

## Szanowni Państwo

Na wstępie zwracamy się do adresatów niniejszej treści, je jeśli nie są podmiotami właściwymi, to prosimy o przekazanie naszego wystąpienia do właściwych adresatów.

Jakość usług pocztowych telekomunikacyjnych oraz Informatycznych w Państwie Polskim pozostawia bardzo wiele do życzenia.

Szczególnie narażonymi na te niegodności i złą jakość usług są osoby chore i niepełnosprawne.

Doręczenie pocztowe (doręczenie konkludentne), a właściwie pozostawienie korespondencji w Urzędzie Pocztowym na okres dwóch tygodni dla osoby niepełnosprawnej, starszej, o utrudnionych możliwościach poruszania się, narusza prawa takich osób do skutecznego uzyskania korespondencji pocztowej.

Zgłoszenie na poczcie ( w Urzędzie Pocztowym) niepełnosprawności, podeszłego wieku adresata faktycznie nie daje nic bo i tak listonosz nie idzie bezpośrednio do drzwi lokalu adresata i nie czeka, aż ten dojdzie do drzwi i mu otworzy tylko wrzuca do skrzynki pocztowej korespondencję i ją tam pozostawia.(taka jest praktyka Poczty Polskiej, a liczne skargi które składają nasi podopieczni pozostają bez rozwiązania)

Jeśli osoba nie jest osobą samotną i ma bliskich to często udaje się odebrać taką korespondencję, ale jeśli jest to osoba samotna która rzadko wychodzi i korzysta z pomocy osób trzecich w zakupach i innych czynnościach zewnętrznych to bardzo często dochodzi do sytuacji w której osoba nie otrzymuje faktycznie korespondencji a dochodzi do tak zwanego doręczenia konkludentne go niosącego negatywne skutki prawne dla adresata.

Postulujemy by osoby starsze o utrudnionych możliwościach poruszania się oraz osoby niepełnosprawne ruchowo objąć szczególną ochroną w zakresie sposobu skutecznego doręczania usług pocztowych poprzez wpisanie konieczności bezpośredniego doręczenia takiej osobie korespondencji

( doręczenia a więc właściwie i wyłącznie przekazania korespondencji osobie niepełnosprawnej do rąk własnych).

Ponadto postulujemy by od osób niepełnosprawnych ruchowo i starszych w podeszłym wieku niesprawnych ruchowo Poczta Polska nie pobierała 27 zł od każdego pełnomocnictwa pocztowego ponieważ często się zdarza że osoba taka o ograniczonych możliwościach samodzielnego poruszania się nie może wskazać jednego człowieka który będzie za każdym razem odbierał jej korespondencję. Wydatek każdorazowego pełnomocnictwa w wysokości 27 zł nie służy budżetowi osób niepełnosprawnych i starszych i stanowi dla nich znaczne obciążenie w kosztach utrzymania.

Powstaje też problem osób chorych lub starszych które wyjeżdżają na turnus sanatoryjny lub przebywają w szpitalu przez okres dłuższy niż 17 dni. Wtedy dochodzi do sytuacji w której

adresat konkludentnie odbiera korespondencję ponieważ nie odebrał jej z poczty z powodu wyjazdu lub leczenia.

W takiej sytuacji w przypadku braku doręczenia elektronicznego o którym mowa poniżej powinna być możliwość zgłoszenia do operatora pocztowego informacji o czasowym innym miejscu przebywania. Nie można tego problemu rozwiązać instytucją pełnomocnika do doręczeń która jest instytucją skomplikowaną i drogą i nie znajdzie swojego zastosowania dla osób niepełnosprawnych i starszych chociażby z uwagi na koszty i komplikacje związane z tym. Stąd nasz postulat zgłoszenia zmiany miejsca pobytu czasowego u operatora pocztowego.

Postulujemy wprowadzenie nowoczesnych możliwości komunikowania (drogą cyfrową), poprzez email, SMS, naprawione i poprawione usługi ePUAP/obywatel się które dla osób niepełnosprawnych o ograniczonych możliwościach ruchowych szczególnie dostępne dla osób o ograniczonych możliwościach poruszania się które jednocześnie swoją percepcją będą mogły objąć takie usługi.

Widzimy to w taki sposób że jeśli dana osoba wyraża zgodę, i ma możliwości percepcji w takiej komunikacji w wybranym środku elektronicznym (email, SMS platforma podawcza) to taki sposób komunikowania jest poza tradycyjną przesyłką pocztową obligatoryjny dla każdego urzędu i sądu.

Zdajemy sobie sprawę z niechęci środowiska szczególnie sądowego i prokuratorskiego do cyfryzacji, ale w tym miejscu należy sobie zadać pytanie czy państwo ma być dla sądu prokuratury bądź urzędu czy dla obywatela?

Wydaje nam się że o tym czy dana osoba niepełnosprawna lub starsza może komunikować się sposobami komunikacji Elektronicznej powinien decydować lekarz pierwszego kontaktu, poprzez wydanie stosownego zaświadczenia w tym zakresie.

Taka zabezpieczenie interesów w komunikowaniu się osób szczególnie niepełnosprawnych ruchowo oraz osób o utrudnionych możliwościach samodzielnego poruszania się dawałaby większe gwarancję sprawnej i prawidłowej komunikacji obywatela urzędu/sądu.

Postulujemy bezzwłoczne podjęcie działań mających na celu do opracowaniem i wyeliminowanie błędów platformy podawczej ePUAP i portalu obywatel.

W obecnej chwili usługi te działają w sposób "tragiczny". Zasady funkcjonowania usług podawczych administracji publicznej w Polsce nie są w jakikolwiek sposób tożsamy z obsługą poczty elektronicznej która to usługa dla wielu nawet niepełnosprawnych osób nie stanowi bariery niemożliwości. Natomiast usługi podawcze administracji publicznej ePUAP i obywatel stanowią taką barierę dla bardzo wielu osób.

Nie wiadomo na jakiej podstawie prawnej wysłanie pisma do podmiotu publicznego z usług podawczych administracji publicznej jest ograniczone do niewielkiej ilości znaków?

Przecież nie ma jakichkolwiek ograniczeń ustawowych w tym zakresie!

Wyszukiwarka podmiotów na obywatel.gov.pl nie jest tożsamy z nazwami tych podmiotów oraz nie rozgranicza często podmiotów. Na przykład w Warszawie odrębnym organem jest prezydent miasta stołecznego Warszawy oraz miasto stołeczne Warszawa wyszukiwarka tych podmiotów praktycznie w ogóle nie znajduje. A przecież podmioty te nie mają innej nazwy niż wpisywana przez użytkownika na portalu ?

Zdajemy sobie sprawę iż poszczególne urzędy i podmioty mogą dane do wyszukiwarki wpisywać w sposób nie do końca zgodny z nazwą ale to przecież Ministerstwo Cyfryzacji organ administracji publicznej powinien to kontrolować. Jest też problem z uzyskiwaniem informacji dostępu do skrzynki odbiorczej która nie jest usługą intuicyjną.

Natto po otrzymaniu wiadomości Trzeba w jakiś dziwny sposób potwierdzać uzyskanie tej wiadomości co wydaje się operacją zbędną i niepotrzebną nikomu. Przecież można wprowadzić że otwarcie takiej treści i do niej dostęp powoduje automatyczne potwierdzenie otrzymania

wiadomości, zaś w przypadku braku reakcji ze strony użytkownika adresata dopuszczalne były pewne formy konkludentne go odebrania treści wiadomości. Dlatego prosimy o uproszczenie i taką organizację tych usług by były tożsame z mechanizmem e-maili i nie stanowiły dla użytkowników bariery nie do pokonania.

Chcielibyśmy też wskazać iż sposób świadczenia pomocy dla usług podawczych administracji publicznej pozostawia wiele do życzenia. Czas oczekiwania na taką pomoc telefoniczną to często kilka godzin, zaś pozostawienie problemów w formie wiadomości e-mail nie rozwiązuje problemu i często prowadzi do nie jednoznacznego przekazania problemu. ( jak mówią niektórzy jedna krótka rozmowa daje więcej niż 10 emaili, to 5 razy tyle co konwersacja słowna).

Mając na uwadze powyższe nasze wnioski są zasadne i zasługują na wdrożenie w systemach administracji publicznej, uu dostawców usług w sądach i urzędach