



**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
4. Забор, прием и обработка почтовых отправлений.....	10
5. Доставка (вручение) почтовых отправлений.....	13
6. Переадресация почтовых отправлений.....	14
7. Хранение почтовых отправлений.....	15
8. Возврат почтового отправления.....	16
9. Хранение невостребованных почтовых отправлений.....	17
Прил. 1. Запрос о выдаче невостребованной корреспонденции.....	18
Прил. 2. Акт приема-передачи документов.....	19

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 нормативными правовыми актами: Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ "О почтовой связи" (в редакции от 18.03.2023 N 76-ФЗ),

Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Минкомсвязи России от 17.04.2023 г. № 382.,

Приказ от 29.04.2023 г. № 400 «Об утверждении нормативов частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции»,

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»,

Гражданский Кодекс Российской Федерации,

иные нормативные правовые акты 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, либо в форме электронного документооборота 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;

почтовое отправление разряда «судебное» - регистрируемые почтовые отправления, отправляемые судами, образованными в соответствии с

Федеральным конституционным законом от 31.12.1996 № 1-ФКЗ «О судебной системе в Российской Федерации», пересылаются с уведомлением о вручении, на отправлении наносится отметка «Судебное»;

почтовое отправление разряда «административное» - регистрируемые почтовые отправления, направляемые в ходе производства по делам об административных правонарушениях в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях и принимаемыми в соответствии с ним законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях, содержащих вложения в виде извещений (повесток), копий актов (в том числе определений, решений, постановлений по делам об административных правонарушениях), дел (материалов) об административных правонарушениях, исполнительных документов;

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;

программный комплекс – система учета и движения отправлений от Отправителя к Получателю,

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 № _____					
Комментарий _____					
Тип корреспонденции: _____					
Отправитель: _____					
Участок: _____					
Всего отправлений: _____			Всего листов: _____		
№ п/п	Индекс	Адрес	Получатель	ШК	Примечание
Сдал: _____ (должность)			Принял: _____ (должность)		
_____			_____		
(подпись)			(подпись)		
_____			_____		
(Ф.И.О.)			(Ф.И.О.)		
*Внимание! Дата приема отправления указана на оттиске календарного штемпеля.					

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 отправлениям

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 5 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 (при наличии);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта;
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- название страны (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

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 договора, 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. Общий порядок приема почтовых отправлений регламентируется ПОУПС, в части приема почтовых отправлений.

4.2. 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.

4.3. Забор почтовых отправлений

При необходимости, согласно условиям договора, оператор почтовой связи осуществляет забор почтовых отправлений у Клиента по адресам, указанным в договоре, 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).

Курьер/почтальон при заборе отправлений должен идентифицировать отправителя (его уполномоченного представителя) и зафиксировать в бланке отчетности следующую информацию:

- Фамилию Имя Отчество сотрудника, передающего отправления и его должность;
- данные документа, удостоверяющего его личность (серия и номер документа, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);
- реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия сотрудника (если от имени отправителя действует уполномоченный представитель).

4.4. Прием почтовых отправлений

Почтовый оператор не позднее следующего рабочего дня после забора отправлений у Клиента осуществляет прием, предпочтительную 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 программном комплексе,

- ✓ проверить соответствие фактической массы отправления массе, указанной в Списке почтовых отправлений. При выявлении расхождений осуществить корректировку массы в программном комплексе и в Списке почтовых отправлений (если это предусмотрено условиями договора)

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 почтовых отправлений.

В случае несоответствия информации на отправлениях и в Списке почтовых отправлений делаются корректировки. Корректировки вносятся напротив соответствующего отправления на последнем листе откорректированных обоих экземплярах Списка почтовых отправлений Клиент (уполномоченный представитель) при следующем заборе проставляет отметку: "С корректировками согласен", свою подпись и дату. Далее корректируется информация в программном комплексе.

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 почтовых отправлений (при необходимости, если Клиент не работает в Личном кабинете), проставляет на обоих экземплярах Списка почтовых отправлений отпечаток 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.

4.5. Обработка почтовых отправлений

В процессе обработки проставляется отпечаток календарного штемпеля (штамп-датера) на каждое отправление и уведомление (при наличии) датой приема корреспонденции у Клиента, а также иные отпечатки 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) не позднее следующего рабочего дня после приема отправления в Отделении почтовой доставки места вручения.

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 отвлении, 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, в том числе разряда «административное» и «судебное» курьер/почтальон, доставляющий почтовое отправление, оставляет в почтовом ящике извещение о поступлении на адрес получателя заказного отправления. Извещение осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи места назначения¹.

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 только в пределах Российской Федерации.

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

6.3 Переадресация заказных отправлений разряда «Судебное» или «Административное» запрещена.

¹ Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Приказ от 31 июля 2014 г. №234 «Об утверждении правил оказания услуг почтовой связи»

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 договором.

7.2 В соответствии с ПОУПС письменная корреспонденция разряда «административное» и разряда «судебное» при невозможности ее вручения адресатам (их уполномоченным представителям) хранится в объектах почтовой связи места назначения в течение 7 календарных дней. При исчислении хранения день поступления и возврата отправления, а также нерабочие праздничные дни, установленные трудовым законодательством Российской Федерации, не учитываются.

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 договором, 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 Договором с отправителем. Заявление-распоряжение подается отправителем/адресатом (уполномоченным представителем) при наличии документа, удостоверяющего личность, доверенности при подаче заявления-распоряжения уполномоченным представителем.

7.4 Продление срока хранения заказных отправлений разряда «Административное» и разряда «Судебное» по заявлению адресата не разрешается.

7.5. Если последний день хранения заказного отправления, в том числе разряда «Административное» и разряда «Судебное» выпадает на нерабочий день, то он переносится на первый рабочий день, следующий за выходным/нерабочим днем.

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 договором.

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

Исполнитель возвращает представителю Заказчика неврученную почтовую корреспонденцию по описи передачи возвратной корреспонденции, указывает на отправлении дату и причину возврата; уведомления о вручении по описи передачи уведомлений врученной корреспонденции.

В случае, если Заказчик отказался принимать возвратную корреспонденцию она передается в архив на временное хранение, как не востребуемая.

9. Хранение не востребуемых почтовых отправлений

Временное хранение не востребуемых почтовых отправлений и документов, подтверждающих движение отправлений осуществляется в течение 6 месяцев от даты приема почтовых отправлений, если иное не указано в контракте с Заказчиком.

В случае возникшей у Заказчика/Получателя необходимости получить письмо из хранения не востребуемой корреспонденции, он делает письменный Запрос о выдаче не востребуемой корреспонденции, находящейся на хранении в соответствующее подразделение доставки ([Приложение 1](#)). Сотрудник подразделения доставки регистрирует Запрос и по информации, предоставленной в запросе, находит отправление.

Возврат оформляется актом приема-передачи документов ([Приложение 2](#)) в 2 экз., один остается в отделе почтовой доставки, второй передается Заказчику/Получателю.

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 (при наличии), попытке вручения (если попыток вручения несколько – выводить информацию по всем), хранении и возврате каждого из отправлений.

Приложение 1.
Запрос о выдаче невостребованной корреспонденции

ООО « _____ »

ОПД _____

От _____

_____ (ФИО, адрес, телефон)

Запрос № _____

о выдаче невостребованной корреспонденции, находящейся на хранении

Прошу Вас выдать мне, _____, невостребованное
ПО

(ФИО)

адресованного от _____

(наименование отправителя, адрес)

в адрес _____

(наименование получателя и адрес)

№ почтового идентификатора _____

Паспорт заявителя серия _____ № _____ выдан _____

« _____ » _____ 20__ г.

(ФИО)

(подпись)

Невостребованную корреспонденцию выдал специалист ОПД

(должность)

(ФИО)

(подпись)

(дата
выдачи)

Приложение 2

Акт приема-передачи документов

г. _____ « ____ » _____ 20__ года
 ООО « _____ » в лице
 _____, с одной стороны, на основании запроса вх. №__ от _____
 передал, а ООО
 « _____ » в лице
 _____, с другой стороны, принял следующие документы:

№ п/п	Описание отправления	ШПИ и дата получения отправления	Тип корреспонденции
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Данный акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон.

Передал:

Принял:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

М.П.

М.П.