

**Уважаемые граждане, пользователи услуг почтовой связи!**

Обращаем Ваше внимание, что по вопросам предоставления почтовых услуг на базе ФГУП «Почта России» действует Контактный центр.

Контактный центр ведет работу с обращениями граждан по вопросам:

- оказания услуг почтовой связи;
  
- розыска международных почтовых отправлений;
  
- отслеживания, прохождения международных почтовых отправлений на всех этапах обработки;
  
- консультирования по таможенному оформлению международных почтовых отправлений.

Для получения подробной информации о международных почтовых отправлениях Вам необходимо обратиться в ФГУП «Почта России» по электронному адресу: [client@russia.npost.ru](mailto:client@russia.npost.ru)  
(или) по телефону: 8 (800) 200 58 88.

И

Напоминаем, что ответственность за утрату международных почтовых отправлений, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение сроков пересылки международных почтовых отправлений, согласно положениям Всемирной почтовой конвенции, несут почтовые администрации.

В России эти функции осуществляет ФГУП «Почта России».

Со сроками пересылки Вы можете ознакомиться на официальном сайте ФГУП «Почта России»

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

С информацией о таможенных правилах в отношении международных почтовых отправлений можно ознакомиться на сайте ФТС России ([www.customs.ru](http://www.customs.ru)) в разделах «Информация для физических лиц» и «Информация для участников ВЭД».

---

Дополнительно обращаем Ваше внимание, что существуют особенности подачи физическими лицами жалобы на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица (см. ФЗ «О таможенном регулировании в РФ»):

1. Жалоба подается в письменной форме.

2. Жалоба подписывается собственноручно лицом, чьи права, по его мнению, нарушены, или его представителем.

Аналоги собственноручной подписи (факсимиле, факс, электронная подпись и др.) для подписания жалобы **не принимаются**. Поэтому жалоба, направленная в электронной форме (в том числе через форму обращения на портале «Приемная ФТС России»), рассмотрена не будет, и таможенный орган вынужден будет информировать заявителя об отказе в ее рассмотрении.