Права и обязанности пользователей и организаций почтовой связи

**Содержание**

Введение

1. Основы организации почтовой службы

2.Типы предприятий связи и их функции

3. Услуги почтовой связи

4. Права и обязанностей пользователей почтовой связи

5. Права и обязанности организаций почтовой связи

6. Особенности изменений в правила оказания услуг почтовой связи

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Почтовая связь не производит нового вещественного продукта. Продукцией почтовой связи – результатом труда ее работников, является пространственное перемещение почтовых отправлений и вручение ее адресата. Обеспечивая связь города с селом, почта помогает решению задачи преодоления существенных различий между городом и селом, между физическим и умственным трудом. Почтовая связь имеет важное значение для развития промышленности, сельского хозяйства, товарооборота, вызывающего усиление хозяйственных и экономических взаимосвязей между отдельными районами страны и отраслями народного хозяйства. Почта сокращая время и пространства приводит к увеличению производительности труда в народном хозяйстве. ПС вступает в новый этап своего развития. Расширяется сеть узловых и доставочных предприятий связи, совершенствуется магистральная сеть перевозки ПО, повышается уровень автоматизации и механизации технологических процессов на предприятиях, расширяются виды услуг ПС.

Почтовое производство носит сложный сетевой и технологический характер и находится в постоянном взаимодействии с партнерами, оно невозможно без планирования системы перевозок, нормирования качества эксплуатации. Почта находится под государственным контролем и управлением в силу следующих основных причин:

1) состояние сети и развитие системы почтовой службы необходимо регулировать в интересах всех слоев населения по причине социальной значимости услуг;

2) достижения баланса интересов субъектов естественной монополии в области связи и потребителей их услуг;

3) жесткая конкуренция может привести к разрушению системы связи, особенно в удаленных и сельских районах, и к тяжелым социальным и экономическим последствиям;

4) неравномерное развитие почтовой службы по территориям и регионам РФ требует соответствующей координации и государственной инвестиционной политики;

5) затраты общества на формирование и развитие почтовой инфраструктуры достаточно весомы и требуют государственной поддержки в разумных пределах.

Главными целями государственного регулирования рынка услуг почтовой связи являются:

- создание условий для оказания услуг почтовой связи на всей территории Российской Федерации;

- защита интересов пользователей услугами связи и осуществляющих деятельность в области связи хозяйствующих субъектов;

- обеспечение эффективной и добросовестной конкуренции на рынке услуг связи;

- создание условий для развития российской инфраструктуры почтовой связи, обеспечение ее интеграции с международными сетями связи.

В связи с этим особу актуальность приобретает вопрос о правах и обязанностях пользователей и организаций почтовой службы.

Целью данной работы является рассмотрение прав и обязанностей пользователей и организаций почтовой службы.

Задачами данной работы являются:

- рассмотрение особенностей организации почтовой службы,

- анализ действующего законодательства,

- рассмотрение прав и обязанностей пользователей почтовой службы,

- рассмотрение прав и обязанностей организаций почтовой службы.

**1. Основы организации почтовой службы**

Производственная деятельность почтовой службы заключается в приеме от отправителей, обработке, пересылке и доставке адресатам письменной корреспонденции, посылок, денежных переводов, газет, журналов и других почтовых отправлений.

Осуществляя местные и международные почтовые сообщения почтовая служба помогает решать в народном хозяйстве и экономические задачи, помогает расширению экономических и культурных связей нашей страны с зарубежными странами, способствуя сотрудничеству, взаимопониманию и укреплению мира между народами. Почтовая служба доставляет на дом пенсии и пособия и делает многое другое[[1]](#footnote-1).

Почтовая служба имеет многовековую историю развития.

В организационном отношении почтовая служба является единой системой, состоящей из почтовых узлов, предприятий связи, путей сообщения и транспортных средств обеспечивающих прием, обработку, перевозку и доставку почтовых отправлений. Она строится по радиально-узловому принципу. При этом главные почтовые узлы, расположенные в важнейших культурно-политических административных и экономических центрах страны, а также тяготеющие друг к другу областные (краевые, республиканские) центры и другие пункты имеют прямые связи между собой, а остальные населенные пункты получают связь через эти узлы. Совокупность предприятий связи, пунктов почтовой службы, почтовых маршрутов и принципы организации перевозки образуют систему почтовых сообщений. Почтовый маршрут - это путь следования почтового транспорта между двумя или несколькими обслуживаемыми пунктами ПС или пунктами обмена почты.

Узлом почтовой связи, называются предприятие обеспечивающие обработку всех видов почтовой корреспонденции, проходящих через него и расположенное в месте пересечения транспортных путей. УПС делятся на главные, областные, межрайонные, районные, внутрирайонные и городские[[2]](#footnote-2).

Главные узлы организуются в крупных городах, расположенных на стыке или пересечении важнейших наземных и воздушных транспортных путей. Эти узлы связаны между собой прямыми железнодорожными и воздушными линиями.

Областные узлы организуются в областных, краевых и республиканских центрах, а также в городах областного подчинения, через которые проходят большие межобластные потоки почты.

# 2. Типы предприятий связи и их функции

Предприятие связи – это самостоятельная хозрасчетная производственная единица в системе общегосударственной сети связи, организующая ее деятельность и производственный процесс передачи сообщений. К предприятиям почтовой связи относятся[[3]](#footnote-3):

* городские и прижелезнодорожные почтамты (ПЖДП);
* отделения перевозки почты (ОПП) при железнодорожных станциях и АОПП (ОПП при аэропортах);
* городские и районные узлы связи.

По характеру выполняемых функций предприятия связи делятся на: специализированные и объединенного типа.

Специализированные (ПЖДП, ОПП) предприятия представляют услуги какой-либо одной подотрасли связи или выполняют контрольные функции.

Предприятия связи объединенного типа (ГОС, РУС) предоставляют услуги всех или нескольких видов связи. Предприятие связи объединенного типа, предоставляющие клиентуре все виды услуг связи, а также распространяющая печать, и руководящее подчиненными ОС называют услуги связи[[4]](#footnote-4). Бывают районные, городские и зональные УС. ОС подразделяется на:

* стационарные и передвижные;
* постоянные действующие и сезонные.

ОС специализирующиеся на моторизованной доставке письменной корреспонденции, периодической печати или посылок по территории нескольких ОС, называют укрупненными доставочными ОС (УДОС). Существуют зональные вычислительные центры ПС, которые в пределах установленных зон с помощью средств вычислительной техники (ВТ) проверяют проводимые предприятиями связи переводные и пенсионные операции, учитывают переводные операции и контролируют правильность приема и оплаты денежных переводов.

Почтамты создаются в больших городах страны. Они организуют работу почтовой связи на территории города, руководят подчиненными отделений связи, также выполняют производственные функции по предоставлению населению, предприятиям и организациям услуг почтовой связи, телеграфной и междугородной телефонной связи, производят обработку почтовых отправлений, организуют перевозку почты на территории города и доставляют адресатам на закрепленной территории. В сельской местности организуются РУС, необходимое число стационарных и передвижных отделений связи и пунктов почтовой связи[[5]](#footnote-5). Основным показателем деятельности предприятий почтовой связи является качество обслуживания, которые характеризуется показателями: плотностью пунктов почтовой связи, к которым относятся почтамты, узлы и отделений связи, автоматизированные пункты связи, автоматы и полуавтоматы для оказания клиентуре услуг связи, почтовые ящики, пункты в которых осуществляют свои функции нештатные работники связи; радиусом территории и численностью населения, обслуживаемого одним пунктом связи; удобством режима работы для населения, организаций и учреждений, временем, затраченным на обработку, пересылку и доставку адресатам почтовых отправлений.

# 3. Услуги почтовой связи

Почтовые отделения бывают внутренние и международные.

Внутренние в пределах республики, а международные это когда ПО посылается за границу и из-за границы в республику, а также транзитные которые пересылаются из одной зарубежной страны в другую через республику[[6]](#footnote-6).

Существует следующие виды почтовых отделений[[7]](#footnote-7):

* закрытые письма и почтовые карточки (открытые);
* бандероли (печатные издания, деловые бумаги, альбомы с фотографиями, микрофильмы, блокноты, чисты тетради и т.д.);
* ценные письма (дипломы, грамоты, паспорта, облигации гос.займов, лотерейные билеты, документы, рукописи, коллекционные марки и т.д.);
* посылки (различные предметы культурно-бытового обихода и производственного назначения, продукты питания, медицинские препараты, печатные издания, живые растения и т.д.).

Письмо - вид почтового отправления без объявленной ценности, предоставляющий собой письменное сообщение, пересылаемое в конверте.

Почтовая карточка - вид почтового отправления, представляющее собой письменное сообщение, написанное или напечатанное на специальном стандартном бланке.

Бандероль - вид почтового отправления, в котором пересылают печатные издания, деловые бумаги, предметы культурно-бытового и производственного назначения, обернутые бумажной лентой или упакованные в оболочку, вложение которой, можно проверить на приеме.

Ценное письмо - вид регистрируемого почтового отправления с объявленной ценностью, запечатанного в конверт, в котором пересылаются бумаги и документы, предоставляющие ценность для отправителя.

Посылка - вид регистрируемого почтового отправления, в котором пересылаются различные товарно-материальные ценности, упакованные в глухую оболочку.

Денежный перевод - вид регистрируемого почтового отправления, по средствам которого отправитель поручает почте выплатить адресату сумму денег, внесенную им на предприятиях связи.

Размеры, масса, порядок приема, оформление, обработки, пересылки и доставки всех видов почтовых отправлений регламентируются Почтовыми правилами. В число основных услуг можно отнести:

* выплаты пенсий и пособий;
* экспедирование печати;
* прием торговой выручки, сдаваемой потребительской кооперацией.

На ППС объем продукции исчисляется и планируется в натуральном и денежном измерении. Объем продукции в натуральном измерении определяется количеством исходящих входящих и транспортных ПО по каждому виду, пробегом транспорта (железнодорожного вагона-км.рах, автомобильно-водного – в км.рах). Объем продукции по прочим услугам исчисляется суммой сборов (кассовых поступлений). Объем продукции в денежном измерении рассчитывается умножением натуральных показателей на установленные цены по каждому виду продукции.

**4. Права и обязанностей пользователей почтовой связи**

Пользователи почтовой связи подчиняются действующему законодательству, прежде всего закону «О почтовой связи»[[8]](#footnote-8). Услугами почтовой связи может пользоваться как сам человек, так и его представитель.

При отправке почтового отправления пользователь услуг постовой связи имеет право на следующие действия:

* любой желающий может воспользоваться услугами почтовой службы по отправке почтовых отправлений или почтового перевода, при этом предусматривается, что на основании письменного заявления он может а) вернуть почтовое отправление или перевод, б) предписать выдать почтовое отправление или перевод другому лицу или тому же лицу, но по другому адресу, в) распорядиться о продлении срока хранения почтового отправления или перевода, г) дать указания, как поступить с международной посылкой в случае невозможности ее вручения адресату или законному представителю, сделав соответствующую отметку на сопроводительном бланке,
* также отправитель имеет право, если еще почтовое отправление или перевод не отправлены адресату, получить их обратно, даже если они уже зарегистрированы.

Получатель же почтового отправления или перевода имеет право отказаться от получения почтового отправления или перевода, при этом он обязан сделать соответствующую отметку на отправлении или извещении. Если же получатель или его законный представитель отказываются делать такую отметку, то ее делает почтовый работник[[9]](#footnote-9).

В случае необходимости получатель имеет право сделать на почте распоряжение (письменной заявление) о доставке приходящих на его имя отправлений или переводов по другому адресу[[10]](#footnote-10). При этом он обязан оплатить данную услугу по действующим тарифам.

# 5. Права и обязанности организаций почтовой связи

Основными обязанностями организаций почтовой связи являются следующие[[11]](#footnote-11):

* пересылка почтовых отправлений и переводов адресатам, при этом особо в законе подчеркивается, что пересылка должна проходить в установленные сроки,
* обеспечение сохранности принятых отправлений и переводов,
* предоставление качественных услуг почтовой связи,
* оказание содействия правоохранительным органам в случае необходимости,
* бесплатное удостоверение доверенностей от имени граждан на получение почтовых отправлений и переводов,
* соблюдение тайны почтовых отправлений и переводов.

Законодатель особо подчеркивает, что вся информация (об адресах, о почтовых отправлениях, о переводах и т.д.), которая стала доступна работникам почтовых отделений при выполнении ими своих обязанностей, является тайной связи и могут быть сообщены только самим получателям или адресатам, их законным представителям или правоохранительным органам.

Если почтовое отправление содержит что-либо, запрещенное к отправке, работники почтовой службы имеют право задержать внутренние почтовые отправления. При этом работники почтовых отделений обязаны сообщить о факте обнаружения в правоохранительные органы. Если же речь идет о международных почтовых отправлениях, то работники почтовых организаций обязаны сообщить о таких фактах в таможенные органы Российской Федерации.

В случае, если отправляемые предметы представляют опасность для жизни и здоровья людей, загрязняют или портят другие почтовые отправления, работники почтовых служб имеют право изъять их и уничтожить, при этом составляется соответствующий акт. Законодатель особо подчеркивает, что это можно делать только в том случае, если эту опасность нельзя устранить другим образом. Также отдельно оговаривается, что работники почтовых отделений обязаны сообщить в 10-дневный срок отправителю или адресату о произведенном изъятии или уничтожении почтовых отправлений.

Законодательно закреплено право работников почтовых отделений отказать пользователям в предоставлении услуги почтовой связи, если такая услуга не входит в перечень услуг почтовой связи.

# 6. Особенности изменений в правила оказания услуг почтовой связи

Новые правила стали более компактными, т.к. в отличие от аналогичного документа 2000 года в них не имеется многочисленных пунктов, содержащих явно излишнюю регламентацию (например, указание на возможность пересылки в бандеролях "брошюр, плакатов, газет, журналов, рукописей, фотографий, лекарственных трав, семян " и т.п.).

Новые правила, в отличие от прежних, не предусматривают возможности использования вырезанных из конвертов и карточек непогашенных почтовых марок для оплаты пересылки писем, бандеролей и почтовых карточек в пределах Российской Федерации[[12]](#footnote-12).

Опущенная в почтовые ящики письменная корреспонденция без подтверждения полной оплаты услуги не посылается по назначению и возвращается без гашения марок отправителям, а в случае отсутствия адреса отправителя - передается в число нерозданных почтовых отправлений. Ранее действовавший порядок предусматривал обязанность пересылки и выдачи адресату неоплаченной корреспонденции, на которой не был указан адрес отправителя, после получения с адресата доплаты по установленным тарифам. "Правила" учитывают реальные возможности существующей системы почтовой связи, смягчая требования и к некоторым другим обязанностям организаций почтовой связи.

Например, обязанность указывать на почтовых ящиках "количество выемок корреспонденции, время первой и последней выемки" заменена менее жестко сформулированной обязанностью указывать "дни недели и время, в которые осуществляется выемка письменной корреспонденции".

В то же время операторы почтовой связи лишились возможности оправдывать утрату, повреждение, недоставку почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки "свойствами вложения почтового отправления", т.е. возможности произвольно дополнять перечень запрещенных к пересылке предметов.

Кроме того, в настоящее время в большей степени учтена предусмотренная Федеральным законом "О почтовой связи" возможность оказания услуг почтовой связи организациями ("операторами") почтовой связи разных организационно-правовых форм и, соответственно, возможность большего разнообразия этих услуг и большей гибкости договорных отношений с пользователями.

Так, например, оператор почтовой связи и пользователь могут предусмотреть в договоре порядок распоряжения не полученными адресатами регистрируемыми почтовыми отправлениями и почтовыми переводами. Отправитель имеет право в месте приема почтового отправления или почтового перевода, в порядке, установленном оператором, продлить срок хранения отправления или перевода на объекте почтовой связи места назначения. В отличие от ранее действовавшего порядка ограничение такого хранения определенным сроком не предусмотрено.

Операторы почтовой связи при оказании услуг почтовой связи, кроме установленных законом, вправе устанавливать другие виды и категории внутренних почтовых отправлений для пересылки по своей сети почтовой связи, а также предельные размеры, вес и допустимые вложения этих почтовых отправлений[[13]](#footnote-13).

В связи с возможностью функционирования самостоятельных организаций почтовой связи различных организационно-правовых форм "Правилами" установлено требование располагать на видном и доступном месте внутри объекта почтовой связи информацию о наименовании оператора почтовой связи и месте его нахождения (юридическом адресе), а также копию лицензии на оказание услуг почтовой связи.

Внутри объекта почтовой связи также должна находиться информация о месте приема и рассмотрения претензий к оператору почтовой связи. Можно также отметить, что нормы, регулирующие порядок предъявления и рассмотрения претензий, в новых "Правилах" выделены в самостоятельный раздел.

**Заключение**

Городская почтовая сеть предназначена для предоставления универсальных и дополнительных услуг связи физическим и юридическим лицам, а также для обработки, перевозки и доставки почтовых отправлений в городе.

Центральным объектом почтовой связи на территории города, в зависимости от объемов почты, могут быть Почтамт или городской узел почтовой связи (ГУПС). Центральному объекту подчинены отделения почтовой связи, которые являются структурным подразделением Почтамта или ГУПС, территориально удаленными от него с целью обеспечения максимальных удобств в предоставлении услуг связи клиентуре. По условиям обслуживания отделения почтовой связи подразделяются на открытые, для обслуживания физических и юридических лиц, и закрытые, для обслуживания фабрик, учебных заведений, гостиниц и так далее.

Обработка исходящих и входящих потоков почты в городах являющихся крупными промышленными центрами, производится в ПЖДП, ОПП, АОПП, которые выполняют функции городских почтовых узлов. В остальных городах обработкой внутригородских потоков почты занимаются Почтамт или ГУПС.

Для улучшения обслуживания населения предусмотрены почтовые ящики, а для обслуживания юридических лиц получающих за сутки значительное количество почтовых отправлений, организуется городская служебная почта (ГСП).

Почтовые сообщения на территории города построены по радиально-узловой системе на базе городских почтовых узлов и отделений почтовой связи. Городские почтовые узлы имеют прямую (радиальную) связь с отделениями почтовой связи, а отделения почтовой связи сообщаются между собой через городские почтовые узлы.

Важным условием для развития и размещения сети отделений почтовой связи и почтовых ящиков является максимальное приближение услуг почтовой связи к населению.

Если оценить сегодняшнее состояние российской почты, то можно сделать вывод, что за последние годы почтовая служба России осуществила исключительно важные и правильные шаги по пути реформ, став выделенной государственной структурой с правом хозяйственной деятельности, т.е. получила широкую коммерческую свободу.

К сожалению, почтовые службы, еще не научились грамотно пользоваться имеющимися возможностями, слабо борются за клиента, за рынок услуг. Плохая работа ускоренной почты позволила процветать частным зарубежным компаниям. Поэтому первоочередная задача российской почты заключается в том, чтобы научиться работать в рыночных условиях, бороться за клиента, за качество предоставляемых услуг, постоянно искать источники новых доходов, новые услуги.

**Список использованной литературы**

1. Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (ред. от 28.06.2009) (принят ГД ФС РФ 24.06.1999)
2. Постановление Правительства РФ от 24.10.2005 N 637"О государственном регулировании тарифов на услуги общедоступной электросвязи и общедоступной почтовой связи" (ред. от 25.09.2007)
3. Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 10 "Об установлении размера платы за услуги организаций федеральной почтовой связи по приему уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации"
4. Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 N 221 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи"
5. Постановление Правительства РФ от 26.01.2005 N 38 "Об обеспечении служебным и гражданским оружием, патронами к нему и специальными средствами работников организаций федеральной почтовой связи"
6. Хомякова Е.Н. Эксплуатация почтовой связи. Учебное пособие: Москва, 2006
7. Почтовые правила. – Москва: Радио и связь - 2008
8. Организация почтовой связи. Учебное и практическое пособие - 2007
1. Организация почтовой связи. Учебное и практическое пособие - 2007 [↑](#footnote-ref-1)
2. Организация почтовой связи. Учебное и практическое пособие - 2007 [↑](#footnote-ref-2)
3. Хомякова Е.Н. Эксплуатация почтовой связи. Учебное пособие.: Москва, 2006 [↑](#footnote-ref-3)
4. Организация почтовой связи. Учебное и практическое пособие - 2007 [↑](#footnote-ref-4)
5. Почтовые правила. – Москва: Радио и связь - 2008 [↑](#footnote-ref-5)
6. Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (ред. от 28.06.2009) (принят ГД ФС РФ 24.06.1999) [↑](#footnote-ref-6)
7. Организация почтовой связи. Учебное и практическое пособие - 2007 [↑](#footnote-ref-7)
8. Глава 4 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (ред. от 28.06.2009) (принят ГД ФС РФ 24.06.1999) [↑](#footnote-ref-8)
9. Организация почтовой связи. Учебное и практическое пособие - 2007 [↑](#footnote-ref-9)
10. Почтовые правила. – Москва: Радио и связь - 2008 [↑](#footnote-ref-10)
11. Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (ред. от 28.06.2009) (принят ГД ФС РФ 24.06.1999) [↑](#footnote-ref-11)
12. Почтовые правила. – Москва: Радио и связь - 2008 [↑](#footnote-ref-12)
13. Хомякова Е.Н. Эксплуатация почтовой связи. Учебное пособие.: Москва, 2006 [↑](#footnote-ref-13)