



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

ПРИКАЗ

29.12.2021 № 526-н

МОСКВА

Об утверждении Регламента
по фиксированию нарушений,
допущенных поставщиками
автотранспортных услуг,
работающих по договорам
с АО «Почта России»

В целях повышения эффективности ведения претензионной работы и усиления контроля за соблюдением со стороны поставщиков автотранспортных услуг условий договоров с АО «Почта России», а также своевременного применения ответственности в отношении контрагентов, не исполнивших договорные обязательства, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент по фиксированию нарушений, допущенных поставщиками автотранспортных услуг, работающих по договорам с АО «Почта России» (далее – Регламент).

2. Заместителям директора по логистике макрорегионов:

2.1. принять Регламент к руководству и обеспечить его исполнение;

2.2. довести Регламент до сведения работников, ответственных за осуществление процесса, установленного Регламентом.

3. Признать утратившими силу:

– распоряжение ФГУП «Почта России» от 07.07.2015 № 51-р «Об утверждении Регламента по организации претензионной работы с поставщиками автотранспортных услуг, работающих по договорам с ГЦМПП – филиалом ФГУП «Почта России»;

– приказ АО «Почта России» от 11.08.2021 № 263-п «Об утверждении Временного порядка по фиксированию нарушений, допущенных организациями, оказывающими автомобильные перевозки по договорам с АО «Почта России».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя Департамента управления транспортом Милихина А.В.

Заместитель генерального директора
по логистике

С.В. Сергушев

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом АО «Почта России»

от 29.12.2021 № 526-н

Регламент по фиксированию нарушений, допущенных поставщиками
автотранспортных услуг, работающих по договорам с АО «Почта России»

Москва, 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Определения и термины	3
2. Перечень нормативных правовых актов и внутренних документов, обязательных для исполнения в Обществе	5
3. Общие положения	6
4. Порядок составления, подтверждения и утверждения Актов о нарушении правил перевозки почты силами ОСП в месте выявления нарушения условий договора перевозки почты при совершении магистральных и внутриузловых перевозок	6
5. Документы, необходимые для выставления претензий	8
6. Порядок работы ОСП в случае выявления нарушений со стороны перевозчиков	12
7. Порядок рассмотрения документов о нарушениях, поступающих от ОСП в СУТ МР/ ДУТ	13
8. Порядок рассмотрения входящих претензий от перевозчика в СУТ МР/ДУТ	14
9. Ответственность	14
10. Порядок отчетности в ОСП/СУТ МР/ДУТ	15
11. Приложение № 1	16
12. Приложение № 2	20

1. Определения и термины

В данном порядке используются термины, определенные Глоссарием АО «Почта России», утвержденным приказом от 07.10.2021 № 348-п, но не ограниченные им.

Автотранспортные услуги – транспортировка грузов и/или почты при помощи автомобильного транспорта.

Акт о нарушении – Акт о нарушении правил перевозки почты, составленный в целях фиксирования нарушений, допущенных организациями, оказывающие автотранспортные услуги по договорам с Обществом (приложение № 2 к Регламенту).

Акт ф. 51 – акт, составляемый силами ОСП в целях удостоверения и подтверждения выявленных фактов нарушений:

- акт ф. 51-д составляется на дефектное почтовое отправление или почтовую вещь с описанием сути и обстоятельств возникновения дефекта;

- акт ф. 51-в составляется по факту вскрытия в присутствии получателя почтового отправления и выявления фактических фактов недостачи вложений в весовом, денежном или натуральном выражении;

- акт ф. 51-ве составляется на вскрытие дефектной емкости, предоставляется из архивов контрольно-справочных участков ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении;

- акт ф. 51 на утрату почтовой вещи или отправления составляется в удостоверении факта утраты почтовой вещи или отправления.

ГУПТ – группа управления привлеченным транспортом ДУТ.

Дефектное почтовое отправление – почтовое отправление, поступившее с расхождением фактического веса с весом, указанным на оболочке почтового отправления или в сопроводительных документах к нему, на величину, установленную Порядком оформления и вручения дефектных почтовых отправлений; с поврежденной упаковкой, пломбой, нарушенной перевязью или клейкой лентой (скотч), использованной для опечатывания регистрируемого почтового отправления; с нечитаемой пломбой, а также другими дефектами, которые могут повлечь материальную ответственность Общества перед пользователем услугами почтовой связи.

Документы компетентных органов – заявления по факту хищения почтовых отправлений; протоколы, постановления, приговоры суда по уголовным делам (при наличии).

Документы о нарушении – оформленный в соответствии с требованиями Временного порядка по фиксированию нарушений, допущенных организациями, оказывающими автомобильные перевозки по Договорам АО «Почта России» (утвержден приказом № 263-п от 11.08.2021) пакет документов, составленный на основе выявленного нарушения со стороны перевозчика условий договора (утрата почтовых отправлений, частичное или полное повреждение почтовых отправлений).

ДУТ – Департамент управления транспортом.

ТМС – система управления транспортом.

Засылка почтового отправления – ошибочное направление почтового отправления (по ошибочному адресу/не по плану направления).

ММПО – место международного почтового обмена.

Накладные почтовые – сопроводительные документы, составляемые на почту, отправляемую автомобильным транспортом:

- маршрутная (общая) накладная ф. 24 – документ, формируемый при перевозке почты наземным транспортом по почтовому маршруту, в который включено более двух объектов почтовой связи с обязательной подписью водителя перевозчика о получении потовых отправок;

- маршрутная (общая) накладная ф. 23 – документ, формируемый при перевозке почтовых емкостей на автомобильных маршрутах в соответствии с планом направления почты с поименным указанием почтовых емкостей, с обязательной подписью водителя перевозчика о получении почтовых отправок;

- маршрутная (общая) накладная ф. 23-а – документ, формируемый при перевозке почтовых емкостей на автомобильных маршрутах, по которому осуществляется обмен почтой, с обязательной подписью водителя перевозчика;

- маршрутная (общая) накладная ф. 16 – документ, формируемый при перевозке почтовых емкостей на автомобильных маршрутах с поименным указанием РПО в почтовой емкости, с обязательной подписью водителя перевозчика о получении почтовых отправок.

ОДТ – отдел диспетчеризации ДУТ.

ОСП – обособленные структурные подразделения Общества, непосредственно участвующие в процессе организации перевозки почты.

ОЭ – отдел эксплуатации.

ОДТ – отдел диспетчеризации ДУТ.

СУТ МР – служба управления транспорта Макрорегиона.

Перевозчик – организации, оказывающие автотранспортные услуги по договорам с Обществом.

ПЖДП – прижелезнодорожный почтамт.

ПОУПС – Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234.

ПО – Почтовое отправление – посылки, страховые мешки, международные мешки, мелкие пакеты, почтовые контейнеры, EMS.

Почтово-грузовые ведомости – документ, составляемый при оформлении приема-сдачи почты, и содержащий информацию о количестве почты (количество мешков) и общего веса почты, с указанием номера заявки на перевозку и номера транспортного средства.

Процесс организации перевозки почты – совокупность технологических операций по подготовке почты к отправке на магистральные, внутрирегиональные, внутригородские и подъездные маршруты перевозки, сдаче почты перевозчику, непосредственно процесс перевозки почты, а также

операции, связанные с получением почты от представителей перевозчика в пункте назначения/ выгрузки.

Представитель перевозчика – экспедитор, осуществляющий сопровождение почтовых отправок, организации, оказывающие автотранспортные услуги по договорам с Обществом.

ПРР – погрузочно-разгрузочные работы, осуществляемые в местах начала и окончания маршрута, а также в пунктах обмена, в соответствии с заявками в рамках договоров Общества.

РПО – регистрируемое почтовое отправление.

Регламент – Регламент по фиксированию нарушений, допущенных поставщиками автотранспортных услуг, работающих по договорам с АО «Почта России».

СУТ МР – служба управления транспорта макрорегиона.

ТМС – система управления транспортом.

ТМЦ – товарно-материальные ценности, находящиеся в собственности или на ином законном праве у Общества.

Товаросопроводительные документы – товарная (товарно-транспортная накладная, акт, сертификат, опись, инвойс и иной документ или, в зависимости от контекста, совокупность документов, оформляемые в отношении товаров.

УФПС – управление федеральной почтовой службы – филиал Общества.

Центральный офис перевозчика – головной (главный) офис, в котором находится центральный аппарат компании (руководство).

Штрафные санкции – санкции на основе договоров и иных документов, составленных в соответствии с требованиями Регламента. Предъявление требований к перевозчику Обществом не требует предварительного письменного заявления пользователя услугами почтовой связи.

CMR – транспортный документ, оформляемый при перевозке автомобильным транспортом (транспортная накладная), используется в международных отправлениях.

CN 37 – для наземных депеш, используется в международных отправлениях.

CN 43, CP 78 – поверочные уведомления, составляемые при обнаружении нарушений при пересылке международных почтовых отправок (CN43 составляется для депеш с письменной корреспонденцией, CP 78 – для депеш с посылками).

2. Перечень нормативных правовых актов и внутренних документов, обязательных для исполнения в Обществе

2.1. Регламент разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи»;
- Общим Регламентом Всемирного почтового союза, Всемирной почтовой конвенцией, Заключительным протоколом Всемирной почтовой

конвенции, Соглашением о почтовых платежных услугах, Заключительным протоколом Соглашения о почтовых платежных услугах, принятых Конгрессом Всемирного почтового союза (г. Стамбул, 2016);

– Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234;

– приказом ФГУП «Почта России» от 07.03.2019 № 98-п «Об утверждении Порядка приема и вручения внутренних регистрируемых почтовых отправлений».

3. Общие положения

3.1. Регламент разработан в целях определения порядка фиксирования работниками ОСП Общества случаев нарушений со стороны работающих по договорам с Обществом перевозчиков при перевозке почты автомобильным транспортом.

3.2. Регламент определяет порядок действий при выявлении нарушений, допущенных перевозчиками при перевозке почты автомобильным транспортом:

– нарушения при перевозке почты, принятой на территории Российской Федерации и доставляемой по территории Российской Федерации;

– нарушения при перевозке почты, принятой от пользователей услугами почтовой связи на территории Российской Федерации и пересылаемой за пределы территории Российской Федерации;

– нарушения при перевозке почты, принятой от пользователей услугами почтовой связи за пределами территории Российской Федерации и доставляемой по территории Российской Федерации;

– нарушения при перевозке почты, возвращаемой в Российскую Федерацию и за пределы территории Российской Федерации.

3.3. Регламент обязателен для всех подразделений Общества, участвующих в процессах перевозки почтовых отправлений и других ТМЦ, включая макрорегионы, филиалы, обособленные структурные подразделения.

4. Порядок составления, подтверждения и утверждения Актов о нарушении правил перевозки почты силами ОСП в месте выявления нарушения условий договора перевозки почты при совершении магистральных и внутриузловых перевозок

4.1. Активированию подлежат следующие случаи:

– не предоставление планового или дополнительного транспортного средства (контейнера) под погрузку;

– повреждение почтовых отправлений на этапе перевозки;

– недостача/ утрата почтовых отправлений;

– расхождение веса пересылаемых почтовых отправлений с весом, указанным в сопутствующих документах, ярлыках;

– задержка (простой) по вине Перевозчика транспортных средств, предоставленных под погрузку и выгрузку;

- задержка (простой) по вине Перевозчика контейнеров, принадлежащих Перевозчику и предоставленных под погрузку;
- засылка почтового отправления;
- подача автотранспортного средства меньшей грузоподъемности, чем предусмотрено в расписании или заявке;
- подача автотранспортного средства с кузовом, отличным по своим характеристикам от заявленного в договоре;
- отказ Перевозчика от выполнения погрузо-разгрузочных работ;
- подача автотранспорта, не соответствующего характеристикам, указанным в Заявке Заказчика;
- провоз Исполнителем груза, не относящегося к ПО;
- иные случаи, предусмотренные договором.

4.2. Активирование не требуется при следующих нарушениях:

- при признании автотранспорта поздно предоставленным и фактически использованным Заказчиком;
- прибытии автотранспорта в начальный пункт с опозданием до 3 (трех) часов;
- нарушении времени прибытия в промежуточные пункты и конечный пункт.

4.3. В Акте о нарушении должны быть указаны все известные на момент составления Акта о нарушении сведения, а именно:

- описание характера нарушения;
- № автомобильного средства;
- дата и место составления;
- перевозчик, по вине которого произошло нарушение;
- номер заявки на перевозку;
- номера общих накладных или почтовый отправления;
- в случае утраты или недостачи груза, повреждения (порчи) груза – их описание и фактический размер, в данном случае к акту прилагаются результаты проведения экспертизы для определения размера фактических недостачи и повреждения (порчи) груза, при этом, указанный акт должен быть составлен в присутствии водителя.

4.4. Акт о нарушении должен содержать: подписи участвующих в составлении акта сторон;

- оттиск календарного штампа;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, участвующих в составлении акта.

4.5. Акт о нарушении составляется начальником смены ОСП, главным специалистом, оператором, специалистом 1-й (2-й) категории ОЭ, выявившим нарушения, в присутствии представителя перевозчика.

4.6. Акт о нарушении подлежит согласованию со стороны руководства ОСП, которое зафиксировало нарушение.

4.7. В целях удостоверения фактов выявленных нарушений акт о нарушении составляется в момент сдачи почты перевозчику или приема почты от перевозчика.

4.8. По факту составления Акта о нарушении в маршрутной накладной ф. 24 делается отметка о составлении акта с указанием его номера, содержащая краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для ее проставления.

4.9. Акт о нарушении составляется в четырех экземплярах – два экземпляра остаются в распоряжении ОСП, составившего акт о нарушении, один экземпляр направляется в СУТ МР, один экземпляр передается представителю перевозчика.

4.10. Оставшиеся экземпляры акта о нарушении остаются на хранении в ОСП, выявившем нарушение и составившем акт о нарушении.

4.11. Электронная (сканированная) версии Акта о нарушении направляется по электронной почте на адрес Claims.DYT@russianpost.ru в течение одного календарного дня с момента его составления.

4.12. При запросе со стороны ДУТ/ СУТ МР один экземпляр акта о нарушении остается в ОСП, составившем акт о нарушении, второй экземпляр приобщается к документам о нарушении и направляется в ДУТ/ СУТ МР в порядке, установленном Регламентом.

4.13. Акт о нарушении составляется с участием представителя перевозчика и подписывается им. В случае несогласия с содержанием акта о нарушении, представитель перевозчика подписывает его с оговоркой о несогласии. В случае если представитель перевозчика уклоняется от участия в составлении акта о нарушении, акт о нарушении составляется ОСП в одностороннем порядке и в нем должны содержаться сведения о факте отказа со стороны перевозчика участвовать в составлении акта о нарушении (например, «Представитель перевозчика отказался участвовать в составлении и подписании акта о нарушении»). Если представитель перевозчика физически не может присутствовать при составлении акта о нарушении, акт о нарушении составляется, заверяется руководителем ОСП с оговоркой о данном факте и указанием причины.

4.14. Акт о нарушении вручается уполномоченному представителю перевозчику под подпись. В случае отказа представителя перевозчика в получении акта о нарушении, об этом делается соответствующая отметка в акте о нарушении. В случае невозможности вручения акта о нарушении представителю перевозчика либо в случае отказа от его получения, акт о нарушении направляется в адрес перевозчика почтовой связью (регистралируемым почтовым отправлением).

5. Документы, необходимые для выставления претензий

5.1. Для выставления перевозчику претензий по выявленным фактам повреждения почтовых отправлений, недостачи вложения (или его части) в почтовом отправлении, со стороны ОСП, выявившего нарушение

перевозчиком, необходимо осуществить сбор и составление следующего пакета документов:

- сопроводительное информационное письмо, в котором должна содержаться общая информация о случае нарушения перевозчиком условий договора и требований нормативных правовых актов, с описанием мотивированной позиции о необходимости осуществления претензионной работы;

- акт ф. 51, акт о нарушениях, акт о вскрытии РПО (при необходимости) с подписью водителя или отметкой «от подписи отказался», документы, подтверждающие вручение/ направление актов перевозчику;

- объяснения водителя по существу допущенного нарушения (при наличии);

- заверенная руководителем ОСП копия путевого листа;

- заверенная руководителем ОСП копия акта ф. 51-в на вскрытие почтового отправления в присутствии получателя, в котором отражаются фактическое состояние отправления и вложений, нанесенный ущерб в весовом, денежном и/или натуральном выражении;

- заверенная руководителем ОСП копия акта ф. 51-д на дефектное почтовое отправление;

- заверенная руководителем ОСП копия акта ф. 51-д на дефектное почтовое отправление (в случае если вскрытие дефектной почтовой вещи и выявление дефектных почтовых отправлений осуществлялось на объекте, отличном от составившего акт о нарушении);

- заверенные руководителем ОСП копии общих накладных (с наличием в накладных Ф. И. О. и подписи представителя перевозчика, принявшего почту к перевозке, календарного почтового штампа ОСП, свидетельствующего о дате сдачи почты к перевозке и дате принятия почты в месте доставки);

- заверенные копии почтово-грузовых ведомостей;

- заверенные руководителем ОСП копии отдельных и/или поименных накладных, отражающих номера дефектных почтовых отправлений;

- в случае если нарушения были выявлены силами назначенных почтовых операторов стран – членов Всемирного почтового союза при отправке экспортных почтовых отправлений или импортных почтовых отправлений, возвращаемых в страны ближнего и дальнего зарубежья, вместо акта о нарушении необходимо предоставить заверенную руководителем ОСП копию поверочного уведомления CN 43 или CP 78, составленного силами назначенных почтовых операторов стран – членов Всемирного почтового союза, выявивших нарушения.

5.2. Для выставления перевозчику претензий по выявленным фактам утраты почтовых вещей и отправлений со стороны ОСП, выявившего нарушение перевозчиком, необходимо осуществить сбор и составление следующего пакета документов:

- сопроводительное информационное письмо, в котором должна содержаться общая информация о случае нарушения перевозчиком условий договора и требований нормативных правовых актов, с описанием мотивированной позиции о необходимости осуществления претензионной работы;

- акт ф. 51, акт о нарушениях, акт о вскрытии РПО (при необходимости) с подписью водителя или отметкой «от подписи отказался», документы, подтверждающие вручение/ направление актов перевозчику;

- объяснения водителя по существу допущенного нарушения (при наличии);

- заверенная руководителем ОСП копия акта ф. 51, удостоверяющая утрату почтовых отправлений или вещей;

- заверенные руководителем ОСП копии общих накладных (с наличием в накладных Ф. И. О. и подписи представителя перевозчика, принявшего почту к перевозке, календарного почтового штампа ОСП, свидетельствующего о дате сдачи почты к перевозке и дате принятия почты в месте доставки);

- заверенные копии почтово-грузовых ведомостей;

- заверенные руководителем ОСП копии отдельных и/или поименных накладных, отражающих номера утраченных почтовых отправлений;

- документы из компетентных органов при наличии и необходимости оформления таких;

- в случае если нарушения были выявлены силами назначенных почтовых операторов стран – членов Всемирного почтового союза при отправке экспортных почтовых отправлений или импортных почтовых отправлений, возвращаемых в страны ближнего и дальнего зарубежья, вместо акта о нарушении необходимо предоставить заверенную руководителем ОСП копию поверочного уведомления CN 43 или CP 78, составленного силами назначенных почтовых операторов стран – членов Всемирного почтового союза, выявивших нарушения.

5.3. Для выставления перевозчику претензий по требованиям о взыскании штрафа за неподачу ТС со стороны СУТ МР/ДУТ (держателем договора с перевозчиком) необходимо осуществить сбор и составление следующего пакета документов:

- сопроводительное информационное письмо, в котором должна содержаться общая информация о случае нарушения перевозчиком условий договора и требований нормативных правовых актов, с описанием мотивированной позиции о необходимости осуществления претензионной работы;

- договор с перевозчиком;

- банковская гарантия (если обязательства по договору обеспечены гарантией);

- заявка, дополнительная заявка (при наличии);

- распечатка заявки из программы TMS;

- Акт о нарушении (приложение № 2 к Регламенту);
- Акты о нарушении и заявки на подачу транспортных средств (скриншоты) подлежат направлению в адрес перевозчика посредством почтовой связи или на указанный в Договоре адрес электронной почты;
- иные документы, имеющие значение для принятия решения о целесообразности выставления претензии (скриншоты переписки с перевозчиком, распечатки из программы TMS о подтверждении/отклонении заявок и др.).

5.4. Для выставления перевозчику претензий по требованиям о взыскании штрафа по фактам подачи автотранспортного средства меньшей грузоподъемности, чем предусмотрено в расписании или заявке; с кузовом, отличным по своим характеристикам от заявленного в договоре; не соответствующего характеристикам, указанным в Заявке Заказчика; отказа Перевозчика от выполнения погрузо-разгрузочных работ со стороны ОСП, выявившего нарушение перевозчиком, необходимо составление следующего пакета документов:

- Акт о нарушении (приложение № 2 к Регламенту);
- объяснения водителя по существу допущенного нарушения (при наличии);

5.5. Для выставления перевозчику претензий по требованиям о взыскании иных штрафов по договору СУТ МР\ДУТ (держателем договора с перевозчиком) необходимо осуществить сбор и составление следующего пакета документов:

- мотивированное мнение по факту выявленного нарушения (краткое описание ситуации, позиция относительно целесообразности направления претензии перевозчику);

- заявка, дополнительная заявка (при наличии);
- договор с перевозчиком;
- банковская гарантия (если обязательства по договору обеспечены гарантией);

- Акт о нарушении (приложение № 2);
- путевые листы;
- реестр прибытия и убытия транспорта (при наличии);
- объяснения водителя по существу допущенного нарушения (при наличии);

- в случае если нарушения были выявлены силами назначенных почтовых операторов стран – членов Всемирного почтового союза при отправке экспортных почтовых отправлений или импортных почтовых отправлений, возвращаемых в страны ближнего и дальнего зарубежья, вместо Акта о нарушении необходимо предоставить заверенную руководителем ОСП копию поверочного уведомления CN43 или CP78, составленную силами назначенных почтовых операторов стран – членов Всемирного почтового союза, выявивших нарушения.

6. Порядок работы ОСП в случае выявления нарушений со стороны перевозчиков

6.1. По факту нарушения перевозчиком условий договора работниками ОСП составляется Акт о нарушении.

6.2. Сроки направления полного пакета документов зависят от характера нарушения (приведены в приложении № 1 к Регламенту):

- по фактам повреждения почтовых отправлений, недостачи вложения (или его части) в почтовое отправление, утраты почтовых вещей и отправлений, в срок не позднее 1 (одного) месяца с момента составления акта о нарушении ОСП, выявившее нарушение, направляет соответствующий нарушению пакет документов в СУТ МР, а сканированные копии посредством электронной почты на адрес Claims.DYT@russianpost.ru;

- по фактам подачи автотранспортного средства меньшей грузоподъемности, чем предусмотрено в расписании или заявке; с кузовом, отличным по своим характеристикам от заявленного в договоре; не соответствующего характеристикам, указанным в Заявке Заказчика; отказа Перевозчика от выполнения погрузо-разгрузочных работ; в срок не позднее 1 (одного) календарного дня с момента составления акта о нарушении ОСП, выявившее нарушение, направляет акт о нарушении в СУТ МР, а сканированные копии посредством электронной почты на адрес Claims.DYT@russianpost.ru.

6.3. Сбор пакета документов осуществляется силами ОСП, выявившего нарушение и составившего Акт о нарушении.

6.4. Оригиналы актов о нарушении, а также документы к ним находятся на хранении в ОСП, выявившем нарушение и составившем акт о нарушении.

6.5. Заверенные руководителем ОСП копии отдельных и/или поименных накладных, отражающих номера дефектных почтовых отправлений, предоставляются из архивов контрольно-справочных участков ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении.

6.6. Заверенная копия акта ф. 51-д на дефектное почтовое отправление предоставляется из архивов контрольно-справочных участков ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении и акт ф. 51-д на дефектное почтовое отправление.

6.7. Заверенная копия акта ф. 51-в на вскрытие почтового отправления в присутствии получателя, в котором отражаются фактическое состояние отправления и вложений, нанесенный ущерб в весовом, денежном и/или натуральном выражении, предоставляется со стороны ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении и акт ф. 51-д, в адрес ДУТ/ СУТ МР.

6.8. Заверенная копия акта ф. 51-ве на вскрытие дефектной емкости предоставляется из архивов контрольно-справочных участков ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении и/или акт ф. 51-ве.

6.9. При дальнейшей пересылке дефектного почтового отправления ОСП, выявившее нарушение и составившее акт о нарушении и акт ф. 51-д, запрашивает акт ф. 51-в в ОСП места назначения.

7. Порядок рассмотрения документов о нарушениях, поступающих от ОСП в СУТ МР/ ДУТ

7.1. При поступлении актов о нарушении со стороны ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении, СУТ МР/ ДУТ осуществляет ведение реестра актов о нарушениях.

7.2. При поступлении со стороны ОСП в адрес СУТ МР/ ДУТ полного пакета документов к акту о нарушении, СУТ МР/ ДУТ осуществляет экспертизу зафиксированных нарушений и подбор дополнительных документов, а именно:

- проверяет правильность указания перевозчика, по вине которого были допущены нарушения;
- проверяет правильность указания договора с перевозчиком, допустившим нарушения;
- выявляет необходимость выставления претензии и штрафных санкций в адрес перевозчика путем анализа совокупности доказательств, подтверждающих вину перевозчика;
- проверяет правильность расчета сумм претензионных и штрафных возмещений;
- проверяет наличие необходимых документов, а также их корректное заполнение для последующего направления претензий перевозчику;
- производит расчет суммы претензионного возмещения в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок расчета штрафных санкций, в зависимости от условий договора с перевозчиком и локальными нормативными актами Общества;
- прикладывает заверенную руководителем СУТ МР/ ОДТ АУО/ ГУПТ АУО копия заявки на перевозку;
- прикладывает договор с перевозчиком;
- прикладывает банковскую гарантию (если обязательства по договору обеспечены гарантией).

7.3. В случае если выставление претензий невозможно ввиду отсутствия необходимых доказательств или является нецелесообразным, со стороны СУТ МР/ ДУТ в адрес ОСП, выявившего нарушение и составившего акт о нарушении, направляются комментарии, обосновывающие причины отказа в выставлении претензии.

7.4. В случае необходимости выставления претензии перевозчику, СУТ МР/ ДУТ направляет служебную записку в подразделение, ведущее претензионно-исковую работу в филиале, на территории которого совершены (обнаружены) такие нарушения, посредством ЕСЭД о необходимости осуществления претензионной работы, а также прикладывает полный

комплект документов, в том числе договор и иные документы, подтверждающие обоснованность требований.

7.5. По требованию соответствующего подразделения Блока по правовым вопросам о предоставлении оригиналов документов, СУТ МР/ ДУТ запрашивает их в ОСП, выявившем нарушение и составившем акт о нарушении. После получения со стороны ОСП пакета документов СУТ МР/ ДУТ осуществляет их передачу в подразделение, ведущее претензионно-исковую работу в филиале.

8. Порядок рассмотрения входящих претензий от перевозчика в СУТ МР/ ДУТ

8.1. Претензия направляется перевозчиком на электронный адрес ответственного работника СУТ МР/ДУТ АУО и по почте на адрес, указанный в Договоре.

8.2. Ответственный работник СУТ МР/ ДУТ не позднее 7 календарных дней с даты ее поступления направляет запрос в ОСП Общества о предоставлении документов, необходимых для подготовки мотивированного ответа на претензию.

8.3. Ответственный работник СУТ МР не позднее 15 календарных дней с даты поступления претензии от перевозчика направляет мотивированный ответ в виде служебной записки в подразделение Блока по правовым вопросам в УФПС по месту получения претензии для проверки и получения комментария по его корректности.

8.4. Ответственный работник ДУТ АУО не позднее 15 календарных дней с даты поступления претензии от перевозчика направляет мотивированный ответ в виде служебной записки в Департамент претензионно-исковой работы Блока по правовым вопросам для проверки и получения комментария по его корректности.

8.5. Ответственный работник СУТ МР/ДУТ АУО после получения комментариев по мотивированному ответу от указанных в пункте 8.4 и 8.5 подразделений подготавливает и направляет ответ в адрес перевозчика посредством электронной почты, а оригинал направляет на почтовый адрес, указанный в Договоре.

8.6. Срок рассмотрения претензии и направление мотивированного ответа в адрес перевозчика составляет 30 календарных дней с даты ее поступления.

9. Ответственность

9.1. В случае утраты, порчи (повреждения) перевозчиком почтового отправления, утраты вложения почтового отправления (или его части) ответственность возлагается на УФПС. Выплата возмещения производится за счет УФПС до принятия решения по претензии:

– в случае утраты почтового отправления – за счет УФПС-отправителя;

– в случае недостачи веса почтового отправления (расхождении веса пересылаемого почтового отправления с весом, указанным в сопутствующих документах, ярлыках) – за счет УФПС-получателя.

9.2. В случае невозможности выставления претензии в адрес перевозчика ввиду отсутствия необходимых доказательств, выплата возмещения производится за счет ОСП, не предоставившего необходимые документы по нарушению.

9.3. Расчет суммы штрафных санкций в случае утраты, порчи (повреждения) перевозчиком почтового отправления, утраты вложения почтового отправления осуществляется подразделением, ведущим претензионно-исковую работу в филиале и согласовывается с ДУТ.

9.4. Компенсация расходов УФПС, связанных с соблюдением претензионного порядка по выявленным нарушениям, осуществляется за счет перевозчика в случае признания им нарушения.

9.5. Ответственность за составление Актов о нарушении, формирования полного комплекта документов (по договорам в зоне ответственности МР) и своевременную их передачу в подразделение, ведущим претензионно-исковую работу Блока по правовым вопросам в филиале возлагается на заместителей директоров по логистике МР.

9.6. Ответственность за составление Актов о нарушении, формирования полного комплекта документов (по договорам в зоне ответственности АУО) и своевременную их передачу в Департамент претензионно-исковой работы Блока по правовым вопросам возлагается на руководителя ДУТ АУО.

9.7. Ответственность за подготовку претензий и их направление контрагентам, а также подготовка исковых заявлений о взыскании убытков по данным делам в пользу Общества и сопровождение таких дел в судах возлагается на подразделения Блока по правовым вопросам филиалов по месту совершения (обнаружения) нарушений/ Департамент претензионно-исковой работы АУО.

9.8. Расчет суммы штрафных санкций в случае утраты, порчи (повреждения) перевозчиком почтового отправления, утраты вложения почтового отправления осуществляется подразделением, ведущим претензионно-исковую работу в филиале и согласовывается с ДУТ.

10. Порядок отчетности в ОСП/СУТ МР/ДУТ

10.1. Со стороны ОСП, выявившего нарушение, ведется учет составляемых актов о нарушении и актов ф. 51 (все виды) в соответствующих журналах. Допускается ведение журнала в электронном виде.

10.2. Со стороны СУТ МР/ ДУТ ведется учет поступающих актов о нарушении, а также документации к ним.

Приложение № 1
к Регламенту

Сроки направления полного пакета документов в зависимости от характера нарушения

№	Вид претензии	Событие	Действия	Документ	Результат	Примечание
1	Отсутствие РПО при магистральных перевозках	Выявлено при получении с неповрежденной пломбой	Проверка пломбы. Пломба не повреждена. Подготовка акта без присутствия представителя перевозчика в случае выявления отсутствия РПО. Поиск причины в предшествующем пункте обработки ПО	Акт об отсутствии РПО	Предъявление претензии перевозчику не осуществляется	Осуществляется выявление причин отсутствия РПО. Срок – не более 30 дней
		Выявлено при получении, пломба повреждена	Проверка пломбы. Пломба повреждена. Подготовка акта только в присутствии представителя перевозчика или документирование отказа участия в составлении акта в случае выявления отсутствия РПО	Акт о нарушении пломбирования Акт об отсутствии РПО	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 14 дней от даты выявления события	В случае обнаружения РПО в состоянии, пригодном для передачи получателю – отказ от претензии
		Выявлено при чрезвычайной ситуации (ДТП, пожар и т.п.)	При получении документов об участии в ДТП или иных чрезвычайных обстоятельствах – подготовка Акта об утрате РПО. Подписание со стороны перевозчика. Или документирование отказа от подписания	Акт об утрате РПО	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 14 дней от даты выявления события	В случае перепредъявления претензии иным виновным лицам – участие в процессе

2	Отсутствие РПО при курьерской доставке	Выявлено при проверке передаточного акта	Проверка передаточного акта с фактически передаваемыми РПО. При выявлении отклонений подготовка Акта об отсутствии РПО	Акт об отсутствии РПО	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 14 дней от даты выявления события	
3	Лишнее (не содержащееся в описи) РПО при магистральных перевозках	Выявлено при получении	Подготовка акта без присутствия представителя перевозчика в случае выявления лишнего РПО. Поиск причины в предшествующем пункте обработки ПО	Акт о выявлении РПО	Предъявление претензии перевозчику не осуществляется	Осуществляется выявление причин. Срок – не более 30 дней
4	Лишнее (не содержащееся в описи) РПО при курьерской доставке	Выявлено при проверке передаточного акта	Проверка передаточного акта с фактически передаваемыми РПО. При выявлении отклонений подготовка Акта о выявлении РПО. Поиск причины в предшествующем пункте обработки ПО	Акт о выявлении РПО	Предъявление претензии перевозчику не осуществляется	Осуществляется выявление причин. Срок – не более 30 дней
5	Частичная (полная) утрата оболочки РПО при магистральных перевозках	Выявлено при получении с не поврежденной пломбой	Проверка пломбы. Пломба не повреждена. Подготовка акта без присутствия представителя перевозчика в случае выявления частичной (полной) утраты оболочки РПО. Поиск причины в предшествующем пункте обработки ПО	Акт о частичном (полном) повреждении оболочки РПО	Предъявление претензии перевозчику не осуществляется	Осуществляется выявление причин повреждения оболочки РПО. Срок – не более 30 дней

		Выявлено при получении, пломба повреждена	Проверка пломбы. Пломба повреждена. Подготовка акта в присутствия представителя перевозчика или документирование отказа участия в составлении акта в случае выявления нарушения оболочки РПО	Акт о частичном (полном) повреждении оболочки РПО	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 14 дней от даты выявления события	В случае обнаружения РПО в состоянии, пригодном для передачи получателю – отказ от претензии
		Выявлено при чрезвычайной ситуации (ДТП, пожар и т.п.)	При получении документов об участии в ДТП или иных чрезвычайных обстоятельствах – подготовка Акта о нарушении оболочки РПО. Подписание со стороны перевозчика. Или документирование отказа от подписания	Акт о частичном (полном) повреждении оболочки РПО	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 14 дней от даты выявления события	В случае перепредъявления претензии иным виновным лицам – участие в процессе
6	Частичная (полная) утрата оболочки РПО при курьерской доставке	Выявлено при проверке передаточного акта	Проверка передаточного акта с фактически передаваемыми РПО. При выявлении нарушения оболочки подготовка Акта о частичном (полном) повреждении оболочки РПО	Акт о частичном (полном) повреждении оболочки РПО	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 14 дней от даты выявления события	
7	Прибытие а/м с нарушением техники безопасности (борта, крышки), кузова (прицепа) не оборудованного	Выявлено при прибытии а/м по заявке.	Проверка а/м на соответствие требованиям Договора. При выявлении нарушения подготовка Акта о нарушении техники безопасности (борта, крышки),	Акт о нарушении техники безопасности (борта, крышки),	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 30 дней от даты выявления события	

	металлическими или фанерными щитами		крышки), кузова (прицепа) не оборудованного металлическими или фанерными щитами	кузова (прицепа) не оборудованного металлическими или фанерными щитами		
8	Неподача а/м по заявке	Выявлено при неприбытии а/м в дату и время, предусмотренной заявкой на перевозку	Подготовка Акта о неподаче а/м. Подписание со стороны перевозчика	Акт о неподаче а/м	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 30 дней от даты выявления события	
		Выявлено при получении отказа в системе ТМС	Подготовка Акта о неподаче а/м. Подписание со стороны перевозчика	Акт о неподаче а/м	Предъявление претензии перевозчику. Срок – 30 дней от даты выявления события	
9	Несоответствие условиям предоставления транспорта (тонажность, объем, обеспечение сохранности ПО, техническая исправность)	Выявлено при прибытии а/м по заявке	Проверка а/м на соответствие требованиям Договора. При выявлении нарушения подготовка Акта о несоответствии условиям предоставления транспорта (тонажность, объем, обеспечение сохранности ПО, техническая исправность)	Акт о несоответствии условиям предоставления транспорта (тонажность, объем, обеспечение сохранности ПО, техническая исправность)	Удерживание суммы начисленной и признанной Исполнителем неустойки (штрафа, пени) при осуществлении оплаты по Договору	

Приложение № 2 к Регламенту

Форма

Акт о нарушениях № _____

1. Содержание

Составлен в _____ « _____ » 20 ____ г. в _____ час _____ мин
(пункт обмена) (дата) (месяц) (год)

о том, что водитель/сопровождающий _____
(фамилия, имя, отчество водителя/сопровождающего)

автомашины _____
(марка, государственный регистрационный номер, грузоподъемность)

перевозчика _____
(наименование перевозчика)

по маршруту _____
(номер, наименование автомаршрута)

с прибытием по Заявке № _____ в пункт _____ в _____ час. _____ мин.

Фактическое прибытие в пункт _____ в _____ час _____ мин, при совершении перевозки прибыл с нарушением, а именно (нужный номер отметить):

1. Прибыл на автомашине:

- меньшей грузоподъемности (____), чем предусмотрено (____) в расписании или заявке от _____
№ _____; (тонн) (тонн) (дата заявки)

- меньшего объема грузового кузова (____), чем предусмотрено (____) в расписании или заявке от _____
№ _____ (куб.метр) (куб.метр) (дата заявки)
(номер заявки)

- без сцепки _____

2. Неоказание или частичное неоказание Услуг ПРР (____ час _____ мин);

3. Неподача автотранспорта _____

4. Недостача и/или повреждение ПО и ТМЦ или их вложений, нарушение целостности оболочки, емкости, пломб, печати.

Количество вещей принято: _____, сдано: _____.

5. Другое _____
(указать нарушение)

Объяснение водителя в письменном виде:

2. Сведения о передаче информации

Информация сообщена в Департамент управления транспортом, Ситуационный центр МР в _____ час. _____ мин.

(часы, мин.) (кому сообщена информация: должность, ФИО)

тел. _____ / email _____

3. Содержание акта подтверждаем собственными подписями

Гл. специалист руководства ПЖДП/ начальник смены

(ФИО) (подпись)

Специалист 1-й (2-й) категории ОЭ/ оператор СЦ

(ФИО) (подпись)

Водитель (сопровождающий)

(ФИО) (подпись)

ЮКШ/печать (при наличии)