

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 апреля 2005 г. N 221

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

В соответствии со [статьей 4](#) Федерального закона "О почтовой связи" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) оказания услуг почтовой связи.
2. Признать утратившими силу с 1 мая 2005 г.:

[Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 26 сентября 2000 г. N 725 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 41, ст. 4076);

[пункт 31](#) изменений, которые вносятся в постановления Правительства Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации "Об изменении и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Российской Федерации в связи с совершенствованием государственного управления в Российской Федерации" от 6 февраля 2004 г. N 51 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 8, ст. 663).

3. Настоящее Постановление вступает в силу с 1 мая 2005 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.ФРАДКОВ

Утверждены
Постановлением Правительства
Российской Федерации
от 15 апреля 2005 г. N 221

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют взаимоотношения пользователей услугами почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также устанавливают права и обязанности указанных операторов и пользователей.

2. В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

"бандероль" - почтовое отправление с печатными изданиями, деловыми бумагами и другими предметами, вложение, размеры, вес и способ упаковки которого установлены операторами почтовой связи в соответствии с настоящими Правилами;

"дефектное почтовое отправление" - почтовое отправление, вес которого не соответствует весу, указанному на нем, или по внешним признакам которого можно предположить повреждение либо порчу вложения (повреждение оболочки, перевязи, печати, ленты и др.);

"законные представители" - лица, имеющие доверенность, оформленную в установленном

порядке;

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

"международный ответный купон" - купон, выпускаемый Международным бюро Всемирного почтового союза, печатаемый на бумаге с водяными знаками, изображающими крупным шрифтом аббревиатуру "UPU";

"мелкий пакет" - международное почтовое отправление с образцами товаров или небольшими предметами, вложение, размеры, масса и способ упаковки которого определены настоящими [Правилами](#);

"место международного почтового обмена" - объект федеральной почтовой связи, осуществляющий обработку поступающих от иностранных почтовых администраций международных почтовых отправлений, принятых в Российской Федерации и пересылаемых открытым транзитом, а также их отправку по назначению;

"мешок "М" - международное почтовое отправление (специальный мешок), содержащее печатные издания, направляемые одним отправителем одному и тому же адресату;

"письмо" - почтовое отправление с письменным сообщением, а также иным вложением, размеры и вес которого определяются настоящими [Правилами](#);

"посылка" - почтовое отправление, размеры, вес и способ упаковки которого определены настоящими [Правилами](#), с вложением, не запрещенным к пересылке [законодательством](#) Российской Федерации;

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

"почтовый адрес" - место нахождения пользователя с указанием почтового индекса соответствующего объекта почтовой связи;

"почтовый перевод" - денежные средства, пересылаемые в рамках оказания услуги почтового перевода денежных средств;

"почтовое отправление с наложенным платежом" - почтовое отправление с объявленной ценностью, пересылаемое между объектами федеральной почтовой связи, при подаче которого отправитель поручает объекту федеральной почтовой связи взыскать установленную им денежную сумму с адресата и выслать ее по адресу отправителя;

"почтовое отправление с объявленной ценностью" - почтовое отправление, принимаемое с оценкой стоимости вложения, определяемой отправителем;

"почтовое отправление (почтовый перевод) с уведомлением о вручении" (в международном почтовом обмене - с уведомлением о получении) - почтовое отправление (почтовый перевод), при подаче которого отправитель поручает оператору почтовой связи сообщить ему или указанному им лицу, когда и кому вручено почтовое отправление (выплачен почтовый перевод);

"прямой почтовый контейнер" - почтовое отправление с товарами и другими материальными ценностями, опломбированное (опечатанное) отправителем в установленном порядке и направляемое к месту назначения;

"секограмма" - почтовое отправление, подаваемое в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых;

"срок оказания услуги почтовой связи" - совокупность сроков и нормативов, установленных для выполнения отдельных технологических операций, составляющих конкретную услугу почтовой связи;

"услуги EMS" - действия или деятельность по приему, обработке, перевозке и доставке (вручению) почтовых отправлений, пересылаемых в сроки, в порядке и с логотипом, определенными актами Всемирного почтового союза, которые осуществляются оператором почтовой связи, уполномоченным в установленном порядке на оказание этих услуг.

3. Операторы почтовой связи оказывают пользователям услуги почтовой связи на условиях договора. Договор об оказании услуг почтовой связи, заключаемый с физическими лицами, является [публичным договором](#).

Услуги почтовой связи подразделяются на:

а) универсальные услуги почтовой связи;

б) иные услуги, в том числе:

услуги по осуществлению почтовых переводов денежных средств;

услуги по пересылке международных почтовых отправлений;

услуги EMS.

4. **Контрольные сроки** пересылки письменной корреспонденции при оказании универсальных услуг почтовой связи, а также **нормативы** ее обмена, перевозки и доставки утверждаются Правительством Российской Федерации.

Тарифы на оказание универсальных услуг почтовой связи утверждаются федеральным органом исполнительной власти по регулированию естественных монополий, осуществляющим функции по определению (установлению) цен (тарифов) и контролю в отношении вопросов, связанных с определением (установлением) и применением цен (тарифов) в сферах деятельности субъектов естественных монополий, в **порядке**, установленном Правительством Российской Федерации.

Сроки и тарифы на оказание иных услуг почтовой связи устанавливаются операторами почтовой связи.

5. Нормативы размещения в городах и сельской местности отделений и пунктов почтовой связи для операторов, оказывающих универсальные услуги почтовой связи, разрабатываются с учетом обеспечения доступности универсальных услуг для пользователей услугами почтовой связи и утверждаются Министерством информационных технологий и связи Российской Федерации.

6. Для организации обмена международными почтовыми отправлениями Министерство информационных технологий и связи Российской Федерации устанавливает места международного почтового обмена.

7. У входа в объект почтовой связи помещается вывеска с указанием наименования оператора почтовой связи, наименования и режима работы объекта, его почтового индекса.

8. Внутри объекта почтовой связи на видном и доступном для пользователей услугами почтовой связи месте должны находиться книга заявлений и предложений и необходимый информационный материал, включающий:

а) наименование оператора почтовой связи и место его нахождения (юридический адрес);

б) адрес объекта почтовой связи и его почтовый индекс;

в) сведения о месте приема и рассмотрения претензий;

г) перечень оказываемых услуг, сроки их оказания и тарифы на них;

д) порядок адресования и выплаты почтовых переводов;

е) порядок адресования, упаковывания и оплаты пересылки почтовых отправлений, установленные для них размеры и предельная масса;

ж) срок хранения в объекте почтовой связи неврученных почтовых отправлений и невыплаченных почтовых переводов;

з) перечень предметов и веществ, запрещенных к пересылке;

и) перечень категорий пользователей услугами почтовой связи, которым предоставляются льготы в соответствии с законодательством Российской Федерации;

к) копию лицензии на оказание услуг почтовой связи;

л) настоящие Правила;

м) информацию об ответственности операторов почтовой связи и пользователей услугами почтовой связи;

н) иную информацию, связанную с оказанием услуг почтовой связи оператором.

9. Внутри объекта почтовой связи, в котором оказываются универсальные услуги почтовой связи, дополнительно размещается почтовый ящик для сбора письменной корреспонденции и указывается информация:

а) о нормативах частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, ее обмена, перевозки и доставки;

б) о контрольных сроках пересылки письменной корреспонденции;

в) о порядке оказания универсальных услуг почтовой связи.

10. На почтовых ящиках указываются наименование оператора почтовой связи, присвоенный почтовому ящику номер, дни недели и время, в которые осуществляется выемка

письменной корреспонденции.

11. Почтовые отправления и почтовые переводы подразделяются на внутренние (принимаемые для пересылки в пределах территории Российской Федерации) и международные (принимаемые для пересылки за пределы Российской Федерации, поступающие на ее территорию из других государств либо следующие транзитом через территорию Российской Федерации).

12. В зависимости от способа обработки почтовые отправления подразделяются на следующие категории:

а) простые - принимаемые от отправителя без выдачи ему квитанции и доставляемые (вручаемые) адресату (его законному представителю) без его расписки в получении;

б) регистрируемые (заказные, с объявленной ценностью, обыкновенные) - принимаемые от отправителя с выдачей ему квитанции и вручаемые адресату (его законному представителю) с его распиской в получении.

Почтовые переводы принимаются и выплачиваются в порядке, предусмотренном для приема и выдачи регистрируемых почтовых отправлений.

Регистрируемые почтовые отправления могут пересылаться с описью вложения, с уведомлением о вручении и с наложенным платежом. Перечень видов и категорий почтовых отправлений, пересылаемых с описью вложения, с уведомлением о вручении и с наложенным платежом, определяется операторами почтовой связи.

13. К внутренним почтовым отправлениям относятся следующие виды и категории почтовых отправлений:

а) почтовые карточки (простые, заказные);

б) письма (простые, заказные, с объявленной ценностью);

в) бандероли (простые, заказные, с объявленной ценностью);

г) секограммы (простые, заказные);

д) посылки (обыкновенные, с объявленной ценностью);

е) прямые почтовые контейнеры (обыкновенные, с объявленной ценностью).

Операторы почтовой связи при оказании услуг почтовой связи (кроме универсальных услуг почтовой связи) вправе устанавливать другие виды и категории внутренних почтовых отправлений для пересылки по своей сети почтовой связи, а также предельные размеры, вес и допустимое вложение указанных почтовых отправлений.

14. Письменная корреспонденция, пересылаемая при оказании универсальных услуг почтовой связи, должна отвечать следующим требованиям к ее предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам:

Вид почтового отправления	Предельная масса	Допустимое вложение	Предельные размеры
1. Почтовая карточка	20 г	-	максимальный: 120 x 235 мм; минимальный: 90 x 140 мм
2. Письмо	100 г	письменное сообщение	максимальный: 229 x 324 мм; минимальный: 110 x 220 мм или 114 x 162 мм
3. Бандероль	максимальная - 2 кг, - минимальная 100 г	малоценные печатные издания, рукописи, фотографии	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
4. Секограмма	7 кг	письменные сообщения и издания, написанные секографическим способом; клише со знаками секографии; отправляемые организацией для слепых или адресуемые такой организации звуковые записи, специальная бумага, тифлотехнические средства	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

Оператор почтовой связи, оказывающий универсальные услуги почтовой связи, не вправе отказать пользователю услугами почтовой связи в приеме внутренней письменной корреспонденции, если она соответствует требованиям, установленным настоящим пунктом.

15. Международное почтовое отправление, пересылаемое в рамках международного почтового обмена, должно отвечать следующим требованиям к его предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам:

Вид и категория почтового отправления	Предельная масса	Допустимое вложение	Предельные размеры
1. Почтовая карточка (простая, заказная)	20 г	–	максимальный: 120 x 235 мм; минимальный: 90 x 140 мм
2. Письмо (простое, заказное, с объявленной ценностью)	2 кг	письменные сообщения, деловые бумаги, квитанции различного рода, фактуры, счета, фотографии; копии документов и справок, заверенные	максимальный: 229 x 324 мм; минимальный: 110 x 220 мм или 114 x 162 мм

		нотариальными конторами; ценные бумаги	
3. Бандероль (простая, заказная)	5 кг	печатные издания, рукописи, фотографии	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
4. Секограмма (простая, заказная)	7 кг	письменные сообщения и издания, написанные секографичес- ким способом; клише со знаками секографии; отправляемые организацией для слепых или адресуемые такой организации звуковые записи, специальная бумага, тифлотехниче- ские средства	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
5. Мелкий пакет (простой, заказной)	2 кг	мелкие небьющиеся предметы или единичные образцы товаров	- " -
6. Мешок "М" (простой, заказной)	14,5 кг	печатные издания, направляемые одним отправителем одному адресату	- " -
7. Посылка (обыкновен- ная,	20 кг	предметы культурно- бытового	любое измерение - не более 1,05 м. Сумма длины и периметра

с объявленной
ценностью)

и иного
назначения

наибольшего поперечного
сечения – не более 2 м;
минимальный:
110 x 220 мм
или 114 x 162 мм

16. Для отдельных групп пользователей устанавливаются следующие разряды почтовых отправлений (почтовых переводов):

а) правительственные, к которым относятся почтовые отправления (почтовые переводы), отправляемые лицами, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации. Их прием, пересылка и доставка осуществляются в первоочередном порядке по установленным тарифам, предусмотренным для соответствующих видов почтовых отправлений (почтовых переводов);

б) служебные, к которым относятся собственные почтовые отправления операторов почтовой связи, пересылаемые по своим сетям почтовой связи без оплаты.

Операторы почтовой связи вправе устанавливать другие разряды почтовых отправлений (почтовых переводов) для отдельных групп пользователей услугами почтовой связи.

II. Прием почтовых отправлений и почтовых переводов

17. Во внутренних почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные к пересылке в пределах Российской Федерации. Перечень предметов и веществ, запрещенных к пересылке во внутренних почтовых отправлениях, установлен [статьей 22](#) Федерального закона "О почтовой связи".

18. В международных почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные:

а) к ввозу на территорию Российской Федерации;

б) к вывозу с территории Российской Федерации и к ввозу в государство назначения.

Запреты и ограничения при пересылке товаров в международных почтовых отправлениях устанавливаются таможенным [законодательством](#) Российской Федерации.

19. Почтовые переводы принимаются к пересылке в валюте Российской Федерации.

20. Почтовые отправления принимаются в упакованном виде. Упаковка почтовых отправлений 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. Требования к упаковке различных видов и категорий почтовых отправлений в зависимости от характера их вложения устанавливаются операторами почтовой связи.

21. Почтовые отправления принимаются в открытом виде в следующих случаях:

а) при их пересылке с описью вложения;

б) при возникновении предположения о наличии в почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ.

22. На почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов денежных средств отправителем указываются точные адреса отправителя и адресата.

Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территории Российской Федерации, должны быть указаны на русском языке. Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территорий республик в составе Российской Федерации, могут быть указаны на государственном языке соответствующей республики при условии их повторения на русском языке.

На международных почтовых отправлениях адрес пишется латинскими буквами и арабскими цифрами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

Адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

23. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов денежных средств пишутся в следующем порядке:

- а) для юридического лица - полное или краткое наименование, для гражданина - фамилия, имя, отчество;
- б) банковские реквизиты (для почтовых переводов, направляемых юридическому лицу или принимаемых от юридического лица);
- в) название улицы, номер дома, номер квартиры;
- г) название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- д) название района;
- е) название республики, края, области, автономного округа (области);
- ж) название страны (для международных почтовых отправлений);
- з) почтовый индекс.

Почтовые отправления и почтовые переводы могут быть адресованы до востребования (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода денежных средств наименования объекта почтовой связи, фамилии, имени, отчества адресата) или на абонентный ящик (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода денежных средств наименования объекта почтовой связи, номера ячейки абонентного почтового шкафа, фамилии, имени, отчества адресата или полного наименования юридического лица).

24. Плата за оказание услуг почтовой связи взимается с отправителя при приеме почтовых отправлений и почтовых переводов в соответствии с тарифами, действующими на дату приема, если иное не определено договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Плата за пересылку наземным транспортом внутренних и международных секограмм не взимается.

25. Для подтверждения оплаты услуг почтовой связи по пересылке простой и заказной письменной корреспонденции, оказываемых организациями федеральной почтовой связи, применяются государственные знаки почтовой оплаты. В качестве государственных знаков почтовой оплаты используются:

- а) почтовые марки, наклеиваемые на письменную корреспонденцию или наносимые типографским способом на почтовые конверты и почтовые карточки;
- б) оттиски государственных знаков почтовой оплаты, наносимые франкировальными машинами;
- в) иные знаки, установленные Федеральным агентством связи и наносимые типографским способом.

26. Государственные знаки почтовой оплаты размещаются в правом верхнем углу письменной корреспонденции. Наклеивание почтовых марок на письменную корреспонденцию на сумму стоимости услуги почтовой связи входит в обязанность отправителя. Наклеивать одну почтовую марку на другую запрещается.

27. Проданные государственные знаки почтовой оплаты обмену и возврату не подлежат. Почтовые марки, изъятые из почтового обращения, испорченные (загрязненные, поврежденные, заклеенные, погашенные каким-либо способом), а также иностранные почтовые марки для подтверждения оплаты услуг почтовой связи не используются.

28. Для оплаты услуг по пересылке международной письменной корреспонденции, отвечающей требованиям, установленным настоящими Правилами, могут быть предъявлены международные ответные купоны, выпускаемые Международным бюро Всемирного почтового союза.

Предъявляемые при приеме почтового отправления международные ответные купоны обмениваются на почтовые марки в соответствии с тарифом на пересылку воздушным транспортом одного простого международного письма массой до 20 граммов.

29. Почтовые отправления и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи. Простая письменная корреспонденция, за исключением секограмм, оплата услуг по пересылке которой подтверждена почтовыми марками, может опускаться в почтовые ящики.

Опущенная в почтовые ящики письменная корреспонденция без подтверждения полной

оплаты услуги не посылается по назначению и возвращается без гашения марок отправителям, а в случае отсутствия адреса отправителя - передается в число нерозданных почтовых отправлений. Письменная корреспонденция с оттисками клише франкировальных машин и иными знаками, подтверждающими оплату услуг почтовой связи, принимается в объектах почтовой связи, определенных оператором почтовой связи.

30. Международные почтовые отправления принимаются и оформляются в соответствии с требованиями настоящих Правил, актами Всемирного почтового союза и международными договорами Российской Федерации в области международного почтового обмена.

Юридические лица отправляют международные посылки в закрытом виде (опломбированные или опечатанные собственной печатью, а также опломбированные или опечатанные таможенными органами Российской Федерации) по спискам установленной формы с приложением необходимого количества таможенных деклараций и сопроводительного бланка к каждой посылке.

31. Почтовые отправления дипломатических и консульских представительств иностранных государств, международных межправительственных организаций и представительств иностранных государств при этих организациях в Российской Федерации для пересылки в пределах Российской Федерации, а также почтовые отправления, посылаемые в адрес указанных учреждений, оплачиваются и оформляются как внутренние, но обрабатываются, пересылаются и доставляются в порядке, предусмотренном для международных почтовых отправлений.

32. Регистрируемые почтовые отправления и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи с обязательным указанием адреса отправителя.

При приеме регистрируемого почтового отправления или почтового перевода отправителю выдается квитанция. В квитанции указываются вид и категория почтового отправления (почтового перевода), фамилия адресата (наименование юридического лица), наименование объекта почтовой связи места назначения, номер почтового отправления (почтового перевода).

III. Доставка (вручение) почтовых отправлений и выплата почтовых переводов

33. Почтовые отправления (почтовые переводы) доставляются (выплачиваются) в соответствии с указанными на них адресами или выдаются (выплачиваются) в объектах почтовой связи.

Порядок доставки почтовых отправлений (выплаты почтовых переводов) в адрес юридического лица определяется договором между ним и оператором почтовой связи.

В ячейки абонентских почтовых шкафов, почтовые абонентские ящики, ячейки абонементных почтовых шкафов, почтовые шкафы опорных пунктов опускаются в соответствии с указанными на них адресами, если иное не определено договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи:

- а) простые почтовые отправления;
- б) извещения о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах;
- в) извещения о простых почтовых отправлениях, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки почтовых шкафов;
- г) простые уведомления о вручении почтовых отправлений и выплате почтовых переводов.

34. Вручение простых почтовых отправлений, адресованных до востребования, регистрируемых почтовых отправлений, а также выплата почтовых переводов адресатам (законным представителям) осуществляются при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

35. Почтовые отправления и почтовые переводы при невозможности их вручения (выплаты) адресатам (их законным представителям) хранятся в объектах почтовой связи в течение месяца. Срок хранения почтовых отправлений и почтовых переводов может быть продлен по заявлению отправителя или адресата (его законного представителя).

При неявке адресата за почтовым отправлением и почтовым переводом в течение 5 рабочих дней после доставки первичного извещения ему доставляется и вручается под расписку вторичное извещение.

С адресата (его законного представителя), а в случае возврата - с отправителя может взиматься плата за хранение регистрируемого почтового отправления в течение срока, составляющего более одного рабочего дня после вручения вторичного извещения с приглашением на объект почтовой связи для получения почтового отправления (не считая дня вручения). Размер платы за хранение определяется в соответствии с тарифами, устанавливаемыми операторами почтовой связи.

По истечении установленного срока хранения не полученная адресатами (их законными представителями) простая письменная корреспонденция передается в число невостребованных почтовых отправлений. Не полученные адресатами (их законными представителями) регистрируемые почтовые отправления и почтовые переводы возвращаются отправителям за их счет по обратному адресу, если иное не предусмотрено договором между оператором почтовой связи и пользователем. При отказе отправителя от получения и оплаты пересылки возвращенного почтового отправления или почтового перевода они передаются на временное хранение в число невостребованных.

36. Почтовое отправление или почтовый перевод возвращается по обратному адресу:

а) по заявлению отправителя;

б) при отказе адресата (его законного представителя) от его получения;

в) при отсутствии адресата по указанному адресу;

г) при невозможности прочтения адреса адресата;

д) при иных обстоятельствах, исключающих возможность выполнения оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи.

За возвращение регистрируемых почтовых отправлений и почтовых переводов по новому адресу взимается плата, размер которой определяется в соответствии с тарифами, действующими на дату возврата (пересылки по новому адресу).

37. Выдача оператором почтовой связи международных почтовых отправлений адресатам (их законным представителям) производится с соблюдением требований таможенного законодательства Российской Федерации.

Международные почтовые отправления, на вложения которых таможенным органом, расположенным в месте международного почтового обмена, начислены таможенные платежи, выдаются адресатам (их законным представителям) только после уплаты начисленных таможенных платежей в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации.

38. Вынутые из почтовых ящиков простые почтовые отправления без адресов или с неполными, неясными, сокращенными адресами, почтовые отправления с отсутствующими (поврежденными) адресами, не позволяющими направить их по назначению или вернуть отправителям, передаются на временное хранение в число нерозданных.

39. Нерозданные почтовые отправления вскрываются на основании судебного решения в целях установления адресов пользователей либо иных сведений, необходимых для доставки (вручения) их адресату или возврата отправителю.

Оператор почтовой связи обязан по мере поступления на временное хранение нерозданных почтовых отправлений, но не реже 1 раза в квартал, обращаться в суд для получения разрешения на вскрытие почтовых отправлений.

Вскрытие нерозданных почтовых отправлений производится комиссией, назначаемой в порядке, установленном оператором почтовой связи, с привлечением в случае необходимости представителей правоохранительных органов.

Если в результате предварительного исследования установлено, что вложения нерозданных почтовых отправлений содержат предметы или вещества, которые при вскрытии почтовых отправлений могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, то эти почтовые отправления изымаются и уничтожаются без вскрытия. Уничтожение почтовых отправлений производится с соблюдением необходимых мер безопасности.

По факту вскрытия, изъятия или уничтожения без вскрытия нерозданного почтового отправления комиссией составляется акт.

Если при вскрытии нерозданного почтового отправления удалось установить адреса пользователей услугами почтовой связи, то оно вместе с одним экземпляром акта упаковывается и досылается адресату или возвращается отправителю.

В случае неустановления адресов пользователей услугами почтовой связи почтовые отправления передаются в число невостребованных.

40. Невостребованные почтовые переводы ежемесячно передаются для временного хранения в организацию федеральной почтовой связи, определенную Федеральным агентством связи.

41. Временное хранение невостребованных почтовых отправлений и невостребованных почтовых переводов осуществляется в течение 6 месяцев. Вскрытие, изъятие и уничтожение невостребованных почтовых отправлений осуществляются в соответствии с [пунктом 39](#) настоящих Правил.

Невостребованные письменные сообщения подлежат изъятию и уничтожению. Другие вложения невостребованных почтовых отправлений переходят в собственность оператора почтовой связи в порядке, предусмотренном [статьей 226](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

В случае если стоимость вложения невостребованного почтового отправления или сумма невостребованных денежных средств составляет менее пятикратного минимального [размера](#) оплаты труда, вложение почтового отправления передается по акту на баланс оператора почтовой связи, а денежные средства переводятся в организацию федеральной почтовой связи, определенную Федеральным агентством связи. В иных случаях аналогичные действия с вложениями почтовых отправлений и денежными средствами производятся на основании решения суда по иску оператора почтовой связи.

42. Порядок оформления и вручения дефектных почтовых отправлений устанавливается операторами почтовой связи.

IV. Права и обязанности пользователей услугами почтовой связи

43. Пользователи услугами почтовой связи обязаны выполнять требования, установленные настоящими Правилами.

44. До выдачи адресату (его законному представителю) регистрируемого почтового отправления или выплаты почтового перевода отправитель имеет право в порядке, установленном оператором, на основании своего письменного заявления:

- а) распорядиться о возврате его почтового отправления или почтового перевода;
- б) распорядиться о выдаче почтового отправления или выплате почтового перевода другому лицу и по другому адресу или о доставке (выплате) его тому же адресату, но по другому адресу;
- в) продлить срок хранения почтового отправления или почтового перевода;
- г) распорядиться, как поступить с международной посылкой в случае ее невыдачи адресату (его законному представителю), сделав отметку на сопроводительном бланке к ней.

Отправитель имеет право получить обратно регистрируемые почтовые отправления или почтовые переводы, еще не отправленные по назначению. Порядок и условия возврата в этом случае платы за обработку устанавливаются операторами почтовой связи.

45. Адресат (его законный представитель) имеет право отказаться от поступившего в его адрес почтового отправления или почтового перевода, сделав отметку об этом на почтовом отправлении или извещении. Если адресат (его законный представитель) отказывается сделать такую отметку, ее делает почтовый работник.

46. Адресат (его законный представитель) имеет право за дополнительную плату сделать распоряжение (в письменной форме) об отправлении или доставке по другому адресу поступающих на его имя почтовых отправлений и почтовых переводов.

V. Права и обязанности операторов почтовой связи

47. Операторы почтовой связи обязаны:

- а) пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные [сроки](#);
- б) обеспечивать сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых

переводов;

в) обеспечивать качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора;

г) оказывать в установленных **законодательством** случаях и порядке содействие правоохранительным органам при проведении оперативно-разыскных мероприятий и процессуальных действий;

д) бесплатно удостоверяют доверенности граждан на получение их представителями адресованных им почтовых отправлений и почтовых переводов;

е) соблюдать **тайну связи**.

48. Информация об адресных данных пользователей услугами почтовой связи, о почтовых отправлениях, почтовых переводах, телеграфных и иных сообщениях, входящих в сферу деятельности операторов почтовой связи, а также сами эти почтовые отправления, переводимые денежные средства, телеграфные и иные сообщения являются тайной связи и выдаются только отправителям (адресатам) или их законным представителям.

49. Операторы почтовой связи имеют право задерживать внутренние почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения.

О факте обнаружения в почтовых отправлениях **запрещенного** к пересылке вложения и задержания этих почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны немедленно ставить в известность соответствующие органы, уполномоченные производить изъятие запрещенных к пересылке предметов и веществ. Об указанном факте в отношении международных почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны немедленно ставить в известность таможенные органы Российской Федерации.

Предметы, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, загрязнять или портить (повреждать) другие почтовые отправления и имущество, изымаются операторами почтовой связи и уничтожаются, если эту опасность нельзя устранить иным путем, с составлением соответствующего акта.

Об изъятии или уничтожении предметов и веществ, запрещенных к пересылке, операторы почтовой связи обязаны информировать в 10-дневный срок отправителя или адресата, за исключением случаев, когда по факту обнаружения указанных предметов и веществ правоохранительными органами принимается решение о проведении оперативно-разыскных мероприятий.

50. Операторы почтовой связи оказывают услуги почтовой связи только при наличии у них соответствующей лицензии.

51. Оператор почтовой связи вправе отказать пользователям услуг почтовой связи в предоставлении услуги почтовой связи в объекте почтовой связи, если такая услуга не входит в утвержденный оператором почтовой связи для этого объекта перечень услуг почтовой связи.

VI. Предъявление и рассмотрение претензий

52. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Претензии, связанные с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой внутреннего почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств, предъявляются как оператору почтовой связи, принявшему отправление, так и оператору почтовой связи по месту назначения почтового отправления, в течение 6 месяцев со дня отправки почтового отправления или осуществления почтового перевода.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

53. Претензии предъявляются в письменной форме. При подаче претензии пользователь (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается не сам пользователь, а его доверенное лицо, предъявляется

доверенность, выданная на имя этого лица.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг почтовой связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения) и свидетельства о неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи (оболочка почтового отправления, упаковка дефектного почтового отправления и т.п.), а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) внутренних простых почтовых отправлений принимаются при предъявлении почтового отправления или его оболочки с указанными на ней оператором почтовой связи датами приема и поступления почтового отправления.

54. В претензии указываются:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя;

б) вид почтового отправления;

в) номер почтового отправления или почтового перевода;

г) дата и место приема;

д) место назначения;

е) сумма объявленной ценности или подробный перечень и стоимость пересылавшегося вложения;

ж) адрес и полное наименование отправителя и адресата;

з) вид упаковки.

55. Порядок регистрации и рассмотрения претензий устанавливается оператором почтовой связи. Оператор почтовой связи обязан рассмотреть претензию и дать заявителю ответ (в письменной форме) в следующие сроки:

а) на претензии в отношении почтовых отправлений и почтовых переводов, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение 5 дней;

б) на претензии в отношении всех других внутренних почтовых отправлений и почтовых переводов - в течение 2 месяцев.

В случае отказа в удовлетворении претензии или ее частичном удовлетворении документы, приложенные к претензии, возвращаются заявителю.

В случае отказа оператора почтовой связи в удовлетворении претензии, в случае его согласия удовлетворить претензию частично либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услугами почтовой связи имеет право предъявить иск в суд.

56. Выплата денежных средств в счет возмещения вреда, причиненного вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг почтовой связи, производится операторами почтовой связи не позднее 10 дней со дня признания претензии.

В случае обнаружения почтового отправления после выплаты заявителю возмещения за его утрату почтовое отправление вручается адресату (его законному представителю) или возвращается отправителю. При этом с заявителя (адресата или отправителя) взыскивается выплаченная сумма возмещения за вычетом суммы возмещения за задержку пересылки почтового отправления. При отказе заявителя от возвращения суммы возмещения почтовое отправление передается в число нерозданных.

VII. Ответственность операторов почтовой связи и пользователей услугами почтовой связи

57. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услугами почтовой связи. Операторы почтовой связи несут ответственность за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором

почтовой связи в следующих размерах:

а) в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы платы за пересылку, за исключением платы за объявленную ценность;

б) в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи;

в) в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без веса оболочки почтового отправления);

г) в случае невыплаты (неосуществления) почтового перевода - в размере суммы перевода и суммы платы за пересылку;

д) в случае утраты или порчи (повреждения) иных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы платы за пересылку, в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения - в размере платы за пересылку.

В случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов денежных средств для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности граждан, операторы почтовой связи выплачивают неустойку в размере 3 процентов платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за такую услугу, а за нарушение контрольных сроков пересылки почтового отправления воздушным транспортом - разницу между платой за пересылку воздушным и наземным транспортом.

Возмещение вреда, причиненного при осуществлении деятельности в области почтовой связи, производится добровольно либо по решению суда в порядке, установленном [законодательством](#) Российской Федерации.

58. Операторы почтовой связи не несут ответственности за:

а) утрату, порчу (повреждение), недоставку почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки, если будет доказано, что таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

б) повреждение вложения почтового отправления, принятого в закрытом виде и выданного под расписку адресату (его законному представителю) с соблюдением требований, установленных настоящими Правилами, при отсутствии внешних повреждений его упаковки и соответствии массы почтового отправления массе, определенной при его приеме;

в) задержку, изъятие или уничтожение почтового отправления или части его вложения, задержку или изъятие почтового перевода в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

г) нарушения, не связанные с исполнением договора об оказании услуг почтовой связи;

д) содержание таможенных деклараций, в какой бы форме они ни были составлены отправителем, и решения, принятые таможенными органами при таможенном контроле международных почтовых отправлений.

59. Вопросы ответственности за утрату или порчу (повреждение) международных почтовых отправлений регулируются законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

60. Пользователи услугами почтовой связи несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим пользователям или лицам, занятым обработкой почтовых отправлений, вследствие вложения в почтовые отправления предметов и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.