

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 17 апреля 2023 года N 382

Об утверждении [Правил оказания услуг почтовой связи](#)

В соответствии с частью третьей [статьи 4 Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 29, ст.3697; 2018, N 24, ст.3406) и [подпунктом 5.2.25 пункта 5 Положения о Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации](#), утвержденного [постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. N 418](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 23, ст.2708; 2021, N 26, ст.4967),

приказываю:

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

[приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 г. N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2014 г., регистрационный N 35442);

[приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 февраля 2018 г. N 61 "О внесении изменений в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 марта 2018 г., регистрационный N 50545);

[приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 ноября 2018 г. N 619 "О внесении изменений в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 марта 2019 г., регистрационный N 54090);

[приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 марта 2019 г. N 106 "О внесении изменения в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 7 июня 2019 г., регистрационный N 54893);

[приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 19 ноября 2020 г. N 602 "О внесении изменений в Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 г. N 234"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 ноября 2020 г., регистрационный N 61158).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует в течение шести лет с даты вступления в силу настоящего приказа.

Министр
М.И.Шадаев

Зарегистрировано
в Министерстве юстиции
Российской Федерации
2 июня 2023 года,

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Министерства цифрового
развития, связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 17 апреля 2023 года N 382

Правила оказания услуг почтовой связи

I. Общие положения

1. Операторы почтовой связи оказывают пользователям услуги почтовой связи на договорной основе .

Часть первая [статьи 16 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

2. Обмен международными почтовыми отправлениями осуществляется в объектах почтовой связи организации федеральной почтовой связи , осуществляющей обработку поступающих от иностранных почтовых администраций международных почтовых отправлений, принятых в Российской Федерации, и их отправку по назначению, а также пересылаемых открытым транзитом (далее - места международного почтового обмена).

Часть четвертая [статьи 41 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

[Пункт 1.19 статьи 1 Всемирной почтовой конвенции](#), утвержденной [распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р](#) (вступила в силу для Российской Федерации 01.01.2018), статьи 17-203, 17-204 Регламента Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза](#), ратифицированного [Федеральным законом от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза"](#).

3. У входа в объект почтовой связи либо на ином доступном для пользователей услугами почтовой связи месте на объекте почтовой связи, в том числе на пунктах почтовой связи, работающих в автоматизированном режиме, должна находиться вывеска с указанием наименования оператора почтовой связи, наименования объекта почтовой связи, его почтового индекса и режима работы объекта почтовой связи.

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

а) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) оператора почтовой связи, адрес в пределах места нахождения (для юридического лица) либо адрес регистрации по месту жительства (для индивидуального предпринимателя);

б) адрес объекта почтовой связи и его почтовый индекс;

в) сведения о порядке подачи и сроках рассмотрения претензий;

г) перечень оказываемых услуг почтовой связи, 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 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) сведения о дате предоставления и регистрационном номере 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 почтовой связи.

5. 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.

6. На почтовых ящиках указывается наименование оператора почтовой связи, присвоенный почтовому ящику номер, дни недели и время, в которые осуществляется выемка письменной корреспонденции.

7. Внутренние почтовые отправления и почтовые переводы принимаются оператором почтовой связи для пересылки в пределах территории Российской Федерации.

Международные почтовые отправления и почтовые переводы принимаются операторами почтовой связи для пересылки за пределы Российской Федерации или поступают на территорию Российской Федерации из других государств, в том числе проходят транзитом через территорию Российской Федерации.

8. Почтовые отправления (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) принимаются оператором почтовой связи от отправителя:

а) без выдачи ему квитанции и доставляются (вручаются) адресату (его уполномоченному представителю) без подтверждения факта получения (далее - простые почтовые отправления);

б) с выдачей ему квитанции и вручаются адресату (его уполномоченному представителю) с подтверждением факта вручения (заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, обыкновенные, с объявленной ценностью, где почтовое отправление, принимается оператором почтовой связи от отправителя с оценкой стоимости вложения, определяемой отправителем) (далее - регистрируемые почтовые отправления).

При пересылке регистрируемых почтовых отправлений (почтовых переводов) с уведомлением о вручении (в международном почтовом обмене - с уведомлением о получении) отправитель поручает оператору почтовой связи сообщить ему или указанному им лицу, когда и кому вручено почтовое отправление (выплачен почтовый перевод).

При пересылке почтовых отправлений с объявленной ценностью отправитель может поручить оператору почтовой связи получить установленную им денежную сумму с адресата и осуществить ее перевод отправителю или указанному им лицу (далее - почтовое отправление с наложенным платежом), а также переслать такое почтовое отправление с описью вложения.

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

Наложный платеж почтовым переводом осуществляется организациями федеральной почтовой связи .

Абзац восьмой [статьи 2 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

Почтовые отправления, пересылаемые в форме электронного документа, принимаются и доставляются в соответствии с [главой VI настоящих Правил](#).

9. Операторы почтовой связи пересылают внутренние почтовые отправления:

а) в виде письменных сообщений на специальном бланке, пересылаемые в открытом виде (простые, заказные) (далее - почтовые карточки);

б) с письменным сообщением, документами, в том числе в форме электронного документа (простые, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, с объявленной ценностью) (далее - письма);

в) с печатными изданиями, рукописями, деловыми бумагами, фотографиями (простые, заказные, с объявленной ценностью) (далее - бандероли);

г) **подаваемые в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых (простые, заказные) (далее - секограммы);**

д) с товарным вложением (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее - посылки);

е) с товарами и другими материальными ценностями, направляемые к месту назначения (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее - прямые почтовые контейнеры).

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.

10. Письменная корреспонденция, пересылаемая при оказании универсальных услуг почтовой связи (за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа), должна соответствовать предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в [приложении N 1 к настоящим Правилам](#).

Оператор почтовой связи, оказывающий универсальные услуги почтовой связи, не вправе отказать пользователю услугами почтовой связи в приеме внутренней письменной корреспонденции, если она соответствует предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в [приложении N 1 к настоящим Правилам](#).

Операторы почтовой связи оказывают услуги почтовой связи при наличии у них лицензии, предоставленной в соответствии с [Федеральным законом от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"](#) .

Часть первая [статьи 17 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

11. Международное почтовое отправление, пересылаемое в рамках международного почтового обмена, должно соответствовать предельной массе, допустимому вложению и

предельным размерам, указанным в [приложении N 2 к настоящим Правилам](#).

Виды и категории международных почтовых отправлений, не указанные в [приложении N 2 к настоящим Правилам](#), а также международные почтовые отправления, предельная масса и размеры которых превышают установленные в [приложении N 2 к настоящим Правилам](#), могут пересылаться на основании соглашений организации федеральной почтовой связи с организациями почтовой связи, находящимися под юрисдикцией других государств, в соответствии с актами Всемирного почтового союза .

[Часть 8 статьи 17 Всемирной почтовой конвенции](#), утвержденной [распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р](#), статьи 17-203, 17-204 Регламента Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза](#), ратифицированного [Федеральным законом от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза"](#).

12. Операторы почтовой связи вправе установить разряды почтовых отправлений (почтовых переводов) в зависимости от категории отправителей, прием, пересылка и доставка которых осуществляются в приоритетном порядке по установленным оператором почтовой связи тарифам, предусмотренным для соответствующих видов почтовых отправлений (почтовых переводов) .

Часть первая [статьи 29 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

II. Прием почтовых отправлений и почтовых переводов

13. Во внутренних почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные к пересылке в пределах территории Российской Федерации в соответствии с [Федеральным законом от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

14. 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 в соответствии с требованиями регулирующих таможенные правоотношения международных договоров Российской Федерации, актов, составляющих право Евразийского экономического союза и законодательством Российской Федерации о таможенном регулировании .

Часть четвертая [статьи 22 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#), [статья 285 Таможенного кодекса Евразийского экономического союза](#), ратифицированного [Федеральным законом от 14.11.2017 N 317-ФЗ "О ратификации Договора о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза"](#). Вступил в силу для Российской Федерации 01.01.2018.

15. Почтовые переводы принимаются к пересылке в валюте Российской Федерации в наличной и безналичной форме (при наличии технической возможности организации федеральной почтовой связи принимать почтовые переводы в безналичной форме).

Почтовые переводы от физических лиц в безналичной форме принимаются с использованием платежных карт.

При осуществлении почтовых переводов не подлежат использованию платежные карты, держателями которых являются физические лица, уполномоченные юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

16. 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.

Вид упаковки почтовых отправлений определяется операторами почтовой связи в зависимости от характера вложения в почтовые отправления.

17. Почтовые отправления принимаются к пересылке в открытом виде, если это определено оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи, а также в случаях:

а) их пересылки с описью вложения;

б) возникновения у работника оператора почтовой связи подозрений о наличии в почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ (в том числе наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание), а также наличие посторонних запахов).

18. Почтовый адрес включает 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 .

[Пункт 2 Правил направления экземпляров постановлений и копий решений по жалобам на постановления по делу об административном правонарушении и материалов, полученных с применением работающих в автоматическом режиме специальных технических средств, имеющих функции фото- и киносъемки, видеозаписи, или средств фото- и киносъемки, видеозаписи, лицу, в отношении которого возбуждено дело об административном правонарушении, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2021 N 947.](#)

Почтовый адрес пользователя услугами почтовой связи в информационной системе организации федеральной почтовой связи присваивается пользователю автоматически при подтверждении им согласия на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа в соответствии с [пунктом 57 настоящих Правил](#).

На почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов отправителем указываются адреса отправителя и адресата в соответствии с [пунктом 19 настоящих Правил](#), а также может указываться номер телефона отправителя и (или) адресата.

Допускается указание почтового адреса под оболочкой простого или заказного почтового отправления, пересылаемого в конвертах с прозрачным адресным окном, если это определено оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территории Российской Федерации, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, 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 дублирования на русском языке.

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

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

а) для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (при наличии);

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;

д) название района;

е) название республики, края, области, автономного округа (области);

ж) название страны (для международных почтовых отправлений);

з) почтовый индекс.

Почтовые переводы и почтовые отправления, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, могут быть адресованы до востребования (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода наименования объекта почтовой связи, фамилии, имени, отчества (при наличии) адресата) или на абонентный ящик (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода наименования объекта почтовой связи, номера ячейки абонентного почтового шкафа, фамилии, имени, отчества (при наличии) адресата или полного наименования юридического лица).

20. 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 оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

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

Порядок оплаты услуг почтовой связи по доставке (вручению) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, определяется по соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Плата за оказание услуг почтовой связи по доставке (вручению) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, не должна превышать предельный уровень тарифов, установленных для универсальных услуг почтовой связи.

Нормативы, контрольные сроки пересылки и тарифы на оказание услуг почтовой связи, не относящихся к универсальным услугам почтовой связи, устанавливаются операторами почтовой связи.

21. 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 почтовые марки, наклеиваемые на письменную корреспонденцию или наносимые типографским способом на почтовые конверты и почтовые карточки, иные знаки почтовой оплаты, наносимые на почтовые отправления, в том числе:

а) оттиски государственных знаков почтовой оплаты, наносимые франкировальными машинами;

б) знаки в информационной системе организации федеральной почтовой связи, подтверждающие оплату услуг почтовой связи по пересылке простых и заказных почтовых отправлений в форме электронного документа .

Абзац двадцать четвертый [статьи 2 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#).

Для подтверждения оплаты иных услуг почтовой связи, не являющихся услугами по пересылке простой и заказной письменной корреспонденции, почтовые марки не применяются.

Плата за оказание услуг по пересылке уведомлений о вручении внутренних регистрируемых почтовых отправлений, оказываемых организациями федеральной почтовой связи, осуществляется только денежными средствами в наличной и безналичной форме.

Услуги в рамках международного почтового обмена оплачиваются почтовыми марками в соответствии со статьей 06-001 Регламента Всемирной почтовой конвенции .

Является обязательной для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза](#), ратифицированного [Федеральным законом от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза"](#).

22. Государственные знаки почтовой оплаты размещаются в правом верхнем углу письменной корреспонденции. Отправитель обязан нанести на пересылаемую письменную корреспонденцию государственные знаки почтовой оплаты на сумму платы за оказываемые услуги почтовой связи, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное. Нанесение одного государственного знака почтовой оплаты на другой запрещается.

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

24. Для оплаты услуг по пересылке международной письменной корреспонденции, отвечающей требованиям, установленным настоящими Правилами, могут быть предъявлены международные ответные купоны (печатаемые на бумаге с водяными знаками, изображающими крупным шрифтом аббревиатуру "UPU"), выпускаемые Международным бюро Всемирного почтового союза в соответствии с актами Всемирного почтового союза .

[Пункт 3.2 части 3 статьи 18 Всемирной почтовой конвенции](#), утвержденной [распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р](#), и вступившей в силу для Российской Федерации с 01.01.2018, статьи 17-203, 17-204 Регламента Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза](#), ратифицированного [Федеральным законом от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом 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.

25. Почтовые отправления, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи, в том числе в пунктах почтовой связи, работающих в автоматизированном режиме. Простая письменная корреспонденция, **за исключением секограмм** и простых почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, оплата услуг по пересылке которой подтверждена почтовыми марками, может опускаться отправителями в почтовые ящики.

Опущенная в почтовые ящики письменная корреспонденция, подаваемые через пункты почтовой связи, работающие в автоматизированном режиме, почтовые отправления без подтверждения полной оплаты услуги не посылаются по назначению и возвращаются отправителям без гашения государственных знаков почтовой оплаты, а в случае отсутствия адреса отправителя - передаются 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.

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

27. 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 в пределах Российской Федерации, оплачиваются и оформляются как внутренние, но обрабатываются, пересылаются и доставляются в порядке, предусмотренном для международных почтовых отправлений.

28. Регистрируемые почтовые отправления, за исключением заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи, а также по выбору отправителя могут приниматься иным предусмотренным оператором почтовой связи способом в соответствии с соглашением между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

При приеме регистрируемого почтового отправления или почтового перевода отправителю выдается квитанция на бумажном носителе и (или) квитанция направляется в электронной форме на предоставленные отправителем абонентский номер либо адрес электронной почты, в случае предоставления отправителем абонентского номера либо адреса электронной почты для направления квитанции в электронной форме до момента расчета (при наличии технической возможности у оператора почтовой связи направить квитанцию отправителю в электронной форме). В квитанции указываются вид и категория почтового отправления (почтового перевода), фамилия адресата (наименование юридического лица (полное или сокращенное (при наличии), наименование объекта почтовой связи места назначения, номер почтового отправления (почтового перевода).

29. Прием регистрируемых почтовых отправлений осуществляется при условии идентификации отправителей (их уполномоченных представителей) одним из следующих способов:

а) предъявление документа, удостоверяющего личность;

б) использование федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) ;

[Постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и](#)

[аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".](#)

в) использование определенного оператором почтовой связи иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о пользователе услугами почтовой связи, в том числе на основе кодов, паролей с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, а также иных технических устройств.

Прием почтовых переводов у отправителей (их уполномоченных представителей) осуществляется при условии их идентификации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения .

60. Заказное почтовое отправление, пересылаемое в форме электронного документа, считается врученным адресату, если:

а) организацией федеральной почтовой связи в информационной системе получено уведомление о прочтении адресатом заказного почтового отправления;

б) организацией федеральной почтовой связи подтвержден факт вручения заказного почтового отправления в соответствии с [пунктом 33 настоящих Правил](#).

61. Организация федеральной почтовой связи в случаях, указанных в [пункте 60 настоящих Правил](#), направляет по почтовому адресу отправителя, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи, уведомление о вручении заказного почтового отправления, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью организации федеральной почтовой связи.

62. Проверка подлинности усиленной квалифицированной электронной подписи, усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке, либо простой электронной подписи, которой подписано простое или заказное почтовое отправление в форме электронного документа, а также согласие пользователя услугами почтовой связи на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется организацией федеральной почтовой связи с использованием соответствующих сервисов в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

VII. Предъявление и регистрация претензий

63. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, вправе предъявлять отправитель, адресат (далее - заявитель) или уполномоченный представитель заявителя.

При подаче претензии заявитель (его уполномоченный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается представитель заявителя, также предъявляется доверенность, выданная на имя этого лица, либо документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя. Данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), и доверенности либо документа, подтверждающего полномочия законного представителя заявителя, фиксируются оператором почтовой связи. Способы фиксации таких данных определяются оператором почтовой связи самостоятельно.

Претензия может предъявляться в объект почтовой связи по месту приема почтового отправления или в объект почтовой связи по месту назначения почтового отправления. Претензия к организации федеральной почтовой связи может также предъявляться с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с [главой VI](#)

[настоящих Правил](#). Предъявление претензии к организации федеральной почтовой связи с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с [главой VI настоящих Правил](#) осуществляется непосредственно заявителем.

64. Претензия о нарушении срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода должна содержать:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя, если претензия подписана представителем заявителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

б) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода) либо оболочку простого почтового отправления или простую почтовую карточку, содержащие отметки оператора почтовой связи с датами приема и доставки почтового отправления;

в) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода) в соответствии с [пунктом 19 настоящих Правил](#).

65. Претензии, не связанные с нарушением срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода, должны содержать:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя, если претензия подписана представителем заявителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

б) вид и категорию почтового отправления (почтового перевода);

в) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода);

г) дату и место приема почтового отправления (почтового перевода);

д) сумму объявленной ценности (при наличии) почтового отправления или сумму почтового перевода;

е) перечень вложения в почтовое отправление;

ж) сумму наложенного платежа (при наличии) почтового отправления;

з) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода) в соответствии с [пунктом 19 настоящих Правил](#);

и) вид упаковки почтового отправления (при наличии);

к) причину подачи претензии.

Претензии, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников оператора почтовой связи, а также членов их семей не принимаются и не регистрируются.

При регистрации претензии оператором почтовой связи ей присваивается идентификационный номер.

66. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, рассматриваются оператором почтовой связи в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации в области почтовой связи.

Параметры письменной корреспонденции при оказании универсальной услуги почтовой связи

| Вид почтового отправления | Предельная масса | Допустимое вложение | Предельные размеры |
|---------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Почтовая карточка | 20 г | - | Максимальный: 120 235 мм; минимальный: 90 140 мм |
| 2. Письмо | 100 г | Письменное сообщение, документы | Максимальный: 229 324 6 мм; минимальный: 110 220 мм или 114 162 мм |
| 3. Бандероль | Максимальная - 5 кг; минимальная - 100 г | Печатные издания, рукописи, деловые бумаги, 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: 105 148 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: 105 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м |

Параметры международных почтовых отправлений, пересылаемых в рамках международного почтового обмена

| Вид и категория почтового отправления | Предельная масса | Допустимое вложение | Предельные размеры |
|--------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Почтовая карточка (простая, заказная) | 20 г | | Максимальный: 120 235 мм; минимальный: 90 140 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 нотариальными конторами; ценные бумаги | Максимальный: 229 324 мм; минимальный: 110 220 мм или 114 162 мм |
| 3. Бандероль (простая, заказная) | 5 кг | Печатные издания, рукописи, деловые бумаги, 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: 105 148 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 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: 105 148 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 | Образцы товаров или небольшие предметы | 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: |

| | | | |
|----------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | 105 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м |
| 6. Мешок "М" | 14,5 кг | Печатные издания, направляемые одним отправителем одному адресату | - |
| 7. Посыпка (обыкновенная, с объявленной ценностью) | 20 кг | Предметы культурно-бытового и иного назначения | Любое измерение - не более 1,05 м. Сумма длины и периметра наибольшего поперечного сечения - не более 2 м; минимальный: 110 220 мм или 114 162 мм |

Электронный текст документа подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:
 Официальный интернет-портал правовой информации
www.pravo.gov.ru, 02.06.2023,
 N 0001202306020025