



Sonia Wieczorek

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
Wydział Ekonomii
Katedra Transportu
sonia.wieczorek2@gmail.com

DOSTĘPNOŚĆ USŁUG POCZTOWYCH DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ JAKO ELEMENT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI PUBLICZNEGO OPERATORA POCZTOWEGO

Streszczenie: Artykuł nawiązuje do problematyki dostępności usług pocztowych dla osób z niepełnosprawnością w aspekcie społecznej odpowiedzialności publicznego operatora pocztowego. W opracowaniu przedstawiono podstawowe definicje i założenia koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu. Przybliżono regulacje dotyczące dostosowania placówek do potrzeb osób niepełnosprawnych. Opisano również rozwiązania, jakie Poczta Polska S.A. wdrożyła w celu ułatwienia konsumentom niepełnosprawnym korzystanie z usług pocztowych.

Słowa kluczowe: społeczna odpowiedzialność biznesu, dostępność usług pocztowych, osoby z niepełnosprawnością.

JEL Classification: J14, L32, M31.

Wprowadzenie

Społeczna odpowiedzialność biznesu (*Corporate Social Responsibility* – CSR) zyskuje w ostatnich latach na popularności zarówno na gruncie teoretycznym, jak i praktycznym. Rosnące zainteresowanie tą tematyką znajduje odzwierciedlenie nie tylko w licznych publikacjach, ale również w coraz częściej wdrażanych strategiach CSR. Inicjatywy realizowane przez przedsiębiorstwa w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu dotyczą różnych obszarów. Jednym z obszarów są relacje z interesariuszami – konsumentami. W tym kontekście istotne jest uwzględnienie potrzeb i oczekiwań różnych grup klientów,

w tym osób z niepełnosprawnością. Przedsięwzięcia mające na celu zniesienie ograniczeń, stanowią klucz do rozwiązania wielu problemów, które osoby niepełnoprawne napotykają w codziennej egzystencji. Przesłanki te powodują, że stworzenie warunków i wdrażanie mechanizmów wyrównywania szans w dostępie do usług pocztowych przysługujących wszystkim konsumentom jest ważnym elementem wpisującym się w ideę społecznej odpowiedzialności biznesu.

Celem artykułu jest próba oceny, czy działania publicznego operatora pocztowego na rzecz poprawy dostępności do usług pocztowych są wyrazem rzeczywistego zaangażowania w społeczną odpowiedzialność biznesu, czy jedynie spełnieniem wymogów prawnych.

Realizacja tak postawionego celu wymaga przybliżenia podstawowych założeń koncepcji CSR, wskazania działań, jakie Poczta Polska S.A. wdrożyła w celu poprawy dostępności usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych oraz przedstawienia obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

1. Społeczna odpowiedzialność biznesu – ujęcie teoretyczne

Społeczna odpowiedzialność biznesu należy do kategorii złożonych i wielowymiarowych. Interdyscyplinarny charakter tego zjawiska znajduje odzwierciedlenie w zróżnicowanych ujęciach paradygmatu CSR i niejednoznacznych pojęciach.

W piśmiennictwie z zakresu zarządzania i ekonomii przytaczanych jest wiele definicji objaśniających społeczną odpowiedzialność biznesu. Najczęściej zwraca się w nich uwagę na to, że CSR to koncepcja o wysokich standardach etycznych, dzięki której przedsiębiorstwa dobrowolnie uwzględniają w swoich działaniach ochronę środowiska, a także tworzą pozytywne relacje z różnymi grupami interesariuszy [Rok, 2013].

W odniesieniu do praktyki gospodarczej, szczególne znaczenie ma podejście prezentowane przez Komisję Europejską. Według tej instytucji koncepcja CSR oznacza odpowiedzialność przedsiębiorstw za ich wpływ na społeczeństwo [Komunikat Komisji do Parlamentu..., 2011]. Komisja precyzuje również, że warunkiem wstępnym do przyjęcia zasad CSR jest poszanowanie obowiązującego prawa, zaś odpowiadanie za wpływ (środowiskowy, społeczny) ma na celu maksymalizację wartości dla interesariuszy oraz minimalizację negatywnych skutków oddziaływania [Forum Odpowiedzialnego Biznesu, 2011]. Ważną wskazówką dla podmiotów gospodarczych jest określenie przez Komisję międzynarodowych standardów, które powinny stanowić podstawę we wdrażaniu społecznej odpowiedzialności biznesu. Jednym z narzędzi, wymienianych obok Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz Zasad inicjatywy ONZ Global Compact, jest norma ISO 26 000.

ISO 26000 jest normą międzynarodową, zawierającą wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności. Przedstawia szeroki kontekst koncepcji CSR. Według ISO 26000 społeczna odpowiedzialność biznesu oznacza odpowiedzialność organizacji za wpływ jej decyzji i działań (produkty, serwis, procesy) na społeczeństwo oraz środowisko, poprzez przejrzyste i etyczne zachowanie, które: przyczynia się do zrównoważonego rozwoju, zdrowia i dobrobytu społeczeństwa, bierze pod uwagę oczekiwania interesariuszy, jest zgodne z obowiązującym prawem i spójne z międzynarodowymi normami zachowania oraz jest wprowadzone w całej organizacji, a także praktykowane w działaniach w obrębie jej strefy wpływu [Buczowski i in., 2016].

Zasadniczą częścią normy ISO 26000 jest wskazanie kluczowych obszarów i powiązanych z nimi zagadnień oraz zasad odpowiedzialności społecznej. W przywołanej normie podstawowymi obszarami tematycznymi przy określaniu priorytetów odpowiedzialności społecznej są: ład organizacyjny, prawa człowieka, relacje z pracownikami, środowisko, uczciwe praktyki rynkowe, relacje z konsumentami, zaangażowanie społeczne i rozwój. Do każdego z wymienionych obszarów przypisane zostały powiązane z nim zagadnienia. Z punktu widzenia podjętej w opracowaniu problematyki istotny jest obszar relacji z konsumentami. W ramach tego obszaru uwzględnia się przede wszystkim zagadnienia dotyczące uczciwych praktyk w zakresie marketingu produktów i usług, przekazywania rzetelnych informacji, zapewnienia dostępu do podstawowych usług, zaangażowania w kwestie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów, oferowania wysokiej jakości usług oraz ochrony danych i prywatności konsumenta.

Norma ISO 26000, jak wcześniej zaznaczono, określa również podstawowe zasady społecznej odpowiedzialności biznesu. Zasady te dotyczą: rozliczalności, przejrzystości, zachowań etycznych, poszanowania interesów interesariuszy, reguł prawa, międzynarodowych norm zachowania oraz poszanowania praw człowieka. Uwzględniając tematykę artykułu, istotna jest zasada poszanowania interesów różnych grup interesariuszy. Realizacja tej zasady wymaga systematycznej identyfikacji i analizy potrzeb interesariuszy oraz stałego kontaktu z otoczeniem.

Biorąc pod uwagę powyższe założenia, na potrzeby dalszych rozważań przyjęto, że element społecznej odpowiedzialności biznesu rozumiany będzie jako dobrowolne działania wykraczające poza ramy prawne, podejmowane przez przedsiębiorstwo w obszarze konsumenckim w celu zapewnienia usług dostosowanych do potrzeb wybranej grupy interesariuszy, którymi są osoby niepełnosprawne.

2. Dostępność usług pocztowych dla osób z niepełnoprawnością

Implementacja założeń idei CSR w obszar relacji firmy z konsumentem powinna prowadzić do oferowania usług, które spełniają wymagane wobec nich standardy jakości. Jedną z ważnych cech jakościowych usług pocztowych jest dostępność.

Klasyczne ujęcie dostępności usług pocztowych skoncentrowane jest na trzech aspektach:

- przestrzennym (tj. drogę, jaką musi pokonać konsument, aby zaspokoić potrzebę związaną z usługą pocztową),
- czasowym (tj. czas potrzebny na dojście od miejsca zamieszkania lub prowadzenia działalności gospodarczej do miejsca, w którym świadczona jest usługa pocztowa, a jednocześnie czas obsługi),
- cenowym (stanowiący o poziomie obciążeń finansowych konsumentów z tytułu korzystania z usług pocztowych) [Babis i in., 2000].

Współcześnie, w zapewnieniu wysokiej dostępności usług pocztowych dużą rolę odgrywa również wymiar informacyjny. Aspekt ten oznacza dogodny i prosty dostęp do pełnej informacji na temat usługi oraz jej realizacji.

Poziom dostępności usług pocztowych dla osób z niepełnosprawnością zależy od wielu czynników. Jednym z nich jest określenie rozwiązań, które są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz ich realizacja. Relacje między inicjatywami wdrażanymi na rzecz poprawy dostępności usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych a założeniami koncepcji CSR przedstawia rys. 1.

Na rysunku 1 ujęto podstawowe zależności pomiędzy poprawą dostępności usług pocztowych a realizacją założeń społecznej odpowiedzialności biznesu w obszarze konsumenckim. W przedstawionym schemacie w pierwszej kolejności dokonano podziału usług na powszechne usługi pocztowe oraz pozostałe usługi pocztowe¹. Przyjęta klasyfikacja podyktowana jest tym, że zagadnienia dostępności

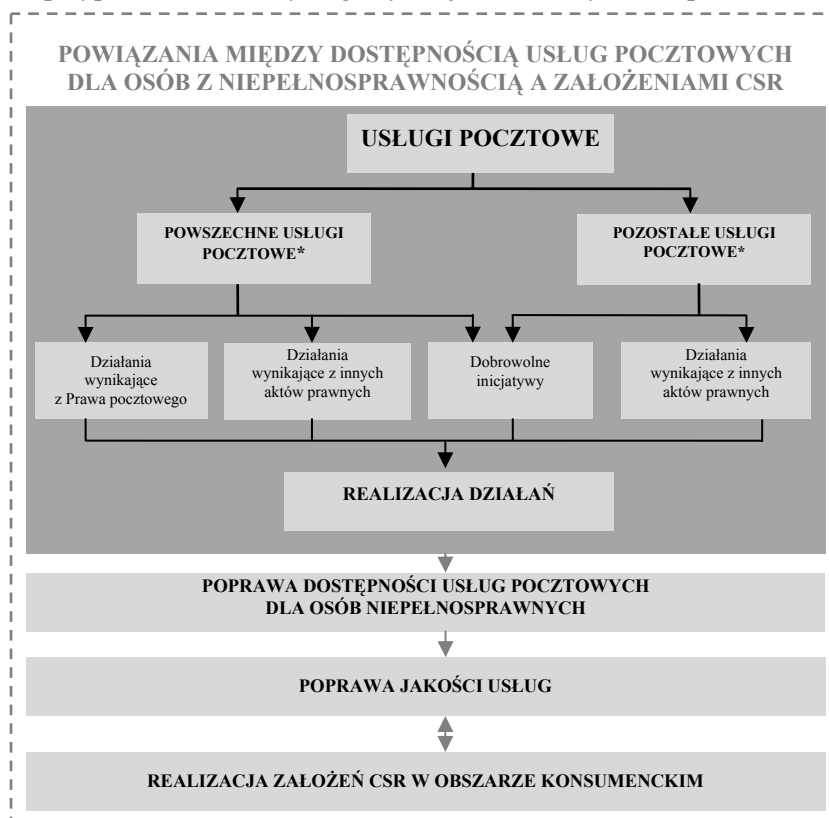
¹ Usługi powszechne to usługi świadczone:

- w obrocie krajowym: przesyłki listowe nierejestrowane, przesyłki listowe rejestrowane (w tym przesyłki listowe polecone, przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością), przesyłki dla ociemniałych, paczki pocztowe o masie do 10 kg,
- w obrocie zagranicznym (w tym z zadeklarowaną wartością): przesyłki listowe nierejestrowane, przesyłki listowe rejestrowane (w tym przesyłki listowe polecone, przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością), przesyłki dla ociemniałych, paczki pocztowe o masie do 20 kg (w tym z zadeklarowaną wartością) oraz worki M.

Pozostałe usługi pocztowe to:

- usługi wchodzące w zakres usług powszechnych: w obrocie krajowym: przesyłki listowe (w tym z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych, przesyłki aglomeracja, przesyłka hybrydowa nierejestrowana i polecona, paczka Mini, Multi Paczka, przesyłki o masie do 10 kg: E-Przesyłka, przesyłka pobraniowa, przesyłka na warunkach szczególnych, przesyłka biznesowa, przesyłka gabarytowa i inne i w obrocie zagranicznym: przesyłki listowe (w tym z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych itd.,

do powszechnych usług pocztowych dla osób niepełnoprawnych są w szerszym stopniu regulowane prawem niż pozostałe usługi pocztowe². Następnie do każdej z grup usług przypisano działania wynikające z podstawowych aktów prawnych³ oraz dobrowolnych inicjatyw. W przypadku powszechnych usług pocztowych dodatkowo przyporządkowano wymogi wynikające z ustawy Prawo pocztowe.



Rys. 1. Powiązania między działaniami publicznego operatora pocztowego na rzecz poprawy dostępności usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych a realizacją założeń CSR w obszarze konsumentkim

- usługi kurierskie w obrocie krajowym: m.in.: Pocztex; w obrocie zagranicznym usługa EMS,
- inne usługi pocztowe w obrocie krajowym, m.in.: druki bezadresowe, telegram pocztowy, przesyłka reklamowa, przesyłki o masie powyżej 10 kg i inne, w obrocie zagranicznym: usługa Consigment [Prawo pocztowe].

² W ustawie Prawo pocztowe dodatkowo uregulowano kwestie związane z dostępem do powszechnych usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych.

³ W ustawie Prawo budowlne uregulowano kwestie dotyczące zapewnienia dostępu do budynku użyteczności publicznej dla osób niepełnosprawnych. Przedmiotowe uregulowania dotyczą również budynków, w których świadczone są usługi pocztowe. Szereg zaleceń w zakresie dostępności ujętych jest w art. 9 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych.

Katalog obligatoryjnych działań określonych w ustawie Prawo pocztowe w zakresie dostępności usług powszechnych dla osób niepełnoprawnych zobowiązuje operatora wyznaczonego⁴ do:

- organizacji pracy placówek pocztowych umożliwiających osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki,
- stworzenia w placówkach pocztowych odpowiednio oznakowanych stanowisk obsługi osób niepełnosprawnych,
- rozmieszczenia minimum 95% nadawczych skrzynek pocztowych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego,
- doręczania 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 pocztowej,
- przyjmowania od osoby niepełnosprawnej w miejscu jej zamieszkania prawidłowo opłaconej przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką rejestrowaną,
- zwolnienia z opłat pocztowych przesyłek dla ociemniałych [Ustawa Prawo pocztowe].

Poza uregulowaniami dotyczącymi powszechnych usług pocztowych istnieją przepisy dotyczące zapewnienia dostępu do wszystkich usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych. Wytyczne te są zawarte m.in. w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych⁵ oraz ustawie Prawo budowlane.

Jednym z najistotniejszych założeń ujętych w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w kontekście dostępności usług pocztowych jest zapewnienie dostępu do informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych.

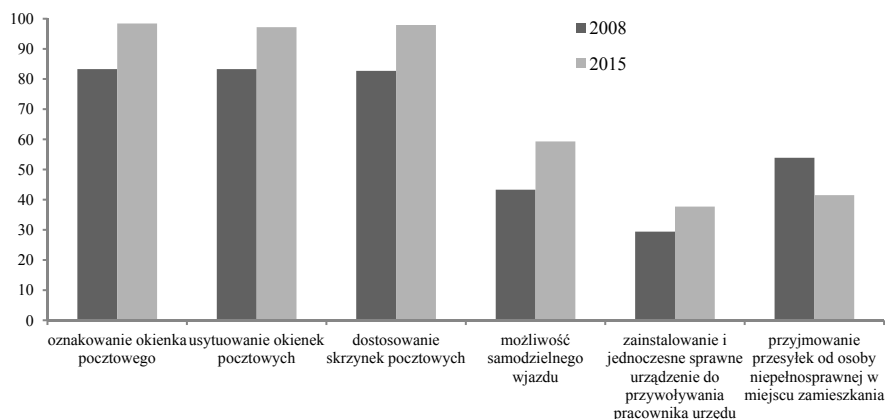
⁴ Operator wyznaczony – operator pocztowy obowiązany do świadczenia usług powszechnych. Zgodnie z przepisami operator wyznaczony wybierany jest na 10 lat przez Prezesa UKE [Ustawa Prawo pocztowe]. W latach 2016-2025 funkcję operatora wyznaczonego pełnić będzie Poczta Polska S.A.

⁵ W dniu 6 września 2012 r. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej ratyfikował Konwencję ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych.

Natomiast w ustawie Prawo budowlane uregulowano kwestie dotyczące zapewnienia dostępu do budynku użyteczności publicznej dla osób niepełnosprawnych. Przedmiotowe uregulowania dotyczą również obiektów, w których świadczone są usługi pocztowe.

Istotnym elementem, gwarantującym wyższą dostępność usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych, jest wdrożenie przyjętych rozwiązań prawnych w praktyce (rys. 1). Proces ten realnie wpływa na poprawę jakości świadczonych usług, co wpisuje się w założenia CSR w obszarze konsumenckim.

W celu zweryfikowania, w jakim stopniu Poczta Polska S.A. spełnia standardy określone w ustawie Prawo pocztowe w zakresie zapewnienia dostępu do powszechnych usług osobom niepełnosprawnym, przeanalizowano wyniki kontroli przeprowadzonej w tym zakresie przez Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE) w 2008 oraz 2015 r. Rezultaty przeprowadzonej analizy przedstawiono na rys. 2.



Rys. 2. Odsetek placówek pocztowych przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnością w roku 2008 i 2015 według wybranych kryteriów

Źródło: Na podstawie danych UKE.

W zestawieniu porównawczym przedstawionym na rys. 2 dowiedziono, że ustawowe wymogi dotyczące dostosowania świadczenia powszechnych usług pocztowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, zarówno w 2008 r., jak i w 2015 r. nie zostały w pełni zrealizowane. Zaznaczyć należy, że dane ujęte na rys. 2 dotyczą części placówek, które stanowiły niewielki odsetek ogólnej liczby placówek operatora wyznaczonego⁶.

⁶ Kontrolowane placówki stanowiły jedynie część wszystkich jednostek. Jednak sposób doboru próby wskazuje, że można uznać je za reprezentatywne.

Przeprowadzona analiza wykazała, że w pierwszym badanym roku na najwyższym poziomie, wynoszącym 83,3%, zostały spełnione kryteria dotyczące oznakowania okienka do obsługi osób niepełnosprawnych oraz właściwego ich usytuowania. Na nieznacznie niższym poziomie (82,7%) spełnione zostało kryterium związane z dostosowaniem pocztowych skrzynek nadawczych. Istotne jest to, że w 2015 r. analizowane parametry poprawiły się o ok. 15 p.p. Kryterium oceny odnoszące się do oznakowania okienka w 2015 r. spełnione zostało w 98,4%. Na nieznacznie niższym poziomie (97,7%) stwierdzono prawidłowe dostosowanie nadawczych skrzynek pocztowych⁷ oraz usytuowanie okienka (97,2%).

Zarówno w 2008 r., jak i w 2015 r. na bardzo niskim poziomie oceniono możliwość samodzielnego wjazdu do budynku przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich. W 2008 r. ok. 43% skontrolowanych placówek operatora wyznaczonego spełniało ten warunek, natomiast w 2015 r. ok. 60% placówek. Zaznaczyć należy, że w budynkach, w których nie zapewniono osobom niepełnosprawnym możliwości samodzielnego wjazdu do budynku zainstalowano urządzenia przywoławcze do obsługi osób niepełnosprawnych. Rozwiązanie to umożliwia skorzystanie z powszechnych usług pocztowych, ale ogranicza korzystanie z większości znajdujących się wewnątrz placówek udogodnień przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych. Zdarza się również, że dzwonki przywoławcze nie zawsze są sprawne. Jak wskazują dane, na najniższym poziomie odnotowano realizację wymagań dotyczących przyjmowania od osób niepełnosprawnych określonych przesyłek w miejscu zamieszkania.

Przeprowadzona analiza wykazuje, że mimo prawnych uregulowań Poczta Polska S.A. w niewystarczającym stopniu wywiązuje się z obowiązku zapewnienia dostępności do powszechnych usług pocztowych osobom niepełnosprawnym. Należy jednak zwrócić uwagę, że stopień wdrożenia obowiązków wynikających z Prawa pocztowego ulega stałej poprawie.

Powyższe dowodzi również, że publiczny operator pocztowy nie wypełnia w całości obowiązków wynikających z ustawy Prawo budowlane w zakresie zapewnienia dostępności do placówek pocztowych osobom niepełnosprawnym.

W kontekście społecznej odpowiedzialności biznesu na uwagę zasługują dobrowolne inicjatywy podejmowane przez publicznego operatora pocztowego na rzecz poprawy dostępności usług dla osób niepełnosprawnych. Wśród najważniejszych wyróżnić można projekt audytowania i certyfikacji placówek pod kątem szerokiej dostępności dla osób niepełnosprawnych. Według informacji

⁷ Zgodnie z przepisami wskaźnik ten powinien być spełniony na poziomie minimum 95%.

przekazanej przez Poczta Polską S.A., w 2016 r. 43 placówki pocztowe posiadały Certyfikat „Obiekt bez barier”, który przyznawany jest przez Fundację Integracja. Ponadto operator wyznaczony, prowadząc rebranding placówek, remonuje je zgodnie ze wskazówkami Fundacji Integracja, tak aby spełniały standardy miejsc przyjaznych osobom niepełnosprawnym. Katalog udogodnień dla osób niepełnosprawnych przy korzystaniu z usług pocztowych mógłby być zapewne szerszy i bardziej dostosowany do aktualnych potrzeb tej grupy konsumentów. Do brakujących rozwiązań w tym zakresie zaliczyć można:

- brak udźwiękowania informującego o okienkach obsługi bądź organizacji kolejki,
- brak wyraźnych wyświetlaczy, które powinny się znajdować przed i w placówkach pocztowych,
- brak oznaczenia stopni przed i wewnątrz obiektu,
- brak oznaczeń przycisków w alfabecie Braille’a, co uniemożliwia korzystanie z automatów.

Niezwykle ważnym elementem ułatwiającym tej grupie osób korzystanie z usług pocztowych jest również odpowiednio przygotowana i udostępniana informacja. Sposobów jej upowszechniania jest kilka. Jednym z rozwiązań jest uruchomienie centrum telefonicznego, w którym konsument mógłby uzyskać precyzyjne informacje na temat najbliższego urzędu gwarantującego obsługę osób poruszających się na wózku inwalidzkim, niedosłyszących oraz niedowidzących.

Innym, bardzo ważnym medium zapewniającym dostępność do usług pocztowych, jest internet. Jednym z udogodnień poprawiających dostępność usług pocztowych na pewno byłoby zainstalowanie na stronie internetowej komunikatora audiowizualnego, obsługiwanego przez pracowników przeszkolonych w zakresie języka migowego lub tłumacza języka migowego. Podkreślić należy, że nowe technologie nie tylko ułatwiają dostęp do informacji o danych usługach, ale przede wszystkim umożliwiają skorzystanie z e-usług pocztowych.

Aby jednak osoby z niepełnosprawnością mogły bez ograniczeń korzystać z tej formy zakupu konieczne jest zintegrowanie witryny internetowej z programami, które za pomocą syntezatora mowy odczytują zawartość treści ekranu. Skutecznym rozwiązaniem byłyby też odpowiednio przygotowane informacje w formie aplikacji dla urządzeń mobilnych, co nie wymagałoby konieczności łączenia się na bieżąco z internetem. Podkreślić należy, że fundamentalne znaczenie dla skuteczności powyższych rozwiązań mają umiejętności cyfrowe osób z niepełnosprawnością oraz dostęp do wymaganej infrastruktury teleinformatycznej.

Podsumowanie

Rosnąca świadomość odpowiedzialności przedsiębiorstw za wpływ ich działalności na społeczeństwo doprowadziło do zwiększenia inicjatyw podejmowanych na rzecz różnych grup interesariuszy. Poczta Polska S.A. również realizuje szereg projektów w wielu obszarach CSR. Jednym z nich są działania ukierunkowane na poprawę dostępności usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych.

Przeprowadzona analiza wykazała, że przeważająca część przedsięwzięć poprawiających dostępność usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych realizowana jest na podstawie aktów prawnych i międzynarodowych wytycznych.

Przejawem rzeczywistego zaangażowania publicznego operatora pocztowego w rozwiązywanie społecznych problemów są działania dobrowolne, polegające na podejmowaniu dialogu z Fundacją Integracja oraz stosowanie rozwiązań zgodnych z potrzebami osób niepełnosprawnych. Jest to jeden z wyznaczników łączących założenia CSR z kształtowaniem dostępności usług pocztowych dostosowanej do potrzeb tej grupy interesariuszy.

Reasumując, stwierdzić należy, że Poczta Polska S.A. w podstawowym zakresie zapewnia dostępność usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu. Aby można było wskazać, że publiczny operator pocztowy stosuje rozwinięty model społecznej odpowiedzialności we wskazanym obszarze, przedsiębiorstwo to powinno w szerszym stopniu wdrażać działania o charakterze dobrowolnym.

Literatura

- Babis H., Czaplewski R., Panasiuk A., Sondej T. (2000), *Problemy regulacji dostępności usług pocztowych o charakterze powszechnym*, „Rozprawy i Studia”, t. CDXXXIII, nr 359, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 14-15.
- Buczkwski B., Dorożyński T., Kuna-Marszałek A., Serwach T., Wieloch J. (2016), *Spółeczna odpowiedzialność biznesu. Studia przypadków firm międzynarodowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu (2011), *Raport „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2011. Dobre praktyki”*, Warszawa.
- Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, *Odnowiona strategia UE na lata 2011-2014 dotycząca społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw*, Bruksela, dnia 25.10.2011 KOM(2011) 681.
- Rok B. (2013), *Podstawy odpowiedzialności społecznej w zarządzaniu*, Poltext, Warszawa.
- Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe. Dz.U. 2017.0.1481.

**ACCESS TO POSTAL SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES
AS A PART OF SOCIAL RESPONSIBILITY POLICY
OF POLISH PUBLIC POSTAL OPERATOR**

Summary: The article refers to the problem of the accessibility of postal services for people with disabilities in terms of social responsibility of the public postal operator. The paper presents basic definitions and assumptions of the concept of Corporate Social Responsibility. Article introduces regulations concerning the adjustment of post offices to the needs of people with disabilities. Furthermore, it describes certain solutions that Poczta Polska has implemented in order to facilitate consumers with disabilities to use postal services. Author of the publication has also made the assessment whether the facilities for access to postal services are a sign of a real commitment of postal operator in Corporate Social Responsibility or they are the results of legal obligations.

Keywords: CSR (Corporate Social Responsibility), accessibility of postal services for people with disabilities.