

Постановление Правительства РФ от  
21.04.2005 N 241  
(ред. от 20.11.2018)  
"О мерах по организации оказания  
универсальных услуг связи"

---

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 21 апреля 2005 г. N 241

#### О МЕРАХ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 29.11.2007 N 815,  
от 10.03.2009 N 219, от 31.07.2014 N 758, от 12.08.2014 N 801,  
от 01.12.2014 N 1293, от 20.11.2018 N 1391)

На основании статьи 57 Федерального закона "О связи" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) оказания универсальных услуг связи.

2. Установить, что:

а) оказание универсальных услуг связи осуществляется оператором связи, который занимает существенное положение в сети связи общего пользования на территориях не менее чем две трети субъектов Российской Федерации и на которого Правительством Российской Федерации возложена обязанность по оказанию универсальных услуг связи (далее - оператор универсального обслуживания), на основании договора об условиях оказания универсальных услуг связи, заключаемого с Федеральным агентством связи по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

б) оператор универсального обслуживания самостоятельно определяет условия доступа третьих лиц к средствам связи и сооружениям связи, используемым для оказания универсальных услуг связи, с учетом обеспечения приоритетного использования указанных средств связи и сооружений связи для оказания универсальных услуг связи надлежащего качества;

в) оператор универсального обслуживания вправе использовать средства связи, линии связи и сооружения связи, предназначенные для оказания универсальных услуг связи, в целях оказания других услуг связи, за исключением случаев, когда такое использование влияет на качество оказываемых универсальных услуг связи, ограничивает права пользователей универсальными услугами связи и снижает доступность таких услуг, а также ведет к увеличению размера финансового обеспечения оказания универсальных услуг связи и размера тарифов на эти услуги;

г) оператор универсального обслуживания ежегодно, начиная с 2015 года, не позднее 1 октября, представляет в Федеральное агентство связи информацию по субъектам Российской Федерации, предусмотренную [пунктом 3](#) настоящего постановления, отдельно по средствам коллективного доступа и точкам доступа в порядке, утверждаемом Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

д) оператор универсального обслуживания ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за окончанием квартала, представляет в Федеральное агентство связи сведения о предоставлении пользователю универсальными услугами связи возможностей, указанных в [подпунктах "в" - "и" пункта 3](#) Правил, утвержденных настоящим постановлением;

е) оператор универсального обслуживания ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за окончанием квартала, представляет в Федеральное агентство связи сведения об обеспечении указанных в [пункте 7](#) Правил, утвержденных настоящим постановлением, условий для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания универсальных услуг связи;

ж) оператор универсального обслуживания представляет в Федеральное агентство связи сведения о выполнении требований, указанных в [подпунктах "в" - "и" пункта 3](#) и [пункте 7](#) Правил, утвержденных настоящим постановлением, в порядке, утверждаемом Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

3. Федеральному агентству связи ежегодно, не позднее 1 ноября, размещать на официальном сайте Федерального агентства связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" отчет о результатах оказания универсальных услуг связи в Российской Федерации за год, предшествующий году размещения отчета, в том числе отчет о формировании и расходовании средств резерва универсального обслуживания. Отчет о результатах оказания универсальных услуг связи в Российской Федерации должен содержать следующую информацию по субъектам Российской Федерации:

а) количество средств коллективного доступа, с применением которых оказываются универсальные услуги телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств;

б) количество средств коллективного доступа, с применением которых оказываются универсальные услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента;

в) количество точек доступа, с использованием которых оказываются универсальные услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

г) сведения о доступности универсальных услуг связи и работоспособности средств коллективного доступа, определяемых в соответствии с методикой измерения доступности универсальных услуг связи и работоспособности средств коллективного доступа, утверждаемой Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

д) перечень населенных пунктов, в которых установлены средства коллективного доступа, в том числе точки доступа, с указанием количества средств коллективного доступа и точек доступа в таких населенных пунктах;

---

е) сведения об использовании оператором универсального обслуживания средств связи, линий связи и сооружений связи, предназначенных для оказания универсальных услуг связи, в целях оказания других услуг связи.

(п. 3 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

4. Оператор универсального обслуживания обязан не позднее 1 июля 2016 г. обеспечить предоставление пользователю универсальными услугами связи возможностей, предусмотренных [подпунктами "в" - "и" пункта 3](#) Правил, утвержденных настоящим постановлением.

(п. 4 введен Постановлением Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.ФРАДКОВ

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 21 апреля 2005 г. N 241

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 29.11.2007 N 815,  
от 31.07.2014 N 758, от 12.08.2014 N 801, от 01.12.2014 N 1293,  
от 20.11.2018 N 1391)

1. Оператор связи, который занимает существенное положение в сети связи общего пользования на территориях не менее чем две трети субъектов Российской Федерации и на которого Правительством Российской Федерации возложена обязанность по оказанию универсальных услуг связи (далее - оператор универсального обслуживания), оказывает универсальные услуги связи в соответствии с правилами оказания соответствующих видов услуг связи, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, и настоящими Правилами.

(п. 1 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

2. Деятельность оператора универсального обслуживания по оказанию универсальных услуг телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств должна обеспечивать предоставление пользователю универсальными услугами связи:

а) местных телефонных соединений для передачи голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи;

б) внутризоновых телефонных соединений;

в) доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи в сети связи общего пользования;

г) доступа к системе информационно-справочного обслуживания;

д) возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

3. Деятельность оператора универсального обслуживания по оказанию универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента должна обеспечивать предоставление пользователю универсальными услугами связи возможности:

а) доступа к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных со скоростью не менее 256 Кбит/с, а с 1 июля 2016 г. - не менее 2 Мбит/с;

б) передачи сообщений по электронной почте;

в) бесплатного доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечень которых утверждается Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

г) использования следующих устройств:

средства отображения информации - цветной монитор с диагональю не менее 48 сантиметров (при организации оказания универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием ноутбуков, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) или аналогичных устройств допускается использование цветного монитора с диагональю не менее 35 сантиметров);

средства ввода текста - аппаратная или экранная клавиатура с русско-английской раскладкой;

графический манипулятор - компьютерная мышь, сенсорный экран;

средства ввода и вывода звука - микрофон, динамики, наушники или микротелефонная трубка;

принтер с черно-белой печатью и минимальным форматом печати А4;

веб-камера с разрешением не менее 2 мегапикселей;

универсальное устройство для чтения карт памяти и иных электронных карт различного назначения (картридер);

сканер;

---

д) создания и редактирования текстовых файлов и электронных таблиц;

е) использования информационно-поисковой системы;

ж) просмотра графических изображений, просмотра файлов в формате переносимого документа (PDF);

з) архивирования файлов;

и) прослушивания звуковых файлов.

(п. 3 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

3(1). Оказание универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента осуществляется оператором универсального обслуживания после проведения идентификации пользователей.

Идентификация пользователя осуществляется оператором универсального обслуживания путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) пользователя, подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, либо иным способом, обеспечивающим достоверное установление указанных сведений, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", или достоверного установления абонентского номера, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенным с оператором связи.

(п. 3(1) в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

3(2). Деятельность оператора универсального обслуживания по оказанию универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием точек доступа должна обеспечивать предоставление пользователю универсальными услугами связи возможности передачи данных на пользовательское оборудование абонента со скоростью не менее 10 Мбит/с и бесплатного доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечень которых утверждается Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

Оператор универсального обслуживания обязан начать оказание пользователю универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием точек доступа в течение 7 календарных дней со дня получения оператором универсального обслуживания от пользователя универсальными услугами связи заявления о заключении с оператором универсального обслуживания договора об оказании услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием точек доступа. Если такое заявление получено оператором универсального

---

обслуживания раньше срока начала оказания универсальных услуг связи в соответствующем населенном пункте, установленного договором об условиях оказания универсальных услуг связи, оператор универсального обслуживания обязан начать оказание пользователю универсальных услуг связи в течение 7 календарных дней со дня начала оказания универсальных услуг связи в этом населенном пункте.

(п. 3(2) введен Постановлением Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

4. Оператор универсального обслуживания устанавливает таксофоны, используемые для оказания универсальных услуг связи, в населенных пунктах, определенных договором об условиях оказания универсальных услуг связи, с учетом необходимости обеспечения круглосуточного свободного доступа пользователей универсальными услугами связи к таксофонам.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

5. Оператор универсального обслуживания обязан:

а) обеспечить пользователям универсальными услугами связи свободный доступ в помещение пункта коллективного доступа;

б) установить режим работы пункта коллективного доступа не менее 5 дней в неделю и не менее 8 часов в сутки. При этом один из таких дней должен приходиться на субботу или воскресенье. Время работы пункта коллективного доступа должно определяться с учетом предложений органов местного самоуправления;

в) обеспечить в каждом пункте коллективного доступа возможность одновременного оказания универсальных услуг не менее чем 2 пользователям.

6. Оплата универсальных услуг связи производится посредством внесения пользователем авансового платежа оператору универсального обслуживания.

Оператор универсального обслуживания обязан обеспечить возможность оплаты универсальных услуг связи в форме наличных и безналичных расчетов непосредственно в месте оказания универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента либо дистанционным способом, осуществляемым не в месте оказания универсальных услуг связи.

В подтверждение оплаты универсальных услуг телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств, произведенной дистанционным способом, оператор универсального обслуживания обязан выдать пользователю, осуществившему оплату универсальных услуг связи (далее - плательщик), карту оплаты универсальных услуг связи либо предоставить плательщику информацию, которая позволяет пользователю универсальными услугами связи идентифицировать себя в качестве плательщика непосредственно в месте оказания универсальных услуг связи (далее - код доступа к универсальным услугам связи).

При этом пользователю универсальными услугами телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств должна быть предоставлена возможность оплаты входящих телефонных

---

соединений за счет пользователя, осуществляющего вызов.

В подтверждение оплаты универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием точек доступа, произведенной дистанционным способом, оператор универсального обслуживания обязан предоставить плательщику код доступа к универсальным услугам связи.

В каждом населенном пункте, в котором установлено средство коллективного доступа для оказания универсальных услуг связи, оператор универсального обслуживания организует не менее одной точки дистанционной оплаты универсальных услуг связи с выдачей карт оплаты универсальных услуг связи или предоставлением кодов доступа к универсальным услугам связи.

В случае если оператор универсального обслуживания обеспечивает оплату универсальных услуг связи на территории населенного пункта исключительно дистанционным способом, оператор универсального обслуживания обязан организовать реализацию карт оплаты универсальных услуг связи в этом населенном пункте.

(п. 6 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

7. Оператор универсального обслуживания обязан создать условия для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания универсальных услуг связи, в том числе до 1 июля 2016 г. обеспечить:

а) размещение с учетом доступности для инвалидов на объектах связи надписей и иной текстовой и графической информации в легкочитаемой и понятной форме, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

б) размещение информации об универсальных услугах связи в местах, доступных для инвалидов;

в) предоставление инвалидам в необходимых случаях помощи персонала оператора универсального обслуживания при пользовании универсальными услугами связи;

г) доведение при наличии возможности до инвалидов персоналом оператора универсального обслуживания информации об универсальных услугах связи в доступной для инвалидов форме;

д) оснащение таксофонов антивандалными кнопками с применением рельефно-точечного шрифта Брайля.

(п. 7 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293)

8. Оператор универсального обслуживания, оказывающий универсальные услуги телефонной связи с использованием таксофонов, обязан осуществлять информирование пользователей универсальными услугами связи о номерах из ресурса нумерации, присвоенных таксофонам, предназначенным для оказания универсальных услуг телефонной связи.

9. Сведения о пользователях (фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты основного документа, удостоверяющего личность), которым были оказаны универсальные услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к сети Интернет с использованием пунктов коллективного доступа, а также об объеме и времени оказания им услуг связи хранятся

---



оператором универсального обслуживания не менее 6 месяцев.  
(п. 9 введен Постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 N 758)

10. В перечень сайтов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", доступ к которым предоставляется бесплатно, утверждаемый Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, включаются сайты органов государственной власти, федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и сайты средств массовой информации, на которых осуществляется официальное опубликование федеральных конституционных законов, федеральных законов, актов палат Федерального Собрания и иных нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти.

(п. 10 введен Постановлением Правительства РФ от 01.12.2014 N 1293; в ред. Постановления Правительства РФ от 20.11.2018 N 1391)

---