ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ АТ «Укрпошта»

від 25.12.2023 № 6434

(у редакції наказу АТ «Укрпошта»)

**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 з оголошеною цінністю (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 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 10.10.2023 №1071 (зі змінами)) (далі – Правила), інших актів законодавства та внутрішніх розпорядчих документів АТ «Укрпошта».

1.3. Відправлення  з позначкою «Огляд дозволено» приймаються для пересилання від юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців у всіх об’єктах поштового зв’язку.

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 порядку, установленого в АТ «Укрпошта» та вимог чинного законодавства України.

1.5. У Порядку терміни вживаються у такому значенні:

**адресат (одержувач)** – юридична або фізична особа, якій адресується поштове відправлення;

**поштове відправлення з оголошеною цінністю** - реєстроване поштове відправлення, що приймається для пересилання з оцінкою вартості вкладення, визначеною відправником;

**відправник** – фізична або юридична особа, прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) або найменування якої зазначені у встановленому порядку при пересиланні поштового відправлення та яка подає оператору поштового зв’язку для пересилання поштове відправлення;

**огляд відправлення** – процедура розкриття адресатом (одержувачем) упакування відправлення та перевірки його вкладення під час вручення в присутності працівника об’єкту поштового зв’язку.

Інші терміни в цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про поштовий зв’язок», Правилах та інших актах законодавства.

1.6. Упакування відправлень здійснюється у відповідності до вимог Порядку упакування та маркування поштових відправлень в об’єктах поштового зв’язку АТ «Укрпошта», затвердженого наказом АТ «Укрпошта» від 30.10.2024 № 8871 (із змінами).

1.7. На супровідній адресі до відправлення в обов'язковому порядку має бути позначка «Огляд дозволено» або «Не дозволено».

**Заборонено змінювати позначки на всьому шляху проходження відправлення.**

1.8. 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;**

**1.9. При огляді вкладеного у відправлення товару заборонено:**

 - відкривати товар, який знаходиться в блістерній 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).

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

1.11. Позначка «Огляд дозволено»​, яка була зазначена відправником на відправленні, зберігається на всьому шляху пересилання відправлення (в т.ч. при досиланні та поверненні).​

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

1.13. 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.

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

1.15. \*

1.16. При врученні відправлення, яке пересилається з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» працівник поштового зв’язку інформує адресата (одержувача) про необхідність обов'язкового розкриття відправлення, а також заповнення вкладених у відправлення документів, які мають бути повернені відправнику.

**2. Умови вручення та огляду відправлень**

2.1. ​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 електроприладів;

примірочні (у окремих відділеннях поштового зв’язку за домовленістю з Відправниками). Примірочні використовуються адресатом (одержувачем) тільки для примірки одягу та взуття (окрім нижньої білизни, купальних костюмів та шкарпетково-панчішних виробів).

2.2. На огляд вкладення, що у відправленні:

 - без примірки надається 2 хв.30 сек.;

 - у примірочній (у разі наявності договору з відправником) надається 10 хвилин.

2.3. Вручення відправлень з позначкою «Огляд не дозволено» здійснюється без розкриття відправлення та огляду вкладення у відповідності до вимог Правил та діючих нормативних документів АТ «Укрпошта».

**3. Вручення одержувачу відправлення з позначкою «Огляд дозволено»**

3.1. При вручені відправлень працівник об’єкта поштового зв’язку:

 здійснює ідентифікацію адресата (одержувача), відповідно до наданого документа, що посвідчує особу;

 з'ясовує у адресата (одержувача) щодо його бажання огляду вкладення у відправлення.

3.2. У разі відмови адресата (одержувача) від розкриття відправлення та перевірки/огляду його вкладення, працівник об’єкта поштового зв’язку проводить розрахунок з адресатом (одержувачем) (у разі необхідності внесення оплати адресатом (одержувачем), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

3.3. При виявленні бажання розкрити відправлення, працівник об’єкта поштового зв’язку передає відправлення адресату (одержувачу) для огляду, зосередивши увагу адресата (одержувача) на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси та цілісність упаковки відправлення:

адресат (одержувач) самостійно розкриває відправлення на стойці операційного вікна (у вікні видачі відправлення) в присутності працівника об’єкту поштового зв’язку;

якщо черга до операційного вікна об’єкту поштового зв’язку більше трьох осіб та/або адресату (одержувачу) для огляду потрібен спеціально відведений оглядовий стіл, огляд відправлення та перевірка його вкладення здійснюється в присутності начальника об’єкту поштового зв’язку/його заступника/іншого вільного працівника;

у разі необхідності примірки одягу/взуття адресат (одержувач) здійснює огляд в примірочній об’єкта поштового зв’язку з дотриманням вимог пункту 2.2. розділу 2 цього Порядку.

3.4. У разі, якщо після огляду, адресат (одержувач) вирішив отримати відправлення, працівник об’єкту поштового зв’язку проводить розрахунок з адресатом (одержувачем) (у разі необхідності внесення оплати адресатом (одержувачем), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

3.5. Якщо у адресата (одержувача) після огляду та перевірки відправлення є зауваження до вкладення, але адресат (одержувач) бажає його отримати – працівником об’єкта поштового зв’язку складається акт у відповідності до вимог діючих нормативних документів та вручає відправлення з актом.

3.6. У разі, якщо після огляду та перевірки вкладення у відправлення, адресат (одержувач) відмовляється від його отримання, працівником об’єкту поштового зв’язку виконуються дії, обумовлені Розділом 5 цього Порядку.

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

4.1. За 15 хвилин до доставки відправлень з послугою «Кур'єрська доставка», та позначкою «Огляд дозволено», кур'єр попереджає адресата (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).

4.2. Для одержання відправлення адресат (одержувач) пред'являє документ, що посвідчує особу.

4.3. Час перебування кур’єра за адресою доставки (офісі, квартирі, іншому приміщенні) для огляду вкладень у відправлення та вручення відправлення не повинен перевищувати 15 хвилин.

4.4. У разі, якщо після огляду відправлення та його вкладення, адресат (одержувач) вирішив отримати відправлення, кур'єр:

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

 у випадку одержання відправлення з післяплатою, оформлює переказ післяплати;

 видає адресату (одержувачу) розрахунковий документ на відправлення;

 видає адресату (одержувачу) відповідний документ для проставляння підпису за отримання відправлення;

 видає адресату (одержувачу) відправлення.

4.5. Огляд вкладених у відправлення товарів та їх перевірка/примірка не проводиться у випадках передбачених пунктом 1.8, 1.9 цього Порядку.

**5. Повернення відправлень**

5.1. У разі, якщо адресат (одержувач) відмовляється отримувати відправлення з позначкою «Огляд не дозволено» або позначкою «Огляд дозволено», але огляд за його бажанням не проводився, працівник поштового зв’язку друкує накладну вручення/повідомлення ф.22, на якому адресат (одержувач) власноруч ставить відмітку «Від отримання відмовляюсь», дату та засвідчує цей факт особистим підписом. Такі відправлення повертаються без будь-якого додаткового упакування.

5.2. У разі відмови адресата (одержувача) від отримання відправлення після його розкриття та огляду вкладення, працівник поштового зв’язку друкує накладну вручення/повідомлення ф.22, на якому адресат (одержувач) власноруч ставить відмітку «Від отримання відмовляюсь», дату та засвідчує цей факт особистим підписом.

Відправлення додатково упаковується з дотриманням вимог Порядку упакування та маркування поштових відправлень в об’єктах поштового зв’язку АТ «Укрпошта», затвердженого наказом АТ "Укрпошта" від 30.10.2023 № 8871 (зі змінами).

5.3. Відправлення від якого відмовився адресат (одержувач) не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертається за зворотною адресою.

5.4. У разі відмови адресата (одержувача) проставляти відмітку «Від отримання відмовляюсь», відправлення повертається відправнику після закінчення терміну його зберігання.

5.5. У разі відмови адресата (одержувача) від отримання відправлення у зв'язку з пошкодженням/недостачею/підміною вкладення - працівником об’єкта поштового зв’язку/кур'єром складається акт порушення у порядку, встановленому в АТ «Укрпошта».​

5.6. У разі відмови адресата (одержувача) вчинити підпис на акті порушення, інформація про це зазначається в акті порушення.

5.7. \*

5.8. Якщо під час огляду відправлення, адресат (одержувач) пошкодив вкладення, працівником об’єкту поштового зв’язку складається акт порушення у порядку, встановленому в АТ «Укрпошта». У разі відмови адресата (одержувача) вчинити підпис у акті порушення, інформація про це також зазначається в цьому акті.

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

5.10. У випадках здійснення крадіжки адресатом (одержувачем) або іншими особами вкладення або його частини під час огляду відправлення, працівник об’єкта поштового зв’язку зобов'язаний негайно повідомити про це органи поліції та викликати їх на місце скоєння злочину. Цей випадок доводиться начальником/заступником об’єкта поштового зв’язку до структурного підрозділу за відповідним функціональним напрямком діяльності АТ «Укрпошта» (служба безпеки).

**6. Умови видачі (вручення) відправнику не врученого (повернутого) відправлення**

6.1. Якщо невручене (повернуте) адресатом (одержувачем) відправлення з позначками «Огляд дозволено» або «Огляд не дозволено»:

не має ознак розкриття або пошкодження – відправлення видається відправнику у звичайному порядку;

має ознаки розкриття або пошкодження – працівником об’єкта поштового зв’язку складається акт порушення у порядку, встановленому в АТ «Укрпошта»;

не має ознак пошкодження та має ознаки розкриття (при цьому місце пошкодження пакування заклеєне прозорою клейовою стрічкою типу "скотч") - акт порушення не складається.​

6.2 У разі видачі (вручення) відправнику поверненого адресатом (одержувачем) відправлення, що має ознаки розкриття, працівник об’єкта поштового зв’язку пропонує перевірити вкладення:

відправнику для ознайомлення видається оформлений акт порушення (у разі наявності);

відправником приймається рішення щодо отримання або відмови від отримання відправлення.

6.3. У разі відмови відправника отримувати повернуте адресатом (одержувачем) відправлення – воно вважається неврученим і підлягає передачі на зберігання в порядку, встановленому в АТ «Укрпошта», протягом строку визначеного Правилами.

**\* Пункт не підлягає розміщенню, оскільки містить інформацію щодо технологічних процесів, що відносяться до відомостей, що становлять комерційну таємницю АТ «Укрпошта»**