили, чтобы правительства заново определили УПУ таким образом, чтобы существовал баланс между тем, как почта выполняет свою роль в качестве провайдера общественных услуг, и удовлетворением нужд ее коммерческих клиентов. Очень важно, чтобы почтовые службы создавали кооперативные отношения с частными компаниями, создавая новые, а также сотрудничали между собой. Именно в этом вопросе ВПС играет важнейшую роль.

«ВПС – важная организация, которая может помочь превратить конкуренцию в сотрудничество конкурентов», заявил господин Подгузов.

Руководители почт согласились с тем, что ВПС является идеальным партнером для облегчения обмена информацией и опытом между почтовыми операторами. Союз также играет значительную роль в обеспечении необходимых технических решений и оказывает помощь почтовым операторам, которым требуется совершенствовать инфраструктуру.



Руководители почт из разных стран мира собрались для обсуждения важных вопросов развития отрасли.

Последующая деятельность

«После второго Форума генеральных директоров почтовых служб мира совершенно ясно, что этот форум является важным местом встречи для наших почтовых руководителей, где они могут собраться и обсудить способы развития почтового сектора. В форуме принимали участие представители стран из разных регионов мира, и мы познакомились с различными вариантами стратегий, которые участники форума смогут обсудить и изучить в своих почтовых службах», – отметил Генеральный директор ВПС.

Со своей стороны, г-н Подгузов добавил, что дискуссия была очень плодотворной. Важно, что после форума прозвучавшие здесь идеи станут достоянием каждой почты, превратятся в бизнес-проекты и будут способствовать объединению энергии заинтересованных сторон, чтобы мы стали сильнее и эффективнее.

В 2018 году Форум генеральных директоров почтовых служб мира состоится в Стамбуле, организатором мероприятия будет Почта Турции, РТТ.

Вести работу в направлении общих целей

В ходе октябрьской сессии Административного совета ВПС сообщил о недавнем создании механизма технической помощи для расширения финансовой доступности (FITAF), который, как предполагается, будет способствовать расширению доступа к финансовым услугам путем перевода в цифровое поле почтовых финансовых услуг и усиления их стремления охватить клиентов и коммерческие предприятия последней мили. В финансировании FITAF к Фонду Била и Мелинды Гейтс присоединилось объединение Visa, которое предоставляет трехлетний благотворительный грант. Амина Тирана, старший директор объединения Visa указывает на важность технологических разработок для почты и делится мнением представителей Visa относительно развитых цифровых сетей, преимуществами которых будут пользоваться все члены общества.

ИНТЕРВЬЮ ВЕЛ
СОНАМ
БЕРНХАРД
ФОТО: АМИНА
ТИРАНА



«Почтовые службы должны принять на себя обязательства выступать в роли агентов, способствующих расширению финансовой доступности».

Рекламный лозунг Visa «всем и везде». Как он относится к расширению финансовой доступности?

Этот лозунг говорит сам за себя – мы хотим служить всем людям, неважно, кто они и где находятся. К ним относятся и два миллиарда людей во всем мире, которые не охвачены официальными финансовыми системами. Это то, что мы намерены изменить, предлагая специально разработанные продукты и услуги и используя партнерство с такими организациями, как ВПС и почтовые операторы 192 его стран-членов, у которых уже существуют отношения с имеющими низкий доход и не пользующимися услугами банков людьми и малыми предприятиями.

Среди партнеров Visa есть и правительства. Что за особые отношения у вас с ними и как вы поддерживаете правительства?

Visa работает с правительствами и поддерживает их целым рядом способов. На уровне страны Visa становится партнером правительства для того, чтобы обеспечить решения об обеспечении выплат от заработной платы в Египте до государственных пособий в Доминиканской Республике и медицинской страховки в США. Это партнерство также касалось и помощи в чрезвычайной ситуации в Пакистане и на Филиппинах. Со временем Visa помогла правительствам перейти от раздачи наличных средств или чеков к цифровым формам. Каждый из приведенных примеров располагает решением, приспособленным для конкретных нужд и целей правительства. Все они предлагают значительную экономию с точки зрения эффективности административных расходов и обеспечивают большую безопасность и удобство для получателей. В ряде случаев эти решения представляют также первый опыт контакта граждан с официальной финансовой системой.

На глобальном уровне Visa поддерживает связь с правительствами посредством партнерства с международными организациями, такими как Альянс за финансовую доступность, Альянс Лучше наличных, а теперь еще и ВПС, и все три организации Visa поддерживает благотворительными грантами. Мы поддерживаем связь с правительствами и через такие организации, как Всемирный банк и Международная финансовая корпорация, а также органы, устанавливающие финансовые стандарты на мировом уровне.

Используя все эти партнерства на национальном и международном уровнях, мы делимся опытом, накопленным нами на более чем 200 рынках, чтобы помочь содействовать развитию условий, способствующих расширению финансовой доступности и безопасным услугам, приветствуя новаторские решения и проникновение финансовых услуг.

В 2015 году Visa публично заявила о своих обязательствах обеспечить платежными счетами еще 500 млн человек, не охваченных банковскими услугами, действуя по призыву Всемирного банка обеспечить Универсальный доступ к финансовым услугам к 2020 году.

Какова ситуация сейчас и какое отношение к этим обязательствам имеет поддержка FITAF, оказываемая платежной системой Visa?

К концу 2016 года Visa дополнительно открыла 162 миллиона новых платежных счетов, 52% которых принадлежит женщинам, 46% – жителям сельской местности и 47% – малоимущим семьям. Следующий отчет мы представим в конце 2017 года, но наш промежуточный контроль указывает, что мы прошли уже больше половины пути до нашей цели. Поддержка FITAF соответствует общей миссии Visa способствовать развитию финансовой доступности.

При наличии у 19% взрослого населения мира счетов на почте, что еще можно сделать для усиления и без того важной роли почт в развитии финансовой доступности?

Сами почты должны принять на себя обязательства выступать в роли агентов, способствующих расширению доступа к финансовым услугам и выполнять работу, необходимую для реализации этой роли. Мы знаем, что задача эта может оказаться сложной, особенно при отсутствии четкого понимания того, что эти обязательства могут означать, как их выполнять или какие преимущества они могут принести. Поэтому работа ВПС по привлечению внимания к потенциальным возможностям почты в предоставлении доступа к финансовым услугам будет очень важной, особенно в случаях, когда потенциальные возможности связаны с национальными целями по снижению уровня бедности и экономическому росту, и когда предоставляется практическая информация о том, как почты могут в этом вопросе действовать. И наконец, партнерства могут способствовать созданию вариантов использования, обучению и наращиванию мощностей, что окажется очень полезным.

Исследование 2015 года ВПС/ООН, касавшееся ситуации женщин, показывает, что на почте в два раза больше женщин, клиентов финансовых услуг, чем в банках. Каковы гендерные соотношения в развитии доступа к финансовым услугам для Visa, и какой Вы видите роль почты в этом вопросе?

Я увлеклась, читая отчет об этом изучении. Он вызвал большое количество идей. Очень важно, чтобы женщины услышали, с чем к ним обращаются. Изучение говорит нам о том, что достижение любых целей развития, от обеспечения здоровья и благополучия в семье до процветания общины, зависит от финансовых прав и возможностей женщин. И все-таки, даже при наличии прогресса в развитии финансовой доступности, гендерная карта остается неизменной, женщины все еще отстают на 9% от мужчин по всему миру. Мы узнали во многих странах, что женщины чувствуют себя удобнее, приходя в почтовые отделения. Нам необходимо лучше понимать причины этого и основывать на них свою работу, ускоряя для женщин доступ к финансовым услугам.



Сотрудники Visa отмечали Всемирный день почты и партнерство с ВПЧ во многих странах – от США до Египта и от Кении до Казахстана, а также во многих других странах!

Достижения в информационных и цифровых технологиях позволили миллионам людей в развивающихся странах всего мира преодолеть многие ограничения, вызванные состоянием инфраструктуры и уровнем развития условий их проживания, позволив им получить связь и стать людьми, занятыми производительным трудом. Какова роль перехода в цифровое поле для получения финансовой доступности, и каким образом почты могут способствовать развитию положительных аспектов этой роли?

Одна из сторон, на мой взгляд, совершенно замечательных, в получении финансовой доступности, заключается в том, какие результаты приносят инновации на развивающихся и возникающих рынках. Пять лет назад в сельской местности Мали я познакомилась с пожилой женщиной, членом кооператива по производству сока и продуктов питания из фруктов. Она едва умела читать и писать, и с финансовой точки зрения ей приходилось непросто. Но она знала, как при помощи своего мобильного телефона получить деньги от сына, живущего в городе. Платежи приходили быстро и надежно, а наличные она могла получить у агента немедленно. Раньше на передачу денег уходили недели, очень часто деньги пропадали, или их крали, когда деньги пересылали с автобусом. В ее благосостоянии возникли значительные изменения. А еще она очень гордилась тем, что оказалась одной из первых в своем кооперативе, кто начал пользоваться деньгами через мобильный телефон. Таким образом, технологии вносят кардинальные перемены в возможность доступа к финансовым услугам, позволяя преодолевать барьеры в физическом доступе, повышая удобство пользования и безопасность и сокращая расходы для всех участвующих в операции сторон, особенно по сравнению с

традиционными банковскими услугами и высокими реальными расходами при работе с наличными.

Использование преимуществ, предоставляемых цифровыми технологиями, останется критически важным для роста возможностей почт. Мы были свидетелями многих примеров того, как технологии позволяют найти новые типы решений, приспособленных для конкретной части населения той или иной страны. Переход в цифровое поле и развитие технологий может также помочь почтовым отделениям предоставлять финансовые услуги на должном уровне и разрабатывать долгосрочные решения, добиваясь постоянного инвестирования и инноваций. Конечно, это не является идеальным решением, и совсем этого не просто добиться. Но если удастся хорошо понять нужды потребителей, сочетать это с правильным партнерством и ответственным подходом, мы видим действительно поразительные результаты. По мере расширения их применения, цифровые платежные услуги создают более мощные финансовые инфраструктуры и пользователей, которые все больше им доверяют, испытывая уверенность. А это ведет к расширению использования других финансовых продуктов, таких как денежные сбережения, кредиты и страхование, которые важны для роста качества жизни и средств к существованию. **SB**

Интервью было отредактировано с точки зрения его продолжительности и ясности изложения.



Больше информации по этой теме вы найдете по адресу: <http://bit.ly/2huE67s>

Почтовые службы должны без промедления реагировать на технологические новинки

Обсуждения на Всемирном почтовом форуме, состоявшемся в Женеве в сентябре этого года, запомнились важным посланием, очевидным для почтового сектора: почтовые службы должны использовать технологические новинки в полном объеме для того, чтобы предоставлять ориентированные на клиентов услуги.

**АВТОР
СТАТЬИ:
КАЙЛА
РЕДСТОУН**

На форуме собрались эксперты по эксплуатационным вопросам ВПС, почтовых служб и частного сектора для того, чтобы обсудить вопросы по теме «Объединить электронную торговлю, технологии и почтовый сектор».

«Форум, касающийся производственных тем, представляет собой источник идей, которые мы должны учесть, когда планируем будущие встречи с различными сторонами, заинтересованными в деятельности сектора», – заметил в своем выступлении на закрытии форума заместитель директора ВПС Паскаль Клива.

«Нам, конечно, необходимо определить место назначенных операторов на переднем крае цифрового поля... Все сегодня знают, что почтовый сектор является одним из последних секторов, предоставляющих реальные универсальные услуги», – добавил он.

Необходимо действовать быстро

В ходе обсуждения ведущие форума говорили о вопросах, которые стоят перед глобальной сетью логистики, о том, как снять барьеры, мешающие трансграничной электронной торговле, решениям, связанным с платежами и влиянию технологий глобальных сетей и мобильных технологий. Ведущие согласились с тем, что при наличии большого количества технологических новинок, подходящих для использования, почтовые службы не торопятся их использовать несмотря на то, что это могло бы помочь им решить вопросы, связанные с электронной торговлей.

Выступавшие отметили, что конкуренция недавно созданных компаний, предлагающих услуги, ориентированные на клиентов, набирает силу, а это значит, что и почтовым службам необходимо разрабатывать подходы, ориентированные на пользователей. Они предложили, чтобы операторы срочно начали использовать технологии, позволяющие пользователям отслеживать их отправления и контролировать доставку на последнем километре, не важно, будет ли это результатом использования инструментов, разработанных почтой, или это будет производиться в партнерстве с новыми компаниями. Они

согласились и с тем, что массив данных получаемых как в ходе эксплуатации, так и от частных сторон, должен быть поставлен на службу удовлетворения пожеланий пользователей.

Технологические новинки

Ведущие отметили также, что технологии могут сыграть важную роль в снятии барьеров, стоящих сейчас на пути трансграничной электронной торговли, таких как отсутствие надежной связи между партнерами цепи доставки, к которым относятся, например, транспортные агенты и таможенные службы. Эксперты ВПС утверждали, что их организация уже работает над решением этого вопроса, разрабатывая стандарты для применения организациями и внедряя технологии, такие как Система таможенной декларации (СТД) для упрощения таких обменов.

«Для нас очень важно предложить доступные технические решения, поскольку именно наша роль заключается в поиске и внедрении решений», – пояснил заместитель Генерального директора. Он подчеркнул, что ВПС всегда готов помочь странам, заинтересованным в применении этих технологий, и всегда будет внимательно прислушиваться к изменяющимся требованиям почтовых операторов. Более того, заместитель Генерального директора заверил участников форума в том, что ВПС будет продолжать свою работу с организациями-партнерами по цепи доставки, для того, чтобы для всех упростить электронную торговлю во всем мире.

«Сегодняшнее мероприятие показывает, что сам ВПС является форумом для открытого диалога и гарантией того, что мы прислушиваемся к мнению заинтересованных сторон всего почтового сектора и в ходе наших обсуждений ищем и находим необходимые многосторонние решения», – добавил г-н Клива.

Post-Expo

Ежегодный форум организован ВПС в контексте Post-Expo – выставки почтовой, посылочной и экспресс-доставки, на которой в этом году собрались делегаты из более чем 135 стран мира в выставочном центре Palexpo в Женеве.

ВПС не только организовывал форум, но и участвовал в выставке. В этом году ВПС использовал новую современную концепцию выставочного стенда, основанную на технических продуктах и услугах Союза, базирующуюся на четырех элементах: электронная торговля, мобильные технологии, технологии глобальных сетей и массив данных.

Используя прикладную программу, разработанную для новых тактильных экранов, использованных на выставочном стенде, делегаты имели возможность проследить прохождение отправления от отправителя до получателя при помощи разных продуктов и услуг, предоставляемых ВПС. **KR**



Выступавшие на втором заседании Всемирного почтового форума ВПС, в том числе и директор Центра почтовых технологий Харальд Вейерих (крайний справа), обсуждали, как можно преодолеть существующие препятствия.



Лауреаты и высокопоставленные приглашенные лица. Запечатленное мгновение после церемонии вручения премий.

Всемирный день почты в 2017 году

Открытие и посещение почтовых отделений в сопровождении гидов, сдача крови почтовыми работниками, выпуск специальных почтовых марок – все это не было лишено оригинальности в текущем году во время празднования Дня почты 9 октября. Цель этого Дня по-прежнему неизменна, а именно: привлечь внимание частных лиц и предприятий к роли почты в повседневной жизни и ее вкладу в мировое социально-экономическое развитие.

**АВТОР
СТАТЬИ:
СОНАМ
БЕРНХАРД**

Международное бюро ВПС также решило отметить это событие новым способом, проведя в Берне церемонию вручения премий не только победителям 46-го Международного молодежного конкурса эпистолярного жанра, но и представителям стран, добившихся в 2016 году самых высоких результатов на основе комплексного индекса почтового развития (2IPD).

В праздновании приняли участие назначенные операторы, министры, регуляторы, а также послы, представители швейцарских властей и ООН. Многие служащие Международного бюро также ответили на приглашение Генерального директора, который воспользовался этим случаем, чтобы поблагодарить их за проделанную работу и их преданность.

Конкурс, выражающий всю глубину человеческой души

Как сказал Бишар А. Хуссейн, Генеральный директор МБ ВПС, в эпоху повсеместного и постоянного распространения Интернета, преобразующего способ общения людей и осуществления деловых связей, Международный молодежный конкурс эпистолярного жанра продолжает вековую традицию накопления опыта и зна-

ний. Созданный для повышения грамотности молодежи и развития их способностей четко выражать свои мысли письменно, этот конкурс направлен также на то, чтобы привлечь внимание молодых людей к важности деятельности почтовых служб. Около 1,2 миллиона молодых людей из 49 стран поставили себя на место советника Генерального секретаря ООН, как это было предложено в теме конкурса 2017 года, чтобы в приоритетном порядке оказать ему помощь в решении проблем мирового порядка, будь то кризис беженцев или устойчивое развитие, не забывая при этом искоренение насилия. И это лишь несколько проблем, затронутых 49 финалистами и свидетельствующих о настоящем гуманизме и об обязательствах развивать международное сотрудничество, что было отмечено Антониу Гутерреш в его обращении, с которым он выступил в начале церемонии.

Победители согласно комплексному индексу почтового развития (2IPD)

1-е место, Швейцария

«Это 1-е место, завоеванное на основе комплексного индекса почтового развития (2IPD), наполняет нас гордостью и подтверждает, что швейцарская почта (Swiss Post) находится на правильном пути. Это вдохновляет нас постоянно улучшать наши услуги и оставаться рядом с нашими клиентами, которым мы хотим облегчить жизнь».

Сюзанна Руофф, Генеральный директор швейцарской почты (Swiss Post).

2-е место, Франция

«Эта награда является признанием устойчивости бизнес-модели французской почты (La Poste) и адекватности ее стратегических целей. Комплексный индекс почтового развития (2IPD) является стимулирующим фактором для всех операторов и прекрасной основой для развития важной социально-экономической области в будущем».

Беатрис Ру, Директор международных дел французской почты (La Poste).

3-е место, Япония

«Эта награда показывает, что мы преданы нашей социальной роли даже после проведения приватизации и упорно работали для повышения качества наших услуг».

Масаико Метоки, Старший вице-президент международных дел японской почты (Japan Post).

Блестящие стиль и способ его выражения

Четырнадцатилетняя девочка Ева Джиордано Паласиос приехала специально из Того, где она победила в национальном конкурсе. Перед тем, как получить золотую медаль от жюри ВПС, она глубоко взволновала всех, прочитав свое, хватающее за душу письмо о ранних браках. «Решением, и единственным решением проблемы детских браков является образование. Сегодня образование позволяет детям, которые завтра станут взрослыми, понять, что вековые традиции, заставляющие их вступать в брак, несправедливы, а бедность не является оправданием», – заявила она.

Решительно настроенная и полная энтузиазма, Ева страстно увлекается искусством. Она продолжила свой рассказ песней на ту же тему, и присутствующие одали ее морем оваций. Риторический вопрос Бишира А. Хуссейна заключал в себе глубокий смысл: «Может ли Генеральный секретарь ООН иметь лучшего чем Ева советника?».

Яколей Коку Джонсон, посол Того в Швейцарии, в свою очередь поздравил Еву с занявшим первое место письмом, которое он назвал примером восприимчивости и гуманизма для молодых девушек. Г-н посол отметил также, что он считает, что почтовые услуги лучше всего отражают изобретательность человека в вопросах связи как при их возникновении, так и при их адаптации к условиям существования. Кроме того, он добавил, что письмо является одной из лучших демонстраций глубины человеческого понимания, поскольку является результатом вдохновения и раздумий. Письмо несет в себе часть сильной личности автора и ту реальность, которой она явилась свидетелем и которую пережила сама.

Если письма кажутся кому-то старомодными в наших все более обращающихся к цифровым технологиям обществах, молодые люди, участники конкурса, продемонстрировали благодаря их очевидному таланту, что письму еще предстоит блестящее будущее.

Победители конкурса, высокие гости и сотрудники собрались вместе с единой целью: чествовать все возможности почтовых услуг.





Чтобы покончить с детскими браками, разорвав порочный круг неграмотности и нищеты, Ева обратилась к Генеральному секретарю ООН с просьбой финансово поддержать страны, где эти обычаи существуют.

Показатель совершенства

Почтовые службы существуют не только для того, чтобы штемпелевать письма. Г-н Хуссейн подчеркнул, что они способствуют расширению финансовой доступности и развитию, а также являются важной частью мировой экономики. Признавая реальность, ВПС предпринял решительный и предусмотрительный шаг, создав комплексный индекс почтового развития (2IPD), включающий четыре показателя: надежность, доступность, целесообразность и жизнестойкость.

На церемонии открытия были вручены призы трем странам, которые продемонстрировали самые высокие результаты по данному показателю: Швейцария, Франция и Япония. Были отмечены также и региональные чемпионы: Польша в странах Восточной Европы и СНГ, Сингапур в странах Азии-Тихого океана, Маврикий в странах Африканского континента, Бразилия в странах Латинской Америки и Карибского бассейна, а также Объединенные Арабские Эмираты в странах Арабского региона. Эти обнадеживающие результаты доказывают, что надежная социальная, экономическая и почтовая инфраструктура помогают достичь Целей устойчивого развития ООН.

Представители-призеры этих стран по очереди выходили на сцену, чтобы получить свои призы из рук г-на Хуссейна и Паскаля Клива, заместителя Генерального директора ВПС. Генеральный директор и его заместитель тепло приветствовали всех победителей и поздравили их с достигнутыми результатами, призвав идти дальше по этому пути. Призы являются свидетельством совершенства и новаторского духа этих почтовых служб.

Сюзанна Руофф, Генеральный директор швейцарской почты, получила приз за лучший показатель индекса. Она воспользовалась предоставленной возможностью, чтобы выразить свою признательность служащим почты, которые ежедневно предоставляют высококачественные услуги. В своей речи при получении награды Беатрис Ру, Директор по международным делам La Poste Group, говорила о социальной роли Почты Франции, которая разрабатывает услуги, направленные на привлечение уязвимых потребителей, таких как пожилые люди. Для Масаико Метокси, Старшего вице-президента международных дел японской почты, полученная награда почти полностью совпала по времени с десятилетием приватизации его оператора и является признанием приложенных усилий. Достаточно сказать, что комплексный индекс почтового развития (2IPD) и дальше будет способствовать тому, чтобы почтовые службы повышали свои показатели, и даст им надежду на получение приза и в следующем году, как выразился представитель Польши – региональный победитель. **SB**



ВИДЕО О 2IPD:

<http://bit.ly/2zSjzFq>



ФОТОАЛЬБОМ

<http://bit.ly/2yHd4Bb>

ПИСЬМА ПОБЕДИТЕЛЕЙ И ОСОБЫЕ УПОМИНАНИЯ

<http://bit.ly/2AIQaNZ>

46 Международный молодежный конкурс ВПС эпистолярного жанра (2017 г.)



1 место

Ева Джордано Паласиос,
14 лет, Того

Уважаемый Генеральный секретарь,

Меня зовут Ева Паласиос. Мне 14 лет. Я живу в городе Ломе, в Того. Так же, как любая другая девочка, я мечтаю об идеальной свадьбе в ослепительно белом платье и с идеальным молодым человеком рядом со мной. Я мечтаю о прекрасных столах, ломящихся от красивых блюд, о букете, который я брошу в толпу подруг, и о кольцах, которые будут краше бриллиантов. Я мечтаю об идеальной свадьбе, но это только мечта, потому что до свадьбы у меня еще масса времени, и я рада этому! Для меня это просто мечта, но для других это жуткая реальность. Каждый день это становится явью для бедных молодых девушек, которые не могут себя защитить. Каждый год более 15 миллионов девочек 15 лет и моложе вынуждены выходить замуж за мужчин в три раза старше их.

Вы, господин Генеральный секретарь, безусловно поняли, что сегодня я хотела бы поговорить с вами о браках несовершеннолетних.

Браки несовершеннолетних являются браками детей, которые ни юридически, ни эмоционально не достигли еще брачного возраста. Детские браки являются результатом глубоко укоренившихся традиций, бедности, неграмотности, ранней беременности или порока юридической системы. Слаборазвитые и бедные страны особенно подвержены этой беде, и жертвами становятся девочки 15 лет и моложе. Их выдают замуж, чтобы создать стратегические альянсы и партнерства с другими семьями. Их выдают замуж согласно традиции, которая не оставляет их родителям возможности выбора в этой ситуации. Их выдают замуж, потому что их воспринимают как бремя, как лишний рот, который приходится кормить родителям. Их выдают замуж, потому что...потому, что...потому, что....

Решением проблемы детских браков является образование. Сегодня образование позволяет детям, которые завтра уже станут взрослыми, понять, что древние традиции, которые учат рано выдавать замуж своих дочерей, несправедливы, что бедность в такой ситуации является плохим оправданием, особенно, когда мужчины значительно старше по возрасту. Но образование невозможно без средств, без денег. Слаборазвитые страны очень часто бедны, им не хватает средств на строительство учебных заведений, на то, чтобы нанять квалифицированных учителей. Поэтому школы, которые они могут себе позволить, не слишком качественны. Поэтому помощь слаборазвитым странам должна быть более значительной, чтобы эти страны могли наверстать упущенное и в смысле образования, и в смысле инфраструктуры. Но в настоящий момент нужно способствовать тому, чтобы в этих странах были усилены законы, направленные против детских браков. Даже когда семьи оказываются в суде за то, что отдали замуж своего ребенка слишком рано, они очень часто оказываются на свободе без всякого наказания, потому что им удается подкупить судью или полицейских. Не говоря уже о том, что юридическая система бывает часто слишком снисходительной к такого рода случаям. Ирония заключается в том, что родители, по причине бедности отдав дочь замуж, вынуждены искать деньги на подкуп юридических лиц. Так они попадают в порочный круг, и только Вы, господин Генеральный секретарь, имеете сегодня возможность помочь им вырваться из него.

Господин Генеральный секретарь! Я надеюсь, что мой скромный вклад поможет Вам, когда Вы будете составлять план работы на будущее, что Вы сможете прекратить раз и навсегда такую негуманную и устаревшую практику, как детские браки.

С уважением,
Ева Паласиос

Чтобы больше людей любили писать письма

В 2013 году британский школьник Тоби Литтл решил летом осуществить проект – написать с помощью своей мамы Сэбин письма во все 193 государства, являющихся членами ООН. Прошло четыре года, а его летнее хобби превратилось в постоянный проект.

АВТОР СТАТЬИ: КАЙЛА РЕДСТОУН
Тоби надумал отправить письма в каждую из стран мира после того, как в пятилетнем возрасте он прочел детскую книжку о путешествии письма из Англии в Новую Зеландию. Перед самыми летними каникулами Тоби с мамой решили, что это будет славным проектом на лето – написать письма во все уголки мира.

За несколько лет Тоби, которому сейчас девять, написал 1100 писем и получил больше 500 ответов на них от знакомых и незнакомых людей из разных стран мира. Он размещает фото своих писем и ответы на них на сайте своего проекта writingtotheworld.com. Сэбин помогает сыну рассказывать о его проекте на страницах сайтов Facebook и Twitter.

На вопрос, почему он сегодня, в период, когда общество широко использует Интернет, предпочитает такой традиционный способ связи, Тоби объясняет, что для него важно ожидание письма и его подлинность.

«Если это письмо, ты размышляешь, каким будет ответ, ждешь его, радуешься, когда его получаешь – для этого требуется большое терпение. С письмами ты получаешь марки, такие яркие, красочные, всегда волнующие, а с электронным сообщением ты получаешь только название темы письма и несколько слов», – объясняет Тоби.

Письма Тоби были опубликованы в книжке «Дорогой мир, как ты поживаешь?», которая издана на нескольких языках.





Одно из самых любимых писем Тоби – ответ из ливанской газеты, специально сделанный в виде первой газетной страницы.

Образовательный момент

Хоть Сэбин и считает, что нет смысла предполагать, что Тоби, написав письмо во все страны мира, помнит каждый ответ или марку, которые собрал, она согласна с тем, что проект этот действительно подогрел его интерес к учебе.

По мнению Сэбин, проект вызвал у него жажду знаний, интерес к языкам, обычаям, пище, народам и животным разных стран. И эта жажда сама по себе является важной точкой отсчета в его жизни.

Тоби подтверждает это, объяснив, что, узнавая что-то о каждой стране и продумывая новые вопросы, которые он задаст, он получает особое удовольствие от подготовки к написанию письма. Он говорит, что надеется на то, что его последователи будут узнавать что-то новое о разных странах мира, и это будет рождать в них понимание и сочувствие к другим.

Он считает, что, отправляя письма и задавая вопросы, люди будут лучше знать друг друга, лучше знать, что другие чувствуют. Если знать, что чувствуют и думают другие, может быть будет легче понимать и любить друг друга, и может быть это удержит людей от вражды друг с другом.

Когда Тоби спросили, какие из полученных им ответов его самые любимые, Тоби рассказал об ответе ливанской газеты в виде имитации первой ее страницы, письме служащего музея Генри Форда в Мичигане, который, когда они с мамой были в США, устроил для них экскурсию, а также об ответе исследователя Антарктики, который прислал с Южного полюса особую фотографию к шестому дню рождения Тоби.

Страны, из которых ответы еще не пришли

Несмотря на все попытки Тоби есть еще 20 стран, из которых ответы пока не пришли. Это Ангола, Армения, Бурунди, Центральноафриканская Республика, Куба, Экваториальная Гвинея, Гвинея, Гвинея-Бисау, Кот-д'Ивуар, Кирибати, Мавритания, Пакистан, Панама, Сомали, Судан, Сирия, Таджикистан, Тонга, Тунис, Тувалу.

И времени, и терпения ушло у Тоби немало на ожидание писем из этих оставшихся стран. Тоби признается, что он не знает точно, когда закончит работу над этим проектом, но надеется, что продолжит ее, пока не вырастет. А мама отмечает, что ее интерес к этому проекту подпитывается интересом Тоби, и она охотно будет его поддерживать, пока он продолжает им заниматься. Она считает, что количество заинтересовавшихся в проекте Тоби людей и поддержавших его просто удивительно. Вокруг проекта Тоби образовалось прекрасное сообщество, состоящее из отдельных людей, учителей, родителей, детей, которые хотят исследовать мир вместе с Тоби. **KR**

Те, кто хотел бы прочесть письма Тоби или сам что-нибудь написать, может посетить сайт проекта: www.writingtotheworld.com

Тем, кто любит читать с бумажных носителей, сообщаем, что письма Тоби были опубликованы в виде книги «Дорогой мир, как ты поживаешь?», которая вышла на нескольких языках.

Литва заменяет почтовые отделения в сельской местности «мобильными почтальонами»

Количество населения в сельской местности Литвы уменьшается, назначенный оператор закрывает там сотни почтовых отделений, заменяя их «мобильными почтальонами» – почтальонами, снабженными портативной аппаратурой, которые производят почтовые транзакции прямо на пороге клиента. Хотя этот проект и вызовет сокращение рабочей силы, почта считает, что новая модель необходима, чтобы поддерживать существование услуг в сельской местности в условиях демографических изменений.

**АВТОР
СТАТЬИ:
ДАВИД
КОХ**

Молодежь ищет экономические возможности в городах и за границей, что приводит к тому, что почтовые отделения в сельской местности перестают быть «доходными и жизнеспособными». «Мы обнаружили, что ежегодно объем услуг снижается на пять – десять процентов», – отметил Микас Йовашас, руководитель отдела стратегии и коммерческого развития Почты Литвы.

Он рассказал, что в ходе первого этапа проекта были закрыты семьдесят семь почтовых отделений. Ожидается, что мобильные почтальоны заменят собой 375 почтовых отделений в сельской местности по всей стране. В настоящее время эти почтовые отделения открыты от двух до четырех часов ежедневно, и такой сокращенный рабочий день является результатом предыдущих мер по снижению расходов.

Клиенты могут воспользоваться этой услугой, позвонив по телефону в кол-центр и договорившись, что мобильный почтальон остановится около его дома в определенное время, сообщил г-н Йовашас. А еще клиенты могут остановить мобильного почтальона во время его объездов территории.

Почтальоны могут также останавливаться в условленном месте в течение дня, обычно в центре деревни, неподалеку от бывшего места расположения почтового отделения, и там они 15-20 минут ждут клиентов. Предполагается, что такой подход помогает людям, у которых доступ к телефону ограничен и которые могли бы оказаться отрезанными от почтовых услуг.

Почтальоны экипированы планшетом, мобильным телефоном, печатающим устройством для чеков и небольшими весами для взвешивания почтовых отправлений. Три типа средств передвижения в настоящее время проходят тестирование (Фольксваген Кадди, СсангЙонг Тиволи и Рено Кангоо), на которых почтальоны проеżdжают ежедневно около 100 км и делают в среднем

26 остановок. Их маршруты включают в основном доставку, поскольку продажи невысоки: как правило, мобильные почтальоны получают всего один заказ в два-три дня.

Целью проекта является экономия денег путем комбинирования роли почтальона, доставляющего письма, и задачами продажи услуг, которые обычно выполняют служащие почтовых отделений. По мнению почты, новая модель сократит эксплуатационные расходы в сельских областях на 15%.

Почта сможет экономить на расходах, которые включают аренду помещений под почтовое учреждение, многие из которых находятся в плачевном состоянии и требуют значительного ремонта. Значительная часть сэкономленных средств будет поступать за счет заработной платы почтовых служащих, чья работа будет заменена новой услугой. Г-н Йовашас считает, что снижение масштабов позволит государственной компании платить более высокие заработные платы тем служащим, которые останутся работать мобильными почтальонами, и что для таких служащих, которые будут заняты в основном целый день, рост зарплаты составит до 20%. **DK**

Швейцарская почта экспериментирует с «отделением будущего»

Интерлакен давно известен жителям гор как город, расположенный у подножья Альп Швейцарии. Сегодня он еще и находится на пороге эпохи новых подходов к розничным почтовым услугам, поскольку швейцарская почта проводит эксперимент с такой новой концепцией в почтовом отделении Интерлакена.



Клиентов радушно приветствуют у службы информации в почтовом отделении «нового подхода» почты Швейцарии в Интерлакене.

**АВТОР
СТАТЬИ:
ДАВИД
КОХ**

Почтовое отделение в центральной части Интерлакена может послужить образцом «отделения будущего», судя по тому, как клиенты реагируют на новый дизайн.

Входя в почтовое отделение, воплощающее концепцию открытости, клиенты сразу попадают к широкому столу службы информации, на котором написано «grüessech», что значит «здравствуйте» или «добро пожаловать» на бернском диалекте немецкого языка. Стойка, где можно получить информацию и совет, является основной в экспериментальном почтовом отделении

«У информационной стойки служащий объяснит клиентам подробности того или иного продукта и покажет им, как эффективно вести свои почтовые транзакции», — рассказала представитель почты Швейцарии Жаклин Бюльманн.

Г-жа Бюльманн пояснила, что «менеджеры, работающие в зале» — это недавно созданная должность, которая еще не до конца получила свое определение. Они действуют в отношении клиентов как хозяева почтового отделения и получают подготовку, в ходе которой знакомятся со всеми продуктами и услугами швейцарской почты.

Менеджер в зале работает с клиентами, выполняя действия (предлагая информацию, давая советы, объяснения и т.д.) по всем продуктам и услугам, которые не включены в транзакции, обеспечиваемые в операционных окнах.

Например, менеджер в зале может помочь клиентам установить на их мобильные устройства приложения и воспользоваться прикладной программой Swiss Post (в отделении вай-фай предоставляется бесплатно). Они могут предложить инструкции по пользованию ящиками для посылок, известными под названием «My Post

24 terminals». Они находятся по всей стране в таких местах, как железнодорожные станции, или вблизи продовольственных магазинов. Один такой есть недалеко от почтового отделения в Интерлакене. Эти ящики позволяют клиентам оставлять для отправки или получить посылки вне обычного времени работы почтового отделения.

Менеджеры в зале могут также показать клиентам, как самостоятельно проводить транзакции в отделах самообслуживания, где клиенты могут взвесить свое отправление, а потом, используя интерактивный тактильный экран, распечатать и наклеить нужный для оплаты отправления почтовый сбор. Подготовив таким образом отправление к отправке, клиент может заплатить дебетовой картой, используя автоматическую услугу, или в кассе. (Такие прилавки самообслуживания есть также в продовольственных магазинах по всей стране).

Обсуждая пожелания клиентов, показывая им возможные решения, менеджеры в зале помогают наладить отношения с клиентами и повысить знания клиентуры о физических и цифровых продуктах почты.

Другие возможности почтового отделения включают автомобильное операционное окно, в котором клиент может оставить готовое к отправке отправление. Такого рода услуга уже существовала для коммерческих клиентов. Почтовое отделение в Интерлакене стало первым примером такой почтовой услуги в Швейцарии, где частные клиенты могут осуществлять почтовые транзакции, не выходя из машины. Это может быть особенно полезно для пожилых клиентов, имеющих проблемы с передвижением.

Г-жа Бюльманн рассказала, что этой услугой ежедневно пользуются примерно 20 коммерческих и 5 частных клиентов, а самый активный спрос на нее — вторая половина дня.

Похоже, что новое почтовое отделение создает более приятные и удобные условия для клиентов, не располагающих временем. Вместо того, чтобы стоять в очереди, клиенты, взяв номер, могут подождать в удобном кресле, а дети научатся отправлять письма в детском уголке, оборудованном письменными принадлежностями и игрушечным почтовым ящиком.

Почта проанализирует результаты этого предварительного теста до того, как развернуть этот дизайн в пробных почтовых отделениях в других регионах страны. Идеи, которые сейчас проходят испытания в Интерлакене, могут послужить моделью для почтовых услуг, ориентированных на клиентов. **DK**

АВСТРАЛИЯ

ПОЧТА АВСТРАЛИИ преобразовала службу подписки на покупки в онлайн-режиме под названием Shipster в обще-национальную. Она предоставляет покупателям бесплатную пересылку товаров 50 самых крупных розничных онлайн-магазинов в стране при покупке на сумму более 25 австралийских долл. (19 долл. США).

КИТАЙ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПОЧТОВОЕ БЮРО КИТАЯ сообщило о росте объема экспресс-отправлений, направленных в ежегодный китайский день, называемый «День Double Eleven». Данный объем в этом году составил 331 млн отправок, доставленных почтой и экспресс-доставщиками. Это на 31,5% больше, чем в 2016 году. «День Double Eleven» – это мероприятие, связанное с электронной торговлей, которое ежегодно отмечается 11 ноября.

ХОРВАТИЯ

ПОЧТА ХОРВАТИИ подписала соглашение о партнерстве с DHL, которое касается сотрудничества в доставке посылок, где основное внимание уделяется рынку доставки от предприятия к клиенту. Частью этого соглашения является присоединение Почты Хорватии к 26 европейским странам для участия в сети DHL по доставке посылок.

ФРАНЦИЯ

ГРУППА LA POST объявила о намерении создать совместное предприятие с французской компанией по обработке отходов SUEZ для сбора и переработки офисных отходов на материковой части Франции. Проект должен еще быть одобрен национальным антимонопольным ведомством.

ГЕРМАНИЯ

ГРУППА DHL ПОЧТЫ ГЕРМАНИИ (DPDHL) совместно с поставщиком автомобилей ZF и компьютерной компанией NVIDIA, занимающейся разработками искусственного интеллекта, пускают в 2018 году в пробную эксплуатацию грузовики автономной доставки. Пилотный проект будет касаться перевозки пакетов, включая доставку последней мили. Он включает также оборудование существующего автомобильного парка DPDHL сенсорными устройствами для передачи данных о различных маршрутах в систему ZF AL.

DPDHL планирует больше инвестировать в свой персонал, открывая новые возможности обучения для специалистов по обеспечению курьерских, экспресс- и почтовых услуг в 2018 году. Новая программа обучения направлена на подающих заявки более зрелого возраста, имеющих опыт работы. Компания уже предлагает обучение по 18 специализациям и 13 двойным образовательным курсам.

ИРЛАНДИЯ

AN POST сделала шаг вперед в облегчении процесса возврата посылок для клиентов, внедрив новую услугу под названием ReturnPal. После скачивания прикладной программы ReturnPal из Apple Store или из Google Play Store клиенты просто вводят адрес, по которому по их желанию заберут посылку, и An Post напечатает ярлык возврата и отправит ее обратно в компанию по розничной торговле. Прикладная программа позволит им также отследить возвращаемую посылку, пока она не придет в эту компанию.

КАЗАХСТАН

KAZPOST объявила о своем намерении расширить центры самообслуживания «супермаркет посылок» по всей стране. Эта концепция, впервые реализованная в 2015 году, облегчает пользователю доступ к услуге отправления или получения посылки с использованием электронных терминалов, действующей по крайней мере 14 часов в день, семь дней в неделю. В настоящее время действуют 74 таких «супермаркета», однако почта намеревается открыть еще 54 до конца 2017 года.

ЛИТВА

Дочернее предприятие **ПОЧТЫ ЛИТВЫ LP EXPRESS** объявило о расширении по всей стране своей сети терминалов самообслуживания для посылок в ответ на рост рынка электронной торговли. Компания установит 40 новых терминалов в крупных и небольших городах, увеличив таким образом сеть почти на 160%.

МАЛЬДИВЫ

МАЛЬДИВСКАЯ ПОЧТА пустила в эксплуатацию новую услугу самообслуживания для посылок под названием PikPost. Эта услуга позволяет теперь клиентам иметь доступ к ящикам для получения посылок 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, используя код, присылаемый СМС при поступлении посылки.

ШВЕЙЦАРИЯ

ПОЧТА ШВЕЙЦАРИИ присоединилась к ряду других швейцарских компаний, включая банки, провайдера финансовых услуг, провайдера электросвязи, страховую компанию и федеральную железную дорогу, подписав меморандум о взаимопонимании с целью разработки цифрового ID для граждан Швейцарии. Надежный электронный ID поможет облегчить доступ гражданам к услугам онлайн. Почта сообщила, что новая компания под названием Swiss Sign Group AG будет разрабатывать «решение, предложенное частным сектором и сертифицированное государством».

США

Интернет-магазин **AMAZON** ввел в США в эксплуатацию новую услугу Amazon Key, которая позволит доставщикам оставлять посылки внутри дома клиента. Услуга эта, доступная сейчас постоянным клиентам интернет-магазина, включает доступ к прикладной программе, позволяющей пользователям отслеживать свои посылки, при этом замок с программным управлением предоставляет доставляющему лицу доступ в дом, а камера безопасности позволяет клиенту управлять доставкой.

Все новости подготовила Кайла Редстоун.



Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

Mail Daters

For validation or cancelling in the post office

Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

REINER
www.reiner.de



Innovation bringing value

Every single day, hundreds of millions of parcels, packages and mailpieces move around the world, along the roads to our houses. In more than 20 countries, on 5 continents, a large part of them is sorted, routed, tracked, prepared for delivery by our solutions. SOLYSTIC provides operators of postal and parcel industry with solutions for e-commerce logistics, B2C delivery preparation, "mixed" mail sorting and automatic resolution of delivery addresses. We help our customers to meet growing demand, to be ahead of the competition, to make their business profitable. SOLYSTIC: we always try to think creatively.

Innovative solutions for the mail and parcel industry.

