

Nazwa kwalifikacji: **Świadczenie usług pocztowych i finansowych oraz wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych**

Symbol kwalifikacji: **EKA.08**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numer stanowiska

--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **120** minut

EKA.08-01-26.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2026

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL*, numer stanowiska i naklej naklejkę** z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
3. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
4. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
5. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
6. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami wykonania zadania na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
7. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

** w przypadku otrzymania naklejki

Zadanie egzaminacyjne

Do Urzędu Pocztowego Konstancin-Jeziorna 1 zgłosiło się trzech klientów w celu skorzystania z usług. Obsłuż klientów zgodnie z ich wymaganiami. Wypełnij druki operatora pocztowego właściwe do realizacji zamawianych przez klientów usług.

Przygotuj przyjęte przesyłki do odprawy, zgodnie z zamieszczonymi w arkuszu egzaminacyjnym zasadami ekspedycji ładunku pocztowego, planem wymiany poczty oraz zestawieniem przyjętych przesyłek przez Urząd Pocztowy Konstancin-Jeziorna 1. Należy wyekspediować wszystkie przyjęte przesyłki priorytetowe i ekonomiczne.

Przyjęte przesyłki listowe podzielono na grupy priorytet i ekonomia, sporządzono dla nich wiązanki listowe. Wypełnij kartki adresowe dla tych wiązanek listowych oraz sporządź kartę odsyłkową.

Przyjętą przesyłkę listową z zadeklarowaną wartością należy uwzględnić w karcie odsyłkowej.

Niezbędne druki i cenniki zamieszczone są w arkuszu egzaminacyjnym.

W miejscach, w których wymagany jest podpis pracownika wpisz swój numer **PESEL**.

W miejscach przeznaczonych na wpisanie daty wpisz **datę przeprowadzenia egzaminu**.

Na stanowisku egzaminacyjnym masz do dyspozycji: **datownik, poduszkę do tuszu i kalkulator**.

Klient 1.

Pani Marta Kowalczyk chce złożyć reklamację dotyczącą uszkodzenia przesyłki zagranicznej EMS, którą nadała. Odbiorca przekazał zdjęcia, z których wynika, iż róg przesyłki był naderwany, a zawartość uległa zawilgoceniu.

Klientka za nienależyte wykonanie usługi żąda odszkodowania w wysokości zadeklarowanej wartości, które zostanie przekazane na jej adres zamieszkania. Do reklamacji dołącza cztery zdjęcia potwierdzające uszkodzenie opakowania i jego zawartości. Klientka okazała potwierdzenie nadania przesyłki EMS.

W imieniu klientki wypełnij druk reklamacji. Miejsce na podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji pozostaw puste. Numer reklamacji: 2/2026.



CN 23 EMS

NALEPKA ADRESOWA/DEKLARACJA CELNA
POLSKA
ADDRESS LABEL/CUSTOMS DECLARATION
POLAND



EE 40 862 199 5 PL

Može biti otvoreno z urzedu / May be opened officially

Nr. Ref. Importera/adresata (jeśli istnieje) (kod podatkowy/Nr VT/kod Importera) (fakultatywne)
 Importer's/addressee's reference (if any) (tax code/VAT No./importer code) (optional)

Fax/e-mail Importera/adresata/importer's/addressee's fax/e-mail (jessi znane/iff known)

[illegible]

Klient 2.

Pan Stefan Gryglak chce nadać przesyłkę listową z zadeklarowaną wartością w wysokości 3 000,00 zł, z usługą potwierdzenie odbioru. Wymiary listu wynoszą: długość 250 mm, szerokość 175 mm, wysokość 4 mm, natomiast masa 585 gramów. Klient chce, aby przesyłka dotarła do adresatki w najkrótszym możliwym czasie. Wypełnij potwierdzenie nadania listu z zadeklarowaną wartością.

Dane nadawcy	Dane adresata
Stefan Gryglak ul. Wczasowa 7 05-520 Konstancin-Jeziorna Nr tel. 689 256 145	Joanna Wojtczak ul. Adama Asnyka 16/5 51-143 Wrocław Nr tel. 458 254 012

Fragment cennika usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym

ROZDZIAŁ III. PRZESYŁKI LISTOWE Z ZADEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ			
Poz.	Nazwa usługi	Opłata (w złotych)	
4.	Przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością, w tym nadana na poste restante: 1) opłata za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki rejestrowanej według właściwego formatu i kategorii wagowej	EKONOMICZNA	PRIORYTETOWA
	Format S do 500 g	14,00	15,00
	Format M do 1 000 g	14,50	15,50
	Format L do 2 000 g	19,20	22,40
	2) opłata za traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością: za każde 50,00 zł zadeklarowanej wartości lub ich część	1,00	
Wartość przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością nie może być wyższa niż 70.000 zł.			

WYMIARY PRZESYŁEK LISTOWYCH

Wymiary przesyłek listowych wynoszą:

MAKSIMUM: suma długości, szerokości i wysokości - 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm,

MINIMUM: wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm.

1. Wymiary przesyłek listowych nadawanych w formie rulonu wynoszą:

Maksimum: suma długości plus podwójna średnica - 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm,

Minimum: suma długości plus podwójna średnica - 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm.

2. Wymiary kartek pocztowych wynoszą:

Maksimum: 120 x 235 mm,

Minimum: 90 x 140 mm.

Wszystkie wymiary przyjmuje się z tolerancją +/- 2 mm.

PRZY CZYM:

FORMAT S to przesyłki o wymiarach:

MINIMUM - wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,

MAKSIMUM - żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 230 mm, szerokość 160 mm.

FORMAT M to przesyłki o wymiarach:

MINIMUM wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,

MAKSIMUM - żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm.

FORMAT L to przesyłki o wymiarach:

MINIMUM - wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,

MAKSIMUM - suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.

ROZDZIAŁ VII. POTWIERDZENIE ODBIORU W OBROcie KRAJOWYM

Poz.	Nazwa usługi	Opłata (w złotych)
7.	Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej	4,00

UWAGI do poz. 7:

1) Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej może być zgłoszone tylko w momencie nadawania przesyłki rejestrowanej, ponieważ łącznie z tą przesyłką stanowi usługę kompleksową.

2) Opłatę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki.

Klient 3.

Pan Arkadiusz Szpak chce dokonać wpłaty podatku w wysokości 980,00 zł z tytułu korekty rozliczenia deklaracji PIT-37 za rok 2025 na swoje indywidualne konto bankowe w Urzędzie Skarbowym. Wypełnij w imieniu klienta druk wpłaty gotówkowej, a następnie przyjmij go. Miejsce przeznaczone na podpis wpłacającego pozostaw niewypełnione.

Dane wpłacającego	Dane odbiorcy wpłaty
Arkadiusz Szpak ul. Wilanowska 14 05-510 Konstancin-Jeziorna PESEL: 98072526795	Urząd Skarbowy w Piasecznie ul. Energetyczna 5 05-500 Piaseczno NIP: 525 100 72 78 nr indywidualnego konta podatnika: PL 74 1010 0071 2221 9807 2526 7950

**Fragment cennika usług przekazu pocztowego oraz przekazu pieniężnego,
w tym wpłaty na rachunek bankowy**

ROZDZIAŁ 2. Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy		
Poz.	Nazwa	Opłata (w PLN)
12.	Wpłata Standard	5,20 PLN przy kwocie wpłaty w wysokości do 600 PLN
		0,90% od kwoty wpłaty w wysokości powyżej 600 PLN
13.	Wpłata Premium	8 PLN przy kwocie wpłaty w wysokości do 600 PLN
		1,35% od kwoty wpłaty w wysokości powyżej 600 PLN do 10 000 PLN
14.	Wpłata na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej	12 PLN przy kwocie wpłaty w wysokości do 1 200 PLN
		1% od kwoty wpłaty w wysokości powyżej 1 200 PLN

Plan wymiany poczty dla UP Konstancin-Jeziorna 1

Nadchodzące							
odprawa	przyjazd	odjazd	z	dla	ładunek	odsyłka stała	KPS nr
I	07:30	07:35	WER Warszawa 00-900	UP Konstancin- Jeziorna 1 05-510	Z	L P	1/285
Wysyłane							
odprawa	przyjazd	odjazd	z	dla	ładunek	odsyłka stała	KPS nr
I	16:50	17:00	UP Konstancin- Jeziorna 1 05-510	WER Warszawa 00-900	Z	L P	1/362

Zasady ekspedycji ładunku pocztowego

- Przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością ewidencjonowane są szczegółowo w karcie odsyłkowej i odprawiane w jednej odsyłce w worku z przesyłkami rejestrowanymi.
- Przesyłki listowe dzieli się na grupy priorytet i ekonomia.
- Poszczególne rodzaje przesyłek ewidencjonowane są w osobnych wierszach dokumentów zdawczych.
- Sporządza się kartki adresowe wiązanek listowych.

Zestawienie przyjętych przesyłek przez Urząd Pocztowy Konstancin-Jeziorna 1

Lp.	Nazwa usługi	Ilość
1.	Przesyłki listowe polecane ekonomiczne	28
2.	Przesyłki listowe polecane priorytetowe	21
3.	Przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością priorytetowa, nr nadania 00159367895411548752, UP przeznaczenia 70-405 Szczecin 1, wartość 1 200,00 zł	1

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenie będzie podlegać 5 rezultatów:

- reklamacja,
- potwierdzenie nadania przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością,
- polecenie przelewu/wpłata gotówkowa,
- kartki adresowe wiązanek listowych,
- karta odsyłkowa.

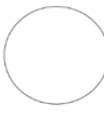
Reklamujący:		nadawca ☐	adresat ☐	reklamowana przesyłka została nadana w ramach pisemnej umowy z Poczta Polska S.A.* ☐	
Reklamujący:****		osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej ☐		numer umowy*	
		wystawiono fakturę** ☐		numer faktury**	
				NIP Nadawcy*	
Przyczyna złożenia reklamacji:					
zaginięcie ☐	uszkodzenie zawartości ☐	nieuzupełnione potwierdzenie odbioru ☐	opóźnienie w doręczeniu ☐		
nieuzasadniony zwrot ☐	ubytek zawartości ☐	niezwrócone potwierdzenie odbioru ☐	brak przekazania kwoty pobrania ☐	podać datę nadejścia	
inna/dodatkový opis:					
Opis okoliczności lub dowody potwierdzające zaistnienie zgłoszenia reklamacji:					
Dane dotyczące reklamowanej przesyłki:					
(rodzaj przesyłki)		(numer nadania przesyłki)			
(placówka nadania)	(data nadania)	(godzina nadania, jeśli podana)	(masa, jeśli podana)	(opłata, jeśli podana)	(gabaryt, jeśli podany)
Usługi dodatkowe		szczegółowa zawartość przesyłki			
potwierdzenie odbioru ☐	kwota pobrania				
inne	kwota wartości				
	suma ubezpieczenia				
Nadawca***:		Adresat***:			
imię i nazwisko/nazwa		imię i nazwisko/nazwa			
adres		adres			
adres cd./telefon/email		adres cd./telefon/email			
kod pocztowy		kod pocztowy			
miejscowość		miejscowość			
kraj		kraj			
Odnotowaną przesyłkę/rzecz proszę przesłać do:					
		adresata ☐		nadawcy ☐	
W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi:					
żądám odszkodowania w wysokości:		nie żądám odszkodowania ☐			
PLN					
Żądaną kwotę proszę przekazać:					
na rachunek bankowy ☐		przekazem pocztowym ☐			
numer rachunku bankowego:					
nazwa i adres odbiorcy - posiadacza rachunku:					

Administratorem Państwa danych osobowych jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa. Kontakt z inspektorem danych osobowych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, adres e-mail: inspektordod@poczta-polska.pl. Dane osobowe w procesie reklamacyjnym są przetwarzane na podstawie art. 6 ust.1 lit. c 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), zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej, w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji. Odbiorcami danych osobowych w postępowaniu reklamacyjnym mogą być: Agenci Poczty (w przypadku korzystania z usług pocztowych za pośrednictwem Agencji Poczty), podwykonawcy Poczty Polskiej S.A. (w przypadku, gdy reklamowana usługa pocztowa była realizowana z udziałem podmiotu przetwarzającego, np. doręczającego przesyłkę). W przypadku reklamacji dla przesyłek zagranicznych dane osobowe są przekazywane do kraju przeznaczenia przesyłki, bądź kraju jej nadania (w tym do państwa trzeciego) w celu uzyskania informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w myśl postanowień Światowej Konwencji Pocztovej Doha 2012 oraz archiwum państwowe (w przypadku zakwalifikowania wybranej dokumentacji do materiałów archiwalnych przeznaczonych na wieczyste przechowanie). Dane osobowe mogą być przekazane do państwa trzeciego (Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej) na podstawie decyzji Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 r., stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, zapewniony przez „Ramy ochrony danych UE-USA” (EU-US Data Privacy Framework), w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft, Wykaz podmiotów, które przystąpiły do „Ram ochrony danych UE-USA” dostępny jest pod adresem: Participant Search (dataprivacyframework.gov). Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat, począwszy od roku następującego po roku, w którym zakończono reklamację, zgodnie z właściwą kategorią archiwalną określoną w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt Poczty Polskiej S.A., a przypadku wydzielenia wybranej dokumentacji, w ramach ekspertyzy archiwalnej, do materiałów archiwalnych, okres przechowywania wynosić będzie nie dłużej niż 25 lat, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowaniu dokumentacji archiwalnej. Osobom, których dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania. 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

Data sporządzenia Czytelny podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji

Wykaz załączników do reklamacji:

Część II - wypełnia przyjmujący reklamację

Potwierdzam zgodność danych z oryginałem dowodu nadania przesyłki ☐	Numer reklamacji i rejestru
	
Data przyjęcia reklamacji	Podpis przyjmującego reklamację
(odcisk datownika/pieczątka placówki przyjmującej reklamację)	

Potwierdzenie nadania przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością

PRZESYŁKA LISTOWA Z ZADEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ		 (00)15900773 2 12933616 3	
Nadawca: kod pocztowy miejscowość		Adresat: kod pocztowy miejscowość	
Zadeklarowana wartość: zł gr Słownie zł		kod pocztowy miejscowość	
Priorytetowa ☐ Zabezpieczenie ☐ Potwierdzenie odbioru ☐		Masa: kg g Oplata: zł gr	
FORMAT S ☐ M ☐ L ☐			
PP S.A. nr 42		Poczta Polska	
Pola szare - wypełnia pracownik poczty		Pola białe - wypełnia nadawca długopisem, mocno dociskając	

Polecenie przelewu/wpłaty gotówkowa

Polecenie przelewu / wpłaty gotówkowa	01. nazwa organu podatkowego			
	02. nazwa organu podatkowego cd.			
	03. nr rachunku bankowego organu podatkowego			
	04.	05. kwota		
	W P		P L N	
	06. nr rachunku bankowego zobowiązanego (przelew) / kwota słownie (wpłata)			
	07. nazwa i adres zobowiązanego			
	08. nazwa i adres zobowiązanego cd.			
	09. NIP lub identyfikator uzupełniający zobowiązanego		10. typ identyfikatora	11. okres (rok, typ okresu, nr okresu)
	12. symbol formularza lub płatności		13. identyfikacja zobowiązania (rodzaj dokumentu np. Decyzja, tytuł wykonawczy, postanowienie)	
14. pieczęć, data i podpis zobowiązanego		15. opłata	07	

typ identyfikatora: N - NIP, R - Regon, P - Pesel, 1 - dowód osobisty, 2 - paszport, 3 - inny dokument potwierdzający tożsamość

typ okresu: np. R - rok, P - półrocze, K - kwartał, M - miesiąc, D - dekada, J - dzień

odcinek dla zobowiązanego

Kartki adresowe wiązanek listowych

Wiązanka listowa polecona

R

.....

.....

Wiązanka listowa polecona

R

.....

.....

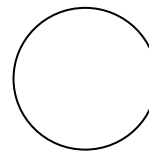
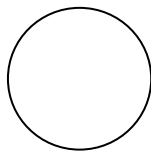
Karta odsyłkowa

Odpr

Ark.

datownik odprawy

datownik odbioru



Karta odsyłkowa

dla.....

Worek		Rejestrow. wiązanki odsyłkowe	Do opakowania włożona luzem					Dworcowe		Worki			
Kaseta			Pakiety z kartą	R	Przesył ki pobr.	W		razem	z tego luzem	pocztowe	bilonowe		
Pojemnik													
Inne opakowanie													
Nr													

Pakiet z kartą	R	Przesyłki pobr.	EMS- Pocztex	W		Inne przesyłki rejestrowane		Wartość	Placówka nadania lub pochodzenia	Numer nadania	Miejscowość (placówka) przeznaczenia	Uwagi
						suma- rycznie	szcze- gółowo					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
				Podpis:								