



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Irena LIPOWICZ

Warszawa, *20. VI. 2011*

RPO-674712-1/11/KW

00-090 Warszawa Tel. centr. 22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 22 827 64 53

Pan

Jerzy Jan Józkowiak

Prezes Poczty Polskiej

ul. Rakowiecka 26

00-940 Warszawa

Szanowny Panie Prezisie,

Likwidacja barier, na jakie napotykają osoby niepełnosprawne w różnych sferach życia należy do szczególnych obowiązków państwa. W szczególności z art. 69 Konstytucji RP wynika, iż władze publiczne udzielają osobom niepełnosprawnym, zgodnie z ustawą pomocy w komunikacji społecznej. Niestety, wprowadzone ustawowe wymogi, dotyczące dostosowania świadczonych usług do potrzeb osób niepełnosprawnych nie zawsze są realizowane. W rezultacie osoby te mają utrudniony dostęp do usług o charakterze użyteczności publicznej.

Rzecznikowi Praw Obywatelskich przedłożona została *Informacja na temat działań podejmowanych w 2010 r. w zakresie praw osób niepełnosprawnych, w sprawach będących we właściwości Urzędu Komunikacji Elektronicznej*. Wyniki przeprowadzonej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej kontroli wskazują na nieprzestrzeganie w praktyce przepisów mających na celu zapewnienie osobom niepełnosprawnym równego dostępu do świadczonych powszechnych usług pocztowych. Wskaźniki dotyczące kolejnych lat dowodzą też, że Poczta Polska S.A. nie podejmuje wystarczającej ilości działań zmierzających do poprawy stanu dostosowania placówek pocztowych do norm i przepisów obowiązujących w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych, w szczególności do wymogów ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. - *Prawo pocztowe* (Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159, z późn. zm.; dalej: *Prawo pocztowe*). W związku z tym, działając jako organ

wykonujący zadania dotyczące realizacji zasady równego traktowania, zwracam się w tej sprawie do Pana Prezesa.

W świetle art. 56 *Prawa pocztowego* operator świadczący powszechne usługi pocztowe powinien zapewnić osobom niepełnosprawnym dostęp do świadczonych pocztowych usług powszechnych przez: organizację pracy placówek operatora umożliwiającą osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki; tworzenie w placówkach operatora 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 operatora 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 operatora; przyjmowanie od osoby niepełnosprawnej w miejscu jej zamieszkania prawidłowo opłaconej przesyłki niebędącej przesyłką rejestrowaną.

Wskazana na wstępie kontrola została przeprowadzona przez Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w październiku 2010 r. i poddano jej 99 urzędów pocztowych, usytuowanych zarówno na obszarach miejskich, jak i na terenach wiejskich, a także reprezentujących wszystkie klasy według klasyfikacji Poczty Polskiej S.A. Kontrolowane jednostki stanowiły około 1,2 % liczby wszystkich placówek Poczty Polskiej S.A. świadczących usługi na terenie kraju, jednakże sposób doboru próby wskazuje, że uzyskane wyniki można uznać za reprezentatywne.

W wyniku zrealizowanego badania w zakresie podstawowych elementów świadczących o poziomie przystosowania placówek do obsługi osób niepełnosprawnych, tj. możliwości samodzielnego wjazdu, oznakowania okienka i jego usytuowania, dostępu do skrzynki, ogłaszania odpowiednich informacji (o udogodnieniach, świadczonych usługach), prowadzenia ewidencji osób niepełnosprawnych w celu umożliwienia im korzystania

z usług pocztowych, przyjmowania przesyłek w miejscu zamieszkania stwierdzono, że większość skontrolowanych urzędów nie spełnia w pełnym zakresie powyższych kryteriów.

Najślabszy wynik, podobnie jak w latach poprzednich, uzyskano w zakresie możliwości samodzielnego wjazdu do placówki pocztowej przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich - 30,6% w przypadku placówek wiejskich i 64% w przypadku placówek miejskich zostało wyposażonych w odpowiednie udogodnienia. Ponadto stwierdzono, że 15% wszystkich skontrolowanych placówek pocztowych pozbawionych jest możliwości samodzielnego wjazdu i jednocześnie sprawnych urządzeń przywołujących pracowników pocztowych na zewnątrz budynku w celu umożliwienia obsługi osoby niepełnosprawnej, co w praktyce oznacza brak możliwości skorzystania z innych udogodnień zlokalizowanych wewnątrz. W porównaniu do poprzednich lat spadła też liczba placówek, które posiadają odpowiednio oznakowane i usytuowane okienka do obsługi osób niepełnosprawnych - 86% (dla porównania w roku 2007 - 95% placówek miejskich posiadało odpowiednio usytuowanie okienka), jak również liczba placówek z zapewnioną możliwością przyjmowania przesyłek od osób niepełnosprawnych w miejscu ich zamieszkania - około 60 % (natomiast w 2006 r. - 74 %). Dodatkowo niewystarczająca liczba placówek prowadzi ewidencję osób niepełnosprawnych w celu umożliwienia im korzystania z usług pocztowych.

Wskazując na stwierdzone nieprawidłowości pragnę zwrócić uwagę Pana Prezesa na art. 32 Konstytucji RP, który gwarantuje wszystkim prawo do niedyskryminującego traktowania w życiu społecznym oraz powoływany już art. 69, który zobowiązuje władze publiczne do udzielania osobom niepełnosprawnym pomocy m. in. w komunikacji społecznej. Na obowiązek wyrównywania szans osób niepełnosprawnych oraz umożliwienia im pełnego uczestnictwa we wszystkich sferach życia wskazuje również podpisana przez Polskę Konwencja ONZ o *Prawach Osób Niepełnosprawnych* z dnia 13 grudnia 2006 r. Przepis art. 9 powołanej Konwencji zobowiązuje państwa do usuwania wszelkich przeszkód i barier w dostępie do usług informacyjnych czy komunikacyjnych. Wydaje się, że w dobie dostosowania przepisów powszechnie obowiązującego prawa do wymagań Konwencji - co pozwoliłoby w niedługim czasie na jej ratyfikację - szczególna wrażliwość na potrzeby osób niepełnosprawnych jest wyjątkowo istotna.

W związku z powyższym, kierując się troską o zapobieganie wszelkim przejawom dyskryminacji, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2001 r. Nr 14, poz. 147, z późn. zm.), zwracam się do Pana Prezesa z uprzejmą prośbą o udzielenie informacji o podjętych działaniach mających na celu wyeliminowanie barier, z którymi spotykają się osoby niepełnosprawne podczas korzystania z usług pocztowych. Jednocześnie przekazuję w załączeniu kopię informacji o wynikach kontroli Urzędu Komunikacji Elektronicznej w 2010 r. w zakresie usług pocztowych.

Łeśwa wyproy sreculca

Jene Jipou