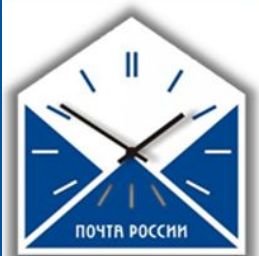




# ПОЧТА РОССИИ

Правила оказания услуг оператором ОПС

«Упрощенное вручение почтовых отправлений в ОПС:  
простая электронная подпись»



# Преимущества внедрения проекта:



при вручении  
РПО



для клиента



получать РПО без  
ф.22 и паспорта



зарегистрированным клиентам  
достаточно иметь при себе  
мобильный телефон



сокращение времени  
обслуживания в 5 раз



для оператора



простой и понятный  
интерфейс



сокращение  
времени обслуживания



не нужна подшивка  
извещений ф. 22



для компании



сокращение  
очереди в ОПС









сокращение  
производственных затрат



улучшение  
имиджа Почты

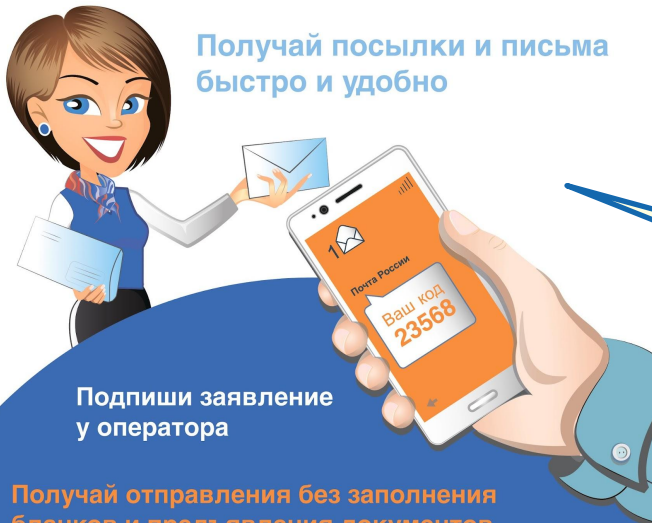
# Общая информация о сервисе

Кто?	Виды РПО?	Вес?	Где выдаются?
<p>физ.лица/ИП после активации ПЭП</p>     Представители юр. лиц при наличии доверенности на получение РПО и активации ПЭП на представителя	<p>все виды РПО, не требующие оплаты при вручении</p>   Нет    дефектные РПО	  не ограничен	  ОПС

# Шаг 1: предлагаем услугу

## Без бумажной волокиты!

Получай посылки и письма  
быстро и удобно



Подпиши заявление  
у оператора

Получай отправления без заполнения  
бланков и предъявления документов

- Назови номер своего телефона или паспорта
- Получи и назови SMS-код
- Забери свое отправление

Отправления с оплатой выдаются по стандартной технологии

Перед вручением РПО оператор всегда предлагает клиенту воспользоваться **новым сервисом**



Хотите получать почту без  
предъявления паспорта и  
заполнения извещений?  
Предлагаю заполнить анкету.  
Пожалуйста, Ваш паспорт.

# Шаг 2: регистрируем клиента

Клиент:



1

предъявляет  
паспорт



3

сообщает номер телефона  
и адрес проживания



6

подписывает  
анкету



Оператор:



2

вводит паспортные  
данные в ИС



4

вносит номер телефона и  
фактический адрес  
проживания в ИС



5

распечатывает  
анкету

ставит отметку  
«подписал анкету»



# Регистрация клиента в системе



↓ Прием

↑ Выдача

🛒 Продажа

ОПС 119285 Зарегистрировать клиента

**1** Регистрация

Серия и номер паспорта

🔍 1005 300547

## Поиск

Клиент с такими паспортными данными не был найден. Переход на шаг регистрации нового клиента.

если клиент с введённым паспортными данными не найден, программа предлагает заполнить форму регистрации

# Регистрация клиента в системе: внесение паспортных данных



ОПС 119285 Зарегистрировать клиента Регистрация • Паспортные данные [Помощь](#) Илья ▾

**2**

Фамилия: Т [ ] в

Серия и номер паспорта: 7 [ ] 9

Имя: Сергей

Отчество: Н [ ] ч

Кем выдан: О [ ] КОЙ  
О [ ] Р.  
Ч [ ]

Дата рождения: 29 [ ] 5  Муж.  Жен.

Дата выдачи: 1 [ ] 9

Код подразделения: 74 [ ] 3

Адрес регистрации: **г Ч [ ] кв 42**

Регион(область/край/округ/республика): Ч [ ] я

Населенный пункт: Ч [ ]

Улица: К [ ] юй

Дом: 4 [ ]

Корпус/строение: [ ]

Квартира: 4 [ ]

Индекс: 4 [ ] 8

Скан паспорта клиента

**3**

[Отмена](#) [Далее](#)

# Регистрация клиента в системе: внесение паспортных данных



4



ОПС 119285

Зарегистрировать клиента

Регистрация • Телефон и фактический адрес

Помощь

Илья

← Вернуться к паспортным данным

Мобильный телефон

+7 (964) [ ] 0



Адрес регистрации совпадает с фактическим адресом

Фактический адрес клиента

г Москва, [ ] кв 47

Регион(область/край/округ/республика)

Москва

Населенный пункт

М[ ]а

Улица

С[ ] й

Дом

1[ ]

Корпус/строение

Квартира

4[ ]

Индекс

1[ ] 7

5


Отмена

Распечатать анкету



# Регистрация клиента в системе: внесение паспортных данных

**6**



Выдайте клиенту анкету для проверки и попросите подписать

Попросите зарегистрироваться на pochta.ru, чтобы получать отправления без паспорта

**Подписал** Не подписал

Печать анкету ещё раз



Надежный | <https://anm.pochta.ru/#/>

ОПС 119285 Поиск Помощь

**7**

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

Анкета

Анкета подтверждена

# Поиск в системе для выдачи одного РПО



↓ Прием

↑ Выдача

🛒 Продажа

1

ОПС 119285    Зарегистрировать клиента

Поиск

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

2

в строке поиска ищет отправление по запросу клиента, нажимает клавишу Enter

в общем меню выбираем пункт «Выдача»

Журнал операций

Накладные

# Поиск в системе для выдачи одного РПО



ОПС 119285

[Зарегистрировать клиента](#)

Поиск

[Помощь](#)

[vladimir](#)

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код



Результаты по запросу "иванов":

[ШПИ](#)

[ФИО \(68\)](#)

[Адрес](#)

[Телефон](#)

Пример поиска отправлений,  
готовых к выдаче по запросу «Иванов»

[<](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [>](#)

Вероятные совпадения:

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	Статус
	Иванов Валерий Петрович ул Молодежная, д. 44, Чувашская республика Чувашия, р-н Янтиковский, село Турмыши, ЯНТИКОВСКИЙ РАЙОН, РЕГИОН ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА, 429281	14571008034425	-	Передача на временное хранение
	Иванов Александр Георгиевич ул до востребования, Приморский край, --, г Спасск-Дальний, РЕГИОН ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, 692232	14571007052581	- МОСКОВСКИЙ АСЦ-ДТИ, 145710	Передача на временное хранение
	Иванов Павел Валерьевич ул Ленина, д. 4А, Челябинская обл, р-н Сосновский, поселок Полетаево, РЕГИОН МОСКВА Г., 456520	14571008133326	-	Передача на временное хранение
	Иванов Геннадий Федорович ул Володарского, д. 1, к. з.Д. 1, Пермский край, р-н Осинский, г Оса, ОСИНСКИЙ РАЙОН, РЕГИОН ПЕРМСКИЙ КРАЙ, 618122	14571007065475	- МОСКОВСКИЙ АСЦ-ДТИ, 145710	Передача на временное хранение
	RANGUELOV MARTIN IVANOV 2-ND MOSFILMOVSKY PER. D.10 KV.17, 119285	LQ801473975CN	- Китай,	Обработка (Прибыло в место вручения)
	ИВАНОВ АНАТОЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ пр-кт Мичуринский,Д. 34, 360, г Москва, РЕГИОН Москва г, 119192	14578006075153	ГКУ ЦОДД Патаповский пер.Д. 3, РЕГИОН МОСКВА , 140961	Передача на временное хранение
	ИП ИВАНОВ КИРЕЕВСКИЙ Р-Н, РЕГИОН ТУЛЬСКАЯ ОБЛ., 301295	11928594005828	ИФНС РОССИИ № 4 ПО Г. МОСКВЕ РЕГИОН МОСКВА Г., 119048	Передача на временное хранение
	Иванов Владимир Федорович ул Дмитрия Ульянова,Д. 47, 19, г Москва, РЕГИОН Москва г, 117447	14578006038141	ГКУ ЦОДД Патаповский пер.Д. 3, РЕГИОН МОСКВА , 140961	Обработка (Прибыло в место вручения)
	ИВАНОВ Н М ПЫРЬЕВА УЛ.Д. 7 А, 53 КВ., МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	12105908706964	АО АВТОКОМБИНАТ №1 МОСКВА 59, 121059	Неудачная попытка вручения (Временное отсутствие клиента)

Уточните у клиента, какие отправления он ожидает. Выберите нужные.

[Сбросить](#)

3

[Оформить](#)

ПочтаID

# Поиск в системе для выдачи нескольких РПО



ОПС 119285 Зарегистрировать клиента Поиск

1

2

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

в строке поиска:  
вводим трек-номер 1-ого отправления, нажимаем enter  
вводим трек-номер 2-ого отправления, нажимаем enter  
вводим трек-номер 3-ого отправления, нажимаем enter

в общем меню выбираем пункт «Выдача»

Прием  
Выдача  
Продажа

Пример поиска отправлений при вводе 1 трек-номера

ОПС 119285 Зарегистрировать клиента

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

Результаты по запросу "11928506049230":

Тип РПО	Получатель	ШТЛ	Отправитель	НП, р/в
СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928506049230	СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285

Выбрано 1 РПО

Пример поиска отправлений при вводе 2 трек-номеров

ОПС 119285 Зарегистрировать клиента

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

Результаты по запросу "11928507116115":

Тип РПО	Получатель	ШТЛ	Отправитель	НП, р/в
СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928506049230	СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285
СОРКИН С.А.	Д. 3, А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928507116115	СОРКИН С.А.	МОСФИЛЬМОВСКАЯ УЛ. Д. 34, А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285

Выбраны 2 РПО

Пример поиска отправлений при вводе 3 трек-номеров

ОПС 119285 Зарегистрировать клиента

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

Результаты по запросу "14575512050018":

Тип РПО	Получатель	ШТЛ	Отправитель	НП, р/в	Статус
СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928506049230	СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	Передано на временное хранение
СОРКИН С.А.	А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928507116115	СОРКИН С.А.	МОСФИЛЬМОВСКАЯ УЛ. Д. 34, А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	Передано на временное хранение
СОРКИН В.М.	Д. 3, А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	14575512050018	ООО ИПС "М СИТИ"	МОСФИЛЬМОВСКАЯ УЛ. Д. 1 В. 125, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 140961	Исходная попытка вручения (Дальнейшие отступления адреса)

Выбраны 1 письмо и 2 РПО

3 Оформить

- Журнал операций
- Накладные

# Клиент получает РПО при наличии ПЭП

1  
↑  
Выдача

↓  
Продажа

Журнал операций

Накладные

ОПС 127015    Зарегистрировать клиента

Поиск

Помощь   

2

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

Результаты по запросу "12701503031977":

ШПИ (1)    ФИО    Адрес    Телефон    < 1 >

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	НП, руб.	Статус
	<input type="text"/> илья	12701503031977	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503031991	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)

Вероятные совпадения:

	<input type="text"/> илья	12701503032004	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503032011	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503032028	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503032035	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503032042	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503032059	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	<input type="text"/> илья	12701503032073	- МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)

Выбраны 2 письма



4

# Клиент получает РПО при наличии ПЭП

- ↓ Прием
- ↑ Выдача
- 🛒 Продажа

ОПС 127015 Зарегистрировать клиента

## Оформление РПО

Помощь  Мария

← Вернуться к поиску

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	НП, руб.	Статус	Место	Наличие Ф-22
	<input type="text"/> Вилья	12701503031977	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)	- / ZK-179	<input type="button" value="Нет"/> <input type="button" value="Есть"/> <input type="button" value="удалить"/>
	<input type="text"/> Вилья	12701503031991	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)	- / ZK-181	<input type="button" value="Нет"/> <input type="button" value="Есть"/> <input type="button" value="удалить"/>

5

6

Проверьте регистрацию клиента по телефону -26"/>

или номеру паспорта

или номеру карты Почта Банк

7



# Клиент получает РПО при наличии ПЭП



ОПС 127015 Оформление РПО Помощь

← Вернуться к поиску

Эл. подпись активна  
Абакшин Якуп Рафаилович  
+7 (916) 333 61 60

8

В профиль

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	НП, руб.	Статус	Место	Наличие Ф-22
	Абакшин Якуп Рафаилович РЕГИОН МОСКВА Г., 127015	12701506023498	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)	- / ЗК-7701	Нет Есть <a href="#">удалить</a>

**ВНИМАНИЕ! если в электронной подписи ФИО отличается от ФИО на отправлении, то такое РПО выдается ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ ДОВЕРЕННОСТИ**

Оформить 9 [Оформить через СМС](#)



10

Абакшин Якуп Рафаилович  
38341244215

Спросите у клиента код из СМС  
 [Отправить СМС еще раз](#)

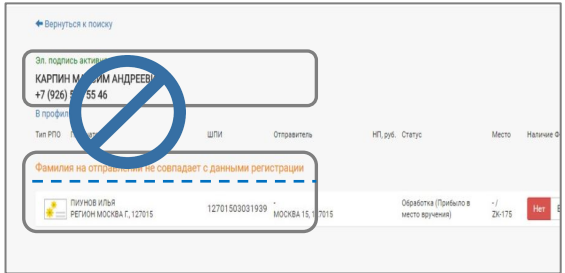
Или оформить Ф-22



11

Выдайте РПО клиенту

[Завершить](#)



# Клиент получает РПО по ф. 22 (отказывается от ПЭП)



ОПС 127015    Зарегистрировать клиента    Поиск    Помощь    Мария

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код

Результаты по запросу "12701503031977":

ШПИ (1)    ФИО    Адрес    Телефон

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	НП, руб.	Статус
	Илья	12701503031977	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503031991	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)

Вероятные совпадения:

	Илья	12701503032004	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503032011	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503032028	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503032035	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503032042	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503032059	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)
	Илья	12701503032073	МОСКВА 15, 127015		Обработка (Прибыло в место вручения)

Выбраны 2 письма

Сбросить    Оформить



# Пример\_1: у клиента есть извещение ф. 22



ОПС 119285 Зарегистрировать клиента

Оформление РПО

Помощь Пиунов Илья

← Вернуться к поиску

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	ИП, руб.	Статус	Место	Наличие Ф-22
	СОРОКИН К А береговая,Д. 43, 3, ТЮМЕНЬ, РЕГИОН ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, 625005	11928512317101	СУДЕБНЫЙ УЧАСТОК №381 КРАСНОСЕЛЬСКОГО РАЙОНА ГОРОДА МОСКВЫ 3 Самотечный переулок,Д. 12, МОСКВА, РЕГИОН МОСКВА, 119285		Обработка (Прибыло в место вручения)	- / ЗК-4243	5 <input type="checkbox"/> Есть <a href="#">удалить</a>
	СОРОКИНА ЕЛЕНА ДОНЧОВА МОСФИЛЬМОВСКАЯ УЛ,Д. 2 В, 134, МОСКВА Г, РЕГИОН МОСКВА Г, 119285	14588714363770	ТКУ ЦОДД ПОДОЛЬСК-ДТИ, 145887		Обработка (Прибыло в место вручения)	220201 / ЗК-17417	<input type="checkbox"/> Нет <input checked="" type="checkbox"/> Есть <a href="#">удалить</a>

Сверьте Ф-22 с паспортными данными клиента

6

Завершить выдачу

# Пример\_1: у клиента есть извещение ф. 22



## 7 Клиент зарегистрирован?

Предложите зарегистрироваться, чтобы получать уведомления по СМС и не заполнять бланки.

Зарегистрировать клиента

Клиент не хочет регистрироваться или уже зарегистрирован

Не забудьте выдать РПО ▲

Нет?

оператор предлагает клиенту воспользоваться новой услугой – **простой электронной подписью**

# Пример\_2: у клиента нет извещения ф. 22



ОПС 119285 Зарегистрировать клиента

Оформление РПО

Помощь Пиунов Илья

← Вернуться к поиску

Тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	НП, руб.	Статус	Место	Исходное ф-22
	СОРОКИН С А А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928506049230	СОРОКИНА С А А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285		Передача на временное хранение	210102 / ЗК-1832	<b>Нет</b> Есть <a href="#">удалить</a>
	СОРОКИНА С А Д. 3, А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	11928507116115	СОРОКИНА С.А МОСФИЛЬМОВСКАЯ УЛ. Д. 34, А/Я № 11, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285		Передача на временное хранение	210102 / ЗК-6051	<b>Нет</b> Есть <a href="#">удалить</a>
	СОРОКИН В М МОСФИЛЬМОВСКАЯ УЛ. Д. 2 В, 125, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г., 119285	14575512050018	ООО ИПС "М СИТИ" МОСКОВСКИЙ АСЦ- ДТИ, РЕГИОН МОСКВА, 140961		Неудачная попытка вручения (Временное отсутствие адресата)	220301 / ЗК-5864	<b>Нет</b> Есть <a href="#">удалить</a>

Проверьте регистрацию клиента по  
телефону

+7 (\_\_\_) \_\_\_-\_\_-\_\_

Проверить регистрацию

или номеру паспорта

\_\_\_\_\_-

или номеру карты Почта Банк

|\_\_\_\_\_

Оформить Ф-22

# Пример\_2: у клиента нет извещения ф. 22



7

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Пол  Муж.  Жен.

Серия и номер паспорта

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

Адрес регистрации

Регион(область/край/округ/республика)

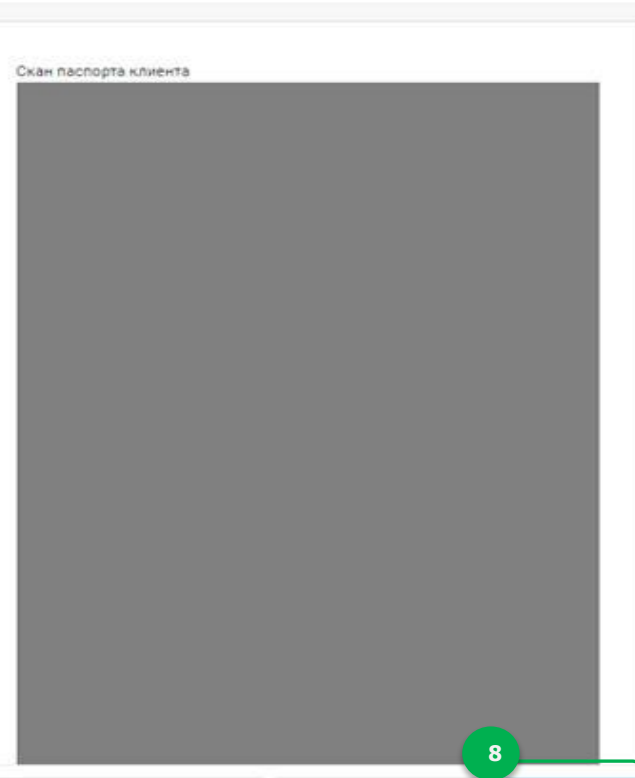
Населенный пункт

Улица

Дом

Корпус/строение

Квартира



8

# Пример\_2: у клиента нет извещения ф. 22



9

Попросите клиента подписать все Ф-22 и выдайте РПО

Распечатать Ф-22 еще раз

Завершить

10

Не забудьте выдать РПО ▲

тип РПО	Получатель	ШПИ	Отправитель	НП, руб.	Место
	СОРОКИНА МАРИЯ БУТЫРСКАЯ УЛ., Д. 21, 999, МОСКВА Г., РЕГИОН МОСКВА Г, 127015	12701503032172	МОСКВА 15, 127015	- /	ЗК-19312

# Изменение персональных данных клиента

Для изменения персональных данных клиент обращается в ОПС и предоставляет паспорт



Оператор корректирует данные клиента, распечатывает анкету, отдает ее на ознакомление и подпись клиенту

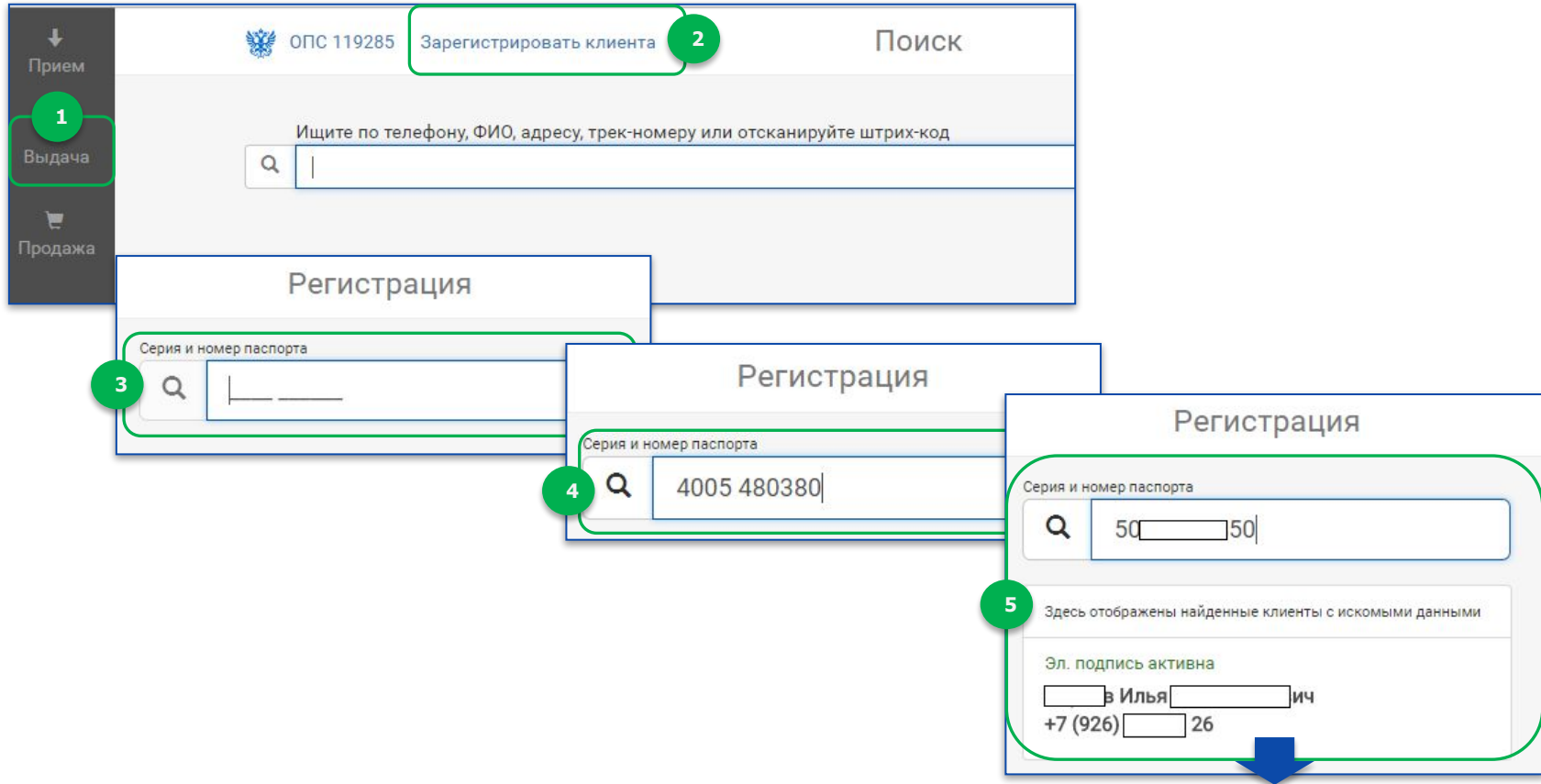
Если клиент хочет отключить сервис/ не хочет получать РПО по sms



Оператор проводит оформление через ф.22

**Внимание!** для изменения любых персональных данных клиента наличие паспорта **обязательно**

# Изменение персональных данных клиента в ИС





← Вернуться

Фамилия: П [ ]

Серия и номер паспорта: 5 [ ] [ ]

Имя: Илья

Кем выдан: ОВД [ ] [ ] ска

Отчество: В [ ] [ ]

Дата рождения: 15 [ ] [ ] 5

Пол:  Муж  Жен

Дата выдачи: 08.08.2002

Код подразделения: [ ] 004

Адрес регистрации: Москва ул Бутырская д 21 кв 888

Регион(область/край/округ/республика): Москва

Населенный пункт: Москва

Улица: Бутырская

Дом: 21

Корпус/строение: [ ]

Квартира: 888

Отмена **Далее**



Мобильный телефон: +7 (926) [ ] [ ] [ ] [ ] 26

Адрес регистрации совпадает с фактическим адресом

Фактический адрес клиента: Москва ул Бутырская д 21 корпус 1 кв 888

Регион(область/край/округ/республика): Москва

Населенный пункт: Москва

Улица: Бутырская

Дом: 21

Корпус/строение: 1

Квартира: 888

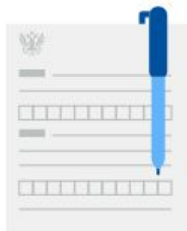
Индекс: 127 015

Отмена **Распечатать анкету**

Анкета

Анкета отправлена на печать





Выдайте клиенту анкету для проверки и попросите подписать

Попросите зарегистрироваться на [pochta.ru](http://pochta.ru), чтобы получать отправления без паспорта

10

Подписал

Не подписал

Распечатать анкету ещё раз



Анкета

Анкета подтверждена

# Формирование отчетов

↓ Прием

↑ Выдача

🛒 Продажа

ОПС 127015 Зарегистрировать клиента

Поиск

Помощь Сорокина Мария Викторовна 1

Ищите по телефону, ФИО, адресу, трек-номеру или отсканируйте штрих-код



2

Помощь Сорокина Мария Викторовна

Профиль пользователя

Реестр выданных РПО посредством ПЭП

Отчет о выданных РПО посредством Ф.22

Кассовая справка МС-42

Отчет о принятых РПО

X-отчёт

Z-отчёт

Проверка статуса устройств

Выход



---

**ПОЧТА РОССИИ**