

ОПЫТ ПОЧТОВЫХ СЛУЖБ И МЕЖДУНАРОДНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ПОЧТОВОГО СЕКТОРА

История почтового сектора тесно связана с историей каждой страны. С момента образования национальных государств почтовые службы всегда играли важную социальную роль. По причине ускорения происходящих изменений, в особенности в последнее время, рынки почтовых услуг претерпели целый ряд структурных реформ, следуя различным преобразованиям, произошедшим в культурной, экономической, политической и технологической областях. Во многих странах деятельность почты традиционно обеспечивалась непосредственно государством, предоставляющим услуги населению на основе относительно распространенной в то время монополии. При отсутствии в течение долгого времени конкуренции почтовые службы, как правило, не очень заботились о потребностях клиентов, рассматриваемых в то время в качестве простых пользователей услуг. Такой подход был обусловлен в первую очередь техническими и эксплуатационными возможностями поставщика услуг, нежели действительно насущными потребностями клиентуры.

Факторы издержек не были в должной мере приняты во внимание в процессе принятия решений государствами, что привело к появлению значительного финансового дефицита во многих почтовых администрациях мира.

Производственные процессы по причине технологических ограничений в основном основывались на ручном труде в отсутствие автоматизированных средств для обработки письменной корреспонденции и других видов отправок.

Ситуация не менялась в течение многих лет.

В конце 1960-х – начале 1970-х годов на рынке появились частные предприятия, предлагающие услуги по доставке отправок, содержащих документы и товары.

Уровень качества этих услуг превышал уровень качества услуг официальных почтовых администраций, что привело к установлению конкуренции в секторе, включавшем в основном сферу международных услуг. Постепенно расширяя свое международное влияние, эти

предприятия смогли окончательно утвердиться на многих национальных рынках, непосредственно угрожая, таким образом, действующим на местах монополиям.

Модель почтовой эксплуатации официальных операторов опиралась на концепцию национальной территории с ее географическими границами, определяющими зону рынка. Переход к стадии глобализации и экономической интеграции привел к зарождению новой по существу концепции, в которой почтовым службам отводится главная роль поставщиков инфраструктур, позволяющих заниматься бизнесом независимо от расстояния, зачастую значительного, лежащего между изготовителями и потребителями.

К этому следует добавить воздействие новых технологий, которые вынуждают почтовый сектор реагировать на новые формы конкуренции, когда современные средства коммуникации – мобильная связь, Интернет, имеющие преимущества в плане скорости и низкой стоимости, – заменяют службы доставки почтовых сообщений. Другой аспект заключается в необходимости для почтовых операторов постоянно обновлять и развивать круг обязанностей своих организаций для освоения новых технологий, создания новых услуг для клиентов, повышения качества услуг.

Влияние Интернета – последнее по времени «потрясение», пережитое почтовым сектором, – по-прежнему остается противоречивым вопросом. Не ставятся под сомнение ни его существование, ни его последствия для почтового рынка.

Как раньше при изобретении телеграфа и телефона многие предсказывали, что почтовая служба придет в упадок, так и теперь подобного рода прогнозы вновь широко обсуждаются. Однако, как и прежде, когда почтовые службы могли не только противостоять появившейся угрозе, но и использовать эти новинки в своей собственной деятельности и предложить клиентам новые услуги, главный вызов, заключающийся сегодня в быстром развитии новых технологий, теперь преобразовывается в дополнительные возможности для почтовых операторов.

На деле почтовые операторы уже начали реагировать, создав новую платформу для службы под наименованием «е-почта».

Концепция е-почты не отрицает службу традиционной почты, а скорее использует накопленный ею опыт, являясь стимулом для роста почтового сектора. В то время как традиционная почтовая служба основывается главным образом на взаимодействии целого ряда процессов и операций, существующих в реальном мире, сила е-почты заключается во внедрении новой цифровой инфраструктуры, которая опирается на интенсивное использование ресурсов информатики с подключением физической сети.

Подобно тому как физическая инфраструктура является огромной платформой эксплуатации почтовых служб всех категорий, новая цифровая система предоставляет сегодня основу для обеспечения целого ряда уже существующих или совершенно новых услуг, таких как:

- финансовые службы – создание или развитие полной гаммы услуг, таких как электронные переводы денежных средств, оплата счетов, выплата пенсий и т.д.;
- службы логистики – решение, предложенное крупным клиентам, требующим лучшей доставки грузов (продуктов и различного рода предметов и товаров) из одного учреждения в другое или третьим лицам (представителям, посредникам, потребителям) с использованием инфраструктуры и физических ресурсов почтовых служб;
- службы сертификации (УДЦ) – заверение подлинности передаваемых сообщений и сложных транзакций в случаях, требующих этого;
- службы передачи сообщений – развитие гаммы услуг коммуникационных служб, включая гибридную почту, благодаря которой почтовые операторы могут устанавливать цифровые интерфейсы специально для клиентуры и тем самым предлагать услуги с добавленной стоимостью.

Что касается необходимости осуществления радикальных изменений в практике управления рынком, то в рамках почтового сектора признаки общности мнений уже очевидны. Ниже представлены некоторые из предлагаемых изменений. Эти сегменты рынка отражают изменения трех фундаментальных аспектов почтовых служб:

1. Интеграция: почтовые службы все меньше ограничены национальной территорией и все больше действуют на мировом рынке.
2. Расширение ассортимента: более интенсивное использование технологий при эксплуатации имеющейся почтовой инфраструктуры открывает новое поле деятельности для предоставления услуг, повышая при этом существующую эксплуатационную мощность и позволяя расширить свою долю рынка.
3. Позиционирование: новый подход к почтовым службам. Они воспринимаются не как исполнители простой последовательности операций, а как ценные звенья цепи между производителя-

ми и потребителями, правительствами и широкими слоями населения.

Некоторые страны сильно пострадали из-за бессистемной либерализации рынка, при которой отсутствовало какое-либо планирование и не учитывались потребности почтовых операторов, предоставляющих услуги универсальной почтовой службы всем слоям населения. Самые очевидные последствия новых тенденций современного почтового окружения можно было наблюдать в недавнем стремлении почтовых операторов всего мира к осуществлению торговых сделок и созданию альянсов. В частности, в европейских странах государственные предприятия начали перекупаться или между ними и почтовыми операторами частного сектора заключались соглашения партнерства в целях большей конкурентоспособности на определенных сегментах рынка, таких, например, как международная служба экспресс-почты. Некоторые почтовые администрации пытались установить союзы с другими администрациями, считая, что определенные категории служб требуют сотрудничества на уровне международного партнерства.

Цель этих новых тенденций заключается в установлении основ эксплуатации в международном плане для операторов, деятельность которых до сегодняшнего времени ограничивалась национальными рынками, как это уже было, например, в банковском секторе, секторах электросвязи и энергоресурсов.

Почтовый рынок, на котором действуют несколько операторов, требует применения определенных санкций к каждому из них в случае нарушений, а также решения вопросов, связанных с нормативно-правовыми, контрольными и арбитражными функциями. Нормативно-правовая деятельность правительств касалась скорее официальной почтовой службы, нежели почтового рынка в целом.

Растущая сложность этого рынка требует от правительств регулирования деятельности всех присутствующих на рынке операторов, прежде всего для того, чтобы защитить права и интересы пользователей. Факторы рынка:

Сосуществование государственных и частных интересов. Все чаще и чаще отмечается, что в почтовом секторе государственные предприятия ведут свою деятельность бок о бок с частными предприятиями. В некоторых случаях это конкуренты, в других – союзники, заключающие соглашения и образующие альянсы.

Конкуренция. Выход на сцену конкуренции влечет за собой исчезновение монополий. Необходим контролируемый методический процесс, с тем чтобы позволить официальному почтовому оператору, в частности, подготовиться к деятельности на свободном рынке. Здесь уместна осторожность, в первую очередь для того, чтобы продолжать поддерживать доступ к предоставляемым им универсальным услугам. Для обеспечения универсальной почтовой службы, имеющей особый характер, требуется переходный период, который должен позволить официальному почтовому оператору принять необходимые меры по реструктуризации, перед тем как стать поставщиком современных услуг, имеющих рационализированную и технологически оснащенную структуру, и получать прибыль на приносящем



доход конкурентном рынке в целях финансирования услуг универсальной почтовой службы.

Модернизация государственных почтовых операторов. Эта сторона касается необходимости реструктуризации и коммерциализации традиционных почтовых услуг государственного сектора, с тем чтобы они были ориентированы непосредственно на рынок.

Технологии. Значительные капиталовложения в модернизацию почтовых эксплуатационных инфраструктур оказываются необходимыми не только для повышения производительности, но и для лучшего становления и развития некоторых новых предоставляемых клиентуре услуг и улучшения условий труда работников.

Региональная интеграция и глобализация. В рамках данных процессов и в целях закрепления своих позиций на региональных и мировых рынках официальные и частные почтовые операторы могут расширить сферу своей деятельности, выходя за пределы национальных границ.

Это новое направление деятельности почтовых операторов требует от них отказа от применения переменных моделей (например, сотрудничество с частным оператором по обеспечению универсальной почтовой службы и соперничество с тем же оператором на правах конкурентов при обеспечении других служб) и развития нового круга управленческих полномочий (например, для определения коммерческой стратегии и разработки новых служб).

Во многих странах почтовым администрациям тяжело бороться с растущей сложностью проблем данного сектора. Многие из них оказываются втянутыми в замкнутый круг. Многие обстоятельства и причины лежат в основе ситуации, в которой находятся в настоящее время эти почтовые администрации.

Очень трудно четко определить, с чего начинается этот замкнутый круг, так как он состоит из цепи событий, которые постоянно формируют друг друга. Однако отправной точкой для рассмотрения проблемы является посредственное качество деятельности национальных почтовых служб. Клиенты зачастую обращаются к другим поставщикам услуг, которые являются прямыми конкурентами официального почтового оператора.

Наиболее уязвимым в настоящее время является сектор передачи сообщений, который буквально пошатнулся под влиянием прямой конкуренции со стороны новых коммуникационных технологий.

Низкое качество услуг неизбежно приводит к спаду объемов почтового обмена, в особенности отправлений, обрабатываемых официальным почтовым оператором. Уровень такого спада будет меняться в зависимости от сектора рынка, профиля клиентуры, наличия или отсутствия других операторов, а также от степени компьютеризации.

Спад почтового обмена может также поколебать экономическое положение официального почтового оператора, причем снижение его доходов, предназначенных для финансирования его эксплуатационных издержек, повлечет за собой рост дефицита. Финансовое управление официального почтового оператора, обеспечивающего всеобщий доступ к почтовым службам, отличается от финансового управления других операторов.

При столкновении со сложной конъюнктурой рынка, влияющей на их доходы, частные операторы проявляют достаточно гибкости для пересмотра своих базовых затрат, делая соответствующий выбор. В отсутствие обязательства, требующего предоставления услуг универсальной почтовой службы, они могут отказаться от нерентабельных рынков или закрыть свои пункты обслуживания и прекратить работу служб, не приносящих им ожидаемый экономический результат.

Государственный почтовый оператор, на которого возложена обязанность обеспечения универсальной почтовой службы, не может ни просто так прекратить обслуживание убыточных районов, ни закрыть не приносящие ему доход почтовые отделения, ни прекратить предоставление нерентабельных услуг. К тому же официальный оператор должен из своих доходов поддерживать развитие своей сети доставки, что отражается на различных элементах его структуры расходов.

Недостаточный уровень капиталовложений, предоставляемых в распоряжение государственного почтового оператора, является следующим звеном в цепи отмеченных последствий. Это звено можно рассматривать с точки зрения государства, которое, будучи владельцем/управляющим, обеспечивает во многих странах финансирование, необходимое для сохранения финансовой жизнеспособности оператора. В этом случае государство представляет собой также основной источник капиталовложений, необходимых для предоставления почтовых услуг.

Если при подведении итогов деятельности государственного оператора обнаруживается хронический дефицит, то государство может отказать ему частично или полностью в предоставлении дополнительных фондов для необходимых капиталовложений, так как оно уже субсидирует его текущую деятельность, не имея при этом гарантий, что эти фонды действительно позволят ликвидировать дефицит бюджета. Вместо решения проблемы непостоянные капиталовложения могут увеличить расхождение между доходами и расходами государственного оператора, на что государство вынуждено будет выделять дополнительные субсидии и т.д. Поэтому данная модель нежизнеспособна.

Дискуссия вокруг обязательств универсальной почтовой службы всегда носила и по-прежнему носит оживленный характер в связи с историческим расхождением между политикой, ставящей на первый план социальные обязательства государства, и политикой, выступающей за либерализацию экономики.

За каждым почтовым ящиком или почтовым отделением стоит целый арсенал средств (пункты продажи, эксплуатационные цеха, автотранспорт и т.п.). Все они объединены в сложную сеть и взаимодействуют друг с другом, следуя определенным эксплуатационным принципам в целях обеспечения различных служб.

Сегодня почтовые службы играют более активную роль, чем в прошлом. Возьмем, к примеру, финансовые услуги. Политические руководители ряда стран поставили своей целью увеличить объем национальных сбережений. Однако большая часть населения не имела доступа к банковским службам. В результа-



те правительственного решения, позволяющего установление соответствующей нормативно-правовой основы, официальный почтовый оператор ввел новые банковские услуги низкой стоимости, доступные для слоев населения, которые до этого момента не могли пользоваться действующей банковской системой. Тем самым он оказал содействие достижению целей правительства, расширив при этом свою внутреннюю эксплуатационную структуру посредством разработки новых финансовых услуг.

Этот пример по почтовой реформе показывает тенденции в развитии международного почтового сектора. Уверен, что происходящие на почтовом рынке нашей страны процессы укладываются в эти тенденции.

Часть упоминаемых необходимых изменений нашла свое отражение в проекте российского Закона о почтовой связи. Часть должна найти свое отражение в актуализации Концепции развития рынка услуг почтовой связи, разрабатываемой в настоящее время в связи с подготовкой к акционированию ФГУП «Почта России».

ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ
ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА СВЯЗИ
Д.О. Панышев

ИЗ ВЫСТУПЛЕНИЯ
НА ВСЕРОССИЙСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ
ОТРАСЛИ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ»,
МОСКВА, 8 ДЕКАБРЯ 2010 ГОДА