

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ
от 17 апреля 2023 г. N 382**

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минцифры России от 27.04.2026 N 373,
от 25.06.2026 N 584)

В соответствии с [частью третьей статьи 4](#) Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 29, ст. 3697; 2018, N 24, ст. 3406) и [подпунктом 5.2.25 пункта 5](#) Положения о Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. N 418 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 23, ст. 2708; 2021, N 26, ст. 4967), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) оказания услуг почтовой связи.
2. Признать утратившими силу:

[приказ](#) Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 г. N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2014 г., регистрационный N 35442);

[приказ](#) Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 февраля 2018 г. N 61 "О внесении изменений в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 марта 2018 г., регистрационный N 50545);

[приказ](#) Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 ноября 2018 г. N 619 "О внесении изменений в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 марта 2019 г., регистрационный N 54090);

[приказ](#) Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 марта 2019 г. N 106 "О внесении изменения в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 7 июня 2019 г., регистрационный N 54893);

[приказ](#) Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 19 ноября 2020 г. N 602 "О внесении изменений в Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 г. N 234" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 ноября 2020 г., регистрационный N 61158).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует в течение шести лет с даты вступления в силу настоящего приказа.

Министр
М.И.ШАДАЕВ

Утверждены
приказом Министерства
цифрового развития, связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 17.04.2023 N 382

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минцифры России от 27.04.2026 N 373,
от 25.06.2026 N 584)

I. Общие положения

1. Операторы почтовой связи оказывают пользователям услуги почтовой связи на договорной основе <1>.

<1> [Часть первая статьи 16](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

2. Обмен международными почтовыми отправлениями осуществляется в объектах почтовой связи организации федеральной почтовой связи <2>, осуществляющей обработку поступающих от иностранных почтовых администраций международных почтовых отправлений, принятых в Российской Федерации, и их отправку по назначению, а также пересылаемых открытым транзитом <3> (далее - места международного почтового обмена).

<2> [Часть четвертая статьи 41](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

<3> [Пункт 1.19 статьи 1](#) Всемирной почтовой конвенции, утвержденной [распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р (вступила в силу для Российской Федерации 01.01.2018), статьи 17-203, 17-204 [Регламента](#) Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III](#) Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза".

3. У входа в объект почтовой связи либо на ином доступном для пользователей услугами почтовой связи месте на объекте почтовой связи, в том числе на пунктах почтовой связи,

работающих в автоматизированном режиме, должна находиться вывеска с указанием наименования оператора почтовой связи, наименования объекта почтовой связи, его почтового индекса и режима работы объекта почтовой связи.

4. Внутри объекта почтовой связи на доступном для пользователей услугами почтовой связи месте должны находиться книга заявлений и предложений и информационный материал, включающий:

а) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) оператора почтовой связи, адрес в пределах места нахождения (для юридического лица) либо адрес регистрации по месту жительства (для индивидуального предпринимателя);

б) адрес объекта почтовой связи и его почтовый индекс;

в) сведения о порядке подачи и сроках рассмотрения претензий;

г) перечень оказываемых услуг почтовой связи, сроки их оказания и тарифы на них;

д) порядок адресования и выплаты почтовых переводов;

е) порядок адресования, упаковывания и оплаты пересылки почтовых отправлений, установленные для них размеры и предельная масса;

ж) срок хранения неврученных почтовых отправлений и невыплаченных почтовых переводов;

з) перечень предметов и веществ, запрещенных к пересылке;

и) перечень категорий пользователей услугами почтовой связи, которым предоставляются льготы в соответствии с законодательством Российской Федерации;

к) сведения о дате предоставления и регистрационном номере лицензии на оказание услуг почтовой связи;

л) настоящие Правила;

м) информацию об ответственности операторов почтовой связи и пользователей услугами почтовой связи;

н) иную информацию, связанную с оказанием услуг почтовой связи оператором почтовой связи.

5. Внутри объекта почтовой связи, в котором оказываются универсальные услуги почтовой связи, дополнительно размещается почтовый ящик для сбора письменной корреспонденции и указывается информация:

а) о нормативах частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, ее обмена, перевозки и доставки;

б) о контрольных сроках пересылки письменной корреспонденции;

в) о порядке оказания универсальных услуг почтовой связи.

6. На почтовых ящиках указываются наименование оператора почтовой связи, присвоенный почтовому ящику номер, дни недели и время, в которые осуществляется выемка письменной корреспонденции.

7. Внутренние почтовые отправления и почтовые переводы принимаются оператором

почтовой связи для пересылки в пределах территории Российской Федерации.

Международные почтовые отправления и почтовые переводы принимаются операторами почтовой связи для пересылки за пределы Российской Федерации или поступают на территорию Российской Федерации из других государств, в том числе проходят транзитом через территорию Российской Федерации.

8. Почтовые отправления (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) принимаются оператором почтовой связи от отправителя:

а) без выдачи ему квитанции и доставляются (вручаются) адресату (его уполномоченному представителю) без подтверждения факта получения (далее - простые почтовые отправления);

б) с выдачей ему квитанции и вручаются адресату (его уполномоченному представителю) с подтверждением факта вручения (заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, обыкновенные, с объявленной ценностью, где почтовое отправление, принимается оператором почтовой связи от отправителя с оценкой стоимости вложения, определяемой отправителем) (далее - регистрируемые почтовые отправления).

При пересылке регистрируемых почтовых отправлений (почтовых переводов) с уведомлением о вручении (в международном почтовом обмене - с уведомлением о получении) отправитель поручает оператору почтовой связи сообщить ему или указанному им лицу, когда и кому вручено почтовое отправление (выплачен почтовый перевод).

При пересылке почтовых отправлений с объявленной ценностью отправитель может поручить оператору почтовой связи получить установленную им денежную сумму с адресата и осуществить ее перевод отправителю или указанному им лицу (далее - почтовое отправление с наложенным платежом), а также переслать такое почтовое отправление с описью вложения.

Перечень видов и категорий почтовых отправлений, пересылаемых с описью вложения, уведомлением о вручении и наложенным платежом, определяется операторами почтовой связи.

Наложенный платеж почтовым переводом осуществляется организациями федеральной почтовой связи <4>.

<4> [Абзац восьмой статьи 2](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

Почтовые отправления, пересылаемые в форме электронного документа, принимаются и доставляются в соответствии с [главой VI](#) настоящих Правил.

9. Операторы почтовой связи пересылают внутренние почтовые отправления:

а) в виде письменных сообщений на специальном бланке, пересылаемые в открытом виде (простые, заказные) (далее - почтовые карточки);

б) с письменным сообщением, документами, в том числе в форме электронного документа (простые, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, с объявленной ценностью) (далее - письма);

в) с печатными изданиями, рукописями, деловыми бумагами, фотографиями (простые, заказные, с объявленной ценностью) (далее - бандероли);

г) подаваемые в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых (простые, заказные) (далее - секограммы);

д) с товарным вложением (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее - посылки);

е) с товарами и другими материальными ценностями, направляемые к месту назначения (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее - прямые почтовые контейнеры).

Операторы почтовой связи при оказании услуг почтовой связи (кроме универсальных услуг почтовой связи) вправе устанавливать другие виды и категории внутренних почтовых отправок для пересылки по своей сети почтовой связи.

10. Письменная корреспонденция, пересылаемая при оказании универсальных услуг почтовой связи (за исключением простых и заказных почтовых отправок, пересылаемых в форме электронного документа), должна соответствовать предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в [приложении N 1](#) к настоящим Правилам.

Оператор почтовой связи, оказывающий универсальные услуги почтовой связи, не вправе отказать пользователю услугами почтовой связи в приеме внутренней письменной корреспонденции, если она соответствует предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в [приложении N 1](#) к настоящим Правилам.

Операторы почтовой связи оказывают услуги почтовой связи при наличии у них лицензии, предоставленной в соответствии с Федеральным [законом](#) от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" <5>.

<5> [Часть первая статьи 17](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

11. Международное почтовое отправление, пересылаемое в рамках международного почтового обмена, должно соответствовать предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в [приложении N 2](#) к настоящим Правилам.

Виды и категории международных почтовых отправок, не указанные в [приложении N 2](#) к настоящим Правилам, а также международные почтовые отправления, предельная масса и размеры которых превышают установленные в [приложении N 2](#) к настоящим Правилам, могут пересылаться на основании соглашений организации федеральной почтовой связи с организациями почтовой связи, находящимися под юрисдикцией других государств, в соответствии с актами Всемирного почтового союза <6>.

<6> [Часть 8 статьи 17](#) Всемирной почтовой конвенции, утвержденной [распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р, статьи 17-203, 17-204 [Регламента](#) Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III](#) Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза".

12. Операторы почтовой связи вправе установить разряды почтовых отправок (почтовых переводов) в зависимости от категории отправителей, прием, пересылка и доставка которых осуществляются в приоритетном порядке по установленным оператором почтовой связи тарифам, предусмотренным для соответствующих видов почтовых отправок (почтовых переводов) <7>.

<7> [Часть первая статьи 29](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

II. Прием почтовых отправлений и почтовых переводов

13. Во внутренних почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные к пересылке в пределах территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным [законом](#) от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи".

14. В международных почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные:

а) к ввозу на территорию Российской Федерации;

б) к вывозу с территории Российской Федерации и к ввозу в государство назначения.

Запреты и ограничения при пересылке товаров в международных почтовых отправлениях устанавливаются в соответствии с требованиями регулирующих таможенные правоотношения международных договоров Российской Федерации, актов, составляющих право Евразийского экономического союза и законодательством Российской Федерации о таможенном регулировании <8>.

<8> [Часть четвертая статьи 22](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи", [статья 285](#) Таможенного кодекса Евразийского экономического союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 14.11.2017 N 317-ФЗ "О ратификации Договора о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза". Вступил в силу для Российской Федерации 01.01.2018.

15. Почтовые переводы принимаются к пересылке в валюте Российской Федерации в наличной и безналичной форме (при наличии технической возможности организации федеральной почтовой связи принимать почтовые переводы в безналичной форме).

Почтовые переводы от физических лиц в безналичной форме принимаются с использованием платежных карт или сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России. (в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

При осуществлении почтовых переводов не подлежат использованию платежные карты, держателями которых являются физические лица, уполномоченные юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

16. Почтовые отправления принимаются в упакованном виде. Упаковка почтовых отправлений должна соответствовать характеру вложения, условиям пересылки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправлений и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи.

Вид упаковки почтовых отправлений определяется операторами почтовой связи в зависимости от характера вложения в почтовые отправления.

17. Почтовые отправления принимаются к пересылке в открытом виде, если это определено оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи, а также в случаях:

а) их пересылки с описью вложения;

б) возникновения у работника оператора почтовой связи подозрений о наличии в почтовом отложении запрещенных к пересылке предметов или веществ (в том числе наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание), а также наличие посторонних запахов).

18. Почтовый адрес включает описание места нахождения пользователя услугами почтовой связи с обязательным указанием почтового индекса и (или) обозначение с помощью символов адреса пользователя услугами почтовой связи в информационной системе организации федеральной почтовой связи <9>.

<9> [Пункт 36](#) Положения о порядке подачи (направления) документов по делам об административных правонарушениях в электронном виде и требованиях к их формату, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2025 г. N 980.

Почтовый адрес пользователя услугами почтовой связи в информационной системе организации федеральной почтовой связи присваивается пользователю автоматически при подтверждении им согласия на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа в соответствии с [пунктом 57](#) настоящих Правил.

На почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов отправителем указываются адреса отправителя и адресата в соответствии с [пунктом 19](#) настоящих Правил, а также может указываться номер телефона отправителя и (или) адресата.

Адреса отправителя и адресата почтовых переводов, осуществляемых в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях оплаты реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, использования результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации, с которыми организациями федеральной почтовой связи заключены договоры о приеме почтовых переводов от физических лиц, могут быть внесены в бланк почтового перевода по поручению отправителя другим лицом, если это определено оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Допускается указание почтового адреса под обложкой простого или заказного почтового отправления, пересылаемого в конвертах с прозрачным адресным окном, если это определено оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территории Российской Федерации, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, должны быть указаны на русском языке. Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территорий республик в составе Российской Федерации, могут быть указаны на государственном языке республики при условии их дублирования на русском языке.

На международных почтовых отправлениях адрес пишется латинскими буквами и арабскими цифрами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии дублирования наименования страны назначения на русском языке.

Адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

(п. 18 в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

19. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов денежных средств пишутся в следующем порядке:

а) для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) банковские реквизиты (для почтовых переводов, направляемых юридическому лицу или

принимаемых от юридического лица);

в) название улицы, номер дома, номер квартиры;

г) название населенного пункта;

д) название района;

е) название республики, края, области, автономного округа (области);

ж) название страны (для международных почтовых отправлений);

з) почтовый индекс.

Почтовые переводы и почтовые отправления, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, могут быть адресованы до востребования (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода наименования объекта почтовой связи, фамилии, имени, отчества (при наличии) адресата) или на абонентный ящик (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода наименования объекта почтовой связи, номера ячейки абонентного почтового шкафа, фамилии, имени, отчества (при наличии) адресата или полного наименования юридического лица).

Почтовые переводы, осуществляемые в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях оплаты реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, использования результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации, с которыми организациями федеральной почтовой связи заключены договоры о приеме почтовых переводов от физических лиц, могут быть адресованы с указанием на бланке почтового перевода реквизитов, определенных в [подпунктах "а" и "б"](#) настоящего пункта.

(абзац введен [Приказом](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

20. Плата за оказание услуг почтовой связи взимается с отправителя при приеме почтовых отправлений и почтовых переводов в соответствии с тарифами, действующими на дату приема, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

Плата за пересылку наземным транспортом внутренних и международных секограмм не взимается.

Порядок оплаты услуг почтовой связи по доставке (вручению) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, определяется по соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Плата за оказание услуг почтовой связи по доставке (вручению) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, не должна превышать предельный уровень тарифов, установленных для универсальных услуг почтовой связи.

Нормативы, контрольные сроки пересылки и тарифы на оказание услуг почтовой связи, не относящихся к универсальным услугам почтовой связи, устанавливаются операторами почтовой связи.

21. Для подтверждения оплаты услуг почтовой связи по пересылке простой и заказной письменной корреспонденции, оказываемых организациями федеральной почтовой связи, применяются государственные знаки почтовой оплаты.

В качестве государственных знаков почтовой оплаты используются почтовые марки, наклеиваемые на письменную корреспонденцию или наносимые типографским способом на почтовые конверты и почтовые карточки, иные знаки почтовой оплаты, наносимые на почтовые

отправления, в том числе:

а) оттиски государственных знаков почтовой оплаты, наносимые франкировальными машинами;

б) знаки в информационной системе организации федеральной почтовой связи, подтверждающие оплату услуг почтовой связи по пересылке простых и заказных почтовых отправлений в форме электронного документа <10>.

<10> [Абзац двадцать четвертый статьи 2](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

Для подтверждения оплаты иных услуг почтовой связи, не являющихся услугами по пересылке простой и заказной письменной корреспонденции, почтовые марки не применяются.

Плата за оказание услуг по пересылке уведомлений о вручении внутренних регистрируемых почтовых отправлений, оказываемых организациями федеральной почтовой связи, осуществляется только денежными средствами в наличной и безналичной форме.

Услуги в рамках международного почтового обмена оплачиваются почтовыми марками в соответствии со [статьей 06-001](#) Регламента Всемирной почтовой конвенции <11>.

<11> Является обязательной для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III](#) Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза".

22. Государственные знаки почтовой оплаты размещаются в правом верхнем углу письменной корреспонденции, за исключением случая, указанного в [пункте 59](#) настоящих Правил. Отправитель обязан нанести на пересылаемую письменную корреспонденцию государственные знаки почтовой оплаты на сумму платы за оказываемые услуги почтовой связи, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное. Нанесение одного государственного знака почтовой оплаты на другой запрещается.
(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

23. Проданные государственные знаки почтовой оплаты обмену и возврату не подлежат. Почтовые марки, изъятые из почтового обращения, испорченные (загрязненные, поврежденные, заклеенные, погашенные каким-либо способом, вырезанные из почтовых конвертов или почтовых карточек), а также иностранные почтовые марки для подтверждения оплаты услуг почтовой связи не используются.

24. Для оплаты услуг по пересылке международной письменной корреспонденции, отвечающей требованиям, установленным настоящими Правилами, могут быть предъявлены международные ответные купоны (печатаемые на бумаге с водяными знаками, изображающими крупным шрифтом аббревиатуру "UPU"), выпускаемые Международным бюро Всемирного почтового союза в соответствии с актами Всемирного почтового союза <12>.

<12> [Пункт 3.2 части 3 статьи 18](#) Всемирной почтовой конвенции, утвержденной [распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р, и вступившей в силу

для Российской Федерации с 01.01.2018, статьи 17-203, 17-204 [Регламента](#) Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III](#) Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза".

Предъявляемые при приеме почтового отправления международные ответные купоны обмениваются на почтовые марки в соответствии с тарифом на пересылку воздушным транспортом одного простого международного письма массой до 20 граммов.

25. Почтовые отправления, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи, в том числе в пунктах почтовой связи, работающих в автоматизированном режиме. Простая письменная корреспонденция, за исключением секограмм и простых почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, оплата услуг по пересылке которой подтверждена почтовыми марками, может опускаться отправителями в почтовые ящики.

Опущенная в почтовые ящики письменная корреспонденция, подаваемые через пункты почтовой связи, работающие в автоматизированном режиме, почтовые отправления без подтверждения полной оплаты услуги не посылаются по назначению и возвращаются отправителям без гашения государственных знаков почтовой оплаты, а в случае отсутствия адреса отправителя - передаются в число нерозданных почтовых отправлений. Письменная корреспонденция с оттисками клише франкировальных машин и иными знаками, подтверждающими оплату услуг почтовой связи, принимается в объектах почтовой связи, определенных оператором почтовой связи.

26. Международные почтовые отправления принимаются и оформляются в соответствии с актами Всемирного почтового союза, международными договорами Российской Федерации в области международного почтового обмена и требованиями настоящих Правил.

27. Почтовые отправления дипломатических и консульских представительств иностранных государств, международных межправительственных организаций и представительств иностранных государств при этих организациях в Российской Федерации для пересылки в пределах Российской Федерации, а также почтовые отправления, посылаемые в адрес указанных учреждений в пределах Российской Федерации, оплачиваются и оформляются как внутренние, но обрабатываются, пересылаются и доставляются в порядке, предусмотренном для международных почтовых отправлений.

28. Регистрируемые почтовые отправления, за исключением заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи, а также по выбору отправителя могут приниматься иным предусмотренным оператором почтовой связи способом в соответствии с соглашением между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

При приеме регистрируемого почтового отправления или почтового перевода отправителю выдается квитанция на бумажном носителе и (или) квитанция направляется в электронной форме на предоставленные отправителем абонентский номер либо адрес электронной почты, в случае предоставления отправителем абонентского номера либо адреса электронной почты для направления квитанции в электронной форме до момента расчета (при наличии технической возможности у оператора почтовой связи направить квитанцию отправителю в электронной форме). В квитанции указываются вид и категория почтового отправления (почтового перевода), фамилия адресата (наименование юридического лица (полное или сокращенное (при наличии)), наименование объекта почтовой связи места назначения, номер почтового отправления (почтового перевода).

29. Прием регистрируемых почтовых отправлений осуществляется при условии идентификации отправителей (их уполномоченных представителей) одним из следующих способов:

а) предъявление документа, удостоверяющего личность;

б) использование федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) <13>;

<13> [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

в) использование определенного оператором почтовой связи иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о пользователе услугами почтовой связи, в том числе на основе кодов, паролей с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, а также иных технических устройств.

Прием почтовых переводов у отправителей (их уполномоченных представителей) осуществляется при условии их идентификации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения <14>.

<14> Федеральный [закон](#) от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

30. По результатам идентификации отправителя (его уполномоченного представителя) при приеме регистрируемого почтового отправления оператор почтовой связи осуществляет фиксирование и хранение <15>:

<15> [Статья 64](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".

а) данных документа, удостоверяющего личность отправителя (его уполномоченного представителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность отправителя, сведения о дате выдачи документа, удостоверяющего личность отправителя, и выдавшем его органе);

б) реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (если от имени отправителя действует уполномоченный представитель);

в) реквизитов адресов отправителя и адресата, указанных на почтовом отправлении, в соответствии с [пунктом 19](#) настоящих Правил.

Установление, фиксирование и хранение данных (сведений) при приеме почтового перевода

осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения <16>.

<16> [Статья 7](#) Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

Указанные данные фиксируются путем их внесения оператором почтовой связи в установленные оператором почтовой связи типовые формы (бланки) документов, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных отправителя (его уполномоченного представителя), используемых для оказания услуг почтовой связи и обработки персональных данных, или иным способом, установленным оператором почтовой связи.

III. Доставка (вручение) почтовых отправлений и выплата почтовых переводов

31. Почтовые отправления и почтовые переводы доставляются (выплачиваются) в соответствии с указанными на них адресами или выдаются (выплачиваются) в объектах почтовой связи, а также иными способами, определенными оператором почтовой связи.

Простые почтовые отправления, извещения о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах, извещения о простых почтовых отправлениях, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки почтовых шкафов, простые уведомления о вручении почтовых отправлений и выплате почтовых переводов опускаются в ячейки абонентских почтовых шкафов, почтовые абонентские ящики, ячейки абонементных почтовых шкафов, почтовые шкафы опорных пунктов согласно указанным на них адресам, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

Порядок доставки почтовых отправлений (выплаты почтовых переводов) в адрес юридического лица определяется по соглашению между оператором почтовой связи и таким юридическим лицом.

Пользователь услугами почтовой связи вправе отказаться от направления в его адрес извещений о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах и извещений о простых почтовых отправлениях, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки почтовых шкафов, заменив их на иной способ извещения, в случае, если оператор почтовой связи предоставляет такую возможность, посредством совершения пользователем услугами почтовой связи действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения. Извещение осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи места назначения.

32. Вручение простых почтовых отправлений, адресованных до востребования, регистрируемых почтовых отправлений, а также выплата почтовых переводов адресатам (их уполномоченным представителям) осуществляется при условии их идентификации одним из следующих способов:

а) предъявление документа, удостоверяющего личность;

б) использование единой системы идентификации и аутентификации;

в) использование определенного оператором почтовой связи иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о пользователе услугами почтовой связи, в

том числе на основе кодов, паролей с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, а также иных технических устройств.

Выплата почтовых переводов адресатам (их уполномоченным представителям) осуществляется при условии их идентификации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения <17>.

<17> Федеральный [закон](#) от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

33. По результатам идентификации адресата (его уполномоченного представителя) при вручении простого почтового отправления, адресованного до востребования, регистрируемого почтового отправления оператор почтовой связи осуществляет фиксирование и хранение <18>:

<18> [Статья 64](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".

а) данных документа, удостоверяющего личность адресата (его уполномоченного представителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность адресата, сведения о дате выдачи документа, удостоверяющего личность адресата, и выдавшем его органе);

б) реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Установление, фиксирование и хранение данных (сведений) при выплате почтовых переводов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

Указанные данные фиксируются путем их внесения оператором почтовой связи в установленные им типовые формы (бланки) документов, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата (его уполномоченного представителя), используемых для оказания услуг почтовой связи и обработки персональных данных, или иным способом, определенным оператором почтовой связи.

Факт вручения регистрируемых почтовых отправлений (выплаты почтовых переводов) подтверждается подписью адресата (его уполномоченного представителя) или иным определенным оператором почтовой связи способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения почтового отправления (выплаты почтового перевода).

34. Письменная корреспонденция и почтовые переводы при невозможности их вручения (выплаты) адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи места назначения в течение 30 календарных дней, иные почтовые отправления - в течение 15 календарных дней, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

Почтовые отправления федеральных судов и мировых судей субъектов Российской Федерации, содержащих вложения в виде судебных извещений (судебных повесток), копий судебных актов (в том числе определений, решений, постановлений судов), судебных дел

(материалов), исполнительных документов) (далее - почтовые отправления разряда "судебное"), а также почтовые отправления, направляемые в ходе производства по делам об административных правонарушениях в соответствии с [Кодексом](#) Российской Федерации об административных правонарушениях и принимаемыми в соответствии с ним законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях, содержащих вложения в виде извещений (повесток), копий актов (в том числе определений, решений, постановлений по делам об административных правонарушениях), дел (материалов) об административных правонарушениях, исполнительных документов (далее - почтовые отправления разряда "административное") при невозможности их вручения адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи места назначения в течение 7 календарных дней.

В случае доставки (вручения) почтовых отправлений через пункты почтовой связи, работающие в автоматизированном режиме, срок хранения почтового отправления сокращается на время нахождения почтового отправления в пункте почтовой связи, работающем в автоматизированном режиме. Время нахождения почтового отправления в пункте почтовой связи, работающем в автоматизированном режиме, определяется по соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

При исчислении срока хранения почтовых отправлений разряда "судебное" и разряда "административное" день поступления и возврата почтового отправления, а также нерабочие праздничные дни, установленные трудовым [законодательством](#) Российской Федерации, не учитываются.

Срок хранения почтовых отправлений (почтовых переводов) исчисляется со следующего рабочего дня после дня поступления почтового отправления (почтового перевода) в объект почтовой связи места назначения. Время нахождения отправлений в пунктах почтовой связи, работающих в автоматизированном режиме, исчисляется со следующего дня после поступления почтового отправления в пункт почтовой связи, работающий в автоматизированном режиме.

Срок хранения почтовых отправлений и почтовых переводов может быть продлен в соответствии с соглашением между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи. Адресатом (его уполномоченным представителем) может быть продлен срок хранения почтовых отправлений (за исключением почтовых отправлений разряда "судебное" и разряда "административное") и почтовых переводов в случае, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

По истечении установленного срока хранения не полученная адресатами (их уполномоченными представителями) простая письменная корреспонденция передается в число невостребованных почтовых отправлений. Не полученные адресатами (их уполномоченными представителями) регистрируемые почтовые отправления и почтовые переводы возвращаются отправителям за их счет по обратному адресу, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное. Возвращенные почтовые переводы, принятые с использованием платежных карт или сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, выплачиваются отправителям за их счет в безналичной форме. По истечении установленного срока хранения или при отказе отправителя от получения и оплаты пересылки возвращенного почтового отправления или почтового перевода (за исключением почтового перевода, совершенного с использованием платежной карты) они передаются на временное хранение в число невостребованных.

(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

По соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи может быть предусмотрен отказ отправителя от возврата неврученных почтовых отправлений по истечении установленного срока хранения, а также отказ от временного хранения, предусмотренного [пунктом 39](#) настоящих Правил. Действия оператора почтовой связи в отношении таких почтовых отправлений осуществляются в соответствии с [пунктом 39](#) настоящих Правил.

35. Почтовое отправление или почтовый перевод возвращается по обратному адресу:

- а) по заявлению отправителя;
- б) при отказе адресата (его уполномоченного представителя) от его получения;
- в) при отсутствии адресата по указанному адресу;
- г) при невозможности прочтения адреса адресата;

д) при обстоятельствах, исключающих возможность выполнения оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи, в том числе отсутствия указанного на отправлении адреса адресата <19>.

<19> [Часть первая статьи 16](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

За пересылку по новому адресу и возврат по новому адресу почтовых отправлений взимается плата, размер которой определяется по соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

За осуществление пересылки по новому адресу и возврат по новому адресу почтовых переводов плата не взимается, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

Пересылка по новому адресу почтовых отправлений разряда "судебное" и разряда "административное" не осуществляется. За возврат почтовых отправлений разряда "судебное" по обратному адресу плата не взимается.

36. Выдача оператором почтовой связи международных почтовых отправлений адресатам (их уполномоченным представителям) производится с соблюдением требований регулирующих таможенные правоотношения международных договоров Российской Федерации, актов, составляющих право Евразийского экономического союза и законодательством Российской Федерации о таможенном регулировании <20>.

<20> [Пункт 2 статьи 285](#) Таможенного кодекса Евразийского экономического союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 14.11.2017 N 317-ФЗ "О ратификации Договора о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза". Вступил в силу для Российской Федерации 01.01.2018.

Международные почтовые отправления, на вложения которых таможенным органом, расположенным в месте международного почтового обмена, начислены таможенные платежи, выдаются адресатам (их уполномоченным представителям) только после уплаты начисленных таможенных платежей в соответствии с регулирующими таможенные правоотношения международными договорами Российской Федерации, актами, составляющими право Евразийского экономического союза и законодательством Российской Федерации о таможенном регулировании <21>.

<21> [Пункт 4 статьи 269](#) Таможенного кодекса Евразийского экономического союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 14.11.2017 N 317-ФЗ "О ратификации Договора о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза". Вступил в силу для Российской Федерации 01.01.2018.

Федерации 01.01.2018.

37. Вынутые из почтовых ящиков простые почтовые отправления без адресов (в том числе с неполными, неподдающимися прочтению или содержащими неофициальные сокращения адресами), почтовые отправления с отсутствующими (поврежденными) адресами, не позволяющими направить их по назначению или вернуть отправителям, передаются на временное хранение в число нерозданных <22>.

<22> [Часть вторая статьи 21](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

38. Нерозданные почтовые отправления вскрываются на основании судебного решения в целях установления адресов пользователей либо иных сведений, необходимых для доставки (вручения) их адресату или возврата отправителю.

Оператор почтовой связи обязан по мере поступления на временное хранение нерозданных почтовых отправлений, но не реже 1 раза в квартал, обращаться в суд для получения разрешения на вскрытие почтовых отправлений.

Вскрытие нерозданных почтовых отправлений производится комиссией, в порядке, установленном оператором почтовой связи.

При наличии признаков содержания в почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ (в том числе наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание), а также наличие посторонних запахов), которые при вскрытии почтовых отправлений могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, такие почтовые отправления изымаются и уничтожаются без вскрытия с соблюдением необходимых мер безопасности.

По факту вскрытия, изъятия или уничтожения без вскрытия нерозданного почтового отправления комиссией составляется акт.

Если при вскрытии нерозданного почтового отправления удалось установить адреса пользователей услугами почтовой связи, то оно вместе с одним экземпляром акта упаковывается и досылается адресату или возвращается отправителю.

В случае неустановления адресов пользователей услугами почтовой связи почтовые отправления передаются в число невостребованных.

39. Почтовые отправления и почтовые переводы, не доставленные (не врученные) адресату в связи с его отказом от их получения либо в связи с истечением установленного срока хранения, которые невозможно доставить (вручить) отправителю в связи с его отказом от их получения (в том числе, если по соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи предусмотрен отказ отправителя от их возврата по истечении установленного срока хранения) либо в связи с истечением установленного срока хранения, или почтовые отправления из числа нерозданных (после их вскрытия и невозможности установления адресных данных адресата и отправителя) передаются в число невостребованных почтовых отправлений и почтовых переводов.

Временное хранение невостребованных почтовых отправлений (почтовых переводов) осуществляется оператором почтовой связи в течение 6 месяцев со дня их передачи в число невостребованных почтовых отправлений (почтовых переводов). В течение указанного срока невостребованные почтовые отправления (почтовые переводы) могут быть востребованы их отправителями (адресатами) или их уполномоченными представителями за дополнительную плату и в порядке, установленном оператором почтовой связи, в письменной форме о выдаче (выплате)

таких почтовых отправлений (почтовых переводов).

По истечении срока временного хранения невостребованные письменные сообщения подлежат изъятию и уничтожению. Остальные вложения невостребованных почтовых отправлений, а также невостребованные почтовые переводы могут быть обращены в собственность оператора почтовой связи в соответствии со [статьей 226](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

Если по соглашению между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи предусмотрен отказ отправителя от получения и временного хранения почтового отправления или денежных средств, указанных в [абзаце первом](#) настоящего пункта, то письменные сообщения таких почтовых отправлений подлежат изъятию и уничтожению без временного хранения, а остальные вложения таких почтовых отправлений и почтовые переводы также без временного хранения могут быть обращены в собственность оператора почтовой связи в соответствии со [статьей 226](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

40. Порядок оформления и вручения дефектных почтовых отправлений (почтовых отправлений, масса которых не соответствует массе, указанной в сопроводительных документах, а также в иных документах, подтверждающих факт оказания услуг почтовой связи, или по внешним признакам которых можно предположить недостачу, повреждение либо порчу вложения (повреждение оболочки, перевязи, печати, ленты), устанавливается операторами почтовой связи.

IV. Права и обязанности пользователей услугами почтовой связи

41. Пользователь услугами почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги.

42. До выдачи адресату (его уполномоченному представителю) регистрируемого почтового отправления или выплаты почтового перевода отправитель имеет право в порядке, установленном оператором, на основании своего письменного заявления:

а) распорядиться о возврате его почтового отправления или почтового перевода;

б) распорядиться о выдаче почтового отправления или выплате почтового перевода другому лицу и по другому адресу или о доставке (выплате) его тому же адресату, но по другому адресу;

в) продлить срок хранения почтового отправления или почтового перевода;

г) распорядиться об осуществлении действий, предусмотренных актами Всемирного почтового союза <23>, в случае невыдачи адресату международной посылки (его уполномоченному представителю), сделав отметку на сопроводительном бланке к ней.

<23> [Часть 2 статьи 5](#) Всемирной почтовой конвенции, утвержденной [распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 25.11.2017 N 2617-р, и вступившей в силу с 01.01.2018, статьи 17-203, 17-204 [Регламента](#) Всемирной почтовой конвенции, являющегося обязательным для Российской Федерации в соответствии с [частью 3 статьи III](#) Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, ратифицированного Федеральным [законом](#) от 19.02.2018 N 19-ФЗ "О ратификации Девятого дополнительного протокола к Уставу Всемирного почтового союза, принятого XXVI Конгрессом Всемирного почтового союза".

Отправитель имеет право получить обратно регистрируемые почтовые отправления или почтовые переводы, еще не отправленные по назначению. Условия возврата платы за обработку почтового отправления в этом случае устанавливаются операторами почтовой связи.

43. Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право отказаться от поступившего в его адрес почтового отправления или почтового перевода, сделав отметку об этом на почтовом отправлении или извещении, или иным способом, установленным оператором почтовой связи. Если адресат (его уполномоченный представитель) отказывается сделать такую отметку, ее делает оператор почтовой связи.

44. Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право в присутствии почтового работника ознакомиться с вложением поступившего на его имя внутреннего почтового отправления с наложенным платежом до осуществления наложенного платежа.

45. Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право за дополнительную плату распорядиться в письменной форме об отправлении или доставке по другому адресу поступающих на его имя почтовых отправлений (за исключением почтовых отправлений разряда "судебное" и разряда "административное") и почтовых переводов.

V. Права и обязанности операторов почтовой связи

46. Операторы почтовой связи обязаны:

а) пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в контрольные сроки, установленные уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, а также в сроки, установленные операторами почтовой связи <24>;

<24> [Часть вторая статьи 16](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

б) обеспечивать сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых переводов;

в) обеспечивать качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора об оказании услуг почтовой связи <25>;

<25> [Часть четвертая статьи 16](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

г) оказывать в установленных законодательством Российской Федерации случаях и [порядке](#) содействие уполномоченным государственным органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий;

д) соблюдать тайну связи.

47. Информация об адресных данных пользователей услугами почтовой связи, о почтовых отправлениях, почтовых переводах, телеграфных и иных сообщениях, входящих в сферу деятельности операторов почтовой связи, а также сами эти почтовые отправления, переводимые денежные средства, телеграфные и иные сообщения являются тайной связи и выдаются только отправителям (адресатам) или их уполномоченным представителям <26>.

<26> [Статья 15](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

48. Обработка персональных данных пользователей услугами почтовой связи в соответствии с [пунктами 30 и 33](#) настоящих Правил осуществляется с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

По истечении срока хранения персональных данных оператор почтовой связи обязан прекратить обработку персональных данных или обеспечить ее прекращение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора почтовой связи) и уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора почтовой связи) в срок, не превышающий 30 дней с даты истечения срока хранения персональных данных <27>.

<27> [Часть 4 статьи 21](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

В случае отсутствия возможности уничтожения персональных данных в течение указанного срока оператор почтовой связи осуществляет блокирование таких персональных данных или обеспечивает их блокирование (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора почтовой связи) и обеспечивает уничтожение персональных данных в срок не более чем 6 месяцев, если иной срок не установлен федеральными законами <28>.

<28> [Часть 6 статьи 21](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

49. Операторы почтовой связи имеют право задерживать внутренние почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения. О факте обнаружения в почтовых отправлениях запрещенного к пересылке вложения и задержания этих почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны незамедлительно информировать органы, уполномоченные производить изъятие запрещенных к пересылке предметов и веществ, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организация федеральной почтовой связи имеет право задерживать международные почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения. О факте обнаружения в таких почтовых отправлениях запрещенного к пересылке вложения и задержания этих почтовых отправлений организация федеральной почтовой связи обязана незамедлительно информировать таможенные органы Российской Федерации.

Организация федеральной почтовой связи имеет право задерживать внутренние и принятые в Российской Федерации для пересылки за рубеж международные почтовые отправления в месте их обнаружения при возникновении у работника организации федеральной почтовой связи подозрений, что для подтверждения оплаты услуг почтовой связи использованы поддельные или изъятые из почтового обращения на дату приема почтового отправления государственные знаки почтовой оплаты. В этом случае подразделениями почтовой безопасности организации федеральной почтовой связи проводится проверка в срок не более 7 календарных дней со дня задержания почтового отправления. Результаты проверки оформляются актом.

Если по результатам проверки подтвержден факт использования поддельных государственных знаков почтовой оплаты, организацией федеральной почтовой связи направляется соответствующее обращение в органы внутренних дел (полицию) <29>.

<29> [Статья 13.10](#), [пункт 1 части 2 статьи 28.3](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

В указанных случаях срок пересылки почтовых отправлений приостанавливается на время проведения процессуальных действий.

50. Предметы, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, загрязнять или портить (повреждать) другие почтовые отправления и имущество, изымаются операторами почтовой связи и уничтожаются с составлением соответствующего акта, если эту опасность нельзя устранить иным путем.

Об изъятии и (или) уничтожении предметов и веществ, запрещенных к пересылке, операторы почтовой связи обязаны в срок не более 10 календарных дней со дня изъятия и (или) уничтожения информировать отправителя или адресата, за исключением случаев проведения по факту обнаружения указанных предметов и веществ оперативно-розыскных мероприятий <30>.

<30> [Статья 6](#) Федерального закона от 12.08.1995 N 144-ФЗ "Об оперативно-розыскной деятельности".

51. Оператор почтовой связи вправе отказать пользователям услуг почтовой связи в предоставлении услуги почтовой связи в объекте почтовой связи, если такая услуга не входит в утвержденный оператором почтовой связи для этого объекта перечень услуг почтовой связи.

Оператор почтовой связи вправе создавать объекты почтовой связи для обслуживания отдельных категорий пользователей услугами почтовой связи (юридических или физических лиц).

VI. Особенности приема и доставки (вручения) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа

52. Направление отправителем простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи, которая обеспечивает подтверждение фактов приема и доставки (вручения) простых и заказных почтовых отправлений в форме электронного документа.

53. Направление простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, может осуществляться отправителями, прошедшими регистрацию в единой системе идентификации и аутентификации.

54. Простые и заказные почтовые отправления, пересылаемые в форме электронного документа с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи, должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью либо простой электронной подписью <31>, ключ которой получен в соответствии с [Правилами](#) использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. N 33, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке <32>.

<31> [Части 1 - 3 статьи 6](#) Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

<32> [Абзац четвертый пункта 1 статьи 44](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".

Простые и заказные почтовые отправления, пересылаемые в форме электронного документа, должны содержать следующую информацию: идентификатор почтового отправления, адресные данные отправителя и адресата <33>, сведения о времени и дате приема почтового отправления.

<33> [Абзац двадцать первый статьи 2](#) Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".

55. Прием простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется путем их регистрации в информационной системе организации федеральной почтовой связи.

56. Организация федеральной почтовой связи направляет отправителю уведомление в форме электронного документа о приеме простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа.

57. Доставка (вручение) по почтовому адресу пользователя услугами почтовой связи, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи, простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в электронной форме, осуществляется при условии:

а) прохождения пользователем услугами почтовой связи процедуры регистрации и авторизации в единой системе идентификации и аутентификации;

б) подтверждения пользователем услугами почтовой связи согласия на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, по почтовому адресу пользователя услугами почтовой связи, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <34> или в информационной системе организации федеральной почтовой связи.

<34> [Положение](#) о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861.

58. Указанное в [подпункте "б" пункта 57](#) настоящих Правил согласие оформляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью либо простой электронной подписью <35> пользователя услугами почтовой связи, ключ которой получен в соответствии с [Правилами](#) использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. N 33, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке <36>.

<35> [Части 1 - 3 статьи 6](#) Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

<36> [Абзац четвертый пункта 1 статьи 44](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".

59. В случае несоблюдения пользователем услугами почтовой связи условий, предусмотренных [пунктами 57 и 58](#) настоящих Правил, организация федеральной почтовой связи осуществляет распечатывание на бумажном носителе простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, а также их доставку (вручение) в соответствии с [главой III](#) настоящих Правил.

60. Заказное почтовое отправление, пересылаемое в форме электронного документа, считается врученным адресату, если:

а) организацией федеральной почтовой связи в информационной системе получено уведомление о прочтении адресатом заказного почтового отправления;

б) организацией федеральной почтовой связи подтвержден факт вручения заказного почтового отправления в соответствии с [пунктом 33](#) настоящих Правил.

61. Организация федеральной почтовой связи в случаях, указанных в [пункте 60](#) настоящих Правил, направляет по почтовому адресу отправителя, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи, уведомление о вручении заказного почтового отправления, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью организации федеральной почтовой связи.

62. Проверка подлинности усиленной квалифицированной электронной подписи, усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации [порядке](#), либо простой электронной подписи, которой подписано простое или заказное почтовое отправление в форме электронного документа, а также согласие пользователя услугами почтовой связи на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется организацией федеральной почтовой связи с использованием соответствующих сервисов в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

VII. Предъявление и регистрация претензий

63. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, вправе предъявлять отправитель, адресат (далее - заявитель) или уполномоченный представитель заявителя.

При подаче претензии заявитель (его уполномоченный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается представитель заявителя, также предъявляется доверенность, выданная на имя этого лица, либо документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя. Данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), и доверенности либо документа, подтверждающего

полномочия законного представителя заявителя, фиксируются оператором почтовой связи. Способы фиксации таких данных определяются оператором почтовой связи самостоятельно.

Претензия может предъявляться в объект почтовой связи по месту приема почтового отправления или в объект почтовой связи по месту назначения почтового отправления. Претензия к организации федеральной почтовой связи может также предъявляться с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с [главой VI](#) настоящих Правил. Предъявление претензии к организации федеральной почтовой связи с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с [главой VI](#) настоящих Правил осуществляется непосредственно заявителем.

64. Претензия о нарушении срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода должна содержать:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя, если претензия подписана представителем заявителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

б) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода) либо оболочку простого почтового отправления или простую почтовую карточку, содержащие отметки оператора почтовой связи с датами приема и доставки почтового отправления;

в) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода) в соответствии с [пунктом 19](#) настоящих Правил.

65. Претензии, не связанные с нарушением срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода, должны содержать:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя, если претензия подписана представителем заявителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

б) вид и категорию почтового отправления (почтового перевода);

в) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода);

г) дату и место приема почтового отправления (почтового перевода);

д) сумму объявленной ценности (при наличии) почтового отправления или сумму почтового перевода;

е) перечень вложения в почтовое отправление;

ж) сумму наложенного платежа (при наличии) почтового отправления;

з) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода) в соответствии с [пунктом 19](#) настоящих Правил;

и) вид упаковки почтового отправления (при наличии);

к) причину подачи претензии.

Претензии, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников оператора почтовой связи, а также членов их семей не принимаются и не регистрируются.

При регистрации претензии оператором почтовой связи ей присваивается идентификационный номер.

66. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, рассматриваются оператором почтовой связи в порядке и сроки, установленные [законодательством](#) Российской Федерации в области почтовой связи.

Приложение N 1
к Правилам оказания услуг почтовой
связи, утвержденным приказом
Министерства цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 17.04.2023 N 382

**ПАРАМЕТРЫ
ПИСЬМЕННОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ ПРИ ОКАЗАНИИ УНИВЕРСАЛЬНОЙ
УСЛУГИ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ**

Список изменяющих документов
(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

Вид почтового отправления	Предельная масса	Допустимое вложение	Предельные размеры
1. Почтовая карточка	20 г	-	Максимальный: 120 x 235 мм; минимальный: 90 x 140 мм
2. Письмо	100 г	Письменное сообщение, документы	Максимальный: 229 x 324 x 6 мм; минимальный: 110 x 220 мм или 114 x 162 мм
3. Бандероль	Максимальная - 5 кг	Печатные издания, рукописи, деловые бумаги, фотографии	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105 x 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра не более - 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м

(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 25.06.2026 N 584)

4. Секограмма	7 кг	Письменные сообщения Максимальный: сумма и издания, написанные длины, ширины и толщины секографическим не более - 0,9 м; способом; клише со наибольшее измерение - знаками секографии; 0,6 м. Для рулонов сумма отправляемые длины и двойного организацией для диаметра - не более 1,04 слепых или адресуемые м; наибольшее измерение такой организации - 0,9 м; минимальный: 105 звуковые записи, х 148 мм. Для рулонов специальная бумага, сумма длины и двойного тифлотехнические диаметра - не более 0,17 средства м; наибольшее измерение - 0,1 м
---------------	------	--

Приложение N 2
к Правилам оказания услуг почтовой
связи, утвержденным приказом
Министерства цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 17.04.2023 N 382

**ПАРАМЕТРЫ
МЕЖДУНАРОДНЫХ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫХ В РАМКАХ
МЕЖДУНАРОДНОГО ПОЧТОВОГО ОБМЕНА**

Список изменяющих документов
(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 27.04.2026 N 373)

Вид и категория почтового отправления	Предельная масса	Допустимое вложение	Предельные размеры
1. Почтовая карточка (простая, заказная)	20 г	-	Максимальный: 120 x 235 мм; минимальный: 90 x 140 мм
2. Письмо (простое, заказное, с объявленной ценностью)	2 кг	Письменные сообщения, деловые бумаги, квитанции различного рода, фактуры, счета, фотографии; копии документов и справок, заверенные нотариальными	Максимальный: 229 x 324 мм; минимальный: 110 x 220 мм или 114 x 162 мм

		конторами; бумаги	ценные	
3. Бандероль (простая, отслеживаемая)	5 кг	Печатные рукописи, бумаги, фотографии	издания, деловые	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105 x 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м

(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 27.04.2026 N 373)

4. Секограмма (простая, заказная)	7 кг	Письменные сообщения и издания, написанные секографическим способом; клише со знаками секографии; отправляемые организацией для слепых или адресуемые такой организации звуковые записи, специальная бумага, тифлотехнические средства	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; Минимальный: 105 x 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м
---	------	--	--

5. Мелкий пакет (простой, отслеживаемый)	2 кг	Образцы товаров или небольшие предметы	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; Минимальный: 105 x 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м
--	------	---	--

(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 27.04.2026 N 373)

6. Утратил силу с 1 сентября 2026 года. - [Приказ](#) Минцифры России от 27.04.2026 N 373

7. Посылка	20 кг	Предметы культурно-	Любое измерение - не
------------	-------	---------------------	----------------------

(обыкновенная, с
объявленной
ценностью)

бытового и
назначения

иного более 2 м. Сумма длины и
периметра наибольшего
поперечного сечения - не
более 3 м; минимальный:
110 x 220 мм или 114 x 162
мм

(в ред. [Приказа](#) Минцифры России от 27.04.2026 N 373)
