



URZĄD GMINY LESZNOWOLA

ul. Gminna 60, 05-506 Lesznowola

tel. 22 708 91 11, e-mail.: gmina@lesznowola.pl

www.lesznowola.pl

Lesznowola, dnia 23.02.2026 r.

RRP.0003.1.2026.HB

Szanowny Pan
Łukasz Grochala
Przewodniczący
Radny Gminy Lesznowola

Dotyczy: odpowiedzi na interpelację z dnia 11.02.2026 r. w sprawie sposobu doręczania decyzji podatkowych przez operatora pocztowego.

Szanowny Panie Przewodniczący,

w związku z przekazaną w dniu 11 lutego 2026 r. interpelacją dotyczącą skarg Mieszkańców na sposób doręczania decyzji podatkowych przez operatora wyznaczonego – Poczta Polska S.A. – przedstawiam szczegółowe wyjaśnienia oraz informacje o podjętych działaniach naprawczych.

1. Monitorowanie jakości usług doręczeńowych i stan realizacji wysyłki decyzji podatkowych

Urząd Gminy Lesznowola na bieżąco monitoruje proces doręczania korespondencji podatkowej. W nawiązaniu do pojawiających się w przestrzeni publicznej informacji, dotyczących trudności z odbiorem decyzji podatkowych, przedstawiam szczegółowe dane.

Na dzień 23 lutego 2026 r. statystyki prezentują się następująco:

- Łączny wolumen nadanych decyzji: 33 437 sztuk.
- Liczba decyzji skutecznie doręczonych: 26 880 sztuk (co stanowi blisko 80% całości nadanej korespondencji podatkowej).

- Zgłoszenia Mieszkańców: Referat Realizacji Podatków i Opłat odnotował pojedyncze sygnały telefoniczne, dotyczące pozostawiania przez Listonoszy awiz bez uprzedniej próby bezpośredniego doręczenia.

Organ podatkowy zaznacza, że liczba doręczonych dotychczas decyzji - biorąc pod uwagę skalę akcji, wolumen przesyłek oraz ramy czasowe – stanowi satysfakcjonujący wynik.

Należy podkreślić, że Urząd dołożył należytej staranności w przygotowaniu procesu wysyłki podatkowej na 2026 r. Już 4 grudnia 2025 r. przekazaliśmy Poczcie Polskiej szczegółowe prognozy dotyczące wolumenu przesyłek poleconych w ramach „akcji podatkowej 2026”. Informacja obejmowała: przewidywany termin rozpoczęcia wysyłki, podział na transze, obszar doręczeń oraz rodzaj wymaganej usługi. Dzięki przekazanim danym, operator mógł zaplanować zasoby operacyjne (kadrowe, sprzętowe), co miało na celu zagwarantowanie terminowej realizacji zleceń.

2. Interwencja u dyrekcji Poczty Polskiej i działania naprawcze

W odpowiedzi na sygnały płynące od Mieszkańców, 19 lutego 2026 r. w Urzędzie Gminy odbyło się spotkanie z przedstawicielami Poczty Polskiej. Podczas rozmów z dyrekcją operatora stanowczo podkreślono, że nie ma przyzwolenia na pozostawianie awiza bez uprzedniej, realnej próby doręczenia przesyłki osobie obecnej w domu – tzw. „masowe awizowanie”. Takie działanie jest rażącym naruszeniem obowiązujących procedur pocztowych.

Jednocześnie, w odpowiedzi na przekazane Poczcie Polskiej w dniu 16 lutego 2026 r. zgłoszenia, dotyczące możliwych nieprawidłowości w doręczaniu korespondencji na terenie Gminy Lesznów, w szczególności w zakresie doręczania decyzji podatkowych w ramach realizacji umowy nr RZP.272.30.2025 z dnia 31 grudnia 2025 r., operator w dniu 23.02.2026 udzielił szczegółowych informacji mających na celu usprawnienie działania w doręczaniu przesyłek i program naprawczy.

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez dyrekcję Regionu Sieci Wschód I oraz Urząd Poczty w Piasecznie, trudności w miejscowościach takich jak Łazy, Władysławów czy Wilcza Góra wynikają z 35% braku obsady (8 wakatów oraz 10 pracowników na zwolnieniach lekarskich). W związku z tym wdrożono następujący program naprawczy, mający na celu usprawnienie dystrybucji:

- Wzmocnienie kadrowe: Do rejonu piaseczyńskiego skierowano dodatkowych Listonoszy z innych placówek (m.in. z Warszawy i Warki) oraz ograniczono urlopy pracownicze.
- Zespoły wsparcia: W proces sortowania i przygotowania korespondencji włączyli się pracownicy administracyjni operatora aby maksymalnie przyspieszyć przekazanie listów do terenu.
- Dodatkowe terminy doręczeń: Przesyłki dostarczane są również w soboty oraz w ramach godzin nadliczbowych.
- Kontrola procedur: Wdrożono codzienne odprawy przypominające o obowiązku „zasady trzech dzwonek” (realnej próby doręczenia).

- Intensyfikacja działań: W dniach 23–27 lutego br. teren Gminy Lesznówola obsługują dodatkowe składy doręczycieli. Z tego względu korespondencję mogą przekazywać pracownicy Poczty Polskiej nieznani dotychczas lokalnej społeczności.
- Zero tolerancji dla „pustych awiz”

W dniach 23–27 lutego 2026 r. na terenie gminy pracować będą dodatkowe zespoły wsparcia. Prosimy Mieszkańców o wyrozumiałość w przypadku pojawienia się nowych, nieznanym im dotychczas doręczycieli.

Przedstawiciele Poczty Polskiej, zapewnili, że każdy sygnał od Mieszkańców dotyczący nieprawidłowości będzie poddawany szczegółowej weryfikacji. Poczta Polska zadeklarowała gotowość do wyjaśniania każdego zgłoszonego przypadku zaniedbania. Jednocześnie zapewnili, że dołożą wszelkich starań, by proces doręczania korespondencji został w pełni ustabilizowany w możliwie najkrótszym terminie.

3. Alternatywne metody doręczania i cyfryzacja usług

Gmina Lesznówola aktywnie promuje rozwiązania eliminujące niedogodności związane z tradycyjną pocztą, zgodnie z nowymi standardami prawnymi obowiązującymi od 2026 roku.

Mieszkańców, którzy zgłaszają powtarzające się problemy z odbiorem korespondencji tradycyjnej, aktywnie zachęcamy do aktywacji usługi e-Doręczeń. Jest to rozwiązanie najbezpieczniejsze, bezpłatne i eliminujące problem papierowych awiz. Decyzja podatkowa trafia bezpośrednio na cyfrowy adres podatnika.

Pozwala ona na odbiór decyzji podatkowej w formie cyfrowej, co całkowicie eliminuje problem papierowych awiz, wizyt w placówkach pocztowych oraz opóźnień wynikających z braków kadrowych operatora.

Cieszy fakt, że wielu mieszkańców Lesznówoli już teraz wybiera ten szybki i bezpieczny model kontaktu z urzędem. Drogą elektroniczną organ podatkowy przesłał już 4700 decyzji w sprawie wymiaru podatku.

Dla osób niekorzystających z rozwiązań cyfrowych, nadal dostępna jest usługa hybrydowa, jednak to e-Doręczenia stanowią docelowy model komunikacji z urzędem.

Jednocześnie informujemy, że „akcja podatkowa 2026” jest nadal w toku, a urząd będzie monitorował sytuację aż do skutecznego doręczenia ostatniej przesyłki.

4. Ochrona interesów mieszkańców oraz wsparcie podatników

Zapewniamy, że ochrona interesów Mieszkańców Gminy Lesznówola jest dla organu podatkowego priorytetem. Każdy podatnik może liczyć na bezpośredni kontakt z urzędem oraz uzyskanie pełnych informacji dotyczących wymiaru podatku od nieruchomości. Wszelkie monity i zastrzeżenia zgłaszane przez Mieszkańców są rozpatrywane na bieżąco w ramach codziennej obsługi interesanta, co pozwala na sprawne wyjaśnianie indywidualnych wątpliwości.

Jako skuteczne i systemowe rozwiązanie problemów związanych z tradycyjnym obiegiem korespondencji, wskazujemy usługę e-Doręczeń. To nowoczesna, w pełni bezpieczna

i bezpłatna alternatywa dla przesyłek papierowych. Korzystanie z cyfrowej skrzynki niesie za sobą wymierne korzyści:

- Eliminacja awiz: Korespondencja trafia bezpośrednio na konto użytkownika, co wyklucza konieczność osobistej wizyty w placówce pocztowej.
- Dostępność 24/7: Odbiór decyzji podatkowej jest możliwy w dowolnym miejscu i czasie, za pośrednictwem komputera lub urządzenia mobilnego.
- Pewność doręczenia: System gwarantuje natychmiastowe potwierdzenie otrzymania dokumentu, co przyspiesza bieg spraw administracyjnych.

Reasumując, mimo przejściowych trudności operacyjnych leżących po stronie operatora pocztowego, tegoroczna akcja doręczania decyzji podatkowych jest bliska finalizacji. Żaden sygnał o nieprawidłowościach w pracy doręczycieli nie pozostaje bez odpowiedzi.

Z poważaniem

WÓJT
Gminy Lesznowola
Maria Natalia Maciejak