



Minister Aktywów Państwowych

Wojciech Balczun

BM.I.053.347.2026

IK: 1288354

Warszawa, 03 sierpnia 2026 r.

**Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej**

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr K10INT18461 Pana Marka Matuszewskiego, Posła na Sejm RP, z dnia 15 lipca 2026 r. w sprawie ograniczania godzin pracy placówek Poczty Polskiej SA, braków kadrowych oraz pogarszającej się dostępności usług pocztowych, uprzejmie przekazuję następujące wyjaśnienia sporządzone na podstawie informacji udzielonej przez spółkę Poczta Polska S.A. (dalej również jako Spółka).

Spółka wskazała, że zauważa stały spadek zapotrzebowania na tradycyjne usługi pocztowe przy jednoczesnym corocznym wzroście kosztów funkcjonowania sieci placówek, co powoduje konieczność wdrażania działań racjonalizujących. Zmiany polegają m.in. na dostosowywaniu organizacji pracy placówek pocztowych do faktycznego zapotrzebowania społeczeństwa na usługi pocztowe na danym obszarze.

Niemniej jednak Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony ma obowiązek utrzymywania i rozmieszczenia sieci placówek pocztowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Szczegółowe warunki świadczenia usług powszechnych, w tym sposób rozmieszczenia placówek pocztowych operatora wyznaczonego określone są w rozporządzeniu 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.) (dalej: rozporządzenie). Ewentualne zmiany organizacyjne nie mogą prowadzić do naruszenia warunków określonych w rozporządzeniu. Dodatkowo informuję, że zgodnie z art. 122 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2026 r. poz. 558) (dalej: ustawa – Prawo pocztowe), podmiotem uprawnionym do kontroli przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej, która obejmuje m.in. przestrzeganie przez operatora wyznaczonego warunków wynikających z ww. przepisów, jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Jak zaznacza Spółka, czas pracy placówek pocztowych wynika m.in. z rzeczywistego zapotrzebowania na usługi pocztowe na danym obszarze, wolumenów realizowanych poszczególnych rodzajów usług, wymogów wynikających z realizowanych kontraktów oraz natężenia ruchu klientów. Poczta Polska S.A. zapewnia, że dostosowanie organizacji pracy placówek oraz poziomu zatrudnienia do aktualnych potrzeb przy jednoczesnym utrzymaniu ciągłości jej funkcjonowania, stanowi jeden z podstawowych kierunków działań Spółki. Działania obejmują np. rekrutację, w tym na stanowiska doradców klienta, które są dedykowane bezpośredniej obsłudze klientów w placówkach. Analogiczne procesy rekrutacyjne prowadzone są również na terenie Regionu Sieci Zachód I, obejmującego swym zasięgiem m.in. województwo łódzkie. Jednocześnie Spółka podkreśliła, że szczegółowe dane z tego zakresu, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Poczta Polska S.A.

W odniesieniu do kwestii średniego czasu oczekiwania klientów na obsługę, Poczta Polska S.A. poinformowała, że według ostatniego badania przeprowadzonego w maju 2026 r. - średni czas oczekiwania na obsługę w skali kraju wyniósł 00:02:57 przy ponad 9 tys. czynnych stanowiskach obsługi klientów w placówkach pocztowych.

Spółka przekazała, że wspomniana w interpelacji placówka pocztowa w miejscowości Zgierz przy ul. Łęczyckiej 19 jest dostępna dla klientów, zarówno przed południem jak i w późnych godzinach popołudniowych tj. od poniedziałku do czwartku w godz. 11:00 – 19:00, a w piątek w godz. 11:00-20:00. Zmiana godzin otwarcia placówki z godz. 09:00 na 11:00 wynikała z dostosowania godzin pracy placówki do natężenia ruchu klientów. Spółka dodała, że nie otrzymała żadnych skarg klientów w powyższym zakresie. Zadeklarowała jednak, że po okresie urlopowym przeprowadzi ponowną analizę godzin pracy placówek w miejscowości Zgierz pod kątem optymalnego dostosowania godzin pracy do potrzeb klientów.

Spółka jednocześnie przypomina, że dla osób z niepełnosprawnościami dedykowane są dodatkowe rozwiązania polegające na bezpośrednim doręczaniu, co oznacza brak konieczności wizyty klienta w placówce pocztowej. Ponadto, mieszkańcy gmin wiejskich mają możliwość realizacji szeregu usług za pośrednictwem listonosza obsługującego obszar (w tym także dokonywanie wpłat oraz nadawanie listów), co stanowi alternatywną formę realizacji usług względem stacjonarnej placówki pocztowej. Spółka umożliwia również m.in. usługę doręczenie na życzenie tj. ponowne doręczenie awizowanej przesyłki w wybranym przedziale czasowym.

Dodatkowo 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.

Odnosząc się do kwestii finansowych informuję, że zgodnie z ustawą – Prawo pocztowe operatorowi wyznaczonemu, którym obecnie jest Poczta Polska S.A., może zostać wypłacona dotacja celowa na finansowanie kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych, jeżeli operator ten poniósł w danym roku stratę na usługach powszechnych. Minister Aktywów Państwowych sukcesywnie wypłaca Poczcie Polskiej S.A. ww. środki – zgodnie z decyzją Prezesa UKE.

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
1288354.4870935.3858739

Do wiadomości:
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

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