Домашнее задание для группы **№ 202 курса 2**

Ф.И.О. преподавателя **Горбачева Е.В.**

Адрес электронной почты преподавателя для отправки готового домашнего задания. lena.gorba4ewa2013@yandex.ru

**МДК.01.01. «Теоретические основы и методика организации производственной деятельности по оказанию услуг почтовой связи»**

**27.04.2020**

**Тема: «Порядок подачи заявлений, предъявления и рассмотрения претензий».**

**Вид д/з: теоретический материал.**

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услугами почтовой связи вправе предъявить лицензиату претензию, в том числе с требованием о возмещении нанесенного ему вреда. Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления или невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение 6 месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода. По международным почтовым отправлениям претензии принимаются в сроки, предусмотренные Всемирной почтовой конвенцией.

Претензия предъявляется в письменном виде и подлежит обязательной регистрации в установленном порядке. В претензии указывается:

- суть претензии;
- вид, категория и номер почтового отправления или почтового перевода;
- дата и место приема;
- объявленная ценность;
- адрес и полное наименование отправителя и адресата;
- данные документа, удостоверяющего личность заявителя.

Претензия к организациям федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления (почтового перевода).

В претензии на неполучение посылки, прямого контейнера или бандероли с объявленной ценностью дополнительно должен быть указан вид

упаковки и приведен подробный перечень пересылаемого вложения с указанием стоимости каждого предмета.

Претензии в отношении простых внутренних почтовых отправлений о несвоевременной доставке (вручении) принимаются при предъявлении оболочки с ОКШ, подтверждающих даты их отправки и получения.

Претензии, в том числе с требованием о возмещении нанесенного вреда, в отношении внутренних регистрируемых почтовых отправлений и почтовых переводов принимаются с предъявлением квитанций, выданных при их приеме (в случаях партионной сдачи – копий списков).

Если почтовые отправления или почтовые переводы были сданы в объект почтовой связи по разным квитанциям и спискам, то претензии принимаются отдельно по каждой квитанции и списку, по которым они были сданы.

Претензии могут быть оформлены в виде заявления или записаны пользователями услугами почтовой связи в книгу жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений должна находится в каждом объекте почтовой связи на видном месте в операционном зале. Листы книги жалоб и предложений нумеруются, прошиваются и опечатываются печатью вышестоящей организации по подчиненности. На видном месте в операционном зале объекта почтовой связи должна находиться информация об адресе и номере телефона вышестоящей организации почтовой связи, в подчинении или в составе которой находится данный объект почтовой связи.

Заявления и жалобы, принятые в объектах почтовой связи, а также копии жалоб и заявлений, записанные в книгу жалоб и предложений, направляют на рассмотрение и разрешение не позднее следующего дня руководителю почтамта по подчиненности с приложением объяснений или заключений по данному вопросу.

Жалобы на неполучение подписчиками отдельных номеров газет и журналов, на несвоевременную доставку печати и корреспонденции могут быть предъявлены в устной форме. Такого рода претензии рассматриваются начальником объекта почтовой связи на месте и безотлагательно. Ответы заявителям даются только после выяснения причин.

Руководители почтамтов или их заместители обязаны ознакомится с содержанием претензий в день их поступления и дать соответствующие поручения по их исполнению. Запрещается направлять жалобы для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

Объекты почтовой связи обязаны рассмотреть претензию и дать письменный ответ заявителю в следующие сроки: по местным почтовым

отправлениям и почтовым переводам – в течение 5 дней; по иногородним почтовым отправлениям и почтовым переводам – в течение 2 месяцев.

По результатам рассмотрения жалоб и заявлений заявителю дается обстоятельный письменный ответ.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

Если затронутые в заявлениях и предложениях вопросы не относятся к деятельности органов связи или данного объекта почтовой связи, то такие заявления не позднее 5 дней со дня поступления направляются по принадлежности с извещением об этом заявителя.

Запросы по жалобам и заявлениям и ответы по результатам их рассмотрения подписывают руководители объектов почтовой связи.

В случае отказа лицензиата удовлетворить претензию заявителя, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения заявителем ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услугами почтовой связи имеет право предъявить соответствующий иск в суд или арбитражный суд.

При подаче заявления о неполучении адресатом почтового отправления или почтового перевода до истечения контрольных сроков их пересылки, работнику связи необходимо ознакомить заявителя со сроками прохождения почты и разъяснить нецелесообразность подачи заявления ранее этих сроков.

Если отправитель не уверен в получении адресатом почтового отправления или почтового перевода и желает навести справку, ему можно рекомендовать послать последующее уведомление.

Вопросы:

1.Где должна находиться книга жалоб объекта почтовой связи и как она должна быть оформлена?

2. Как оформляется претензия о недоставке почтового отправления или невыплате денежных средств?

3. Назовите сроки подачи и сроки рассмотрения претензий.

**Источники:** Оператор связи. В.В. Шелихов. С. 259-261

**30.04.2020**

**Тема: «Материальная ответственность операторов связи и пользователей услугами почтовой связи».**

**Вид д/з: теоретический материал.**

В соответствии с законодательством Российской Федерации лицензиаты несут ответственность перед пользователями услугами почтовой связи за неисполнение или за ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи. Ответственность лицензиатов наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений или почтовых переводов, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Убытки, причиненные пользователям при оказании им услуг почтовой связи, возмещаются лицензиатами в следующих размерах:

в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы за пересылку почтового отправления, за исключением платы за объявленную ценность;

в случае утраты или порчи (повреждении) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью, принятого к пересылке с описью вложения, возмещение определяется по описи в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения;

в случае утраты или порчи (повреждении) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью, пересылаемого без описи вложения, размер возмещения составит часть объявленной ценности почтового отправления, определенной пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе всего пересылавшегося вложения (без учета массы оболочки почтового отправления);

в случае невыплаты денег по почтовому переводу (неосуществление операции по переводу денег от отправителя к адресату) возмещение будет соответствовать сумме перевода и сумме платы за его пересылку;

в случае утраты или порчи (повреждении) других регистрируемых почтовых отправлений компенсация составит 2-кратный размер суммы тарифной платы за пересылку; в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения компенсация выплачивается в размере суммы тарифной платы за пересылку.

В случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов, не связанных с предпринимательской деятельностью граждан, лицензиаты выплачивают неустойку в размере 3 % платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу. За нарушение контрольных сроков пересылки почтового отправления воздушным транспортом — разницу между платой за пересылку воздушным и наземным транспортом. Возмещение вреда, причиненного лицензиатами пользователям услугами почтовой связи при осуществлении деятельности в области почтовой связи, производится добровольно либо по решению суда или арбитражного суда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Выплата возмещения по услугам почтовой связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности граждан, производится лицензиатами не позднее 10 дней со дня признания претензии. Возмещение выплачивается по месту приема или выдачи почтового отправления или почтового перевода.

Если почтовое отправление будет обнаружено после выплаты заявителю возмещения за его утрату. При этом с заявителя (адресата или отправителя) взыскивается выплаченная ранее сумма возмещения вреда за вычетом суммы за задержку пересылки почтового отправления. При отказе заявителя от возвращения полученной суммы возмещения почтовое

отправление передается на временное хранение в число невостребованных. Вопросы ответственности за утрату или порчу (повреждение) международных почтовых отправлений регулируются законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

Рассмотрим некоторые примеры определения денежных компенсаций за утрату или порчу вложения почтового отправления или его части.

Пример. *Объявленная ценность посылки 6000 рублей. В ней пересылались: костюм стоимостью 2500 рублей и массой 1200 грамм, платье стоимостью 2000 рублей и массой 800 грамм, блузка стоимостью 500 рублей и массой 300 грамм, туфли стоимостью 1000 рублей и массой 700 грамм. Масса посылки составляет 3,3 кг, масса пересылаемого вложения составляет 3 кг, масса упаковки составляет 300 грамм. За пересылку посылки отправитель заплатил 313 рублей, из которых 73 рубля – плата за пересылку посылки, 240 рублей – плата за объявленную ценность вложения.*

*Если при пересылке будет утрачено все вложение посылки, денежная компенсация будет установлена в размере 6073 рублей, из которых 6000 рублей – объявленная ценность, 73 рубля – тарифная плата за пересылку.*

*Если при пересылке посылки произойдет утрата части вложения (пропало платье) и посылка была с описью вложения, денежная компенсация составит сумму, указанную в описи, то есть 2000 рублей.*

*Если посылка пересылалась без описи вложения, размер денежной компенсации будет определен расчетным путем. Вначале определим объявленную ценность 1 кг вложения (Nед). Для этого общую сумму объявленной ценности (N) разделим на массу вложения (Мвл) в килограммах.*
*Nед = N: Мвл = 6000 : 3 = 2000 (руб.)*

*Оставшаяся часть вложения (с упаковкой) весит 2,5 кг. Для удобства проведения расчетов массу недостающей части вложения определим как разницу между массой посылки (с упаковкой) по сопроводительному адресу и*

*массой оставшейся части вложения (с упаковкой). Таким образом, масса упаковки не учитывается, а масса недостающей части посылки (Мут) составит 0,8 кг (3,3 - 2,5 = 0,8 кг). Денежная компенсация (К) рассчитывается по следующей формуле:*

*К = Nед х Мут = 2000 х 0,8 = 1600 (руб.)*

Лицензиаты не несут материальную ответственность в случае, если:

- лицензиатом будет доказано, что утрата, порча (повреждение), недоставка почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы или свойства вложения почтового отправления;
- почтовое отправление, принятое в закрытом виде, выдано под расписку адресату с соблюдением всех требований, установленных Правилами оказания услуг почтовой связи: отсутствуют внешние повреждения его упаковки, перевязи, печатей (пломб), масса почтового отправления соответствует массе, определенной при его приеме;
- почтовое отправление или часть его вложения, почтовый перевод задержаны, изъяты или уничтожены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Правилами оказания услуг почтовой связи; нарушения не связаны с исполнением договора об оказании услуг почтовой связи (ненадлежащее качество, размер, ассортимент, комплектность пересылаемых предметов и т.п.).

Лицензиаты не несут ответственности перед таможенными органами за таможенные декларации, в какой бы форме они ни были составлены отправителем. Лицензиаты не несут ответственности перед отправителями за решения, принятые таможенными органами при проверке почтовых отправлений, представленных на таможенный досмотр.

Работники организаций федеральной почтовой связи, по вине которых причинен ущерб, несут материальную и иную ответственность за утрату почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки, недостачу или порчу вложений почтовых отправлений, недоставку

периодических изданий, недостачу денежных средств. Вид и размер ответственности определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для пользователей услугами почтовой связи также предусмотрена ответственность. Они несут уголовную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим пользователям или работникам связи, занятых обработкой почтовых отправлений, возникший вследствие вложения в почтовые отправления предметов и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.

В законодательстве Российской Федерации также предусмотрена ответственность для лиц, виновных в изготовлении в целях сбыта или в сбыте заведомо поддельных ГЗПО, в использовании заведомо поддельных клише франкировальных машин и именных вещей организаций почтовой связи.

**Источники:** Оператор связи. В.В. Шелихов. С. 263-266

**Вопросы:**

1. Как определяется материальное возмещение при утрате или порче части вложения почтового отправления с объявленной ценностью, пересылаемого *без описи вложения?* Приведите пример.

2. Как определяется материальное возмещение при утрате или порче части вложения почтового отправления с объявленной ценностью, пересылаемого *с описью вложения*? Приведите пример.

3.Какое материальное возмещение выплачивается при невыплате денег по почтовому переводу?

4. Какое материальное возмещение выплачивается при утрате или порче других регистрируемых почтовых отправлений?

5. В каких случаях лицензиаты не несут материальную ответственность за утрату или порчу почтовых отправлений?

6. В каких случаях лицензиаты несут материальную ответственность за утрату или порчу почтовых отправлений?

**30.04.2020**

**Тема: «Сохранение тайны переписки. Условия осмотра почтовых отправлений».**

**Вид д/з: теоретический материал.**

Конституционное право на тайну переписки, почтовых, телеграфных и иных сообщений гарантируется государством. Все лицензиаты обязаны обеспечивать соблюдение входящей в сферу их деятельности тайны связи. К тайне связи отнесены:

- информация об адресных данных пользователей услугами почтовой связи;
- информация о почтовых отправлениях, почтовых переводах денежных средств;
- почтовые отправления, почтовые переводы денежных средств.

Вся информация, отнесенная к тайне связи, а также сами почтовые отправления и почтовые переводы, телеграфные и иные сообщения могут выдаваться только пользователям услугами почтовой связи (отправителям и адресатам) или их законным представителям. Осмотр и вскрытие почтовых отправлений, осмотр их вложений, а также иные ограничения тайны связи допускаются только на основании судебного решения. Таможенный контроль международных почтовых отправлений и связанные с этим процедуры осуществляются в соответствии с Таможенным кодексом Российской Федерации.

Все лицензиаты в соответствии с законодательством Российской Федерации обязаны соблюдать тайну связи. Должностные лица и работники организаций почтовой связи, допустившие нарушения тайны связи, привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Организации федеральной почтовой связи имеют право задерживать почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, а также уничтожать или разрешать уничтожать почтовые отправления, содержимое которых вызывает порчу (повреждение) других почтовых отправлений, создает опасность для жизни и здоровья работников организаций почтовой связи или третьих лиц, если эту опасность нельзя устранить иным путем. Порядок изъятия из почтовых отправлений, а также уничтожения предметов и веществ, запрещенных к пересылке по сети почтовой связи, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Руководитель организации федеральной почтовой связи на основании судебного решения имеет право дать распоряжение о задержании и вскрытии почтовых отправлений при наличии явных признаков порчи вложения (соответствующий запах, подтеки и др.), в результате которой загрязняются или портятся (повреждаются) другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

Вскрытие почтовых отправлений производится комиссией, назначаемой руководителем (его заместителем) организации федеральной почтовой связи. Из почтового отправления изымается и уничтожается испорченная часть вложения. По фактам вскрытия почтового отправления, изъятия и уничтожения его испорченной части комиссией составляется акт, который подписывают руководитель организации федеральной почтовой связи и члены комиссии. Оставшаяся часть вложения вместе с одним экземпляром акта и тарой упаковывается в страховой мешок и отправляется по указанному адресу.

В случае порчи всего вложения почтового отправления оно уничтожается, один экземпляр акта высылается отправителю, а тара остается в организации федеральной почтовой связи на случай ведомственной проверки и хранится в течение 6 месяцев.

При вскрытии международных почтовых отправлений один экземпляр акта направляется в таможенный орган, в котором производилось таможенное оформление этих почтовых отправлений.

В случае проведения оперативно-розыскных мероприятий осмотр и вскрытие почтовых отправлений, осмотр их вложений и документации объектов почтовой связи производятся представителем правоохранительного или судебного органа на основании судебного решения в присутствии руководителя (его заместителя) организации почтовой связи с составлением соответствующего акта. Один экземпляр акта с приложением судебного решения остается в объекте почтовой связи.

При поступлении заявлений о розыске почтовых отправлений и почтовых переводов, по которым правоохранительными органами принято решение о проведении оперативно-розыскных мероприятий, объекты почтовой связи могут известить об этом отправителя или адресата только с разрешения указанных органов.

**Вопросы:**

1. Какие сведения о почтовых отправлениях (почтовых переводов) являются тайной связи?
2. На основании, каких решений осуществляется вскрытие почтового отправления и осмотр вложения?
3. Опишите порядок вскрытия почтового отправления с явными признаками порчи вложения.

**Источники:** Оператор связи. В.В. Шелихов. С. 266-267

**30.04.2020**

**Тема: «Организация приема, оформления, учета и контроля заявлений, претензий клиентов. Ведение служебной переписки».**

**Вид д/з: теоретический материал.**

При поступлении заявления о неполучении адресатом почтового отправления или почтового перевода посылается служебный запрос в объект почтовой связи места назначения. Если в ответе сообщается что почтовое отправление или почтовый перевод в поступлении не числится, то по пути прохождения направляется контрольно-путировочный лист (КПЛ).

Объекты почтовой связи, в которые поступил КПЛ, обязаны его зарегистрировать и в течение 48 часов установить, когда и при каких документах отправлено разыскиваемое почтовое отправление или почтовый перевод. На основании полученных данных составляется справка. С этой справкой КПЛ направляется в следующий объект почтовой связи, а копия пересылается в объект почтовой связи, производящий розыск, еще одна копия остается на месте и приобщается к соответствующим документам. Такими действиями удается установить, в каком объекте почтовой связи произошла утрата, и по чьей вине это произошло.

По всем случаям утрат почтовых отправлений и недостач их вложения, совершенным в объектах почтовой связи, проводятся ведомственные проверки. Ведомственная проверка по каждому факту утраты независимо от его характера и особенностей должна быть закончена не позднее 10 дней с момента выявления злоупотребления.

Все факты утрат почтовых отправлений, почтовых переводов, почтовых вещей и недостач вложения в почтовые отправления должны учитываться в том объекте почтовой связи, где установлены прямые виновники злоупотребления.

Если в результате проверки конкретные виновники не установлены, то утрата почтового отправления или недостача части вложения учитывается в объекте почтовой связи, на котором было допущено нарушение установленного порядка приема, обработки или выдачи почтового отправления или вещи. Возмещение выплачивается за счет косвенных виновных, допустивших приведшие к утрате нарушения.

Переписка по заявлениям и жалобам осуществляется бесплатно, за исключением розыска международных почтовых отправлений. Запросы и ответы посылаются почтой служебными письмами.

При согласии заявителя на оплату служебных телеграмм розыск можно осуществлять по телеграфу. Однако плата может быть возвращена, если проверкой будет установлено, что почтовое отправление утрачено или доставлено с нарушением установленного срока.

Запросы по заявлениям и жалобам о неполучении почтовых отправлений и простых переводов посылают в места назначения в день

поступления, а по розыску телеграмм и ускоренных переводов в течение 3 часов.

Запросы и ответы должны содержать исчерпывающие данные по существу вопроса. Служебную переписку по жалобам и заявлениям или ее копии выдавать заявителям запрещено.

Вопросы:

1. Как ведется служебная переписка?
2. Назовите сроки исполнения запросов.

**Источники:** Оператор связи. В.В. Шелихов. С. 261-263