



Minister Aktywów Państwowych

Wojciech Balczun

BM.I.053.348.2026

IK: 1288339

Warszawa, 04 sierpnia 2026 r.

**Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej**

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację K10INT18398 Pani Doroty Marek, Posłanki na Sejm RP, z dnia 15 lipca 2026 r. w sprawie monitorowania jakości usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. oraz działań naprawczych mających na celu wyeliminowanie opóźnień w doręczaniu korespondencji o charakterze urzędowym i terminowym, uprzejmie przekazuję następujące wyjaśnienia sporządzone na podstawie informacji udzielonej przez spółkę Poczta Polska S.A. (dalej również jako Spółka).

Poczta Polska S.A. zapewniła, że stale monitoruje jakość wykonywania powszechnych usług pocztowych oraz realizuje działania ukierunkowane na podnoszenie jakości ich świadczenia. Spółka ponadto wskazuje, że odnotowała w ostatnich miesiącach wzrost terminowości doręczeń, przy czym największa poprawa występuje w zakresie przesyłek rejestrowanych.

Poczta Polska S.A. informuje również, że zweryfikowała pracę placówek obsługujących obszary biur poselskich (Krzeszowice, Olkusz, Wolbrom i Skawina) i zidentyfikowała jedynie przejściowe, niższe wskaźniki w jednej placówce. Analizy nie wskazują jednak, aby zgłaszane opóźnienia miały charakter powszechny lub wynikały z trwałych nieprawidłowości.

Uprzejmie informuję także, że zgodnie z art. 122 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2026 r. poz. 558) (dalej: ustawa - Prawo pocztowe) 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 świadczenia usług powszechnych w zakresie dotyczącym 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 rozpatrywanych reklamacji.

Poczta Polska S.A. wskazuje dodatkowo, że realizuje działania wpływające na zwiększanie jakości usług oraz efektywności procesów operacyjnych. Obejmują one usprawnienie organizacji pracy służby doręczeń, optymalizację procesów logistycznych, rozwój automatyzacji i cyfryzacji procesów pocztowych.

Jak informuje Poczta Polska S.A., nie jest obecnie przewidywane wyodrębnienie kategorii przesyłek określanych jako „przesyłki wrażliwe”. Obowiązujące procedury zapewniają Spółce możliwość monitorowania przebiegu doręczenia, kontroli statusu przesyłki oraz prowadzenia postępowań wyjaśniających w przypadku ewentualnego stwierdzenia nieprawidłowości. Ponadto Poczta Polska S.A. zapewnia o szczególnym traktowaniu i znaczeniu korespondencji kierowanej przez sądy, organy administracji publicznej oraz inne

podmioty realizujące zadania publiczne oraz o prowadzeniu bieżącego monitoringu świadczonych usług w tym zakresie.

Dodatkowo uprzejmie informuję, że Poczta Polska S.A., jako operator wyznaczony, zapewnia bezpieczny, cyfrowy odpowiednik listu poleconego w formie e-Doręczeń¹. Korzystanie z tej usługi w kontaktach z urzędami jest całkowicie bezpłatne dla nadawcy niepublicznego. Całą korespondencję można wygodnie obsługiwać przez Internet za pomocą komputera lub telefonu bez konieczności udawania się do placówek pocztowych.

Jednocześnie nadmieniam, 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
1288339.4870930.3860920

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

¹ Wszelkie informacje na temat e-Doręczeń dostępne są na stronie <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>