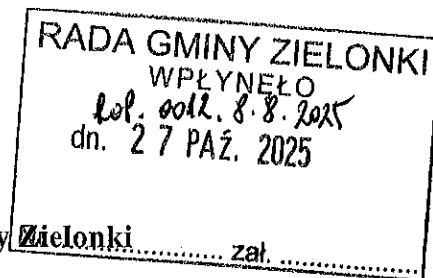


Protokół nr 16/2025



Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Gminy Zielonki..... zał.

Nr zał. z. posiedzenia, które odbyło się 20.10.2025 r.

Posiedzenie Komisji odbyło się w sali konferencyjnej Urzędu Gminy Zielonki w dniu 20.10.2025 r. o godzinie 14:30 w obecności 5 radnych - członków komisji oraz przedstawicieli Referatu Organizacyjno-Prawnego – Pana Ryszarda Krawczyka, kierownika tegoż Referatu oraz Pani Podinspektor Ewy Ślusarczyk-Maj.

Porządek obrad:

1. Otwarcie posiedzenia.
2. Ustalenie porządku obrad.
3. Zaopiniowanie projektu uchwały w sprawie przyjęcia rezolucji dotyczącej podjęcia pilnych działań naprawczych w strukturze i funkcjonowaniu Poczty Polskiej S.A.
4. Sprawy bieżące i wolne wnioski.
5. Zamknięcie posiedzenia.

Ad.1

Wiceprzewodniczący Marek Małek po stwierdzeniu prawomocności działania komisji otworzył posiedzenie (lista obecności stanowi *Załącznik nr 1* do protokołu).

Ad.2

Po przedstawieniu porządku obrad **Radna Marta Romańska-Zagórska** zapytała o przyczyny wycofania skargi Mieszkankei, która miała być procedowana podczas posiedzenia Komisji. **Przewodniczący Dariusz Dragosz**, odpowiedział, że nie zna przyczyn. **Kierownik Referatu Organizacyjno-Prawnego Pan Ryszard Krawczyk** odpowiedział, że wpłynęło pismo od Mieszkankei z informacją, że wycofuje złożoną skargę. Następnie zaproponowany w zawiadomieniu porządek obrad został poddany pod głosowanie. W głosowaniu: 5 głosów „za”, 0 głosów „przeciw”, 0 głosów „wstrzymujących się” - porządek obrad został przyjęty.

Ad.3

Wiceprzewodniczący Marek Małek poprosił Kierownika Referatu Organizacyjno-Prawnego Pana Ryszarda Krawczyka o przedstawienie szczegółów w analizowanej sprawie rezolucji dotyczącej podjęcia pilnych działań naprawczych w strukturze i funkcjonowaniu Poczty Polskiej S.A.

Kierownik Referatu Organizacyjno-Prawnego, Pan Ryszard Krawczyk powiedział, że mieszkańcy Gminy dalej zgłaszają problemy z funkcjonowaniem Poczty Polskiej S.A. do Urzędu Gminy Zielonki. Zgodnie z kompetencjami skargi wpływające na Dziennik Podawczy dotyczące braku lub słabego działania poczty są przekazywane dalej, do odpowiednich struktur w Poczcie Polskiej S.A. W dniu 11 września tego roku wpłynęło pismo – odpowiedź ze strony Poczty Polskiej S.A. na skargę Mieszkańca Gminy (pismo to stanowi *Załącznik nr 2* do protokołu), że przesłana wcześniej skarga zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia, ponieważ Gmina Zielonki nie przesłała zgody Mieszkańca na przesłanie tej skargi. Poczta Polska S.A. powołała się w piśmie na art. 221 § 3 KPA. Podkreślono, że takie skargi należy kierować bezpośrednio do Poczty Polskiej S.A. lub, zgodnie z przepisami, przechodzące skargi przez struktury gminne winny zawierać zgodę osoby skarżącej. Mieszkańcy zgłaszający problemy liczą na wsparcie Gminy Zielonki w tej sprawie, zważywszy na domniemaną „większą moc” interwencji. Dotychczas Wójt Gminy Zielonki, Pan Mirosław Golanko wysyłał wcześniej pismo w podobnej sprawie, a celem analizowanej rezolucji jest, aby również Rada Gminy wystosowała pismo w tej samej sprawie, w celu wdrożenia działań naprawczych i poważnego traktowania mieszkańców.

Na wniosek **Przewodniczącego Komisji Dariusza Dragosza** do protokołu załączono pismo od Poczty Polskiej S.A. w sprawie odpowiedzi na skargę Mieszkańca.

Wiceprzewodniczący Marek Małek otworzył dyskusję dotyczącą rezolucji.

Radna Marta Romańska-Zagórska zapytała czy Gmina Zielonki prowadzi jakieś statystyki dotyczące liczby skarg na Poczta Polska, ile procent mieszkańców zgłasza problemy.

Kierownik Referatu Organizacyjno-Prawnego Pan Ryszard Krawczyk odpowiedział, że to zależy co uznamy za skargę – wpływają pojedyncze emaille, zaniepokojeni mieszkańcy głównie dzwonią, albo podnoszą temat na zebraniach wiejskich. Gmina prowadzi statystyki skarg na działania własne urzędu, a nie na skargi na odrębny podmiot jakim w tym przypadku jest Poczta Polska S.A.

W toku dyskusji podniesiono kwestię likwidacji skrzynek pocztowych jako jednej wielu kwestii wpływającej na czas dostarczania paczek. Kolejnymi aspektami były redukcja etatów w poczcie i zmiana w zarządzaniu przedsiębiorstwem.

Po wyczerpaniu listy pytań i zamknięciu dyskusji, Komisja Skarg, Wniosków i Petycji w obecności 5 radnych pozytywnie zaopiniowała projekt uchwały w sprawie podjęcia rezolucji.

Radna Marta Romańska-Zagórska zapytała, czy jest możliwość w związku z Halloween obchodzonym 1 listopada, aby Straż Gminna zrobiła dodatkowe patrole

Przewodniczący Komisji Dariusz Dragosz odpowiedział, że Straż Gminna pracuje do godziny 18:00, a wszelkie wybryki wandalizmu należy niezwłocznie zgłaszać na Policję.

Radna Agata Radosz-Kwasek zwróciła uwagę, że w zeszłym roku w okolicy, aby zapobiec dewastacjom, wdrożono pomysł, aby domy biorące udział w zabawie wystawiały świecącą dynię i otwierały bramę. Rozwiązanie to funkcjonowało bardzo dobrze, co daje nadzieję na jego skuteczność również w bieżącym roku.

Ad.5

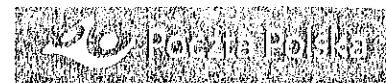
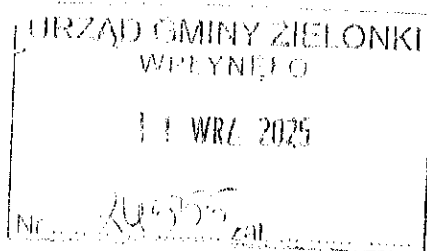
Z uwagi na wyczerpanie porządku obrad, **Wiceprzewodniczący Marek Małek** zakończył obrady.

Protokół sporządził w dniu 23.10.2025 r.

Wiceprzewodniczący Komisji Skarg, Wniosków i Petycji

Rady Gminy Zielonki

Marek Małek



Radom, 05 września 2025 r.

Wójt Gminy Zielonki

ul. Krakowskie Przedmieście 116

32-087 Zielonki

Nasz znak: DPM-BCX.RDO-WA.050.40628.2025.EK

Sprawa: odpowiedź na zgłoszenie

Poczta Polska S.A. Biuro CX i Wdrożeń uprzejmie informuje, iż sprawa przedstawiona w zgłoszeniu z dnia 08.08.2025 roku, dotycząca braku realizacji dostarczania przesyłek pod adresem P. [REDACTED] została rozpatrzona w trybie skargowym.

Uprzejmie informujemy, iż informacja o przyjmowaniu, rozpatrywaniu oraz załatwianiu skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. jest umieszczona na stronie BIP (<https://bip.poczta-polska.pl/bez-kategorii/przyjmowanie-i-zalatwianie-spraw/skargi-i-wnioski/>) zgodnie, z którą Poczta Polska S.A. stosuje standardy określone w Dziale VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. 2023 poz.775).

Stosownie do standardów określonych w Dziale VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 Kodeks postępowania administracyjnego, petycje, skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą. Taki dokument nie został dołączony do złożonego zgłoszenia - art. 221 § 3.

Wyjaśniamy, że zasady wykonywania usług pocztowych, w tym doręczanie przesyłek, określone są w ustawie z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2025r., poz. 366) oraz w aktach wykonawczych wydanych na jej podstawie: Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2020 r., poz. 1026), Regulaminie świadczenia usług powszechnych (dostępny w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl). Podstawową zasadą jest doręczenie przesyłki, pod adresem wskazanym na przesyłce, zgodnie z zapisami Art. 37 rzeczonyj ustawy, a w sytuacji nieobecności adresata lub osoby uprawnionej do odbioru, pozostawiane jest zawiadomienie z informacją o miejscu i terminie odbioru przesyłki.

Pragniemy zapewnić, że dokładamy wszelkich starań, aby obsługa Klientów odbywała się w sposób profesjonalny oraz satysfakcjonujący.

Przekazując powyższe pozostajemy w przekonaniu, że dalsze kontakty z naszą Spółką przebiegać będą zgodnie z oczekiwaniami.

Z poważaniem
Elżbieta Kocjan, Starszy specjalista ds. skarg

www.poczta-polska.pl

Poczta Polska Spółka Akcyjna

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa

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

Departament Produktu i Marketingu

Biuro CX i Wdrożeń

ul. Targowa 73, 03-700 Warszawa

