
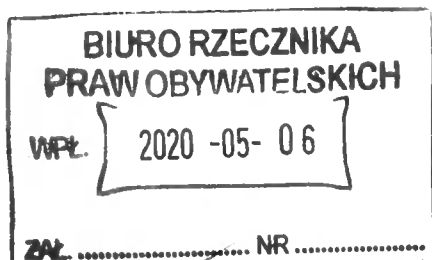


**Poczta Polska S.A.**  
Wiceprezes Zarządu

 Poczta Polska



RPW/33494/2020 P  
Data: 2020-05-06



**Pan**  
**Adam Bodnar**  
**Rzecznik Praw Obywatelskich**  
**Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich**  
**Al. Solidarności 77**  
**00-090 Warszawa**

Nasz znak: WZS/... BZSKD.DRS.502.052020

Data: 30 kwietnia 2020 roku

Odpowiadając na Pana pismo VII.514.7.2020.PKR z dnia 17 kwietnia 2020 r. na wstępie uprzejmie dziękuję za zainteresowanie działalnością Poczty Polskiej S.A. Jednocześnie informuję, że Spółka dokłada wszelkich starań, aby dostosowywać się do potrzeb oraz sugestii swoich Klientów w zakresie dostępności czasowej do sieci placówek pocztowych.

Jednak z chwilą zaistnienia wyjątkowych i niestandardowych warunków funkcjonowania dla wszystkich podmiotów, w tym także publicznych, a spowodowanych COVID-19 zaszła konieczność dokonania reorganizacji pracy w placówkach Spółki – także w odniesieniu do nowych zaleceń polskiego Rządu. Wprowadzone powszechne zasady bezpieczeństwa, w tym zakaz zgromadzeń, koncentracji osób oraz dodatkowo uwzględnione uprawnienia i potrzeby osobiste naszych Pracowników (opieka nad dziećmi, grupy ryzyka wśród pracowników, względy zdrowotne) znacząco zaważyły na podjętych przez Spółkę decyzjach, w tym dotyczących zmian w czasie pracy placówek pocztowych.

Dlatego też od dnia 16 marca br. wystandaryzowano i określono czas pracy placówek w wymiarze 6 godzin w ciągu dnia, przy czym zachowano zasadę, iż raz w tygodniu placówka jest czynna do godz. 20.00 lub zamiennie przez trzy godziny w sobotę. Natomiast dla placówek dotychczas pracujących całodobowo ustalono jednolity czas obsługi Klientów w godzinach 8:00-20:00. Pragnę tu podkreślić, iż placówki Poczty Polskiej S.A., poza indywidualnymi wyjątkami związanymi np. z potrzebą kwarantanny, w sposób ciągły, w trakcie trwania pandemii, świadczą obsługę społeczeństwa polskiego zarówno stacjonarnie w placówkach pocztowych, jak również w zakresie doręczania. Mając jednak na względzie, zapowiedzi Ministra Zdrowia o stopniowym znoszeniu ograniczeń dla społeczeństwa, jak również odnotowywane zapotrzebowania Klientów na usługi pocztowe, Spółka sukcesywnie normalizuje ten obszar co pozwoliło od początku kwietnia br., na wydłużenie czasu pracy już w blisko 2 500 placówek (w tym zapewniamy większą dostępność w godzinach popołudniowych w dni robocze).

[www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)

LAUREAT KONKURSU



TERAZ POLSKA

**Poczta Polska Spółka Akcyjna**

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa  
tel. 22 656 50 00, faks 22 656 59 15  
NIP: 525-000-73-13, KRS: 00 00 33 49 72  
Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy  
kapitał zakładowy: 774.140.000 zł, w całości wpłacony

**Adres Biura:**

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa  
tel. 22 656 54 85  
sekretariat.gk@poczta-polska.pl

Jednocześnie nadmieniam, iż wdrożone przez Poczta Polska S.A. procedury bezpieczeństwa realizacji usług pocztowych (m.in. przestrzeganie wyznaczonych stref bezpieczeństwa w placówkach, ograniczona liczba Klientów w placówce, zachowanie bezpiecznej odległości pomiędzy Klientami oczekującymi na obsługę oraz uproszczony sposób doręczania przesyłek), będą nadal stosowane przez Spółkę w celu przeciwdziałania transmisji wirusa. Pragnę zauważyć, iż placówki pocztowe nie należą do obiektów wielkopowierzchniowych, co ogranicza możliwości zmiany ich organizacji jak np. w innych punktach usługowo-handlowych. Niemniej jednak w ostatnim czasie Spółka, odpowiadając na oczekiwania społeczne, ale także dbając o bezpieczeństwo naszych Klientów i Pracowników, wprowadziła dodatkowe udogodnienia, które w naszych oczekiwaniach zoptymalizują natężenie ruchu Klientów w placówkach pocztowych. Sprawa dotyczy zarówno trybu doręczania listów poleconych (bez dodatkowej usługi potwierdzenie odbioru) za pośrednictwem pocztowej skrzynki oddawczej oraz uproszczonego trybu doręczania paczek z wyłączeniem min.: paczek wartościowych i pobraniowych (rozwiązanie nie dotyczy przesyłek nadanych przez i do: Sądów, Trybunałów, Prokuratur i innych organów ścigania oraz komorników sądowych). Ponadto, od dnia 23 kwietnia br., na czas epidemii, wdrożona została nowa usługa, która zapewnia możliwość odbioru korespondencji listowej poleconej elektronicznie bez konieczności bezpośredniej obsługi czy to w miejscu zamieszkania czy w placówce pocztowej.

Nadmieniam również, iż Poczta Polska S.A. oferuje alternatywne możliwości korzystania z niektórych usług pocztowych, bez potrzeby odwiedzania stacjonarnej placówki pocztowej, poprzez swoje portale internetowe ([www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl); [www.envelo.pl](http://www.envelo.pl)).

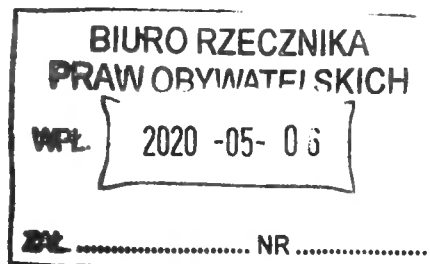
Mając na uwadze powyższe zapewniam, iż w dobie pandemii Poczta Polska S.A. na bieżąco dostosowuje rozwiązania organizacyjne w celu zapewnienia funkcjonalnego dostępu do usług pocztowych wszystkim Klientom. Warto wskazać, iż obowiązujące przepisy nie definiują standardowych, dziennych wymaganych minimalnych ram czasowych otwarcia naszych placówek, przy czym Spółka kształtując wymiar ich czasu pracy, poza wyjątkowymi sytuacjami (obecna), uwzględnia rzeczywiste zapotrzebowanie Klientów i indywidualne uwarunkowania lokalne. Aktualnie, pomimo skrócenia ich czasu pracy usługi powszechne świadczone są w sposób ciągły, co niewątpliwie w czasie zagrożenia epidemicznego stanowi dużą korzyść dla polskiego społeczeństwa i jest zasługą naszych Pracowników.

2 wyrazami szacunku

WICEPREZES ZARZĄDU  
  
Grzegorz Kurdziel

Biuro Zarządzania Siecią  
i Sprzedażą dla KD  
Rodziny Hiszpańskich 8  
00-940 Warszawa

PRZESYŁKA NIESTEMPLOWANA  
przesyłka służbowa  
Nadano w: FUP Warszawa 13 dnia 2020-04-30



PRIORYTET



**Pan Adam Bodnar Rzecznik Praw Obywatelskich**  
**Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich**  
**Al Solidarności 77**  
**00-090 WARSZAWA**