

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ АТ «Укрпошта»
09.02.2026 р. № 1082
(у редакції наказу АТ «Укрпошта»
від 17.02.2026 р. № 1269)

Порядок організації роботи точок видачі АТ «Укрпошта»

1. Загальні положення

1.1. Порядок організації роботи точок видачі АТ «Укрпошта» (далі - Порядок) визначає загальні умови взаємодії АТ "Укрпошта" (далі — Укрпошта) з суб'єктами господарювання, які здійснюють відкриття (облаштування) точок видачі (далі — Точка видачі) для подальшого використання їх Укрпоштою для вручення користувачам послуг поштового зв'язку (далі - Клієнти) деяких поштових відправлень.

1.2. Відкриття (облаштування) Точок видачі здійснюється власними силами суб'єктів господарювання, які здійснюють свою діяльність за КВЕД 53.20 (далі - Партнери) та з якими Укрпоштою укладено відповідний договір.

1.3. Питання технічної або операційної взаємодії вирішуються шляхом комунікації з відповідальним працівником Укрпошти, визначеним відповідним договором укладеним між Партнером та Укрпоштою.

1.4. Укрпошта використовує Точки видачі, відкриті (облаштовані) Партнерами, з метою надання Клієнтам альтернативного, зручного способу отримання поштових відправлень.

1.5. Через точки видачі Укрпошти Клієнтам можуть вручатися виключно оплачені поштові відправлення.

Не підлягають врученню через Точки видачі: внутрішні та міжнародні прості і рекомендовані поштові картки, листи, а також відправлення: з оголошеною цінністю 30 (тридцять) тис. грн. і більше; з післяплатою; з описом вкладення; з повідомленням про вручення (для внутрішніх відправлень з рекомендованим повідомленням про вручення); з позначкою «Вручити особисто»; з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» та «Пересилання відправлень, які складаються з декількох місць»; з платою за пересилання відправлення одержувачем; з митними платежами; розмір яких перевищує: однієї сторони – 120 см. та кожної з двох сторін – 70 см., при цьому об'єм відправлення не повинен перевищувати 40 000 см³.

2. Вимоги до Точок видачі

2.1. Партнер, який здійснює відкриття (облаштування) Точок видачі забезпечує:

2.1.1. Наявність обладнаного приміщення (чи його частини) з доступом для Клієнтів у визначені договором з Укрпоштою години».

2.1.2. Наявність місця для зберігання поштових відправлень (стелажі, полиці тощо), захищеного від вологи, прямих сонячних променів і стороннього доступу.

2.1.3. Наявність робочого пристрою (комп'ютер, ноутбук, смартфон, планшет тощо) з доступом до Інтернету для роботи з програмним забезпеченням Укрпошти (далі – ПЗ).

2.1.4. Наявність наліпки Укрпошти на вхідній групі Точки видачі, якщо інше не визначено договором з Укрпоштою.

2.2. Згідно з умовами договору Укрпошта надає Партнеру доступ до ПЗ для роботи з відправленнями. ПЗ доступне через портал: <https://partner.ukrposhta.ua/sign-in> та може бути використане на робочих пристроях Партнера (комп'ютер, ноутбук, смартфон, планшет тощо). Детальна інструкція по роботі з ПЗ для оператора точки видачі надсилається Укрпоштою Партнеру засобами електронної пошти.

3. Доставка поштових підправлень до Точки видачі

3.1. Укрпошта здійснює доставку поштових відправлень до Точки видачі в робочий час Точки видачі, що визначений в договорі між Укрпоштою та Партнером.

3.2. Партнер або уповноважена ним особа (далі – Оператор) при отриманні поштових відправлень від кур'єра Укрпошти здійснює:

сканування або фіксування в ПЗ № накладної кур'єра;

перевірку цілісності поштових відправлень та їх загальну кількість;

сканування або фіксування поштових відправлень в ПЗ;

підтвердження приймання поштових відправлень в ПЗ Укрпошти.

3.3. Приймання – передача поштових відправлень від Укрпошти Партнеру здійснюється з використанням ПЗ та не передбачає друку документації.

4. Вимоги до зберігання поштових відправлень Партнером у Точці видачі

4.1. З моменту доставки поштових відправлень до Точки видачі, Партнер зобов'язаний зберігати поштові відправлення, до моменту здійснення операції вручення Клієнту та несе матеріальну відповідальність за їх збереження у належному стані згідно з умовами Договору.

4.2. Партнер вживає всіх необхідних заходів для уникнення дій, які можуть призвести до знищення чи псування (пошкодження) поштових відправлень.

4.3. Партнер зобов'язаний зберігати поштові відправлення у зоні, недоступній для сторонніх осіб.

4.4. Термін зберігання складає – 7 (сім) календарних днів з моменту доставки Укрпоштою.

4.5. По завершенні терміну зберігання Оператор повертає відправлення кур'єру Укрпошти у встановленому порядку.

5. Порядок видачі Партнером поштових відправлень Клієнтам

5.1. Вручення поштових відправлень у Точці видачі здійснюється у такому порядку:

5.1.1. Оператор здійснює пошук поштового відправлення в ПЗ за номером ШКІ поштового відправлення або за номером телефону Клієнта.

5.1.2. Оператор здійснює ідентифікацію Клієнта шляхом:

направлення СМС Клієнту;

використання мобільного додатку Порталу Дія;

пред'явлення Клієнтом оригіналу документу, що посвідчує особу.

5.1.3. Оператор сканує або відмічає операцію вручення поштового відправлення в ПЗ та передає відповідне відправлення Клієнту.

6. Повернення невручених поштових відправлень

6.1. Поштові відправлення підлягають поверненню Укрпошті, у разі, якщо:

клієнт відмовився від отримання поштового відправлення. У такому разі Оператор обирає в ПЗ відповідну причину повернення;

відправлення не було вручено адресату (одержувачу) протягом 7 (семи) календарних днів.

6.2. Невручені поштові відправлення повертаються Партнером під час наступного візиту кур'єра Укрпошти в Точку видачі.

6.3. Приймання – передача поштових відправлень від Партнера Укрпошті здійснюється з використанням ПЗ та не передбачає друку документації.

7. Звітність

7.1. ПЗ Укрпошта дозволяє Оператору формувати звіти по Точці видачі щодо операцій, які були проведені за відповідний звітний період, у тому числі детальну інформацію щодо кількості прийнятих/вручених поштових відправлень або залишок поштових відправлень на дату формування відповідної звітної форми).

8. Відповідальність сторін

8.1. Партнер несе матеріальну відповідальність за збереження поштових відправлень з моменту їх прийняття від Укрпошти до моменту вручення адресату

(одержувачу) або повернення Укрпошти.

8.2. У випадку пошкодження, нестачі або втрати поштового відправлення Партнером, останній зобов'язаний безспірно відшкодувати Укрпошті всі завдані збитки, які виникли в результаті пошкодження, нестачі або втрати відповідного поштового відправлення, у тому числі збитки у розмірі вартості поштового відправлення, визначеної відправником та відшкодування, які належать до виплати Клієнту згідно з вимогами Закону України «Про поштовий зв'язок».

Порядок підготовлено директором департаментом супроводження та розвитку мережі АТ «Укрпошта» Олександром БОРОДАВКО