

**Методика організації виробничого процесу надання послуги з доставки
рахунків та інформаційних матеріалів
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 та інформаційних матеріалів 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 та інформаційних матеріалів 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 персоналізовану інформацію щодо стану розрахункового рахунку одержувача, попередження про відключення від послуги та/або звернення до судових органів за несплатну заборгованості, яка надається шляхом замовлення додаткового сервісу до Послуги. Послуга з доставки рахунків не є послугою поштового зв'язку.

1.4. Доставка інформаційних матеріалів, як додатковий сервіс до Послуги, - включає в себе доставку інформаційних матеріалів без конверту на 1 аркуші паперу не більше формату А4 (складеного таким чином, щоб унеможливити доступ до інформації (тексту)). Доставка інформаційних матеріалів здійснюється лише за умови доставки рахунків на зазначену адресу.

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

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

1.7. 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 належного виконання виробничого процесу.

1.8. Доставка рахунків та інформаційних матеріалів здійснюється тільки в межах області.

1.9. Клієнт здійснює сортування рахунків та інформаційних матеріалів у такому порядку: поштовий індекс, населений пункт, вулиця, номер будинку та складає рахунки та інформаційні матеріали таким чином, щоб забезпечити їх розділення по кожному поштовому індексу, шляхом використання вертикальних перегородок/почергового складання в протилежні сторони або іншим зручним способом та забезпечити їх захист від пошкоджень і можливих втрат.

1.10. Формує в 2 (двох) примірниках Реєстри переданих для доставки рахунків та інформаційних матеріалів (далі – Реєстри), в яких зазначає кількість рахунків в розрізі поштових індексів ОПЗ місця призначення.

1.11. 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.

1.12. Клієнт здійснює передачу рахунків та інформаційних матеріалів до ОПЗ:

- шляхом передачі рахунків та інформаційних матеріалів до визначених Договором ОПЗ, для подальшої доставки рахунків в межах області;

- шляхом пересилання відправленнями «Укрпошта Стандарт», «Укрпошта Експрес», що адресовані відповідальній особі ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти.

1.13. В ОПЗ місця призначення доставка рахунків та інформаційних матеріалів 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 та інформаційних матеріалів 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 та інформаційних матеріалів.

1.14. Рахунки та інформаційні матеріали для адресатів, місце перебування яких розташоване поза межами населеного пункту, вручаються таким адресатам у найближчому до них об'єкті поштового зв'язку.

1.15. У разі відсутності або пошкодження абонентської поштової скриньки (як виняток) рахунки та інформаційні матеріали можуть залишатися:

- у багатоквартирних будинках - консьєржу (у разі його наявності) або у іншому місці, доступному його мешканцям, що забезпечить отримання ними рахунків;

- у приватних будинках (за можливості) - вкладатися в щілину паркану, дверей або інше доступне місце.

1.16. У разі неправильного/неповного зазначення адреси одержувача рахунки та інформаційні матеріали повертаються, при цьому адреса одержувача перекреслюється, на лицьовому боці рахунку зазначається літера «П» та одна з причин повернення: «неправильно зазначена адреса» або «неповна адреса».

2. Опис виробничого процесу передачі рахунків та інформаційних матеріалів від Клієнта до ОПЗ

2.1. Виробничий процес передачі рахунків та інформаційних матеріалів від Клієнта до ОПЗ, що підлягають доставці в межах області:

2.1.1. Рахунки та інформаційні матеріали, що підлягають доставці в межах області, сортуються Клієнтом та разом з 2 (двома) примірниками Реєстрів вкладаються Клієнтом в ящики, та передаються до ОПЗ, що визначені Договором, укладеним з Клієнтом, за супровідними документами сформованими в 2 (двох) примірниках.

2.1.2. Відповідальна особа ОПЗ, що задіяний в обробленні (сортуванні) пошти (начальник/заступник), приймає ящики з рахунками та інформаційними матеріалами, здійснює розписку за кількість прийнятих ящиків у супровідному документі. Один примірник супровідного документу повертається Клієнту.

2.2. Виробничий процес передачі рахунків та інформаційних матеріалів від Клієнта до ОПЗ, що адресовані за межі області:

2.2.1. Рахунки та інформаційні матеріали, що адресовані за межі області, пересилаються відправленнями «Укрпошта Стандарт», «Укрпошта Експрес» (далі – Відправлення) на адресу відповідальної особи ОПЗ, що задіяний в обробленні (сортуванні) пошти, яка визначена Договором, укладеним з Клієнтом.

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

2.2.3. До Відправлень вкладаються рахунки та інформаційні матеріали разом з Реєстрами, складеними в 2 (двох) 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 та інформаційні матеріали є Додатком до Договору.

2.2.4. 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.

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

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

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

2.2.8. Вручення Відправлень відповідальній особі ОПЗ, що задіяне в обробленні (сортуванні) пошти здійснюється згідно вимог діючих нормативних документів.

3. Опис виробничого процесу оброблення рахунків та інформаційних матеріалів в ОПЗ, що задіяні в обробленні (сортуванні) пошти

3.1. Відповідальна особа ОПЗ, що задіяний в обробленні (сортуванні) пошти, передає ящики з рахунками та інформаційними матеріалами разом з другим примірником супровідного документу та Відправлення на робоче місце, де здійснюється обробка простої письмової кореспонденції.

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

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

3.4. На Реєстрах проставляється відбиток календарного поштового штемпеля, підпис контролюючої особи, один примірник Реєстру разом з супровідним документом підшивається до зшитків виробничих документів, інший примірник передається відповідальній особі з напрямку продажів.

3.5. Сортування рахунків та інформаційних матеріалів 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.

3.6. Рахунки та інформаційні матеріали перев'язуються шпагатом та вкладаються в закриту поштову річ разом з простою письмовою кореспонденцією та направляються до ОПЗ місця призначення для доставки згідно з вказаною на рахунках та інформаційних матеріалах адресою.

Примітка:

* Згідно з нормами частини другої статті 6 *Закону України "Про житлово-комунальні послуги"* 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;

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

7) *поводження з побутовими відходами* - адміністратор послуги з управління побутовими відходами, а у разі його відсутності - визначений у встановленому законодавством порядку суб'єкт господарювання, який здійснює збирання та перевезення побутових відходів.

Згідно з нормами п. 70, п.85 - 87 статті 2 Закону України "Про електронні комунікації":

оператор електронних комунікацій (оператор) - суб'єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов'язаними засобами.

У разі постачання електронних комунікаційних мереж оператор вважається також постачальником електронних комунікаційних мереж.

У разі постачання електронних комунікаційних послуг оператор вважається також постачальником електронних комунікаційних послуг;

постачальник електронних комунікаційних мереж - суб'єкт господарювання, який надає послуги доступу до електронної комунікаційної мережі, що знаходиться в його володінні, та до пов'язаних з нею засобів, або з використанням віртуальних мереж;

постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг із значним ринковим впливом - постачальник, який самостійно або разом з іншими суб'єктами господарювання займає на ринку електронних комунікацій становище, еквівалентне домінуючому, а саме має економічний потенціал, який дає змогу діяти на ринку переважно незалежно від конкурентів і кінцевих користувачів. Визначення становища як еквівалентного домінуючому здійснюється регуляторним органом з урахуванням законодавства про захист економічної конкуренції;

постачальник електронних комунікаційних послуг - суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.