В Управление Роскомнадзора

по Пензенской области

440012, г. Пенза, ул. Крупской, 164

В Общественную приемную Почты России

от Лыткиной Веры Андреевны,

440019, г. Пенза, ул. Аничкина, 73-51

### **Жалоба на почту**

Обращаюсь к Вам с жалобой на действия сотрудников почтового отделение № 19 г. Пензы, находящегося по адресу: г. Пенза, ул. Островского, 48 а. В своем почтовом ящике я нашла уведомление о том, что на мой адрес поступила посылка (небольшого веса, мелкий пакет). Поскольку я была занята, за посылкой отправилась через 2 дня (19.12.2016 г.). Уведомление о получении посылки я потеряла. Однако у меня сохранился трек-номер посылки. Документ, удостоверяющий личность (паспорт), был при мне.

В почтовом отделении работало 1 (одно) окно, в отделении почтовой связи была очень большая очередь. Простояла в очереди я около часа. На мои замечания о том, что два других сотрудника закрыли окна и не принимают клиентов, мне в грубой форме было замечено, что они занимаются внутренней документацией.

Когда подошла моя очередь, оператор Попова отказалась выдать мне посылку без уведомления. При этом аргументы о наличии паспорта с регистрацией по адресу, куда адресована посылка, ни трек-номер посылки не были приняты во внимание. Я обратилась к начальнику почтового отделения с просьбой устранить недоразумение, однако меня в грубой форме выставили их отделения.

В соответствии со ст. 19 Закона от 17.07.1999 г. № 176-ФЗ, пользователи услуг почтовой связи имеют право на получение почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств по своему почтовому адресу, до востребования или с использованием ячеек абонементного почтового шкафа. В соответствии с разделом III Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Министерства связи и массовых коммуникаций 31.07.2014 г. № 234 выдаются почтовый отправления при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Операторы почтовой связи обязаны пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи либо исполнение их ненадлежащим образом операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услуг почтовой связи. Ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи (ст. 34 Закона).

На основании изложенного прошу провести проверку организации работы почтового отделения № 19 г. Пензы, принять меры дисциплинарного характера к допустившим нарушение законодательства РФ сотрудникам. О принятых мерах прошу сообщить заявителю.

22.12.2016 г. Лыткина В.А.