

**MINISTERSTWO
RODZINY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**
Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób
Niepełnosprawnych

BON-VI.055.8.2022.EZ

Warszawa, 29 września 2022 r.

Pan

Szanowny Panie,

odpowiadając na Pana wystąpienie - otrzymane za pośrednictwem Kancelarii Prezesa Rady Ministrów - dotyczące niezadowolenia z jakości usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A. na rzecz osób niepełnosprawnych oraz zawierające propozycje rozwiązań w tym zakresie uprzejmie informuję, że w obecnym porządku prawnym istnieją uregulowania zapewniające osobom niepełnosprawnym właściwy dostęp do usług powszechnych w przedmiotowym zakresie.

Na podstawie informacji uzyskanych z Ministerstwa Aktywów Państwowych przekazuję, że Poczta Polska S.A. zgodnie z art. 62 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe¹, zapewnia osobom niepełnosprawnym dostęp do usług powszechnych m.in. poprzez:

- organizację pracy placówek pocztowych umożliwiającą osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki;
- tworzenie w placówkach pocztowych odpowiednio oznakowanych stanowisk obsługi osób niepełnosprawnych;
- umieszczanie nadawczych skrzynek pocztowych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego, w szczególności nadawczych skrzynek pocztowych instalowanych w placówce pocztowej lub na nieruchomości użytkowanej przez tę placówkę;
- doręczanie osobom z uszkodzeniem narządu ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego, osobom niewidomym lub ociemniałym przesyłek listowych, przesyłek rejestrowanych, w tym przesyłek z zadeklarowaną wartością oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych, z pominięciem oddawczej skrynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania w placówce pocztowej;

¹ Dz.U. z 2020 r. poz. 1041 ze zm.

- przyjmowanie od osoby niepełnosprawnej w miejscu jej zamieszkania prawidłowo opłaconej przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką rejestrowaną.

Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony oraz Spółka Skarbu Państwa prowadzi nieprzerwane działania mające na celu zapewnienie prawidłowej obsługi osób niepełnosprawnych w placówkach pocztowych oraz należytą realizację świadczonych usług. W sieci tych placówek wdrażane są odpowiednie procedury mające na celu zapewnienie osobom niepełnosprawnym właściwy dostęp do przedmiotowych usług; stosowane są - alternatywnie i/lub łącznie - techniczne oraz organizacyjne udogodnienia dla tej grupy społecznej.

Przedstawiając powyższe należy dodać, że osoby niezadowolone z obsługi Poczty Polskiej S.A. mogą złożyć skargę lub wniosek na poniższych zasadach:

- 1) pisemnie - na adres: Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa
- 2) za pomocą formularza on-line - dostępnego na stronie <https://www.poczta-polska.pl/reklamacie/>
- 3) ustnie do protokołu - w każdej placówce pocztowej oraz w siedzibie Centrali Spółki przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8 w Warszawie.

Wyznaczony pracownik Biura Wsparcia Klientów Centrali Spółki przyjmuje Interesantów - w imieniu Prezesa Zarządu Poczty Polskiej - w sprawach skarg i wniosków, w siedzibie Spółki, w każdy poniedziałek w godz. 8.00-16.00 (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

Informacje o przyjęciach Interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszczone są w widocznych miejscach w każdej placówce pocztowej oraz w siedzibie Centrali Spółki.

Z wyrazami szacunku

Marta Marciniak

Zastępca Dyrektora

Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw
Osób Niepełnosprawnych

/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/

Załącznik:

- Informacja w zakresie przetwarzania danych osobowych