



Minister Aktywów Państwowych

Wojciech Balczun

BM.I.053.124.2026

IK: 1237561

Warszawa, 31 marca 2026 r.

**Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej**

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr K10INT15880, Pana Przemysława Drabka, Posła na Sejm RP, z dnia 12 marca 2026 r., w sprawie *przeciwdziałania wykluczeniu pocztowemu oraz funkcjonowania agencji pocztowych w woj. śląskim*, uprzejmie przekazuję następujące wyjaśnienia na podstawie informacji udzielonej przez spółkę Poczta Polska S.A. (dalej również jako: Spółka).

Poczta Polska S.A. przekazała, że w ostatnich latach na terenie województwa śląskiego nie przeprowadzono zmian organizacyjnych polegających na zmianie formy działalności placówek pocztowych z urzędów pocztowych na agencje pocztowe. Organizacja sieci placówek Poczty Polskiej S.A. jest na bieżąco dostosowywana do występującego na danym obszarze faktycznego zapotrzebowania klientów na usługi pocztowe, przy zachowaniu wymaganej dostępności do usług pocztowych zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r., w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1026 z późn. zm.).

Odnosnie kwestii udogodnień w świadczeniu usług Spółka wskazała, że na obszarach gmin wiejskich umożliwia realizację szeregu usług za pośrednictwem listonosza obsługującego obszar (m.in. dokonywanie wpłat, nadawanie listów do doręczenia). Dodatkowo dla osób ociemniałych oraz poruszających się na wózkach inwalidzkich umożliwiono bezpośrednie doręczanie tj. z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki z placówki pocztowej.

Informuję także, że zgodnie z art. 52 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r., - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2025 poz. 366 z późn. zm.) (dalej: ustawa – Prawo pocztowe) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE) zapewnia przeprowadzanie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w danym roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego oraz zapewnia weryfikację prawidłowości realizacji badania, a także jego wyników. Ponadto Poczta Polska S.A. prowadzi systematyczny (dzienny) monitoring jakości świadczonych usług z podziałem na poszczególne regiony i placówki pocztowe (m.in. poprzez raporty terminowości i skuteczności doręczania przesyłek). Bieżącemu monitorowaniu jakości usług podlegają również placówki partnerskie (agencje pocztowe).

Przechodząc do kwestii reklamacji, zaznaczyć należy, że odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu świadczenia usług pocztowych określona została w ustawie – Prawo pocztowe oraz rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r., w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2019 r. poz. 474) oraz regulaminach świadczenia poszczególnych usług.

Jak przekazała Spółka, zadania dotyczące rozpatrywania reklamacji usług pocztowych realizowane są u niej przez dedykowaną jednostkę organizacyjną w Centrali Spółki i obejmują wnoszone wszystkie reklamacje.

Dodatkowo informuję, że zgodnie z art. 122 ustawy – Prawo pocztowe podmiotem uprawnionym do kontroli przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej, w tym w zakresie stosowania przez operatora świadczącego usługi powszechne wymagań dotyczących czasu przebiegu przesyłek pocztowych jest Prezes UKE.

Jednocześnie przypominam, że Minister Aktywów Państwowych wykonując prawa z akcji w Poczcie Polskiej S.A. realizuje uprawnienia wynikające z praw korporacyjnych, ściśle określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 15 września 2000 r., Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2024 r. poz. 18 ze zm.). Zgodnie ze Statutem Poczty Polskiej S.A. wszelkie sprawy związane z prowadzeniem spraw Spółki, nie zastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej, należą do kompetencji Zarządu.

Z poważaniem
Wojciech Balczun
Minister

dokument podpisany elektronicznie
1237561.4647140.3694425

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów