

# *Korzystanie z powszechnych usług pocztowych przez osoby niepełnosprawne*



Redakcja:

Departament Rynku Poczтового 2018

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)



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

Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych jest zobowiązana przepisami Prawa pocztowego<sup>1</sup> 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 Poczcie Polską S.A. obowiązek przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych, w szczególności stosowania takich rozwiązań technicznych oraz procedur, które zapewnią osobom niepełnosprawnym dostęp do usług powszechnych.

<sup>1</sup> art. 62 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.)



### 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,
- podnośnik automatyczny,
- 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 niepełnosprawne<sup>2</sup>.



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

Poczta Polska, na podstawie wniosku złożonego przez osobę niepełnosprawną (z uszkodzeniem narządu ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego) lub po telefonicznym zgłoszeniu zapotrzebowania na realizację usługi, obsługuje osoby niepełnosprawne w miejscu ich zamieszkania w zakresie przyjmowania oraz doręczania przesyłek pocztowych.

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 dostarczają je bezpośrednio do miejsca zamieszkania, z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki w placówce pocztowej.

---

<sup>2</sup> § 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 w tym rejestrowanych oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach 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 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.