

Методика організації виробничого процесу надання послуги з доставки рахунків об'єктами поштового зв'язку АТ «Укрпошта»

1. Загальні положення

1.1. Ця Методика розроблена з метою організації виробничого процесу надання послуги з доставки рахунків об'єктами поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі –Послуга).

1.2. Послуга надається мережею об'єктів поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі –ОПЗ) і передбачає приймання та доставку рахунків від юридичних осіб (далі – Клієнт) на адреси фізичних осіб.

1.3. Рахунком вважається розрахунково-платіжний документ, що не вкладається в поштовий конверт, із зазначенням адреси одержувача, відправника та постачальника послуг або виконавця робіт*, номеру розрахункового рахунку, реквізитів обслуговуючого банку та суми грошей, яка підлягає оплаті за отриману послугу, виконану роботу тощо. Рахунок може містити іншу інформацію, необхідну для інформування користувачів послуг, включаючи рекламу. Відповідальність за зміст усієї інформації, розміщеної у рахунку, несе Клієнт згідно законодавства. Рахунок не повинен містити інформацію щодо попередження про відключення від Послуги, яка надається шляхом додаткового сервісу до послуги «Доставка рахунків». Послуга з доставки рахунків не є послугою поштового зв'язку.

1.4. Рахунки приймаються від Клієнта, виключно на підставі укладеного договору у відповідності до адресної програми до цього договору (далі – Договір).

1.5. Додатком до Договору є Перелік ОПЗ, на які передаються/пересилаються (адресуються) рахунки/відправлення, із зазначенням назви ОПЗ, поштового індексу, адреси, посади відповідальної особи ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти, її номер мобільного телефону.

1.6. У разі зміни номеру мобільного телефону відповідальної особи ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти, напрямком логістичної мережі надається оновлена інформація до напрямку продажу послуг для унесення змін до Договору.

1.7. Доставка рахунків здійснюється тільки в межах області.

1.8. Клієнт здійснює сортування рахунків у такому порядку: поштовий індекс, населений пункт, вулиця, номер будинку та складає рахунки таким чином, щоб забезпечити їх захист від пошкоджень і втрат.

1.9. Формує в 3 (трьох) примірниках Реєстри переданих для доставки рахунків (далі – Реєстри), в яких зазначає кількість рахунків в розрізі поштових індексів ОПЗ місця призначення.

1.10. Клієнт інформує на електронну пошту ОПЗ, що визначені укладеним Договором, про кількість ящиків, дату і час їх завезення за добу до запланованої дати та часу прибуття транспорту з ящиками із рахунками.

1.11. Клієнт здійснює передачу рахунків виключно до ОПЗ з обслуговування користувачів:

✓ шляхом завезення рахунків до визначених Договором ОПЗ, для подальшої доставки рахунків в межах області;

✓ відправленнями «Укрпошта Стандарт», «Укрпошта Експрес» для пересилання до відповідної області.

1.12. В ОПЗ місця призначення доставка рахунків адресатам здійснюється у межах міста протягом 5 (п'яти) календарних днів, у межах села (селища міського типу) протягом 7 (семи) календарних днів, починаючи з наступного дня від дати їх отримання шляхом вкладення до абонентських поштових скриньок. Доставка рахунків в населених пунктах, що знаходяться в зоні обслуговування пересувного відділення, здійснюється протягом 10 (десяти) календарних днів, починаючи з першого робочого дня пересувного відділення безпосередньо в певному населеному пункті, після надходження рахунків.

1.13. У разі відсутності або пошкодження абонентської поштової скриньки (як виняток) рахунки можуть залишатися консьержу (у разі його наявності) або у іншому місці у багатоквартирному будинку, доступному його мешканцям, що забезпечить отримання ними рахунків або за можливості вкладатися в дверну щілину за вказаною на рахунку адресою.

2. Опис виробничого процесу при завезенні рахунків до визначених ОПЗ для передачі їх для доставки за призначенням

2.1. Розсортовані рахунки разом з Реєстрами, вкладаються Клієнтом в ящики та за накладною ф.16, сформованою в 2 (двох) примірниках та передаються до визначених Договором ОПЗ.

2.2. Відповідальна особа ОПЗ (начальник/заступник) приймає ящики з рахунками та здійснює розписку за кількість прийнятих ящиків у накладній ф.16. Один примірник накладної ф.16 повертає Клієнту, другий примірник підшивається до зшитків виробничих документів.

2.3. Відповідальна особа ОПЗ приписує ящики до накладної ф.16, складеної в 2 (двох) примірниках, та передає ящики відповідальній особі ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти під розписку в накладній ф.16.

3. Опис виробничого процесу передачі рахунків до філій, шляхом пересилання рахунків відправленнями «Укрпошта Експрес», «Укрпошта Стандарт» (далі – Відправлення) до місця призначення

3.1. Клієнт подає до пересилання Відправлення згідно з умовами Договору предметом якого є надання послуг з пересилання Відправлень, укладеного з АТ «Укрпошта».

3.2. До Відправлень вкладаються рахунки разом з Реєстрами, складеними в 3 примірниках. На адресній стороні Відправлення на видному місці Клієнт робить відмітку «Рахунки». Адресуються Відправлення до ОПЗ, що задіяні в обробленні (сортуванні) пошти. Перелік ОПЗ, номери мобільних телефонів відповідальних осіб, поштовий індекс ОПЗ на який направляються рахунки є Додатком до Договору.

3.3. У разі адресування Відправлень до ОПЗ, на відправленнях зазначається: індекс ОПЗ, місце призначення, посада відповідальної особи, номер мобільного телефону відповідальної особи ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти.

3.4. У разі замовлення Клієнтом послуги «Кур'єрська доставка» на Відправленнях зазначається: індекс ОПЗ, адреса ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти, посада відповідальної особи, номер мобільного телефону відповідальної особи ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти.

3.5. Клієнт формує списки ф.103 та разом з Відправленнями подає до ОПЗ з обслуговування користувачів, де здійснюється приймання Відправлень згідно вимог діючих нормативних документів.

3.6. У встановлені нормативні строки пересилання, Відправлення надходить до ОПЗ місця вручення, при цьому на зазначений номер мобільного телефону надходить СМС – повідомлення про надходження Відправлення.

3.7. У разі невручення Відправлення в день його надходження до ОПЗ місця вручення, вживаються заходи щодо інформування адресата про надходження на його ім'я Відправлення.

3.8. Вручення Відправлень здійснюється згідно діючих нормативних документів.

4. Опис виробничого процесу оброблення рахунків в ОПЗ, що задіяні в обробленні (сортуванні) пошти

4.1. Відповідальна особа ОПЗ, яка задіяна в обробленні (сортуванні) пошти, передає ящики/ Відправлення на робочі місця, де здійснюється обробка простої письмової кореспонденції.

4.2. Ящики/Відправлення розкриваються, виймаються рахунки разом з Реєстрами, звіряється відповідність фактично одержаних рахунків із кількістю зазначеною у Реєстрах.

4.3. У випадку розбіжності фактично одержаних рахунків із кількістю, зазначеною у Реєстрах, або виявлення рахунків з пошкодженнями, про це робиться відповідна відмітка на Реєстрах.

4.4. На Реєстрах проставляється відбиток календарного поштового штемпеля, підпис контролюючої особи, один примірник Реєстру підшивається до зшитків виробничих документів, два інших примірники передаються відповідальній особі філії з напрямку продажів для передачі клієнту та складання Акту виконаних робіт.

4.5. Сортування рахунків в ОПЗ, що задіяні в обробленні (сортуванні) пошти, здійснюється з дотриманням порядку попереднього сортування корпоративними/ключовими клієнтами, а саме за поштовим індексом, населеним пунктом, вулицею, номером будинку.

4.6. Рахунки формуються в постпакет, що перев'язується шпагатом та вкладається в мішки/ящики разом з простою письмовою кореспонденцією та направляються до ОПЗ місця призначення для доставки згідно з вказаною на рахунках адресою.

4.7. Оформлення та відправлення розсортованих рахунків до ОПЗ місця призначення здійснюється відповідно до вимог Регламенту організації роботи об'єктів сортування філій АТ «Укрпошта», затвердженого наказом АТ «Укрпошта» від 04.09.2019 №834 (зі змінами).

Примітка: * Згідно з вимогами статті 6 *Закону України "Про житлово-комунальні послуги"* виключно виконавцями комунальних послуг з:

1) *постачання та розподілу природного газу* - постачальник, який на підставі ліцензії провадить діяльність із постачання природного газу, та оператор газорозподільної системи, до якої приєднані об'єкти газоспоживання споживача;

2) *постачання та розподілу електричної енергії* - енергопостачальник або інший суб'єкт, визначений законом;

3) *постачання теплової енергії* - теплопостачальна організація;

4) *постачання гарячої води* - суб'єкт господарювання, який є власником (або володіє і користується на інших законних підставах) теплової, тепловикористальної або теплогенеруючої установки, за допомогою якої виробляє гарячу воду, якщо споживачами не визначено іншого постачальника гарячої води;

5) *централізованого водопостачання* - суб'єкт господарювання, що провадить господарську діяльність з централізованого водопостачання;

6) *централізованого водовідведення* - суб'єкт господарювання, що провадить господарську діяльність з централізованого водовідведення;

7) *поводження з побутовими відходами* - суб'єкт господарювання, визначений виконавцем послуг з вивезення побутових відходів у встановленому законодавством порядку.

Згідно з вимогами *Закону України "Про телекомунікації"*, Виконавцями телекомунікаційних послуг є виключно:

1) *суб'єкти ринку телекомунікацій* - оператори, провайдери телекомунікацій, споживачі телекомунікаційних послуг, виробники та/або постачальники технічних засобів телекомунікацій;

2) *провайдер телекомунікацій* - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій без права на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку;

3) *оператор телекомунікацій* - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.