

Варшавское ш., д. 37, Москва, 131000
Тел.: +7 495 956-20-67
Факс: +7 495 956-99-51
Email: office@russianpost.ru

ОКПО 41587589
ОГРН 1197746000000
ИНН 7724490000
КПП 772401001



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

25.02.2020 № АУП-12/10594
на № _____ от _____

Руководителям Издательских
домов и редакций

[_____]

О порядке рассмотрения обращений
от подписчиков

Уважаемые Партнеры!

Информирую Вас о том, что для повышения качества предоставляемых услуг, а также для оптимизации срока рассмотрения обращений подписчиков, в АО «Почта России» организован единый централизованный порядок претензионной работы.

В настоящее время на официальном сайте АО «Почта России» (<https://www.pochta.ru>) действует сервис для оформления электронных обращений от Издателей и Подписчиков - <https://www.pochta.ru/claim>.

Обращения на сайте подаются в раздел в зависимости от вида оформления подписки:

подписка оформлена на сайте АО «Почта России»	подписка оформлена в отделении почтовой связи или в издательстве
Обращение подается в раздел: «Обращение по подписке online»	Обращение подается в раздел: «Обращение по подписке в отделении почтовой связи или в издательстве»


Обращаем особое внимание на корректность внесения информации, от которой напрямую зависит результат и срок рассмотрения обращения. Для Вашего удобства мы разработали инструкцию по оформлению электронного обращения (Приложение 1).

Срок рассмотрения обращений регулируется законодательством РФ и не превышает 30 дней с момента регистрации обращения. Мы понимаем значимость подписки и стараемся рассматривать обращения в более короткие сроки.

Так же существует возможность направлять обращения, относительно качества предоставляемых услуг по договору подписки, в службу поддержки АО «Почта России» на электронный адрес client@russianpost.ru или по телефону 8-800-2005-888.

Подписное агентство АО «Почта России» нацелено на длительные отношения со всеми участниками рынка подписки, мы повышаем качество предоставляемых услуг и делаем подписку более доступной.

Руководитель Департамента
по развитию подписных сервисов
и дополнительных услуг

С уважением,


И.С. Лоскутникова

Исп. Данилова О.В.
(495) 956-20-67, доб.18-86

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

1. Необходимо зарегистрироваться.

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

**ПОЧТА
РОССИИ**

Регистрация

Войти, если вы уже зарегистрированы.

Имя

Отчество

Фамилия

Электронная почта

Мобильный телефон ⓘ

Адрес ⓘ

Пароль

Повторите пароль

Далее

Регистрируясь, вы принимаете Пользовательское соглашение

2. В сервисе для оформления электронных обращений - <https://www.pochta.ru/claim> 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.

Обращение по подписке в отделении почтовой связи

Заполните поля, чтобы отправить электронное обращение

Данные заявителя

Физическое лицо
 Юридическое лицо

Наименование организации

ИНН

Адрес (населенный пункт, улица, дом, квартира)

Индекс

Телефон

E-mail

Информация о подписке

Название издания

Номер подписки


Подписной месяц издания

Январь



Текст обращения

Данные получателя

 Скопировать из данных заявителя

ФИО или наименование организации

Адрес (населенный пункт, улица, дом, квартира)

Индекс

Документы

Квитанция

 Прикрепить скан

Отправить

Отправляя обращение, вы даете согласие на обработку ваших персональных данных