

ПОЧТОВЫЕ СЕТИ:
УЧАСТНИКИ
ПРОЦЕССА
СОЦИАЛЬНО-
ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ
РЕГИОНА ЕВРОПЫ
И ЦЕНТРАЛЬНОЙ
АЗИИ

План регионального развития 2017–2020
Дирекция сотрудничества и развития



ВПС | ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

Содержание

Вклад почтового сектора в социально-экономическое развитие	7
Почтовые службы в 21 веке	7
Трехмерная сеть: физическая, электронная и финансовая составляющие	7
Почтовые службы в цифрах	9
Универсальная услуга и социальная роль	9
Влияние почтовой деятельности на экономику	10
Всемирный Почтовый Союз (ВПС) как движущая сила развития сектора	10
ВПС: общий обзор	10
Техническое сотрудничество в рамках ВПС	11
Примеры проектов ВПС	12
Вклад почтового сектора в реализацию Программы действий по устойчивому развитию	13
Региональные приоритеты	19
Анализ положения дел в Европейском и Центральном–Азиатском регионе в конце 2016 г.	19
Общая информация о Европейском и Центральном–Азиатском регионе	19
Деятельность, реализованная в период 2013–2016 гг.	19
Ситуация, сложившаяся в почтовом секторе	20
Основные тенденции и выводы	21
Стратегия деятельности ВПС на период 2017–2020 гг.	22
Повышение эксплуатационной эффективности и развитие электронной коммерции	23
Реформа и развитие почтового сектора	23
Развитие финансовых услуг	23
Вклад в цифровое преобразование почтовых сетей	24
Связь с повесткой регионального развития	25

Почтовые сети: участники процесса социально-экономического развития региона Европы и Центральной Азии

В стремительно меняющемся мире важная роль, которую играют почтовые службы, гарантирующие право на связь путем обмена сообщениями, транспортировки и доставки посылок или перечисления денежных средств, приобретает еще большее значение. Почтовые сети, по которым ежедневно доставляются миллионы посылок, крайне необходимы для развития электронной коммерции. Почтовые сети также содействуют развитию торговли, в особенности в том, что касается предприятий микро-, малого и среднего бизнеса, предлагая продукты и услуги, отвечающие их потребностям. Кроме того, свыше 1.5 миллиардов людей во всем мире получают доступ к финансовым услугам через почтовые отделения, что делает почтовые службы вторым по величине из числа самых крупных игроков в мире по обеспечению финансовой доступности.

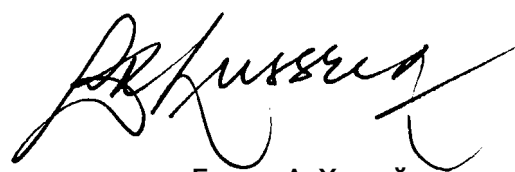
В мире, где происходит постоянное развитие новых технологий, почтовые службы изо дня в день демонстрируют свой инновационный потенциал. Использование дронов или автономных транспортных средств для доставки посылок, внедрение гибридной почты, развитие мобильных платежных услуг или криптовалюты для денежных переводов, а также создание мобильных виртуальных сетевых операторов – это всего лишь некоторые примеры того, как почтовые службы могут адаптироваться к изменениям и предвосхищать их в том окружении, в котором они работают.

Таким образом, почтовые сети в большинстве стран образуют базовую инфраструктуру для инклюзивной и эффективной экономики. Цель настоящего документа – проиллюстрировать для правительственных структур и партнеров по развитию (международных организаций, агентств по развитию, учреждений системы ООН и т.д.) то, как почтовые сети могут служить катализаторами экономического развития. Настоящий документ состоит из трех частей. В первой части рассматривается глобальный почтовый сектор и подчеркивается его важность в качестве инфраструктуры, необходимой для экономического развития. Во второй части особое внимание уделяется вкладу почтовых служб в цели устойчивого развития, в частности, в области социально-экономического развития, изменения климата, а также финансовой и социальной доступ-

ности. И, наконец, в третьей части дается возможность получить представление о почтовом секторе региона Европы и Центральной Азии, его сильных и слабых сторонах, ознакомиться с кратким описанием отдельных ключевых проектов, которые ВПС планирует реализовать в этом регионе в период 2017–2020 гг.

В 2015 г. и 2016 г. Всемирный Почтовый Союз (ВПС) – специализированное учреждение ООН, проводил работу с региональными партнерами по определению приоритетных областей деятельности в интересах сотрудничества в целях развития. Используя Концепцию развития ВПС на период до 2020 г., в основе которой лежат три составляющие: инновация, доступность и интеграция, каждый регион выбрал от трех до пяти приоритетных областей, для которых должны быть разработаны соответствующие проекты. Таким образом, в период 2017–2020 гг. будут разработаны проекты в областях электронной коммерции, финансовой доступности, содействия развитию торговли, оценки и снижения углеродного следа, управления рисками стихийных бедствий и сокращения «цифрового разрыва». Все меры по оказанию помощи будут направлены на достижение оптимального использования почтовой инфраструктуры, в частности, в сельских и удаленных районах, с тем, чтобы оказать максимальное содействие развитию стран.

Я призываю всех партнеров к тесной совместной работе с ВПС и его 192 странами-членами, для того, чтобы достичь максимальной эффективности деятельности в области социально-экономического развития. Я убежден, что, только объединив усилия и используя в полной мере почтовые сети, мы вместе сможем внести свой вклад в достижение целей устойчивого развития.



Бишар А. Хуссейн
Генеральный директор

Вклад почтового сектора в социально-экономическое развитие

В настоящее время почтовый сектор претерпевает коренные изменения. Технологические нововведения, сомнения в отношении состоятельности традиционной экономической модели, либерализация, новые ожидания клиентов и существенные сдвиги в их поведении – вот те факторы, которые побуждают почтовые службы перестраиваться. Тем не менее одно остается неизменным: почтовые сети по-прежнему являются важнейшей частью социально-экономической инфраструктуры любой страны.

Почтовые службы в 21 веке

Первое, что приходит в голову, когда думаешь о почте, – это письма и почтовые открытки. Однако почтовые операторы во всем мире предлагают целый набор других продуктов и услуг – таких, как доставка посылок, открытие банковских счетов, оплата счетов за коммунальные услуги, компьютерные системы для получения или обновления документов, удостоверяющих личность и других официальных документов, доставка свежих продуктов, бытовые услуги для пожилых людей, доставка вакцины или книг школьникам и т.д. Таким образом, почтовый сектор представляет собой сегодня важную инфраструктуру, которая способствует функционированию мировой экономики.

Исследование¹, проведенное в 2016 г. ВПС в рамках Инициативы ООН «Глобальный пульс», совместно с Кембриджским университетом, в ходе которого были проанализированы почтовые потоки 184 стран на протяжении четырехлетнего периода, продемонстрировало весьма тесную связь между разветвленной почтовой структурой, валовым внутренним продуктом на душу населения и уровнем бедности. Разветвленность почтовой структуры определяется как способность почтовой сети обеспечивать обмен с большим количеством стран. Следовательно, чем больше почтовый обмен страны с другими почтовыми службами, тем более значителен рост ее экономики и ниже уровень бедности. Кроме того, если высокая степень разветвленности почтовой сети сочетается с соответствующим функционированием других сетей связи (сеть авиаперевозок, социальные и мобиль-

ные сети), тем более значительной становится взаимосвязь между разветвленностью почтовой структуры и уровнем развития. Это исследование подтверждает, что, чем больше развита почтовая сеть какой-либо страны, которая позволяет осуществлять обмен с почтовыми сетями других стран и которая имеет хорошую инфраструктуру (разветвленную сеть авиаперевозок, мобильные сети и т.д.), тем значительнее ее положительное влияние на рост экономики страны.

Трехмерная сеть: физическая, электронная и финансовая составляющие

Чтобы лучше понять значение почтового сектора, следует рассмотреть некоторые из его параметров:

- Почтовые службы образуют крупнейшую интегрированную сеть доставки в мире: располагая более 660 тысяч отделений в 192 странах-членах ВПС, почтовая сеть делает возможным обеспечение материальной связи между всеми жителями мира. Помимо этого, 1,4 млн почтальонов ежедневно осуществляют доставку почты на дом сотням миллионов семей. Почтовая сеть включает в себя 2 млн пунктов контакта с клиентами по всему миру, не считая почтовые ящики, почтовые автоматы и другие автоматические устройства для приема и выдачи почтовых отправлений;
- Электронная сеть: для обеспечения физической доставки отправок (письма, посылки, доставка товаров электронной коммерции) почтовые службы используют электронную сеть, которая связывает различных операторов и позволяет им обмениваться электронными данными в масштабе реального времени. Благодаря взаимодополняемости физической и электронной составляющих, почтовые службы становятся ключевыми игроками на рынке электронной коммерции, поскольку являются конечным звеном логистической сети, связывающей дистрибьютеров, веб-сайты и потребителей;
- Ведущий игрок в области финансовой доступности²: во всем мире 1,5 млрд человек направляют денежные средства своим семьям, оплачивают счета или получают социальные платежи через почту. В общей сложности 91% почтовых операторов предоставляет финансовые услуги напрямую или в партнерстве с другими финансовыми организациями, благодаря чему почтовые службы являются вторым после банков крупнейшим игроком, вносящим свой вклад в обеспечение финансовой доступности, и в то же время намного опережая на этом поле операторов мобильной связи и организации микрофинансирования.

¹ Hr istova D., Rutherford A., Ansón J., Luengo-Oroz M., Mascolo C. (2016) The International Postal Network and Other Global Flows as Proxies for National Wellbeing. PLoS ONE 11(6). <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0155976>

² Clotteau N., Measho B. (2016) Global Panorama on Postal Financial Inclusion. Universal Postal Union. www.upu.int/uploads/tx_sbdownload/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf

Разнообразие почтовых операций



Карты предоплаты для мигрантов



Посылки (электронная коммерция)



Банковские услуги



Доставка помощи в экстренных ситуациях



Государственные услуги (идентификация)



Банковские услуги на базе мобильной связи



Социальная роль



Письменная корреспонденция



Содействие развитию торговли



Денежные переводы



Почтовые службы в цифрах

Будучи посредниками в международной и внутренней торговле, электронной коммерции и финансовой доступности, почтовые сети представляют собой необходимую базовую инфраструктуру, имеющую важное значение для экономического развития.

Если в промышленно развитых странах объем традиционной почты сокращается, то значительный рост электронной коммерции в большой степени приводит к нивелированию этой тенденции. Так, по данным eMarketer³, онлайн-продажи достигнут в 2016 г. 1,915 триллиона долларов США и составят 8,7% от расходов на розничные услуги во всем мире, и, предполагается, что этот показатель достигнет 14,6% в 2020 г. Будучи ключевыми партнерами электронной коммерции, почтовые службы являются неотъемлемой частью этого тренда. Так, уже на протяжении нескольких лет в почтовом секторе наблюдается весьма значительный рост, причем в период 2012-2014 гг. объемы годового прироста составили +14 %.

Помимо весьма разветвленной сети, почтовый сектор представляет собой 5,24 млн работников, более 300 млрд отправок, пересылаемых ежегодно, в т.ч. 8 млрд посылок, а также обслуживание миллиарда клиентов, имеющих банковские счета в почтовых финансовых учреждениях.

Универсальная услуга и социальная роль

Правительства стран-членов ВПС обязаны предоставлять универсальную почтовую услугу, то есть обеспечивать всех граждан на своих территориях основными почтовыми услугами по доступным ценам. Каждая страна назначает почтового оператора (именуемого назначенным оператором или сокращенно НО), ответственного за обеспечение доступа к почтовой службе. В отличие от других организаций, которые сосредоточивают свою деятельность в крупных городах или в наиболее развитых регионах, НО обязаны обслуживать население на всей территории страны и предлагать услуги по единому тарифу.

В этих условиях почтовые службы, как правило, берут на себя выполнение задач по предоставлению услуг населению, которые не всегда рентабельны. Например, почтовый банк Франции обязан, в силу закона, открывать счет любому заявителю, независимо от того, какими средствами он располагает. Во многих странах НО обязаны по закону обеспечивать прием и доставку писем и посылок на дом пять-шесть дней в неделю.

Таким образом, почтовая сеть является сетью шаговой доступности, которая пользуется доверием клиентов и которая способствует проведению государственной политики.

³ <https://www.emarketer.com/Article/Worldwide-Retail-Ecommerce-Sales-Will-Reach-1915-Trillion-This-Year/1014369>

Влияние почтовой деятельности на экономику

Результаты анализа правительством Бразилии ряда программ, реализованных в конце 1990-х и в начале 2000-х гг. с использованием почтовой сети, в полной мере отражают потенциал, которым обладают почтовые службы, в качестве катализатора для стимулирования экономического роста. В частности, две из общего числа программ, запущенных правительством, были направлены на внедрение общедоступного упрощенного процесса экспорта продукции через почтовые отделения. Идея состояла в том, чтобы дать возможность предприятиям микро-, малого и среднего бизнеса (ММСБ) легко и по доступным ценам выходить на новые рынки, без необходимости обладать специальным опытом и знаниями международной торговли. В то же самое время правительство ввело в действие новые банковские правила, по которым банки получили возможность заключать соглашения со сторонними агентствами для распространения финансовых продуктов, благодаря чему в этот процесс была вовлечена и почта. Таким образом, назначенный оператор Бразилии – Correios – установил партнерские отношения с крупным частным банком Bradesco с целью предоставления банковских услуг во всех почтовых отделениях страны.

Оценка суммарного влияния этих двух политических шагов была дана в различных исследованиях ВПС⁴, в результате которых были сделаны следующие выводы:

- в период 2002-2008 гг., в Бразилии благодаря осуществлению программы содействия торговле Exporta Fácil, свыше 10 тысяч предприятий ММСБ получили доступ к международным рынкам. Реализация этой программы была особенно успешной в наиболее бедных и наименее ориентированных на оказание услуг регионах страны;
- Точно так же эконометрический анализ в каждом из 564 муниципалитетов Бразилии показал влияние, которое оказало создание почтового банка «Banco Postal» благодаря партнерству Correios и Bradesco. В муниципалитетах, где были открыты отделения почтового банка, было создано на 23% больше новых коммерческих предприятий, чем в тех, где таких отделений не было. Кроме того, на 14% возросла численность рабочих мест, а количество новых банковских агентств – на 56%. Наблюдалось четко выраженное приращение экономике официального характера и увеличение в среднем деловой активности.

Все эти факторы свидетельствовали о том, что сельские районы, исключенные до этого времени из традиционных экономических сетей, теперь способны развиваться с учетом наличия необходимой инфраструктуры. Почтовая сеть может играть важную роль в этом процессе.

Всемирный Почтовый Союз (ВПС) как движущая сила развития сектора

ВПС: общий обзор

Основанный в 1874 г., ВПС является межправительственной организацией и специализированным учреждением Организации Объединенных Наций. Союз также является основной площадкой для осуществления сотрудничества между участниками почтового сектора (правительствами, регуляторами, операторами) и выполняет функции координирующего, консультативного и регулирующего органа. В этом качестве ВПС составляет различные международные договоры и разрабатывает стандарты для обмена письмами и посылками, а также почтово-денежными переводами. В рамках ВПС обсуждается широкий круг технических и эксплуатационных вопросов, относящихся к международному почтовому обмену. Помимо этого, с помощью своего Центра почтовых технологий, ВПС предоставляет почтовым службам всего мира самые современные технические решения, которые помогают им обеспечить надежность обмена и повысить качество услуг. Таким образом, ВПС создает условия, позволяющие почтовым службам мира предоставлять населению и коммерческим предприятиям инфраструктуру, в которой они нуждаются, для осуществления обмена наиболее надежным и безопасным способом.

Кроме того, в качестве экспертного центра, ВПС проводит анализы и изучения, в частности, чтобы показать влияние почтового сектора на развитие экономики. Наконец, со времени создания ВПС его миссия состоит в осуществлении деятельности по сотрудничеству, направленной на укрепление почтовых сетей развивающихся стран.

ВПС работает совместно с региональными специализированными организациями, именуемыми региональными союзами, которые играют важную роль в обеспечении взаимосвязи между деятельностью в мировом, национальном и региональном масштабе. С учетом осуществления своих миссий и программ деятельности в тесной взаимосвязи с приоритетами ВПС, региональные союзы превратились в ведущих игроков, содействующих реализации глобальных стратегий в региональном масштабе.

⁴ Ansón J., Bosch Gual L., Caron J., Toledano J. (2008) Postal Economics in Developing Countries: Posts, Infrastructure of the XXIst Century?

Техническое сотрудничество в рамках ВПС

Почтовый сектор представляет собой всемирную сеть, поэтому в нем применяется концепция единой почтовой территории, идея которой выражается в том, что почтовые операторы всех стран должны обеспечить глобальный охват услугами, для того, чтобы люди в любой точке мира смогли отправлять письма, посылки или денежные переводы кому угодно и куда угодно.

Однако, точно так же, как любая цепь является прочной настолько, насколько прочно ее самое слабое звено, устойчивость любой сети обусловлена устойчивостью составляющих ее частей. По этой причине ВПС осуществляет на практике политику сотрудничества, нацеленную на оказание поддержки почтовым службам развивающихся стран. Деятельность в области сотрудничества можно подразделить на следующие категории:

- **Поддержка государственной политики:** выполняя свою роль в качестве центра знаний и экспертизы, ВПС регулярно публикует результаты исследований о почтовом секторе, в которых освещается передовой опыт, представляется анализ различных государственных стратегий в области почты, в том числе позволяющий обеспечить лучшее понимание бизнес-моделей, используемых различными операторами. В последние годы одной из ключевых областей, на которой было сосредоточено внимание, явилось использование больших массивов данных

для определения вклада почтового сектора в достижение Целей ООН в области устойчивого развития (ЦУР) с количественной точки зрения;

- **Секторальная реформа:** с 2005 г. ВПС работает совместно с правительствами почти 70 стран в том, что касается реформирования их почтового сектора. Говоря конкретно, этот процесс включает в себя принятие необходимой нормативно-правовой базы, разработку секторальной политики, а также модернизацию НО. Одним из успешных примеров является Уругвай, правительство которого оказало полномасштабную поддержку почтовому сектору и создало все необходимые условия для обеспечения оптимального функционирования рынка с сильным национальным оператором, ответственным за проведение государственной политики;
- **Оказание технической помощи назначенным операторам:** ВПС реализует региональные и национальные проекты, направленные на укрепление потенциала почтовых служб по предоставлению услуг, отвечающих потребностям населения. Такое содействие может приобретать различные формы: закупка оборудования, внедрение новых служб и услуг, консалтинговая помощь, обучение и т.д.

Реализация программы сотрудничества ВПС осуществляется его Дирекцией по развитию и сотрудничеству и, в частности, семью региональными отделениями, действующими как связующие звенья между штаб-квартирой ВПС и партнерами на местах.



Примеры проектов ВПС

В рамках осуществления политики по сотрудничеству ВПС добился в последние годы значительных успехов:

- Электронная коммерция:** ВПС оказывает помощь в развитии электронной коммерции на двух уровнях. В мировом масштабе он устанавливает стандарты, разрабатывает услуги и процедуры для применения на международном уровне. Это является основой, позволяющей почтовым операторам в полной мере выполнять свою роль ключевого игрока логистической цепи, используемой для электронной коммерции. ВПС также работает на национальном и региональном уровнях в развивающихся странах, осуществляя в них крупные стратегические проекты. Чтобы правительства и почтовые службы могли выйти на международный рынок электронной коммерции, им предоставляется техническая и финансовая помощь. В период с 2013 по 2016 гг. более ста стран получили техническую помощь в таких областях, как почтовая безопасность, таможенные процедуры, качество служб и транспорт, а их представители прошли профессиональное обучение. В распоряжение почтовых служб также предоставляются технические средства, позволяющие связать воедино всю логистическую цепь, отслеживать все пересылаемые по почтовой сети отправления и обеспечить ее безопасность;
- Уменьшение стоимости денежных переводов, пересылаемых мигрантами:** в 2008 г. совместно с Международным фондом сельскохозяйственного развития ВПС приступил к выполнению ряда проектов в Азиатско-Тихоокеанском регионе, Центральной Азии и Африке по использованию почтовых сетей в сельской местности для внедрения надежных и доступных услуг денежных переводов. Например, с 2008 по 2010 гг. в шести западноафриканских странах средняя стоимость переводов через почту, а также через обычные агентства денежных переводов снизилась от 30% до 50%, что помогло мигрантам и их семьям, являющимся отправителями и получателями таких переводов. В Центральной Азии с 2011 по 2013 гг. аналогичная программа была осуществлена в Казахстане, Кыргызстане, Таджикистане и Узбекистане. ВПС не только стимулировал снижение цен путем усиления конкуренции на этих рынках, но также оказал поддержку развитию новых услуг, включая услугу наложенного платежа, позволяющую частным клиентам и коммерсантам, не имеющим доступа к банковским услугам, вести торговлю, не требующую наличия кредитных карт или систем предварительной оплаты;
- Проекты, связанные с чрезвычайными ситуациями:** в 2010 г. остров Гаити пострадал от сильного землетрясения, в результате которого погибли свыше 200 тысяч человек. В 2013 г. на Филиппинах тайфун Хайян – самый мощный из зарегистрированных тропических циклонов – унес жизни почти 5 тысяч человек и вызвал крупные разрушения в районе Таклобан. В обоих случаях ВПС, используя свой Чрезвычайный фонд солидарности (ЧФС) осуществлял помощь почтовым службам этих двух стран, для того, чтобы не только восстановить службу (обеспечить реконструкцию сортировочного центра и почтовых отделений и закупить транспортные средства), но также реконструировать инфраструктуру по соответствующим стандартам, чтобы повысить устойчивость сети. Начиная с 2013 г. ВПС оказывает помощь странам-членам в выработке стратегий сокращения рисков, чтобы почтовые службы могли более эффективно противостоять стихийным бедствиям и играть активную роль в оказании гуманитарной помощи в случае подобных катастроф;
- Внедрение системы почтовых адресов в Южной Африке:** люди, не имеющие адреса, не могут зарегистрировать свое гражданское состояние или участвовать в голосовании. Службы экстренной помощи (пожарные, скорая помощь) не в состоянии добраться до жилищ, и без адреса практически невозможно добиться получения наземной телефонной линии или подключиться к электрической сети. Без адресов правительствам трудно собирать налоги или проводить перепись населения. По мнению Программы ООН по развитию, около четырех миллиардов людей в мире исключены из правовой сферы. Во многих случаях это означает, что они не имеют точно определенного адреса, что лишает их доступа ко многим услугам. ВПС предоставляет техническую помощь большому количеству стран в создании национальных адресных систем. Например, в результате осуществления крупномасштабного проекта в Южной Африке были присвоены адреса восьми миллионам жилищ в сельской местности. Благодаря этому сельское население получило доступ к услугам общего пользования, возможность открывать банковские счета в Почтовом банке, а также получать доставку на дом почтой и другими курьерскими компаниями.

Вклад почтового сектора в реализацию Программы действий по устойчивому развитию

Принятые ООН в сентябре 2015 г. 17 целей устойчивого развития (ЦУР) и 169 целевых задач служат для международного сообщества «дорожной картой» по формированию устойчивого будущего, стимулированию социального прогресса и повышению благосостояния людей. Для достижения этих целей необходимо активное и тесное сотрудничество между всеми странами и заинтересованными сторонами.

Почтовый сектор может сыграть ведущую роль в достижении ЦУР в национальном, региональном и международном масштабе. Благодаря разветвленной сети и повсеместному присутствию, почтовые службы превращаются в стратегический фактор для достижения ЦУР. В нижеследующих разделах подробно излагается, как почтовые службы могут и на самом деле должны принимать участие в достижении каждой из утвержденных целей.





ЦУР 1:

Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах

Обеспечивать равные права на экономические ресурсы и доступ к основным почтовым и финансовым услугам (целевая задача 1.4)

Снижать уровень уязвимости перед лицом экологических потрясений и стихийных бедствий (целевая задача 1.5)

Почтовые службы являются вторым по величине участником процесса обеспечения финансовой доступности в мире после банковского сектора

В структуре ЦУР финансовая доступность признается как ключевой фактор борьбы с бедностью и стимулирования развития в интересах всех граждан.

Сегодня 91% почтовых служб в мире предоставляет финансовые услуги, включая внутренние и международные услуги денежных переводов. Их услугами по открытию счетов пользуются около миллиарда человек, благодаря чему почтовые службы являются вторым крупнейшим игроком в мире в области финансовой доступности.

Благодаря своим весьма разветвленным физическим сетям, присутствию в сельской местности в качестве единственного оператора, а также доверию со стороны клиентов, почтовые службы являются наиболее важными игроками в вопросе финансовой доступности, а также во многих других областях:

- В начале 2000-х гг. Почта Бразилии стала первой моделью агентства по предоставлению банковских услуг, которым за 10 лет было открыто порядка 10 млн счетов, главным образом для населения, лишенного банковских услуг или имеющего к ним ограниченный доступ;
- В настоящее время счетами Почты Марокко пользуются около 20% населения страны, в частности, люди с низким или средним уровнем дохода.

Располагая разветвленной сетью и обширными возможностями в области логистики, почтовые службы рассматриваются во многих странах как ценные партнеры в правительственных планах по управлению рисками катастроф и проведению восстановительных работ. Их знание социальных групп, населения, которое они обслуживают, и инфраструктура позволяют им эффективно работать в отдаленных районах, там, где почтовое отделение зачастую является единственным представителем государственных структур.

После тайфуна Хайян PHLPPost (Почта Филиппин) с партнерами предоставили денежные субсидии приблизительно 18 тысячам человек, которым была выделена помощь в рамках Продовольственной программы ООН, выплатив им в общей сложности около 15 млн филиппинских песо (PHP).



ЦУР 2:

Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности и улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства

Обеспечивать надежный и равный доступ к финансовым услугам и рынкам (целевая задача 2.3)

Почта предоставляет инфраструктуру для развития сельских районов посредством обеспечения финансовой доступности

Совместное изучение Всемирного банка и ВПС показало, что почтовые службы находятся в более благоприятном положении, чем банки, с точки зрения возможности открытия счетов для населения, лишенного доступа к финансовой системе, особенно для жителей сельских районов или населения, находящегося в тяжелом материальном положении. Это имеет весьма важное значение в контексте развития сельских районов, где остро ощущается потребность в соответствующих финансовых продуктах и экономическом потенциале. Например, в 2013 г. в Бурунди почта организовала реализацию правительственной программы с целью облегчить доставку минеральных удобрений почти 350 тысячам семей, что способствовало упрочению положения Бурунди как крупного экспортера риса.

Развитие сельских районов можно осуществлять лишь там, где имеется необходимая инфраструктура. В сельских и отдаленных районах подавляющего большинства стран почтовая сеть является крупнейшей сетью, которая предлагает финансовые, коммуникационные, логистические, а также другие коммерческие и государственные услуги. Это было продемонстрировано в вышеприведенных примерах, касающихся финансовой доступности, доступа к инфокоммуникационным технологиям (ИКТ), а также содействия развитию ММСБ в сельских районах и районах с недостаточно развитой сетью услуг.

Почтовые службы оказывают содействие мелким производителям на местах, создавая внутренние и международные рынки для продажи и распределения продуктов питания. Еще в 1986 г. Почта Кореи создала почтовую систему заказов ePOS для традиционных местных продуктов, которая открыла путь к возрождению местной экономики в фермерских и рыболовецких общинах.



ЦУР 5:

Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек

Предоставлять женщинам равные права на экономические ресурсы, а также доступ к финансовым услугам (целевая задача 5.а)

Почтовые службы как движущая сила финансовой доступности для женщин

Совместное изучение, проведенное в 2015 г. организацией «Женщины ООН» и ВПС продемонстрировало недискриминационный характер почтовых служб при предоставлении финансовых услуг.

В среднем в почтово-финансовых организациях развивающихся стран (почтовые и почтовые сберегательные банки) насчитывается в два раза больше клиентов женского пола, чем в других финансовых учреждениях. Такое явление носит еще более выраженный характер в сельской местности.



ЦУР 8:

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной производительной занятости и достойной работе для всех

Поощрять официальное оформление и рост предприятий микро-, малого и среднего бизнеса (ММСБ) путем обеспечения доступа к финансовым услугам (целевая задача 8.3)

Укреплять потенциал внутренних финансовых организаций, чтобы стимулировать и расширять всеобщий доступ к банковским, финансовым услугам и услугам страхования (целевая задача 8.10)



ЦУР 9:

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

Расширять доступ для малых промышленных и других предприятий, в особенности в развивающихся странах (целевая задача 9.3)

Расширять доступ к инфокоммуникационным технологиям и стремиться к предоставлению всеобщего доступа в Интернет в наименее развитых странах (целевая задача 9.с)

Почтовая финансовая доступность касается не только частных лиц, лишенных банковского обслуживания, но также коммерческих предприятий, в частности ММСБ

Эффективно используя разветвленную сеть, состоящую из 40 тысяч отделений на всей территории своей страны, Почтово-сберегательный банк Китая (PSBC) восполнил пробелы в предоставлении доступа к финансированию фермерам и ММСБ в сельских районах Китая. В соответствии с данными Консультативной группы по оказанию помощи бедным, в период с момента создания банка в 2007 г. по 2013-й г., PSBC «предоставил услуги более 7,5 млн клиентов по выдаче микрокредитов, обработав около 13 млн транзакций на общую сумму приблизительно 811 млрд RMB (около 130 млрд долларов США)»⁵. Таким образом, PSBC позиционируется как ключевое банковское учреждение, готовое предоставлять услуги клиентам, которых традиционные банки не рассматривают как приоритетные.

Почтовый сектор как средство для устранения «технологического разрыва»

Почтовая сеть представляет собой единственное в своем роде средство, с помощью которого лишенные услуг слои населения могут получить доступ в информационное сообщество.

В Ботсване в результате расширения доступа в Интернет и предоставления различных коммуникационных услуг через центры знаний, открытые в почтовых отделениях, доход таких почтовых отделений вырос в среднем на 25%, и местным общинам стал предоставляться полный диапазон онлайн-услуг.

В ведении Почтовой корпорации Танзании находится 36 интернет-кафе и шесть почтовых отделений с общественными информационными центрами, которые предоставляют местному населению услуги дистанционного обучения и другие интернет-услуги.



ЦУР 10:

Сокращение неравенства внутри стран и между странами

Содействовать социально-экономической интеграции (целевая задача 10.2)

К 2030 г. сократить не менее чем на 3% стоимость транзакций по переводу денежных средств, осуществляемых мигрантами и ликвидировать коридоры денежных переводов, стоимость транзакции в которых превышает 5% (целевая задача 10.c)

Сеть для социально-экономической интеграции

Присутствие почтовой сети, насчитывающей более 660 тысяч отделений по всему миру, в сельских районах несравнимо с любой другой сетью с точки зрения возможностей по содействию социально-экономической интеграции.

Почтовое отделение: самый дешевый в мире оператор услуг денежных переводов

По данным Всемирного банка, почтовое отделение является самым дешевым оператором услуг денежных переводов в мире. Почтовые службы уже достигли цели «5x5», при этом средняя стоимость денежного перечисления составляет около 5%. Если бы все денежные переводы направлялись через почтовые отделения по такой стоимости, то только в африканских странах, находящихся к югу от Сахары, мигранты и их семьи могли бы сэкономить 3,2 млрд долларов США в год.

⁵ Zhang M. and Liu Z. (2014) Postal Savings Bank of China: Inclusive Finance in Rural China. CGAP.



ЦУР 11:

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Около четверти городского населения в мире проживает в трущобах (ООН-Хабитат 2013). Отсутствие адресной инфраструктуры может усугубить неравенство и негативно повлиять на экономический рост. Сейчас почтовые службы помогают создавать и предоставлять в распоряжение всех слоев населения адресные системы. Благодаря инициативе под названием «Адрес для каждого – послание миру», ВПС применяет метод с участием многих заинтересованных сторон для оказания помощи почтовым службам развивающихся и наименее развитых стран во внедрении адресных систем для тех категорий населения, которые лишены почтовых адресов. Качественные системы адресации и почтовых индексов являются важнейшей частью национальной инфраструктуры и имеют решающее значение для социально-экономического развития. Они также способствуют торговле и, тем самым, экономическому росту стран.



ЦУР 12:

Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства

Побуждать компании, особенно крупные и транснациональные, применять экологически безопасные методы работы и включать в отчеты информацию об экологической безопасности (целевая задача 12.6)

Почтовые службы являются ведущими игроками в локальных, национальных и международных логистических сетях перевозок. Растет численность почтовых операторов, занимающихся расчетами и предоставляющих отчеты об оставленном ими так называемом «углеродном следе». В развивающихся и наименее развитых странах почтовым службам оказывается поддержка со стороны ВПС в виде специально разработанного инструмента под названием «OSCAR» для контроля за выбросом углекислого газа в атмосферу.



ЦУР 13:

Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями

Повышать устойчивость к внешним воздействиям и адаптационную способность в случае стихийных бедствий (целевая задача 13.1)

Включать меры, связанные с изменениями климата, в национальную политику, стратегию и национальное планирование (целевая задача 13.2)

Укрепление жизнестойкости почтовых служб дает им возможность играть более эффективную роль в управлении рисками, связанными с катастрофами и их последствиями, а также укреплять устойчивость общества к внешним воздействиям. Растет число почтовых служб, осуществляющих программы по повышению устойчивости к внешним воздействиям, чтобы можно было лучше подготовиться к стихийным бедствиям и адаптироваться к их последствиям с целью обеспечить эффективное обслуживание всех слоев населения.

Вопрос о влиянии почтовой деятельности на окружающую среду стоит в повестке дня не только почтовых служб промышленно развитых стран, но также развивающихся и наименее развитых. Сейчас многие почтовые службы внедряют стратегии разработки почтовых продуктов с минимальным выбросом углекислого газа в атмосферу, а также использования возобновляемых видов энергии в своих транспортных средствах и зданиях.



ЦУР 16:

Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных учреждений, подотчетных и основанных на широком участии на всех уровнях

Являясь государственными организациями во многих странах, почтовые службы предоставляют услуги от имени государства и действуют как проводники государственной политики. Например, они помогают организовывать избирательные кампании и вручать удостоверяющие личность и другие официальные документы, а также открывают доступ населению к информации путём доставки прессы и печатных изданий. В Ливане почта, располагающая 90 отделениями по всей стране, установила партнерские отношения с несколькими государственными и частными организациями для предоставления от их имени услуг, позволяющих гражданам оформлять новые паспорта, платить налоги, удостоверить подлинность официальных документов и подавать заявки на получение разрешения на работу во всех почтовых отделениях. Почтовые работники обеспечивают предоставление более 120 различных услуг, ежегодно осуществляя миллионы операций.



ЦУР 17:

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках глобального партнерства в интересах устойчивого развития

Существенно увеличить экспорт развивающихся стран, в частности, с целью удвоить долю наименее развитых стран в общемировом экспорте к 2020 г. (целевая задача 17.11)

Почтовые службы как ключевой фактор содействия торговле

Роль почтовых служб в содействии торговле постоянно растет, особенно в условиях электронной коммерции. Реализация почтовыми службами программ содействия торговле оказала значительное влияние на экспортные тренды, в частности среди ММСБ в сельских районах развивающихся стран. Это утверждение особенно верно применительно к Латинской Америке, где успешно реализуются программы содействия торговле с помощью почты, разработанные почтовыми службами совместно с соответствующими национальными органами. В Эквадоре почта реализовала аналогичную программу, в результате чего стоимость и объемы экспортных поставок ММСБ по этому каналу за два года более чем утроились.

Региональные приоритеты

Анализ положения дел в Европейском и Центрально-Азиатском регионе в конце 2016 г.

Общая информация о Европейском и Центрально-Азиатском регионе

Регион стран Европы и Центральной Азии (ЕЦА) включает в себя 31 страну-члена ВПС. В интересах сотрудничества ВПС данный регион включает 19 развивающихся стран⁶, 12 из них – страны Восточной Европы, Кавказа и Центральной Азии, и 7 стран Юго-Восточной Европы.

С точки зрения географии, истории, населения, социального и экономического уровней развития, а также геополитических вопросов регион весьма неоднороден. Наименее развитые страны в регионе отсутствуют, и состоит он, главным образом, из стран со средним уровнем доходов, а также с уровнем доходов ниже и выше среднего.

Общая территория, покрываемая странами региона, составляет 24 268 100 км², т.е. 18,7% от всей площади земного шара. В 2015 г. численность населения региона составляла примерно 484,97 млн человек или 6,60% мирового населения. Совокупный валовой внутренний продукт региона (ВВП) составляет около 3,076 млрд долл. США или 5,07% от общемирового ВВП. Валовой национальный доход на душу населения (по последним данным на 2015 г.) колеблется от 1,170 долл. США (Кыргызстан) до 25,930 долл. США (Кипр) при среднем значении 9,527 долл. США. По данным Программы развития ООН, индекс развития человеческого потенциала данного региона относится к самой высокой категории.

В рамках этого региона, который охватывает Европу и значительную часть Евразии, существует большое количество различных региональных организаций и торгово-промышленных союзов, таких, как Европейский союз (ЕС), Содружество независимых государств, Совет Европы, Евразийский экономический союз (ЕАЭС), Организация экономического сотрудничества и Шанхайская организация сотрудничества. Почтовый сектор в этом регионе имеет целый ряд активно действующих региональных союзов, таких, как ПостЕвропа (Ассоциация европейских государственных почтовых операторов), Региональное содружество в области связи (РСС) и Европейская комиссия по почтовому регулированию (ЕКПР). Большинство стран региона являются членами ПостЕвропы, РСС и ЕКПР и пользуются преимуществами помощи, оказываемой этими региональными союзами.

Деятельность, реализованная в период 2013–2016 гг.

На составление плана почтового развития 2013–2016 гг. для развивающихся стран данного региона оказало влияние несколько факторов. К таким факторам относятся: доступ к единому рынку ЕС, структурные реформы, проводимые в различных секторах в странах региона Европы и Центральной Азии, системная интеграция, законодательство и либерализация. Краткое изложение основных видов деятельности, реализованной ВПС и его членами в период 2013–2016 гг., представлено ниже:

Повышение эффективности логистической цепи и содействие развитию электронной коммерции

- Данный проект был связан главным образом с организацией целого ряда учебных семинаров, предназначенных для национальных менеджеров службы обеспечения качества. Специальная деятельность (командировки консультантов, закупка оборудования, установка систем и т.д.) также была реализована для шести стран данного региона.
- В рамках данного проекта два назначенных почтовых оператора получили сертификат ВПС управления качеством международных служб, а общее число таких операторов в регионе достигло 12.
- Выросла численность операторов данного региона, которые в значительной степени улучшили показатели своевременной доставки экспресс-отправлений. За период 2013–2016 гг. рабочие показатели Сербии возросли с 25% до 93%; Болгарии (Респ.) с 28% до 91%; Хорватии с 43% до 90%; Турции с 0% до 69% и Узбекистана с 0% до 84%.
- Десять почтовых операторов внедрили более эффективные схемы картирования производственного процесса для обмена международными почтовыми отправлениями.
- 39 экспертов из стран Европы оказали консультационную помощь в рамках командировок на места и осуществили 13 аудиторных проверок с целью повышения эффективности и улучшения качества услуг в ряде стран Восточной Европы.

В ответ на рост электронной коммерции почтовые операторы региона начали развивать и внедрять продукты, отвечающие требованиям онлайн-продавцов и коммерческих компаний, работающих в сфере электронной коммерции, а также их клиентов. С целью дальнейшего укрепления данной тенденции ВПС осуществил ряд мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации почтовых служащих, создание платформы для обмена передовым опытом и реализовал ряд командировок в страны для аудита операционной деятельности. Предусматривается, что данная программа получит дальнейшее развитие в период 2017–2020 гг.

⁶ Албания, Армения, Азербайджан, Беларусь, Босния и Герцеговина, Хорватия, Грузия, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Черногория, Российская Федерация, Сербия, Таджикистан, Бывшая Югославская Республика Македония, Турция, Туркменистан, Украина и Узбекистан.



Почтовые финансовые услуги

Реализация различных национальных и региональных проектов позволила достичь значительного прогресса в развитии систем денежных переводов и почтовых платежей в странах региона Европы и Центральной Азии. В 2015 г., через всемирную сеть электронных почтовых платежей ВПС, странами данного региона было совершено (получено или отправлено) около 82% от общего числа транзакций.

ВПС осуществил региональный проект в данной области за счет средств, предоставленных Международным фондом сельскохозяйственного развития. В проекте предусматривалось подключение новых стран к сети почтовых платежей ВПС и развитие обмена между странами данного региона, а также обмена между этими странами и странами других регионов с более высокими темпами миграции. С целью оказания поддержки развитию электронных денежных переводов ВПС предоставил техническую и финансовую помощь Казахстану, Кыргызстану, Таджикистану и Узбекистану, для которых было закуплено необходимое IT-оборудование.

Кроме того, в Москве (Российская Федерация) был открыт новый региональный центр технической поддержки ВПС. Центр специализируется на предоставлении технической помощи почтовым операторам стран региона Европы и Центральной Азии совместно с Центром почтовых технологий ВПС.

Деятельность в области обучения и повышения квалификации

В общей сложности было реализовано 12 региональных проектов ограниченного масштаба. Они позволили создать эффективные платформы для обучения и повышения квалификации, в рамках которых свыше 600 почтовых руководителей прошли обучение в области улучшения качества

служб, электронной коммерции, внедрения электронных денежных переводов, управления ключевыми клиентами, директ-маркетинга и т.д. С целью расширения деятельности в области повышения квалификации в Москве в 2015 г. был открыт новый региональный почтовый учебный центр. В рамках этого центра менее чем за два года для почтового персонала данного региона было организовано пять учебных семинаров, мероприятия по обучению и повышению квалификации.

Ситуация, сложившаяся в почтовом секторе

Почтовые услуги являются ключевой частью современного сектора связи в регионе Европы и Центральной Азии. Население и потребители нуждаются в хорошо функционирующем рынке почтовых услуг, способном удовлетворять их потребности.

Почтовая сеть региона состоит из 106727 почтовых отделений, каждое почтовое отделение охватывает территорию в 227 км² и предоставляет услуги в среднем 4573 жителям. Использование сети такой плотности создает благоприятные условия для увеличения объема услуг, предоставляемых почтовыми операторами населению, в частности, клиентам, проживающим в сельских зонах. Что касается почтовой доставки, то регион Европы и Центральной Азии имеет самый высокий показатель доставки на дом среди всех регионов. Этот показатель превосходит даже показатели промышленно развитых стран.

Принимая во внимание статистические данные ВПС от 2014 г., совокупный доход почтовых операторов данного региона составила 5,853 млрд специальных прав заимствования (СПЗ). Приблизительно 36,7% этого дохода приходится на долю письменной корреспонденции; 8,0% на услуги посылочной почты, экспресс доставки и логистики; 20,0% на почтовые финансовые услуги; 35,4% на другие продукты и услуги. Более подробная информация о соответствующих категориях приводится ниже.

Услуги письменной корреспонденции

В последние несколько лет в почтовом обмене наблюдалась устойчивая отрицательная динамика касающаяся письменной корреспонденции. В 2015 г. общие объемы внутренних почтовых отправлений письменной корреспонденции в регионе сократились на 10,4%. На международном уровне наблюдалось еще большее сокращение объемов письменной корреспонденции, которое составило 13,2%.

Услуги посылочной почты, экспресс отправлений и логистики

В отличие от письменной корреспонденции, на рынке посылок в данном регионе наблюдается стремительный рост. По сравнению с предыдущим годом количество посылок, обрабатываемых на национальном уровне, возросло в 2015 г. на 11,3%, а если говорить о международном уровне, то на 50,8%. Имеется отличный потенциал для последующего непрерывного роста, учитывая возможности развития электронной коммерции и региональной торговли.

В настоящее время все почтовые операторы используют технологию штрих-кода и применяют системы слежения за прохождением отправлений. Многие почтовые службы данного региона предоставляют также услуги логистики и переходят к установке автоматических почтоматов для посылок, а также внедряют другие современные технологические решения.

Финансовые службы

По данным Всемирного банка, в регионе отмечается значительное число мигрантов (16,4 млн). Вместе с тем рынок денежных переводов (42,6 млрд долларов США в 2013 г.)⁷ продолжает непрерывно расти. Семь стран данного региона входят в первую двадцатку стран, принимающих наибольшее количество мигрантов. Почтовые службы региона Европы и Центральной Азии очень активны в области почтово-финансовых услуг: 18 из них обмениваются электронными денежными переводами через сеть ВПС и предлагают услуги денежных переводов в партнерстве с другими финансовыми учреждениями.

Большинство почтовых операторов данного региона предлагают, главным образом, услуги почтовых платежных служб. Они работают особенно хорошо в том, что касается обеспечения служб внутренних и международных денежных переводов, оплаты коммунальных счетов и других социальных платежей. Такое положение дел отчасти объясняется наличием обширной сети, которая хорошо интегрирована в сельские районы. Численность почтовых отделений данного региона (106 727) превосходит общее число отделений всех банков вместе взятых (82 459), кроме того, у региона имеется продолжительный опыт использования почтовых сетей государством для обеспечения социальных выплат и осуществления общегосударственной политики.

В Восточной Европе многие почтовые службы обычно использовали почтовый банк, который впоследствии выводили на коммерческий уровень и продавали. И наоборот, в последние несколько лет почтовые службы Азербайджана и Казахстана создали лицензионные почтовые банки. В частности, реформа, которая проводилась в Азербайджане при поддержке Всемирного банка, оказалась весьма успешной и, начиная с 2008 г., доходы почтовых служб увеличились более чем в три раза и в 2015 г. достигли уровня рентабельности.

В целом, лишь незначительное число почтовых служб данного региона предлагает услуги, основанные на управлении счетами, причем на долю почтовых служб данного региона приходится только 15 млн счетов. Имеется значительный потенциал для увеличения данного количества в ближайшие несколько лет, учитывая недавнее открытие в Российской Федерации совместно с группой ВТБ Почтового банка. По результатам изучения ВПС⁸, опубликованного в 2016 г., регион Европы и Центральной Азии обладает самым высоким средним потенциалом финансовой доступности среди всех развивающихся регионов мира.

Электронные услуги и другие почтовые продукты и услуги

Инфокоммуникационные технологии (ИКТ) играют важнейшую роль в развитии почтового сектора и вносят значительный вклад в интеграцию почтовых сетей. Почтовые операторы региона предоставляют широкий ассортимент электронных услуг, включая гибридную почту, а также интерактивные сетевые почтовые услуги через Интернет, которые пользуются большим успехом.

В странах региона с благоприятными условиями наблюдается интенсивное развитие электронных почтовых и электронных государственных услуг. Почтовые службы многих стран имеют все возможности, чтобы проводить работу по преобразованию в онлайн форму административных процедур, отвечая таким образом на растущий интерес руководителей относительно использования таких онлайн-услуг, чтобы сократить расходы на их предоставление для служащих.

Многие страны данного региона стали обращать особое внимание на новые почтовые услуги, такие, как развитие интернет-магазинов. Более того, различные почтовые службы изучают услуги директ-маркетинга с целью оказания помощи в развитии бизнеса путем проведения целевых рекламных кампаний.

Основные тенденции и выводы

Почтовые службы данного региона находятся под сильным давлением конкуренции, что обуславливает необходимость их быстрого развития и адаптации. Это потребует изменения парадигмы почто-

⁷ <http://www.worldbank.org/en/news/feature/2013/10/02/migration-and-remittance-flows-in-europe-and-central-asia-recent-trends-and-outlook-2013-2016>

⁸ Clotteau N., Measho B. (2016) Global Panorama on Postal Financial Inclusion. Universal Postal Union. www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf

вых служб в том, что касается предоставления новых, высокотехнологичных почтовых продуктов и услуг, отвечающих духу времени. В противном случае почтовые операторы рискуют уступить свое место, которое будет занято продуктами и услугами конкурентов.

По сравнению с предыдущим годом электронная коммерция в регионе Европы и Центральной Азии выросла на 60% в 2013 г. (в особенности в Восточной Европе), тогда как рост оборота электронной коммерции в сегменте бизнес-клиенты (B2C) увеличился на 16,8% в 2014 г. В России онлайн-продажи подскочили более чем на 25% в 2014 г. В Восточной Европе Россия, вне всяких сомнений, является самым крупным рынком электронной коммерции B2C с сетевым оборотом 19,9 млрд евро. При этом, в Европе Россия является четвертым по значимости рынком электронной коммерции. Украина занимает второе место в регионе Восточной Европы с интернет - продажами B2C 2,3 млрд евро, за ней следует Румыния с 1,2 млрд евро⁹.

Как следствие этих тенденций почтовый сектор за последние несколько лет претерпел значительные изменения. Новые технологии сделали покупки через интернет-магазины более удобными, что привело к увеличению количества пакетов и посылок, доставляемых почтовыми операторами. Повышение спроса на продукты международной почтовой службы также стимулируются снижением торговых ограничений и глобализацией бизнеса и производства в целом. В то время как доставка посылок растет, объемы письменной корреспонденции в значительной степени сократились. Эти тенденции требуют иной почтовой инфраструктуры, а также других навыков и моделей по найму служащих.

Во многих областях традиционные физические почтовые услуги и услуги платежей были замещены электронными услугами, такими, как электронная почта, SMS, дистанционное банковское обслуживание, социальные сети и другие интернет-платформы. Перевод в цифровой формат ведет к слиянию независимых ранее рынков. Электронные услуги, электронная коммерция и электронное правительство (цифровая идентификация, социальные службы, паспортные формальности и т.д.) хотя и существуют в некоторых странах, но используются по большому счету не в полной мере, хотя почтовые службы могли бы играть основную роль в ликвидации «цифрового разрыва».

Почтовые финансовые услуги, и, в частности, услуги электронных почтовых платежей, играют важную роль во многих странах, тем не менее, в ряде стран их росту необходимо усиленно содействовать. В дополнение к той важной роли, которую почтовые службы играют в предоставлении платежных услуг (денежные переводы, оплата счетов, социальные выплаты), некоторые почтовые операторы могли бы более активно участвовать в предоставлении услуг, основывающихся на открытии и управлении почтовыми счетами (текущие или сберегательные

счета), либо самостоятельно, либо в сотрудничестве с другими финансовыми учреждениями.

Последняя важная тенденция, которую следует выделить, связана с тем, что почтовый сектор был полностью либерализован в некоторых странах региона Европы и Центральной Азии. Это означает, что почтовым операторам данного региона следует адаптироваться ко все возрастающей конкуренции, продолжая предлагать услуги по доступным ценам. Так, по меньшей мере в странах ЕС, глобализация постепенно стирает границы между почтовыми рынками, и почтовым службам все чаще приходится конкурировать на объединенном рынке. Полным ходом идет осуществление почтовой реформы, но в некоторых странах она все еще полностью не завершена. Необходимо способствовать реализации данной реформы в том, что касается стратегии управления и регулирования, с тем, чтобы обеспечить всем игрокам на рынке равноправные условия.

Стратегия деятельности ВПС на период 2017–2020 гг.

Почтовому сектору необходимо еще больше увеличить свой вклад для обеспечения роста экономики региона. Надежная, комплексная трехмерная почтовая сеть должна стать основной инфраструктурой, способной смягчить последствия экономического кризиса и помочь странам в укреплении их экономического положения.

Принимая во внимание проведенную диагностику и результаты анализа, следующие области деятельности были выделены ВПС, странами региона и организациями-партнерами как приоритетные для цикла 2017–2020 гг.:

- Создать совершенную почтовую сеть, способную адаптироваться к быстро меняющемуся глобальному окружению;
- Предоставить приоритет деятельности, которая поможет повысить операционную эффективность и будет способствовать развитию электронной коммерции;
- Оказать поддержку изменениям в областях связи, содействия торговле, электронных и почтовых финансовых услуг, финансовой доступности, внедрение новых ИКТ, управления логистической цепочкой и устойчивого развития;
- Увеличить возможности почтового сектора и способствовать расширению доступности для широких слоев населения, экономических игроков, а также с точки зрения территориального охвата, чтобы эти возможности в полной мере получили признание и использовались правительствами, партнерами по развитию и международными организациями;
- Усилить диверсификацию почтовых продуктов и услуг.

Стратегия ВПС по сотрудничеству в целях развития на период 2017–2020 гг. будет направлена на

⁹ <https://www.ecommerce-europe.eu/news-item/eastern-european-b2c-e-commerce-turnover-grew-by-nearly-17-in-2014/>

помощь в адаптации к новым потребностям почтового сектора к тем проблемам, с которыми сталкиваются страны-члены ВПС. ВПС будет необходимо принять во внимание важность оказания помощи странам, для того, чтобы гарантировать предоставление универсальной почтовой услуги, основанной на качестве, доступности и безопасности, а также подготовить почтовые службы противостоять новым вызовам на международном рынке. Сотрудничество также будет осуществляться в условиях ограниченных ресурсов, что потребует не только инновационных подходов, но и большей ответственности и подотчетности со стороны партнеров.

Исходя из вышесказанного, для региона Европы и Центральной Азии были определены нижеперечисленные приоритеты в области развития на период 2017–2020 гг.

Повышение эксплуатационной эффективности и развитие электронной коммерции

Цель проекта

Данный проект соответствует стратегической задаче ВПС по оказанию помощи почтовым операторам в том, чтобы помочь им стать ключевыми участниками процессов в сфере электронной коммерции. Для решения задач, поставленных рынком электронной коммерции, ВПС должен использовать глобальный и комплексный подход, ориентированный на требования рынка и потребителей. Основная цель ВПС на период 2017–2020 гг. – гарантировать «операционную готовность» почтовых служб к осуществлению беспрепятственной трансграничной электронной коммерции. Конечная цель – обеспечить, чтобы сетевые торговые компании располагали приемлемыми инфраструктурами для пересылки, позволяющими дальнейшее развитие их бизнеса.

Проект направлен на то, чтобы позволить преодолеть препятствия, которые не позволяют клиентам осуществлять онлайн-овые трансграничные транзакции, помочь назначенным операторам в модернизации операционных процессов и использовать все имеющиеся стандартные инструменты ИТ, включая систему контроля «от отправителя до получателя», с целью внедрения современных технологических решений, которые удовлетворяют требованиям электронной коммерции. Повышая надежность и эффективность доставки «от отправителя до получателя», позволяя клиентам отслеживать отправления на основе обмена сообщениями EDI и создавая решения, ориентированные на клиентов (способ доставки, сбор данных из первоисточников, услуги по возврату, упрощенные услуги для клиентов и т.д.), почтовые операторы будут способствовать непрерывному росту рынка электронной коммерции.

Что

Осуществляя деятельность в области обучения, модернизируя процессы и внедряя самые современные технологии, данный проект призван помочь почтовым службам обеспечить потребности клиентов и онлайн-коммерсантов. Например, инстру-

менты слежения позволят как клиентам, так и сетевым торговцам отслеживать в реальном масштабе времени свои отправления. Инструменты для отслеживания призваны улучшить прохождение через таможенную, например, обеспечив соответствие международным стандартам безопасности. Дополнительные инструменты также позволят клиентам выбирать место доставки и в некоторых случаях время доставки, предоставив им гибкость, которую они стремятся получить сегодня. И, наконец, будут разработаны процессы, которые упростят беспрепятственный возврат товаров.

Особое внимание будет уделяться интеграции различных связующих элементов логистической цепочки (транспортным компаниям, авиаперевозчикам, таможенным органам, безопасности, почтовым операторам, сетевым торговым компаниям) в процессы «от отправителя до получателя» с использованием инструментов ИТ, для того, чтобы сделать трансграничную электронную коммерцию максимально эффективной.

Как

Данный проект будет осуществляться ВПС и почтовыми операторами совместно с авиакомпаниями, наземными службами по обработке и перевозке багажа и отправления, таможенными организациями, а также с другими участниками проекта в рамках семинаров, курсов обучения, изучения ситуации в странах и командировок экспертов для проведения эксплуатационных аудитов и двусторонних проектов в рамках глобального четырехлетнего плана.

Реформа и развитие почтового сектора

Одной из целей ВПС, как говорится в преамбуле к Уставу, является обеспечение доступа всех жителей планеты к услугам связи. С этой целью ВПС предоставляет техническую помощь «странам-членам», с тем, чтобы обеспечить эффективную работу их почтового сектора. Так, например, ВПС разработал подход для оказания помощи правительствам в реструктурировании их почтового сектора с помощью последовательной методологии, основывающейся на национальном анализе и специфических особенностях каждой страны.

Ответственность за осуществление реформы почтового сектора лежит непосредственно на странах, и решения по данному вопросу принимаются на национальном уровне. Роль ВПС в условиях реформы почтового сектора в рамках цикла 2017–2020 гг. будет сводиться, главным образом, к оказанию помощи странам, которые уже начали процесс преобразований, а именно в упрощении доступа к методологическим инструментам и предоставлении консалтинговой помощи профильных экспертов.

ВПС продолжит деятельность по укреплению диалога с правительствами, акцентируя внимание как на новой роли, которую играет почтовый сектор в обществе и национальной экономике развивающихся стран, так и на необходимости проведения структурированных реформ.

Работа ВПС, которая будет проводиться в этой связи в период 2017–2020 гг., будет основываться на нижеследующих принципах:

- Предоставлять странам-бенефициарам методологические инструменты для различных областей реформы почтового сектора;
- Устанавливать комплексный подход, включая политику по мобилизации ресурсов на национальном и региональном уровнях;
- Продолжать служить платформой для обмена передовым опытом по реформе почтового сектора среди стран-членов ВПС;
- Совершенствовать работу по созданию необходимого потенциала в этой области на национальном и региональном уровнях.

Развитие финансовых услуг

По данным Всемирного банка, 51% взрослого населения в Европе и Центральной Азии имеет банковские счета. В то же время 97% почтовых служб в данном регионе предоставляет финансовые услуги, а почтовая сеть по своему размеру превосходит банковскую сеть, в особенности в сельской местности.

Почтовые денежные переводы

В рамках цикла 2017–2020 гг. ВПС будет осуществлять деятельность, направленную на укрепление вклада почтовых служб в финансовую доступность в регионе. В начале 2000-х гг. ВПС разработал Международную финансовую систему (МФС), которая является инструментом для обмена денежными переводами, и сделал ее доступной для всех почтовых служб. В соответствии с целевой задачей 10.с в рамках целей устойчивого развития (ЦУР), которая предусматривает уменьшение средней стоимости переводов, пересылаемых мигрантами, и доведение ее к 2030 году до менее чем 3%, ВПС осуществляет таким образом помощь почтовым службам в предоставлении своим клиентам надежных и доступных по стоимости услуг. В настоящее время свыше 80 почтовых служб используют МФС, которая была модернизирована в 2013 г. с целью ее использования на мобильных устройствах и которая сегодня позволяет почтовым службам с недостаточными техническими возможностями обеспечить дистанционное управление через облачные сервисы.

ВПС намерен продолжать развитие данной сети, предпринимая нижеследующие меры:

- Увеличивая количество пользователей МФС;
- Проводя проверки на местах с целью повышения качества услуг и безопасности;
- Внедряя технологии мобильных платежей в странах, в которых такие технологические решения отсутствуют;
- Внедряя технологические решения для обеспечения дистанционных платежей в области электронной коммерции, которые могут использоваться для клиентов, не имеющих банковских счетов.

Перевод финансовых услуг в цифровую форму

В дополнение к деятельности в области денежных переводов ВПС также создал Фонд технической помощи, чтобы помочь почтовым операторам в переводе в цифровую форму своих финансовых услуг. По меньшей мере 20 почтовых служб смогут воспользоваться данной программой в 2017–2020 гг., с тем, чтобы финансовые услуги, предоставляемые почтовыми службами (денежные переводы, оплата счетов, социальные платежи, услуги сберегательной кассы, страхование и т.д.) могли быть реализованы в цифровом виде. Данная помощь будет предоставляться в различных областях, таких, как:

- Определение эффективной стратегии преобразования в цифровую форму;
- Создание современных технологических возможностей и инструментов;
- Разработка цифровых экосистем;
- И т.д.

Вклад в цифровое преобразование почтовых сетей

Доступ к Интернету для населения: в среднем 8 из 10 физических лиц в развивающихся странах имеют мобильные телефоны, и это количество неуклонно растет. Даже в наименее бедных слоях около 70% населения имеют мобильные телефоны. Однако использование Интернета в значительной степени отстает: так в 2015 г. только 31% населения развивающихся стран имели к нему доступ по сравнению с 80% в странах с высоким уровнем доходов.

Доступ к Интернету для коммерческих компаний: использование Интернета возросло среди бизнес-компаний, вне зависимости от классификации страны по уровню доходов. В 2014 г. приблизительно 9 из 10 бизнес-компаний в странах-членах Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) с высоким уровнем доходов имели широкополосный Интернет в 2014 г. по сравнению с семью странами со средним уровнем доходов и четырьмя странами с низким уровнем доходов. Однако в большинстве развивающихся стран темпы внедрения таких технологий, как защищенные серверы, корпоративные сети и электронная коммерция, являются более низкими.

Доступ к Интернету для государственных организаций: государственные услуги все в большей степени становятся цифровыми, и доля государственных служащих, которая использует инфокоммуникационные технологии, гораздо больше, по сравнению с частным сектором. Однако в соответствии с данными изучения ООН 2016 г. в отношении электронного правительства¹⁰, только в 60 странах имеются электронные услуги для регистрации предприятий и в 20 – многоцелевые цифровые платформы для идентификации.

Инфокоммуникационные технологии (ИКТ) – это основа устойчивого экономического роста. По данным отчета Всемирного экономического форума

¹⁰ United Nations E-Government Survey (<https://publicadministration.un.org/fr/Research/UN-e-Government-Surveys>).

«Цифровая трансформация промышленных секторов» 2016 г.¹¹, будущее стран, предприятий и физических лиц будет зависеть, как никогда, от использования ими цифровых технологий.

В 2012 г. ВПС приступил к осуществлению проекта .POST, чтобы определить роль почтовой службы в цифровой экономике и предоставить развивающимся странам платформу, которая бы обеспечила доступ к услугам и продуктам через защищенные облачные сервисы. В конце 2016 г. 25 стран уже использовали .POST для предоставления защищенных интернет-услуг. Предлагая цифровые услуги, почтовые службы играют важную роль в обеспечении доступа населения, коммерческих компаний и государственных структур к Интернету. Кроме того, почтовые службы вносят существенный вклад в реализацию целевой задачи 16.9 в рамках целей устойчивого развития, которая предусматривает предоставление для каждого правовой идентичности.

Цифровые почтовые услуги

В этой связи в рамках цикла 2017–2020 гг. ВПС намерен осуществить ряд мероприятий, направленных на расширение вклада почтовых служб в обеспечение доступности в сфере цифровых технологий.

Цифровые почтовые сети

- › оказание помощи странам в определении эффективной национальной стратегии в области развития Интернета, которая будет включать в себя почтовые службы;
- › увеличение количества стран, использующих .POST;
- › развитие цифровой экосистемы для почтовых услуг, предоставляемых частным клиентам и коммерческим компаниям.

Платформы электронной коммерции

- › определение эффективной национальной стратегии в области развития электронной коммерции, которая в полной мере использует потенциал почтовых служб;
- › создание платформ электронной коммерции в странах, где отсутствуют такие технологии.

Услуги электронного правительства

- › определение эффективной национальной стратегии в области электронного правительства, которая в полной мере использует потенциал почтовых служб;
- › определение эффективных стратегий в области преобразований в сфере цифровых технологий;
- › внедрение современных технологических инструментов.

Связь с повесткой регионального развития

Региональные политические структуры в Европе и Центральной Азии призывают национальные правительства и других заинтересованных игроков в регионе принять меры по реализации целей устойчивого развития и объединить ресурсы, чтобы способствовать достижению этих целей к 2030 г. Это неизбежно предполагает установление партнерских отношений между правительствами, международными и региональными организациями, а также другими заинтересованными лицами для достижения таких целей.

Приоритеты, определенные ВПС на период 2017–2020 гг., согласуются с целями устойчивого развития и целями развития соответствующих организаций в данном регионе, такими как:

¹¹ <http://reports.weforum.org/digital-transformation-of-industries/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/wef-digital-transformation-of-industries-2016-exec-summary.pdf>.



- Европейский союз (ЕС), который с помощью Европейской комиссии создал следующие программы:
 - › Стратегия развития цифровых технологий в Европе: является одним из семи компонентов европейской стратегии 2020 г., которая определяет цели роста ЕС до 2020 г. В этой стратегии предлагается:
 - » в еще большей степени использовать потенциал ИКТ с целью содействия инновациям, экономическому росту и прогрессу;
 - » повышать эксплуатационную совместимость систем, приложений, устройств для хранения и обработки данных, услуг и сетей.
 - › Целевые программы в рамках европейской политики добрососедства и переговоров по вопросу расширения: предоставляют инструменты, которые позволяют проведение реформ в «странах-кандидатах», благодаря оказанию финансовой и технической помощи. Одна из основных частей этой политики направлена на реформы, которые проводятся в определенных отраслях и охватывают аспекты, тесно связанные со стратегией расширения союза, такие, как демократия и управление, правовые нормы или рост конкурентоспособности. Такой отраслевой подход способствует проведению структурных реформ, которые помогают в преобразовании сектора и приведении его в соответствие со стандартами ЕС. Ниже перечисляются некоторые приоритетные области данной политики:
 - » развитие экономической стабильности путем либерализации торговли, распространяющейся практически на все товары и установление сотрудничества в таких областях, как энергетика, транспорт и защита окружающей среды;
 - » привлечение инвестиций в развитие людских ресурсов с целью оказания помощи населению по удовлетворению социальных потребностей путем финансирования проектов, которые помогают в решении таких задач, как борьба с бедностью;
 - » обеспечение развития сельского хозяйства и сельскохозяйственных зон с целью содействия устойчивому развитию села. Конечной целью является обеспечение упрощенной интеграции сельскохозяйственных секторов «стран-кандидатов» с целью объединения с аналогичными секторами ЕС в интересах как фермеров, так и потребителей.
- Вся вышеупомянутая политика ЕС полностью соответствует приоритетным задачам ВПС, предусмотренным на период 2017–2020 гг.
- Евразийский экономический союз, основная цель которого формировать и развивать общее евразийское экономическое пространство и гарантировать свободу движения товаров, услуг, капитала и труда. Евразийский экономический союз утвердил следующие программы:
 - › Таможня: развитие передовых технологий в пределах единой таможенной территории Союза, таких, как система «единого окна». Соответствующая программа содействует сотрудничеству со Всемирной таможенной организацией и другими международными специализированными учреждениями, помогает изучению и анализу международного передового опыта и перспективных международных разработок, ставящих целью упрощение таможенных правил и процедур при осуществлении внешнеэкономической деятельности.
 - › Транспорт (перевозка): выработка скоординированной (согласованной) транспортной политики между странами-членами Союза, направленной на обеспечение экономической интеграции и эффективного последовательного формирования единого транспортного пространства, основанного на принципах конкуренции, прозрачности, безопасности, надежности, доступности и устойчивости.
 - › Преобразование в цифровую форму и ИКТ: формирование структуры для сотрудничества в сфере создания новых цифровых платформ для определения и разработки совместных стандартов, позволяющих обеспечить ускоренное преобразование в цифровую форму, определение стандартов для обеспечения функционирования цифрового рынка Евразийского экономического союза, открывающих возможность участия на данном рынке для малых и средних предприятий на равных конкурентных условиях.
- Опять-таки данная политика соответствует принципам, которые были определены ВПС и его партнерами на период 2017–2020 гг. в таких сегментах как содействие развитию торговли, развитие электронной коммерции и диверсификация почтовых операторов в области электронных услуг, включая «электронное правительство».
- Организация Экономического Сотрудничества, основная задача которой заключается в обеспечении устойчивого развития входящих в нее стран-членов. Ее цель – создание единого рынка товаров и услуг:
 - › постепенное устранение торговых барьеров и содействие развитию внутрирегиональной торговли;
 - › развитие транспортных и коммуникационных инфраструктур, связывающих, страны-члены, между собой и с внешним миром;
 - › экономическая либерализация и приватизация;

- › реализация стратегии экономического сотрудничества и обмен опытом в области образования, науки, техники и культуры.
- В 2015 г. центральные банки и финансовые регуляторы из 17 стран Европейского и Центрально-Азиатского региона провели встречу в Македонии в 2015 г. под эгидой Альянса за финансовую доступность. Они приняли Декларацию «Консенсус в Скопии», в которой были выделены приведенные ниже принципы, большая часть которых соответствуют приоритетам, установленным ВПС:
 - › финансовая доступность – является приоритетной политикой для данного региона;
 - › расширение финансовой доступности и улучшение доступа к качественным финансовым услугам для населения, лишенного финансовых услуг в регионе, потребует применения передовых подходов в области политики, регулирования и улучшения осведомленности. Защита потребителей, финансовая грамотность, финансы малых и средних предприятий и цифровые финансовые услуги – это все приоритетные задачи в области расширения финансовой доступности в регионе Европы и Центральной Азии;
 - › регулярный диалог между государственным и частным сектором является важным элементом концепции осуществления политики в этой области.

Значительное число приоритетных задач, стоящих перед региональными организациями в Европе и Центральной Азии, соответствуют приоритетным задачам ВПС, а также программе действий по устойчивому развитию. Содействие развитию торговли, устойчивое развитие, электронная коммерция и финансовая доступность – это все общие приоритеты.

В течение цикла 2017–2020 гг. перед ВПС будет стоять задача консолидировать и развить сотрудничество с организациями, ведущими активную работу в регионе: такими, как учреждения ООН, региональные почтовые организации (ПостЕвропа, РСС, ЕКРП), международные финансовые учреждения и другие потенциальные партнеры. Благодаря консолидации партнеров и объединению усилий между странами, региональными организациями и потенциальными донорами, почтовый сектор сможет реализовать свой потенциал по внесению значительного вклада в достижение целей устойчивого развития, принятых ООН, чтобы в полной мере содействовать социально-экономическому развитию стран данного региона.

ВСЕМИРНЫЙ ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ
Международное бюро
Weltpoststrasse 4
Почтовый ящик 312
3000 BERN 15
ШВЕЙЦАРИЯ

Тел: +41 31 350 31 11
Электронная почта: info@upu.int

