

## **ПОРЯДОК пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт»**

### **1. Загальні положення**

1.1. Порядок пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт» (надалі – Порядок) визначає загальні вимоги щодо приймання, обробки, перевезення, доставки та вручення відправлень «Укрпошта Стандарт».

1.2. Порядок розроблено у відповідності до вимог законодавства України. Пересилання внутрішніх посилок без оголошеної цінності масою до 10 кг є універсальною послугою, яка надається відповідно до Закону України «Про поштовий зв'язок», Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270, внутрішніх нормативних документів товариства, Граничних тарифів, затверджених Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації і законодавства України.

Пересилання внутрішніх посилок без оголошеної цінності масою понад 10 кг та посилок з оголошеною цінністю є комерційною послугою, яка надається відповідно до цього Порядку, а питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються згідно з чинним законодавством.

1.3. Дія Порядку поширюється на підрозділи ПАТ «Укрпошта», які задіяні в технологічному процесі з пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт».

1.4. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

**адресат** – фізична чи юридична особа, якій адресується відправлення, поштовий переказ, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на поштовому відправленні, бланку поштового переказу в спеціально призначеному для цього місці;

**відправлення «Укрпошта Стандарт» (надалі - відправлення Стандарт)** – внутрішнє реєстроване відправлення з вкладенням предметів/речей, не заборонених законодавством до пересилання:

внутрішнє реєстроване відправлення з вкладенням предметів/речей, не заборонених законодавством до пересилання:

- посилка без оголошеної цінності масою до 10 кг (далі - універсальна посилка);

- посилка без оголошеної цінності масою понад 10 кг та посилка з оголошеною цінністю (далі – відправлення Стандарт)

**відправник** – фізична чи юридична особа, прізвище, ім'я або найменування якої зазначені на супровідній адресі в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає для пересилання відправлення Стандарт;

**двері (як тип доставки)** - приміщення відправника або адресата, де здійснюється приймання або вручення відправлень Стандарт.

**кур'єр** – це особа (кур'єр ДКД, листоноша, водій-супровідник тощо), яка уповноважена здійснювати забір та/або доставку відправлень Стандарт за межами об'єктів поштового зв'язку;

**нормативний строк пересилання відправлень Стандарт** – строк, установлений для пересилання відправлення від моменту приймання до моменту надходження відправлення Стандарт до ОПЗ для вручення, який розраховується із можливостей поштової мережі підприємства;

**одержувач** – адресат або особа, уповноважена ним на одержання відправлення, коштів за поштовим переказом;

**післяплата** – визначена відправником сума вартості відправлення, яку відправник доручає ПАТ «Укрпошта» стягнути з одержувача і переслати її за зворотною адресою поштовим переказом;

**повідомлення про вручення** – повідомлення, яким оператор поштового зв'язку доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про дату вручення відправлення Стандарт;

**розрахунковий документ** – документ встановленої відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» форми та змісту (касовий чек, розрахункова квитанція тощо), що підтверджує надання послуг.

**Склад (як тип доставки)** – приміщення ОПЗ, де здійснюється приймання або вручення відправлень Стандарт;

**«Універсальна посилка** - внутрішні посилки без оголошеної цінності масою до 10 кг

Всі форми зазначені у цьому Порядку (наприклад список ф. 103 та супровідної адреси) визначаються та регламентуються наказами ПАТ «Укрпошта» та оприлюднюються на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua)

Інші терміни вживаються у значенні визначеному актами законодавства.

1.5. У цьому Порядку допускаються такі скорочення:

**ОПЗ** – об'єкт поштового зв'язку;

**ДКД** - дільниця кур'єрської доставки;

**ВПЗ** - відділення поштового зв'язку;

**ЦОПП** - центр оброблення та перевезення пошти;

**ЦОП** – центр оброблення пошти;

**ДОПП** – дирекція оброблення та перевезення пошти;

**ШКІ** - штриховий кодовий ідентифікатор;

**ЦехОП** – цех оброблення пошти.

1.6. Особливості відправлень Укрпошта Стандарт (внутрішні посилки без оголошеної цінності масою до 10 кг (код послуги 1.05) – універсальні посилки, та внутрішні посилки без оголошеної цінності масою понад 10 кг та посилки з оголошеною цінністю (код послуги 1.09) – відправлення Стандарт) викладені у Додатку 1 до цього Порядку.

1.8. Будь-який вимір відправлення Стандарт не повинен перевищувати 2 м. Сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 3,5 м.

1.9. При встановленні оголошеної цінності відправлення в розмірі 15 тис. грн і більше, відправником пред'являється документ, що підтверджує вартість вкладення, який вкладається у відправлення Стандарт.

1.10. Сума післяплати, визначена відправником, не повинна перевищувати суми оголошеної цінності відправлення.

Максимальна сума післяплати становить 50 тис. грн.

Найменування адресата поштового переказу з післяплатою та його поштової адреси повинно відповідати найменуванню відправника відправлення Укрпошта «Стандарт» з позначкою "Післяплата" та його поштової адреси.

1.11. Відправлення Стандарт пересилаються на всій території України.

## 2. Нормативні строки пересилання відправлень Стандарт

2.1. Нормативні строки пересилання відправлень Стандарт (без урахування вихідних та святкових днів об'єктів поштового зв'язку):

У межах обласного центру (у тому числі для м.Києва)	У межах області та між обласними центрами України (у тому числі для м.Києва)	Між районними центрами різних областей України (у тому числі для міст обласного значення)	Між іншими населеними пунктами різних областей України
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Д+3</b>	<b>Д+4</b>	<b>Д+5</b>	<b>Д+6</b>

де Д – день подання відправлення для пересилання;

3,4,5,6 – кількість днів, протягом яких пересилається відправлення.

З урахуванням місця подачі відправлень Стандарт, їх обсягу, виконання комплексу технологічних операцій (попереднє сортування за напрямками тощо) для певних юридичних осіб може бути визначений граничний час приймання відправлень Стандарт, який обумовлюється у двосторонньому договорі укладеному між ПАТ «Укрпошта» та цією юридичною особою.

2.2. Забір відправлень Стандарт та доставка відправлень Стандарт з сервісом кур'єрська доставка (далі – сервіс «КД») в межах обласного центру, м Києва здійснюється маршрутами кур'єрської доставки через ДКД. Перевезення відправлень Стандарт до/із ВПЗ здійснюється міськими поштовими маршрутами.

Перевезення відправлень Стандарт до/із ВПЗ районних центрів та міст обласного значення здійснюється внутрішньорегіональними та міськими поштовими маршрутами.

Перевезення відправлень Стандарт до/із ВПЗ сільських населених пунктів здійснюється внутрішньорегіональними маршрутами.

2.3. Перевезення відправлень Стандарт на магістральних поштових маршрутах здійснюється за магістральними планами направлення поштових відправлень.

Перевезення відправлень Стандарт на внутрішньорегіональних та міських поштових маршрутах здійснюється у відповідності до діючих розкладів руху автомобільного транспорту.

## 3. Вимоги до вкладення відправлень Стандарт

3.1. У відправленнях Стандарт можуть пересилатися лише предмети, що не заборонені законодавством до пересилання у внутрішніх поштових відправленнях.

3.2. Відправник відповідно до законодавства України несе відповідальність за вкладення до відправлень Стандарт заборонених до пересилання предметів.

3.3. Не можуть пересилатися у відправленнях Стандарт предмети, які становлять загрозу життю, здоров'ю людей, призводять до знищення чи пошкодження інших відправлень та поштового обладнання.

3.4. У разі виявлення у відправленнях Стандарт предметів і речовин, які заборонені до пересилання, підрозділ ПАТ «Укрпошта» повертає їх відправнику або вживає заходів до їх вилучення в установленому порядку. Зазначені відправлення тимчасово зберігаються за місцем їх виявлення з додержанням вимог ведення обліку, схоронності та обмеженого доступу до них сторонніх осіб.

#### **4. Упакування відправлень Стандарт**

4.1. Відправлення Стандарт мають бути упаковані відповідно до вимог Порядку упакування поштових відправлень, затвердженого наказом ПАТ «Укрпошта» від 28.09.2017 №1345, який розміщено на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

Для упакування відправлень Стандарт можуть використовуватися пластикові пакети з різними ступенями захисту (секюрпак, сейфпакет тощо з фірмовим логотипом Укрпошта).

4.2. Відправлення Стандарт повинні бути упаковані таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток (за наявністю).

4.3. Упаковка відправлення Стандарт обирається відправником залежно від форми та характеру вкладення з урахуванням часу на пересилання, інших умов пересилання, а також виключенням можливості забруднення чи пошкодження інших відправлень, поштового обладнання, заподіяння шкоди працівникам поштового зв'язку. Упаковка повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлення із використанням технічних засобів.

4.3.1 Відправлення з позначкою «ОБЕРЕЖНО» повинні запаковуватись в тару виготовлену з тришарового гофрованого картону з наповнювачем, який запобігає пересуванню вмісту всередині тари, та яка має відповідне маркування. Позначку «ОБЕРЕЖНО» необхідно зазначити на супровідній адресі у полі «Особливі відмітки», та/ або наклеїти спеціальний ярлик «ОБЕРЕЖНО» на адресний бік відправлення.

4.3.2 Відправлення Стандарт, що відправляються у фабричній упаковці, повинні мати додаткове упакування (стреч-плівка - мінімум 3 шари, картон, інші пакувальні матеріали) для збереження заводської упаковки та вкладення.

4.4. За пошкодження предметів, вкладених відправником у відправлення Стандарт, упаковка якого не забезпечує їх збереження, ПАТ «Укрпошта» відповідальності не несе.

#### **5. Адресування відправлень Стандарт**

5.1. Для кожного відправлення Стандарт засобами АС «АРМ ВЗ»/ через особистий кабінет (на Web-сайті ПАТ «Укрпошта»)/API формується супровідна адреса за формою, затвердженою наказом. В окремих випадках супровідну адресу до відправлення дозволяється заповнювати кульковою ручкою.

Рекомендується вказувати номери мобільних телефонів відправника та адресата. В адресі відправника і адресата, що зазначаються у супровідній адресі, обов'язково повинні бути зазначені повні назви та поштові індекси ОПЗ. На супровідній адресі до

відправлень Стандарт, що адресована «до запитання», на А/С, до установ виконання покарань, військової частини номер телефону може не зазначатися. Відправлення Стандарт які адресовані на А/С, до установ виконання покарань, військової частини приймаються до пересилання тільки з оплатою за пересилання відправником.

5.2. При прийманні відправлень Стандарт на адреси юридичних осіб, окрім номеру телефону та назви підприємства, необхідно рекомендувати відправнику зазначати П.І.Б. контактної особи (уповноваженої одержувачем).

5.3. Відправлення Стандарт можуть бути адресовані:

фізичним особам – на адресу за місцем проживання, роботи (до дверей), на адреси ВПЗ та ДКД (до складу – дозволяється вказати повну адресу одержувача з індексом / індекс об'єкта поштового зв'язку, П.І.Б., номер телефону);

юридичним особам – на фактичну адресу місцезнаходження (до дверей), на адреси ВПЗ та ДКД (до складу – дозволяється вказати повну адресу одержувача з індексом / індекс об'єкта поштового зв'язку, назву юридичної особи, номер телефону та П.І.Б. контактної особи (уповноваженої одержувачем).

5.4. Супровідна адреса прикріплюється до відправлення одним з таких способів:

вкладається до самоклеючого прозорого пакету, який прикріплюється до відправлення;

приклеюється до відправлення, якщо супровідну адресу було роздруковано на самоклеючій термоетикетці;

прикріплюється прозорою пакувальною стрічкою (скотч-плівкою) до відправлення.

## **6. Приймання та забір відправлень Стандарт**

6.1. Відправлення Стандарт приймаються:

- у всіх ВПЗ;

- у приміщенні відправника за додаткову плату з використанням сервісу «КД» відповідно до тарифів, затверджених ПАТ «Укрпошта»;

Перелік дільниць кур'єрської доставки (надалі - Перелік) розміщений на офіційному сайті ПАТ «Укрпошта» [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

6.2. Виклик кур'єра здійснюється за телефоном гарячої лінії (через Call – центр), через Web-сайт ПАТ «Укрпошта» (оформлення он-лайн замовлення), за телефоном ДКД .

6.3. Для оформлення замовлення на кур'єрський забір використовується форма бланку замовлення встановленого зразка, яка заповнюється в електронному або паперовому вигляді (з подальшим занесенням в електронну форму). Інформація, яка була надана у замовленні зберігається у електронній базі замовлень.

При створенні замовлення на відправлення Стандарт з додатковим сервісом «КД» Одержувачу, у супровідній адресі у полі «Особливі відмітки» проставляється позначка «КД».

На підставі інформації, що зберігається у електронній базі замовлень, уповноважений працівник ДКД засобами АС «АРМ ВЗ» формує реєстр замовлень встановленого зразка, який видається кур'єру для виконання зазначених у ньому замовлень.

При надходженні замовлень на забір відправлень Стандарт, під час виконання маршруту, уповноважений працівник ДКД в телефонному режимі інформує про це кур'єра, який самостійно заносить всі необхідні дані до реєстру замовлень, та виконує забір відправлень Стандарт.



6.8. При відправці відправлення з післяплатою відправник повідомляє працівнику ОПЗ про необхідність стягнення післяплати з адресата, про що має бути зроблена позначка на супровідній адресі. У визначеному місці супровідної адреси автоматично зазначається позначка «Післяплата» та вказується сума, яку необхідно стягнути з адресата. Бланк переказу післяплати в місці приймання відправлення Стандарт не заповнюється.

6.9. Приймаючи відправлення з післяплатою працівник ОПЗ формує супровідну адресу, у полі «Інформація про відправника» чітко зазначає адресу. У випадку пересилання переказу післяплати на адреси юридичних осіб, зазначаються також номери їх поточних рахунків в установах банків, найменування банків та необхідні банківські реквізити.

6.9.1. Реєструючи відправлення з післяплатою через АРІ/особистий кабінет відправник, у випадку бажання отримати суму післяплати на рахунок у банку, додатково повинен зазначити повні банківський реквізити та проставити відповідну відмітку. Зразок заповнення такої супровідної адреси Рис. 2.




 <b>УКРПОШТА</b> ГОЛОВНА ПОШТА КРАЇНИ www.ukrposhta.ua/dovodka 0 800 300 545		<b>МИРУТИН</b>  30051 0000006 0		СУПРОВІДНА АДРЕСА ДО ВІДПРАВЛЕННЯ <b>УКРПОШТА          СТАНДАРТ</b>	
Інформація про відправника <b>08151</b> <small>індекс</small>		Інформація про адресата <b>08152</b> <small>індекс</small>		<b>ПІСЛЯПЛАТА</b> <small>Особливі відмітки</small>	
<input checked="" type="checkbox"/> Фізична особа <input type="checkbox"/> Юридична особа <small>Найменування (ПІБ або назва організації)</small> <b>ФОП Котко Юрій Іванович</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Фізична особа <input type="checkbox"/> Юридична особа <small>Найменування (ПІБ або назва організації)</small> <b>Тарасова Тетяна Вікторівна</b>		Тип пересилання <input type="checkbox"/> склад - склад <input checked="" type="checkbox"/> склад - двері <input type="checkbox"/> двері - склад <input type="checkbox"/> двері - двері	
<small>Поштова адреса</small> <b>вул. Перемоги, б.42, м. Боярка, Київська обл. ЄДРПОУ: 2354401183 МФО 320760, р/р 22060610714582 Приватбанк</b>		<small>Поштова адреса</small> <b>вул. Ів.Кудрі, б.7, кв. 2, с.Гора, Бориспільський р-н, Київська обл.</b>		Інформація про відправлення <small>Маса</small> <b>1300</b> г. <small>Макс. сторона</small> <b>25</b> см. <small>Кількість місць</small> <input type="text"/> шт. <small>Не місць</small> <input type="text"/> шт.	
<small>Номер мобільного телефону</small> <b>(067) 460 80 80</b>		<small>Номер мобільного телефону</small> <b>(067) 467 74 99</b>		Сума оголошеної цінності <b>300</b> грн. Сума післяплати <b>299</b> грн.	
<small>ПІБ контактної особи (повністю)</small> <b>Щербаков Іван Петрович</b>		<small>ПІБ контактної особи (повністю)</small> <b>Тарасов Іван Гаврилович</b>		Огляд під час вручення <input type="checkbox"/> дозволено <input checked="" type="checkbox"/> не дозволено	
Заповнюється відправником <input checked="" type="checkbox"/> Недозволено до пересилання вкладень немає <input type="checkbox"/> <b>Сервіс:</b> Зворотна доставка документів <small>У РАЗІ НЕВРУЧЕННЯ:</small> <input checked="" type="checkbox"/> повернути <input type="checkbox"/> повернути після безкоштовного зберігання <input type="checkbox"/> не повертати, відмовляюся від відправлення		Плата за пересилання відправлення з ПДВ <b>30,60</b> грн. <input type="checkbox"/> відправник <input checked="" type="checkbox"/> одержувач Плата за пересилання переказу післяплати <b>5,00</b> грн. <input type="checkbox"/> відправник <input checked="" type="checkbox"/> одержувач		Додаткові послуги/сервіси <b>СМС-повідомлення</b>	
<small>Підтверджую, що інформація у супровідній адресі зазначена вірно. З умовами та порядком надання послуги, що розміщені на сайті <a href="http://www.ukrposhta.ua">www.ukrposhta.ua</a> ознайомлений та згоден</small> <b>Щербаков</b> <small>Підпис відправника /печатка</small>		 <small>Напрямок сортування (зазначається працівником ОПЗ)</small>		Відправлення прийняв представник ПАТ Укрпошта <small>Прізвище</small> <b>Тячук</b> <small>Дата</small> <b>23.12.2017</b>	
Додаткова інформація <b>Ваше замовлення: 044768+044832</b>					

Рис. 2. Зразок заповнення супровідної адреси для відправлень Стандарт

6.10. При прийманні відправлення Стандарт працівник ОПЗ:

- перевіряє правильність заповнення супровідної адреси, наявність номера телефону одержувача та відправника (якщо супровідну адресу було сформовано та роздруковано відправником самостійно);

- зі слів відправника вносить інформацію в АС «АРМ ВЗ», необхідну для формування супровідної адреси (якщо супровідну адресу не було сформовано відправником самостійно);

- вимірює найдовшу сторону відправлення (враховується лише ціле значення в см, десяті значення не враховуються) і зважує відправлення (з точністю до десяти грамів але при тарифікації будь яка кількість грамів округлюється до сотні у більшу сторону) та зазначає цю інформацію в АС «АРМ ВЗ» або звіряє з інформацією, що зазначено на супровідній адресі;

- роздруковує бланк супровідної адреси, якщо відправник не зробив цього самостійно;

- якщо було виявлено помилки в уже сформованій супровідній адресі працівник ОПЗ вносить необхідні коригування в параметри відправлення в АС «АРМ ВЗ» та роздруковує бланк супровідної адреси повторно;

- інформує відправника про вартість послуги (при безготівковому розрахунку перевіряє наявність коштів на рахунку ПАТ «Укрпошта», якщо інше не передбачено договором) та про нормативні строки пересилання;

- наклеює ШКІ на примірник супровідної адреси у призначеному для цього місці (у випадку, якщо відправлення було зареєстровано не через АРІ/особистий кабінет);

- у випадку приймання від п'яти відправлень, роздруковує ф.103 Стандарт чи документ встановленого зразка.

- проводить розрахунок з відправником, якщо інше не передбачено договором. При умові розрахунку з відправником, йому видається розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункова квитанція), який підтверджує надання послуги.

6.11. Кур'єр, після повернення з маршруту, звітує керівнику про виконання замовлень шляхом здавання реєстру замовлень, відправлень Стандарт та інших супровідних документів.

6.12. Інформація про прийняті кур'єром відправлення Стандарт вводиться в АС «АРМ ВЗ».

## **7. Обробка відправлень Стандарт у ВПЗ**

7.1. Відправлення Стандарт, що були прийняті у ВПЗ обласних центрів (м. Києві) сортуються на:

– відправлення Стандарт, що доставляються в межах зони обслуговування цього ВПЗ,

– відправлення Стандарт, що доставляються в межах обласного центру (м. Києва) (формується накладна ф.16 в двох примірниках до ДКД),

– відправлення Стандарт, що пересилаються до інших обласних центрів (м. Києва), районних центрів, міст обласного значення та сільських населених пунктів (формується загальна накладна ф.16 в трьох примірниках до сортувального центра).

Відправлення Стандарт, що були прийняті у виділених ВПЗ районних центрів та міст обласного значення адресуються до сортувальних центрів.

Прийняті відправлення передаються по накладних ф.16 (в т.ч. по загальних) водієві-супровіднику / супровіднику / тощо.

7.2. Інформація (інформаційний потік) про прийняті відправлення передається до сортувального центра, ДКД по корпоративній комунікаційній мережі Укрпошти.

## **8. Обробка відправлень Стандарт у сортувальному центрі**

8.1. Відправлення Стандарт, що надійшли до сортувального центру (ЦехОП, ЦОП, ДОПП тощо), приймаються поіменно за накладною ф.16 під розписку. На робочих місцях оброблення здійснюється сканування ШКІ, прийнятих відправлень, закритих поштових речей. Під час сканування одночасно в автоматичному режимі здійснюється звірення отриманої інформації (інформаційного потоку) з фактично отриманим фізичним потоком.



8.2. Відправлення Стандарт, відповідно до розміру, при обробленні (сортуванні) поділяються на наступні потоки: дрібні відправлення, посилки, негабаритні відправлення. Оброблення відправлень здійснюється порядком встановленим відповідно до потоку відправлень.

8.3. Сортування відправлень Стандарт в сортувальних центрах здійснюється за напрямками:

- в межах населеного пункту, в якому знаходиться сортувальний центр (до ВПЗ, ДОП);
- в межах області (до ВПЗ / ДОП);
- за межі області (до пунктів обміну з автомобільним транспортом магістральних поштових маршрутів).

8.4. Після сортування відправлення Стандарт скануються, вкладаються в мішки, ящики, контейнери, палет з наступним формуванням в автоматичному режимі накладної ф.16. Інформаційний потік про такі відправлення Стандарт передається до наступного ОПЗ по шляху пересилання фізичного потоку.

8.5. Перевезення відправлень Стандарт здійснюється магістральними, внутрішньорегіональними та міськими поштовими маршрутами згідно встановлених розкладів.

8.6. Відправлення Стандарт та закриті поштові речі з відправленнями Стандарт, що надійшли до сортувального центру місця призначення приймаються поіменно за накладною ф.16 під розписку. На робочих місцях оброблення здійснюється сканування пошти (мішків, ящиків, палет, контейнерів, відправлень тощо). Під час сканування одночасно в автоматичному режимі здійснюється звірення отриманої інформації (інформаційного потоку) з фактично отриманим фізичним потоком.

8.7. До ДКД передаються відправлення Стандарт, крім потоку «дрібні відправлення» з відміткою «Доставка кур'єром» за накладною ф.16. При цьому перевіряється зовнішній стан відправлень (цілість оболонок, пломб тощо), правильність їх запакування і адресування.

## **9. Доставка та вручення відправлень Стандарт**

9.1. Відправлення Стандарт, що надійшли до доставного ОПЗ сортуються за типом доставки: до відділення (склад) або адресна доставка (двері).

При надходженні відправлення Стандарт до ОПЗ місця вручення на номер мобільного телефону адресата, який зазначено в адресі, автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення Стандарт із зазначенням контактного номеру телефона ОПЗ.

При надходженні відправлення Стандарт з адресною доставкою, на адресному ярлику якого відсутній номер телефону адресата, працівник ОПЗ оформлює повідомлення ф. 22 та передає його для доставки за вказаною адресою. Повідомлення вкладається у абонентську скриньку адресата або залишається консьержу на пункті пропуску).

9.2. Видача відправлень Стандарт, адресованих фізичним особам здійснюється за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

Відправлення Стандарт (універсальна посилка) та відправлення Стандарт з оголошеною цінністю до 300 грн., в тому числі з післяплатою, може вручатися повнолітньому члену сім'ї за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу, а також документа, що посвідчує родинні зв'язки з адресатом (свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб тощо).

9.3. Відправлення Стандарт, адресовані юридичним особам, вручаються представнику юридичної особи, яка уповноважена на одержання пошти або контактній

особі, яка зазначена на адресному ярлику, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

У разі відсутності уповноваженої особи на одержання пошти, відправлення Стандарт може вручатися представнику юридичної особи при наявності у неї печатки юридичної особи, відтиск якої проставляється на повідомленні ф.22 (накладній).

9.4. Адресат може уповноважити іншу особу на одержання відправлення за довіреністю, що посвідчується в установленому законодавством порядку.

9.5. Вручення відправлень Стандарт одержувачу здійснюється після вчинення розписки на повідомленні ф.22 або накладній.

9.6. Відправлення Стандарт з післяплатою вручається одержувачу після внесення визначеної суми післяплати та здійснення оплати за її пересилання поштовим переказом. Працівник ОПЗ здійснює приймання переказу післяплати та видає одержувачу розрахунковий документ (розрахунковий чек, квитанція ф.5).

9.7. У разі, якщо сума післяплати дорівнює чи перевищує 15 тис. грн., здійснюється ідентифікація та верифікація; одержувача (відправника післяплати), також одержувачем заповнюється анкета та надаються копії офіційних документів, на підставі яких була здійснена його ідентифікація відповідно до правил проведення фінансового моніторингу в ПАТ «Укрпошта».

9.8. Відправлення Стандарт щодо якого складено акт встановленої форми на дефектний стан, на вимогу одержувача, може бути вручене із розпакуванням в приміщенні ВПЗ в присутності самого одержувача та двох працівників поштового зв'язку.

9.9. Відправлення Стандарт з адресною доставкою може бути доставлене адресату з використанням сервісу «КД» за додаткову плату згідно чинних тарифів, що затверджуються ПАТ «Укрпошта».

9.10. Кур'єр/працівник поштового зв'язку, який отримує відправлення Стандарт для доставки адресатам перевіряє наявність адресного ярлика до кожного відправлення, адресу призначення, масу та зовнішній стан оболонки відправлення, вчиняє розписку в накладній ф.16 із зазначенням загальної кількості прийнятих відправлень, дати та часу приймання.

9.11. Забороняється видавати в доставку відправлення Стандарт з неповним або з неясним адресуванням до моменту його уточнення.

9.12. У разі відсутності адресата на момент доставки кур'єр/працівник поштового зв'язку оформлює повідомлення ф. 22 та залишає його у поштовій абонентській скриньці, на пункті пропуску тощо. Даний факт враховується як спроба доставки. На оболонці відправлення, на адресній стороні відправлення зазначається причина не вручення.

9.13. Кур'єр/працівник ОПЗ після повернення з доставки по накладній ф.16 здає повідомлення ф.22/накладні з розписками про вручення відправлень Стандарт, а також не вручені відправлення Стандарт, на оболонці яких повинна бути зазначена причина невручення, дата та час залишення повідомлення ф.22.

9.14. Після вручення відправлень Стандарт у ОПЗ або при поверненні відправлень Стандарт до ОПЗ інформація про події «вручення», «повернення» відправлень Стандарт створюється:

- для ОПЗ оснащених АРМ ВЗ у ОПЗ;
- для ОПЗ не оснащених АРМ ВЗ у сортувальному центрі (в АСРК).

9.15. При поверненні невручених відправлень Стандарт за зворотною адресою працівник ОПЗ оформлює довідку ф.20 із зазначенням причини повернення, яка долучається до відправлення Стандарт.

9.16. У разі невручення відправлення Стандарт протягом трьох робочих днів від дати надходження його до автоматизованого ОПЗ, на номер мобільного телефону

адресата автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про знаходження відправлення Стандарт у ОПЗ та датою початку платного зберігання.

9.17. У разі невручення відправлення Стандарт протягом трьох робочих днів ОПЗ від дати надходження до неавтоматизованого ОПЗ, працівник даного ОПЗ телефонує адресату та нагадує про надходження відправлення Стандарт до ОПЗ і повідомляє про платне зберігання понад п'ять робочих днів з дня його надходження до ОПЗ.

9.18. Адресат може відмовитися від одержання відправлення Стандарт, про що на адресному ярлику (в розділі «Розписка про одержання») зазначає причину відмови, яку засвідчує своїм підписом. У разі усної відмови від одержання відправлення Стандарт підлягає поверненню із ОПЗ по закінченню строку зберігання.

## **10. Строки зберігання, переадресування та повернення відправлень Стандарт**

10.1. Відправлення Стандарт з оголошеною цінністю, яке не було вручене та стосовно якого відсутнє розпорядження відправника чи адресата, зберігається в приміщенні ОПЗ, ДКД протягом 14 календарних днів від дати його надходження до відповідного ОПЗ, ДКД.

Термін зберігання Універсальної посилки становить один місяць з дня її надходження до ОПЗ.

10.2. За кожен добу зберігання відправлень Стандарт понад п'ять робочих днів від дати його надходження до ВПЗ, ДКД з одержувача стягується плата відповідно до діючих тарифів.

10.3. Відправник (адресат) може зробити розпорядження про доставку відправлення Стандарт на іншу адресу в межах одного населеного пункту (обласного центру, м. Києва) за відповідну плату згідно з діючими тарифами.

Адресат може зробити розпорядження про переадресування відправлення Стандарт в межах одного населеного пункту (обласного центру, м. Києва) зателефонувавши до ОПЗ місця знаходження відправлення Стандарт. При зверненні адресата щодо переадресування відправлення Стандарт, працівник даного ОПЗ повинен упевнитись у правильності названих адресатом даних про відправлення Стандарт з даними зазначеними на супровідній адресі до відправлення Стандарт, а саме: ШКІ, найменування і адреса відправника та адресата.

Для відправлень Стандарт, які адресовані «до дверей» в межах обласного центру чи м. Києва, якщо доставка відправлення Стандарт ще не здійснювалась, додаткова плата за переадресування не стягується.

10.4. За повторну доставку відправлень Стандарт, доставку на іншу адресу (інший обласний центр, м. Київ, районний центр, місто обласного значення, сільський населений пункт) чи переадресування в межах районного центру та міста обласного значення з відправника (адресата) додатково стягується плата згідно з діючими тарифами.

10.5. Відправлення Стандарт повертаються відправнику у разі його письмової заяви, письмової відмови адресата від одержання або закінчення строку зберігання у відповідності до Схеми пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт» з наступним врученням у ОПЗ за місцем обслуговування відправника. За повернення відправлення Стандарт з відправника додатково стягується плата згідно з діючими тарифами.

10.6. Невручені адресатам відправлення Стандарт, які були повернуті відправнику, зберігаються ОПЗ протягом одного місяця. Після закінчення місячного строку зберігання, неотримані відправником відправлення Стандарт вважаються такими, що не вручені та зберігаються шість місяців згідно встановленого порядку.

Невручені відправлення Стандарт підлягають розкриттю у порядку, визначеному відповідно до чинного законодавства.

## **11. Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуги, відповідальність ПАТ «Укрпошта»**

11.1. Відправлення Стандарт належать відправникам до моменту вручення адресатам, якщо вони не вилучені відповідно до законодавства України.

11.2. Протягом шести місяців з дня прийняття до пересилання відправлення Стандарт, відправник чи адресат може подати заяву про розшук цього відправлення.

11.3. ПАТ «Укрпошта» несе перед відправником матеріальну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання послуги з пересилання відправлень Стандарт в таких випадках:

- 1) за повну втрату відправлення Стандарт;
- 2) за часткову втрату (пошкодження) вкладення відправлення Стандарт з описом вкладення;
- 3) за стягнення з одержувача відправлення Стандарт суми післяплати;
- 4) за невиплату грошей за поштовими переказами, а також порушення строків пересилання поштових переказів.

Опрацювання звернень, визначення розміру матеріальної відповідальності за ненадання чи неналежне надання послуг з пересилання відправлень Стандарт, виплата відшкодування здійснюються згідно з Тимчасовим порядком з опрацювання звернень щодо ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання внутрішніх відправлень, поштових переказів та міжнародних поштових відправлень, затвердженим відповідним наказом ПАТ «Укрпошта».

11.7. ПАТ «Укрпошта» не несе матеріальної відповідальності у випадках, коли:

- відправлення Стандарт було прийняте від відправника закритим, оболонка відправлення, печатка чи пломба відправника не пошкоджені, а маса відправлення відповідає масі, визначеній під час його приймання до пересилання;
- відправлення Стандарт в установленому законодавством порядку підлягає вилученню, конфіскації або знищенню;
- втрата або пошкодження вкладення сталися внаслідок дії непереборних сил (землетрус, ураган, повінь тощо);
- нестача або пошкодження вкладення відправлення Стандарт сталися внаслідок порушення відправником вимог законодавства, а також цього Порядку щодо обмеження у пересиланні предметів і речей, упакування відправлень Стандарт;
- відправлення Стандарт видане одержувачу під розписку про одержання та без письмових зауважень під час одержання відправлення Стандарт.

### ОСОБЛИВОСТІ

відправлень Укрпошта Стандарт (внутрішні посилки без оголошеної цінності з масою до 10 кг (код послуги 1.05) – універсальні посилки, та внутрішні посилки без оголошеної цінності масою понад 10 кг та посилки з оголошеною цінністю (код послуги 1.09) – відправлення Стандарт) .

	Перелік особливостей	Відправлення Стандарт (універсальна посилка) ( код послуги 1.05)	Відправлення Стандарт (код послуги 1.09)
1	Маса	0 - 10 кг	0 - 30 кг
2	Оголошена цінність	не дозволено	дозволено
3	Післяплата	не дозволено	дозволено (тільки для посилок з оголошеною цінністю)
4	Опис вкладення	не дозволено	дозволено
5	Повідомлення про вручення	Дозволено	дозволено
6	Забір або доставка	Дозволено (кур'єрська доставка та масовий кур'єрський забір, як додаткові послуги )	Дозволено (кур'єрська доставка та масовий кур'єрський забір, як доплата в рамках послуги Стандарт )
7	Оформлення через особистий кабінет, API	дозволено	дозволено
8	Додаткові сервіси <u>(передбачені для посилок з оголошеною цінністю)</u> : оплата за пересилання отримувачем; оплата за пересилання п/плати; зворотна доставка документів.	не дозволено Додаткові сервіси передбачені для посилок з оголошеною цінністю. У випадках коли клієнт бажає отримати додаткові сервіси, необхідно оформити відправлення Стандарт (код послуги 1.09) та додати оголошену цінність.	дозволено (обов'язково додається оголошена цінність)
9	Зберігання у ВПЗ вручення	30 днів	14 днів
10	Доплата за село, смт	відсутня	відсутня
11	Структура тарифу	посилка + за кг + габаритність	до 10 кг відправлення з оголошеною цінністю: посилка + за кг + габаритність+ цінність понад 10 кг: фіксований по діапазонах ваги з урахуванням габаритів

