



Minister Aktywów Państwowych

Wojciech Balczun

BM.I.053.294.2026

IK: 1276692

Warszawa, 07 lipca 2026 r.

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr K10INT17708 Pana Patryka Jaskulskiego, Posła na Sejm RP, z dnia 15 czerwca 2026 r. w sprawie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Urzędu Poczтового Szczecin 2 oraz obniżenia standardów świadczenia usług przez Poczta Polska S.A., uprzejmie przekazuję następujące wyjaśnienia sporządzone na podstawie informacji udzielonej przez spółkę Poczta Polska S.A. (dalej również jako „Spółka”).

Poczta Polska S.A. przekazała, że prowadzi stały monitoring doręczania korespondencji. Zdaniem Spółki wskaźniki terminowości usług listowych dla Urzędu Poczтового Szczecin 2 nie potwierdzają występowania w tej placówce pogarszającej się jakości świadczonych usług pocztowych. Spółka poddała analizie dane z II kwartału 2026 r. i poinformowała, że wszystkie usługi listowe realizowane są powyżej określonych celów jakościowych, np. list polecony ekonomiczny osiąga wynik powyżej 99%, dlatego Poczta Polska S.A. nie przewiduje dodatkowych działań naprawczych o charakterze systemowym.

Odnosnie kwestii godzin funkcjonowania placówek Spółka wskazała, że od blisko dwóch lat prowadzi działania standaryzujące organizację pracy placówek pocztowych, których dostępność czasowa wynika głównie z uwarunkowań lokalnych. Korzystanie ze skrytki pocztowej jest możliwe w godzinach pracy placówki pocztowej, w której skrytka jest zlokalizowana. Placówka pocztowa przy ul. Dworcowej 20b w Szczecinie (otwarta w godzinach 8.00 – 16.30), udostępnia 520 skrytek, z czego obecnie wynajętych jest 160. Najczęściej ze skrytek korzystają firmy i instytucje, które odbierają korespondencję w godzinach porannych, a w godzinach 08:00 - 10:00 odbieranych jest około 92% przesyłek. Jednocześnie podkreślić należy, że dotychczas do Spółki nie wpłynęła żadna skarga na zbyt krótkie godziny pracy placówki. Spółka dodała także, że dokona ponownej analizy dostępności czasowej placówki, natomiast klienci zainteresowani dostępem do skrytek pocztowych w późniejszych godzinach mogą korzystać z placówki pocztowej przy ul. Kolumba 1 (oddalonej o około 160 m), która oferuje dostęp do skrytek pocztowych umiejscowionych na zewnątrz placówki, co umożliwia korzystanie z nich przez całą dobę.

Odnosząc się do procedury obsługi reklamacji i zgłoszeń składanych przez profesjonalnych pełnomocników, Spółka wskazała, że regulaminy świadczenia usług¹ zostały opracowane zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (dalej: Prawo pocztowe) (Dz.U. z 2026 r. poz. 558) oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. z 2019 r. poz. 474). Poczta Polska S.A. umożliwia składanie reklamacji w formie elektronicznej, pisemnej oraz ustnej do protokołu – w placówce pocztowej. Odpowiedź na

¹ <https://www.poczta-polska.pl/regulaminy/>

reklamację udzielana jest nie później niż w terminie 30 dni od wniesienia reklamacji, każdorazowo w formie pisemnej. W przypadku nieuznania reklamacji w całości lub części, reklamującemu przysługuje prawo wniesienia odwołania w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. Informację w tym zakresie Poczta Polska S.A. zamieszcza w odpowiedzi na reklamację.

Uprzejmie informuje także, że zgodnie z art. 122 ust. 1 - Prawa pocztowego Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE) jest uprawniony do kontroli przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej. UKE corocznie przeprowadza w Poczcie Polskiej S.A. kontrolę obejmującą swoim zakresem m.in. przestrzeganie przepisów z zakresu świadczenia usług pocztowych, w tym rozpatrywania przez Spółkę reklamacji usług powszechnych dotyczących przesyłek rejestrowanych. Ponadto, na podstawie art. 43 ustawy - Prawo pocztowe, Spółka jest zobowiązana do przedkładania Prezesowi UKE corocznego sprawozdania z działalności pocztowej, w tym w zakresie reklamacji.

Poczta Polska S.A. podkreśliła, że wnioskowane dane dotyczące reklamacji w latach 2023-2025, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Poczta Polska S.A. w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2026 r. poz. 85). Jednocześnie Spółka wskazała, że w pierwszym kwartale 2026 r. odnotowano spadek ilości wniesionych reklamacji względem analogicznego okresu w 2025 r. o 27% oraz spadek ilości skarg uznanych za uzasadnione o 18% przy wzroście ilości skarg wniesionych o 14%. Niezależnie od powyższego Spółka informuje, że rejestry skarg i reklamacji nie zawierają danych w podziale na województwa.

Informacje w zakresie bieżącego monitorowania sytuacji związanej z kwestiami wnoszonych skarg i reklamacji są cyklicznie przekazywane przez Zarząd Spółki do Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A.

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
1276692.4820449.3826027

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów