



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ ПОСТАНОВА

від 5 березня 2009 р. № 270
Київ

Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ

№ 929 від 12.10.2010

№ 849 від 10.08.2011

№ 1125 від 02.11.2011

№ 182 від 07.03.2012

№ 613 від 11.07.2012

№ 233 від 08.04.2013

№ 576 від 30.10.2014

№ 51 від 03.02.2016

№ 437 від 13.07.2016

№ 687 від 29.08.2018

№ 1107 від 18.12.2018

№ 1149 від 27.12.2019

№ 67 від 26.01.2022

№ 41 від 18.01.2023

№ 833 від 08.08.2023

№ 1071 від 10.10.2023}

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Затвердити **Правила надання послуг поштового зв'язку**, що додаються.
2. Визнати такими, що втратили чинність, постанови Кабінету Міністрів України згідно з **переліком**, що додається.
3. Ця постанова набирає чинності з дня опублікування.

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

Инд. 21

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 березня 2009 р. № 270
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 10 жовтня 2023 р. № 1071)

ПРАВИЛА
надання послуг поштового зв'язку

Загальна частина

1. Ці Правила визначають порядок надання послуг поштового зв'язку, права та обов'язки операторів поштового зв'язку і користувачів послуг поштового зв'язку та регулюють відносини між ними.

2. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

1) внутрішній поштовий переказ - вид поштового переказу, який здійснюється в межах території України та ініціюється відправником через оператора поштового зв'язку або уповноважених ним осіб;

2) вручення поштового відправлення, поштового переказу - виробнича операція, яка полягає у видачі поштового відправлення, виплаті коштів за поштовим переказом одержувачу відповідно до технологічного процесу здійснення такої операції, що визначається оператором поштового зв'язку;

3) згруповані поштові відправлення, поштові перекази - реєстровані поштові відправлення, поштові перекази в кількості більше одного, що одночасно подаються для пересилання одним відправником;

4) маркований конверт, маркована картка - поштовий конверт, бланк поштової картки, виготовлені за встановленим стандартом з надрукованою на них поштовою маркою;

5) міжнародний купон для відповіді - спеціальний знак Міжнародного бюро Всесвітнього поштового союзу, виготовлений на папері з водяними знаками, що використовується як засіб оплати послуг поштового зв'язку та визначається призначенням оператором;

6) міжнародне поштове відправлення з оголошеною цінністю - поштове відправлення, що приймається для пересилання за межі України, доставляється в Україну або переміщується через територію України транзитом операторами поштового зв'язку, яке приймається для пересилання з оцінкою вартості вкладення, визначеною відправником;

7) міжнародний поштовий переказ - вид поштового переказу, ініційований користувачем в Україні через оператора поштового зв'язку відповідно до актів Всесвітнього поштового союзу для виплати за межами України через його іноземних

контрагентів (операторів поштового зв'язку іноземних країн, які є членами Всесвітнього поштового союзу, або контрагентами нерезидентами, з якими оператором укладені договори (угоди) про переказ або обмін переказами та/або забезпечення пересилання сум післяплати, відповідно до актів Всесвітнього поштового союзу) або ініційований у зворотному порядку за межами України для виплати в Україні;

8) обробка поштових відправлень, поштових переказів - виробничо-технологічні операції, що виконуються для забезпечення пересилання поштових відправлень, поштових переказів відповідно до технологічного процесу здійснення такої операції, що визначається оператором поштового зв'язку;

9) повідомлення про вручення поштового відправлення, поштового переказу - повідомлення, яким оператор поштового зв'язку доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про дату вручення реєстрованого поштового відправлення, виплату коштів за поштовим переказом та прізвище одержувача;

10) поштове відправлення з післяплатою - внутрішнє поштове відправлення з оголошеною цінністю, міжнародне реєстроване поштове відправлення, під час подання якого відправник доручає оператору поштового зв'язку стягнути визначену ним суму вартості відправлення з адресата (одержувача) і переслати її поштовим переказом або шляхом переказу коштів;

11) поштовий конверт - упаковка, виготовлена за встановленим стандартом і призначена для пересилання письмових повідомлень та іншого вкладення відповідно до цих Правил;

12) приймання поштового відправлення, поштового переказу - виробнича операція, яка полягає в отриманні від відправника поштового відправлення, поштового переказу для їх наступного пересилання оператором поштового зв'язку відповідно до технологічного процесу здійснення такої операції, що визначається оператором поштового зв'язку;

13) рекомендоване поштове відправлення - поштове відправлення, яке приймається для пересилання без оцінки відправником вартості його вкладення, відстежується в системі оператора поштового зв'язку на шляху пересилання відправлення та вручається одержувачу з підтвердженням вручення.

Інші терміни в цих Правилах вживаються у значеннях, наведених у Законах України [“Про поштовий зв'язок”](#) та [“Про платіжні послуги”](#), інших актах законодавства.

3. Біля входу до об'єкта поштового зв'язку повинна розміщуватися вивіска із зазначенням його найменування і режиму роботи. У разі коли об'єкт поштового зв'язку працює за змінним графіком (з обідньою перервою або вихідним днем), повинна також розміщуватися інформація про місцезнаходження найближчого об'єкта поштового зв'язку, що надає послуги поштового зв'язку за іншим режимом роботи. Режим роботи об'єкта поштового зв'язку встановлюється оператором поштового зв'язку.

В операційному залі об'єкта поштового зв'язку на видному і доступному для користувача місці розміщується інформація про:

найменування оператора поштового зв'язку, місцезнаходження, номер телефону;

офіційні вебсайти органів, що забезпечують захист прав споживачів.

На вимогу користувача оператор поштового зв'язку повинен надати інформацію про ціни (тарифи), правила надання послуг поштового зв'язку, строки пересилання поштових відправлень, режим роботи об'єктів поштового зв'язку, вкладення, заборонені до пересилання у поштових відправленнях, та порядок їх вилучення, відповідальність операторів поштового зв'язку перед користувачами у визначений законодавством спосіб, у тому числі у спосіб та формі, що доступні для осіб з інвалідністю.

4. Для одержання адресатом (одержувачем) простих поштових відправлень, періодичних друкованих видань, повідомлень про надходження поштових відправлень, поштових переказів в операційних залах об'єктів поштового зв'язку можуть встановлюватися абонементні скриньки.

Порядок видачі абонементної скриньки встановлюється оператором поштового зв'язку.

5. Призначений оператор поштового зв'язку має виключне право на розміщення та використання поштових скриньок на всій території України відповідно до нормативів, встановлених Мінінфраструктури, та у порядку, що встановлюється призначеним оператором поштового зв'язку та розміщується на офіційному сайті призначеного оператора поштового зв'язку.

6. Оператор поштового зв'язку для оформлення приймання, перевезення, доставки та вручення поштових відправлень, поштових переказів та здійснення інших пов'язаних з цим виробничих операцій повинен мати засоби поштового зв'язку, перелік і порядок застосування яких визначається оператором поштового зв'язку.

7. Зразки бланків, що використовуються під час надання користувачам послуг поштового зв'язку з пересилання:

міжнародних поштових відправлень, міжнародних поштових переказів, - визначаються актами Всесвітнього поштового союзу;

внутрішніх поштових відправлень, внутрішніх поштових переказів, - затверджуються оператором поштового зв'язку.

Оператори поштового зв'язку самостійно визначають перелік послуг поштового зв'язку, що не належать до універсальних послуг поштового зв'язку, які надаються ними з урахуванням попиту користувачів і державних замовлень, та забезпечують виконання відповідних нормативів.

Оператори поштового зв'язку самостійно визначають спосіб доставки (вручення) реєстрованих поштових відправлень, що ними пересилаються.

8. Оператори поштового зв'язку надають послуги з пересилання внутрішніх та міжнародних поштових відправлень, поштових переказів.

Поштові відправлення залежно від технології приймання, обробки, перевезення, доставки/вручення поділяються на прості та реєстровані. Реєстровані поштові відправлення поділяються на відправлення без оголошеної цінності (рекомендовані) та відправлення з оголошеною цінністю.

До внутрішніх поштових відправлень належать:

поштові картки - прості, рекомендовані;

листи - прості, рекомендовані, реєстровані з оголошеною цінністю;

відправлення для сліпих - прості, рекомендовані та реєстровані;

посилки - без оголошеної цінності, з оголошеною цінністю.

До міжнародних поштових відправлень належать:

поштові картки - прості, рекомендовані;

листи - прості, рекомендовані;

поштові відправлення з оголошеною цінністю;

відправлення для сліпих - прості, рекомендовані;

дрібні пакети - рекомендовані;

мішки “М” - рекомендовані;

посилки - без оголошеної цінності, з оголошеною цінністю;

відправлення “EMS”;

згруповані поштові відправлення “Консигнація”.

9. Оператори поштового зв'язку зобов'язані забезпечувати:

надання послуг поштового зв'язку встановленого рівня якості відповідно до нормативно-правових актів, що регламентують діяльність операторів поштового зв'язку, умов договору;

пересилання поштових відправлень, що належать до універсальних послуг поштового зв'язку, у нормативні строки;

пересилання поштових відправлень, що не належать до універсальних послуг поштового зв'язку, поштових переказів у строки, визначені відповідно до укладеного договору про надання послуг поштового зв'язку;

схоронність поштових відправлень та коштів;

таємницю інформації у сфері надання послуг поштового зв'язку;

доступ користувачів до інформації, передбаченої [Законом України](#) “Про поштовий зв'язок”;

зберігання інформації про кожну операцію з поштового переказу в системі обліку оператора поштового зв'язку в установленому ним порядку.

10. Письмова кореспонденція залежно від швидкості обробки і перевезення може поділятися на пріоритетну та непраіоритетну.

Пріоритетність обробки та перевезення поштових відправлень визначається оператором поштового зв'язку.

11. Поштові відправлення поділяються на внутрішні (пересилаються в межах України) та міжнародні (пересилаються за межі України, надходять до України, переміщуються через територію України транзитом).

Поштові перекази поділяються на внутрішні поштові перекази та міжнародні поштові перекази.

12. Головними ознаками поштового переказу, що відрізняють його від інших видів операцій з переказу коштів, є:

приймання поштового переказу, яке здійснюється за бланками (формами) на переказ, затвердженими операторами поштового зв'язку, відповідно до вимог актів Всесвітнього поштового союзу;

результатом надання послуги засобами оператора поштового зв'язку є видача готівкових коштів одержувачу поштового переказу або ініціація їх подальшого переказу на рахунок одержувача, або електронний гаманець, зазначений відправником, через обслуговуючий банк або надавача платіжних послуг;

умови та порядок надання поштового переказу, а також контроль за його здійсненням регулюється виключно законодавством у сфері поштового зв'язку та згідно з актами Всесвітнього поштового союзу.

В межах внутрішнього поштового переказу оператором поштового зв'язку надаються такі послуги:

приймання готівкових, безготівкових коштів для виплати одержувачу готівкою засобами оператора поштового зв'язку;

приймання готівкових, безготівкових коштів для ініціації їх подальшого переказу на рахунок одержувача або електронний гаманець, зазначений відправником, через обслуговуючий банк або надавача платіжних послуг.

13. Розміри та гранична маса внутрішніх та міжнародних поштових відправлень встановлюється оператором поштового зв'язку з урахуванням вимог актів Всесвітньої поштової організації, якщо вони обов'язкові до виконання.

14. Приймання та виплата адресату (перерахування на рахунок) поштового переказу здійснюється відповідно до порядку, який встановлюється оператором поштового зв'язку та в якому визначаються умови, порядок, нормативи, суб'єктний склад, контроль операційної діяльності та облік поштових переказів тощо.

15. Внутрішні реєстровані поштові відправлення, поштові перекази можуть прийматися для пересилання з повідомленням про їх вручення через текстове повідомлення технічних засобів оператора поштового зв'язку або повідомленням, що підтримується засобами Інтернету, на вибір користувача.

Поштові картки, листи з позначкою “Вручити особисто”, рекомендовані (реєстровані) листи з позначкою “Судова повістка” приймаються для пересилання лише з повідомленням про їх вручення згідно із законодавством.

16. У випадках, передбачених законодавством, результат надання адміністративної послуги (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення) може бути надісланий реєстрованим поштовим відправленням з позначкою “Адміністративна послуга” з повідомленням про його вручення (через смс-повідомлення або повідомлення, що підтримуються засобами Інтернету).

17. Внутрішні поштові відправлення з оголошеною цінністю можуть прийматися для пересилання з описом вкладення та/або з післяплатою, згідно з тарифами оператора поштового зв’язку.

Послуга опису вкладення до поштового відправлення полягає в підтвердженні у визначеному оператором поштового зв’язку порядку відповідно до технологічного процесу здійснення такої операції вмісту вкладення до поштового відправлення із зазначенням індивідуальних ознак відповідного вкладення (конкретний вид, кількість тощо), що відрізняє його від інших речей.

18. Адресат реєстрованого поштового відправлення, поштового переказу інформується про надходження адресованого йому поштового відправлення, поштового переказу шляхом надсилання текстового повідомлення з використанням технічних засобів оператора поштового зв’язку, повідомленням, що підтримується засобами Інтернету, або повідомленням у паперовій формі за встановленою оператором поштового зв’язку формою.

19. Міжнародні поштові відправлення приймаються для пересилання до країн, з якими встановлено поштовий обмін.

Реєстровані міжнародні поштові відправлення приймаються для пересилання лише до країн, перелік яких та умови приймання поштових відправлень визначені у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень, що формується операторами поштового зв’язку на підставі відомостей Міжнародного бюро Всесвітнього поштового союзу.

Міжнародні поштові перекази приймаються для пересилання до країн, з якими встановлено обмін поштовими переказами на підставі укладених угод.

20. Міжнародні реєстровані поштові відправлення, що надходять в Україну, можуть пересилатися з повідомленням про їх вручення.

Послуга повідомлення про вручення не застосовується для міжнародних реєстрованих поштових відправлень, що пересилаються за межі України.

21. Міжнародні реєстровані поштові відправлення та міжнародні поштові відправлення з оголошеною цінністю, що надходять в Україну, можуть пересилатися з позначкою “Вручити особисто”. Такі відправлення пересилаються з повідомленням про вручення поштового відправлення.

Послуга з пересилання згрупованих поштових відправлень “Консигнація” надається на підставі угод, укладених між оператором поштового зв’язку України та операторами поштового зв’язку інших країн.

22. Міжнародні поштові відправлення з післяплатою приймаються для пересилання лише до країн, з якими оператором поштового зв'язку укладено відповідні угоди.

23. Поштові відправлення належить відправнику до моменту вручення його адресату, якщо воно не вилучено відповідно до законодавства.

24. У внутрішніх поштових відправленнях пересилаються предмети, не заборонені для пересилання.

Відповідальність за наявність у внутрішніх відправленнях, які подаються в закритому вигляді, предметів, заборонених до пересилання, покладається на відправника.

25. Під час приймання внутрішніх поштових відправлень оператор поштового зв'язку має право відмовити у прийманні до пересилання вкладень у разі, коли відповідно до інформації, що розміщена на сайті такого оператора чи в об'єкті поштового зв'язку, таким оператором не надаються послуги з пересилання відповідного виду вкладень. Оператор поштового зв'язку має право відмовити у прийманні до пересилання вкладень у разі, коли:

такі вкладення за їх ознаками чи властивостями становлять небезпеку спричинення шкоди життю або здоров'ю працівників оператора поштового зв'язку чи третіх осіб, та/або можуть призвести до забруднення чи псування (пошкодження) інших поштових відправлень чи поштового обладнання;

оператор не може гарантувати під час пересилання збереження споживчих властивостей вкладень, що подаються для пересилання.

26. У міжнародних поштових відправленнях пересилаються предмети, не заборонені до ввезення на територію України та вивезення з території України відповідно до законодавства.

27. Митний контроль та митне оформлення товарів, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон України в міжнародних поштових відправленнях, здійснюється з додержанням вимог законодавства України з питань митної справи.

28. Міжнародні поштові відправлення, що переміщуються через митний кордон України, пред'являються операторами поштового зв'язку митним органам для здійснення митного контролю та митного оформлення.

У разі виявлення у міжнародних поштових відправленнях предметів і речовин, які заборонено для пересилання, їх вилучення здійснюється у порядку, встановленому законодавством.

29. Пакування повинне забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки поштового відправлення з використанням технічних засобів.

Порядок упакування поштових відправлень залежно від вкладення встановлюється операторами поштового зв'язку.

Оператор поштового зв'язку може відмовити відправнику у прийманні поштового відправлення, якщо його упаковка не відповідає вимогам порядку упакування, визначеного оператором поштового зв'язку.

30. Умови здійснення міжнародного поштового переказу регулюються відповідними договорами (угодами), що укладені з дотриманням вимог актів Всесвітнього поштового союзу.

Сума прийнятого міжнародного поштового переказу перераховується за курсом валют, установленим оператором для здійснення поштових платіжних послуг на території України на день приймання такого переказу.

Сума міжнародного поштового переказу, що надійшов для виплати в Україну в іноземній валюті з дрібними частинами та призначений для виплати об'єктом поштового зв'язку, що надає послуги в національній валюті, перераховується за курсом валют, установленим оператором для здійснення поштових платіжних послуг на території України на день реєстрації такого поштового переказу.

31. Під час приймання поштових відправлень, поштових переказів можуть застосовуватися додаткові послуги та сервіси, визначені оператором поштового зв'язку.

Адресування поштових відправлень, поштових переказів

32. Поштове відправлення, поштовий переказ супроводжує така інформація, що надається відправником або зазначається на поштовому відправленні, якщо обов'язковість її надання (зазначення на поштовому відправленні) встановлена оператором поштового зв'язку:

1) найменування адресата (одержувача) та відправника: для фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), для юридичних осіб - повне найменування підприємства, установи, організації, якщо відомо - ім'я та прізвище адресата. На простих та реєстрованих поштових картках, листах (крім тих, що адресуються до запитання, до відділення) може бути зазначено лише прізвище та ініціали або ім'я та прізвище. На поштових відправленнях, адресованих до населених пунктів, які не мають вулиць і нумерації будинків, прізвище, ім'я та по батькові адресата (за наявності) зазначаються повністю;

номер абонента, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги щодо мобільного або фіксованого зв'язку відправника та адресата (одержувача) (для реєстрованих поштових відправлень, поштових переказів, крім поштових карток, листів без оголошеної цінності, відправлень для сліпих);

2) поштова адреса:

найменування вулиці (проспекту, бульвару, провулку тощо), номер будинку, квартири/офісу;

найменування населеного пункту, району, області (крім поштових переказів);

поштовий індекс;

країна призначення.

Оператор поштового зв'язку самостійно визначає спосіб надання відправником зазначеної інформації або спосіб зазначення такої інформації на поштовому відправленні, а також може визначати інші відомості, надання яких (зазначення яких на поштовому відправленні) для відправника обов'язкове.

33. У разі коли поштові відправлення, поштовий переказ адресуються до запитання, на абонементну скриньку, до відділення, після найменування адресата зазначається:

до запитання, абонементна скринька, до відділення;
найменування населеного пункту, району, області;
найменування об'єкта поштового зв'язку місця призначення;
поштовий індекс;
країна призначення.

На внутрішній простій поштовій картці і листі, що адресуються до запитання, замість прізвища, імені та по батькові адресата можуть зазначатися реквізити паспорта громадянина України або іншого документа, що посвідчує особу.

34. На листах і поштових картках найменування адресата та його поштова адреса зазначаються внизу праворуч без пробілів між рядками і літерами у словах.

Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються вгорі ліворуч з лицьового боку або у верхній частині зворотного боку поштового конверта.

35. Поштова адреса повинна бути точною та повною, без скорочених найменувань чи будь-яких знаків, що її не стосуються.

Адреси відправника та адресата (одержувача) поштових відправлень, що пересилаються в межах України, зазначаються державною мовою.

36. Найменування відправника та адресата (одержувача), їх поштові адреси на поштовому відправленні, бланку супровідної адреси, бланку митної декларації, бланку поштового переказу зазначаються розбірливо (крім оформлення електронним способом).

37. На міжнародному поштовому відправленні найменування адресата та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами, найменування країни призначення повторюється українською мовою (великими літерами). Якщо в країні призначення застосовуються інші літери та цифри (тобто, у випадках написання поштової адреси мовою країни призначення), найменування країни призначення повторюється латинськими літерами та українською мовою (великими літерами).

Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами. Можливе зазначення поштової адреси українською мовою, в такому випадку найменування країни відправника та населеного пункту повторюється латинськими літерами.

38. Реєстровані поштові відправлення, поштові перекази без зазначення відправника та його поштової адреси (якщо обов'язковість зазначення поштової адреси встановлена оператором поштового зв'язку), а також внутрішні поштові відправлення із зазначенням адреси відправника за межами України для пересилання не приймаються.

39. Інформація, що супроводжує поштовий переказ, одержувачем або відправником якого є юридична особа, крім найменування адресата (одержувача) або відправника та їх

поштових адрес, повинна містити також номери їх рахунків у відповідних надавачів платіжних послуг.

40. Інформація про найменування відправника та одержувача, що супроводжує міжнародний поштовий переказ, зазначається латинськими літерами і арабськими цифрами.

41. Оголошена цінність внутрішніх поштових відправлень оголошується лише у гривнях цілим числом.

Сума післяплати міжнародних поштових відправлень зазначається у валюті країни призначення або іншій валюті, визначеній угодами про обмін міжнародними поштовими відправленнями з післяплатою, укладеними між оператором поштового зв'язку України та операторами поштового зв'язку інших держав.

42. Відправник міжнародної посилки надає оператору поштового зв'язку інформацію про подальші дії в разі неодержання посилки адресатом (одержувачем).

Приймання поштових відправлень, поштових переказів

43. Прості листи, які за розмірами неможливо опустити в поштову скриньку, подаються для пересилання в об'єкті поштового зв'язку.

Приймання поштових відправлень здійснюється в порядку, що визначається оператором поштового зв'язку.

44. Прості листи масою відповідно до законодавства, поштові картки з нанесеним на них відбитком спеціального штампа, відправниками яких є військовослужбовці строкової служби, подаються для пересилання уповноваженими представниками військових частин за реєстрами безпосередньо до об'єкта поштового зв'язку відповідно до цих Правил.

Поштові відправлення осіб, які тримаються в установах виконання покарань, слідчих ізоляторах, таборах для тримання військовополонених, гауптвахтах чи дисциплінарних батальйонах, подаються для пересилання до об'єкта поштового зв'язку, що їх обслуговує, особами, уповноваженими такими установами.

Поштові відправлення, що надходять особам, які тримаються в установах виконання покарань, слідчих ізоляторах, таборах для тримання військовополонених, гауптвахтах чи дисциплінарних батальйонах, отримуються особами, уповноваженими такими установами, в об'єктах поштового зв'язку.

45. Сума оголошеної цінності внутрішнього поштового відправлення не повинна перевищувати фактичної вартості вкладення та можливих витрат на відновлення документів, що пересилалися, у разі їх втрати.

46. Сума оголошеної цінності міжнародного поштового відправлення не повинна перевищувати фактичної вартості вкладення та суми, визначеної у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень.

Сума оголошеної цінності документів, що пересилаються у поштовому відправленні, не повинна перевищувати можливих витрат на відновлення таких документів у разі їх втрати.

Сума відшкодування збитків у разі втрати дрібного пакета встановлюється актами Всесвітнього поштового союзу і не залежить від загальної вартості вкладення, якщо інше не передбачено умовами договору про надання послуг поштового зв'язку.

47. Внутрішні реєстровані поштові відправлення, крім поштових відправлень з оголошеною цінністю з описом вкладень, подаються для пересилання у відкритому або закритому вигляді. У разі виникнення сумніву у працівника оператора поштового зв'язку щодо наявності у поштовому відправленні, яке подається для пересилання, заборонених для пересилання вкладень, відправник повинен подати відправлення у відкритому вигляді. У разі відмови відправника подати відправлення для пересилання у відкритому вигляді оператор відмовляє в пересиланні такого відправлення.

Внутрішні поштові відправлення з оголошеною цінністю з описом вкладення подаються для пересилання відправником відкритими для перевірки їх вкладення.

48. Внутрішні поштові відправлення із вкладенням дорогоцінних металів, ювелірних виробів і нумізматичних монет та їх колекцій подаються для пересилання лише з описом вкладення.

49. У разі подання для пересилання реєстрованого поштового відправлення з повідомленням про його вручення відправник заповнює бланк (форму) повідомлення на свою поштову адресу або адресу особи, якій за його дорученням належить надіслати повідомлення після вручення поштового відправлення, поштового переказу.

Оформлення реєстрованого поштового відправлення здійснюється у порядку, встановленому оператором поштового зв'язку.

Відправник, який бажає одержати повідомлення про вручення поштового відправлення, виплату грошей за поштовим переказом, текстове повідомлення із застосуванням технічних засобів, визначених оператором поштового зв'язку, повинен зазначити на поштовому відправленні або надати оператору поштового зв'язку номер телефону мобільного зв'язку, адресу електронної пошти або іншу адресу, на яку необхідно надіслати таке повідомлення.

50. Під час подання для пересилання поштового відправлення з позначкою "Післяплата" відправник повідомляє оператору поштового зв'язку дані щодо найменування адресата (одержувача) післяплати та його поштової адреси, за необхідності - реквізити рахунка відповідного надавача платіжних послуг, суми післяплати, що пересилається поштовим переказом або шляхом переказу коштів. Сума післяплати, визначена відправником, не повинна перевищувати суму оголошеної цінності поштового відправлення.

У разі пересилання суми післяплати міжнародним поштовим переказом відправник заповнює бланк міжнародного поштового переказу післяплати.

51. Подані для пересилання закритими внутрішні поштові відправлення незалежно від їх кількості, способу упакування, наявності печатки чи пломби, клейової стрічки з логотипом (товарним знаком) відправника можуть вибірково перевірятися працівником об'єкта поштового зв'язку.

Поштові відправлення, що подаються для пересилання відкритими, опечатуються чи упаковуються відповідно до вимог порядку упакування оператора поштового зв'язку згідно із встановленими тарифами, якщо інше не передбачено оператором поштового зв'язку.

52. Поштовий переказ у межах України пересилається лише в національній валюті після внесення відправником суми, призначеної для переказу, в готівковій формі чи шляхом безготівкового розрахунку. Плата за пересилання переказу може стягуватися з відправника, одержувача або третіх осіб відповідно до законодавства згідно з діючими тарифами.

Поштові перекази юридичних осіб приймаються для пересилання після надходження коштів, призначених для переказу, та плати за їх пересилання на окремі поточні рахунки оператора поштового зв'язку, а також списку згрупованих поштових переказів в електронній формі за формою, визначеною оператором поштового зв'язку, якщо інше не передбачено договором.

Міжнародний поштовий переказ здійснюється в національній валюті або іноземній в установленому законодавством порядку.

У разі подання для пересилання поштового переказу, сума якого підлягає фінансовому моніторингу, оператором поштового зв'язку проводиться ідентифікація особи відповідно до законодавства.

53. У разі відправлення згрупованих поштових відправлень, поштових переказів відправник складає їх список в електронній формі за формою, визначеною оператором поштового зв'язку. Кількість поштових відправлень, поштових переказів одного виду та категорії, згрупованих за способом пересилання, що включаються до одного списку, та кількість таких списків визначаються оператором поштового зв'язку.

54. Про прийняття для пересилання згрупованих поштових відправлень, поштових переказів відправнику може видаватися один розрахунковий документ на один список з одним примірником списку.

У разі надання послуг поштового зв'язку суб'єктам господарювання та державним органам без статусу юридичної особи в місцях, де операції з розрахунків здійснюються тільки у безготівковій формі, реєстратори розрахункових операцій та розрахункові книжки не застосовуються, відправникові передається тільки один примірник списку в паперовій або в електронній формі із зазначенням прізвища працівника, який здійснював приймання, а також дати і місця надання послуги.

55. Фізичні та юридичні особи, в яких відсутні договори з оператором поштового зв'язку, подають для пересилання міжнародні поштові відправлення з товарними вкладеннями відкритими.

56. Для пересилання міжнародних поштових відправлень (дрібних пакетів, відправлень з оголошеною цінністю, посилок, відправлень "EMS") відправник у встановленому порядку заповнює митні декларації у кількості, що визначена країною призначення у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень.

57. Оператори поштового зв'язку:

створюють для відправників можливість самостійного заповнення в електронному вигляді необхідних для відправки документів;

забезпечують перевірку правильності документального оформлення міжнародних поштових відправлень, контроль за повнотою заповнення митних декларацій.

58. Під час приймання для пересилання письмової кореспонденції на адресному боці кожного поштового відправлення проставляється відбиток поштового календарного штемпеля.

Дата відбитка поштового календарного штемпеля маркувальної (франкувальної) машини повинна відповідати даті подання письмової кореспонденції для пересилання. Якщо на письмовій кореспонденції, поданій для пересилання, відсутній відбиток поштового календарного штемпеля або зазначена дата не відповідає даті подання її для пересилання, така кореспонденція повертається відправникові для відповідного оформлення.

У разі виявлення у поштових скриньках поштових відправлень, оплату яких здійснено із застосуванням відбитків маркувальної (франкувальної) машини, відбитків про оплату письмової кореспонденції, нанесених друкарським чи іншим способом, або інших відміток про оплату, такі відправлення за призначенням не пересилаються, а першочергово повертаються за зворотною адресою. У разі відсутності зворотної адреси такі поштові відправлення зберігаються об'єктом поштового зв'язку протягом установленого законодавством строку.

Оператор поштового зв'язку також може визначати інший порядок приймання реєстрованих поштових відправлень.

Оплата послуг поштового зв'язку

59. Послуги поштового зв'язку оплачуються під час їх замовлення відправником або під час вручення адресатом (одержувачем), якщо інше не передбачено відповідним договором про надання послуг поштового зв'язку у національній валюті за діючими тарифами.

Просту письмову кореспонденцію оплачує тільки відправник.

Послуги поштового зв'язку для реєстрованих поштових відправлень з позначкою "Адміністративна послуга" оплачуються суб'єктом звернення під час їх замовлення або під час отримання в поштовому відділенні чи за визначеною суб'єктом звернення адресою в порядку, визначеному оператором поштового зв'язку.

60. Порядок оплати послуг поштового зв'язку, крім послуг з пересилання внутрішніх простих та реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) масою до 50 грамів і поштових карток, визначається операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.

61. У межах України безоплатно пересилаються:

прості листи масою, визначеною законодавством, і поштові картки, відправниками та адресатами (одержувачами) яких є військовослужбовці строкової служби;

посилки з одягом військовослужбовців строкової служби, що відправляються в установленому порядку військовими частинами;

відправлення для сліпих (крім тих, що перевозяться авіатранспортом).

Оплата послуг з пересилання у межах України простих листів масою, визначеною законодавством, та поштових карток, відправниками та адресатами (одержувачами) яких є військовослужбовці строкової служби, а також посилок з одягом військовослужбовців строкової служби, здійснюється за рахунок і в межах бюджетних асигнувань, передбачених на утримання відповідних бюджетних установ.

62. Підтвердженням оплати послуг поштового зв'язку з пересилання письмової кореспонденції є:

поштові марки, наклеєні на письмову кореспонденцію або нанесені типографським способом на поштові конверти, поштові картки;

електронні марки;

відбитки державного знака, нанесені маркувальними машинами;

відбитки про оплату письмової кореспонденції, нанесені друкарським чи іншим способом;

розрахунковий документ про оплату послуги поштового зв'язку.

Призначений оператор визначає порядок проведення перевірок знаків поштової оплати щодо їх автентичності, в якому визначається алгоритм дій працівників у випадках виявлення поштових відправлень, оплачених знаками поштової оплати з ознаками підробки.

63. На внутрішніх згрупованих рекомендованих поштових відправленнях також можуть наноситися відмітки, які свідчать про те, що оплату проведено в повному обсязі ("Плату стягнуто"). Такі відмітки наносяться на зазначені поштові відправлення поряд із штриховим кодовим ідентифікатором за умови нанесення дати приймання.

На міжнародних поштових відправленнях можуть наноситися відмітки, які свідчать про те, що оплату проведено в повному обсязі ("Taxe percue").

64. Для оплати міжнародних поштових відправлень можуть використовуватися міжнародні купони для відповіді, що видаються Міжнародним бюро Всесвітнього поштового союзу.

Міжнародні купони для відповіді під час подання для пересилання поштового відправлення обмінюються на поштові марки України у такому співвідношенні: один купон відповідає мінімальній оплаті за пересилання одного простого пріоритетного відправлення письмової кореспонденції або простого авіаліста, адресованого за кордон.

65. Поштові марки, електронні марки та міжнародні купони для відповіді використовуються як засіб оплати лише у разі надання послуг з пересилання письмової кореспонденції призначеним оператором поштового зв'язку.

66. Поштові марки наклеюються на адресному боці простих або рекомендованих поштової картки, листа, відправлень для сліпих (пересилання яких оплачується) вгорі праворуч, окремо одна від одної.

Електронна марка наноситься у вигляді графічної інформації на листи, поштові картки, містить інформацію про поштове відправлення і підтверджує оплату послуг поштового зв'язку, які надає призначений оператор поштового зв'язку.

67. Поштові марки, вилучені з обігу, забруднені, пошкоджені, погашені будь-яким способом, вирізані з маркованих конвертів і поштових карток, а також випущені поштовими адміністраціями зарубіжних країн, для оплати внутрішніх і міжнародних поштових відправлень не використовуються.

68. Продані поштові марки, блоки поштові, марковані конверти і картки поверненню та обміну не підлягають, крім тих, які були продані через інтернет-магазин оператора поштового зв'язку та/або пошкоджені з вини оператора поштового зв'язку.

69. Маркувальні (франкувальні) машини можуть використовуватися фізичними та юридичними особами після укладення відповідних договорів з призначеним оператором поштового зв'язку та внесення авансових платежів.

Користувач також може використовувати електронну марку, яка підтверджує оплату послуг поштового зв'язку, порядок використання якої затверджується призначеним оператором.

Поштові відправлення з відбитками кліше державного знака маркувальної (франкувальної) машини подаються для пересилання лише до об'єкта поштового зв'язку, визначеного у відповідних договорах, після надходження коштів для надання такої послуги на поточний рахунок оператора поштового зв'язку.

70. Порядок введення та виведення з обігу поштових марок затверджується Мінінфраструктури.

Призначений оператор затверджує з урахуванням цих Правил Положення про поштові марки, марковані конверти і картки, Порядок використання електронної марки, Порядок використання відбитка про оплату письмової кореспонденції та Інструкцію з використання маркувальних машин.

Доставка та вручення поштових відправлень, поштових переказів

71. Реєстровані поштові відправлення вручаються, кошти за поштовими переказами виплачуються адресатам (одержувачам) за умови пред'явлення ними документів, що посвідчують особу згідно із законодавством.

Реєстровані поштові відправлення можуть вручатися або виплачуватися кошти за поштовим переказом адресату (одержувачу) шляхом використання електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті, з фіксацією технічними засобами або в інший спосіб, визначений оператором поштового зв'язку.

72. Адресат (одержувач) може уповноважити іншу особу на одержання адресованого йому поштового відправлення, коштів за поштовим переказом за довіреністю на визначений строк, що оформляється в установленому законодавством порядку або шляхом

надання разового доручення на отримання поштового відправлення в електронній формі, порядок якої встановлюється оператором поштового зв'язку.

73. Інформація про надходження реєстрованого поштового відправлення, поштового переказу, повідомлення про вручення поштового відправлення, поштового переказу надсилається адресату у вигляді текстового повідомлення за номером телефону мобільного зв'язку, зазначеним на поштовому відправленні, поштовому переказі, а в разі відсутності номера телефону мобільного зв'язку - шляхом вкладення до абонентської поштової скриньки бланка повідомлення про надходження поштового відправлення або в інший спосіб, встановлений оператором поштового зв'язку.

Поштові перекази, адресовані юридичним особам та фізичним особам на особисті рахунки, перераховуються на відповідні рахунки у відповідних установах надавача платіжних послуг.

74. За адресою, зазначеною відправником чи одержувачем відправлення (якщо інше не передбачене договором про надання послуг поштового зв'язку) можуть бути доставлені рекомендовані поштові картки, листи, відправлення для сліпих, дрібні пакети, повідомлення про вручення поштових відправлень, поштових переказів, міжнародні посилки, відправлення "EMS" (для міжнародних поштових відправлень, крім тих, на вкладення яких нараховані митні платежі, та якщо інше не передбачено угодами, укладеними між оператором поштового зв'язку України та операторами поштового зв'язку інших держав).

75. З використанням абонентської поштової скриньки можуть доставлятися, якщо інше не передбачене договором про надання послуг поштового зв'язку:

прості поштові відправлення (крім мішків "М");

адресна поштова розсилка;

повідомлення про надходження поштових відправлень, переказів;

періодичні друковані видання, оформлені згідно з вимогами законодавства.

Прості та реєстровані поштові відправлення, повідомлення про вручення поштових відправлень, поштових переказів можуть доставлятися з використанням абонентської поштової скриньки або в інший спосіб, який визначає оператор поштового зв'язку.

З використанням поштомату можуть доставлятися посилки або інші поштові відправлення.

Порядок користування поштоматами встановлюється операторами поштового зв'язку.

76. Для отримання поштових відправлень користувачі послуг поштового зв'язку повинні забезпечити створення умов доставки та вручення поштових відправлень відповідно до вимог [Закону України](#) "Про поштовий зв'язок", цих Правил.

77. У разі відсутності або несправності абонентської поштової скриньки, невиконання вимог щодо її встановлення, відсутності відповідного договору з оператором поштового зв'язку про доставку поштових відправлень, періодичних друкованих видань оператор поштового зв'язку зобов'язаний повідомити користувача послуг поштового зв'язку про

свою відмову від доставки адресованих йому поштових відправлень, періодичних друкованих видань.

78. Поштові відправлення, адресовані юридичним особам, можуть видаватися їх представникам, уповноваженим в установленому законодавством порядку на одержання поштових відправлень.

У разі коли під час надсилання реєстрованого поштового відправлення юридичній особі відправником поряд з юридичною особою як адресат було зазначено фізичну особу, таке відправлення може бути видане відповідній особі.

79. Поштові відправлення, зазначені в абзаці другому пункту 61 цих Правил, адресовані військовослужбовцям строкової служби, видаються за реєстрами у приміщеннях об'єкта поштового зв'язку уповноваженим в установленому законодавством порядку представникам чи адресатам (одержувачам).

80. Прості поштові відправлення, повідомлення про надходження поштових відправлень, поштових переказів, періодичні друковані видання, адресовані фізичним особам за місцем роботи, перебування (гуртожитки, інтернати, дитячі будинки, готелі, оздоровчі та лікувальні заклади), доставляються адресатам з використанням абонентських поштових скриньок або вручаються адресатам чи представникам зазначених юридичних осіб (закладів), уповноваженим на одержання поштових відправлень в об'єкті поштового зв'язку, якщо інше не передбачено договором про надання послуг поштового зв'язку.

Поштові відправлення для адресатів (одержувачів), місце перебування яких розташоване поза межами населеного пункту, вручаються таким адресатам (одержувачам) на найближчому до них об'єкті поштового зв'язку.

81. Рекомендовані поштові відправлення (крім рекомендованих листів з позначкою “Судова повістка”), повідомлення про вручення поштових відправлень, поштових переказів, адресовані фізичним особам, під час доставки за зазначеною адресою або під час видачі в об'єкті поштового зв'язку вручаються адресату (одержувачу), а в разі його відсутності - будь-кому з повнолітніх членів сім'ї, який проживає разом з ним.

У разі відсутності адресата (одержувача) або повнолітніх членів його сім'ї про надходження поштового відправлення, поштового переказу адресат (одержувач) інформується у спосіб, визначений оператором поштового зв'язку.

82. Рекомендовані листи з позначкою “Судова повістка”, адресовані фізичним особам, під час доставки за зазначеною адресою вручаються особисто адресату (одержувачу), а в разі його відсутності - будь-кому з повнолітніх членів його сім'ї, який проживає разом з адресатом (одержувачем). У разі відсутності адресата (одержувача), будь-кого з повнолітніх членів його сім'ї за зазначеною на рекомендованому листі адресою працівник об'єкта поштового зв'язку інформує адресата (одержувача) за наявним номером телефону та/або вкладає до абонентської поштової скриньки повідомлення про надходження рекомендованого листа з позначкою “Судова повістка”.

Якщо протягом трьох робочих днів після інформування відділенням поштового зв'язку адресат (одержувач) не з'явився для одержання рекомендованого (реєстрованого) листа з позначкою “Судова повістка”, працівник об'єкта поштового зв'язку робить позначку “адресат відсутній за зазначеною адресою”, яка засвідчується підписом з проставленням

відбитка поштового пристрою, порядок використання якого встановлюється призначеним оператором поштового зв'язку, і не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає такий лист до суду.

83. Рекомендовані поштові відправлення з позначкою “Судова повістка”, адресовані юридичним особам, під час доставки за зазначеною адресою вручаються представнику юридичної особи, уповноваженому на одержання поштових відправлень, під розпис. У разі відсутності адресата (одержувача) за зазначеною на рекомендованому листі адресою працівник об'єкта поштового зв'язку робить позначку “адресат відсутній за зазначеною адресою”, яка засвідчується його підписом з проставленням відбитка поштового пристрою, порядок використання якого встановлюється призначеним оператором поштового зв'язку, і не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає такий лист до суду.

84. Реєстровані поштові відправлення з позначкою “Адміністративна послуга”, адресовані фізичним особам, під час доставки за зазначеною адресою вручаються особисто адресату (одержувачу) або його представнику. У разі відсутності зазначених осіб за зазначеною на реєстрованому поштовому відправленні адресою працівник об'єкта поштового зв'язку інформує адресата (одержувача) за наявним номером телефону та/або вкладає до абонентської поштової скриньки повідомлення про надходження реєстрованого поштового відправлення з позначкою “Адміністративна послуга”. Якщо протягом семи робочих днів після інформування адресат (одержувач) не з'явився за одержанням реєстрованого поштового відправлення з позначкою “Адміністративна послуга”, працівник об'єкта поштового зв'язку не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає таке відправлення до відправника.

У разі неможливості вручення реєстрованого поштового відправлення з позначкою “Адміністративна послуга” за місцем знаходження адресата (одержувача) працівник об'єкта поштового зв'язку інформує адресата (одержувача) за наявним номером телефону про надходження реєстрованого поштового відправлення з позначкою “Адміністративна послуга”.

Якщо протягом семи робочих днів після інформування представник юридичної особи, уповноважений на одержання поштових відправлень, не з'явився за одержанням реєстрованого поштового відправлення з позначкою “Адміністративна послуга”, працівник об'єкта поштового зв'язку не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає таке відправлення відправнику.

85. Поштові відправлення з позначкою “Вручити особисто”, адресовані фізичним особам, підлягають врученню особисто адресатам або особам, уповноваженим ними на це в установленому порядку. Вручення зазначених поштових відправлень, а також рекомендованих листів з позначкою “Судова повістка”, адресованих посадовим і службовим особам органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, або за місцем роботи фізичних осіб, здійснюється у порядку, визначеному в таких органах, підприємствах, установах.

86. У разі коли адресата (одержувача) неможливо поінформувати про надходження реєстрованого поштового відправлення, поштового переказу за номером телефону мобільного зв'язку, зазначеним відправником у поштовій адресі, або шляхом надсилання повідомлення технічними засобами, визначеними оператором поштового зв'язку, до його

абонентської поштової скриньки (у разі її наявності) вкладається повідомлення про надходження такого поштового відправлення, поштового переказу.

87. В об'єкті поштового зв'язку можуть вручатися:

прості поштові відправлення, які неможливо вкласти до абонентської поштової скриньки;

реєстровані поштові відправлення, рекомендовані повідомлення про вручення поштових відправлень, поштових переказів, не вручені адресатам під час доставки за поштовою адресою, що надана відправником чи одержувачем відправлення;

мішки "М";

поштові відправлення, щодо яких складено відповідний акт;

міжнародні поштові відправлення, на які нараховані митні платежі;

поштові перекази.

88. У разі виявлення пошкодження упаковок поштових відправлень працівниками об'єкта поштового зв'язку вживаються необхідні заходи для їх усунення. При цьому на поштовому відправленні оператором поштового зв'язку в установлений ним спосіб робиться позначка "Надійшло у пошкодженому вигляді".

У разі виявлення розходжень фактичної маси посилки чи поштового відправлення з оголошеною цінністю, міжнародного поштового відправлення з оголошеною цінністю, рекомендованого дрібного пакета, відправлення "EMS" з масою, зазначеною в супровідних документах, на поштовому відправленні або бланку супровідної адреси чи митної декларації до нього, чи пошкодження оболонки, печатки, перев'язу, що не забезпечує схоронність вкладення, працівник об'єкта поштового зв'язку складає відповідний акт згідно з правилами, встановленими оператором поштового зв'язку.

89. Поштові перекази, посилки, інші поштові відправлення з оголошеною цінністю, а також міжнародні реєстровані поштові відправлення (в тому числі згруповані поштові відправлення "Консигнація") видаються адресату (одержувачу) за умови пред'явлення ним документа, що посвідчує особу, або уповноважений ним особі за умови пред'явлення нею документа, що посвідчує особу, та відповідної довіреності, засвідченої в установленому законодавством порядку, якщо інший порядок отримання відправлень не встановлено оператором поштового зв'язку.

90. Оператор поштового зв'язку вручає реєстровані поштові відправлення у визначеному оператором поштового зв'язку порядку.

Поштові відправлення, в тому числі прості, адресовані "До запитання", видаються тільки адресату на підставі пред'явлення документів, що посвідчують особу відповідно до законодавства.

Поштові відправлення, адресовані "До відділення", вручаються у приміщенні об'єкта поштового зв'язку адресату (одержувачу) або іншій уповноваженій особі, інформація про яку надана відправником або одержувачем.

91. Під час вручення фізичній особі реєстрованого поштового відправлення, виплати коштів за поштовим переказом з повідомленням про вручення працівник об'єкта поштового зв'язку на підставі пред'явленого адресатом (одержувачем) документа, що посвідчує особу згідно із законодавством, робить відповідну відмітку про вручення у порядку, визначеному оператором поштового зв'язку.

Під час вручення поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", внутрішнього рекомендованого листа з позначкою "Судова повістка" адресат (одержувач) підтверджує такий факт своїм підписом та зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище у спосіб та відповідно до порядку, що встановлені оператором поштового зв'язку.

Відповідні дані про вручення поштового відправлення також повинні містити інформацію про особу, уповноважену на одержання внутрішнього рекомендованого (реєстрованого) листа з позначкою "Судова повістка", адресованого юридичній особі або фізичній особі за місцем роботи.

Інформація про вручення рекомендованого листа з позначкою "Судова повістка" не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертається до суду.

92. Під час видачі поштових відправлень з оголошеною цінністю, дрібних пакетів, посилок, мішків "М", відправлень "EMS" працівник об'єкта поштового зв'язку перевіряє їх масу на вимогу адресата (одержувача). За бажанням адресата такі відправлення можуть розкриватися в його присутності в об'єкті поштового зв'язку (відправлення "EMS" також можуть розкриватися у присутності адресата (одержувача) під час доставки за поштовою адресою, що зазначена на поштовому відправленні, поштовому переказі).

93. Поштові відправлення з позначкою "З описом" та поштові відправлення, щодо яких складено відповідний акт, розкриваються працівником об'єкта поштового зв'язку у присутності адресата (одержувача) за його згодою. У разі коли під час розкриття таких поштових відправлень нестачу, пошкодження, зіпсуття чи заміну вкладення не виявлено, видача їх проводиться в установленому порядку. У разі виявлення нестачі, заміни, повного або часткового пошкодження чи зіпсуття вкладення працівник об'єкта поштового зв'язку складає акт, один примірник якого видається адресату (одержувачу) або надсилається технічними засобами на його електронну пошту відповідно до правил, установлених оператором поштового зв'язку.

У разі коли адресат (одержувач) заперечує проти розкриття поштового відправлення, що надійшло з позначкою "З описом", перевірці підлягає лише його маса, про що працівник поштового зв'язку робить позначку на зворотному боці повідомлення про надходження, яка засвідчується підписом адресата (одержувача). Засвідчити відмову від розкриття поштового відправлення адресат (одержувач) може в електронній формі через технічні засоби, визначені оператором поштового зв'язку.

94. Поштове відправлення з позначкою "Післяплата" видається адресату (одержувачу) після внесення ним визначеної відправником суми післяплати та здійснення оплати за її пересилання поштовим переказом або шляхом переказу коштів, якщо оплату послуги не здійснено відправником.

Адресат (одержувач) має право одержати інформацію про найменування та поштову адресу відправника до внесення ним встановленої оплати.

Вручене адресату (одержувачу) відповідно до цих Правил поштове відправлення з позначкою “Післяплата” поверненню не підлягає, а внесена ним сума післяплати і оплата за її пересилання поштовим переказом не повертаються.

Поштове відправлення з позначкою “Післяплата. З описом”, а також поштове відправлення з позначкою “Післяплата”, щодо яких складено відповідний акт, можуть розкриватися працівником об’єкта поштового зв’язку у присутності адресата (одержувача) без попереднього внесення ним суми післяплати та оплати за її пересилання поштовим переказом.

У разі коли під час розкриття поштового відправлення виявлено нестачу, заміну, зіпсуття чи пошкодження вкладення, працівник об’єкта поштового зв’язку складає акт про відмову адресата (одержувача) від одержання поштового відправлення, один примірник якого видається адресату (одержувачу) або надсилається на його електронну пошту або засвідчує такий факт в інший спосіб, який визначається оператором поштового зв’язку.

95. Реєстроване поштове відправлення безоплатно зберігається у приміщенні об’єкта поштового зв’язку протягом строку, визначеного оператором поштового зв’язку, але не менше п’яти календарних днів. За кожен наступний день зберігання реєстрованого поштового відправлення з одержувача стягується плата за зберігання такого відправлення за правилами та тарифами, встановленими оператором поштового зв’язку.

При цьому день надходження реєстрованого поштового відправлення до об’єкта поштового зв’язку та день вручення не враховуються.

96. Поштові відправлення, поштові перекази, адресовані неповнолітнім або громадянам, визнаним в установленому порядку недієздатними, видаються їх законним представникам за умови пред’явлення ними документів, що посвідчують особу, а також документів, що посвідчують родинні зв’язки з адресатом (одержувачем), (свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб тощо), чи рішення органу опіки і піклування про призначення їх опікунами чи піклувальниками.

Реєстровані поштові відправлення, поштові перекази, адресовані неповнолітнім, які перебувають в інтернатах, дитячих будинках, оздоровчих та лікувальних закладах, вручаються представникам таких закладів, уповноваженим на одержання поштових відправлень, у порядку, встановленому для юридичних осіб.

97. Адресат (одержувач), який внаслідок фізичних вад не може розписатися про одержання реєстрованого поштового відправлення, коштів за поштовим переказом, має право з відома працівника поштового зв’язку скористатися допомогою іншої особи. У такому разі в порядку, визначеному оператором поштового зв’язку, зазначаються дані пред’явлених документів, що посвідчують особу адресата (одержувача), та особу, яка розписалася за одержання поштового відправлення, коштів за поштовим переказом.

98. Міжнародні поштові відправлення, на вкладення яких нараховані митні платежі, вручаються адресату (одержувачу) лише після сплати ним таких платежів і плати за їх пересилання.

Адресат (одержувач) може звернутися до митного органу із заявою про коригування сум нарахованих митних платежів відповідно до законодавства. У такому разі міжнародне поштове відправлення зберігається об’єктом поштового зв’язку протягом строку,

встановленого оператором поштового зв'язку з урахуванням вимог [Митного кодексу України](#).

99. У разі відмови адресата (одержувача) від одержання поштового відправлення, коштів за поштовим переказом поштове відправлення, поштовий переказ не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертається відправнику (крім випадків, коли відправником надано розпорядження “не повертати”). Таке відправлення вручається відправнику за умови оплати ним плати за пересилання відправлення.

Такі поштові відправлення, поштові перекази не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертаються за зворотною адресою.

У разі коли адресат (одержувач) відмовляється засвідчити своїм підписом або в інший спосіб, передбачений оператором поштового зв'язку, факт відмови від одержання поштового відправлення, коштів за поштовим переказом, такі поштові відправлення, поштовий переказ зберігаються у приміщенні об'єкта поштового зв'язку протягом установленого [пунктом 101](#) цих Правил строку (крім рекомендованих листів з позначкою “Судова повістка”), після закінчення якого повертаються оператором поштового зв'язку за зворотною адресою.

У разі коли адресат (одержувач) відмовляється засвідчити своїм підписом факт відмови від одержання рекомендованого листа з позначкою “Судова повістка”, працівник об'єкта поштового зв'язку робить позначку “Адресат відмовився” і не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає його до суду.

У разі відмови адресата (одержувача) (представника юридичної особи, уповноваженого на одержання пошти) від одержання рекомендованого листа з позначкою “Судова повістка” працівник об'єкта поштового зв'язку робить на ньому позначку “Адресат відмовився” у спосіб та відповідно до порядку, встановленого оператором поштового зв'язку, і не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає його до суду.

Строк зберігання поштових відправлень, поштових переказів

100. Адресовані фізичним особам внутрішні поштові перекази виплачуються в готівковій формі в національній валюті, а міжнародні - відповідно до укладених угод.

101. У разі неможливості вручення адресатам (одержувачам) поштові відправлення, внутрішні поштові перекази зберігаються об'єктом поштового зв'язку місця призначення протягом строку, що встановлюється оператором поштового зв'язку, відправлення “EMS” - 14 календарних днів, міжнародні поштові перекази - відповідно до укладених угод.

Строк зберігання за заявою відправника/адресата (одержувача) і за додаткову плату може бути продовжений.

У разі невручення рекомендованого листа з позначкою “Судова повістка” або реєстрованого поштового відправлення з позначкою “Адміністративна послуга” такі відправлення разом з бланком повідомлення про вручення повертаються за зворотною адресою у порядку, визначеному в [пунктах 81, 82, 83, 84, 91, 99](#) цих Правил, із зазначенням причини невручення.

102. Після закінчення встановленого строку зберігання поштові відправлення, поштові перекази повертаються відправнику, крім випадків, коли відправником надано розпорядження “не повертати”.

Повернення відправлень, від яких відмовився адресат або вручення яких неможливе, повинне здійснюватися негайно.

Невручені міжнародні поштові відправлення надсилаються до місця міжнародного поштового обміну, з якого вони були одержані.

103. Поштові відправлення (крім відправлень “EMS”), поштові перекази за заявою відправника/адресата (одержувача) можуть бути доставлені на іншу адресу (якщо оператор надає послуги з доставки поштових відправлень на таку адресу) за окрему плату згідно із встановленими тарифами оператора поштового зв'язку, крім переадресації міжнародних поштових відправлень, які надіслані за межі України.

У разі досилання міжнародних поштових відправлень, поштових переказів за межі України застосовуються тарифи, встановлені для міжнародних поштових відправлень, поштових переказів.

104. У разі повернення внутрішніх реєстрованих поштових відправлень, крім рекомендованих, з відправника або адресата (одержувача) стягується плата згідно із встановленими тарифами оператором поштового зв'язку. За повернення з-за кордону або досилання міжнародної посилки з відправника оператором поштового зв'язку стягується додаткова плата за її пересилання згідно з положеннями актів Всесвітнього поштового союзу.

У разі неможливості вручення адресату (одержувачу) поштового відправлення, поштового переказу таке відправлення, переказ повертаються відправнику, крім випадків, якщо відправник під час оформлення поштового відправлення, поштового переказу визначив інший порядок розпорядження поштовим відправленням, поштовим переказом.

Невручені одержувачам або відправникам поштові відправлення, поштові перекази зберігаються об'єктом поштового зв'язку протягом строку, визначеного цими Правилами. Після закінчення встановленого строку зберігання поштові відправлення вважаються такими, що не вручені, поштові перекази - такими, що не виплачені. Невручені поштові відправлення, невикладені поштові перекази зберігаються об'єктом поштового зв'язку до закінчення строку, встановленого оператором поштового зв'язку, але не менше одного місяця.

Протягом зазначеного строку відправник/адресат (одержувач) може звернутися до оператора поштового зв'язку щодо одержання такого поштового відправлення, коштів за таким поштовим переказом.

105. Після закінчення встановленого строку зберігання з дня прийняття для пересилання невручені поштові відправлення можуть підлягати розкриттю та знищенню в порядку, визначеному Мінінфраструктури.

Порядок розпорядження грошовими коштами за невикладеними поштовими переказами, вкладеннями з невручених поштових відправлень затверджується Кабінетом Міністрів України.

Зберігання паперових та електронних документів про поштовий переказ, а також створення архівів електронних документів здійснюється у строки, визначені цими Правилами та внутрішніми документами оператора поштового зв'язку.

Порядок розпорядження неврученими поштовими відправленнями визначається оператором поштового зв'язку.

Розпорядження міжнародними поштовими відправленнями, що перебувають під митним контролем, здійснюється згідно із законодавством України з питань митної справи.

Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку, відповідальність операторів поштового зв'язку

106. До вручення адресату (одержувачу) поштового відправлення, виплати коштів за поштовим переказом відправник має право за додаткову плату подати заяву про:

повернення поштового відправлення (міжнародного - згідно з актами Всесвітнього поштового союзу), поштового переказу (міжнародного - згідно з міжнародними угодами про обмін);

вручення внутрішнього реєстрованого поштового відправлення, виплату коштів за поштовим переказом (міжнародним - згідно з міжнародними угодами про обмін) іншій особі та за іншою адресою або цьому ж адресатові за іншою адресою (якщо оператор надає послуги із доставки поштових відправлень на визначену відправником іншу адресу);

вручення поштового відправлення з позначкою "Післяплата" без внесення адресатом (одержувачем) суми післяплати або поштового відправлення, що було прийняте для пересилання без зазначення суми післяплати, із внесенням ним суми післяплати під час одержання;

зменшення визначеної ним суми післяплати або збільшення її, але не більше суми оголошеної цінності поштового відправлення;

продовження строку зберігання поштового відправлення, поштового переказу об'єктом поштового зв'язку місця призначення на строк, визначений оператором поштового зв'язку;

одержання інформації про вручення реєстрованого поштового відправлення, виплату коштів за поштовим переказом.

У випадку, передбаченому в абзаці сьомому цього пункту, якщо поштове відправлення, поштовий переказ були подані для пересилання з повідомленням про вручення, плата за надання довідки про його пересилання із заявника може не стягуватися.

Внутрішні поштові перекази, відправниками яких є юридичні особи, повертаються шляхом перерахування коштів на їх поточні рахунки в установах банків, а внесена ними плата за пересилання таких переказів не повертається.

Відправник також має право:

забрати реєстроване поштове відправлення, кошти за поштовим переказом, якщо поштове відправлення, поштовий переказ ще не відправлено за призначенням. У такому

разі відправникові повертається внесена ним плата за пересилання, крім вартості поштових марок та послуги з упакування;

відмовитися від одержання повернутого на його ім'я поштового відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене, з відшкодуванням його повної вартості;

подати заяву про розшук відправленого ним реєстрованого поштового відправлення, поштового переказу.

107. У заяві про випадки, передбачені **пунктом 106** цих Правил, зазначається: вид, категорія та номер поштового відправлення або категорія та номер поштового переказу, місце та дата прийняття, прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб - найменування) і поштова адреса відправника та адресата (одержувача), а у відповідних випадках - сума поштового переказу, сума оголошеної цінності поштового відправлення, сума післяплати, дані пред'явленого документа. У разі коли це стосується посилки або листа з оголошеною цінністю, у заяві зазначається вид упаковки, детальний перелік та вартість вкладення. До заяви додається також у разі, коли це стосується:

згрупованих поштових відправлень, поштових переказів - їх список,
відправлень "EMS" - копія митної декларації.

Якщо оплата послуг поштового зв'язку здійснювалася суб'єктом господарювання та державним органом без статусу юридичної особи в об'єкті поштового зв'язку в безготівковій формі без застосування реєстраторів розрахункових операцій та розрахункових книжок, заява приймається у спосіб, визначений оператором поштового зв'язку за наявності документа, що посвідчує особу згідно із законодавством, а також розрахункового документа чи оформленого належним чином списку згрупованих відправлень, за яким здійснювалася відправка.

Заяви про внутрішні реєстровані поштові відправлення, поштові перекази приймаються в паперовій або електронній формі протягом шести місяців з дня прийняття їх для пересилання, про міжнародні реєстровані поштові відправлення - у строки, передбачені актами Всесвітнього поштового союзу, про міжнародні поштові перекази - у строки, передбачені міжнародними угодами про обмін поштовими переказами.

108. Адресат (одержувач) має право подати в установленому оператором поштового зв'язку порядку заяву про:

продовження строку зберігання об'єктом поштового зв'язку місця призначення адресованого йому поштового відправлення, поштового переказу на строк, визначений оператором поштових послуг;

пересилання або доставку адресованих йому поштових відправлень, поштових переказів на іншу адресу (якщо оператор надає послуги із доставки поштових відправлень на визначену адресатом (одержувачем) іншу адресу).

Адресат (одержувач) також має право:

відмовитися від одержання поштового відправлення, поштового переказу;

подати заяву на розшук відправленого йому реєстрованого поштового відправлення, поштового переказу.

Дія цього пункту (крім абзацу шостого) не поширюється на рекомендовані листи з позначкою “Судова повістка”.

109. Заяви про випадки, передбачені [пунктом 108](#) цих Правил, подаються адресатом у порядку і строки, визначені [пунктом 107](#) цих Правил.

У заяві про пересилання або доставку поштових відправлень, поштових переказів на іншу адресу зазначається строк, протягом якого необхідно здійснювати пересилання або доставку. Такий строк не повинен перевищувати один місяць, а заява може бути подана одноразово.

110. У разі встановлення за результатами перевірки факту невиконання чи неналежного виконання оператором поштового зв'язку обов'язків щодо надання послуг поштового зв'язку з пересилання реєстрованого поштового відправлення, поштового переказу відправникові/адресату (одержувачу) у передбачених в [абзаці сьомому](#) пункту 106 та [абзаці шостому](#) пункту 108 цих Правил випадках не пізніше десяти днів з дня встановлення такого факту в об'єкті поштового зв'язку за місцем приймання або вручення поштового відправлення, прийняття поштового переказу або виплати коштів за ним виплачується відшкодування у розмірі, визначеному законом.

У разі коли поштове відправлення, поштовий переказ подавалися для пересилання без повідомлення про вручення особі, яка оплачувала послугу, також відшкодовується вартість оплаченої нею послуги за надання довідки про його пересилання.

111. У разі коли поштове відправлення виявлено після виплати адресату (одержувачу) чи відправнику належної суми відшкодування, поштове відправлення вручається адресату (одержувачу) чи відправнику. При цьому адресат (одержувач) чи відправник повертає виплачену йому суму відшкодування з відрахуванням суми за затримку пересилання, зокрема за несвоєчасну доставку поштового відправлення.

112. Користувач має право на подання звернень (скарг) щодо надання послуг поштового зв'язку оператору поштового зв'язку, національному регулятору, іншим органам державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.

Подання, розгляд звернень (скарг) користувачів та усунення порушень їх прав здійснюється відповідно до [Законів України “Про поштовий зв'язок”, “Про захист прав споживачів”, “Про звернення громадян”](#), цих Правил та інших нормативно-правових актів.

Національний регулятор розглядає відповідно до законодавства звернення (скарги) користувачів щодо надання послуг поштового зв'язку, отримує з цією метою від операторів поштового зв'язку необхідну інформацію, що стосується предмета отриманого звернення (скарги), вживає у межах повноважень заходів для захисту прав користувачів.

113. Заява (скарга) користувача послуг поштового зв'язку не розглядається оператором поштового зв'язку в разі, коли:

особа, що подає заяву, не є ні відправником, ні адресатом (одержувачем), ні уповноваженою ними особою;

минув встановлений для прийняття заяв строк.

Про причини відмови у розгляді заяви користувача послуг поштового зв'язку надається обґрунтована відповідь у письмовій формі, якщо інша форма не визначена таким користувачем. Водночас повертаються подані ним документи.

114. Оператор поштового зв'язку за невиконання чи неналежне виконання послуг поштового зв'язку несе відповідальність перед користувачами послуг поштового зв'язку згідно із законом.

115. Будь-яка інформація про поштове відправлення, поштовий переказ, відправника (найменування, поштова адреса) надається лише адресату (одержувачу) або його законному представнику за його заявою.

Працівники об'єктів поштового зв'язку, які допустили порушення зазначених вимог, несуть відповідальність згідно із законом.

{Правила в редакції Постанови КМ № 1071 від 10.10.2023}

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 березня 2009 р. № 270

ПЕРЕЛІК
постанов Кабінету Міністрів України, що втратили
чинність

1. [Постанова Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. № 1155](#) "Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку" (Офіційний вісник України, 2002 р., № 34, ст. 1586).
2. Пункт 21 [змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2002 р. № 1510 (Офіційний вісник України, 2002 р., № 42, ст. 1933).
3. Пункт 64 [змін, що вносяться до актів Кабінету Міністрів України](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2003 р. № 1106 (Офіційний вісник України, 2003 р., № 30, ст. 1546).
4. [Постанова Кабінету Міністрів України від 21 грудня 2005 р. № 1230](#) "Про внесення зміни до пункту 84 Правил надання послуг поштового зв'язку" (Офіційний вісник України, 2005 р., № 52, ст. 3273).



Про затвердження Правил надання послуг
поштового зв'язку
Постанова Кабінету Міністрів України; Правила, Перелік від
05.03.2009 № 270
Редакція від **14.10.2023**, підстава — [1071-2023-п](#)
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/270-2009-%D0%BF>

Законодавство України
станом на 15.04.2024

чинний



270-2009-р

Публікації документа

- Офіційний вісник України від 06.04.2009 — 2009 р., № 23, / № 29, 2009 р., стор. 357 (ДІ) /, стор. 46, стаття 750, код акта 46228/2009
- Урядовий кур'єр від 08.04.2009 — № 63