



# #ПОЧТОВАЯГРАМОТНОСТЬ

cherdak.shop

ver 4.0

.2020

# postcrossing

Привет, дорогой почтолюбитель!

Если вы только-только присоединились к тёплой компании увлечённых открытками людей, у вас наверняка возникает много вопросов. Нам очень хочется помочь вам разобраться в правилах, тонкостях и нюансах нового хобби.

Устраивайтесь поудобнее, мы начинаем путешествие в мир бумажного общения, безграничных путешествий и новых тёплых знакомств.

А если вы не нашли ответа на свой вопрос на страницах этого журнала, напишите нам на [hello@cherdak.shop](mailto:hello@cherdak.shop) — будем искать ответы вместе.

С пожеланиями тепла,  
команда магазина открыток  
Чердак и группы Postlovers

# СОДЕРЖАНИЕ

4. Тарифы
5. Как заранее узнать стоимость отправки
6. Чем отличаются письмо, бандероль и посылка?
7. Виды писем и бандеролей
8. Как подписать конверт?
11. Как узнать индекс?
12. Где взять марки?
13. Требования к упаковке и содержимому
15. Нестандартные отправления
16. Как отследить конверт?
17. Розыск отправлений
18. На что ругаться, а на что не стоит при общении с почтой россии
20. Платные услуги почты россии
21. Контакты

# ТАРИФЫ

## ПО РОССИИ:

**18 РУБЛЕЙ**

открытка

**23 РУБЛЯ**

письмо до 20 гр.\*

\*за каждые последующие полные и неполные 20 гр. к тарифу добавляется по 3 рубля.

## ЗА ГРАНИЦУ:

**48 РУБЛЕЙ**

наземным транспортом  
(действует во все страны)

**53 РУБЛЯ**

авиа транспортом

международные тарифы одинаковы для открыток и писем  
(до 20 гр.)

## Как заранее узнать стоимость отправления?

Узнать стоимость отправления и предварительные сроки доставки вашего конверта можно на сайте почты России:

<https://www.pochta.ru/support/popular-questions/delivery-time-cost>

На открывшейся страничке выбирайте вид отправления (если вам нужно отправить бандероль, заходите в раздел "Письма") и Заполняйте все поля.

укажите:

- \*откуда и куда вам нужно отправить конверт,
- \*его примерный вес,
- \*вид отправления (заказное, ценное, с уведомлением и пр.).

Система подскажет, сколько примерно будет стоить отправка, сколько времени займет доставка (ориентировочно), какие нужно заполнить бланки, а также подскажет вам требования к упаковке и содержимому.

Если у вас дома есть весы, которые покажут вес отправления вплоть до грамма, вы сможете узнать точную сумму отправки и даже заранее наклеить на конверт нужное количество марок (если они у вас есть).

В этом случае опустите конверт в почтовый ящик (если хотите отправить простым) или передайте его оператору в почтовом отделении (если любым другим способом).

Если вы знаете только примерный вес конверта, то нужно понимать, что и стоимость будет показана примерная. В этом случае точную стоимость отправки вам подскажет оператор при оформлении конверта.

### Заказная бандероль

500 г, в Москву

Можно отправить из почтового отделения в конверте или другой упаковке. При отправке нужно предъявить удостоверение личности.

[Требования к упаковке и содержимому](#)

103,00 руб. [?](#)

В стоимость не включена упаковка и наклеивание марок.

**Тарифы**

**4 дня**

Максимальный срок доставки.

Трек-номер будет написан в чеке, который вам выдадут при отправке бандероли.

Можно отправить в любом отделении Почты России.

[Найти отделение](#)

Для отправки нужен бланк

[Заполнить бланк](#)

## Чем отличаются письмо, бандероль и посылка?

### ПИСЬМО

Только печатная продукция  
Вес конверта до 100 грамм



Только печатная продукция  
Вес конверта от 101 гр до 2 кг

### БАНДЕРОЛЬ

### ПОСЫЛКА

Любое содержимое, кроме печатной  
продукции  
Или печатная продукция весом от 2 кг

## Виды писем и бандеролей

- Простые.** Не отслеживаются, Подпишите конверт, наклейте необходимое количество марок и опустите конверт в почтовый ящик.
- Заказные.** отслеживаются. передайте конверт оператору на почте, он наклеит на него специальный штрих-код с номером для отслеживания. В случае утери конверта можно написать заявление на розыск и получить компенсацию.
- С уведомлением.** актуально в том случае, если вам обязательно требуется письменное подтверждение того, что ваш адресат получил конверт. Как правило, это актуально для организаций, особенно для налоговой, ГИБДД и суда. В этом случае помимо самого конверта вам также нужно будет заполнить бланк уведомления, взять его можно у операторов на почте.
- С объявленной ценностью.** Вы можете указать, что письмо (или посылка) ценное, установить сумму объявленной ценности (от одного рубля до бесконечности) и отправить его. Такое письмо будет стоить дороже обычного заказного (потому что к стоимости добавится процент от суммы объявленной ценности), идти оно будет ровно столько же, как и все остальные. Сумма объявленной ценности понадобится, если конверт потеряют. Возмещение за утерянный конверт будет уже не 100 рублей, как за обычное заказное. Сумма объявленной ценности полностью или частично возмещается при утере или повреждении письма.
- Отправление 1 классом.** На наш взгляд, самый бестолковый вид отправлений. Объясним почему. Отправления 1 классом считаются ускоренными, поэтому и стоят они дороже раза в 2, чем обычное заказное письмо. Вся хитрость в том, что это ускоренное отправление идет ровно столько же, сколько заказное письмо, при стоимости отправки в 2 раза больше. Мы пробовали – разницы не увидели :)

Подробнее почитать о видах писем можно на сайте Почты России:  
<https://www.pochta.ru/support/post-rules/sending-types>

## КАК ПРАВИЛЬНО ПОДПИСАТЬ ОТКРЫТКУ

Адрес получателя пишется в нижнем правом углу, для этого на обороте наших открыток есть специальная удобная разлиновка.

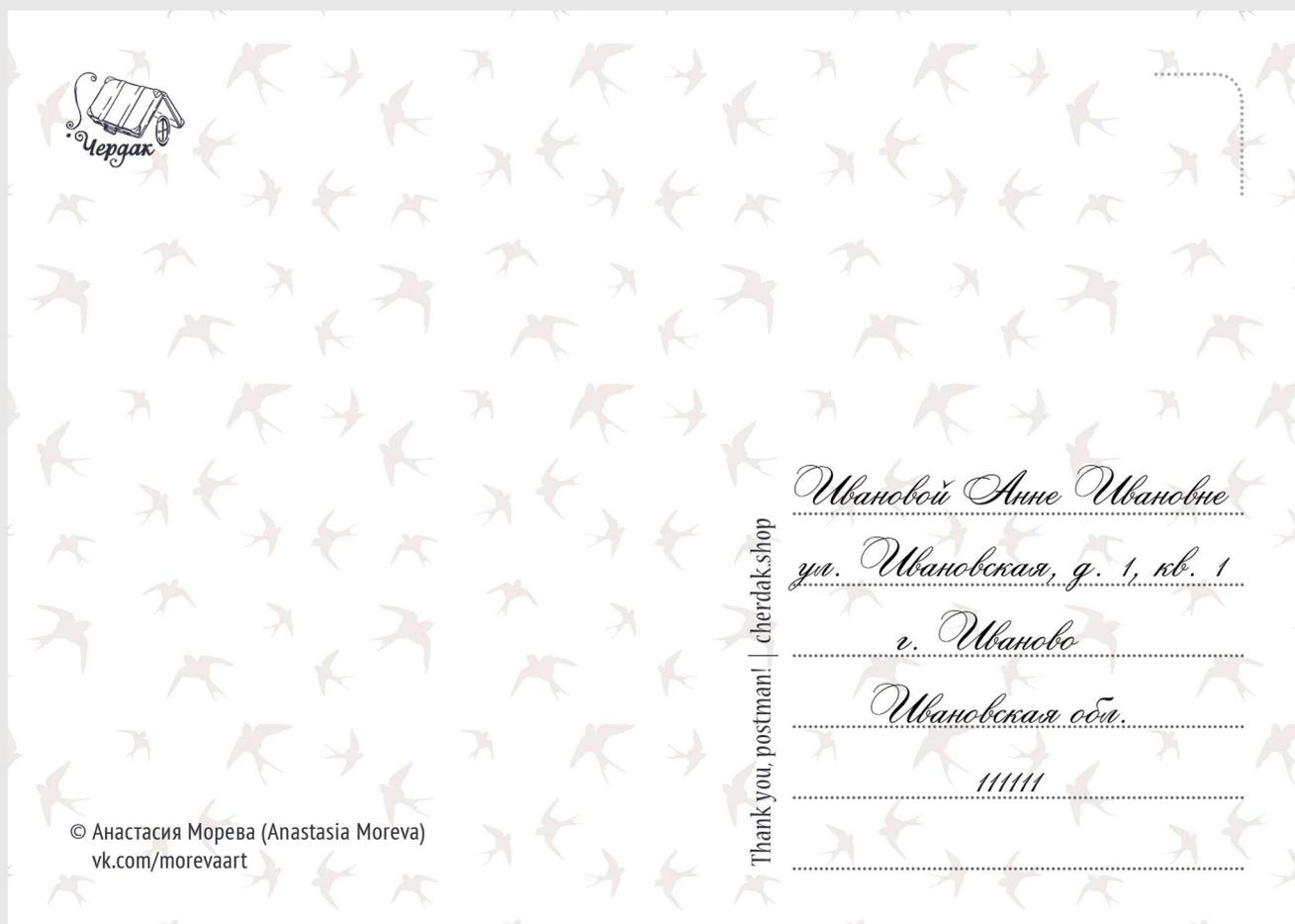
Адрес пишется по принципу от меньшего к большему:

- на первой строчке указывается имя получателя
- на второй строчке - улица, номер дома, квартира
- на третьей - город
- на четвертой - область, край
- далее страна и индекс.

Обратите внимание, что при отправке открыток за границу, название страны рекомендуется писать как на английском, так и на русском языке. Это ускорит прохождение открыткой сортировки.

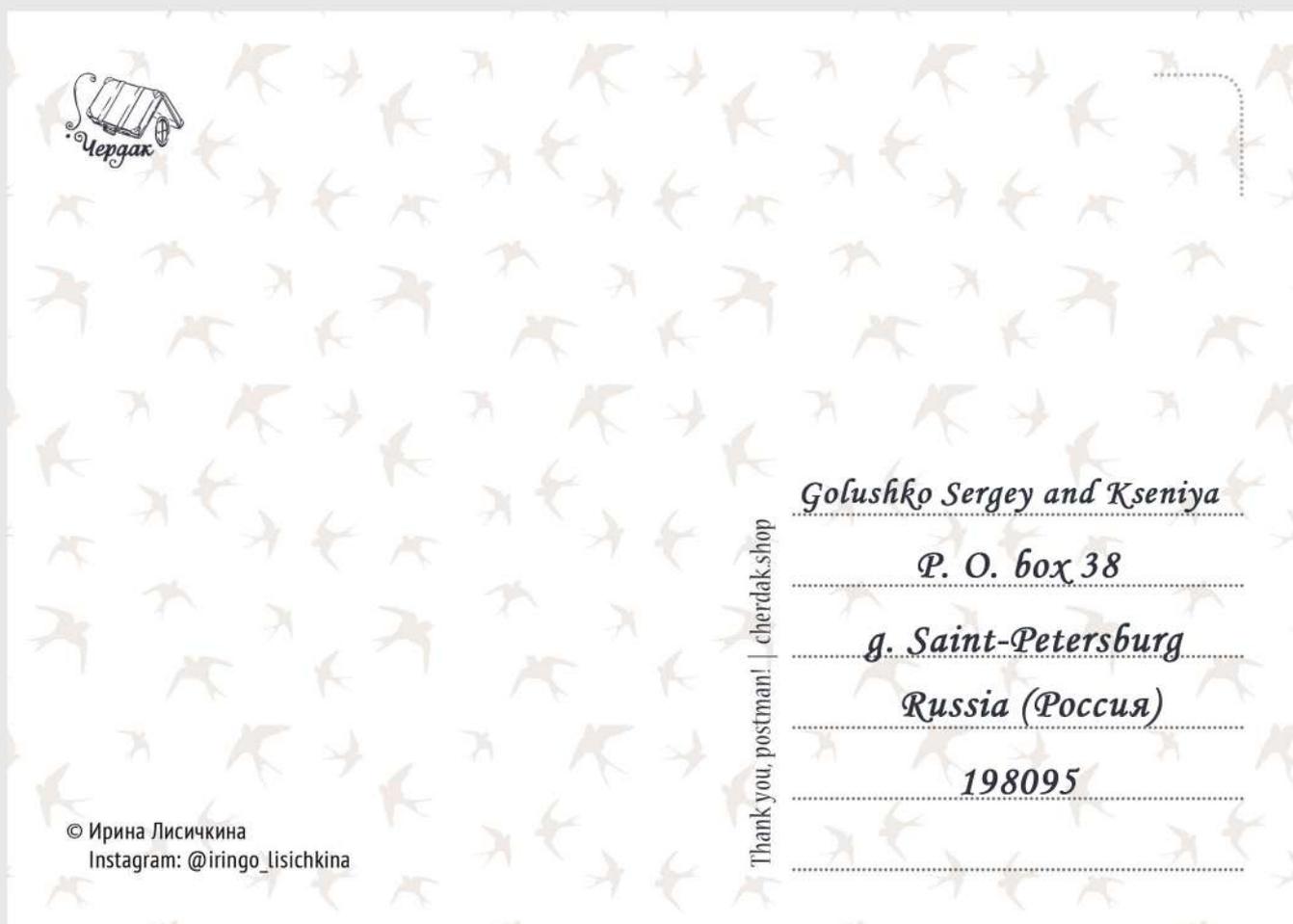
ДЛЯ ВАШЕГО УДОБСТВА МЫ ПОДГОТОВИЛИ НАГЛЯДНЫЕ ПРИМЕРЫ.

ОТКРЫТКА ПО РОССИИ:



## КАК ПРАВИЛЬНО ПОДПИСАТЬ ОТКРЫТКУ

### Открытка за границу:



Адрес получателя пишется в нижнем правом углу, для этого на обороте наших открыток есть специальная удобная разлиновка.

Адрес пишется по принципу от меньшего к большему:

- на первой строчке указывается имя получателя
- на второй строчке - улица, номер дома, квартира
- на третьей - город
- на четвертой - область, край
- далее страна и индекс.

Обратите внимание, что при отправке открыток за границу, название страны рекомендуется писать как на английском, так и на русском языке. Это ускорит прохождение открыткой сортировки.

При желании вы можете указать свой адрес в верхнем левом углу открытки, чтобы получатель смог поблагодарить вас ответной открыткой. Указывать обратный адрес или нет - остается на ваше усмотрение.

# КАК ПРАВИЛЬНО ПОДПИСАТЬ КОНВЕРТ

От кого \_\_\_\_\_  
 Откуда \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Индекс места отправления

СЛОВИМ  
 ГОЛОМ! 22р  
 РОССИЯ  
 RUSSIA 2018

Кому *Ивановой Ане Ивановне*  
 Куда *ул. Ивановская, 1, кв. 1*  
*г. Иваново*  
*Ивановская обл.*  
 Индекс места назначения  
 111111

111111

В верхнем левом углу указываются данные об отправителе: От кого и Откуда.

В нижнем правом углу: Кому и Куда.

Адрес пишется в порядке от малого к большому:

улица, номер дома, квартира – город – край/область – страна  
 (если вы отправляете за пределы России) – индекс

Индекс также необходимо написать в нижнем левом углу. Правила написания цифр:



Корректное написание индекса позволит письму быстрее пройти сортировку, так как будет обработано машинами, а не вручную человеком.

В верхнем правом углу место под марки.

## КАК УЗНАТЬ ИНДЕКС?

Узнать индекс можно несколькими способами.

1. Первый и самый простой способ – спросить его у вашего получателя, желательно сделать это до похода на почту, чтобы не задерживать людей в очереди, пока вы позвоните, поговорите, уточните и запишете его на конверте. (а еще заодно обсудите в это время последние новости, детей, друзей и соседей ).

2. Если вы уже на почте, и индекс нужно узнать срочно, на помощь придет смартфон. Наберите в поисковике адрес получателя (город, улицу и номер дома), и вам подскажут индекс почтового отделения, к которому относится этот дом. Можно, минуя поисковик, сразу зайти на любой из сайтов, содержащих индексы всех городов.

Мобильное приложение Почты России также содержит в себе функцию поиска индекса. Там также потребуется ввести адрес (город, улицу и номер дома).

3. Ну и самый классический вариант – это книги с перечнем всех индексов по адресам. Такие книги, как правило, лежат в общем доступе в почтовых отделениях. Можно взять, проверить и переписать индекс на конверт.

Удачных вам поисков ;)

## ГДЕ ВЗЯТЬ КРАСИВЫЕ МАРКИ?

За выпуск художественных марок в России отвечает организация, которая называется "Русмарка". Они разрабатывают дизайн марок, печатают и продают их по номиналу. Выбор марочек у них огромный, приобрести можно марки не только за текущий, но и за многие прошедшие годы.

Филателисты и опытные посткроссеры также любят приходить на "Спецгашения", как правило, приуроченные к важным событиям в стране (например, на день космонавтики) или к выходу новой марки (например, в дни выпуска марок "Я люблю Посткроссинг").



Спецгашение – это специальный почтовый штемпель, которым можно украсить ваше письмо или открытку. Обычно они проходят на Главпочтамте.

Полюбоваться многообразием марок можно на сайте Русмарки:

<http://www.rusmarka.ru/catalog/marka.aspx>

Найти адрес салона Русмарки в вашем городе можно здесь:

<http://www.rusmarka.ru/where.aspx>

В Петербурге они находятся рядом с Главпочтамтом в здании Музея связи.

## ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ И СОДЕРЖИМОМУ

Помните, мы рассказывали, чем отличаются письмо, бандероль и посылка? В бандероли можно отправить только печатную продукцию, а в посылке все остальное (товарное вложение). Но помимо этого, у почты также есть ряд требований к упаковке и содержимому отправлений. Давайте разберемся, каких.

### Выбор упаковки

\* Бумаги, печатные издания, небольшие вещи весом до 3 кг можно упаковать в конверт, пластиковый пакет или плотную бумагу, перевязав или закрепив обертку.

\* Тяжелые и крупные вещи нужно отправлять в коробке, мешке или обшитые плотной тканью.

\* Конверты, коробки и другие упаковочные материалы можно купить в почтовых отделениях. Для отправлений EMS бесплатно предоставляются конверты и пластиковые пакеты EMS размером до 60 × 70 см.

\* Отправления с описью вложения не стоит заранее упаковывать – их нужно передать сотруднику Почты для сверки содержимого с описью и только потом упаковывать.

### Размеры отправлений

\* Максимальный размер посылок по России – 190 × 130 × 350 см, максимальный вес – 50 кг.

\* Максимальный размер посылок за границу: сумма трех измерений – 300 см, длина – 150 см, вес – 30 кг.

\* Посылки тяжелее 20 кг или крупнее 300 см по сумме трех измерений можно отправить только в специально оборудованных почтовых отделениях.

### Размеры упаковки

\* Максимальный размер почтовой коробки – 42,5 × 26,5 × 38 см.

Для более крупных посылок в некоторых отделениях продаются специальные мешки; если вам не удалось его купить, вы можете упаковать посылку самостоятельно.

## ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ

- \* Упаковка должна быть прочной, исключать доступ к содержимому посылки и на ней должно быть место для наклеивания адресного ярлыка размером не менее 10,5 × 14,8 см.
- \* На картонной упаковке не должно быть скотча или следов от него. Повторно использовать коробки Почты России для отправки посылок нельзя.
- \* Содержимое посылки не должно перемещаться внутри упаковки – для этого свободное пространство в коробке заполняют полистиролом, опилками, стружкой, ватой.
- \* Хрупкие предметы пересылаются только в твердой упаковке.
- \* Жидкости и текучие вещества пересылают в герметичных емкостях, вложенных в почтовую упаковку с пометкой «Осторожно» (такие посылки стоят на 30% дороже). Красящие вещества отправляют в герметичных металлических емкостях, их нельзя посылать в полиэтиленовой или тканевой упаковке.
- \* Тканевая упаковка должна состоять из цельного или из нескольких однородных кусков светлой однотонной материи, сшитых внутренним швом. На тканевой упаковке адрес пишется, а не нашивается. Перед упаковкой в ткань посылку следует защитить от намокания с помощью полиэтиленовой пленки или другого непромокаемого материала.
- \* Рассадку, свежие овощи и фрукты нужно отправлять в упаковке с отверстиями для вентиляции.
- \* Посылки с пчелами обязательно упаковывать в специальную сетку.
- \* Без дополнительной упаковки можно отправлять товары в фабричной упаковке, а также цельные небьющиеся предметы без острых выступов.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

Однажды в социальных сетях нам задали вопрос – как быть с открытками нестандартного размера? Дойдут ли они?

Поиск по сайту Почты России и звонок в их тех. поддержку дали нам ответ на этот вопрос, делимся им с вами.

Сайт Почты России очень конкретно оговаривает предельные допустимые размеры открыток.

Максимальный вес открытки – 20 г.

Минимальный размер: 90 × 140 мм,

Максимальный размер: 120 × 235 мм.



Если вы хотите отправить открытку меньше минимального или больше максимального размера, сотрудники Почты России рекомендуют отправлять ее в конверте, чтобы она гарантированно добралась до адресата.



## КАК ОТСЛЕЖИВАТЬ КОНВЕРТ?

Номер для отслеживания (трек-номер) – это набор цифр, который указан на штрих коде, присваиваемом конверту на почте.

По нему можно в любой момент узнать, где сейчас находится отправление.



### Как узнать номер отправления?

Вам его должен сообщить отправитель. Магазины, как правило, присылают трек-номера по электронной почте или SMS-сообщением на номер, указанный в заказе.

Отправитель найдет трек-номер в чеке, который ему выдали на почте.

### Как отслеживать отправление?

На сайте Почты России есть очень удобный сервис для отслеживания:

[www.pochta.ru](http://www.pochta.ru)

Достаточно ввести полученный номер в специальное окно и вам будет предоставлена полная история передвижения конверта. Так вы всегда будете знать, где он, и сможете вовремя забрать его с почты.

Также отслеживать движение конверта можно в мобильном приложении Почты России.

Если вы увидите, что конверт уже прибыл в место вручения, можно не дожидаться извещения с почты. Распечатайте извещение самостоятельно (на новом сайте Почты России оно есть на страничке отслеживания вашего конверта), заполните и смело идите на почту :) Не забудьте взять с собой паспорт.

## РОЗЫСК ОТПРАВЛЕНИЙ

Если ваше отправление затерялось в пути (прошло более 30 дней с момента последнего обновления по треку), стоит написать заявление на розыск.

Сделать это может как отправитель, так и получатель.

**ВАЖНО!** ЗАЯВЛЕНИЕ НА РОЗЫСК МОЖНО НАПИСАТЬ ТОЛЬКО ДЛЯ РЕГИСТРИРУЕМЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ (У КОТОРЫХ ЕСТЬ НОМЕР ДЛЯ ОТСЛЕЖИВАНИЯ).

Заявление на розыск подается в любом отделении Почты России не позднее 6 месяцев со дня отправки конверта.

Сайт Почты не регламентирует минимальный срок отсутствия обновлений, после которого можно писать заявление, но в отделениях операторы часто требуют выждать 30 дней с момента последнего обновления по треку. По истечению этого срока они принимают заявление на розыск. Мы также рекомендуем вам придерживаться именно этого срока.

Для того, чтобы подать на розыск, вам нужно подготовить следующие документы:

1) **Заявление**. Его можно заполнить непосредственно в почтовом отделении, или в электронном виде на сайте Почты.

Бланки заявлений можно скачать на сайте Почты России, на нашем сайте и в нашей группе ВКонтакте: [vk.com/cherdak\\_store](https://vk.com/cherdak_store). Их можно заполнить в электронном виде, а можно сначала распечатать и заполнить от руки.

2) **Чек, выданный вместе с отправлением, или его копию** (чек выдают в момент отправки). Если вы – получатель, и хотите написать заявление на розыск, тогда вам нужно будет запросить скан или фото чека у отправителя. Без чека заявления на розыск не принимают.

3) **Удостоверение личности**.

Если вы не являетесь отправителем или получателем пропавшего конверта, вам нужно будет также приложить доверенность от одной из сторон.

О результатах поиска Почта России сообщает заказным письмом на адрес, указанный в заявлении, не позднее чем через 60 календарных дней с даты подачи заявления.

За утерянные конверты Почта выплачивает компенсации, о них более подробно можно почитать здесь:

<https://www.pochta.ru/support/claims/damages-return>

## НА ЧТО РУГАТЬСЯ, А НА ЧТО НЕ СТОИТ ПРИ ОБЩЕНИИ С ПОЧТОЙ РОССИИ

Знаете, как говорят? Бесконечно можно смотреть на то, как горит огонь, как течет вода и... как работает Почта России :)

Ругаться (или хотя бы просто ворчать) на почту – стало уже образом жизни многих, кто сталкивается с этой организацией более или менее часто. Но мы (бывая на почте 6 дней в неделю) знаем, что далеко не все претензии к почте обоснованы. И хотим немного вступить за почту)

### Стоит ругаться, если:

\* **С вас просят сумму заведомо выше, чем предусмотрено тарифом.** Пример очень простой и известный всем посткроссерам: вы хотите отправить открытку по России, а с вас требуют 22 рубля вместо 16. Это основание для жалобы.

\* **Вам хамят.** К сожалению, так иногда бывает и это очень грустно. Но здесь следует оговориться, что вежливое общение – это не только обязанность сотрудников почты. С нашей стороны также следует уважительно разговаривать с операторами, потому что мы, например, чаще видим хамство со стороны клиентов, чем со стороны несчастных операторов, которые выслушивают это целыми днями.

\* **Операторы отказываются принять у вас письмо или посылку, мотивируя это тем, что у них нет марок.** В этом случае, поругаться, конечно, следует, но не на операторов, а на начальника почтового отделения, который не может обеспечить своих сотрудников всем необходимым.

Писать жалобу лучше на горячую линию Почты России (в жалобе нужно будет указать индекс отделения, дату и время обращения, когда вам отказали в приеме письма или посылки).

\* **Ваш конверт очень долго находится в пути.** В этом случае нет смысла ругаться на оператора в почтовом отделении и устраивать там скандал, потому что не он несет вам посылку из Владивостока в Краснодар.

Оставить претензию мы рекомендуем на горячую линию Почты России.

## НЕ СТОИТ РУГАТЬСЯ НА ПОЧТУ, ЕСЛИ:

\* По вашему мнению, оператор медленно работает. Многие постоянные клиенты почты уже знают, что в 2016 году большинство почтовых отделений (а сейчас, может быть, уже и все) перешли на новое программное обеспечение. Новая программа работает очень медленно, часто висит и для одной операции требует в 5 раз больше действий, чем старая. Как бы ни старались операторы, какими бы шустрыми они ни были, работать быстрее часто не представляется возможным именно из-за "усовершенствований" почты. Пожаловаться на это можно, но не операторам (которые ругаются на эту программу даже больше нас с вами), а на горячую линию Почты России.

\* Вам не отдадут письмо за маму/брата/свата/и так далее. На почте существует очень четкое правило, по которому все отправления выдаются только лично в руки, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (водительские права, к слову, этим документом не являются). Операторы почты не имеют права выдавать конверт родственникам, друзьям, знакомым. Если они это сделают, они платят довольно большие штрафы. Вам ведь не нравится платить штрафы? Им тоже, поверьте) Поэтому, все письма и посылки получаем только лично, либо пишем доверенность на маму/мужа/жену и так далее.

\* Сотрудник почты уходит прямо перед вами на перерыв. Это, на наш взгляд, вообще самый глупый повод для претензий, потому что все мы люди. И все устаем. И все имеем право на то, чтобы передохнуть, выпить воды, сходить в туалет или что-нибудь съесть. При этом, самое забавное, что это недовольство – одно из самых частых на почте. Предлагаем с пониманием относиться к людям, работающим на почте, им там и так не очень сладко живется ) Расписание каждого окошка всегда написано, достаточно сфотографировать его один раз и подстраивать свой график, чтобы не тратить свое время и свои нервы впустую.



## ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ ПОЧТЫ РОССИИ

На сайте Почты России можно найти перечень дополнительных услуг, за которые в почтовых отделениях с вас могут взять оплату (посмотреть его можно вот здесь:

<https://www.pochta.ru/support/post-rules/tariffs>

Перечень установлен отдельно для каждого региона, поэтому перед походом на почту рекомендуем вам свериться с ним, во избежание неприятных сюрпризов.

Мы заглянули в перечень платных услуг в Санкт-Петербурге и Лен.области и вот что увидели.

С вас имеют право взять дополнительную оплату, например, за:

\* Наклеивание марок на письменную корреспонденцию или уведомление о вручении сотрудником ОПС (за 1 почтовое отправление) (15,6 рублей)

\* Оформление переадресации письменной корреспонденции по-другому адресу и другому лицу/по тому же адресу и другому лицу (по заявлению/ распоряжению) (62,04 рублей)

Безусловно, не все почтовые отделения придерживаются этого прецедента. Многие не берут оплату за наклеивание марок. Но теперь мы знаем, что если у нас попросят дополнительную оплату за наклеивание марок, то эта просьба будет абсолютно правомерной.

Мы желаем вам как можно меньше неприятных сюрпризов при обращении на почту и тёплого бумажного общения!

web: [cherdak.shop](http://cherdak.shop)

hello@[cherdak.shop](mailto:hello@cherdak.shop)

vkontakte: [vk.com/cherdak.shop](https://vk.com/cherdak.shop)

instagram: [@cherdak.cards](https://www.instagram.com/cherdak.cards)

Больше информации ищите по хештегу

**#почтоваяграмотность**

Автор: Мила Морова

Основатель Чердака и

сооснователь группы почтолюбителей Postlovers

Все права защищены.

Все материалы являются собственностью создателей магазина Чердак  
Использование в коммерческих целях запрещено.