

ZARZĄDZENIE MINISTRA ŁĄCZNOŚCI

z dnia 30 grudnia 1986 r.

w sprawie zakresu i trybu obsługi klientów przy wykonywaniu usług pocztowych przez państwową jednostkę organizacyjną „Polska Poczta, Telegraf i Telefon”.

Na podstawie art. 46 ust. 5 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. o łączności (Dz. U. Nr 54, poz. 275) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Państwowa jednostka organizacyjna „Polska Poczta, Telegraf i Telefon”, zwana dalej „PPTT”, wykonuje na rzecz klientów:

- 1) usługi pocztowe o charakterze powszechnym, określone w rozporządzeniu Ministra Łączności z dnia 31 lipca 1986 r. w sprawie ordynacji pocztowej (Dz. U. Nr 32, poz. 157),
- 2) inne usługi pocztowe określone w umowach zawartych między PPTT a właściwymi jednostkami organizacyjnymi, a w szczególności:
 - a) obsługę obrotu oszczędnościowego i czekowego Powszechnej Kasy Oszczędności i banku spółdzielczego,
 - b) przyjmowanie wpłat za używanie odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych.

2. Usługi, o których mowa w ust. 1, wykonują urzędy pocztowe, urzędy pocztowo-telekomunikacyjne oraz agencje pocztowe i pośrednictwa pocztowe, zwane dalej „jednostkami PPTT”.

§ 2. 1. Zakres usług wykonywanych przez daną jednostkę PPTT oraz godziny obsługi klientów ustala kierownik jednostki nadrzędnej.

2. Jednostka PPTT obowiązana jest zapewnić informację o wykonywanych przez nią usługach i godzinach obsługi klientów w formie wywieszek umieszczanych w miejscach widocznych dla klientów.

3. Informację o godzinach obsługi klientów umieszcza się na zewnątrz lokalu jednostki PPTT.

4. Wewnątrz lokalu jednostki PPTT umieszcza się wywieszki zawierające informacje o wykonywanych przez daną jednostkę:

- 1) rodzajach czynności i godzinach ich wykonywania, a w szczególności:
 - a) przyjmowaniu zleceń na wykonywanie usług

pocztowych i usług, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 2,

b) rodzajach dokonywanych wypłat pieniężnych,

- 2) dodatkowych godzinach przyjmowania zleceń na wykonywanie usług za specjalną opłatą określoną w taryfie pocztowej,
- 3) wykazie czynności i godzinach ich wykonywania przez doręczycieli w miejscowym i zamiejscowym obszarze pocztowym.

5. Pracownicy jednostki PPTT obowiązani są udzielać szczegółowych informacji dotyczących zakresu i warunków wykonywanych usług.

§ 3. 1. Opłaty za usługi pocztowe uiszcza się:

- 1) przez naklejenie na przesyłkach listowych znaczków pocztowych; naklejenie znaczka należy do nadawcy przesyłki,
- 2) gotówką — za nadawane ankiety, druki bezadresowe, druki ulotki, listy wartościowe, paczki i przekazy,
- 3) czekami,
- 4) znaczkami pocztowymi lub gotówką — według uznania nadawcy — za nadawane jednorazowo listy i druki niepolecone identyczne pod względem ciężaru i zawartości, gdy ich liczba przekracza 100 szt.

2. Klient uiszczający opłatę w gotówce za usługi pocztowe powinien wręczyć pracownikowi PPTT pieniądze w stanie uporządkowanym, a jeżeli liczba banknotów przekracza 30 sztuk — powinien również przedstawić zestawienie ich wartości nominalnej.

3. Opłaty za świadczenia dodatkowe uiszcza się w ten sam sposób jak opłaty za usługę zasadniczą.

§ 4. 1. Opłaty za przesyłki pocztowe mogą być uiszczane w formie skredytowanej za zezwoleniem Zarządu Służby Pocztowej.

2. Wydanie zezwolenia na skredytowanie opłat może być uzależnione od złożenia stałej zaliczki.

3. Okresy obrachunkowe i terminy uiszczania opłat skredytowanych określa się w zezwoleniu.

4. Podstawą obliczenia należności za przesyłki, za które opłata została skredytowana, jest suma opłat za przesyłki nadane w okresie obrachunkowym, stwierdzone na podstawie dokumentów nadawczych.

5. Należności za przesyłki nadawane za opłatą skredytowaną zwiększa się o określoną w zezwoleniu procentową opłatę dodatkową za czynności związane ze specjalnym trybem przyjmowania i opłacania tych przesyłek.

6. Na stronie adresowej przesyłek, za które opłata została skredytowana, nadawca obowiązany jest umieścić napis „Opłata pocztowa skredytowana”.

7. Zezwolenie na skredytowanie opłat może być cofnięte:

- 1) po uprzednim 3-miesięcznym wypowiedzeniu,
- 2) ze skutkiem natychmiastowym w razie niezachowania warunków ustalonych w zezwoleniu.

§ 5. 1. Opłaty za przesyłki listowe mogą być uiszczane w formie zryczałtowanej, za zezwoleniem Zarządu Służby Pocztovej.

2. Podstawą do ustalenia ryczałtu za dany rok jest liczba przesyłek listowych nadawanych w roku poprzednim, ustalona przez właściwą jednostkę nadawczą w porozumieniu z zainteresowanym zleceniodawcą; w następnych latach ryczałt zwiększany jest o określony w zezwoleniu wskaźnik procentowy.

3. Ryczałt roczny uiszczany jest na podstawie rachunku wystawionego przez wskazaną w zezwoleniu jednostkę PPTT i na jej konto.

4. Na stronie adresowej przesyłek listowych, za które opłata została zryczałtowana, nadawca obowiązany jest umieścić napis „Opłata pocztowa zryczałtowana”.

5. Zezwolenie na zryczałtowanie opłat może być cofnięte:

- 1) po uprzednim 3-miesięcznym wypowiedzeniu,
- 2) ze skutkiem natychmiastowym w razie niezachowania warunków ustalonych w zezwoleniu.

§ 6. Jednostka PPTT może przerwać wykonywanie obsługi klientów na okres nie przekraczający 30 minut na przerwę śniadaniową lub — w uzasadnionych przypadkach — na okres nie przekraczający 20 minut w celu przyjęcia lub wysłania ładunku pocztowego.

§ 7. Jednostka PPTT może zobowiązać nadawców zlecających systematycznie wykonanie znacznej ilości usług do zgłaszania się w jednostce PPTT w oznaczonych godzinach.

§ 8. 1. Jednostka PPTT obowiązana jest udzielać za dodatkową opłatą taryfową nadawcom i adresatom przesyłek pocztowych oraz przekazów pieniężnych następujących informacji:

- 1) nadawcom — o dniu nadania i doręczenia przesyłki rejestrowanej lub dniu nadania i wypłaty sumy przekazu pieniężnego oraz o nazwisku odbiorcy,
- 2) adresatom — o dniu doręczenia przesyłki rejestrowanej lub wypłaty sumy przekazu pieniężnego oraz o nazwisku odbiorcy i nadawcy.

2. Udzielenie informacji, o których mowa w ust. 1, może być uzależnione od wniesienia zaliczki na poczet opłaty taryfowej.

3. Jednostka PPTT obowiązana jest udzielać informacji o przesyłkach rejestrowanych w okresie roku od dnia następnego po dniu zawarcia umowy o świadczenie usługi; jednostka PPTT nie ma obowiązku udzielania informacji o przesyłkach nie rejestrowanych.

4. Jednostka PPTT może udzielić adresatowi informacji o nadeszłych do niego przesyłkach, jeżeli nadawca nie zażądał ich zwrotu lub zmiany adresata.

§ 9. Zarząd Służby Pocztovej może upoważnić nadawców na ich wniosek do używania druków własnego nakładu według zatwierdzonego wzoru.

§ 10. 1. Przy doręczaniu lub wydawaniu przesyłki rejestrowanej lub wypłacie sumy przekazu odbiorca obowiązany jest:

- 1) udowodnić swoją tożsamość, jeżeli nie jest znany osobiście pracownikowi PPTT,
- 2) pokwitować odbiór przesyłki (sumy przekazu),
- 3) uścić ciężące na przesyłce należności.

2. Za dostateczny dowód, stwierdzający tożsamość odbiorcy, uważa się następujące dokumenty wystawione przez właściwe organy administracji państwowej: dowód osobisty, tymczasowe zaświadczenie tożsamości, tymczasowy dowód osobisty i paszport lub legitymację zawierającą fotografię, podpis właściciela i odcisk pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła.

3. Za dostateczny dowód stwierdzający tożsamość osób w wieku do lat 18 uważa się legitymacje szkolne i studenckie, zawierające fotografie, podpis właściciela i odcisk pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Minister Łączności: *W. Majewski*