

ПС

АКАДЕМИЯ

СОВРЕМЕННЫХ

ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ

ТЕХНОЛОГИЙ

ПС Почтовая связь

ПС.6. Почтовая связь и ее особенности
(количество частей – 1, число страниц - 14)

ПС.6

Общие положения

Связь является одной из важнейших составляющих экономики любого государства. Основное назначение связи - обеспечивать наиболее полное и высококачественное удовлетворение потребностей в услугах связи населения, экономики и обороны страны с учетом постоянно растущих материальных и культурных потребностей общества.

Функциональные подотрасли (почта, телеграф, телефон, радиосвязь) действуют и развиваются в тесном взаимодействии, дополняя друг друга, а иногда и конкурируя между собой. Почтовая связь - наиболее массовый и доступный вид связи, представляющий собой единый производственно-технологический комплекс технических и транспортных средств, обеспечивающий прием обработку, перевозку, доставку (вручение) почтовых отправлений, а также осуществление почтовых переводов денежных средств.

Почтовая связь содействует укреплению социально-политического единства Российской Федерации и способствует реализации конституционных прав и свобод граждан нашего государства. Она участвует в процессе создания необходимых условий для осуществления государственной политики по формированию единого экономического пространства, стимулированию предпринимательства, свободному перемещению товаров, услуг и финансовых средств.

Почтовая связь подразделяется на несколько видов, почтовая связь общего пользования, специальная связь, федеральная фельдъегерская связь, фельдъегерско-почтовая связь.

Почтовая связь общего пользования осуществляется организациями почтовой связи и охватывает всю территорию страны с помощью широко развитой сети объектов почтовой связи, воздушного, наземного и водного транспорта. Ее производственная деятельность заключается в пересылке письменной корреспонденции, почтовых переводов денежных средств, посылок. Объекты почтовой связи общего пользования также осуществляют подписку на периодическую печать, экспедирование и доставку газет и журналов подписчикам, продажу знаков почтовой оплаты. Они также могут выполнять и другие важные функции: оказывать услуги электросвязи, доставлять на дом пенсии и пособия, принимать коммунальные и иные платежи, оказывать другие услуги.

Специальная связь осуществляется специализированным предприятием ФГУП «Главный центр специальной связи» и предназначена для пересылки почтовых отправлений, содержащих предметы и вещества, не разрешенные к пересылке по сети почтовой связи общего пользования.

Федеральная фельдъегерская связь осуществляется Государственной фельдъегерской службой Российской Федерации и предназначена для пересылки почтовых отправлений между государственными органами управления.

Фельдъегерско-почтовая связь создается в структуре Министерства обороны Российской Федерации и осуществляет пересылку почтовых отправок между органами управления вооруженными силами государства, обеспечивает оказание услуг почтовой связи военнослужащим, в том числе в период военных действий.

Почтовая связь общего пользования, которую в дальнейшем мы будем рассматривать, организуется с учетом административно-территориального деления Российской Федерации и перспектив развития не только страны в целом, но и отдельных ее районов. В основе организации почтовой связи лежит создание сети объектов почтовой связи, связанных между собой почтовыми маршрутами, а также комплексное использование для перевозки почтовых отправок всех видов транспорта. Взаимодействие и единство работы организаций почтовой связи и средств транспорта достигаются на основе планов направления почты и согласованных графиков обмена почты для ее отправки, жестко увязанных с расписаниями движения транспорта. Кроме этого, для скоординированных действий всей системы почтовой связи применяются единые нормативы, контрольные сроки и расписания работы. Они регламентируют и гармонизируют режим работы объектов почтовой связи по приему, обработке, пересылке и доставке почтовых отправок.

С каждым годом повышаются требования к почтовой связи по обеспечению быстрой пересылки и доставки всех видов почтовых отправок. Эти задачи решаются на основе развития и совершенствования материально-технической базы почтовой связи, широкого внедрения новой техники, информационных технологий, штрихового кодирования почтовых отправок и почтовых вещей.

Развитие почтовой связи общего пользования осуществляется в соответствии с требованиями законов экономики и в комплексе с развитием средств электросвязи. В условиях рыночных отношений общество предъявляет к ней следующие требования:

- доступность услуг почтовой связи, т. е. предоставление населению и юридическим лицам возможности пользоваться всеми услугами почтовой связи с минимальными затратами времени и по доступным тарифам при высоком качестве услуг и обслуживания;
- наивысшая при данном уровне транспортной техники и состояния транспортной сети скорость, устойчивость и регулярность почтовых сообщений.

В соответствии с этими требованиями реализация главной задачи почтовой связи по наиболее полному удовлетворению потребностей населения и юридических лиц в услугах почтовой связи осуществляется на основе развития сети объектов почтовой связи, применения для перевозки почты современных видов транспорта, механизации и автоматизации производственных процессов, в том

числе в низовых структурных подразделениях (отделениях почтовой связи, пунктах почтовой связи), внедрения инфокоммуникационных технологий и научной организации труда.

Почтовая связь общего пользования организуется и развивается на основе следующих основных принципов:

- соблюдение законности;
- доступность для всех граждан и юридических лиц услуг почтовой связи как одного из средств получения информации и обмена ею;
- соблюдение „прав пользователей услугами почтовой связи“;
- свобода транзита почтовых отправок на всей территории Российской Федерации;
- равенство прав граждан и юридических лиц на участие в деятельности почтовой связи общего пользования и на использование результатов этой деятельности;
- обеспечение права каждого пользователя на тайну переписки, почтовых, телеграфных и иных сообщений;
- обеспечение устойчивости сети почтовой связи и управляемости ею;
- единство правил, стандартов, требований и норм в области почтовой связи.

Почтовая связь общего пользования осуществляется государственными унитарными предприятиями, иными организациями всех форм собственности, а также физическими лицами, действующими на основании соответствующим образом оформленных лицензий. Все они называются операторами почтовой связи. Далее мы будем называть операторов почтовой связи лицензиатами, чтобы избежать путаницы с названием рабочей профессии — оператор связи. В соответствии с Федеральным законом от 17.07.99 № 176-ФЗ «О почтовой связи» под организацией почтовой связи понимается юридическое лицо любой организационно-правовой формы, оказывающее услуги почтовой связи в качестве основного вида деятельности.

Организации почтовой связи подразделяются на организации федеральной почтовой связи, которые создаются на базе находящегося в федеральной собственности имущества, и на юридические лица любых форм собственности.

Порядок оформления лицензий определен в Федеральном законе «О связи», перечень лицензируемых услуг связи и лицензионных условий определяется Правительством Российской Федерации. В лицензии указывается вид услуг связи и срок их оказания, территория, на которой лицензиат будет оказывать услуги почтовой связи. Лицензия является разрешением на осуществление всей совокупности операций, составляющих единый производственно-технологический процесс оказания услуг почтовой связи. В соответствии с Федеральным законом «О почтовой связи»

дополнительное лицензирование операций, составляющих единый производственно-технологический процесс оказания услуг почтовой связи, в качестве самостоятельных видов деятельности не допускается.

Лицензиаты при оказании услуг почтовой связи вступают с пользователями в договорные отношения. В соответствии с Федеральным законом «О почтовой связи» под услугой почтовой связи понимается пересылка вверенного лицензиату почтового отправления или почтового перевода денежных средств по указанному отправителем адресу и доставка (вручение) их адресату.

Гражданским кодексом Российской Федерации договоры на оказание услуг связи отнесены к публичным договорам. Это означает, что на лицензиатов возложена обязанность оказывать услуги почтовой связи в отношении каждого, кто к ним обратится. При этом никаких предпочтений одного пользователя перед другими быть не должно, кроме случаев, предусмотренных законом или иными нормативными правовыми актами. Лицензиаты по договору оказания услуг почтовой связи, который может быть заключен в письменной или устной форме, оказывают пользователю выбранную им услугу почтовой связи. Услуга почтовой связи должна быть выполнена в установленные сроки. Пользователь услугами почтовой связи обязан ее оплатить. Правительством Российской Федерации, а с 2009 г. Минсвязи России, утверждаются контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции, а также нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативы ее обмена, перевозки и доставки. Сроки оказания иных услуг почтовой связи лицензиаты устанавливают самостоятельно.

За пользователями услугами почтовой связи (отправителем и адресатом) законодательно закреплены права: на свободный доступ к информации об оказываемых услугах и тарифах на них; получение по своему выбору почтовых отправлений по домашнему адресу, до востребования или через ячейку абонентного почтового шкафа; на отказ от получения почтового отправления или почтового перевода денежных средств; самостоятельное определение суммы оценки вложения почтового отправления с объявленной ценностью; самостоятельный выбор упаковки почтового отправления с учетом требований Правил оказания услуг почтовой связи.

Доступность и качество услуг почтовой связи гарантируются законодательством Российской Федерации. Основными гарантиями являются:

- равные права доступа к услугам почтовой связи для всех категорий пользователей;
- работа объектов почтовой связи организаций федеральной почтовой связи в режиме; удобном для пользователей, с учетом технологий почтовой связи;
- обеспечение лицензиатами надлежащего качества оказываемых услуг почтовой связи;

- государственная поддержка организаций федеральной почтовой связи;
- государственное регулирование тарифов на универсальные услуги почтовой связи, т.е. на услуги по пересылке письменной корреспонденции по территории Российской Федерации по доступным ценам, в оказании которых не может быть отказано пользователю.

Технико-экономические особенности почтовой связи

Почтовой связи свойственны основные характеристики промышленного производства. Производственные процессы по оказанию услуг почтовой связи организуются с использованием труда работников, орудий труда (материально-технической базы) и предметов труда (писем, посылок, денежных средств и т.д.). Вместе с тем почтовая связь имеет ряд отличительных свойств, являющихся производными ее специфических особенностей, ее места и роли в укладе общества.

1. Основным отличительной чертой почтовой связи, как и неси связи в мелом, является невещественный характер создаваемой продукции, т.е. новый вещественный продукт в результате производства не создается. Предметом труда является не сырье иди исходный продукт, а почтовые отправления и денежные средства. которые должны дойти до адресата в виде, принятом от отправителя.
2. Создаваемая почтовой связью продукция заключается в оказании услуги (создании полезного эффекта) по перемещению почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств от отправителя к адресату. Такой вид продукции не существует отдельно от производственного процесса, поскольку в этом случае процессы производства продукции и ее потребления неразделимы. В дальнейшем мы будем использовать только термин «услуга почтовой связи».
3. Процесс оказания услуг почтовой связи непрерывен во времени. Оказание услуги почтовой связи не прерывается с момента приема почтового отправления от отправителя до момента его вручения адресату.
4. К услугам почтовой связи предъявляются высокие требования по скорости перемещения почтовых отправлений и сохранению их неизменности. Сообщение, переданное с опозданием или с утраченным текстом, теряет свои потребительские свойства, а иногда наносит ущерб пользователям услугами почтовой связи.
5. Работа объектов почтовой связи осуществляется в режиме ожидания. Пользователь услугами почтовой связи определяет удобное для него время начала оказания услуги. Объект почтовой

связи должен быть готов незамедлительно приступить к оказанию услуги. Данный фактор обуславливает неравномерность нагрузки по часам суток, дням недели, месяцам года.

6. Незавершенность производственного процесса по оказанию отдельной услуги почтовой связи в рамках одного объекта почтовой связи. Как правило, принимает почтовое отправление один объект, доставляет другой, а между ними возможен еще ряд объектов почтовой связи, выполняющих промежуточные операции. Участие в производственном процессе нескольких объектов почтовой связи, а также сложность и многооперационность процесса требуют единства правил, норм, стандартов, методов работы.
7. Участие в производственном процессе собственных и привлеченных основных фондов. Оказание услуг почтовой связи требует привлечения всех средств труда, необходимых для производственного процесса, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности (здания, транспорт, дороги, линии электросвязи и т.д.).
8. При осуществлении деятельности в области почтовой связи в организациях почтовой связи независимо от их расположения на территории Российской Федерации применяется единое учетно-отчетное время — московское.

Этапы развития почтовой связи в России

Русская почта является одной из старейших в Европе. Уровень грамотности на Руси всегда был достаточно высок: читать и писать умели не только князья, но и купцы с горожанами. В древности сообщения (грамоты) передавались со случайными людьми (купцами, торговыми караванами, попутчиками). О специальных гонцах впервые упоминается в «Повести временных лет». Относится этот факт к 885 г., а в конце X в. уже упоминается повоз как повинность для населения по перевозке и вручению писем и сообщений. Жители городов и сел, расположенных вдоль больших дорог, были обязаны предоставлять гонцам лошадей, ночлег, еду, защиту от разбойников, содержать в исправности мосты и дороги. Само слово «почта» предположительно произошло от латинского выражения «mancio posita» — «станция в пункте». В Россию термин, обозначающий этот вид связи, попал из Польши, сравните сами: польское «poczta» и русское «почта».

Предпосылки к организации регулярного почтового сообщения были заложены в XIII в. с созданием чисто русской системы пересылки писем с использованием конной эстафеты — «ямской гоньбы». Ямская гоньба представляла собой сеть почтовых станций (ямов) с возчиками почты (ямщиками) и лошадьми для безостановочного передвижения гонцов с приказами и донесениями. Сначала вопросы организации ямской гоньбы находились в ведении русских царей. В 1550 г. был

образован Ямской приказ, который ведал развитием и содержанием сети ямских дворов (ямских станций). Население по общинной повинности стало выделять для гоньбы постоянных людей с лошадьми.

Большое значение для становления российской государственности имело создание постоянно действующей государственной почты. Существенный вклад в ее организацию внес боярин Афанасий Лаврентьевич Ордии-Нащокин (ок. 1605 — 1680), видный государственный и военный деятель России второй половины XVII в. Он установил первое почтовое сообщение с зарубежными странами (с Вильно и Ригой), ввел в обращение термин «почта» вместо «ямской гоньбы», установил твердые сроки отправки и получения почты, сортировку писем по городам и их заделку под печати в мешки, парны, сумы, меха.

Ямщики стали называться почтарями и были одеты в форменную одежду. Появилась регулярная почтовая связь с российскими городами, и население получило возможность за плату пересылать частную почту, так называемые «грамотки». При Петре I мероприятия по развитию почтовой связи были продолжены: открыты регулярные почтовые тракты Москва— Рига, Москва — Архангельск, Москва— Петербург, учреждены почтамты в Москве (1711) и в Петербурге (1717). в больших городах появились почтовые конторы. В самом начале XVIII в. была создана фельдъегерская служба для ускоренной пересылки важных государственных документов. Для нужд армии была организована военно-полевая почта.

Почтовые реформы продолжились при Екатерине II. В 1781 г. при Коллегии иностранных дел был создан Почтовый департамент, который вскоре был выделен в самостоятельное Главное почтовых дел управление. В этом же году была начата пересылка по почте денежных средств и введена доставка писем на дом почтальонами. В 1783 г. были введены единые для всего государства тарифы на пересылку писем и посылок, зависящие от массы почтовых отправок и расстояния их пересылки. Стоимость пересылки простого письма массой до 13 г (1 лот) на расстояние до 100 верст составляла 1 коп., до 200 верст — 2 коп., а за каждые последующие 100 верст — по 2 коп.

Рост промышленности и торговли в мире в середине и конце XIX в. предъявлял повышенные требования к средствам сообщений. В Великобритании была проведена реформа почтовой связи, инициатором которой был сэр Роуленд Хилл (1795— 1879).

После его памятной записки «Реформа почтового дела, ее значение и осуществимость» (1837) в Великобритании был введен единый тариф за письмо массой до 16 г независимо от расстояния пересылки, причем плата за пересылку стала взиматься при приеме письма. В 1840 г. в Великобритании вышла первая почтовая марка, упростившая процедуру оплаты почтовых услуг.

В России, как и в Европе, развернулось строительство железных дорог, началось широкое применение пароходов на водном транспорте. Почтовая реформа в России прошла раньше, чем в Англии, Уже в 1833 г. в Санкт-Петербурге была создана первая городская почта, которая делилась на 17 округов. В этом же году в Санкт-Петербурге и Москве в мелочных лавках и кондитерских были установлены почтовые ящики для сбора писем.

Письмо сдавалось любым желающим хозяину заведения после уплаты почтовых тарифов, а затем передавалось на почту. В 1837 г. почта впервые была отправлена по железной дороге из Санкт-Петербурга в Царское Село. Впоследствии почта стала перевозиться в специализированных почтовых вагонах и в специально оборудованных каютах пароходов. Изменились способы оплаты пересылки писем. С 1845 г. стали выпускаться штемпельные конверты для международной и городской почты, купив которые, можно было отправить письмо. В 1857 г. для подтверждения оплаты почтовых тарифов в России была выпущена первая почтовая марка. Однако развитие сети почтовых предприятий в России не успевало за экономическим прогрессом и все возрастающими потребностями общества. Подавляющее большинство предприятий связи находилось на европейской части России, а в Сибири и других частях страны их было очень мало. Зачастую ближайшая почтовая контора находилась на расстоянии больше 100 км от населенного пункта. В 1913 г. в России существовало чуть более 7,7 тыс. предприятий связи.

Попытка решить проблему доступности услуг почтовой связи была предпринята в России после проведения в 1864 г. земской реформы. В рамках осуществления реформы в ведение земств передали решение вопросов местного управления: здравоохранения, народного образования, строительства местных дорог и др. С 1865 г. при земствах стихийно стала создаваться земская почта, которая осуществляла доставку письменной корреспонденции в той местности, где не было государственной почты. В 1871 г. земская почта была официально учреждена государством, и в 1911 г. она работала в 236 уездах и 3 губернских земствах.

В первые годы советской власти основным вопросом было восстановление средств связи после Первой мировой войны, гражданской войны и интервенции. Был образован Народный комиссариат почт и телеграфов, который возглавил Вадим Николаевич Подбельский (1887—1920). В апреле 1918 г. вышел Декрет Совета Народных Комиссаров РСФСР «Об организации управления почтово-телеграфным делом Советской республики». В декрете были сформулированы основные принципы построения связи в стране: максимальное приближение средств связи к населению, централизация всех средств связи общего пользования, комплексное построение и комбинированное использование средств связи, создание собственной научно-исследовательской и производственной

базы. В том же 1918 г. на почту были возложены обязанности по распространению периодической печати. С 1922 г. начата авиаперевозка почты на маршруте Москва — Кенигсберг, с 1923 г. — на внутренней линии Москва - Нижний Новгород. К 1924 г. средства и сеть почтовой связи были практически восстановлены и достигли уровня 1913 г. С 1925 г. началась плановая работа по развитию почты в сельской местности. В 1940 г. количество предприятий связи в РСФСР составило 32,3 тыс. единиц. В годы Великой Отечественной войны большое значение приобрели связь населения страны с действующей армией и работа военно-полевых почт. Довоенная сеть предприятий связи была восстановлена в 1950 г. Во второй половине XX в. основное внимание стало уделяться автоматизации и механизации производственных процессов в почте. В начале 1970-х гг. была введена шестизначная почтовая индексация, на ее основе разработаны и внедрены писмосортировочные машины и установки для сортировки посылок и бандеролей, Были введены в действие новые поколения лицевочно-штемпелевальных и франкировальных машин, почтовые вагоны новых типов, внедрены почтово-кассовые машины «Онега» и «Ока», созданы вычислительные центры для автоматизированного учета почтовых переводов денежных средств. В 1991 г. количество предприятий (объектов) почтовой связи, действующих на территории России, составляло около 49 тыс.

После распада СССР большая часть производственного и научного потенциала в области почтовой связи оказалась за пределами России. Тем не менее, в начале 1990-х гг. была проведена модернизация имеющегося почтооборазывающего оборудования, разработаны четыре типа почтово-кассовых терминалов, базирующихся на вычислительной технике, для перевозки почты стали применяться большегрузные автомобили. Для организации автоматизированного учета и контроля за продвижением регистрируемых почтовых отправок было введено их штриховое кодирование. В 1993 г. было образовано Федеральное управление почтовой связи при Минсвязи России, в ведение которого переданы вопросы развития почтовой связи в стране. В 1993— 1994 гг. произошло разделение по функциональному признаку производственно-технических управлений связи, объединявших все виды связи. На части их имущества были образованы областные (краевые, республиканские) управления федеральной почтовой связи (УФПС). В 1995 г. Указом Президента Российской Федерации была образована Федеральная служба почтовой связи Российской Федерации (ФСПС России) в качестве федерального органа исполнительной власти. В дальнейшем функции ФСПС России по вопросам развития почтовой связи были переданы в ведение Минсвязи России.

В 1994 г. Указом Президента Российской Федерации был установлен профессиональный

праздник всех почтовых работников — День российской почты, который отмечается во второе воскресенье июля, а в 1997 г. Президент утвердил официальную символику организаций федеральной почтовой связи — герб и флаг.

В 2003 г. было образовано федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России», в ведение которого в 2005 г. были переданы все региональные управления федеральной почтовой связи.

В организационную структуру ФГУП «Почта России» входят 85 филиалов:

- 82 Управления федеральной почтовой связи;
- специализированный филиал «Главный центр магистральных перевозок почты» (ГЦМПП);
- «EMS Почта России»;
- автоматизированные сортировочные центры.

В их состав входят 50 магистральных сортировочных центров по всей России, около 1 тыс. почтамтов, почти 40 тыс. отделений и пунктов почтовой связи. В отрасли работает более 400 тыс. человек. Годовой объем основных услуг организаций почтовой связи в 2007 г. составил: по письменной корреспонденции — более 1,6 млрд ед., по посылкам — более 48 млн ед., по почтовым переводам денежных средств — свыше 188 млн ед., по печатным изданиям — около 1,9 млрд ед., по пенсиям и пособиям — около 476 млн выплат.

В соответствии с законодательством Российской Федерации на всей территории России в организациях почтовой связи служебное делопроизводство осуществляется на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

Основные нормативно-технические документы, регламентирующие производственную деятельность объектов почтовой связи

Деятельность в области почтовой связи регулируется нормативными правовыми актами, к которым относятся:

- федеральные законы;
- нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти;
- международные правовые акты. К федеральным законам относятся:
- Конституция Российской Федерации;
- федеральные конституционные законы;
- кодексы;

- федеральные законы.

К нормативным правовым актам федеральных органов исполнительной власти относятся:

- Указы и распоряжения Президента Российской Федерации;
- постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации;
- приказы федеральных органов исполнительной власти, прошедшие государственную регистрацию в Министерстве юстиции Российской Федерации.

К международным правовым актам относятся:

- акты Всемирного почтового союза и других международных организаций, членом которых состоит Российская Федерация;
- межправительственные соглашения и договоры;
- международные договоры между почтовыми администрациями.

В федеральном законодательстве базовыми документами являются Федеральный закон от 07.07.03 № 126-ФЗ «6 связи», Федеральный закон от 17.07.99 № 176-ФЗ «О почтовой связи», Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.05 № 221, Нормативы частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции, а также контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 24.03.06 № 160.

Принципы построения взаимоотношений между лицензиатами и пользователями услугами почтовой связи строятся на основе Федерального закона «О почтовой связи» и Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Правительством Российской Федерации.

Производственная деятельность всех объектов почтовой связи строится в соответствии с отраслевой нормативно-технической документацией. Одним из принципов организации деятельности в области почтовой связи является единство правил, стандартов, требований и норм.

В соответствии с Федеральным законом «О почтовой связи» разработку нормативных актов (правил, инструкций, руководств, регламентов, положений и т.д.) в области почтовой связи общего пользования осуществляет Минсвязи России.

Нормативные акты по вопросам организационно-технического обеспечения устойчивого функционирования сетей почтовой связи и по вопросам эксплуатации средств почтовой связи, издаваемые Мининформсвязи России, являются обязательными для всех лицензиатов.

Каждый лицензиат может создавать свою документацию, регламентирующую производственную деятельность по оказанию услуг почтовой связи, пользуясь указанными выше нормативными актами

в качестве базовых.

К такой документации относятся технологические карты частичных производственных процессов, инструкции для технического персонала, контрольные сроки и нормативы по обработке почтовых отправлений, инструкции пользователя для технических средств и др.

Минсвязи России разрабатывает нормативные правовые акты:

- Правила оказания услуг почтовой связи, контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции;
- нормативы частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции;
- нормативы размещения отделений почтовой связи;
- положение о знаках почтовой оплаты, порядке использования франкированных машин.

Правила оказания услуг почтовой связи регулируют отношения, возникающие между лицензиатами и пользователями услугами, и определяют порядок оказания услуг почтовой связи, права и обязанности лицензиатов и пользователей. В Правилах оказания услуг почтовой связи (ПОУПС) установлены виды, категории и разряды почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств, определены требования к объектам почтовой связи по их оформлению, наличию необходимой для пользователя информации, определен перечень внутренних и международных почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств, установлены габаритные размеры и предельная масса почтовых отправлений.

Лицензиатам вменено в обязанность обеспечение сохранности принятых от пользователей почтовых отправлений и денежных средств, а также такого качества услуг почтовой связи, которое установлено стандартами или нормативными документами.

Некоторые нормативные правовые акты имеют прямое отношение к правам потребителей, должны находиться во всех объектах почтовой связи, оказывающих услуги, и выдаваться пользователям незамедлительно по их требованию. К таким документам относятся;

Правила оказания услуг почтовой связи;

- контрольные сроки пересылки внутренней письменной корреспонденции;
- нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, ее обмена, перевозки и доставки;
- копия лицензии на оказание услуг почтовой связи.

Кроме этих документов в объектах организаций федеральной почтовой связи на видном и доступном для пользователей месте должна находиться книга заявлений и предложений, а также

Справочник почтовой индексации.

Помимо указанных документов в почтовой связи используются нормативы и нормы.

Нормативом называется минимальное количество объектов почтовой связи, технических средств и производственного штата или минимальная частота совершения определенных производственных операций, необходимых для обеспечения услуг почтовой связи установленного качества.

В почтовой связи действуют нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативы частоты обмена перевозки и доставки письменной корреспонденции, контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции на всех видах почтовых маршрутов, нормативы развития и размещения в городах и сельской местности сети отделений и пунктов почтовой связи, нормативы численности производственного штата для различных объектов почтовой связи, табель оснащения организаций почтовой связи технологическим оборудованием.

Нормой называется максимальное время, необходимое для выполнения отдельной технологической операции частичных производственных процессов, в частности, типовые нормы выработки на обработку почтовых отправок и экспедирование периодических изданий, типовые нормы на сортировку и приписку письменной корреспонденции.

Перечисленные выше нормы для организаций федеральной почтовой связи вводятся в действие приказами ФГУП «Почта России».

Помимо норм и нормативов в почтовой связи используются инструкции, регламентирующие выполнение частичных производственных процессов, например инструкция о порядке сортировки и направления письменной корреспонденции, инструкция по проведению комплексных проверок производственно-хозяйственной деятельности ОПС, инструкция о порядке сортировки и направления посылочной и страховой почты, инструкция по учету, содержанию почтовых ящиков и контролю за своевременной выемкой из них письменной корреспонденции и др.

Инструкции вводятся в действие приказами ФГУП «Почта России».