

Номер 3/2005

Июль

Август

Сентябрь

# UNION POSTALE

# 3

## В этом номере...

Страница

### На обложке

Почтовый сектор готовится ко второму раунду Всемирного саммита по вопросам информационного общества. Среди 17 тысяч ожидаемых в Тунисе участников будут находиться и представители почтового сектора для того, чтобы объяснить, почему почта должна участвовать в реализации стратегии, направленной на сокращение технологического разрыва в мире в период до 2015 года.

<b>Предисловие</b> .....	2
Строить вместе информационное общество	
<b>Наш почтовый ящик</b>	
Читатели делятся своими мнениями, советами, мыслями .....	3
<b>Новости вкратце</b> .....	4
Краткий обзор деятельности ВПС и почтового сектора	
<b>Почтовые службы и информационное общество</b>	
Почта предлагает решения для сокращения разрыва в области цифровых технологий .....	7
Партнерство в действии .....	10
Стремительный бросок в область цифровых технологий .....	12
Денежные переводы: новые реалии .....	14
<b>Постоянные рубрики</b>	
<i>Диалог с почтовыми руководителями</i>	
Интервью Председателя и Генерального директора Почты Туниса Аль-Хаджа Глея .....	16
<i>Право на связь</i>	
Твердый как скала .....	20
<i>В объективе – почтовое отделение</i>	
Главпочтамт в Аль-Айне (Объединенные Арабские Эмираты) .....	23
<i>Филателистический форум</i>	
Служба, доступная всем и всюду .....	26

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

## Строить вместе информационное общество

**С**оединить с помощью средств связи до 2015 года сообщества людей во всем мире – такова грандиозная цель Всемирного саммита по вопросам информационного общества (ВСИО), второй раунд которого пройдет в ноябре этого года в Тунисе (Тунис). Несмотря на масштабный характер этой задачи, она должна быть выполнена, поскольку доступ к новым инфо-коммуникационным технологиям и их потенциал в области социально-экономического развития представляют собой благоприятную возможность для развивающихся и наименее развитых стран.

Почтовый сектор под эгидой ВПС со всей серьезностью относится к решению этой задачи и полон решимости работать в тесном взаимодействии с правительствами, международными организациями, частным сектором и гражданским обществом для достижения цели ВСИО. Почта выступает в качестве идеального партнера для сокращения технологического разрыва между странами. Она располагает необходимой инфраструктурой для содействия формированию информационного общества, выполняющего объединительную функцию, обладает многовековым опытом и техническими знаниями в распространении информации и использует новые технологии для укрепления мировой сети связи,

охватывающей почти все регионы планеты. ВПС будет широко представлен на саммите в Тунисе, где он будет защищать свои позиции в деле сокращения разрыва в области цифровых технологий между странами и должен будет продемонстрировать свою готовность и готовность субъектов почтового сектора объединиться с партнерами и присоединиться к инициативам, направленным на решение этой важной задачи.

Если вы будете на этой всемирной встрече, обязательно посетите главный стенд ВПС в выставочном зале и его стенд на тему почтово-финансовых служб в павильоне Международного союза электросвязи под названием «Объединять мир».

Предыдущий номер «Почтового союза» был посвящен универсальной почтовой службе – теме, которая постоянно заслуживает внимания. На страницах этого номера журнала мы публикуем материал об одном китайском почтальоне – живом символе универсальной службы. Вот уже многие годы Ванг Шунью преодолевает тысячи километров, чтобы доставить почту тем, кто живет вдали от проторенных дорог. В краю тао этот отважный человек с достоинством несет звание почтовика. Обязательно прочтите эту статью.

*Редакционная коллегия*

## Наш почтовый ящик

### Решение, приведшее в восторг научный мир

Члены Комитета директоров научно-исследовательских институтов США, изучающих мух-дрозофил, благодарят почтовую службу США (USPS) и Госдепартамент этой страны за усилия по внесению во Всемирную почтовую конвенцию поправки, разрешающей международную пересылку по почте мух семейства дрозофил. Новые почтовые правила допускают свободный обмен культурами дрозофил между учеными в интересах будущих биомедицинских исследований.

Плодовая мушка и ее родственные виды используются более чем в 1700 лабораториях почти 50 стран мира. Недавно проведенные исследования в области молекулярной биологии показали, что многие (если не большинство) процессы, происходящие у мух и людей, в значительной степени похожи друг на друга, и поэтому исследование дрозофил позволяет сегодня лучше понять основные механизмы некоторых человеческих болезней. Успехи в исследованиях во многом зависят от обмена штаммами дрозофилы.

Мы прекрасно понимаем, что для внесения изменения во Всемирную почтовую конвенцию потребовались многие часы работы и согласованные усилия множества людей в USPS и Госдепартаменте. Их добрая воля и стремление помочь поразили членов Комитета директоров. Надеемся, что все по достоинству оценят, какую существенную пользу принесет их работа биологам, занимающимся дрозофилами в различных странах мира.

*Д-р Линн Кули*

*Председатель Комитета директоров научно-исследовательских институтов, занимающихся изучением мухи семейства дрозофил, Йельский университет Нью-Хэвен, штат Коннектикут*

### Письменный текст не теряет своей силы

Письменные сообщения по-прежнему являются вторым по степени распространенности способом общения между людьми, и объемы международной почты непрерывно растут, особенно в деловых кругах. Продолжают увеличиваться объемы внутренних и трансграничных отправок директ-мейл; это объясняется тем, что директ-мейл остается наиболее рентабельным средством предложения товаров и услуг вниманию потребителей из числа частных лиц и предприятий. В то время, как прибыль на инвестированный в электронные сообщения капитал может быть весьма высокой при работе с преданными или непостоянными клиентами, отдача от инвестирования в директ-мейл выше с точки зрения привлечения новой клиентуры, если работа проведена профессионально и как полагается. Результаты нашего опроса показывают, что прибыль на вложенный капитал составляет 0,4 пункта (от 14,9 до 15,3).

В ходе опроса об использовании международной почты, проведенного Ассоциацией директ-маркетинга, респонденты сообщили, что они тратят около 31% от своего бюджета по международному маркетингу на прямую почтовую рассылку и 25% – на электронные сообщения. По результатам нашего опроса в 2003 году, 42% заявили, что они разослали по почте рекламных отправок больше, чем в 2002 году. В 2005 году этот показатель равняется 72%. Кроме того, 65% опрошенных сообщили, что по сравнению с прошлым годом объем их отправок вырос на 10-20%. Хорошая новость для почтовых служб.

*Чарльз А. Прескотт*

*Вице-президент Ассоциации директ-маркетинга по вопросам развития международного бизнеса и международным вопросам*

#### «Почтовый союз» предлагает своим читателям написать ему

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

Направляйте ваши письма по обычной или электронной почте на адрес: [rheal.leblanc@upu.int](mailto:rheal.leblanc@upu.int).

## Новости вкратце

### Подготовка к Конгрессу идет своим ходом

Правительство Кении приступило к подготовке Конгресса ВПС, который пройдет в Найроби в 2008 году, и заверило Международное бюро в том, что инфраструктура будет соответствовать международным требованиям. Министр информации и связи Рафаэл Туджу уточнил в беседе с Генеральным директором МБ ВПС Эдуардом Дайаном в ходе визита последнего в Найроби, состоявшегося в июле этого года, что для обеспечения гарантии успешного проведения этого мероприятия будут обновлены сооружения и оборудование для заседаний, а также будут приняты повышенные меры безопасности. Главный почтмейстер Кении Дан К. Амейо, являющийся также заместителем председателя Совета почтовой эксплуатации ВПС, сообщил, что его страна будет тесно взаимодействовать с Международным бюро с целью успешного проведения Конгресса. Он также отметил, что подготовка к Конгрессу идет своим чередом благодаря различным структурам, созданным министром. По завершении своего визита Эдуард Дайан заявил, что у Кении имеется потенциал для того, чтобы принять у себя Конгресс к всеобщему удовлетворению его участников. Предполагается, что на сессии Административного совета в октябре 2005 года кенийская делегация сообщит более подробную информацию о ходе подготовки Конгресса.

### Ведущая роль технологии в модернизации почтовых служб

В VII Международном форуме-выставке «Почтовая тройка-2005», состоявшемся в Санкт-Петербурге (Российская Федерация) в конце июня 2005 года, приняли участие свыше 200 человек из 24 стран. Эта международная встреча, организованная российской почтой под эгидой ВПС, проведение которой совпало с председательством России в Группе стратегического планирования ВПС, была посвящена, главным образом, вопросам стратегии почтового сектора в условиях либерализации рынка и обострения конкуренции.

«Почтовый сектор должен идти в ногу с развитием обстановки в мировом масштабе», – заявил Генеральный директор российской почты Игорь Сырцов. На встрече обсуждались, в частности, такие вопросы, как необходимость использования новых технологий для повышения качества почтовых служб, почтовая реформа, конкурентоспособность и роль почтового сектора в информационном обществе. Обращаясь к участникам форума, Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан сказал, что мировой почтовый сектор

представляет собой основной элемент мировой экономической инфраструктуры и что ВПС полон решимости способствовать развитию связи и сокращению социально-экономического разрыва между странами и регионами.

На выставке современной почтовой технологии, проходившей в рамках этого форума, российская почта и компания «Сименс АО» подписали соглашение о строительстве второго автоматизированного сортировочного центра в России, на этот раз в Санкт-Петербурге. Сейчас «Сименс» строит в Москве первый в Российской Федерации автоматизированный сортировочный центр. «Эти сортировочные центры, благодаря которым будут значительно модернизированы наши операции, являются важным этапом в подготовке Почты России к будущему», – заявил Игорь Сырцов. Почта России заключила также контракт с расположенной в Израиле компанией «Жилат», предусматривающей поставку узловой станции и 500 удаленных терминалов с целью развития спутниковой телефонной связи и широкополосного доступа для передачи данных. Оборудование, которое должно быть поставлено в 2005–2006 гг., будет установлено в почтовых отделениях Сибири, а также в дальневосточных федеральных округах.

### «Почтовый союз»: имена победителей определены жеребьевкой

«Почтовый союз» искренне благодарит более чем 300 читателей, ответивших на вопросник, разосланный в первом номере за 2005 год. Результаты ответов будут опубликованы в следующем номере журнала. А пока, как и было обещано, сообщаем вам результаты жеребьевки, определившей фамилии читателей, выигравших часы ВПС: Кун Шуань Ли (КНР), Марио Леонел Мадрид Анойно (Республика Гондурас), Весна Димовска (Бывш. югосл. респ. Македония), Мохтар Садки (Марокко), Зинаида Козан (Молдова), Омовунми Т. Морд (Нигерия), Дженифер Мортон (Сент-Китс и Невис), Серинь Гюэй (Сенегал), Ассад Рамадан (Швейцария) и Татьяна Груздо (Украина).

### Юная кубинка – победительница международного конкурса сочинений эпистолярного жанра 2005 года, организуемого ВПС

Благодаря трогательному письму 14-летней кубинки Лисбет Домон Роблес ее страна впервые завоевала золотую медаль на организуемом ВПС международном молодежном конкурсе сочинений эпистолярного жанра. В своем письме эта юная девушка из Гаваны рассказала о том, как смелость и отвага оловянного

солдатика с одной ногой из одноименной сказки датского писателя Ганса-Христиана Андерсена, помогает ей становиться взрослой в условиях реального мира с его многочисленными проблемами.

Вторую премию жюри ЮНЕСКО получила двенадцатилетняя Катрин Дюфур из датского города Хвалсё, а третью – тринадцатилетняя Катарина Янкова из города Подгорица (Сербия и Черногория).

В конкурсе 2005 года приняли участие свыше трех миллионов молодых людей в возрасте до 15 лет, представлявших около 25 тысяч школ из 56 стран. Тема конкурса «Письмо моему любимому сказочному персонажу» была выбрана в связи с празднованием 200-летия со дня рождения Ганса-Христиана Андерсена.

Жюри ЮНЕСКО наградило также специальным дипломом каждого из пяти следующих молодых авторов: Набила Нухат Хай (Бангладеш), Педро Эмануэль де Оливейра Соуза Маркеш (Португалия), Айшах Пател (Свазиленд), Катаржина Клиш (Польша) и Пооджа Бхатта (Непал).

Тема международного молодежного конкурса сочинений эпистолярного жанра 2006 года – «Пишу тебе, чтобы рассказать о том, как почтовая служба помогает мне осуществлять связь с миром». Эта тема выбрана для того, чтобы подчеркнуть роль почтового сектора в сокращении технологического разрыва между странами благодаря установлению связей между людьми посредством физических, электронных и финансовых услуг, предоставляемых мировой почтовой сетью. Молодые люди и преподаватели, желающие принять участие в конкурсе 2006 года, должны связаться со своими национальными почтовыми администрациями. Предельный срок представления работ на конкурс – 30 апреля 2006 года. За более подробной информацией о лауреатах конкурса 2005 года и теме на 2006 год обращайтесь на веб-сайт ВПС: [www.upu.int](http://www.upu.int).

### Щедрый дар Китая

Действуя в духе сотрудничества, Китай передал в дар почте Кот-д'Ивуара крупную партию эксплуатационного оборудования и компьютерной техники общей стоимостью 1,8 миллиарда франков КФА (3,4 миллиона долларов США). Ранее в этом году ивуарийская почта получила 31 единицу транспортной техники, включая легковые автомашины и грузовики, 25 мотоциклов, а также 100 компьютеров и 200 мониторов, 100 ксероксных аппаратов, 2500 почтовых ящиков и конторскую мебель (столы, кресла, стулья и шкафы). Среди прочего подаренного имущества – 50 сейфов, 1064 весов для взвешивания писем и 50 электронных весов. По словам Генерального директора почты Кот-д'Ивуара Зехи Себастьяна, эта помощь позволила его организации работать более эффективно. «Этот дар поднял моральный дух

персонала и улучшил имидж почты», – подчеркнул в связи с этим директор по материально-техническому обеспечению Мамаду Конате, ответственный за распределение оборудования. Он добавил, что переданная в дар техника будет использована для того, чтобы вновь заработали зональные отделения, закрывшиеся в 2002 году, когда началась гражданская война. В настоящее время закрыты 64 отделения (30% сети), однако почта постепенно открывает их. Первоначально планировалось оказать эту помощь в связи с 23-им Конгрессом ВПС, который должен был состояться в Абиджане. Кот-д'Ивуар был вынужден отказаться от организации Конгресса из-за войны. Но Китай все-таки сдержал свое обещание, имея в виду, что этот дар будет способствовать улучшению почтовых служб в стране. Церемония передачи оборудования, на которой присутствовал Президент Кот-д'Ивуара Лоран Гбагбо, состоялась в национальном сортировочном центре в местечке Вриди.

### Стремительное развитие системы UPU\*Clearing

Число участников системы UPU\*Clearing, созданной в октябре 2003 года, неуклонно растет и достигло к настоящему времени 29. Эта система позволяет почтовым операторам мгновенно направлять в режиме он-лайн любые электронные счета для замечаний, изменений, утверждения или отказа дебиторами, обеспечивая при этом платформу для общего обсуждения. Этот интерфейс для связи в режиме он-лайн предоставляет пользователям такие присущие ему преимущества, как простота в использовании, скорость обработки, месячный цикл взаимозачетов и низкая стоимость. К этой системе клиринговых расчетов недавно присоединилась почта Марокко (Барид аль Магриб). Начальник международной службы Мустафа Эннасири высоко оценивает возможность осуществления контроля в реальном масштабе времени за транзакциями с другими почтовыми службами – участницами системы – и незначительный риск возникновения сбоев. Руководитель проекта в эстонской почте Леонард Сиём считает, что участвующие в системе почтовые службы лучше соблюдают сроки платежей. Все эти преимущества побудили почтовую службу США (USPS) также присоединиться к системе UPU\*Clearing. По мнению Дейва Медоуза, руководителя этой программы в Международном бюро ВПС, большой объем международных транзакций, производимый в настоящее время USPS (45% мирового трафика), дает основание предположить, что система UPU\*Clearing получил дальнейшее развитие.

### Новые люди на новых направлениях

Этой осенью в Международном бюро начнут рабо-

ту четверо новых служащих. С ноября Абделлилах Буссета из марокканской почты займет должность директора по вопросам содействия развитию, а Паскаль Клива из швейцарской почты с сентября будет работать на должности финансового директора. Они заменят соответственно Луиса Пинейро и Ахима ван дер Вега, уходящих на пенсию после 27 и 29 лет службы в Союзе. Кроме того, реализация Бухарестской всемирной почтовой стратегии предполагает переориентацию деятельности ВПС. Между-

народному бюро придется сосредоточить усилия на повышении качества мировой почтовой службы и укреплении отношений со всеми партнерами по почтовому сектору. Для достижения этих целей были созданы два поста: Акио Мияджи из японской почты был назначен координатором по вопросам качества службы в Дирекции по эксплуатации и технологии, а Даниэль Легофф из французской почты – координатором отношений с субъектами почтового сектора в Дирекции по вопросам рынков.

**На фотоснимках:**

*Фото 1:* Главный почтмейстер Кении Дан К. Амейо показывает Генеральному директору Эдуарду Дайану пункт доступа в Интернет, оборудованный в одном из почтовых отделений Найроби.

*Фото 4:* Молодая писательница Лисбет Домон Роблес.

*Фото 5:* Мотоциклы, переданные Китаем среди другого оборудования в дар Кот-д'Ивуару.

*Фото 7-10:* Абделлилах Буссета, Паскаль Клива, Акио Мияджи и Даниэль Легофф.

## Почта предлагает решения для сокращения разрыва в области цифровых технологий

*Реал ЛеБлан*

**Н**а Всемирном саммите по вопросам информационного общества (ВСИО), который пройдет в Тунисе (Тунис) 16-18 ноября 2005 г., будут присутствовать около 17 000 участников, представляющих правительства, международные организации, частный сектор и гражданское общество. На нем будет представлен и почтовый сектор, который примет активное участие в обсуждении стратегий, направленных на сокращение до 2015 года разрыва в области цифровых технологий.

Начиная с момента проведения первого раунда ВСИО в Женеве в декабре 2003 г. в ВПС не затихает дискуссия о роли почтового сектора в информационном обществе и, в частности, о его вкладе в сокращение разрыва в области цифровых технологий, который отмечается в мировом масштабе. На Бухарестском конгрессе 2004 года по этому вопросу была даже принята резолюция.

ВПС и другие субъекты почтового сектора действительно могут в значительной степени содействовать решению задач, возникших в связи с «электронной» революцией. За последние годы почтовый сектор во многом изменился, главным образом в результате развития технологий, обострившейся конкуренции и либерализации рынков. Благодаря разумному применению новых технологий, вследствие чего почтовый сектор занял достойное место в информационном обществе, возросло значение его физических, электронных и финансовых параметров. Помимо многочисленных электронных служб, введенных в эксплуатацию отдельными почтовыми администрациями, ВПС при активном содействии своих стран-членов разработал широкий ассортимент программных обеспечений и приложений, позволяющих государственным почтовым операторам предлагать основные услуги улучшенного качества. С помощью этих программных обеспечений они могут тщательней следить за пересылкой почтовых отправок и сделать более эффективными международные денежные переводы, обеспечивая при этом их защищенность. Кроме того, развивающиеся и наименее развитые страны имеют возможность приобретать технологию доступа ко всемирной почтовой сети на средства из Фонда улучшения качества службы (ФУКС), финансируемого за счет взносов промышленно развитых стран. Таким образом, доступными становятся даже самые маленькие и отдаленные острова.

«Благодаря новым технологиям, внедренным по-

чтовым сектором, для связи с заморскими странами больше не нужно бросать в море бутылки с сообщениями. Имея интегрированную сеть с физической, электронной и финансовой составляющими, почтовый сектор способствует сокращению не только технологического, но и экономического разрыва, помогая развивающимся странам приобретать эти технологии и ноу-хау и облегчая им доступ к рынкам промышленно развитых стран. Поэтому новые технологии представляют собой не угрозу, а благоприятную возможность», – отметил Генеральный директор Эдуард Дайан.

### Беспрецедентный доступ

Почтовые службы, насчитывающие по всему миру свыше 660 тысяч отделений, в которых работают более 5 миллионов человек, предлагают свободный доступ к знаниям и инфо-коммуникационным технологиям (ИКТ) и превосходно помогают создавать необходимую инфраструктуру для формирования объединенного информационного общества.

Кроме того, почтовые отделения широко признаны в качестве идеальных пунктов доступа к ИКТ в принятом в первом раунде ВСИО плане действий. Это вызвало особое удовлетворение у Джона Педерсена, заместителя Генерального секретаря UNI и руководителя отделения UNIPostal международной организации, объединяющей более 900 профсоюзов работников связи во всем мире. По его мнению, почтовая сеть обладает огромными ресурсами в условиях нового информационного общества. «Трудно представить себе, как можно развивать информационное общество без интеграции существующих и будущих инфраструктур и служб связи, включая почтовые службы. Они по-прежнему имеют важнейшее значение для обмена информацией между промышленно развитыми и развивающимися странами и играют ведущую роль в области местного и регионального развития, а также социального единства. Особенно это касается малых и средних предприятий, чья работа часто зависит от присутствия почтовых служб», – сказал Джон Педерсон.

### Регулируемое использование Интернета

Помимо того, что почтовый сектор предоставляет в распоряжение свою обширную инфраструктуру, он способен содействовать решению других задач, ко-

торые ставит информационное общество. Он может также предоставлять знания и опыт в области регулирования использования Интернета и участвовать в обеспечении доверия и безопасности при применении ИКТ, т.е. участвовать в тех областях, которым придается первостепенное значение в Женевском плане действий.

Кроме того, ВПС отреагировал на отчет, представленный в июне этого года Генеральному секретарю ООН рабочей группой по регулированию использования Интернета. В этом отчете, подготовленном для ВСИО, рассматривается ряд таких проблем, связанных с функционированием Интернета, как СПАМ, безопасность сети Интернет и киберпреступность.

ВПС считает, что имеющиеся у почтового сектора знания и опыт могут помочь решению проблем, относящихся к управлению идентификационной информацией в Интернете. В Конвенции ВПС установлены регламентарные и юридические обязательства, применяемые в отношении всех 190 стран-членов этой организации. В таких правовых рамках почтовый сектор вполне отвечает требованиям надежного управления идентификационной информацией в Интернете, предоставляя юридически действующий электронный адрес в дополнение к физическому, что снижает риск мошенничества, связанный с определением подлинности отправителя. «По своему юридическому статусу государственные почтовые операторы располагают во многих случаях законными средствами для преследования в судебном порядке лиц, использующих почтовую систему в мошеннических целях (цепочки писем и т.д.). Поэтому почтовый сектор мог бы содействовать разработке правил и политики, регулирующих использование Интернета в целях более эффективного контроля и сокращения количества СПАМ», – подчеркнул председатель группы «Электронные продукты и услуги» Дин Поп (Почта Канады).

Это мнение разделяет представитель шведской почты Стефан Линдхольм, который увлеченно рассказывает о возможностях «.post», имени домена, на использование которого ВПС получил в прошлом году принципиальное согласие ICANN (компания, занимающаяся присвоением имен домена и номеров в Интернете).

«По сравнению с обычным электронным адресом имя домена обладает «интеллектуальными» возможностями. Адреса всегда были прерогативой почтовых служб, и указание физического адреса обычно является удостоверением личности. С помощью «.post» физические адреса можно преобразовать в электронные, заложив тем самым фундамент универсальной почтовой службы будущего. Наконец, благодаря комбинированному использованию этой системы адресации и электронного почтового штемпеля почтовые службы смогут предлагать услуги с

оптимальной на сегодняшний день степенью защиты», – сказал Стефан Линдхольм.

ВПС и ICANN рассматривают сейчас технические и юридические аспекты задействования имени домена «.post», что позволит операторам частного и государственного почтовых секторов создать службы в режиме он-лайн и закрепить свое присутствие в Интернете. ВПС получит от ICANN необходимые полномочия для установления правил, регулирующих использование «.post» в рамках надежного и защищенного коммуникативного пространства в Интернете и контроля за их соблюдением.

### **Доверие и защита информации при использовании ИКТ**

ВПС и его члены хотят способствовать созданию обстановки доверия и безопасности при использовании ИКТ. Обязанные выполнять национальные законодательства, почтовые службы признаны в качестве третьих доверенных сторон для обработки и передачи информации, а также для доставки товаров. Развивая ассортимент электронных и гибридных почтовых услуг, они распространяют свою функцию третьего доверенного лица на сектор обмена информацией с помощью цифровых технологий.

И в этой области государственные почтовые операторы работают в таких правовых рамках, которые позволяют им выступать в качестве сертификационных органов. В результате появления Интернета в киберпространстве циркулирует огромное количество конфиденциальных и правовых документов. Важнейшим фактором как для отправителей, так и адресатов является защищенная доставка, при которой эти документы могут быть использованы только адресатами. На цифровой сертификации специализируются многочисленные компании, однако они не пользуются таким же доверием, как почтовые службы. Последние уже предоставляют услуги сертификации для физической почты, которые можно было бы без труда применять в отношении цифровых отправок, как это сейчас делают почтовые службы Италии и Франции.

Наконец, ВПС, как орган по стандартизации, разработавший свыше 100 международных стандартов, в том числе многие стандарты для электронной передачи информации (контроль за прохождением сообщений, контроль данных и товаров) и электронный почтовый штемпель (ЭПШ), обеспечивает населению унифицированную почтовую связь в режиме он-лайн в масштабе всего мира и лучшее качество обслуживания. Неотъемлемой частью этих стандартов является безопасность. Например, стандарт электронного почтового штемпеля позволяет гарантировать, что в электронном сообщении с проставленным ЭПШ содержится подтверждение личности отправителя. Сохраняется также целостность, или

же говоря другими словами, неприкосновенность сообщения.

### **Почта: замыкая процесс связи**

Председатель Консультативного комитета ВПС и вице-президент по международным вопросам Ассоциации директ-маркетинга США Чарлз Прескотт так характеризует место почтового сектора в информационном обществе: «Сейчас много говорят о том, что Интернет занимает центральное место в информационном обществе. Наверное, такие высказывания справедливы, однако во многих случаях почтовые службы играют решающую роль, замыкая процесс связи. Под процессом связи я понимаю процесс пересылки сообщения отправителем получателю, который, в свою очередь, должен ответить отправителю. Например, я могу найти в Интернете те инструкции, которые мне необходимы для добавления нескольких страничек в мой паспорт. Но возникает вопрос, нужно ли мне отправлять по почте вместе с

соответствующим бланком мой паспорт в тот орган, который занимается добавлением этих паспортных страничек? То же самое и в отношении других услуг, таких как доставка пенсий, водительских прав и других документов. Что касается электронной торговли, то почта практически является единственной службой, способной доставить покупателю заказанные через Интернет новый свитер или книгу, а во многих странах и обеспечить оплату этих товаров, что представляет собой очень ценную услугу».

И действительно, для 276 жителей вулканического острова Тристан-да-Кунья, который является британской территорией Южной Атлантики, почта недавно открыла двери в мир электронной торговли. Благодаря новому почтовому индексу TDCU 1ZZ, присвоенному острову британской почтовой службой, торговцы в режиме он-лайн доверяют почте доставку товаров, заказанных жителями через Интернет. Сразу же разрыв в области цифровых технологий немного сократился.

## Партнерство в действии

*Реал ЛеБлан*

**Е**сли сейчас жители польской деревни Хржановице имеют доступ в Интернет, то этим они обязаны почте. В этом небольшом поселке с населением около тысячи человек, расположенном в 200 километрах от Варшавы, в январе 2003 года польской почтой был открыт пункт связи общего пользования. С тех пор в небольших населенных пунктах по всей стране, где зачастую трудно воспользоваться физическими или цифровыми средствами связи, начали работать еще 32 пункта.

Эти пункты, оборудованные при минимуме капиталовложений и организационных усилий со стороны почты, являются результатом инициативы, принятой местными общинами. Их особенностью является то, что они организованы в помещениях общественных библиотек, где размещаются также почтовая контора и кибер-кафе. За их нормальной работой следит библиотечкарь.

Субъекты информационного общества сходятся во мнении, что сокращение разрыва в области цифровых технологий не может быть делом какой-нибудь одной организации или предприятия. Решения должны изыскиваться на основе партнерства между государственными и частными секторами и правительствами, и руководители почтовых служб готовы внести в это дело свой вклад. В плане действий, принятом во время первого раунда Всемирного саммита по вопросам информационного общества, состоявшего в Женеве в декабре 2003 года, подчеркивается важность использования почтовых отделений как пунктов доступа к новым инфо-коммуникационным технологиям (ИКТ).

Мохаммед Абдалла, главный советник арабских стран в региональном отделении Международного союза электросвязи (МСЭ) в Каире, считает, что многие проекты могут быть выполнены совместно почтовым и телекоммуникационным секторами. По его мнению, многочисленные почтовые отделения в арабских странах представляют собой пункты доступа к целому ассортименту новых услуг коммерческой или социальной направленности, например, телеобразование и телемедицина. «Превращение сотен почтовых отделений в многоцелевые центры связи оказало бы самое положительное воздействие на жизнь людей в сельских и отдаленных районах и способствовало бы сокращению разрыва в области цифровых технологий», – сказал он.

Хотя почтовый сектор способен предложить необходимую инфраструктуру, чтобы облегчить доступ к ИКТ, тем не менее требуется обеспечить

возможность сетевого подключения. К сожалению, во многих регионах мира показатели подключения к сети Интернет остаются крайне низкими. По данным МСЭ, в Африке на 100 человек приходится 1,44 компьютера, в Северной и Южной Америке – более 29, а в Европе – 22.

Именно такая необходимость более широкого подключения континентов к сети побудила Панафриканский почтовый союз (ППС) присоединиться к проекту «e-post.Africa». Осуществляемый совместно с Африканским союзом электросвязи и африканской региональной организацией спутниковой связи RASCOM, этот четырехлетний проект, который должен завершиться в 2008 году, предусматривает установку мультимедийных терминалов во всех почтовых отделениях Африки с целью предоставления доступа к услугам телефонной, факсимильной и Интернет-связи, а также к ряду других современных услуг, связанных с электронной торговлей, телетуризмом, телемедициной или телеземледелием.

Для этого RASCOM готовится к запуску в июне 2006 года первой африканской спутниковой системы связи, охватывающей весь континент. По словам Генерального секретаря ППС Джелани Бен Хаддады, осуществление проекта «e-post.Africa» будет конкретным образом способствовать сокращению разрыва в области цифровых технологий между Африкой и остальными регионами мира. Этот проект является также частью инициативы МСЭ под названием «Связать весь мир».

### **Спутниковая связь**

Тем временем некоторые африканские страны применяют технологию VSAT, чтобы ускорить свое вступление в век цифровой техники. При поддержке правительства, предоставившего технологию и оборудование, с 2003 года кенийская почта уже подключила к сети спутниковой связи 400 почтовых отделений из 900. Эта сеть организована на основе узловой станции, связывающей земные микростанции, оборудованные антеннами небольшого диаметра. Быстро и легко внедряемая технология VSAT позволила таким образом сельскому населению Кении получить ускоренный доступ к информационному тракту, при этом почтовое отделение выполняет функцию платформы, с которой осуществляется доступ. Согласно информации почтовых властей страны, почте принадлежит монополия на Интернет-услуги в сельских районах, и их жители буквально бегом устремляются в пункты доступа.

«Однажды, в небольшом селении Вунданья десятка полтора жителей всех возрастов пришли в почтовое отделение, чтобы заглянуть в Интернет, – рассказывает зам. начальника отделения Диксон Райори. – Эта услуга оказалась особенно популярной у родителей, чьи дети обучаются за границей. Сотрудники почты показали им, как получить электронный адрес и пользоваться компьютером, и теперь родители и их дети более свободно общаются друг с другом». Кенийская почта планирует использовать эту сеть для расширения своего ассортимента электронных услуг, в том числе для введения в строй к декабрю 2005 года службы денежных переводов в режиме он-лайн. Другие почтовые отделения будут подключаться по мере того, как в деревне будет подаваться электричество.

### **Между небом и землей**

В Азии Всемирный почтовый союз, Международный союз электросвязи, Индия, почта Бутана и «Бутан Телеком» объединили свои усилия для оказания помощи в предоставлении электронных услуг жителям Бутана – небольшого королевства, расположенного у подножия Гималаев. Начиная с 2003 года, благодаря усилиям партнеров, к Интернету были подключены 17 почтовых отделений по всей стране. Как от-

метил руководитель проекта со стороны МСЭ Вишну Калинди, для такой развивающейся страны, как Бутан, последствия этого подключения не замедлили сказаться. Во время посещения Бутана он с удивлением наблюдал, как вокруг одного почтового отделения собралась толпа учащихся. Они все пришли туда, чтобы узнать результаты школьных экзаменов, опубликованных на веб-сайте Министерства образования в Тхимпху.

Партнерам предстоит подключить еще 15 почтовых отделений, шесть из которых находятся в северных и северо-западных районах страны. В последних будет применена технология VSAT, предоставленная Индией. С помощью спутниковой антенны в Тхимпху будет установлено соединение с терминалами, расположенными в шести трудно доступных поселках (на высоте 3000 – 5000 метров над уровнем моря). Установка этих терминалов, запланированная на конец августа 2005 года – дело нелегкое, так как необходимую технику нужно доставлять вертолетами, носильщиками, либо на лошадях или яках. Хотя перевозка вертолетами обходится дорого, доставка на животных или пешком занимает много времени и связана с опасностями: в некоторые места пешком можно добраться не менее чем за неделю.

### **На фотоснимках:**

*Фото 1:* Пункт связи общего пользования в библиотеке Польши.

*Фото 2:* Благодаря технологии VSAT, это почтовое отделение, расположенное в Каджидао (Кения), предоставляет доступ к Интернету и другим средствам связи.

*Фото 3:* В одном из сельских почтовых отделений Каджидао местный житель пользуется услугами Интернета.

## Стремительный бросок в область цифровых технологий

Реал ЛеБлан

**П**ункты общего доступа в Интернет, финансовые услуги, предоставляемые в режиме он-лайн, «КиберУправление», высокий уровень защиты электронных сообщений, электронные почтовые штемпели, цифровые сертификаты, гибридная почта, электронные деньги, «смарт-карточки» (*cartes intelligentes*) – таков, далеко не полный перечень электронных продуктов и услуг, разработанных почтовыми операторами государственного сектора за последние годы.

Более 40% стран-членов ВПС, а их насчитывается сейчас 190, предоставляют услуги в режиме он-лайн. 80% тех стран-членов, которые пока не предоставляют подобного рода услуг, предусматривают это сделать в предстоящие пять лет. Ниже приводятся несколько примеров, показывающих, как почтовые службы смогли воспользоваться новыми технологиями для улучшения ассортимента предлагаемых клиентуре услуг и вовлечь ее полностью в то общество, в котором информация преобразовывается в цифровую форму.

### До доказательства противоположного

В 2004 году французская почта пустила в обращение заказное электронное письмо, имеющее такую же юридическую силу, как и простое заказное письмо. Через интернетовский сайт французской почты клиенты могут отправить заказное письмо из своего дома или находясь за границей. Электронный файл заказного письма поступает в службу французской почты, имеющую высокие уровни защищенности и автоматизации. Данная служба распечатывает это письмо и доставляет его адресату. При круглосуточном и ежедневном режиме работы службы отправитель имеет возможность подтвердить содержание заказного электронного письма, так как на нем, благодаря электронному штемпелю, имеется дата и время его подачи. В спорных случаях клиенты могут получить электронные доказательства подачи письма, которые хранятся в течение трех лет. Они могут это сделать даже в режиме он-лайн. С момента начала работы данной службы было отправлено более 440 тысяч заказных электронных писем.

### Службы электронной сертификации

Начиная с 2000 года филиал итальянской почты Постком (Postecom) работает в качестве органа государственной сертификации и ежегодно выдает приблизительно 50 тысяч электронных сертификатов. Пользователями являются частные лица и частные предприятия, а также органы государственного

управления. Итальянская почта использует свои центры данных и технологическую информативную инфраструктуру, а также управляет ими. Благодаря сети, насчитывающей 14 тысяч почтовых отделений, 41 тысячу почтовых окон и 500 человек обслуживающего персонала, занимающихся продажей, Постком предлагает разнообразную и надежную гамму услуг. Он выдает самого различного рода сертификаты, касающиеся, в частности, подписей, защищенных отправок и серверов. Работая вместе с итальянской почтой, Постком пользуется ее большим доверием, а его услуги очень ценятся органами государственного управления.

### От гибридной почты к финансовым услугам, предоставляемым в режиме он-лайн

Следуя стратегии, основанной на использовании новых технологий и цифровых разработок, в последние годы почта Туниса предложила целый набор электронных услуг. В функции службы WebTelegram входит получение и доставка защищенных электронных сообщений. С 2003 года эта услуга позволяет клиенту отправлять со своего компьютера простые или сгруппированные срочные отправления. Сообщения направляются электронным путем в доставочное почтовое отделение для распечатывания и доставки менее чем за 24 часа. Оборудованная системой слежения, служба WebTelegram направляет через Интернет отчет о слежении клиенту, направившему сообщение. Эта служба высоко оценивается предприятиями, так как почта Туниса обработала в 2004 году 600 тысяч сообщений WebTelegram и надеется увеличить этот объем на 20% в 2005 году.

Почта Туниса предлагает также целый ассортимент электронных финансовых услуг через свою платформу электронных платежей e-DINAR. Самым последним продуктом является карточка e-DINAR UNIVERSEL, представляющая собой многоцелевой электронный «бумажник» и позволяющая ее владельцу, независимо от того, имеет ли он или нет почтовый счет, оплачивать свои покупки в пунктах торговли, оборудованных терминалами электронной оплаты. Кроме того, она позволяет получать наличными деньги в банкоматах и оплачивать в режиме он-лайн покупки и услуги. В 2004 году объем электронных платежей через платформу e-DINAR вырос на 93% в двухстах торговых пунктах.

### «КиберДеньги»

В 2004 году Почта Росси начала использовать новую электронную услугу для почтовых переводов

внутреннего режима под наименованием «Кибер-Деньги», которая полностью заменила почтовые переводы на бумажном носителе. Расположенные в 84 регионах страны, три с половиной тысячи из сорока тысяч действующих почтовых отделений оснащены терминалами. Остальные отделения направляют бланк на бумажном носителе в отделение, подсоединенное к ближайшей сети электросвязи. Все переводы денежных средств осуществляются с высоким уровнем защиты, основанной на современной криптографии. Благодаря этой новой услуге стоимость почтового перевода в России снизилась на 35%, так как клиенты оплачивают от 1 до 5% от пересылаемой суммы.

Сегодня Почта России доминирует на национальном рынке почтовых переводов. Обеспечивая высокое качество предоставляемой услуги, она планирует сохранить за собой данный рынок в предстоящие годы и увеличить число ассоциированных услуг. Согласно оценкам экспертов, русский рынок ежегодно увеличивает свой объем на 20-25%.

#### «КиберУправление»

Являясь партнером государства, почта Катара через свой интернетовский сайт обеспечивает в режиме он-лайн доступ к государственным услугам. Ежемесячно почта Катара обрабатывает около 2000 заявок, таких как продление вида на жительство, виз, санитарных карт, водительских прав и тому подобное. Частные лица могут также оплачивать в режиме он-лайн свои счета за воду и электричество. Кроме того, клиенты, имеющие «смарт-карточку», могут с ее помощью открыть свой почтовый ящик на главпочтамте столицы Доха.

На главпочтамте Доха установлено 25 тысяч подобного рода ящиков. Директор по административным вопросам Насер Аль Музазар говорит, что почта Катара планирует добавить к «смарт-карточке» другие функции с тем, чтобы в скором времени клиенты имели возможность использовать ее в качестве электронного «бумажника». И наконец, просматривая почтовый интернетовский сайт, клиентам остается лишь напечатать свой номер почтового ящика и свой пароль для того, чтобы узнать, должны ли они забрать свою посылку или заказное отправление.

#### На фотоснимках:

*Фото 4:* В России теперь стало легче перечислять электронным способом деньги из почтовых отделений.

*Фото 5:* Житель Катара, открывающий свой почтовый ящик с помощью «смарт-карточки».

*Фото 6:* Бразильская почта располагает самой важной физической и цифровой сетью страны.

#### Почтовая школа

На территории страны в 5 600 муниципалитетах бразильская почта соединила между собой через спутник все свои почтовые отделения. «Мы располагаем самой важной физической и цифровой сетью страны», – подчеркнул начальник Департамента электронной торговли и операций Антонио Бракейяс, что, по его словам, представляет собой инфраструктуру, необходимую для развития электронной торговли. Помимо предоставления почтовых финансовых услуг и обработки гибридной почты, например электронных телеграмм (доставка осуществляется менее чем за 4 часа), почта предусматривает предоставление услуг государственного сектора в режиме он-лайн. Около сотни телекиосков, установленных в Рио-де-Жанейро, Сан-Паулу, сельской местности и в некоторых кварталах фавел, открывают доступ к подобного рода услугам. «При осуществлении данного проекта мы заметили, что большое значение имеет оказание помощи друг другу. Тем самым почта играет основную педагогическую роль, помогая жителям использовать новые технологии». Кроме того, около 85 тысяч бразильцев получили от почты электронные адреса. Эта цифра к 2007 году должна увеличиться до двух миллионов. Другой, разрабатываемый в настоящее время проект, связан с согласованием физического и электронного адресов клиента, что облегчит изменение адреса в режиме он-лайн.

#### Опечатано

Португальские адвокаты могут электронным способом отправлять в суд свою документацию с электронной подписью и почтовой электронной отметкой почты Португалии. Более трех тысяч адвокатов оплачивают сегодня свои отправления с помощью этой отметки. С момента начала оказания данной услуги в 2003 году почта обрабатывает в среднем 15 тысяч отправлений в месяц. Среди клиентов можно увидеть муниципальные власти и региональные правительственные учреждения. В настоящее время Министерство иностранных дел испытывает электронную почтовую отметку, которая гарантирует час отправки отправления, его целостность и его получение. Клиенты могут направлять свои сообщения, защищенные отметкой, со своих традиционных компьютерных электронных ящиков.

## Денежные переводы: новые реалии

Реал ЛеБлан

**П**очтово-денежные переводы на бумаге постепенно уходят в прошлое. Заменяя этот классический способ перевода денег по почте современной электронной версией, основанной на международной финансовой системе (МФС), ВПС способствует формированию мощной мировой сети, благодаря которой почтовые службы могут предлагать своим клиентам свободный доступ к финансовым услугам по приемлемым ценам.

С точки зрения ВПС финансовая составляющая мировой почтовой сети является неотъемлемой частью глобальных усилий, направленных на развитие экономики и преодоление бедности. Особое значение она приобретает сейчас, когда Всемирный банк и страны Большой восьмерки проявляют озабоченность по поводу международной миграции и денежных переводов.

По данным ООН, рабочие-мигранты составляют 3% мирового населения, и статистика свидетельствует о том, что объемы денежных переводов, осуществляемых этими рабочими, повышаются из года в год. Согласно отчету Всемирного банка общая сумма денежных переводов, произведенных рабочими-мигрантами в 2004 году, достигала 110 миллиардов долларов США, т.е. на 52% больше, чем в 2001 году. Эти денежные переводы составляли 5% от импорта развивающихся стран и 8% внутренних капиталовложений, являясь вторым по значимости источником инвестиций в этих странах после прямых инвестиций из-за границы.

По данным того же Всемирного банка, в начале этого века международная миграция является одним из важнейших факторов, влияющих на экономические отношения между промышленно развитыми и развивающимися странами. Результаты одного из его исследований показывают, что это явление и вытекающие из него переводы денежных средств оказывают значительное, статистически испытанное воздействие на преодоление бедности в развивающихся странах. Авторы этого исследования Ричард Х. Адамс мл. и Джон Пейдж утверждают, что денежные средства, направляемые рабочими-мигрантами домой, оказывают серьезное влияние на уровень жизни людей в развивающихся странах Азии, Африки, Латинской Америки и Среднего Востока.

Однако ряд проблем по-прежнему существует, в частности, стоимость денежных переводов. В общем, она остается высокой, причем тарифы, взимаемые за переводные операции, даже незначительные, могут достигать 20% от отправляемой суммы.

Учитывая среднюю сумму перевода (200 долларов США), люди, пересылающие деньги за границу для оказания помощи своим близким, должны иметь возможность делать это на как можно более выгодных условиях.

### Почта предлагает решение

ВПС убежден в том, что решение состоит в использовании мировой почтовой сети, и поэтому он будет продолжать расширять свою сеть с помощью международной финансовой системы (МФС), которая представляет собой набор прикладных программ, облегчающих электронные переводы денежных средств между государственными почтовыми операторами и даже некоторыми банками.

«Свободное пользование услугами денежных переводов по доступным ценам является насущной потребностью миллионов людей, в частности, рабочих-мигрантов, и почтовый сектор располагает необходимым потенциалом для удовлетворения этой потребности, принимая во внимание его обширную сеть и новые технологии, которые разрабатываются ВПС для почтовых служб в целях содействия развитию», – подчеркнул Генеральный директор МБ ВПС Эдуард Дайан.

В настоящее время МФС пользуются около 30 стран. Денежные переводы осуществляются, в общем, в течение двух дней (или, по требованию, менее, чем за 12 часов) надежным и защищенным способом, что полностью соответствует потребностям большинства клиентов, которым не всегда требуется отправлять деньги срочно и следовательно платить по высокой цене.

Внедрив МФС в 2003 году, российская почта смогла оптимизировать эксплуатацию своей внутренней сети электронных денежных переводов и одновременно с этим компьютеризировать свои международные платежи. За 14 месяцев эксплуатации объем международных денежных переводов увеличился с 400 до 70 000 транзакций в месяц, причем сроки пересылки сократились с 20 до 3 дней. К 2006 году в стране планируется довести годовой объем международных операций до двух миллионов. В итоге, внедрение МФС и компьютеризация внутренних и международных служб денежных переводов позволили повысить качество оказываемых услуг и общий месячный объем операций с четырех до семи миллионов, большинство из которых осуществляется во внутренней сети.

Во Франции, где проживает значительное количество выходцев из франкоязычных стран Африки, La

Post одной из первых подключилась к мировой почтово-финансовой сети. Сегодня клиенты могут отправлять деньги за границу с меньшими трудностями и по гораздо более выгодным ценам. Например, отправка через La Post электронного перевода на сумму 200 евро обходится отправителю в 10 евро, тогда как у частного оператора почти 25 евро.

Принятое в июле этого года важное решение вскоре придаст новый стимул развитию мировой почтово-финансовой сети. В соответствии с рекомендацией Постоянной арабской почтовой комиссии, одобренной Советом министров телекоммуникаций и технологии арабских стран, эти страны договорились о присоединении к электронной сети денежных переводов ВПС. Министры призвали ВПС работать в тесном взаимодействии с арабскими странами над их подключением к сети МФС. Учитывая специфические требования каждой страны, осуществление проекта завершится в 2006 году.

Системой МФС ВПС для электронного обмена денежными средствами уже пользуются Алжир, Джибути, Объединенные Арабские Эмираты, Марокко и Тунис, а другие арабские страны к этой сети не подключены. В Объединенных Арабских Эмиратах из четырех миллионов жителей почти три мил-

лиона – иностранцы. Эта новая сеть позволит иностранным рабочим быстро осуществлять денежные переводы в их страны по разумной стоимости.

«Данный проект имеет важнейшее значение для развития экономики арабских стран и преодоления бедности в этом регионе», – признал Эдуард Дайан.

#### **Развитие сети в будущем**

ВПС рассчитывает на то, что в ближайшие годы его почтово-финансовая сеть будет продолжать развиваться. По его прогнозам, до конца 2007 года к ней могли бы подключиться до 70 стран. Кроме того, ВПС и Еврожиро установили межсетевой интерфейс, способствующий передаче электронных денежных переводов. Результаты испытаний, проведенных с участием двух почтовых служб, использующих сеть МФС (Россия и Украина), и одной почтовой службы, использующей сеть Еврожиро (Португалия), свидетельствуют об эффективности обмена. В самом ближайшем будущем клиенты обеих сетей смогут обмениваться денежными переводами, и значительно возрастет число стран, куда можно будет направлять денежные переводы из одной почтовой службы в другую или даже из почтовой службы в банк.

## Интервью Председателя и Генерального директора Почты Туниса Аль-Хаджа Глея

Реал ЛеБлан

**К**то будет провайдером серверов и оборудует места общего доступа к Интернету для Всемирного саммита по вопросам информационного общества (ВСИО), который пройдет в Тунисе с 16 по 18 ноября текущего года? Никто иной, как Почта Туниса. Являясь основным вкладчиком ВСИО, Почта Туниса говорит об этом без каких-либо обиняков. Инвестировав значительные средства в новые технологии для придания им нового дыхания, что выразилось сегодня в достижении прекрасных результатов (уровень роста доходов на 10,4 и на 10,8% в 2003 и 2004 гг. соответственно),

Почта Туниса желает продемонстрировать всему миру занимаемое ею место в информационном обществе, делая доступными для потребителей новаторские физические, цифровые и финансовые почтовые услуги и отвечая на все возникающие потребности. «Необходимо доказать свою созидательность и быть новатором, а иногда и шокировать публику для преобразования ее восприятия», – говорит Аль-Хадж Глей, Председатель и Генеральный директор Национального почтового офиса, на посту которого он находится с 1999 года. Он полагает, впрочем, что ВСИО предоставляет возможность, о которой только можно мечтать, так как это придаст большую значимость той роли, которую почтовый сектор сможет сыграть для сокращения разрыва в области цифровых технологий.

**Почтовый союз: Почему для вас ВСИО является таким важным событием?**

**Аль-Хадж Глей:** Для обсуждения и выработки практических решений, касающихся сокращения разрыва в области цифровых технологий между странами, в работе ВСИО примут участие более 17 тысяч человек из более чем 190 стран. Этими участниками будут представители правительств, международных организаций и частного сектора. Идея о проведении Всемирного саммита по вопросам информационного общества была выдвинута в 1998 году Президентом Тунисской Республики Зин аль-Абидином Бен Али. Вот почему страна сделает все возможное для успешного проведения данного мероприятия. Речь идет об исторической возможности помочь развивающимся странам найти конкретные решения в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), установить связи сотрудничества с партнерами, в особенности с частным сектором, основанные на взаимовыгодных отношениях между деловым ми-

ром Севера и Юга и на сотрудничестве между Югом и Югом. Необходимо, чтобы присутствие почтового сектора ощущалось повсеместно. Он должен внести свой вклад в сокращение разрыва в области цифровых технологий в качестве крупного оператора, занимающегося предоставлением доступа к службам и услугам, основанным на новых технологиях.

В отношении почтовой профессии можно сказать, что использование ИКТ будет определяющим для ее будущего. По моему мнению, нельзя представить себе профессию почты без использования понятия байта. Цифровая революция трансформирует мировую почтовую территорию. Например, почтовые финансовые службы и развитие их инфраструктуры должны неизбежно пройти через применение новых средств связи. Для Почты Туниса распространение электронных почтовых финансовых служб выражается в стабильном ежегодном росте сектора приблизительно на 20%. С другой стороны, нельзя развивать традиционные службы письменной корреспонденции или посылок без использования Интернета или других технологий, таких как, например, системы слежения за прохождением отправок.

**Почтовый союз: Но какую именно конкретную роль может сыграть почтовый сектор в информационном обществе?**

**Аль-Хадж Глей:** Почтовая служба основана на том, как близко расположены ее объекты к клиентуре, и ИКТ могут способствовать сокращению расстояний между этими объектами путем повсеместного внедрения служб, работающих в режиме он-лайн, и создания новых услуг. Например, почтовое отделение может быть преобразовано в сайт Интернета или быть тем пунктом, в котором предлагаются услуги без использования бумажного носителя. Почтовое отделение – это пункт, расположенный вблизи от клиента. Можно находиться рядом с нашей клиентурой благодаря использованию Интернета, мобильного телефона или сообщений SMS. Что касается нашей почты и, в частности, сберегательной кассы, то практически каждая семья имеет у нас свой почтовый счет. Ежедневно услугами наших почтовых отделений или наших контактных центров пользуются 7% населения.

Роль почты в обществе информации – это в конечном итоге доверие, которое отныне будет называться «сертификация», что представляет собой капитал для развития, благодаря которому почта

может занять одно из важнейших мест в экономике завтрашнего дня. Если ежегодный уровень роста туниской почты за последние годы выражался в двузначном числе, то это благодаря применению новых технологий. Каждые три месяца мы предлагаем клиентуре новую электронную услугу. Впрочем, наши электронные услуги представляют собой 15% от всего объема деятельности почты, а это значит, что они занимают избранное место в области цифровых технологий.

**Почтовый союз: Каким образом Почта Туниса способствует развитию электронной торговли и электронного управления?**

**Аль-Хадж Глей:** Почта играет фундаментальную роль в таких областях электронной торговли, как транспорт, логистика и платежи. Для осуществления электронных платежей и доставки купленных продуктов к почте подключены около 200 магазинов, работающих в режиме он-лайн. Кроме того, благодаря своим новым услугам оплаты через Интернет почта предоставляет клиентам возможность покупать билеты на Карфагенский фестиваль культуры и искусства, билеты на матчи по футболу, гандболу и баскетболу и даже отправлять по определенному адресу живые цветы.

Что касается электронного управления, то здесь перспективы весьма обширны. Уже сейчас туниская почта обеспечивает цифровую обработку 3 миллионов пенсий. В нашей стране насчитывается также большое число студентов. Учитывая это, почта совместно с Министерством высшего образования осуществляет дистанционно через Интернет запись абитуриентов, облегчая тем самым осуществление электронных платежей. Через почтовую сеть студенты также могут получать электронным способом свои стипендии. Таким образом, почта должна сыграть стратегическую роль в информационном обществе. Необходимо извлечь максимальную пользу из значительного вклада информационно-коммуникационных технологий.

**Почтовый союз: Как воспринимают правительство и частный сектор ту роль, которую может сыграть почта в сокращении разрыва в области цифровых технологий?**

**Аль-Хадж Глей:** Эта роль воспринимается очень положительно, так как использование новых технологий является для нас стратегическим выбором, о котором недвусмысленно было сказано Президентом Республики. Одна треть стратегических мер, о которых говорится в избирательной программе на 2004-2009 гг., касается новых технологий, экономики, современного управления и общества знаний. Следуя этим направлениям, мы должны принять участие в работе по предоставлению электронного адреса всем жителям Туниса в целях облегчения

их доступа к управлению и электронной торговле. Что касается финансовых услуг, то можно сказать, что деловой сектор пользуется почтовыми чеками в режиме он-лайн и различного рода денежным перечислениям через Интернет. Впрочем, именно через почту электронным способом оплачиваются налоги.

**Почтовый союз: Каким образом Почта Туниса готовит своих работников к тому, что им предстоит делать в будущем?**

**Аль-Хадж Глей:** Всем своим работникам туниская почта предлагает дистанционную профессиональную подготовку через Интернет. На профессиональную подготовку мы выделяем приблизительно 2,2% нашего торгового оборота. 12% персонала проходят подготовку на курсах с использованием Интернета, что позволяет им получить диплом и дает возможность продвинуться по службе.

Для проведения курсов по профессиональной подготовке в режиме он-лайн Почта Туниса с 2003 года использует программу дистанционного обучения ВПС, которая называется TRAINPOST. Следует отметить, что ВПС единственное учреждение ООН, которое обеспечивает такую полную подготовку в режиме он-лайн. Благодаря этой программе персонал более чем 32 иностранных почтовых администраций смог пройти курсы подготовки через Интернет. Принимая во внимание, что вопрос развития людских ресурсов является фундаментальным, мы увеличили в три раза руководящий состав Почты Туниса. В 1999 число руководящих работников по отношению к общей численности персонала равнялось 5%, а сегодня – 14%.

**Почтовый союз: Недавно арабские страны приняли решение присоединиться к почтовой финансовой сети ВПС. Какое значение имеет этот проект для туниской почты и остальных членов арабского сообщества?**

**Аль-Хадж Глей:** Передача денежных средств является частью деятельности почты. Но необходимо также обеспечить ее конкурентоспособность, опираясь на быстроту, надежность и доступность. Почта Туниса запланировала проведение реформ по всем направлениям и предложила своим клиентам целую гамму электронных услуг для передачи электронным способом валюты и для осуществления такого рода передачи во внутреннем режиме. Так, из 10 миллионов жителей нашей страны 1 миллион использует нашу систему передачи денежных средств в национальном масштабе.

Учитывая стратегическое значение финансовых служб, почтовые службы арабских стран приняли решение о создании интегрированной сети передачи денежных средств, которая, естественно, будет подсоединена к всемирной сети ВПС. Для этих почтовых служб данная сеть упразднит ручную обра-

ботку денежных средств на бумажном носителе и повысит качество связи между ними. Данный проект настолько важен, что центр технического обслуживания ВПС, размещенный в столице Туниса, будет преобразован в центр развертывания и ввода в эксплуатацию этой сети в арабских странах.

**Почтовый союз: В вашем ежегодном отчете мало говорится о письменной корреспонденции. Какова ваша стратегия по данному вопросу?**

**Аль-Хадж Глей:** Наша стратегия направлена на повышение качества письменной корреспонденции. Вот почему мы пересмотрели всю опорную инфраструктуру этой службы. Прежде всего мы изменили структуру доставочных центров, затем повысили приблизительно на 40 % качество доставки. Средняя величина нормы доставки была снижена с 3 дней до 1,8 дня.

Тем не менее необходимо постоянно побуждать службу письменной корреспонденции использовать электронные пути, в частности, гибридную почту. Гибридная почта, которую мы предлагаем нашим клиентам с 2004 года, представляет собой уже 10% нашего обмена письменной корреспонденцией, но мы полагаем, что быстро перейдем этот предел. В первые пять месяцев 2005 года мы обработали более 5 миллионов отправлений гибридной почты.

Короче говоря, наша стратегия заключается в том, чтобы быстро перейти от деятельности, связанной с традиционной почтой, к деятельности, проводимой с помощью хорошо защищенных цифровых технологий.

В период до 2009 года все жители Туниса должны иметь электронный адрес. Таким образом, у нас очень напряженный график работы, но мы уже смогли создать на рынке нишу для почты делового сектора. В прошлом году мы доставили около 1 миллиона писем типа Web-Telegram (см. описание на странице 12). Отличающееся от простого письма, данное отправление более персонализировано, быстрее доставляется и лучше защищено. Клиенты любят эту услугу, так как она удобна. Подобного рода отправления имеют и другие преимущества, а именно: усовершенствованная криптография обеспечивает этим отправлениями повышенный уровень защищенности, а система слежения за прохождением отправления позволяет точно знать, в каком месте находится отправление с момента его подачи и до момента доставки, и все это делается менее чем за 24 часа.

Что касается пересылки через Интернет писем с определенным уровнем защищенности, то мы предусматриваем разработку проекта, который позволил бы почте получать все письма в электронном формате и с имеющим силу почтовым штемпелем. Но это проект будущего. Для обработки счетов мы располагаем сервером, который позволяет частным

лицам и предприятиям через Интернет просматривать и оплачивать свои счета за воду, электричество и телефон, не обращаясь в почтовое отделение или коммерческое агентство соответствующего предприятия.

**Почтовый союз: Остро ли ощущается конкуренция на почтовом рынке Туниса?**

**Аль-Хадж Глей:** 70% нашего торгового оборота подвержено конкуренции, но это является движущей силой нашей деятельности.

У нас две основные формы конкуренции. Прежде всего – технология. В этом плане нужно действовать с реактивной скоростью, так как, оставаясь пассивным, она сведет на нет традиционные почтовые услуги. Вот почему мы используем новые технологии для развития наших собственных услуг, и в этом деле нам оказывает громадную поддержку государство.

Вторая форма конкуренции весьма ощущается в финансовой области. Мы увеличили в три раза число владельцев счетов почтовых чеков, в два раза количество счетов сберегательных касс, в десять раз число операций по обмену валюты и в два раза число операций по переводу денежных средств. Принадлежащая нам доля рынка электронной компенсации банковских перечислений весьма значительна (30%). Нам принадлежат 20% операций национальной сберегательной кассы и 80% операций по пересылке денежных средств.

Чтобы оставаться конкурентоспособным, имеется лишь одно решение – качество, качество и еще раз качество! Мы проводим опросы относительно удовлетворения клиентуры. В отношении предоставленных финансовых услуг уровень удовлетворения равняется 82% при повышенном уровне точности. При опросах лишь 5% клиентов заявляют о своей неудовлетворенности и о смене поставщика услуг. Мы располагаем также программой, согласно которой в наших почтовых отделениях «клиенты-контролеры» проводят почти три тысячи проверок в год для оценки нашей службы.

**Почтовый союз: Какие уроки из опыта Почты Туниса могут извлечь наблюдающие за вами развивающиеся страны, и каким образом вы можете им помочь?**

**Аль-Хадж Глей:** Нельзя развивать почту без поддержки государства. Деятельность почты больше не ограничивается лишь областью почтовых отправок. Почтовая деятельность – это скорее экономическая и социальная сферы деятельности. Без такого стратегического видения трудно идти вперед и выполнить возложенные на почту определенные обязательства. Нам повезло в Тунисе с таким стратегическим видением в национальном плане. Но, с другой стороны, необходимо быть готовым к инве-

стированию определенных средств. И еще необходимо быть созидательным благодаря, естественно, развитию и укреплению людских ресурсов.

Мы считаем, что создание Всемирным почтовым

союзом центра по развертыванию технологий в Тунисе чрезвычайно важно, так как развивающиеся страны нуждаются в соответствующих решениях по доступным ценам.

**На фотоснимках:**

*Фото 1:* Аль-Хадж Глей, Председатель и Генеральный директор Национального почтового офиса.

*Фото 2:* Административное здание Почты Туниса.

*Фото 4:* Ежедневно тунисская почта обслуживает 7% населения.

## Твердый как скала

### Встреча с почтальоном, олицетворяющим универсальную почтовую службу

**В** Китайской Народной Республике насчитывается около 650 тысяч почтовых работников, из них 220 тысяч мужчин и женщин, самоотверженно доставляющих почту на всей территории этой самой густонаселенной страны мира (1,3 миллиарда жителей). Один из них – сельский почтальон по имени Ванг Шунью – привлек недавно внимание общественности, и рассказы о нем широко публиковались в газетах и передавались по телевидению. Так почему проявляется такой огромный интерес к этому человеку из уезда Мули на юго-западе Китая?

Причина довольно проста: за более чем двадцать лет службы Ванг Шунью преодолел пешком и на лошади свыше 260 тысяч километров, доставляя почту в высокогорных и труднопроходимых районах, и часто попадал в опасные ситуации. Он стал живым символом универсальной почтовой службы. Однако для Ванга и людей, которых он обслуживает, его работа означает гораздо больше, чем просто доставка отправлений.

#### Выносливость

Чтобы оценить, насколько почтальон Ванг предан своему делу и какой признательностью и уважением он пользуется у населения, необходимо поближе познакомиться с этим отдаленным уголком мира, каким является Мули. Этот тибетский автономный округ расположен на стыке Цинхай-Тибетского и Юньнань-Гуйчжоуского нагорий на высоте 4 000 метров. Это область с необыкновенно красивыми пейзажами: глубокие долины, высокие горы, покрытые лесами, и большие реки подобные Ялунцзян. Равнинная местность встречается редко, и добраться на машине до 29 отдаленных деревень невозможно. С ними нет также телефонной связи. С внешним миром этот район связывают лишь 15 узких дорог протяженностью три тысячи километров, двигаться по которым можно только пешком или верхом на животных. Именно по этим тропам и ходил наш почтальон Ванг со своей лошадью, навьюченной мешками с письмами, газетами и посылками.

В Китайской Народной Республике насчитывается около 200 подобных почтовых маршрутов, известных под названием «лошадиных троп», которые отражают саму природу почтовой службы этой страны. На сельскую местность приходится треть почтовых работников, две трети почтовых маршрутов и три четверти почтовых учреждений. Если почтовые

маршруты Китая вытянуть в одну линию, то их общая протяженность составит 3,5 миллиона километров.

Из городка Мули почтовый маршрут ведет Ванга сначала в деревню Байдяо, а затем в Саньюэй и Льюобо. Чтобы преодолеть 360 километров пути, в том числе десяток горных вершин и четыре реки, ему требуется две недели. Почтальон проделывает этот путь дважды в месяц.

#### Призвание, унаследованное от отца

Ванг Шунью стал почтальоном, перенея эстафету у своего отца, который выполнял такую же работу в течение 30 лет до ухода на пенсию в 1985 году. Он прекрасно помнит тот день, когда его отец открыл дверь дома и рухнул на землю, держась за хвост лошади. Отец Ванга страдал снежной слепотой, и мать лечила ему глаза отваром из трав. На следующий день он снова взвалил мешки с почтой на свою лошадь и отправился в путь. В 45 лет его отец уже был не в состоянии выезжать на маршрут, и тогда его сменил двадцатилетний Ванг. Жители расположенных на маршруте деревень хорошо знакомы с ним и называют его – не без основания – «Отважный Ванг».

#### Пренебрегая смертельной опасностью

Юшиюдаогуй, что означает «девятью девять изгибов», – это узкая извилистая тропинка, ведущая на один из утесов на маршруте Ванга. Вверху – скалистые вершины, а внизу – бурные водные потоки. Один неверный шаг может оказаться смертельным. Как-то в 1995 году почтальон шел за своей лошадью и вдруг, откуда ни возьмись, выскочил фазан. От испуга лошадь лягнула Ванга в живот. Превозмогая сильную боль он продолжил свой путь, и на девятые сутки дошел до Мули. Жители поселка доставили его в больницу, где ему была сделана срочная операция и удалена часть кишечника. По словам врачей, если бы его привезли двумя часами позже, его бы не было в живых.

Опасности подстерегают Ванга на всех этапах его маршрута. В январе прошлого года, когда он собирался перейти по подвесному мосту через реку Ялунцзян, с одной стороны лопнул стальной трос толщиной с руку. Все находящиеся на мосту люди и лошади свалились в реку, и ледяные воды поглотили их. В этот день судьба миловала почтальона.

Раньше, еще до того, как мост был построен,

Ванг также попал в ситуацию, когда он находился на волосок от смерти. В то время людям приходилось перебираться через реку, держась за натянутый между двумя берегами трос. Однажды, когда почтальон почти добрался до противоположного берега, трос лопнул и Ванг сорвался с двухметровой высоты. К счастью, сам он упал на берег, а мешок с почтой очутился в реке. Недолго думая, он схватил палку, вошел по пояс в воду и выловил мешок.

### **Преодолеть одиночество**

По свидетельству Ванга, физические испытания – это не самое тяжелое в его работе. Гораздо хуже одиночество. Часто бывает так, что он шагает день – другой и не встречает на своем пути ни одной живой души. Когда в лесу наступают сумерки, он разжигает огонь, ставит палатку, варит себе на ужин высушенную пшеницу или запекает несколько картофелин. И делает он все это, напевая. Пение и танец глубоко укоренились в культуре народности мяо, к которой он относится.

### **Выполняя задание по предоставлению универсальных услуг**

Мули – это также место, где соседствуют разнообразные культуры и местные обычаи. В районе насчитывается около 17 этнических групп, крупнейшими из которых являются тибетцы, и, мяо. Плотность населения весьма низкая: 120 тысяч человек разбросаны на территории свыше 13 тысяч кв. км. Единственным средством связи с внешним миром является для них почтальон.

Средняя стоимость пересылки одного письма в этой части страны составляет 29,84 юаня (около 3 евро). Из этой суммы отправитель платит лишь 0,8 юаня (около 0,08 евро). Ежегодный дефицит, связанный с предоставлением почтовых услуг в округе Мули, превышает один миллион юаней. Несмотря на это почта и ее служащие выполняют задачу по предоставлению всем жителям округа универсальных почтовых услуг.

Жители горных районов были тронуты беззаветной преданностью Ванга своему делу. Летом 2001 года в результате сильного наводнения деревня Байдяо была отрезана от внешнего мира. Сдав вступительные экзамены, Хай Ксюань, молодая девушка из общины Бью, с нетерпением ожидала известий из университета. Она уже начала терять надежду на успех, когда в один дождливый вечер почтальон Ванг постучался к ней в дверь. Промокший до нитки и запачканный грязью, он вручил ей сообщение, запрятанное во внутренний карман его одежды. Позднее Хай узнала, что почтовик пренебрег опасностью, которую представляли грязевые

потоки и обвалы, чтобы как можно быстрее добраться до нее.

Почтальон Ванг носит не только письма и посылки. Однажды он доставил деревенским жителям высокосортные семена риса и помог им тем самым значительно увеличить урожай. Он также приносил в деревни Химаодян и Модчигу семена овощей и показывал как их сажать. Теперь, даже в зимних условиях, в этих деревнях имеются собственные огороды и выращиваются овощи. Так как для большинства жителей отдаленных районов поездки в магазины связаны с трудностями, почтальон Ванг перевозит вместе с почтой такие продукты, как соль, чай и лекарства.

### **Семья**

У Ванга и его жены Хан Са двое детей: сын и дочь. Семья живет в местечке Йинпанцу, в окрестностях административного уезда Мули, в четырех глинобитных постройках желтого цвета. Они держат трех коров и дюжину коз.

Ванг считает полноправным членом семьи и свою лошадь. На самом деле, он проводит со своими женой и детьми лишь двадцать-тридцать дней в году и триста шестьдесят пять дней – со своей лошадью! За тяжелые переходы в горах приходится платить дань лошадьми. За двадцать лет у него их было тридцать. Когда животные больше не могут осилить дорогу, Ванг отдает их деревенским жителям.

### **Улучшать почтовую службу**

У Ванга есть заветная мечта – чтобы все деревни и города были связаны между собой дорогами, а на смену лошадям пришли автомобили. На это также надеются местное правительство и почта. Однако строительство дорог чрезвычайно затруднено из-за сложного характера местности. Тем не менее в этом году несколько автомобильных дорог будут введены в строй, что позволит развивать автомобильную перевозку почты и улучшать почтовую службу в горных районах.

Тем временем Ванг Шунью продолжает мерить шагами чарующей красоты горы и выполнять свою священную почтовую миссию, напевая:

Иду по горам и долам,  
Сдерживая слезы,  
Но чтобы помочь людям,  
Я смогу преодолеть все превратности судьбы.

В этом году мне стукнет сорок,  
Но я преодолеваю горы верхом на лошади,  
Служа другим людям,  
И в тяжелом труде нахожу свое счастье.

**На фотоснимках:**

**Фото 1 и 2:** Здесь на маршруте почтальона Ванга Шунью встречаются места, где едва может пройти лошадь, и тогда ему приходится преодолевать горы пешком.

**Фото 3:** Карта Китая.

**Фото 4:** Ксяюнь, дочь почтальона Ванга, обутая в башмаки своего отца. Почтальон снашивает две пары за месяц.

**Фото 5:** Почтальон Ванг, которому правительство Китая присвоило звание «Образцовый работник страны», а китайская почта – «Лучшего почтовика», на встрече с заместителем премьер-министра Китая Хуанг Джун (справа) в Большом народном зале в Пекине. На встрече также присутствовал генеральный директор почтового управления провинции Сычуань, где работает Ванг, Лью Миньгуань.

**Фото 6:** *Счастье – это ...* Чтобы ни принес почтальон Ванг – письмо, посылку, продукты, лекарства или семена – клиенты всегда очень рады его видеть. От этого он чувствует себя самым счастливым человеком в мире.

## Главпочтамт в Аль-Айне (Объединенные Арабские Эмираты)

Энтони Фрэнсис да Силва (Почта ОАЭ)

**О**бъединенные Арабские Эмираты – это страна с резкими контрастами. Четыре пятых ее территории занимают пустыни, но несмотря на это Эмираты являются высокоразвитым многонациональным государством с населением 4,3 миллиона человек, из которых более двух третей – иностранцы. Объединенные Арабские Эмираты, представляющие собой федерацию семи эмиратов (Абу-Даби, Дубай, Шарджа, Аджман, Умм-эль-Кайна, Рас-эль-Хайма и Эль-Фуджайра), образованную в 1971 году, расположены вдоль юго-восточной оконечности аравийского полуострова и граничат с Катаром и Оманом. Поскольку ОАЭ является молодой страной, ее почтовая история исчисляется несколькими десятилетиями. До образования федерации почтовые службы были примитивными, однако с 1971 года во всей стране начали происходить крупномасштабные перемены.

Оазис Аль-Айн, возникновение которого относится к IV веку до н.э., расположен в 160 километрах к востоку от Абу-Даби и 160 километрах к юго-востоку от Дубая. Благодаря усилиям покойного президента страны Шейха Зайеда бин-Султана Аль-Найяна, оазис Аль-Айн превратился в современный город и в один из самых зеленых районов Аравии. В нем находятся Университет Объединенных Арабских Эмиратов, а также крупнейший музей страны и самый большой зоопарк с многочисленными парками и садами. Город является одним из основных сельскохозяйственных центров страны, и в нем имеется международный аэропорт.

### Новая концепция почтового отделения

Главпочтамт Аль-Айна входит в состав пятой почтовой зоны Почты ОАЭ (Абу-Даби). Он был открыт в 1967 году, а в июле 2004 года реконструирован в рамках мероприятий по модернизации. Почтовое отделение занимает сейчас роскошное четырехэтажное здание в центре города. Два директора руководят работой персонала, состоящего из 38 человек, в том числе 6 инспекторов, 19 операционистов и 11 сортировщиков и доставщиков.

Начальник главпочтамта Саиф Аль-Далал весьма удовлетворен ультрасовременным оснащением здания. Его первоочередная задача – обеспечить необходимую подготовку персонала для оказания клиентам услуг высшего качества.

«Почтовые отделения «новой волны» требуют создания новой культуры труда и знаний в области компьютерной техники. Это огромная задача, одна-

ко для ее решения у нас имеется уже отработанная программа, позволяющая каждому служащему постоянно повышать свою квалификацию. Минимально требуемая квалификация для служащего операционного окна – это диплом о среднем образовании, свидетельствующий о базовых знаниях в области математики, языков и общей культуры. Когда в наш коллектив приходит новый работник, мы направляем его на курсы ускоренного обучения в Центр по подготовке кадров и развитию Почты Эмиратов. По окончании курсов служащему присваивается квалификация и выдается удостоверение», – объяснил начальник главпочтамта.

Учитывая многонациональный характер почтовой клиентуры, служащие операционных окон говорят на нескольких языках. Большинство из них владеют арабским, английским и хинди.

### Веяние времени

Операционный зал главпочтамта Аль-Айна выполняет одновременно функции обычного почтового отделения и центра розничной торговли. В основе поразительного внутреннего оформления, соответствующего разрабатываемой Почтой ОАЭ «новой концепции почтовых отделений», лежит тема «Веяние времени», в которой отражены динамичное развитие Почты ОАЭ и основные элементы ее политики в области коммуникаций. Мягкие тона красок создают теплую и непринужденную атмосферу. Так как в течение всего года в стране стоит сильная жара, с помощью сверхмощной централизованной системы кондиционирования воздуха создается комфортная температура для служащих и клиентов. При входе в операционный зал, имеющий форму круга, дежурит администратор, который встречает и направляет посетителей к одному из двенадцати окошек.

У операционного зала имеется одна отличительная особенность: здесь организован почтовый мини-музей, в котором отражены основные вехи почтовой истории страны и собраны различные предметы, например, почтовые штампы и старинные приборы для взвешивания.

Кроме того, в почтовом отделении оборудован филателистический уголок с внушительной коллекцией марок, часто используемой для проведения рекламных мероприятий или выпуска в продажу марочной продукции.

Что касается новых технологий, в зале имеется пункт доступа в Интернет, где пользователи могут осуществить электронные административные тран-

закции, а также другие транзакции в режиме онлайн.

Наконец, работает также торговый центр, где клиенты могут приобрести канцелярские товары, газеты, журналы, поздравительные открытки, мобильные телефоны и сопутствующие товары. В определенном смысле операционный зал является материальным воплощением стратегии почтовой службы ОАЭ, направленной на превращение почты в центр многопрофильного обслуживания.

### **Ассортимент услуг**

На главпочтамте Аль-Айна предоставляются четыре вида услуг, почтовые, непочтовые, административные и финансовые. Здесь клиенты могут осуществить операции, входящие в ведение Министерства труда, заполнить регистрационные бланки для поступления в Университет ОАЭ, оплатить счета за коммунальные услуги, купить телефонные карточки и карточки для парковки автомашин, а также мобильные телефоны и сопутствующие товары.

Среднее время обслуживания на каждую операцию составляет две-три минуты. Все операционные окна связаны с системой кассовых терминалов, позволяющей предоставлять электронные услуги с моментальным доступом к тарифам на отправления и другие услуги с добавленной стоимостью.

Уроженец Судана Мустафа Элиас Гарбави приехал в Объединенные Арабские Эмираты 25 лет тому назад. Он проработал 12 лет в Абу-Даби и 13 – в Аль-Айне. На протяжении ряда лет он занимал должности кассира, операциониста и выполнял некоторые работы в бэкофисе.

«Когда я поступил на работу в почтовую службу Эмиратов, все операции осуществлялись вручную, – сказал Мустафа. – Предлагались только базовые почтовые услуги. Постепенно я повышал свою квалификацию и сейчас могу предоставлять все виды услуг – от приема заказных отправлений и производений операций, относящихся к Министерству труда, до продажи марок. С годами я научился обслуживать различные категории клиентов. Я говорю на трех языках – английском, урду и арабском, благодаря чему могу без труда установить контакт с

клиентами. В своей работе я ценю больше всего возможность встречаться с различного рода людьми».

### **Доставка в почтовые ящики**

В Аль-Айне почтальонов нет, как, впрочем, и в других населенных пунктах страны, однако действует эффективная система почтовых ящиков, гарантирующая рациональную доставку почты. На главпочтамте Аль-Айна насчитывается более 32 000 почтовых ящиков, обслуживающих население численностью 310 000 человек.

Отправления, поступающие из главпочтамта Абу-Даби, сортируются ежедневно до 12 часов дня. Сначала сортировщики кладут отправления в соответствующие ячейки, а затем почта переносится в абонентские почтовые ящики, расположенные внутри почтового отделения. Владельцы почтовых ящиков входят в отделение через специально предназначенную для них дверь и забирают свою почту.

Почтмейстер Мансур Эйза Ахмед осуществляет контроль как за работой в операционных окнах, так и в бэкофисе. Он прошел через различные ступени служебной лестницы: он стал начальником после того, как пять лет проработал в операционном окне и выполнял работы в бэкофисе. Являясь студентом университета Аль-Айна, он продолжает учебу в области управления сельским хозяйством.

«Я пришел на работу в почтовую службу ОАЭ, когда еще учился в университете. Я смог применить на практике приобретенные там знания, в частности в области управления людскими ресурсами и обслуживания клиентуры, – рассказал Ахмед. – В моей работе мне больше всего нравится то, что я могу общаться с людьми различных национальностей и культур. Когда персоналу операционных окон не удается решить какую-нибудь проблему, они направляют клиентов ко мне, и я стараюсь сделать все возможное, чтобы помочь им».

Мансур Эйза Ахмед признает, что работа становится все более и сложной по мере того, как Почта ОАЭ внедряет в эксплуатацию новые непочтовые услуги. В заключение он сказал: «Рабочая нагрузка увеличивается, однако наш коллектив работает с удовольствием, так как мы служим обществу».

### Почта Объединенных Арабских Эмиратов в цифрах

Количество почтовых отделений:	77
Количество почтовых ящиков:	282 510
Штат служащих:	1043
Годовой объем обычных писем (внутренний и международный режимы):	207,7 млн.
Годовой объем заказных писем (внутренний и международный режимы):	3,4 млн.
Годовой объем отправок EMS (Mumtazpost) (внутренний и международный режимы):	340 000
Объем почтовых посылок (внутренний и международный режимы):	163 000
Годовой объем денежных переводов:	4 046
Чистая прибыль в 2004 г.:	34 млн. долларов США

#### На фотоснимках:

*Фото 1:* Карта ОАЭ.

*Фото 2:* Ультрасовременный главпочтамт в Аль-Айне.

*Фото 3:* Залогом успешного управления почтовым отделением является постоянное обучение.

*Фото 4:* В операционном зале главпочтамта Аль-Айна всегда многолюдно, однако благодаря компьютеризации и наличию квалифицированного персонала дела идут быстро.

*Фото 5:* Помимо традиционных почтовых услуг, в Аль-Айне предлагаются непочтовые услуги, а также административные и финансовые. Операционист Мустафа Элиас Гарбави помогает клиенту заполнить административный бланк.

*Фото 6:* «Мы рады служить обществу», - говорит Почтмейстер Мансур Эйза Ахмед.

*Фото 7:* В Объединенных Арабских Эмиратах доставка почты отсутствует. Все клиенты получают отправления через эффективную систему доставки в почтовые ящики.

## Служба, доступная всем и всюду

Жером Дойчман

Э тот написанный на шести языках девиз, который можно увидеть на стенах тысяч почтовых отделений по всему миру, характеризует универсальную почтовую службу и изображен на новой служебной марке Всемирного почтового союза, выпущенной совместно Почтой Швейцарии и ВПС 6 сентября 2005 г.

Универсальная почтовая служба, отображенная на плакатах Всемирного дня почты на период 2004-2006 гг., является первоочередной целью Бухарестской мировой почтовой стратегии и стержнем миссии ВПС.

Почтовая система, насчитывающая свыше пяти миллионов работников, занятых в 660 000 почтовых учреждениях, ежегодно обрабатывающая и доставляющая 430 миллиардов отправлений, представляет собой самую крупную сеть доставки в мире. Она доступна для всех и повсюду, даже в самых удаленных районах. И в эпоху Интернета, электронной почты и сообщений SMS, передаваемых по мобильному телефону, почтовая служба по-прежнему остается наиболее доступным средством связи для большинства жителей планеты.

Автора воспроизведенного на марке рисунка зовут Насир Тахир; он из Нигерии, и сейчас ему 15 лет. Насир учился в бернской международной школе, когда в апреле 2004 г. он завоевал первую премию на организованном ВПС конкурсе плакатов. В настоящее время он учится в Великобритании. Независимое жюри выбрало его работу из 190 работ других участников, потому что в ней он удачно скомбинировал несколько изобразительных элементов и проявил свои незаурядные творческие способности.

На трехмерном рисунке Насира, выполненном на основе рельефного коллажа, изображены различные средства перевозки почты в мире и прекрасно переданы динамичная деятельность почтовой сети и ее мировой масштаб.

### Служебная марка

Новая служебная марка ВПС является девятой в

этой серии, а первая была выпущена 16 сентября 1957 года.

Однако, что же на самом деле представляет собой служебная марка? Она используется исключительно для оплаты корреспонденции, исходящей из государственных учреждений или международных организаций. Частные лица и коллекционеры могут покупать служебные марки. Тем не менее эти марки не могут служить для оплаты отправлений, пересылаемых из обычного почтового отделения. Международное бюро ВПС не обладает статусом почтовой администрации и не может производить или продавать почтовые марки со своим названием. Поэтому дизайном служебных марок, определением общего тиража, официальной даты выпуска и их распределением занимается Почта Швейцарии после того, как она согласует с ВПС тему марки и целесообразность ее выпуска. На нее также возложены такие технические аспекты, как определение номинальной стоимости и выбор типографии, гарантирующей защищенность марок.

Служебные марки и смежная продукция продаются в филателистических отделениях Почты Швейцарии или по следующему электронному адресу : [philately@upu.int](mailto:philately@upu.int).

### Сокращение разрыва в области цифровых технологий

Эта новая служебная марка иллюстрирует главную миссию ВПС и напоминает, что высококачественная и доступная по цене универсальная почтовая служба способствует сокращению разрыва в области цифровых технологий и стиранию других различий, особенно в развивающихся странах.

Эта служебная марка, наклеиваемая на большинство исходящих из Международного бюро ВПС отправлений назначением в 190 стран-членов, является неотъемлемой частью усилий по рекламе и пропаганде всеобщего характера почтовой службы. Марка отображает главную миссию почтового сообщества, состоящую в обеспечении почтовой службы, доступной всем и всюду.

### На фотоснимках:

Фото 1: Генеральный директор Эдуард Дайан и Генеральный директор швейцарской почты Ульрих Гиги на открытии новой служебной марки.

Фото 2: Молодой нигерийский художник Насир Тахир.

# **Почтовый союз**

## **Подписной бланк**

Годовая подписка: Швейцария – 12 шв. фр. Другие страны – 21 шв. фр.

Почтовые администрации имеют право на специальные тарифы. Для получения более подробной информации обращайтесь в Международное бюро.

Я желаю получить \_\_\_\_\_ годовую (ых) подписку (ок)

- Оплата:
- почтово-денежным переводом
  - банковским чеком (в швейцарских франках и с указанием швейцарского банка)
  - Почтовым перечислением (30-820-4 Berne)
  - Банковским перечислением (143996-61-10, Credit Suisse, Berne)

Кредитная карточка:  American Express  Visa  Euro-/Mastercard

Номер карточки \_\_\_\_\_ Срок действия \_\_\_\_\_

Фамилия и имя владельца

Фамилия \_\_\_\_\_ Имя \_\_\_\_\_

Почтовый адрес

Город \_\_\_\_\_ Почтовый индекс \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Направить по адресу: *Rédaction Union Postale, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUISSE*

\_\_\_\_\_

