**Сертификация операционной эффективности и управления качества ВПС**

**Вопросник для оценки операционной эффективности и качества обслуживания назначенного оператора:**

**Информация о респонденте**

Для того чтобы мы могли решить любые вопросы по поводу данных ответов, пожалуйста, предоставьте следующую контактную информацию:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название назначенного оператора | | |
| Полное имя заполнявшего вопросник лица | | ❑ г-н ❑ г-жа |
| Должность/звание | | |
| Электронная почта | Тел. | |
| Дата | Подпись | |
| Полное имя и подпись руководителя | | |

**Примечание. –**

– Назначенный оператор должен самостоятельно заполнить вопросник и выполнить необходимые условия (все вопросы, помеченные как «обязательные, требующие положительного ответа»).

– К вопроснику должны быть приложены необходимые подтверждающие документы.

– Ответы на вопросы будут проверены консультантом во время аудита на месте и при необходимости скорректированы на основе наблюдений на местах (центры обработки международной почты, учреждения обмена, международные сортировочные центры и другие соответствующие объекты). Если будут внесены исправления, в оценку будут внесены соответствующие изменения.

– Любые несоответствия или неточности, обнаруженные консультантом в ходе аудита на месте, по сравнению с ответами и предоставленными подтверждающими документами, будут занесены в соответствующее поле вопросника для рассмотрения при окончательной оценке назначенного оператора.

**1. Операционные процессы**

*1.1 Сбор почты*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1 | Существует ли план с указанием времени сбора, времени передачи и целевых показателей качества по всем собранным баллам в стране?[[1]](#footnote-1) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.1.2 | Документированы ли и опубликованы ли стандарты качества для международных продуктов (почтовое отправление, веб-сайт и т.д.)?1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.1.3 | Собираются ли адресные и таможенные данные в момент сбора информации? | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1.2 Учреждение обмена – исходящие операции*

*1.2.1 Концентрация почты в учреждении обмена*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2.1.1 | Определено ли критическое время входа в УО (по времени CET) для исходящей международной почты в соответствии с системой сбора и обработки внутри страны?1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.1.2 | Измеряет ли УО «возраст» входящей почты и соблюдение согласованных уровней обслуживания? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.1.3 | Соответствует ли план перевозки времени CET в УЭ? | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1.2.2 Организация исходящего учреждения обмена*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2.2.1 | Существует ли четко определенный оперативный план обработки исходящей международной почты, поступающей в УО (схема процесса E2E)?1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.2 | Демонстрируются ли критические временные показатели обработки ? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.3 | Фиксируется ли брак? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.4 | Правильно ли закрепляются этикетки на пакетах и лотках, включая индикаторы «P», «G» и «E»? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.5 | Соответствуют ли штрих-коды на этикетках стандартам ВПС?[[2]](#footnote-2)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.6 | Размещены ли в диспетчерской зоне инструкции по отвязке? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.7 | Существует ли процедура проверки того, что отправления прибыли в УО назначения в соответствии с планом? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.2.2.8 | Существует ли в рамках УО структурированная система контроля качества и программа выполнения планов?1  Если да, то распространяется ли эта система на проверки качества по параметрам:1 | ❑ | ❑ |  |  |
|  | 1. Время прибытия местного транспорта? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1. Ручная сортировка/механизированная сортировка? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1. Обвязка/укладка на поддон, упаковка в мешки и маркировка? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1. Оборудование, включая ИТ-системы и техническое обслуживание машин? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1. Нарушения в обращении с негабаритными отправлениями? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1. Работа сотрудников по обработке грузов? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1. Показатели работы авиаперевозчиков? | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1.3 Учреждение обмена – Входящие операции*

*1.3.1 Операционный поток, почта, поступающая в страну*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.1.1 | Существует ли четко определенный оперативный план обработки входящей международной почты, поступающей в УО (схема процесса E2E)?1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.1.2 | Отображается ли критическое время обработки? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.1.3 | Используете ли вы конкретное определенное время для обработки входящей корреспонденции (последнее время прибытия (LAT), CET, критическое время сканирования (CST) и т.д.)?[[3]](#footnote-3)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.1.4 | Существуют ли процедуры на случай возникновения нарушений в аэропорту (сбои в работе отправлений, меры безопасности при сканировании входящих грузов в аэропорту, запрещенный импорт, повреждение отправлений)?  (Должно быть представлено в качестве приложения к вопроснику для получения Баллов) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.1.5 | Существуют ли процедуры на случай возникновения нарушений на объектах почтового оператора -в УО, сортировочном центре и т.д. (сбои в работе с отправлениями или их содержимым – пропажа отправлений, повреждение отправлений или предметов и т.д.)?  (Предоставляется в качестве приложения к анкете для получения Баллов) | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1.3.2 Операционный поток, почтовый оператор: учреждение обмена, сортировочный центр, таможенная зона*

|  |  | *Да* | *No* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.2.1 | Составлен ли четкий оперативный план обработки почты?1 | ❑ | ❑ |  |  |
| Если «Да», то охватывает ли он следующие этапы:1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| a Разгрузка на объектах почтового оператора? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| b Входящее сканирование этикеток на мешках? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| c Разделение? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| d Передача? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| e Обработка (вскрытие мешков, проверка отправлений и сравнение документов)? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| g Определение почтовых отправлений (мешков, отправлений) для таможенной зоны? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.2.2 | Предоставляются ли четкие инструкции на ключевых местах обработки? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.2.3 | Предоставляются ли сотрудникам соответствующие руководства пользователя? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.2.4 | Пожалуйста, укажите какие (например, руководство по эксплуатации для УО). | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.2.5 | Используются ли предварительные сообщения (через IPS, QCS, CAPE и т.д.) для проверки запланированного времени прибытия и объемов почты? |  |  |  |  |
| Есть ли у вас отдельные процедуры для вскрытия отдельных категорий почты (посылки, почтовые отправления/ мелкие пакеты)? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| a Посылки  b Письменные отправления/мелкие пакеты | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.2.6 | Ведете ли вы отчеты и статистику по выявленным ошибкам для анализа тенденций? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.3.2.7 | Отвечает ли кто-нибудь за координацию действий на ключевых этапах обработки между различными местами, чтобы не пропустить ни одного отправления в установленное время? | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1.4 Доставка почты*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.4.1 | Предлагается ли доставка почтовых отправлений и посылок вашим клиентам в вашей стране по следующим каналам? (Отметьте все, что применимо – совокупные Баллы) |  |  |  |  |
| a Доставка на домашний адрес (доставка на дом)[[4]](#footnote-4)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| b Доставка в почтовое отделение1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| c Доставка в посылочный терминал (посылочная станция/посылочный ящик) с SMS-оповещением | ❑ | ❑ | 1 |  |
| d Доставка до партнера (АЗС, магазины, вокзалы и т.д.) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| e Другое (пожалуйста, укажите) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.4.2 | Предоставляется ли предварительная консультация по доставке? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.4.3 | Передаются ли данные о доставке немедленно в электронную систему данных? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1.4.4 | Хранятся ли отправления в почтовом отделении доставки после неудачных попыток доставки до возврата отправителю в соответствии со сроком хранения, опубликованным в соответствующих сборниках? |  |  |  |  |
| a Посылки | ❑ | ❑ | 1 |  |
| b Письменные отправления/ мелкие пакеты | ❑ | ❑ | 1 |  |

**2. Отслеживаемость почты**

*2.1 Внутренний обмен электронными данными*

Пожалуйста, укажите, предоставляет ли ваш оператор следующие стандартные сообщения ВПС. Полное описание этих сообщений см. в стандарте ВПС M30 (Электронный обмен данными между организациями почтовой связи).

*2.1.1 Почтовые отправления*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1.1 | EMSEVT V3.0 (событие “EMS event”): обеспечивает возможность отслеживания почтовых отправлений, на которые нанесен штрих-код в соответствии со стандартами ВПС [[5]](#footnote-5)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.1 | EMA – отправка/cбор | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.2 | EMB – прибытие в исходящее УО | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.3 | EMC – убытие из исходящего УО | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.4 | EMJ – прибытие в УО транзита | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.5 | EMK – убытие из УО транзита | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.6 | EMD – прибытие во входящее УО | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.7 | EDB – отправление представлено на таможню импорта | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.8 | EME – отправление задержано таможней импорта | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.9 | EDC – отправление возвращено с таможни импорта | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.10 | EMF – прибытие из входящего УО | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.11 | EMG – прибытие в отделение доставки | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.12 | EDH – прибытие отправления в пункт сбора для получения (получателем) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.13 | EMH – попытка доставки/неудачная доставка (физическая доставка) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.1.14 | EMI – окончательная доставка | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.2 | Сообщение ITMATT («ITeMATTribute»): для одной стороны (обычно НО подачи) как доказательство другой стороне (обычно НО доставки) о существовании, атрибутах и предстоящем прибытии почтового отправления[[6]](#footnote-6)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.3 | CUSITM («CUStomsITeM») или другое: для НО для представления электронной версии бумажных бланков ВПС UPU CN 22, CN 23 и CP 72 в местный таможенный орган | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.1.4 | CUSRSP («CUStomsReSPonse») или другое: для местного таможенного органа с целью передачи его решений по почтовым отправлениям местному НО, обычно в ответ на сообщение CUSITM | ❑ | ❑ | 1 |  |

*2.1.2 Почтовые депеши и емкости*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.2.1 | PREDES V2.1 («PRE-advice of DESpatch»): предварительная информация о маршруте и учете группы емкостей и почтовых отправлений от места отправления до УО назначения1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.2.2 | RESDES («RESponse to DESpatch»): информация о качестве и учете, отправленная на УО происхождения емкостей депеши, которая была обработана на УО назначения, в ответ на сообщение PREDES1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.2.3 | PRECON («PRE-advice of CONsignment»): маршрутная информация о почтовом отправлении, которое было подготовлено для передачи перевозчику | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.2.4 | RESCON («RESponse to CONsignment»): информация о почтовом отправлении, которое было получено от перевозчика, в ответ на сообщение PRECON | ❑ | ❑ | 1 |  |

*2.1.3 Почтовые грузы*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.3.1 | CARDIT («CARrier Documents International Transport»): информация, направленная НО подачи или транзита своему местному перевозчику или агенту по транспортной обработке о пересылке почтового отправления, которое передается перевозчику [[7]](#footnote-7)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.1.3.2 | RESDIT («RESponse to Documents International Transport»): информация об отправлении почтовой корреспонденции, которая была получена перевозчиком | ❑ | ❑ | 1 |  |

*2.2 ИТ инструменты*

*2.2.1 ИТ системы*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.2.1.1 | Международная почтовая система (IPS) или другая 1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.2.1.2 | Система Таможенного Декларирования (CDS) или другая 1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.2.1.3 | Онлайн система подачи претензий Internet-Based Inquiry System (IBIS), Система претензий по зарегистрированным отправлениям Registered Articles Inquiry System (RAIS) или другая 1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.2.1.4 | Статистическая система для аналитики и отчетов GMS Statistical System for Analysis and Reports (STAR) или другая | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2.2.1.5 | Всемирная система сопровождения и отслеживания Global Track and Trace (GTT), Система сетевого отслеживания МПК IPS Web Tracking или другая | ❑ | ❑ | 1 |  |

**3. Цепь поставок**

*3.1 Таможенные процедуры*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1.1 | Существует ли четко определенный процесс таможенного оформления международной почты (схема процесса E2E)?[[8]](#footnote-8)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.2 | Сортируете ли вы или ваша таможня входящую почту в соответствии с рекомендациями ВТамО (в соответствии с Международной конвенцией об упрощении и гармонизации таможенных процедур и пересмотренной Киотской конвенцией), т.е. почтовые открытки и письма, содержащие только личные сообщения, литература для слепых и печатные издания, не облагаемые импортными пошлинами и налогами, должны предъявляться таможне? Если нет, опишите, пожалуйста, применяемые процедуры. | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.3 | Четко ли определена схема таможенного процесса (согласованная с таможней) для: |  |  |  |  |
| a Посылок | ❑ | ❑ | 1 |  |
| b почтовых отправлений | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.4 | Уведомляются ли адресаты о международных отправлениях, представленных на таможне? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.5 | Собираются ли таможенные адресные данные у источника (отправителя)? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.6 | Соответствуют ли бланки CN 22/23 стандартам ВПС? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.7 | Заключено ли соглашение об уровне обслуживания (SLA) или меморандум о взаимопонимании между почтой и таможней? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.8 | Отправляет ли УО сообщения ITMATT тем НО, которые способны их принимать? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.1.9 | Обменивается ли УО сообщениями CUSITM и CUSRSP или другими аналогичными сообщениями с местной таможней? | ❑ | ❑ | 1 |  |

*3.2 Транспорт*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2.1 | Вывешены ли графики движения шаттлов в диспетчерской и на стыковочных площадках? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.2.2 | Предоставьте расписание перевозки почты между аэропортом и объектами почтового оператора.[[9]](#footnote-9)1  *(Предоставляется в качестве приложения к вопроснику для получения баллов).* | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.2.3 | Ведется ли учет и соблюдается ли график перевозки почты между аэропортом и почтовым оператором? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.2.4 | Предоставьте графики перевозок (из всех включенных в них стран) для входящей почты (все категории).1  *(Предоставляется в качестве приложения к анкете для получения баллов).* | ❑ | ❑ | 1 |  |

*3.3 Безопасность*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3.1 | Проведена ли у вас сертификация по стандартам S58 и S59? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.3.2 | Применяется ли какое-то оборудование?  Если «Да», перечислите различные его виды (ТВ наблюдение CCTV, рентгены, пр.). | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.3.3 | Имеется ли у почтового оператора специальное подразделение безопасности? | ❑ | ❑ | 1 |  |

**4 Надежность услуг**

*4.1 Картирование процессов E2E*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1.1 | Определен ли, картирован ли и документирован ли процесс обработки международной почты для всех межнациональных отправлений от отправки до доставки (для исходящих) и от прибытия самолета до доставки (для входящих)?[[10]](#footnote-10)1  *(Должен быть представлен в качестве приложения к вопроснику для получения баллов)* | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.1.2 | Определены ли цели качества обслуживания для международных посылок и неотслеживаемых писем? Если Да, укажите согласно таблице 1.1 | ❑ | ❑ | 1 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Местные стандарты напр. J[[11]](#footnote-11)+1 95%* | | *Международные стандарты по исходящим отправлениям напр. J2+1 90%* | | *Международные стандарты по входящим отправлениям напр. K[[12]](#footnote-12)+1 90%* | |
| *Посылки ВПС* | *Неотслеживаемые письма* | *Посылки ВПС* | *Не отслеживаемые письма* | *Посылки ВПС* | *Неотслеживаемые письма* |
| Города |  |  |  |  |  |  |
| Вне н.п./сельская местность |  |  |  |  |  |  |
| Вся страна |  |  |  |  |  |  |

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1.3 | Имеются ли отчеты о результатах деятельности для международных продуктов? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.1.4 | Существует ли структурированная система контроля качества и программа по обеспечению качества?[[13]](#footnote-13)4 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.1.5 | Анализируются ли данные транспондеров? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.1.6 | Расположены ли диагностические шлюзы на передаче? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.1.7 | Все ли входящие отправления проходят через эти шлюзы? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.1.8 | Существуют ли процедуры, гарантирующие, что все предметы с транспондерами проходят через диагностические шлюзы? | ❑ | ❑ | 1 |  |

*4.2 Соглашения об уровне обслуживания с перевозчиками, таможенными органами и другими субъектами*

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2.1 | Существует ли согласованное время передачи отправлений между перевозчиком/ агентом по обработке и почтовым оператором? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.1.1 | Контролируете ли вы соблюдение согласованного времени передачи и принимаете ли меры в случае необходимости? Пожалуйста, приведите примеры. | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.2 | Используются ли результаты контроля качества в качестве основы для корректирующих действий или системы бонусных выплат (SLA) с перевозчиками?[[14]](#footnote-14)1  Если да, то каким образом? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.3 | Знает ли персонал о целях в области качества обслуживания? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.4 | Являются ли показатели эффективности и результаты видимыми для персонала? |  |  |  |  |
| a Отчеты о посылках ВПС | ❑ | ❑ | 1 |  |
| b GMS, QCS, QCS Big Data, IQRS и т.д. | ❑ | ❑ | 1 |  |
| c Другое | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.5 | Обновляются ли данные в сборниках ВПС «Отправления письменной корреспонденции и посылочная почта», оперативном руководстве EMS, руководстве по стандартам PRIME и других подобных публикациях? 1.  Как часто вы пересматриваете эти данные? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.6 | Имеются ли инструкции для персонала по: |  |  |  |  |
| a Времени работы диспетчерской службы?[[15]](#footnote-15)1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| b Времени прекращения работы? 1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| c Времени закрытия диспетчерской службы? 1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| d Времени погрузки и отправления транспорта? 1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4.2.7 | Предпринимаются ли последующие действия в случае выявления нарушений или сбоев? | ❑ | ❑ | 1 |  |

1. Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-1)
2. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-2)
3. 1Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-3)
4. 1Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-5)
6. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-6)
7. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-7)
8. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-8)
9. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-9)
10. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-10)
11. Дата отправки (для внутренних отправлений и международных исходящих отправлений). [↑](#footnote-ref-11)
12. Дата прибытия в УО (для международных отправлений, прибывающих до LAT). [↑](#footnote-ref-12)
13. 4 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-13)
14. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-14)
15. 1 Обязательный вопрос, требующий положительного ответа. [↑](#footnote-ref-15)