

**Регламент приема, вручения,
хранения и возврата корреспонденции**

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Термины, определения и сокращения	3
3. Общие требования к почтовым отправлениям	7
3.2. Требования к упаковке почтового отправления	7
4. Забор, прием и обработка почтовых отправлений.	9
5. Доставка (вручение) почтовых отправлений	11
6. Переадресация почтовых отправлений.	12
7. Хранение почтовых отправлений.....	13
8. Возврат почтового отправления	13

1. Общие положения

Настоящий документ устанавливает требования к забору, приему, вручению, хранению и возврату почтовых отправлений во всех отделениях почтовой доставки оператора почтовой связи.

Документ разработан в соответствии с Федеральным законом от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (в редакции от 29.06.2018), Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234 (в редакции от 13.02.2018), Приказом от 4 июня 2018 г. N 257 об утверждении нормативов частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области почтовой связи.

2. Термины, определения и сокращения

В настоящем регламенте используются следующие термины, определения и сокращения:

тип почтового отправления – совокупность признаков, определяющих предельную массу, допустимое вложение, предельные размеры почтового отправления и способ упаковки;

курьер-почтальон – работник отделения почтовой доставки, осуществляющий прием и доставку почтовых отправлений по месту расположения отправителя и адресата (дом, офис, организация);

возврат почтового отправления – направление почтового отправления по адресу отправителя, по причине, повлекшей невозможность вручения его адресату (его уполномоченному представителю);

временное хранение почтового отправления – хранение в объектах почтовой связи нерозданных или не востребуемых почтовых отправлений, в течение срока, определенного Правилами оказания услуг почтовой связи;

вручение регистрируемого почтового отправления/заказного уведомления о вручении – производственная операция, заключающаяся в выдаче регистрируемого почтового отправления/заказного уведомления о вручении лично адресату или его уполномоченному представителю (отправителю или его уполномоченному представителю в случае возврата почтового отправления)/лично отправителю или его уполномоченному представителю;

Договор – договор на оказание услуг почтовой связи, заключенный в письменной форме, между юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем и оператором почтовой связи;

документ, удостоверяющий личность – документ, удостоверяющий личность предъявителя - физического лица, и признаваемый таковым в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Перечень документов, удостоверяющих личность, по которым осуществляется предоставление услуг почтовой связи;

доставка почтового отправления/заказного уведомления о вручении/извещения о регистрируемом почтовом отправлении - производственная операция, заключающаяся в перемещении регистрируемого почтового отправления/уведомления о вручении/извещения о регистрируемом почтовом отправлении из объекта почтовой связи места назначения по указанному на отправлении/уведомлении/извещении адресу (месту нахождения адресата) для вручения. При отсутствии адресата - вкладывание извещения о регистрируемом почтовом отправлении/заказном уведомлении о вручении в почтовый абонентский ящик адресата/отправителя, ячейку группового абонентского шкафа;

категория почтового отправления - совокупность признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и доставки (вручения) почтового отправления (простое, заказное);

Личный кабинет – дистанционное персональное рабочее место отправителя почтового отправления в информационной системе Предприятия,

доступ к которому (логин и пароль) предоставляется после электронной регистрации;

партионный прием почтовых отправлений - прием почтовых отправлений, сдаваемых отправителем согласно условий Договора, по Списку почтовых отправлений вне зависимости от количества сдаваемых отправлений с оплатой пересылки по безналичному расчету;

пересылка почтового отправления - услуга по приему, обработке, перевозке и доставке (вручению) почтового отправления;

письмо - почтовое отправление

ПОУПС - Правила оказания услуг почтовой связи;

почтовая карточка - почтовое отправление в виде письменного сообщения на специальном бланке, пересылаемое в открытом виде;

почтовое отправление с описью вложения - регистрируемое почтовое отправление с объявленной ценностью, принимаемое в открытом виде с поименным перечислением вложения и указанием суммы оценки, определенной отправителем;

почтовое отправление с уведомлением о вручении (простым/заказным/электронным) - регистрируемое почтовое отправление, при подаче которого отправитель поручает оператору почтовой связи сообщить ему или указанному им лицу, когда и кому вручено почтовое отправление;

почтовый адрес - описание места нахождения пользователя услугами почтовой связи с обязательным указанием почтового индекса и (или) обозначение с помощью символов адреса пользователя услугами почтовой связи в информационной системе организации федеральной почтовой связи;

регистрируемое почтовое отправление – заказные почтовые отправления, принимаемые от отправителя, с присвоением отправлению ШПИ (ШК) и вручаемые адресату (его уполномоченному представителю) с подтверждением факта вручения;

Список почтовых отправлений - список, сформированный в соответствии с требованиями почтового оператора, содержащий сведения о партионных почтовых отправлениях, сервисных опциях и дополнительных услугах к отправлениям, сдаваемым отправителем согласно условиям Договора, в один или несколько адресов, рис. 1;

Рис. 1 Список почтовых отправлений

Список почтовых отправлений					
Реестр № _____					
Тип корреспонденции: _____					
Отправитель: _____					
Участок: _____					
Всего отправлений: 4 _____			Всего листов: 1 _____		
№ п/п	Индекс	Адрес	Получатель	ШК	Описание вложения
1					
2					
3					
4					
Сдал: _____			Принял: _____		
(должность)			(должность)		
_____			_____		
(подпись)			(подпись)		
_____			_____		
(Ф.И.О.)			(Ф.И.О.)		

уполномоченный представитель - лицо, являющееся представителем другого лица в силу полномочия, основанного на указании закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления, либо в силу выданной физическим или юридическим лицом доверенности, и наделенное правом на получение и отправку почтовых отправлений, подачу заявлений - распоряжений, иные действия, связанные с оказанием услуг почтовой связи (при необходимости);

ШПИ - штриховой почтовый идентификатор отправления.

3. Общие требования к почтовым отправлением

3.1. В зависимости от совокупности признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и доставки (вручения), почтовые отправления делятся на "простые" и "заказные".

3.2. В Таблице 1 представлены типы отправлений, их предельные масса и размеры.

Таблица 1

Тип отправления	Предельная масса	Предельные размеры
1. Почтовая карточка	20 г	максимальный: 120 x 235 мм; минимальный: 90 x 140 мм
2. Письмо	100 г	максимальный: 229 x 324 мм; минимальный: 110 x 220 мм или 114 x 162 мм
5. Бандероль	от 100 г до 2 кг	максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105 x 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м

3.3. Почтовые отправления принимаются к пересылке в упакованном виде. На упаковке не должно быть повреждений.

Упаковка почтового отправления должна соответствовать характеру вложения, условиям пересылки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправлений и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи. При этом выбор упаковки почтового отправления остается на усмотрение и под ответственность отправителя.

Письма и бандероли принимаются к пересылке в типовых почтовых конвертах, полиэтиленовых пакетах и конвертах.

3.4. На сдаваемом почтовом отправлении отправителем должны быть указаны точные адреса отправителя и адресата в соответствии с ПОУПС, а также может указываться номер телефона отправителя и (или) адресата.

Почтовое отправление может быть адресовано только одному адресату.

На почтовых отправлениях, пересылаемых в пределах РФ, адреса должны быть выполнены на русском языке и арабскими цифрами. На отправлениях, пересылаемых в пределах территории республик в составе РФ, адреса могут оформляться на государственном языке соответствующей республики при условии их повторения на русском языке.

Реквизиты адреса пишутся в следующем порядке:

- для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
- почтовый индекс;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- название района;
- название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- телефон адресата/отправителя.

Адрес адресата размещается в правой нижней части лицевой стороны почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части.

Допускается указание почтового адреса под оболочкой почтового отправления, пересылаемого в конвертах с прозрачным адресным окном, если это предусмотрено Договором, при этом адресная информация не должна выходить за границы окна, а также перемещаться внутри конверта.

3.5. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

3.6. В зависимости от типа, категории и разряда почтового отправления, условий заключенного Договора на лицевой стороне отправления делаются отметки отправителем:

- о разряде почтового отправления (при наличии);
- о типе почтового отправления.

Нанесение на оболочку почтовых отправлений отметок, не регламентированных настоящим Регламентом, запрещено.

Запрещено нанесение на упаковку почтовых отправлений конфиденциальной информации (данных документов, удостоверяющих личность, номер ИНН, номер социального страхования, данные других документов, удостоверяющих личность, персональную информацию по кредитным, коммунальным и прочим платежам, выписки пенсионных, страховых, банковских счетов и т.п.), надписей с использованием ненормативной лексики, товарных знаков, не принадлежащих отправителю (изготовителю товарного вложения);

3.7. Корпоративные клиенты, согласно условиям контракта, имеющие доступ в Личный кабинет имеют возможность формировать и распечатывать заполненные конверты и уведомления, с присвоением на каждое отправление ШПИ и дальнейшему отслеживанию каждого этапа процесса пересылки почтовых отправлений.

4. Забор, прием и обработка почтовых отправлений.

4.1. Оформление сопроводительных документов на почтовые отправления

При подготовке к отправке почтовых отправлений отправитель должен руководствоваться разделом 3.3. настоящего Регламента, а также предоставить Список почтовых отправлений на электронном носителе (при формировании списков без использования Личного кабинета) и в двух экземплярах на бумажном носителе.

Списки почтовых отправлений составляются отдельно на каждый тип, категорию и разряд (при наличии).

Почтовые отправления должны располагаться в том порядке, в котором они указаны в Списке почтовых отправлений.

На бумажном носителе Список почтовых отправлений формируется в 2-х экземплярах, подписывается отправителем, указывается должность, подпись, расшифровка подписи. В заполненном отправителем Списке почтовых отправлений исправления и подчистки не допускаются.

4.2. Забор почтовых отправлений

При необходимости, согласно условиям контракта оператор почтовой связи осуществляет забор почтовых отправлений у Клиента по адресам, указанным в Контракте, по рабочим дням, по согласованному с клиентом (уполномоченным представителем) графику.

Клиент передает сотруднику почтового оператора отправления в оформленных конвертах, два экземпляра Списка почтовых отправлений, подписанным со своей стороны, архив данных в электронном виде, содержащий файл данных списка (в случае, если Клиент не использует личный кабинет).

4.3. Прием почтовых отправлений

Почтовый оператор не позднее следующего рабочего дня после забора отправлений у Клиента осуществляет прием, предпочтовую обработку и сортировку.

Перед партионным приемом сотрудник оператора почтовой связи должен пересчитать отправления по количеству, сверить информацию на конверте (отправитель, индекс и адрес отправителя, получатель, индекс и адрес получателя) с информацией в Списке почтовых отправлений на бумажном и электронном носителе. В случае если Клиент не работает в Личном кабинете, то информацию по отправлениям с электронного носителя необходимо загрузить в программный комплекс и сверить с печатной версией Списка. В случае несоответствия делаются корректировки. Если корректируется печатный Список, то на последнем листе откорректированных обоих экземплярах Списка Клиент (уполномоченный представитель) при следующем заборе проставляет отметку: "С корректировками согласен", свою подпись и дату.

При полном соответствии электронной и бумажной версии Списка почтовых отправлений и информации, указанной на отправлениях оператор распечатывает ШПИ для отправлений и уведомлений (при необходимости), вносит данные о ШПИ в Список (при необходимости, если Клиент не работает

в Личном кабинете), проставляет на обоих экземплярах Списка почтовых отправлений оттиск календарного штемпеля (штамп-датера), указывает свою должность, подпись, расшифровку подписи. Дата на календарном штемпеле (штамп-датере) на Списке почтовых отправлений должна соответствовать дате приема корреспонденции.

Один экземпляр полностью оформленного Списка почтовых отправлений передает отправителю при следующем заборе корреспонденции.

4.4. Обработка почтовых отправлений

В процессе обработки проставляется оттиск календарного штемпеля (штамп-датера) на каждое отправление и уведомление (при наличии) датой приема корреспонденции у Клиента, а также иные оттиски согласно условиям Договора, при необходимости на лицевой стороне почтового отправления наносится ШПИ. На отправления ШПИ наклеиваются/наносятся ниже (правее) адреса отправителя или на свободном месте.

Запрещается крепить ШПИ к оболочке почтового отправления с помощью скотча, наносить на ШПИ какие-либо отметки.

Почтовые отправления сортируются согласно направлениям доставки по категории и разряду.

5. Доставка (вручение) почтовых отправлений

5.1. Общий порядок доставки (вручения) почтовых отправлений регламентируется ПОУПС, в части доставки (вручения) письменной корреспонденции.

5.2. Почтовые отправления доставляются (вручаются) на следующий рабочий день после приема отправления.

5.3. Простые почтовые отправления и простые уведомления о вручении почтового отправления опускаются в соответствии с указанными на них адресами, если иное не оговорено Договором в почтовые абонентские ящики, абонементные ячейки.

5.4. Заказные почтовые отправления (заказные уведомления о вручении) доставляются по адресу, указанному на почтовом отправлении, и вручаются лично адресату или его уполномоченному представителю при предъявлении адресатом документа, удостоверяющего личность. При этом курьер/почтальон в бланке отчетности фиксирует следующую информацию:

- данные документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер документа, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);
- реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

5.5. В случае неудачной попытки вручения заказного отправления курьер/почтальон, доставляющий почтовое отправление, оставляет в почтовом ящике извещение о поступлении на адрес получателя заказного отправления.

5.6. В случае отказа адресата от получения заказного отправления курьер/почтальон, осуществляющий доставку, фиксирует отказ в получении – ставит об этом отметку в отчетном бланке и на отправлении (при необходимости).

6. Переадресация почтовых отправлений.

6.1. Отправитель может оформить и подать в Отделение почтовой доставки заявление об изменении адреса получателя, либо на изменение адреса возврата почтового отправления.

6.2. Получатель, либо его уполномоченный представитель имеет право оформить и подать в Отделение почтовой связи заявление-распоряжение о доставке по другому адресу поступающих на его имя почтовых отправлений.

7. Хранение почтовых отправлений.

7.1. В соответствии с ПОУПС письменная корреспонденция при невозможности ее вручения адресатам (их уполномоченным представителям) хранится в объектах почтовой связи места назначения в течение 30 дней, если более длительный срок хранения не предусмотрен Контрактом.

7.2. Срок хранения почтовых отправлений исчисляется со следующего рабочего дня после приема почтового отправления в объект почтовой связи.

7.3. Срок хранения почтовых отправлений может быть продлен в соответствии с Контрактом, заключенным с отправителем почтовых отправлений.

Срок хранения почтового отправления может быть продлен в соответствии с заявлением-распоряжением отправителя (его уполномоченного представителя) и адресата (его уполномоченного представителя) в случае, если такая возможность предусмотрена Контрактом с отправителем. Заявление-распоряжение подается отправителем/адресатом (уполномоченным представителем) при наличии документа, удостоверяющего личность, доверенности при подаче заявления-распоряжения уполномоченным представителем.

8. Возврат почтового отправления

8.1. По истечении установленного срока хранения почтовые отправления возвращаются по обратному адресу, указанному на почтовом отправлении если иное не предусмотрено Контрактом.

В случае, когда день возврата почтового отправления совпадает с выходным днем отделения почтовой доставки, почтовое отправление возвращается по обратному адресу в первый рабочий день данного отделения после выходного дня.

8.2. Возврат почтового отправления по обратному адресу, указанному на почтовом отправлении, до истечения срока хранения производится в следующих случаях:

- по заявлению отправителя;
- при обстоятельствах, исключающих возможность выполнения оператором почтовой связи обязательств по Контракту, в том числе отсутствия (невозможности прочтения) указанного на отправлении адреса адресата;
- при отказе адресата (его уполномоченного представителя) от получения почтового отправления.

Исполнитель возвращает представителю Заказчика неврученную почтовую корреспонденцию по описи передачи возвратной корреспонденции, с маркировкой каждого отправления отметкой «истёк срок хранения», уведомления о вручении – по передаче уведомлений врученной корреспонденции.

Исполнитель вносит информацию о доставке отправлений в Сервис (интернет ресурс) не позднее следующего рабочего дня со дня совершения каждого из действий процесса пересылки.

Обязательным является наличие в Сервисе информации о приеме, предпочтовой обработке (сортировке), попытке вручения, хранении и возврате каждого из отправлений.