

Порядок рассмотрения обращений

Порядок рассмотрения обращений - разъяснение порядка рассмотрения обращений, ссылки на нормативные и законодательные акты определяющие ответственность операторов почтовой связи и пользователей услугами почтовой связи:

В соответствии со статьей 55 Федерального закона «О связи» от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ, в случае неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

В разделе [Обращение граждан](#) Вы можете ознакомиться с тем, как это правильно сделать.

На основании ст. 37 Федерального закона от 17.07.1999 № 176 — ФЗ «О почтовой связи», оператор почтовой связи обязан рассмотреть претензию и дать заявителю ответ (в письменной форме) в следующие сроки:

- а) на претензии в отношении почтовых отправлений и почтовых переводов, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, — в течение 5 дней;
- б) на претензии в отношении всех других внутренних почтовых отправлений и почтовых переводов — в течение 1 месяца.

В случае если Вы не удовлетворены ответом почтамта, Вы можете направить обращение в Управление федеральной почтовой связи (УФПС), в непосредственном подчинении которого данный почтамт находится. Информация об УФПС размещена в разделе «Филиалы и отделения». При неудовлетворительном ответе, полученном из УФПС Вы можете направить обращение непосредственно в ФГУП «Почта Крыма» по адресу: ул. А. Невского, 1, г. Симферополь, 295000.

Порядок подачи обращений

Порядок подачи обращений - порядок подачи обращений от физических и юридических лиц по вопросам качества предоставления услуг (замедление, повреждение, недостача и т.д.).

Порядок предъявления претензий регламентирован Федеральным законом от 17.07.1999 № 176 — ФЗ «О почтовой связи» и Федеральным законом от 07.07.2003 № 126 — ФЗ «О связи».

Согласно ст. 37 ФЗ «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176 – ФЗ, при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Срок подачи претензий определен ст. 55 ФЗ «О связи» от 07.07.2003 № 126 – ФЗ:

- в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи — по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи (за исключением жалоб, связанных с телеграфными сообщениями);

-в течение шести месяцев со дня отправки почтового отправления, осуществления почтового перевода денежных средств — по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств;

Претензии подаются в письменном виде. К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба — о факте и размере причиненного ущерба.

Специальные бланки заявлений в отношении прохождения почтовых отправлений и переводов денежных средств имеется возможность получить в любом отделении почтовой связи.

ЗАЯВЛЕНИЕ внутреннее почтовое отправление, почтовый перевод, телеграмма, пенсия
(прилагается)

ЗАЯВЛЕНИЕ международное почтовое отправление, почтовый перевод (прилагается)

Просим обратить внимание, что ст. 15 Федерального закона «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ, установлена обязанность операторов почтовой связи обеспечивать соблюдение тайны связи, под которой понимается информация об адресных данных пользователя услугами почтовой связи, о почтовых отправлениях, а также сами эти почтовые отправления. Информация, составляющая тайну связи, может выдаваться только отправителям (адресатам) или их законным представителям. Именно поэтому, заявления о розыске почтовых отправлений и претензии о возмещении ущерба, связанного с утратой и недостачей (порчей) пересылаемого вложения или с невыплатой денежных средств по почтовому переводу, принимаются от отправителей или адресатов, а также их уполномоченных представителей, на основании документа, удостоверяющего личность (согласно перечню, в информационном материале, размещенном в отделении почтовой связи).