

Korzystanie z powszechnych usług pocztowych przez osoby niepełnosprawne



Redakcja:

Departament Rynku Poczтового 2022

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)



Jakie obowiązki w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych nakładają na operatora wyznaczonego przepisy prawa?

Operator wyznaczony¹ do świadczenia usług powszechnych jest zobowiązany przepisami Prawa pocztowego² do zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych przez:

- organizację pracy placówek pocztowych umożliwiającą osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki;
- tworzenie w placówkach pocztowych odpowiednio oznakowanych stanowisk obsługi osób niepełnosprawnych;
- umieszczanie nadawczych skrzynek pocztowych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego, w szczególności nadawczych skrzynek pocztowych instalowanych w placówce pocztowej lub na nieruchomości użytkowanej przez tę placówkę;
- doręczanie osobom z uszkodzeniem narządu ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego, niewidomym lub ociemniałym - na ich wniosek i bez pobierania dodatkowych opłat, przesyłek listowych, przesyłek rejestrowanych, w tym przesyłek z zadeklarowaną wartością oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych, z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki w placówce pocztowej;
- przyjmowanie od osoby niepełnosprawnej w miejscu jej zamieszkania prawidłowo opłaconej przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką rejestrowaną.



Przepisy nakładają na operatora wyznaczonego obowiązek przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych, w szczególności stosowania takich rozwiązań technicznych oraz procedur, które zapewnią osobom niepełnosprawnym dostęp do usług powszechnych.



Jakie udogodnienia dla osób niepełnosprawnych możemy spotkać w placówkach pocztowych?

- wejście do placówki pocztowej równe z chodnikiem, tj. bez progów, krawędzi itp.,
- podjazd dla niepełnosprawnych,
- winda,

¹ operatorem wyznaczonym na okres od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 31 grudnia 2025 r. jest Poczta Polska S.A.

² art. 62 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.)

- ✓ podnośnik pionowy,
- ✓ platforma schodowa,
- ✓ schodołaz,
- ✓ dzwonek elektryczny (przed wejściem do placówki pocztowej), za pomocą którego osoba niepełnosprawna może przywołać pracownika placówki, który zapewni kompleksową obsługę w zakresie zawarcia umowy o świadczenie usług pocztowych oraz odbioru przesyłki pocztowej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym,
- ✓ łatwe otwarcie drzwi do placówki, w tym np. drzwi otwierające się automatycznie, posiadające uchwyty/klamki na wysokości umożliwiającej ich otwarcie osobom niepełnosprawnym,
- ✓ obniżona wysokość stanowisk/okienek dedykowanych do obsługi osób niepełnosprawnych,
- ✓ oznakowanie odpowiednim znakiem graficznym (piktogramem) stanowisk dedykowanych do obsługi osób niepełnosprawnych,
- ✓ zamieszczenie w placówce pocztowej informacji o usługach i przystosowaniu dla osób niepełnosprawnych,
- ✓ instalacja nadawczych skrzynek pocztowych na wysokości umożliwiającej skorzystanie z nich przez osoby niepełnosprawne³.



Kto może skorzystać z powszechnych usług pocztowych bez wychodzenia z domu?

Operator wyznaczony, na podstawie wniosku złożonego przez osobę niepełnosprawną lub po osobistym u listonosza albo telefonicznym zgłoszeniu zapotrzebowania na realizację usługi, obsługuje osoby niepełnosprawne w miejscu ich zamieszkania w zakresie przyjmowania przesyłek pocztowych niebędących przesyłkami nierejestrowanymi.

Mając na uwadze szczególne potrzeby tej grupy klientów, operator wyznaczony ułatwia odbiór przesyłek pocztowych lub kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych doręczając je za pośrednictwem listonoszy, którzy doręczają je osobom niepełnosprawnym z uszkodzeniem narządu ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego, niewidomym lub ociemniałym, bezpośrednio do miejsca zamieszkania, z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki w placówce pocztowej.

³ § 4 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 381)



Doręczanie przesyłek pocztowych, w tym rejestrowanych oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych oraz przyjmowanie od osoby niepełnosprawnej w miejscu jej zamieszkania prawidłowo opłaconej przesyłki nie będącej przesyłką rejestrowaną, **odbywa się na wniosek** osoby niepełnosprawnej, bez pobierania dodatkowych opłat.



Bezpłatne usługi pocztowe

Przez przesyłkę dla ociemniałych rozumie się przesyłkę o masie do 7 kg, zawierającą korespondencję lub druki, w których informacja jest utrwalona pismem wypukłym lub na innym nośniku dostępnym do odczytu przez niewidomych lub ociemniałych, nadaną w sposób umożliwiający sprawdzenie zawartości.



Przez niewidomych i ociemniałych uprawnionych do bezpłatnej usługi pocztowej, rozumie się osoby legitymujące się orzeczeniem właściwego organu orzekającego o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności z tytułu uszkodzenia narządu.

Zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami, zwolnione z opłat są przesyłki dla ociemniałych nadane przez:

- osobę niewidomą lub ociemniałą i adresowane do biblioteki lub organizacji osób niewidomych lub ociemniałych bądź do organizacji, których celem statutowym jest działanie na rzecz osób niewidomych lub ociemniałych;
- bibliotekę, organizację osób niewidomych lub ociemniałych bądź organizację, której celem statutowym jest działanie na rzecz osób niewidomych lub ociemniałych i adresowane do osoby niewidomej lub ociemniałej;
- osobę niewidomą lub ociemniałą bądź skierowane do tej osoby zawierające wyłącznie informacje utrwalone pismem wypukłym.



Zwolnienie dotyczy opłaty pocztowej za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki niebędącej przesyłką najszybszej kategorii, tego rodzaju i tej samej masy ustalonej w obowiązującym cenniku powszechnych usług pocztowych operatora wyznaczonego. Zwolnienie to nie obejmuje opłaty za potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej.