

Urząd Gminy Zielonki
Krakowskie Przedmieście 116
32-087 Zielonki

Nasz znak: BWK.RDOK-ŁD.0500.356.2022.JB

Data: 31 stycznia 2022 roku

Sprawa: odpowiedź na pismo

Biuro Wsparcia Klientów Regionalny Dział Obsługi Klientów w Łodzi uprzejmie informuje, że pismo znak: ROP.152.39.2018 z dnia 03.01.2022 r., złożone poprzez platformę ePuap, dotyczące zarzutu braku systematycznego doręczania korespondencji, zostało rozpatrzone w trybie przewidzianym dla skarg i wniosków.

Uprzejmie informujemy, że terminowe doręczanie przesyłek ma dla nas znaczenie prestiżowe i jest jednym z głównych celów naszej Spółki wpływających na jakość świadczonych usług.

Jednak, pomimo starań służb pocztowych i nieustannie podejmowanych czynności mających na celu zapewnienie sprawnego i terminowego przebiegu przesyłek pocztowych nie we wszystkich przypadkach udaje nam się osiągnąć w pełni zadawalające rezultaty.

W wyniku przeprowadzonych czynności wyjaśniających ustalono, że w ostatnim okresie czasu dochodziło do utrudnień związanych z doręczaniem korespondencji, kierowanej do mieszkańców Gminy Zielonki. Na taki stan rzeczy złożyło się kilka zdarzeń, których wystąpienia nie dało się niestety przewidzieć z wyprzedzeniem, jak chociażby zeszłoroczne niesprzyjające warunki atmosferyczne i ich skutki, czy problemy związane z trwającą nadal epidemią.

Pragniemy jednak zapewnić, że sytuacja dotycząca terminowej realizacji zleconych usług na terenie Gminy Zielonki jest na bieżąco monitorowana i Kierownictwo Regionu Sieci w Krakowie podejmuje niezbędne działania, w celu zminimalizowania występujących trudności.

Z pozyskanych wyjaśnień wynika, że w wyniku podjętych konkretnych działań, sytuacja związana z terminowym doręczaniem korespondencji i jakością obsługi mieszkańców Gminy Zielonki uległa stabilizacji i w przyszłości, tego typu zdarzenia nie będą miały miejsca.

Pragniemy za pośrednictwem niniejszego pisma serdecznie przeprosić wszystkich mieszkańców Gminy Zielonki za wszelkie niekorzystne odczucia i niedogodności, jakie zaistniały w dotychczasowych relacjach z naszą Spółką.

Uprzejmie dziękujemy za przekazane spostrzeżenia i jeszcze raz zapewniamy, że wszelkie sygnały wskazujące na niezadowolenie Klientów traktowane są z należytą uwagą i stanowią źródło informacji służące do podniesienia jakości świadczonych usług.

Przedstawiając powyższe przepraszamy za wyniki niedogodności i wyrażamy nadzieję, że dalsze korzystanie z usług świadczonych przez Poczta Polsk S.A. będzie przebiegało bez negatywnych przejawów.

Stanowisko ds. skarg

www.poczta-polska.pl

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 wytworzenia 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 25 lat, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
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