

Инструкция по оформлению электронного обращения
на сайте АО «Почта России»

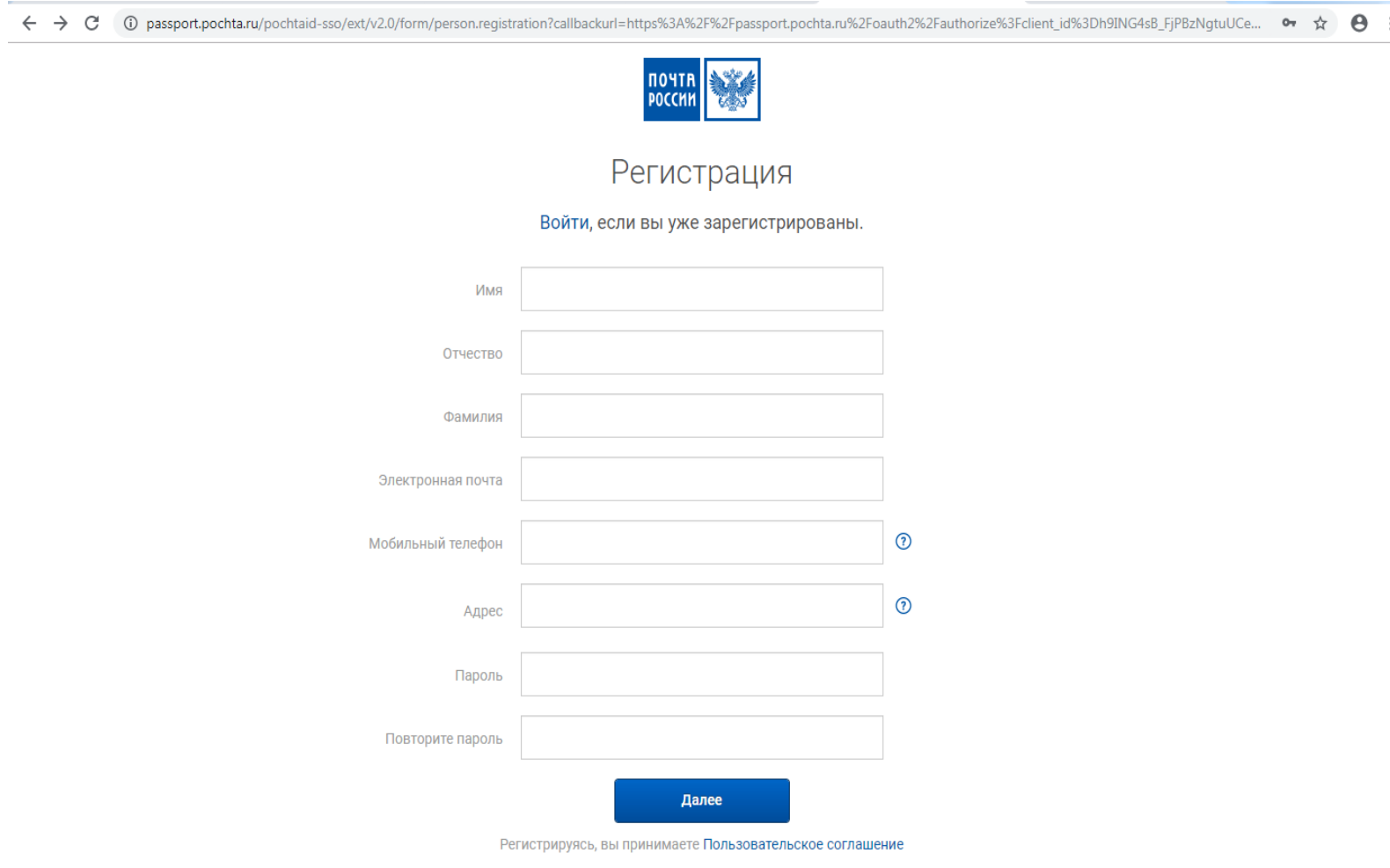
Шаг 1.

Необходимо пройти процедуру регистрации на официальном сайте АО Почта России перейдя по [ссылке](#)

Рекомендуем оформить контакт сотрудником (физическим лицом), ответственным за работу с обращениями в Вашей организации.

Если Вы уже зарегистрированы, используйте Вашу учетную запись.

*Мобильный телефон указывается с целью идентификации личности владельца личного кабинета. Обратная связь осуществляется по электронной почте заявителя**

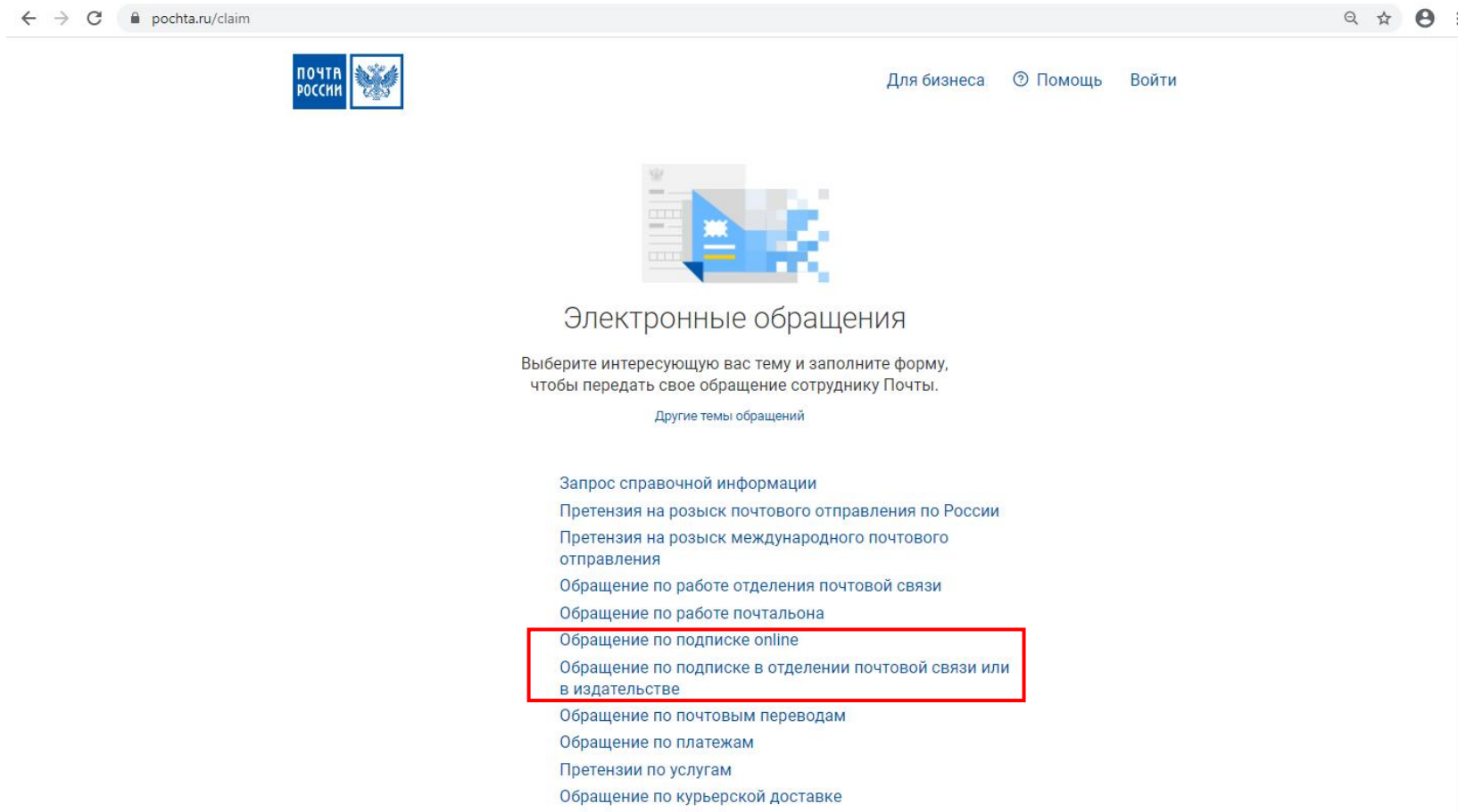


The screenshot shows a web browser window with the URL `passport.pochta.ru/pochtaid-sso/ext/v2.0/form/person.registration?callbackurl=https%3A%2F%2Fpassport.pochta.ru%2Foauth2%2Fauthorize%3Fclient_id%3Dh9lNG4sB_fjPBzNgtuUCe...`. The page features the Pochta Rossii logo at the top center. Below the logo, the heading "Регистрация" is displayed, followed by the text "Войти, если вы уже зарегистрированы." The registration form consists of several input fields: "Имя", "Отчество", "Фамилия", "Электронная почта", "Мобильный телефон" (with a help icon), "Адрес" (with a help icon), "Пароль", and "Повторите пароль". A blue "Далее" button is positioned at the bottom of the form. At the very bottom of the page, a small line of text reads "Регистрируясь, вы принимаете Пользовательское соглашение".

Шаг 2.

В сервисе для оформления [электронных обращений](#) выбрать способ оформления подписки:

- Обращение по подписке online – в случае оформления подписки на сайте АО «Почта России»
- Обращение по подписке в отделении почтовой связи или в издательстве – для клиентов, оформивших заказ в отделении по каталогу, на сайте редакции или другими способами.



The screenshot shows the website interface for submitting electronic complaints. At the top, there is a navigation bar with the 'Почта России' logo and links for 'Для бизнеса', 'Помощь', and 'Войти'. The main heading is 'Электронные обращения', followed by a brief instruction: 'Выберите интересующую вас тему и заполните форму, чтобы передать свое обращение сотруднику Почты.' Below this, there is a list of complaint topics. The topic 'Обращение по подписке online' is highlighted with a red rectangular box. Other topics include 'Запрос справочной информации', 'Претензия на розыск почтового отправления по России', 'Претензия на розыск международного почтового отправления', 'Обращение по работе отделения почтовой связи', 'Обращение по работе почтальона', 'Обращение по почтовым переводам', 'Обращение по платежам', 'Претензии по услугам', and 'Обращение по курьерской доставке'.

Шаг 3.1

Оформление обращения в зависимости от способа оформления подписки клиентом

Обращение по подписке online – в случае оформления подписки на сайте АО «Почта России»

Данные лица, направляющего обращение

Данные заявителя

Выбираем

Физическое лицо Юридическое лицо

Наименование организации

Указываем полное наименование организации

ИНН

Указываем ИНН организации

Адрес (населенный пункт, улица, дом, квартира)

Указываем юридический адрес организации (отобразится автоматически при условии заполнения в учетной записи заявителя)

Индекс

Указываем почтовый индекс организации

Телефон

Телефон отображается автоматически (из данных учетной записи)

E-mail

E-mail отображается автоматически (из данных учетной записи)

The image shows a form titled "Данные заявителя" (Applicant Data) with several input fields. Blue callout boxes provide instructions for each field: "Выбираем" (We choose) points to the selection of "Физическое лицо" (Physical person) or "Юридическое лицо" (Legal entity); "Указываем полное наименование организации" (We specify the full name of the organization) points to the "Наименование организации" field; "Указываем ИНН организации" (We specify the organization's INN) points to the "ИНН" field; "Указываем юридический адрес организации (отобразится автоматически при условии заполнения в учетной записи заявителя)" (We specify the legal address of the organization (will be displayed automatically if filled in the applicant's account)) points to the "Адрес" field; "Указываем почтовый индекс организации" (We specify the organization's postal index) points to the "Индекс" field; "Телефон отображается автоматически (из данных учетной записи)" (Phone is displayed automatically (from account data)) points to the "Телефон" field; and "E-mail отображается автоматически (из данных учетной записи)" (E-mail is displayed automatically (from account data)) points to the "E-mail" field. A vertical box on the left contains the text "Данные лица, направляющего обращение" (Data of the person submitting the application).

Данные клиента (информация о подписке)

Информация о подписке

Название издания

Указывается издание, по которому возникло обращение

Номер подписки

Укажите номер заказа (при завершении оформления и успешной оплате подписки на электронную почту, указанную при регистрации, направляется данное заказ)

Электронный адрес, который указывался при подписке online

Указывается клиентом при оформлении заказа на сайте (электронный адрес, указанный в учетной записи)

Подписной месяц издания

Выбирается месяц, с которого оформлена подписка

Январь

Текст обращения

Указывается суть обращения, номера полученных изданий

Не копируем, т.к. необходима информация о клиенте

Данные получателя

Скопировать из данных заявителя

ФИО или наименование организации

Указываем ФИО клиента

Адрес (населенный пункт, улица, дом, квартира)

Указываем адрес клиента

Индекс

Указываем почтовый индекс клиента

Отправить

Шаг 3.2

Оформление обращения в зависимости от способа оформления подписки клиентом

Обращение по подписке в отделении почтовой связи или в издательстве – для клиентов, оформивших заказ в отделении по каталогу, на сайте редакции или другими способами.

Данные лица, направляющего обращение

Данные заявителя

Выбираем

Физическое лицо Юридическое лицо

Наименование организации

Указываем полное наименование организации

ИНН

Указываем ИНН организации

Адрес (населенный пункт, улица, дом, квартира)

Указываем юридический адрес организации (отобразится автоматически при условии заполнения в учетной записи заявителя)

Индекс

Указываем почтовый индекс организации

Телефон

Телефон отображается автоматически (из данных учетной записи)

E-mail

E-mail отображается автоматически (из данных учетной записи)

Данные клиента (информация о подписке)

Информация о подписке

Название издания

Указывается издание, по которому возникло обращение

Номер подписки

Указывается «0»

Подписной месяц издания

Выбирается месяц, с которого оформлена подписка

Январь

Текст обращения

Указывается суть обращения, номера полученных изданий

Не копируем, т.к. необходима информация о клиенте

Данные получателя

Скопировать из данных заявителя

ФИО или наименование организации

Указываем ФИО клиента

Адрес (населенный пункт, улица, дом, квартира)

Указываем адрес клиента

Индекс

Указываем почтовый индекс клиента

Документы

Квитанция

Прикрепить скан

Для клиентов, оформивших подписку в ОПС необходима копия квитанции.
Для клиентов по редакционной подписке прилагается заказ, переданный в Почту России и данные об отправке.

Шаг 4

После заполнения всех полей обращения необходимо «отправить» обращение.
По результатам проверки, после корректного заполнения всех граф сводки, заявка принимается системой, что подтверждает соответствующий отбойник (пример ниже).



Обращение отправлено

Номер обращения и ответ будут отправлены по электронной почте.

[Отправить другое обращение](#)

После отправки на e-mail заявителя поступает письмо с подтверждением регистрации обращения

Уважаемый Клиент!

Ваше обращение (№) принято и будет рассмотрено в сроки, установленные законодательством.

При дальнейшем обращении по этому вопросу просьба ссылаться на первичный номер обращения.

АО "Почта России".

Данное сообщение отправлено автоматически и не требует ответа

Состав обращения №

От:

Здесь будет текст
Вашего обращения