

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji w Poczcie Polskiej S.A.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji w Poczcie Polskiej S.A., zwany dalej „Regulaminem”, określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji w Poczcie Polskiej S.A.

2. Poprzez użyte w Regulaminie określenie „zgłoszenie” rozumie się skargę, wniosek lub interwencję.

3. Poczta Polska S.A. przyjmuje i rozpatruje zgłoszenia w sposób uwzględniający zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2. Forma oraz tryb przyjmowania zgłoszeń

1. Zgłoszenie można wnieść:

- 1) elektronicznie za pośrednictwem e-formularza zamieszczonego na stronie internetowej https://ereklamacje.poczta-polska.pl/wniosek_reklamacyjny/customer-type, z wyłączeniem zgłoszeń dotyczących opłat abonamentu RTV,
- 2) pisemnie, na adres siedziby Poczty Polskiej S.A.,
- 3) ustnie do protokołu, w placówce pocztowej.

2. Informacja o sposobie przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń dostępna jest na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. w Biuletynie Informacji Publicznej.

3. Zgłoszenia mogą być składane przez wnoszącego zgłoszenie (określanego dalej jako: „Wnoszący”), w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której dotyczy zgłoszenie.

4. Zgłoszenia anonimowe, niezawierające danych niezbędnych do rozpatrzenia, w szczególności: imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu korespondencyjnego Wnoszącego, nie są kwalifikowane jako skargi, wnioski i interwencje i po zarejestrowaniu pozostawiane są bez rozpatrzenia.

5. Na żądanie Wnoszącego fakt przyjęcia zgłoszenia potwierdzany jest poprzez umieszczenie na otrzymanej kopii daty przyjęcia zgłoszenia, nazwy placówki lub jednostki organizacyjnej, a także imienia i nazwiska pracownika przyjmującego.

6. Przyjmowanie i rozpatrywanie zgłoszeń prowadzone jest w języku polskim.

7. O tym, czy zgłoszenie jest skargą, wnioskiem lub interwencją, decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna czy tytuł. Kwalifikowania zgłoszeń dokonuje wyznaczona jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A.

8. Zgłoszenia rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, a w przypadku, gdy rozpatrzenie sprawy wymaga postępowania wyjaśniającego, udzielenie odpowiedzi powinno nastąpić nie później jednak niż w terminie 30 dni.

9. Terminu wskazanego w ust. 8 nie stosuje się do osób i organów określonych odrębnymi przepisami prawa.

10. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie w terminie, o którym mowa w ust. 8, informuje się Wnoszącego o przyczynie zwłoki oraz o przewidywanym terminie udzielenia ostatecznej odpowiedzi. Ostateczny termin nie może przekroczyć 30 dni, liczonych od dnia następnego po dniu udzielenia informacji o przyczynie zwłoki.

11. Zgłoszenia, w treści których zostały użyte słowa albo sformułowania powszechnie uznane za obraźliwe, krzywdzące lub wulgarne oraz gdy z treści zgłoszenia nie można jednoznacznie ustalić jego przedmiotu, pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym informuje się Wnoszącego.

12. W przypadku gdy Wnoszący ponowił zgłoszenie bez wskazania nowych okoliczności, zgłoszenie pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 3. Sposób i forma udzielania odpowiedzi

1. Odpowiedź na zgłoszenie powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej S.A. udzielającej odpowiedzi,
- 2) datę udzielenia odpowiedzi,
- 3) znak pisma z numerem sprawy,
- 4) treść odpowiedzi,

- 5) w przypadku skarg i wniosków – imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika upoważnionego do udzielenia odpowiedzi, w przypadku interwencji – nazwę jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej S.A. udzielającej odpowiedzi Wnoszącemu,
- 6) obowiązek informacyjny wynikający z 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.

2. Odpowiedź na zgłoszenie przekazywana jest w formie elektronicznej, a w przypadku braku takiej możliwości, na wskazany w zgłoszeniu adres korespondencyjny.

§ 4. Postanowienia końcowe

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o terminach wyrażonych w dniach, oznacza to dni kalendarzowe rozumiane jako wszystkie dni, liczone od dnia następnego po dniu dokonania czynności.

2. Jeżeli początkiem terminu określonego w dniach jest pewne zdarzenie, przy obliczaniu tego terminu nie uwzględnia się dnia, w którym zdarzenie nastąpiło. Uptyw ostatniego dnia z wyznaczonej liczby dni uważa się za koniec terminu.

3. Jeżeli koniec terminu do wykonania czynności przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.

4. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem pismo z odpowiedzią zostało wystane na adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny Wnoszącego.

5. Regulamin obowiązuje od dnia 24 lutego 2025 r.