

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ПАТ «Укрпошта»

від 30.06.2017 №878

(у редакції наказу АТ «Укрпошта»

від 30.09.2020 № 1015,

з внесеними змінами наказом

від 14.01.2021 №24)

ПОРЯДОК ОГЛЯДУ ВІДПРАВЛЕНЬ ПІД ЧАС ЇХ ВРУЧЕННЯ ОДЕРЖУВАЧАМ В ОБ'ЄКТАХ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ АТ «УКРПОШТА»

1. Загальні положення

1.1. Порядок огляду відправлень під час їх вручення одержувачам в об'єктах поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі - – Порядок) визначає вимоги щодо розкриття поштових відправлень «Укрпошта Стандарт» (крім відправлень без оголошеної цінності, масою до 10 кг), «Укрпошта Експрес» (далі – відправлення) та перевірки вкладення під час вручення в об'єктах поштового зв'язку АТ «Укрпошта».

1.2. Порядок розроблено відповідно до вимог Закону України «Про поштовий зв'язок», Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (далі – Правила), інших актів законодавства та внутрішніх розпорядчих документів АТ «Укрпошта».

1.3. Відправлення приймаються від юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців для пересилання, у разі оформлення відправлення через веб – сервіс «Особистий кабінет» на корпоративному сайті АТ «Укрпошта»/програмний інтерфейс «API» або в мобільному додатку, встановленому на смартфоні/іншому девайсі.

1.4. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, АТ «Укрпошта» та юридична особа, фізична особа або фізична особа-підприємець вирішують згідно умов договорів (за наявності), які укладаються відповідно до процедури, установлені у АТ «Укрпошта» та вимог чинного законодавства України.

1.5. У Порядку терміни вживаються у такому значенні:

адресат – фізична або юридична особа/фізична особа-підприємець, якій адресується відправлення;

відправник – фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на відправленні в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає працівнику ОПЗ відправлення для пересилання;

огляд відправлення – процедура розкриття одержувачем упакування відправлення та перевірки його вмісту (вкладення) під час вручення, у присутності працівника ОПЗ.

контрольна етикетка– спеціальна етикетка одноразового використання з нанесеним відбитком календарного штемпеля / накатного штемпелювального пристрою, яка забезпечує захист відправлення від несанкціонованого відкриття та доступу до його вкладення.

Інші терміни та скорочення вживаються у цьому Порядку у значеннях, наведених у Правилах, інших актах законодавства та внутрішніх нормативних документах АТ «Укрпошта».

1.6. Упакування відправлень здійснюється у відповідності до вимог Порядку упакування поштових відправлень, затвердженого наказом АТ «Укрпошта» від 09.07.2020 № 654.

1.7. У супровідній адресі на відправленні в обов'язковому порядку має бути позначка «Огляд дозволено» або «Не дозволено».

Позначка «Огляд дозволено» надає можливість одержувачу, за бажанням, оглянути вкладені у відправлення товари та здійснити їх перевірку, а у разі пересилання предметів одягу та взуття – їх примірку. Примірка дозволена лише у випадку наявності відповідного договору з відправником з передбаченою можливістю (умовою) та має такі обмеження:

заборонено приміряти нижню білизну, купальні костюми (жіночі та чоловічі), шкарпетково-панчішні вироби;

При огляді вкладеного у відправлення товару заборонено:

- відкривати товар, який знаходиться в блистерній упаковці (навушники, зарядні пристрої, комп'ютерні миші тощо), а також товар, де є контрольна марка (операційні системи, материнські (базові) плати, комп'ютерні ігри, жорсткі диски);

- активувати операційні системи при перевірці ноутбуків та мобільних телефонів (огляд проводиться зовнішньо, допускається включення екрану).

Позначка «Огляд не дозволено» не дозволяє здійснювати огляд вкладених у відправлення товарів та їх перевірку/примірку.

1.8. У разі відмови одержувача від отримання відправлення, вартість доставки та повернення такого відправлення сплачується його відправником.

1.9. Відправлення, які доставляються з послугою «Кур'єрська доставка», яка замовляється як додатковий сервіс, можуть прийматися до пересилання з позначкою «Огляд дозволено», якщо це передбачено умовами укладених договорів з відправниками.

1.10. Для відправлень, які приймаються для пересилання з замовленням додаткового сервісу «Зворотна доставка документів» позначка «Огляд дозволено» проставляється на бланку супровідної адреси автоматично.

1.11. АТ «Укрпошта» залишає за собою право обмеження можливості оформлення відправником відправлень з позначкою «Огляд дозволено» за допомогою веб – сервісу «Особистий кабінет»/програмного інтерфейсу «API» у випадках, передбачених пунктом 6.7 розділу 6 цього Порядку.

1.12. При врученні відправлення, яке пересилається з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» працівник ОПЗ інформує одержувача про необхідність обов'язкового розкриття відправлення, а також заповнення вкладених у відправлення документів, які мають бути повернені відправнику.

1.13. Якщо одержувач упродовж встановленого пунктом 116 Правил строку зберігання не з'явився до ОПЗ за отриманням відправлення з позначкою «Огляд дозволено», таке відправлення повертається його відправнику за зворотною адресою без будь-якого додаткового упакування та нанесення засобу контролю (контрольної етикетки).

2. Умови вручення та огляду відправлень

2.1. Відправлення, які надходять до об'єктів поштового зв'язку, перевіряються за номером відправлення (ШКІ), ретельно оглядається їх зовнішній стан, цілісність упаковки, пломб мішків та зважуються. У разі виявлення розходження маси відправлення чи пошкодження упаковки відправлення, складається акт ф.51, у порядку встановленому в АТ «Укрпошта».

2.2. Для організації огляду вкладень у відправлення, при їх врученні одержувачам, в об'єкті поштового зв'язку має бути встановлено:

- спеціально відведений оглядовий стіл, обладнаний розетками для вмикання освітлювальних, нагрівальних та інших приладів в електромережу;
- примірочні (у окремих ВПЗ за домовленістю з Відправниками). Примірочні використовуються одержувачем тільки для примірки одягу та взуття (окрім нижньої білизни, купальних костюмів та шкарпетково-панчішних виробів).

2.3. Для отримання відправлення одержувач пред'являє документ, що посвідчує особу у відповідності до вимог пункту 105 Правил.

2.4. Одержувач може уповноважити іншу особу на одержання адресованого йому відправлення за довіреністю, що оформлюється в установленому законодавством порядку.

2.5. Видача (вручення) відправлення одержувачу здійснюється у відповідності до вимог, визначених у Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт», затвердженого наказом ПАТ «Укрпошта» від 25.04.2017 №507 (із змінами), Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Експрес», затвердженого наказом ПАТ «Укрпошта» від 25.04.2017 №506 (із змінами).

2.6. Під час видачі (вручення) одержувачу відправлення, працівник ОПЗ перевіряє його зовнішній стан, цілісність упаковки та вагу, зазначену у супровідних документах.

2.6.1. У разі відповідності фактичної маси відправлення, зазначеній на бланку супровідної адреси, а також відсутності ознак пошкодження його упакування та вкладення:

- в автоматизованому ОПЗ оснащеному комп'ютерними засобами та реєстраторами розрахункових операцій (далі - РРО) широкоформатного друку, друкується Накладна, що формується при врученні відправлення у ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами, форма якої затверджена наказом АТ «Укрпошта» від 13.12.2019 №1215 (далі – накладна вручення), на якій одержувач проставляє підпис;

- в неавтоматизованому ОПЗ, а також автоматизованому ОПЗ, неоснащеному РРО широкоформатного друку – одержувач власноруч проставляє на повідомленні ф. 22 дату отримання відправлення та підпис.

2.6.2. У разі невідповідності фактичної маси відправлення, зазначеній на бланку супровідної адреси, а також наявності ознак пошкодження пакування відправлення та/або його вкладення (звук битого скла, тощо) працівниками ОПЗ складається акт ф.51, в порядку, встановленому АТ «Укрпошта».

3. Вручення одержувачу відправлення з позначкою «Огляд дозволено»

3.1. Працівник ОПЗ з'ясовує у одержувача чи бажає він оглянути відправлення та його вкладення.

3.2. У разі відмови одержувача від розкриття відправлення та перевірки/огляду його вкладення, працівник ОПЗ :

- здійснює ідентифікацію одержувача, відповідно до наданого документа, що посвідчує особу згідно з вимогами п. 105 Правил;
- виконує дії, передбачені пунктом 2.6.1 пункту 2.6. розділу 2 цього Порядку;
- проводить розрахунок з одержувачем (у разі необхідності внесення оплати одержувачем), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

У разі наявності у одержувача бажання огляду відправлення та перевірки його вкладення:

3.3.1. видача відправлення для огляду біля операційного вікна ВПЗ здійснюється у такому порядку:

3.3.1.11. оператор ВПЗ ідентифікує одержувача відповідно до наданого документа, що посвідчує особу згідно з вимогами п. 105 Правил;

3.3.1.2. оператор ВПЗ передає відправлення одержувачу для огляду, зосередивши увагу одержувача на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси та цілісність упаковки відправлення;

3.3.1.3. одержувач самостійно розкриває відправлення на стійці операційного вікна (у вікні видачі відправлення) в присутності оператора ВПЗ;

3.3.1.4. у разі, якщо черга до операційного вікна ВПЗ більше трьох осіб та/або клієнту для огляду потрібен спеціально відведений оглядовий стіл, огляд відправлення та перевірка його вкладення здійснюється у присутності начальника ВПЗ/його заступника/іншого вільного працівника;

3.3.1.5. у разі, якщо після огляду, одержувач вирішив отримати відправлення, оператором ВПЗ виконуються дії, передбачені підпунктом 2.6.1 пункту 2.6. розділу 2 цього Порядку;

3.3.1.6. оператор ВПЗ проводить розрахунок з одержувачем (у разі необхідності внесення оплати одержувачем), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

3.3.2 видача відправлення для огляду в примірочній ВПЗ здійснюється у такому порядку:

3.3.2.1. оператор ВПЗ здійснює ідентифікацію одержувача відповідно до наданого документа, що посвідчує особу згідно з вимогами п. 105 Правил;

3.3.2.2. оператор ВПЗ передає відправлення одержувачу для попереднього огляду без примірки, при цьому відправлення відкривається одержувачем в присутності оператора;

3.3.2.3. оператор ВПЗ здійснює з одержувачем розрахунок (у разі наявності післяплати та/або оплати одержувачем), друкує бланк заяви на приймання переказу (бланк ф.121) та передає його на підпис одержувачу (клієнту) та видає йому розрахунковий документ;

3.3.2.4. оператор ВПЗ передає відправлення одержувачу для огляду в примірочну, зосередивши увагу одержувача на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси та цілісність упаковки відправлення.

3.3.3. видача відправлення для огляду на спеціально відведеному оглядовому столі у ВПЗ здійснюється у такому порядку:

3.3.3.1. оператор ВПЗ ідентифікує одержувача відповідно до наданого документа, що посвідчує особу згідно з вимогами п. 105 Правил;

3.3.3.2 оператор ВПЗ передає відправлення одержувачу для огляду, зосередивши увагу одержувача на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси, та цілісність упаковки відправлення;

3.3.3.3. одержувач самостійно розкриває відправлення на спеціально відведеному оглядовому столі в присутності працівника ВПЗ, який на момент проведення огляду вільний;

3.3.3.4. у разі, якщо одержувач вирішив отримати відправлення, оператором ВПЗ виконуються дії, передбачені підпунктом 2.6.1 пункту 2.6. розділу 2 цього Порядку

3.3.3.5. оператор ВПЗ проводить розрахунок з одержувачем (у разі необхідності внесення оплати одержувачем), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

3.4. У разі, якщо у одержувача після огляду та перевірки відправлення є зауваження до вкладення, але одержувач бажає його отримати – оператором ВПЗ виконуються дії, передбачені підпунктом 2.6.1 пункту 2.6. розділу 2 цього Порядку.

3.5. У разі, якщо після огляду та перевірки відправлення, одержувач відмовляється від його отримання, оператором ВПЗ виконуються дії, передбачені пунктом 6.2 розділу 6 цього Порядку.

4. Вручення одержувачу відправлення з позначкою «Огляд не дозволено»

4.1. у разі, якщо одержувач вирішив отримати відправлення, працівником ОПЗ виконуються дії, передбачені пунктом 2.6.1 пункту 2.6. розділу 2 цього Порядку;

4.2. працівник ОПЗ проводить розрахунок з одержувачем (у разі необхідності), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

4.3 у разі якщо одержувач вирішив відмовляється від отримання відправлення, працівником ОПЗ виконуються дії, передбачені пунктом 6.2 розділу 6 цього Порядку.

5. Вручення одержувачам відправлень, які пересилається з послугою «Кур'єрська доставка», яка замовляється як додатковий сервіс та з позначкою «Огляд дозволено»

5.1. За 15 хвилин до доставки відправлень з послугою «Кур'єрська доставка», та позначкою «Огляд дозволено», кур'єр попереджає одержувача про необхідність створення відповідних умов для розкриття відправлення та перевірки його вкладення, а саме:

наявність оглядового столу, на якому не повинно бути сторонніх предметів під час розкриття відправлення;

наявність пристрою (розетки) для перевірки техніки та електроніки (за потреби).

5.2. Для одержання відправлення одержувач пред'являє документ, що посвідчує особу у відповідності до пункту 105 Правил.

5.3 У разі, якщо після огляду відправлення та його вкладення, одержувач вирішив отримати відправлення, кур'єр:

5.3.1. здійснює розрахунок з одержувачем (у разі необхідності внесення оплати одержувачем);

5.3.2. у випадку одержання відправлення з післяплатою, оформлює переказ післяплати;

5.3.3. видає одержувачу розрахунковий документ на відправлення (чек, квитанція ф.5);

5.3.4. видає одержувачу відповідний документ для проставлення підпису за отримання відправлення;

5.3.5. видає одержувачу відправлення.

6. Повернення відправлень

6.1. Одержувач має право відмовитись від отримання відправлення та здійснити його повернення відправнику.

6.1. 1. У разі, якщо одержувач відмовляється отримувати відправлення з позначкою «Огляд не дозволено» або позначкою «Огляд дозволено», але огляд за його бажанням не проводився:

- в автоматизованому ОПЗ працівник ОПЗ друкує накладну вручення/повідомлення ф.22, на якому одержувач власноруч ставить відмітку «Від отримання відмовляюся», дату та засвідчує цей факт особистим підписом;

- в неавтоматизованому ОПЗ одержувач власноруч ставить на повідомленні ф.22 відмітку «Від отримання відмовляюся», проставляє дату та засвідчує цей факт особистим підписом.

6.1.2. У разі відмови одержувача від отримання відправлення, що пересилається з послугою «Кур'єрська доставка» (додатковим сервісом) одержувач на накладній вручення власноруч проставляє відмітку «Від отримання відмовляюся», проставляє дату та засвідчує цей факт особистим підписом.

6.1.3. У разі відмови одержувача проставляти відмітку «Від отримання відмовляюся», працівник ОПЗ/кур'єр власноруч зазначає про це у повідомленні ф.22/накладній вручення: «Адресат відмовився від отримання», проставляє дату та свій підпис.

6.2. У випадках, зазначених у підпунктах 6.1.1. – 6.1.2. цього пункту, відправлення не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертається за зворотною адресою, у випадку, зазначеному у підпункті 6.1.3. цього пункту, відправлення після закінчення терміну зберігання повертається за зворотною адресою відправнику. Такі відправлення повертаються без будь-якого додаткового упакування та нанесення засобу контролю (контрольної етикетки).

6.3. У разі відмови одержувача від отримання відправлення з післяплатою, після огляду у примірочній не більше 1 години після видачі/вручення (окрім випадків, коли одержувач пошкодив відправлення – в цьому разі кошти не повертаються) оператор ВПЗ:

- пропонує одержувачу оформити заяву на повернення коштів за надану послугу/реалізований товар, за формою визначеною у Додатку 1 до цього Порядку;

- отримує від одержувача (клієнта) заповнений належним чином бланк заяви на повернення коштів та чек РРО про сплату послуг;

- заповнює Акт про повернення готівкових коштів у спеціально відведеному місці на заяві на повернення коштів (Додаток 1) та долучає сформований пакет документів до касових документів, що здаються начальнику ВПЗ в кінці робочого дня;

- в автоматизованій системі «АРМ ВЗ у» (далі - АРМ ВЗ):

заходить в операційне вікно (F12) – обирає тип оплати – виконує операцію ануляції вручення відправлення у послужі 255 «Проведення операції ануляції/повернення», як зображено на мал. 1:

Група послуги : Службові послуги		
238		Коригування рядків касової довідки
255		Проведення операції Ануляція/Повернення
257		Доплата
259		Коригування залишків касового апарату

обирає вид операції «Ануляція» - групу послуг «9 - Вручені поштові відправлення», як зображено на мал. 2:

в полі «№ операції» зазначає номер з чеку РРО або натискає «Enter» та отримується послуга з довідника, що з'явиться, як зображено на мал. 3:

підтверджує та зберігає дані послуги, як зображено на мал. 4:

- надрукований чек РРО (чек з POS-терміналу – за наявності) на ануляцію також долучається до пакету документів, що передаються начальнику ВПЗ в кінці робочого дня;

здійснює повернення готівкових коштів одержувачу (або на банківську платіжну картку – якщо оплата здійснювалась банківською карткою).

6.4. У разі відмови одержувача від отримання відправлення після його розкриття та огляду вкладення, оператор ВПЗ / кур'єр доупаковує

відправлення, використовуючи засоби контролю (клейову стрічку (скотч) та контрольні етикетки).

6.5. У разі відмови одержувача від отримання відправлення у зв'язку з пошкодженням/недостачею/підміною вкладення - оператором ВПЗ / кур'єром складається акт ф. 51 (у трьох примірниках) у порядку встановленому у АТ «Укрпошта».

6.6. У разі відмови одержувача вчинити підпис на акті ф. 51, інформація про це зазначається в акті ф.51. Один примірник вкладається у відправлення, другий – видається одержувачу, третій – прикріплюється до маршрутної накладної ф. 24 під час обміну поштою та передається разом з поштою водію-супровіднику, четвертий примірник – долучається до зшитків відділення поштового зв'язку.

6.7. У разі, якщо вкладення, не відповідає замовленому (зі слів одержувача) та викликає підозру у недобросовісності відправника, працівник ОПЗ сповіщає про це на лінію «SOS» АТ «Укрпошта» за адресою електронної пошти: help@ukrposhta.ua або за номерами телефонів: 067-400-2-500, 050-100-26-46 з метою подальшої передачі інформації до Служби економічної безпеки АТ «Укрпошта» для прийняття рішення щодо накладання обмеження можливості оформлення таким відправником відправлень з позначкою «Огляд дозволено» за допомогою веб – сервісу «Особистий кабінет»/програмного інтерфейсу «API». Відправлення повертаються за зворотною адресою.

6.8. Якщо під час огляду відправлення, одержувач пошкодив вкладення, працівником ОПЗ складається акт ф. 51 у порядку встановленому в АТ «Укрпошта». У разі відмови одержувача вчинити підпис на акті ф.51, інформація про це також зазначається в акті. Один примірник акта ф.51 вкладається у відправлення, другий примірник – видається одержувачу, третій – прикріплюється до маршрутної накладної ф.24 та під час обміну поштою передається разом з поштою водію-супровіднику, четвертий примірник долучається до зшитків відділення поштового зв'язку у відповідності до вимог наказу ПАТ «Укрпошта» від 11.06.2018 № 723 «Про формування та зберігання виробничих документів на вихідні, вхідні та доставлені (вручені) відправлення в об'єктах поштового зв'язку з обслуговування користувачів ПАТ «Укрпошта». У маршрутній накладній ф.24, до якої долучається акт ф.51 при приписуванні поштових відправлень та речей в обов'язковому порядку зазначається інформація про оформлені Акти ф.51.

6.9. Ризики витрат (збитків), завданих внаслідок пошкодження вкладення при його огляді одержувачем, несе відправник, що передбачається умовами відповідних договорів з відправниками. АТ «Укрпошта» відповідальність за пошкодження вкладення відправлення, завданих при огляді вкладення одержувачем, не несе.

6.10. У випадках здійснення крадіжки одержувачем або іншими особами вкладення або його частини під час огляду відправлення, оператор ВПЗ зобов'язаний негайно повідомити про це органи поліції та викликати їх на місце скоєння злочину. Цей випадок доводиться начальником/заступником ВПЗ до служби безпеки філії АТ «Укрпошта».

7. Умови видачі (вручення) відправнику не врученого (повернутого) відправлення

7.1 Якщо не вручене (повернуте одержувачем) відправлення з позначками «Огляд дозволено» або «Огляд не дозволено»:

- не має ознак розкриття або пошкодження - воно видається відправнику у звичайному порядку;
- має ознаки розкриття або пошкодження – працівником ОПЗ складається акт ф.51 (у двох примірниках);
- не має ознак пошкодження та має ознаки розкриття (при цьому місце пошкодження пакування заклеєне стрічкою типу «скотч» та містить контрольну етикетку з індексом ВПЗ одержувача) - акт ф. 51 не складається.

7.2 У разі видачі (вручення) відправнику поверненого одержувачем відправлення, що має ознаки розкриття, працівник ОПЗ пропонує перевірити вкладення:

відправлення відкривається без пошкодження контрольних етикеток;

відправнику для ознайомлення видається оформлений Акт ф.51 (у разі наявності);

відправником перевіряється вкладення відправлення та його відповідність причинам складання Акту ф.51

відправником приймається рішення щодо отримання або відмови від отримання відправлення.

7.3. У разі невідповідності вкладення та/або його ознак із зазначеними в Акті ф.51, складається ще один Акт ф.51, як визначено у пункті 7.1. цього розділу.

7.4. У разі відмови відправника отримувати повернуте одержувачем відправлення – воно вважається неврученим і підлягає передачі на зберігання, в порядку встановленому у АТ «Укрпошта», протягом строку, визначеного п. 116 Правил.