

Poczta Polska S.A.

Biuro Wsparcia Klientów

Regionalny Dział Obsługi Klientów w Gorzowie Wielkopolskim



Pan Jerzy Sirak
Burmistrz Miasta Hajnówka
Urząd Miasta Hajnówka
ul. Aleksego Zina 1
17-200 HAJNÓWKA

BRM
30.05.2022

Nasz znak: BWK.RDOK.GW.0500.24528.2022.MZ

Data: 26 maja 2022 roku

Sprawa: zawiadomienie o rozpatrzeniu pisma.

Szanowny Panie,

Biuro Wsparcia Klientów Poczty Polskiej SA w odpowiedzi na pismo z dnia 16 maja 2022r. znak sprawy: BRM.0003.3.3.2022 dotyczące funkcjonowania Urzędu Pocztowego, Filii Urzędu Pocztowego oraz Agencji Pocztowej w Hajnówce informuje, iż sprawa została przekazana i rozpatrzona w trybie postępowania przewidzianego dla skarg i wniosków.

Uprzejmie dziękujemy za przekazane uwagi i jednocześnie przepraszamy za zaistniałe niedogodności oraz prosimy o wyrozumiałość. Zapewniamy, iż obsada placówek pocztowych dostosowywana jest do zapotrzebowania Klientów na usługi pocztowe, dlatego też pracownicy rozpoczynają pracę w różnych godzinach, w celu zapewnienia sprawnej obsługi w godzinach największego natężenia ruchu. W placówkach pocztowych natężenie ruchu jest różnorodne, obsługa każdego Klienta wymaga różnego nakładu czasu, w zależności od rodzaju realizowanej usługi, dlatego też występujący okresowo wzrost natężenia ruchu może powodować wydłużony czas oczekiwania. Pomimo, iż stan zatrudnienia oraz obciążenie pracą w placówkach są na bieżąco monitorowane zdarzają się przypadki, kiedy czas oczekiwania na obsługę nie spełnia naszych założeń.

Równocześnie wyjaśniamy, że organizacja oraz poziom dostępności do usług pocztowych oferowanych przez operatora wyznaczonego, jakim jest Poczta Polska S.A., określona jest Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 maja 2020r. w sprawie warunków wykonywania usług przez operatora wyznaczonego (Dz.U. z 2020r., poz. 1026). Zgodnie z przywołanym uregulowaniem, Poczta Polska S.A. jest zobowiązana do zapewnienia dostępności we wszystkie dni robocze, co najmniej 5 dni w tygodniu, jednakże przepisy te nie określają obligatoryjnego zakresu godzin funkcjonowania placówek pocztowych.

Obecnie Urząd Pocztowy mieszczący się przy ul. Aleksego Zina 2 czynny jest od poniedziałku do piątku w godzinach 07:30-19:00 natomiast w soboty w godzinach 07:30-14:00. Informujemy również, iż na terenie miasta

www.poczta-polska.pl

Poczta Polska Spółka Akcyjna

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa

tel. 22 656 50 00, faks 22 656 59 15

NIP: 525-000-73-13, KRS: 00 00 33 49 72

Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy

kapitał zakładowy: 964.140.000 zł, w całości wpłacony

Adres:

ul. Kazimierza Jagiellończyka 4, 66-400 Gorzów Wielkopolski

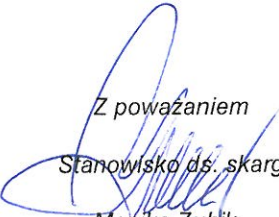
Hajnówka funkcjonują jeszcze dwie placówki pocztowe tj.: Filia Urzędu Pocztowego mieszcząca się przy ulicy Lipowej 73A, która jest czynna w poniedziałek w godzinach 11:00-20:00 (z przerwą 18:30-19:00), wtorek – piątek 11:00-17:45. Kolejną placówką jest Agencja Pocztaowa mieszcząca się przy ul. Wrzosowej 2, która jest otwarta dla naszych Klientów w godzinach 07:00-14:30 od poniedziałku do piątku oraz w soboty w godzinach 07:00-10:00.

Decyzje o zmianie godzin otwarcia placówki zostają podjęte w oparciu o aktualne uwarunkowania organizacyjne z uwzględnieniem obecnego zapotrzebowania na świadczone usługi w tej lokalizacji.

Wyjaśniamy, że Poczta Polska SA zgodnie z Ustawą Prawo Pocztove ma obowiązek realizować zadania operatora wyznaczonego, działając jednocześnie jako podmiot gospodarczy, którego rola poza misją społeczną, polega również na realizacji celów biznesowych.

Pragniemy zauważyć, że Poczta Polska S.A. w przypadku konieczności zmiany czasu pracy placówek, zawsze stara się wprowadzać zmiany z zapewnieniem szerokiej dostępności godzinowej dla ogółu społeczeństwa w sposób racjonalny tj. z uwzględnieniem zarówno naszej misji społecznej, jak i względów ekonomicznych oraz rynkowych.

Przekazując powyższe wyjaśnienia, wyrażamy nadzieję, że zostaną przyjęte, a dalsze korzystanie z naszych usług będzie przebiegać bez zastrzeżeń. Pozostajemy z wyrazami szacunku.

Z poważaniem
Stanowisko ds. skarg

Monika Zubik

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a

1. Administratorem danych osobowych jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z inspektorem danych osobowych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, adres e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl
3. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w celu realizacji rozpatrzenia skargi w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
4. Odbiorcą danych osobowych mogą być: agenci pocztowi (w przypadku korzystania z usług za pośrednictwem Agencji Pocztovej), podwykonawcy Poczty Polskiej S.A. (w przypadku, gdy usługa była realizowana z udziałem podmiotu przetwarzającego, np. doręczającego przesyłkę) oraz archiwum państwowe (w przypadku zakwalifikowania materiałów archiwalnych przeznaczonych do wieczystego przechowywania).
5. Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Online Services Data Protection Addendum (DPA)
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 10 lat (począwszy od 1 stycznia roku następnego od daty zakończenia sprawy) zgodnie z właściwą kategorią archiwalną określoną w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt Poczty Polskiej S.A., a w przypadku wydzielenia wybranej dokumentacji, w ramach ekspertyzy archiwalnej, do kategorii materiałów archiwalnych okres przechowywania wynosić będzie nie dłużej niż 25 lat, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowaniu dokumentacji archiwalnej.
7. Osobom, których dane osobowe dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Osobom, których dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
9. Podanie danych jest dobrowolne, ale konsekwencją niepodania danych (określonych w § 8 ust 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków) będzie pozostawienie skargi bez rozpoznania.
10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w niniejszej informacji, a wynikające z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. www.poczta-polska.pl