



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Departament Infrastruktury

KIN.410.003.03.2020

Pan  
Tomasz Zdzikot  
Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A.  
ul. Rodziny Hiszpańskich 8  
00-940 Warszawa

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/20/029 Jakość i dostępność powszechnych usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A.

# I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa <sup>1</sup> w zakresie działalności: Poczta Polska S.A. Region Sieci Warszawa-Miasto, ul. Targowa 73 <sup>2</sup> , Poczta Polska S.A. Region Dystrybucji Warszawa, ul. Łączyny 8 <sup>3</sup> .
Kierownik jednostki kontrolowanej	Tomasz Zdzikot Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 16 czerwca 2020 r. <sup>4</sup> , od 4 kwietnia 2020 r. delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu i pełnienia obowiązków Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. <sup>5</sup> W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnili: Przemysław Sypniewski Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 21 czerwca 2016 r. do 3 kwietnia 2020 r. <sup>6</sup> ; Marek Chibowski oddelegowany do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 26 stycznia 2016 r. do 20 czerwca 2016 r. <sup>7</sup> , Jerzy Jóźkowiak Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 21 maja 2013 r. do 26 stycznia 2016 r. <sup>8</sup>  (akta kontroli str. 607-615)
Zakres przedmiotowy kontroli	Realizacja powszechnych usług pocztowych (terminowość doręczenia, bezpieczeństwo przesyłek, jakość obsługi). Zapewnienie powszechnego dostępu do usług pocztowych. Realizacja obowiązków w zakresie rozpatrywania reklamacji i skarg dotyczących powszechnych usług pocztowych.
Okres objęty kontrolą	Kontrolą objęto lata 2015 – 2020 do dnia zakończenia kontroli.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Kontrola została przeprowadzona na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli <sup>9</sup> .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Infrastruktury
Kontrolerzy	1. Mirosława Wnuk doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr KIN/42/2020 i nr KIN/43/2020 z dnia 13 lipca 2020 r. 2. Iwona Zubrzycka-Wasil starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KIN/54/2020 i nr KIN/55/2020 z dnia 24 sierpnia 2020 r. 3. Kinga Poprzycka - Harczuk główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KIN/48/2020 i nr KIN/49/2020 z dnia 5 sierpnia 2020 r.  (akta kontroli str. 1-2, 3-4, 5-6, 7-8, 9-10, 607-615)

<sup>1</sup> Dalej też: PP S.A.

<sup>2</sup> Dalej: RS.

<sup>3</sup> Dalej: RD.

<sup>4</sup> Uchwała Nr 40/2020 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. IV kadencji z dnia 15 czerwca 2020 r. w sprawie powołania Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. IV wspólnej kadencji.

<sup>5</sup> Uchwała Nr 16/2020 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. IV kadencji z dnia 3 kwietnia 2020 r. w sprawie delegowania członka Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Poczty Polskiej S.A. i powierzenia pełnienia obowiązków Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A.

<sup>6</sup> Uchwała Nr 44/2016 Rady Nadzorczej III kadencji z dnia 15 czerwca 2016 r. w sprawie powołania Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. III kadencji.

<sup>7</sup> Uchwała Nr 6/2016 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. III kadencji z dnia 26 stycznia 2016 r. w sprawie delegowania Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. oraz Uchwała Nr 36/2016 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. III kadencji z dnia 28 kwietnia 2016 r. w sprawie delegowania członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A.

<sup>8</sup> Uchwała Nr 33/2013 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. II kadencji z 21 dnia maja 2013 r. w sprawie powołania Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. oraz uchwała Nr 3/2016 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. III kadencji z dnia 26 stycznia 2016 r. w sprawie odwołania Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A.

<sup>9</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

## II. Ocena ogólna<sup>10</sup> kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Poczta Polska S.A. w okresie objętym kontrolą na obszarze działania RS oraz w ramach zadań realizowanych przez RD nie zapewniła terminowego dostarczania przesyłek pocztowych w ramach usługi powszechnej. Wskaźniki terminowości dostarczania większości listów i paczek najszybszej kategorii oraz listów zwykłych nadanych na terenie całego kraju i doręczonych przez jednostki podległe RS oraz RD były niższe od wymaganych przepisami art. 178 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe<sup>11</sup> oraz § 3 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych<sup>12</sup>. Działania podejmowane w celu poprawy terminowości dostarczania listów i paczek przez dyrektorów RS i RD nie były skuteczne.

W Warszawie zwiększono w latach 2015 - 2020 liczbę stałych placówek pocztowych, jednak liczba mieszkańców miasta w przeliczeniu na jedną stałą placówkę pocztową wyniosła 7 tys., tymczasem określony § 24 rozporządzenia w sprawie usług powszechnych standard dostępności do placówek pocztowych w gminach miejskich i miejsko – wiejskich średnio w skali kraju wynosi 6 tys. mieszkańców na jedną stałą placówkę pocztową.

Poczta Polska S.A. na terenie Warszawy nie dostosowała wymaganej liczby nadawczych skrzynek pocztowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, stosownie do obowiązku określonego w § 26 ust. 1 rozporządzenia w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej<sup>13</sup> kontrolowanej działalności

OBSZAR

### 1. Realizacja powszechnych usług pocztowych w zakresie jakości, terminowości, bezpieczeństwa przesyłek i jakości obsługi

Opis stanu faktycznego

Obszarem działania RS było miasto Warszawa, natomiast RD swoim obszarem działania obejmował całe województwo mazowieckie.

Do zadań RS należało m.in.: wdrażanie i realizacja wymagań w zakresie funkcjonowania sieci placówek pocztowych, w tym agencji pocztowych, zarządzanie siecią agentów pocztowych, wdrażanie standardów oraz procesów realizowanych w placówkach pocztowych.

(akta kontroli str. 11-85)

Stosownie do regulaminu organizacyjnego Pionu Operacji Logistycznych<sup>14</sup> do zadań RD należało m.in. zapewnienie wykonywania funkcji operacyjnych w zakresie obrotu pocztowego, w tym: przyjmowania przesyłek, przygotowania przesyłek do przewozu (opracowywanie), ekspedycja przesyłek oraz doręczanie przesyłek na terenie

<sup>10</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

<sup>11</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 (dalej: Prawo pocztowe).

<sup>12</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1026 (dalej: rozporządzenie w sprawie usług powszechnych).

<sup>13</sup> Oceny cząstkowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena cząstkowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

<sup>14</sup> Decyzja Nr 35/2014/POL Dyrektora Zarządzającego Pionem Operacji Logistycznych z dnia 30 grudnia 2014 r. w sprawie Regulaminu organizacyjnego Pionu Operacji Logistycznych, zmieniona decyzjami Dyrektora Zarządzającego POL: nr 8/2015/POL z dnia 18 marca 2015 r., nr 4/2017/POL z dnia 1 marca 2017 r., nr 1/2018/POL z dnia 12 stycznia 2018 r., nr 9/2018/POL z dnia 4 lipca 2018 r., nr 6/2019/POL z dnia 29 lipca 2019 r., nr 6/2020/POL z dnia 27 marca 2020 r.

Warszawy, odbiór przesyłek pocztowych z obszaru działania RS, współpraca z organami celnymi w zakresie odprawy celnej i kontroli przesyłek pocztowych, planowanie i organizowanie obsługi logistycznej nadawców i odbiorców masowych oraz organizacja pracy służby doręczeń w zakresie doręczania/odbioru usług KEP<sup>15</sup>.

(akta kontroli str. 616-734)

W latach 2015-2020 (I połowa) zatrudnienie w RS<sup>16</sup> ogółem zwiększyło się „[...]”<sup>17</sup>.

W RD liczba listonoszy paczkowych<sup>18</sup> utrzymywała się na porównywalnym poziomie „[...]”<sup>19</sup>

W obszarze działania RS liczba rejonów doręczeń wzrosła „[...]”<sup>20</sup>

W latach 2015-2020 (I połowa) wolumen przesyłek rejestrowanych ogółem (przesyłki listowe i paczki) dostarczanych i wydanych do RS wyniósł łącznie „[...]”<sup>21</sup>

Wzrastała natomiast liczba opracowanych i ekspediowanych w RD listów i paczek. „[...]”<sup>22</sup>

Stosownie do postanowień art. 46 ust. 2 pkt. 3 Prawa pocztowego operator wyznaczony zobowiązany był świadczyć usługi powszechne z zachowaniem czasu przebiegu przesyłek pocztowych zdefiniowanych w przepisach wykonawczych. Rozporządzenie w sprawie usług powszechnych w § 3 określiło wymagania w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych realizowanych w obrocie krajowym. W 2015 r. natomiast stosownie do obowiązku określonego w przepisie art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego wskaźniki terminowości doręczenia przesyłek nie mogły być niższe niż te uzyskane przez Poczta Polska S.A. w 2012 r.

„[...]”<sup>23</sup>

(akta kontroli str. 172)

Kierownik Działu Wsparcia Biura Jakości i Procesów Poczty Polskiej S.A. wyjaśniła m.in., że: *„Pomiar czasu przebiegu przesyłek rejestrowanych obejmuje rzeczywiste*

<sup>15</sup> Usługi kurierskie, ekspresowe i paczkowe.

<sup>16</sup> Dane o zatrudnieniu ogółem dotyczą również innych niewymienionych grup.

<sup>17</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie zatrudnienia, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>18</sup> Zgodnie ze sprawozdaniami ZZL 101, osoba ujmowana jest na stanowisku w miejscu głównego zatrudnienia, co w przypadku listonoszy paczkowych występuje głównie na stanowisku Kierowca do 3,5t. Liczba dotyczy zatrudnionych osób bez względu na wymiar etatu wykonywanego jako listonosz paczkowy.

<sup>19</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie zatrudnienia, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>20</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie zatrudnienia, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>21</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>22</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>23</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

wolumeny przesyłek. Dla przesyłek listowych rejestrowanych czas przebiegu jest mierzony wyłącznie od nadania do doręczenia - E2E. Dla paczek w obrocie krajowym (usługi KEP) dodatkowo wdrożono w Hurtowni Danych Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (ZST) nowy obszar tzw. terminowość wg faz (od 2017 r.), który umożliwił wprowadzenie tygodniowego raportowania wyników czasu opracowania przesyłek KEP w danej jednostce". (...) Dane dla przesyłek listowych zwykłych zostały opracowane na podstawie prowadzonych statystycznych badań terminowości przebiegu przesyłek listowych zwykłych priorytetowych i ekonomicznych (...). Cele dla poszczególnych faz są dużo wyższe od wartości wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych wynikających z rozporządzenia Ministra ds. Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (...). Cele dla faz uwzględniają konieczność finalnego osiągnięcia wskaźników na poziomie nie mniejszym niż wymagania regulacyjne, a także technologię procesów w poszczególnych jednostkach kompetencyjnych (...). Uzgodnienia w zakresie wszystkich celów na fazy (w tym dla fazy F1/F6) dokonywane były operacyjnie na centralnym szczeblu dyrektorskim, głównie między dyrektorami obszarów odpowiedzialnych za realizację poszczególnych faz procesu (tj. sprzedaż i logistyka), Biurem Jakości i Procesów, właścicielem procesu".

(akta kontroli str. 412-415, 577)

Badanie terminowości przesyłek nierejestrowanych, w poszczególnych fazach charakteryzujących funkcjonowanie placówek podległych RS (tj. F1- faza nadawcza, F6 – faza doręczenia) wykazało „[...]”<sup>24</sup>

(akta kontroli str.390-391, 395-396)

W okresie objętym kontrolą nastąpiła poprawa wskaźników terminowości dla listów zwykłych priorytetowych i ekonomicznych w fazie nadawczej, jednak wartości wskaźników nie osiągnęły celów przyjętych przez Poczta Polska S.A. dla tej fazy.

Szczegółowe badanie terminowości dostarczenia listów i paczek nierejestrowanych w latach 2017-2020<sup>25</sup> przeprowadzone na wybranej losowo próbie 90 przesyłek wykazało, że dokumentacja źródłowa pozwala na wiarygodne zweryfikowanie terminu doręczenia przesyłki, a w przypadku opóźnienia przebiegu przesyłki - określenie czasu, etapu i miejsca, w którym to nastąpiło. „[...]”<sup>26</sup>

(akta kontroli str.417-456)

W latach 2015-2020 (I połowa) w RS omawiano wyniki monitoringu terminowości na stałych comiesięcznych naradach z naczelnikami UP, jak również w indywidualnych rozmowach z kierownikami placówek, w których notowano najniższe wyniki terminowości. W 2019 r. w celu poprawy terminowości doręczania przesyłek w placówkach, w których wystąpiły długotrwałe nieobecności i skumulowanie korespondencji przeznaczonej do doręczenia zawierane były umowy zlecenia na dostarczanie korespondencji nierejestrowanej, w 31 UP zawarto łącznie 209 takich umów.

(akta kontroli str. 250-270, 401-407, 491-492)

<sup>24</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>25</sup> Za marzec każdego roku.

<sup>26</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

„[...]”<sup>27</sup>Dyrektor RD wyjaśnił, że: „[...]”<sup>28</sup>. Wskazał także na braki kadrowe i problemy z rekrutacją wynikające z niskich stawek oferowanych przez Poczta Polska S.A oraz z sytuacji na rynku pracy. Ponadto wyjaśnił, że: „proces zakupowy oparty na stosowaniu Prawa Zamówień Publicznych nie nadała za dynamiką rynku i wzrostem wolumenów przesyłek, który wymusza stosowanie coraz większej liczby skanerów, opakowań zbiorczych oraz wózków typu corletta”. Wśród przyczyn opóźnień wskazał awarie i przerwy eksploatacyjne i serwisowe maszyn sortujących listy i paczki oraz awarie zintegrowanego systemu teleinformatycznego (ZST). Według wyjaśnień Dyrektora RD w pierwszej połowie 2020 r. wprowadzenie stanu pandemii i wdrożenie rozwiązań organizacyjnych nastawionych na bezpieczeństwo spowodowało skrócenie efektywnego czasu pracy sortowni, a brak poprawy terminowości wynikał także z ograniczeń funkcjonowania placówek.

Realizowane w RD od sierpnia 2019 r. działania naprawcze obejmowały m.in: zmiany procesowe maszynowego opracowania paczek, wprowadzenie harmonogramu zasilania paczkami sortera, w którym określono źródła i kierunki wejścia przesyłek do opracowania maszynowego w przedziałach godzinowych oraz zmiany w udrażnianiu ześlizgów z maszyn w celu ograniczenia ilości tzw. „odrzutów” do ponownego rozdziału ręcznego. Zmieniono proces opracowania przesyłek gabarytowych, a w marcu 2020 r. w WER utworzono stanowiska dodatkowego rozdziału paczek gabarytowych na rampie zadaszanej. Przesyłki na paletach przekierowano z WER do Wydziału Logistyki w Grodzisku Mazowieckim. Wdrożono projekt dotyczący przekazywania przez UP oraz działy ekspedycji przesyłek KEP w workach bezpośrednio adresowanych do WER docelowych, co zmniejszyło wolumen KEP do opracowania maszynowego o 10% przesyłek (kursy międzywęzłowe) i skróciło czas rozładunku w WER.

W celu usprawnienia procesu doręczania paczek wprowadzono szkolenia dla nowych kurierów według specjalnego programu szkolenia, w tym nt. użytkowania urządzeń mobilnych i terminali płatniczych. W wytycznych dla pracowników stanowisk wydawania przesyłek kurierom - od marca 2020 r. – opisano kolejność wykonywania czynności w celu prawidłowego wydania przesyłek KEP.

(akta kontroli str.750-757, 762-776)

Stosownie do postanowień *Polityki Zarządzania Ryzykiem w Poczcie Polskiej*<sup>29</sup> oraz *Instrukcji monitorowania zdarzeń ryzyka operacyjnego*<sup>30</sup>, „[...]”<sup>31</sup>

(akta kontroli str. 1203-1227, 1229 -1357)

Dyrektor RD wyjaśnił, że: „w celu poprawy terminowości przesyłek listowych od 2015 r. kolejne czynności w procesie opracowywania przesyłek realizowano w ciągu technologicznym stanowisk: recepcji, rozdzielni maszynowej i ręcznej oraz ekspedycji i były one analogiczne dla przesyłek ekonomicznych i priorytetowych,

<sup>27</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>28</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>29</sup> Załącznik do Uchwały Zarządu Poczty Polskiej S.A. nr 425/2010 z dnia 21 grudnia.2010 r. w sprawie Polityki zarządzania ryzykiem w Poczcie Polskiej S.A.

<sup>30</sup> Załącznik do Uchwały nr 379/2010 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 1 grudnia 2010 r. w sprawie Instrukcji monitorowania zdarzeń ryzyka operacyjnego w Poczcie Polskiej S.A.

<sup>31</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie bezpieczeństwa przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

a kolejność ich opracowywania wyznaczały wewnętrzne terminy kontrolne. (...) W sortowni listów wprowadzono monitoring ręcznego opracowywania "odrzutów", tj. błędnie odczytanych przez maszynę adresów i wprowadzono kontrolki usterek przy maszynach oraz na stanowiskach wideokodowania. Wprowadzono monitoring nadchodzących kursów przewożących przesyłki priorytetowe z placówek pocztowych i wprowadzono oznaczenia kolorowymi kartami „kanban” kolejkowania wchodzącego materiału priorytetowego ze strefy recepcji do strefy rozbiór”.

Od października 2019 r. RD podjął współpracę z RS w zakresie prawidłowego adresowania przesyłek sądowych oraz postępowania przez UP w sytuacjach zwracania przesyłek sądowych, w celu wyeliminowania błędnego adresowania przesyłek sądowych przez instytucje oraz poprawnego dokonywania zwrotów przesyłek sądowych przez UP.

(akta kontroli str. 762-772, 777-809, 909-912)

PP S.A. od 2010 r. wprowadziła *Standard obsługi klienta w placówce pocztowej* stanowiący załącznik do decyzji Nr 63 Dyrektora Centrum Poczty z 21 grudnia 2010 r.<sup>32</sup>. W 2017 r. zostały wprowadzone *Standardy sprzedaży i obsługi klienta w placówce pocztowej* określone w decyzji Nr 17/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z 6 marca 2017 r. w sprawie „Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej” w tym m.in. wygląd placówki pocztowej, wygląd stanowiska pracy, ubiór i wygląd pracownika, obsługa klienta w placówce pocztowej, poufność obsługi. Zmiana tych regulacji dokonana została decyzją Nr 89/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z 18 września 2018 r. w sprawie „Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej”, na podstawie której wprowadzone zostały „Standardy sprzedaży i obsługi Klienta – Potęga Jakości” dla pracowników PP S.A. zatrudnionych na stanowiskach doradcy klienta. Decyzją Nr 33/2019/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z 23 maja 2019 r. w sprawie obsługi osób uprzywilejowanych w placówkach pocztowych, wprowadzono m.in. obowiązek pierwszeństwa obsługi osób uprzywilejowanych oraz *Kartę dobrych praktyk w pigułce*, a w tym instrukcje dot. wystroju placówki, wyglądu pracownika, powitanie i pożegnanie klienta, badanie potrzeb klienta.

(akta kontroli str.122-149, 457-481)

Oględziny 5 placówek pocztowych (dwóch urzędów pocztowych i dwóch filii UP oraz jednej agencji pocztowej) potwierdziły spełnienie wymagań w zakresie obsługi klientów i udostępniania im informacji, a także druków pocztowych. Średni czas oczekiwania na obsługę wyniósł od 1 do 5 minut i nie było kolejek klientów oczekujących na załatwienie spraw. W placówkach udostępnione były na życzenie klientów regulaminy świadczenia usług pocztowych oraz cenniki. Informacje o zasadach wprowadzania na teren Unii Europejskiej przesyłek pocztowych spoza terytorium UE zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego były wywieszane na tablicy w 4 placówkach, w jednej z filii UP nie było tej informacji. Naczelnik UP wyjaśniła podczas oględzin, że w placówce tej wprowadzono niedawno nową wizualizację oraz że informacja zostanie wywieszona<sup>33</sup>. Pracownicy poddanych oględzinom UP i filii posiadali identyfikatory, a ich wygląd, stan stanowisk pracy oraz sali usługowej były bez zastrzeżeń. Na podstawie liczby transakcji w październiku i grudniu 2019 r. oraz w lutym 2020 r., stwierdzono, że średnia miesięczna liczba klientów w poddanych oględzinom placówkach pocztowych wynosiła ok. 6 tys.,

<sup>32</sup> Decyzja nr 63 Dyrektora Centrum Poczty z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie Standardów obsługi klienta w placówce pocztowej.

<sup>33</sup> W dniu 24 września 2020 r. stwierdzono, że informacja została wywieszona.

średnio miesięcznie pracownicy placówek pocztowych wykonywali ok. 56 tys. operacji. „[...]”<sup>34</sup>

(akta kontroli str. 848-890)

W zakresie badania potrzeb klientów w RS wykorzystywane były informacje przekazywane przez klientów w formie „Ankiety satysfakcji” przeprowadzanych co miesiąc w 3 wytypowanych losowo placówkach.

Dyrektor RS wyjaśnił, że: „Na podstawie odpowiedzi i sugestii klientów zostały uruchomione w okresie objętym kontrolą nowe placówki np.: przy ul. Ostródzkiej, ul. Okopowej, ul. Hansa Christiana Andersena, ul. Portofino oraz ul. Generała Ludomiła Rayskiego”.

Ponadto, na podstawie wyników ankiet weryfikowany był m.in. czas oczekiwania na obsługę w placówkach pocztowych. Dyrektor RS wyjaśnił, że: „w przypadku stwierdzenia czasu oczekiwania przez klienta powyżej 10 min. kontaktowano się z placówką pocztową w celu podjęcia działań naprawczych” oraz że: „w przypadku wystąpienia kolejek kadra kierowniczo-kontrolerska uruchamiała do obsługi dodatkowe okienko w celu zminimalizowania czasu obsługi”. Dyrektor RS wskazał również, że dane dotyczące czasu obsługi: „były systematycznie przedstawiane Naczelnikom na comiesięcznych naradach organizowanych przez RS. W trakcie narad omawiano działania naprawcze, które w następstwie miały optymalizować organizację pracy w placówce (godziny pracy, ilość pracowników na zmianie) w celu poprawy jakości obsługi klienta”.

Innymi źródłami identyfikującymi potrzeby klientów, wykorzystywanymi w RS były: bieżąca, analiza stron internetowych (fora opinii i dyskusji) realizowana przez wybrane stanowisko pracy w RS analiza wniosków interesariuszy nadesłanych do PP S.A. w zakresie sieci placówek pocztowych.

Ustalono, że Dyrektor RS organizował również spotkania z burmistrzami dzielnic w celu omówienia: funkcjonowania sieci placówek rozmieszczonych w danej dzielnicy, ich dostępności czasowej, uwag, skarg, wniosków od mieszkańców, potrzeb, szczególnie w dzielnicach o intensywnym rozwoju budownictwa mieszkaniowego, w tym możliwości współpracy z podmiotami w zakresie prowadzenia agencji pocztowych.

(akta kontroli str.173-174, 457-481, 495-496) „[...]”<sup>35</sup>

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

PP S.A. zobowiązana była do świadczenia pocztowych usług powszechnych z zachowaniem wskaźników terminowości doręczenia przesyłek określonych w § 3 rozporządzenia o wykonywaniu usług powszechnych, w 2015 r. natomiast stosownie do postanowień art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego wskaźniki terminowości doręczenia przesyłek nie mogły być niższe niż te uzyskane przez PP S.A. w 2012 r.

W okresie objętym kontrolą PP S.A. na terenie RS i w zakresie działania RD, nie zapewniła terminowego doręczenia przesyłek zgodnego z minimalnymi standardami określonymi w ww. przepisach. „[...]”<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie ilości klientów, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>35</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie bezpieczeństwa, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.



W obszarze działania RS nie osiągnięto również przyjętych przez Poczta Polska S.A. celów operacyjnych w zakresie terminowości dla fazy nadawczej i fazy doręczeń listów zwykłych priorytetowych i ekonomicznych.

(akta kontroli str.172, 250-270, 401-407, 491-492, 750-784)

Dyrektor RS wyjaśnił, że: „*niedotrzymywanie terminów w dostarczaniu przesyłek listowych spowodowane było przede wszystkim: problemami kadrowymi w służbie doręczeń – wakaty na poziomie nawet ponad 3%, brakiem doświadczenia i wysoką rotacją nowozatrudnionych pracowników oraz przypadkami nieterminowego opróżniania pocztowych skrzynek nadawczych. (...) Analiza wskaźnika terminowości jest stałym zadaniem RS. W tym celu wyznaczony pracownik stale analizuje wskaźniki w celu identyfikacji i eliminacji miejsc powstawania nieprawidłowości i wypracowania wspólnie z Naczelnikami UP działań naprawczych (...)*”.

(akta kontroli str. 250-270, 401-407, 491-492)

Działania podejmowane przez Dyrektorów RS i RD nie były skuteczne i nie doprowadziły do poprawy terminowości dostarczania przesyłek. Mimo stałego wzrostu liczby przesyłek do opracowania, nie zapewniono odpowiedniej liczby pracowników służby doręczeń, a także w WER, zgodnie z planami zatrudnienia. Wskazana nieprawidłowość świadczy o nieskutecznym zarządzaniu. W ciągu pięciu lat, co roku RD wnosił o zatrudnienie nowych pracowników, jednak PKL nie podjął skutecznych działań w celu ich pozyskania, zgodnie z planami zatrudnienia. Liczba zgłaszanych ZRO dotyczących braków kadrowych zwiększała się w każdym roku objętym kontrolą, nie znalazło to jednak odzwierciedlenia w skutecznych działaniach zarządczych.

OCENA CZĄSTKOWA

PP S.A. w latach 2015-2019 nie dotrzymała standardów doręczeń w zakresie terminowości dla większości obsługiwanych kategorii przesyłek. Podejmowane działania naprawcze przez RS i RD nie były skuteczne, przyczyniły się do poprawy terminowości jedynie w niewielkim segmencie świadczonych usług.

OBSZAR

## **2. Realizacja powszechnych usług pocztowych w zakresie dostępności**

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą liczba czynnych placówek pocztowych w Warszawie ogółem zwiększyła się z 223 w 2014 r.<sup>37</sup> do 253 w 2020 r.<sup>38</sup>, w strukturze RS funkcjonowało: 89 urzędów pocztowych (dalej: UP), 138 filii urzędów pocztowych (dalej: FUP) oraz 26 agencji pocztowych (dalej: AP). RS w latach 2015-2020 zlikwidował 8 AP i w 2015 r. przekształcił 19 UP o zatrudnieniu poniżej 10 osób w FUP.

(akta kontroli str. 246, 284-296, 457-481, 463-464)

W obszarze działania RS utworzono 15 automatycznych stref 24 godzinnych obsługi klientów, w ramach których utworzono „kioski nadawcze” (w latach 2012 - 2014 r.) oraz „listomaty” (w latach 2012 - 2016).

(akta kontroli str.498-532)

Wg stanu na dzień 31 grudnia 2014 r. w Warszawie jedna stała placówka pocztowa przypadła na 7674 mieszkańców, a w 2020 r. (na dzień 2 października) jedna placówka pocztowa przypadła na 7000 mieszkańców. W okresie objętym kontrolą

<sup>36</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terminowości przesyłek, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>37</sup> Według stanu na 31 grudnia 2014 r.

<sup>38</sup> Według stanu na 23 września 2020 r.

liczba placówek pocztowych zwiększyła się o 30, a liczba mieszkańców Warszawy w tym czasie wzrosła o ponad 66 tys.<sup>39</sup>

W latach 2015-2019 w pięciu dzielnicach Warszawy (Rembertów, Śródmieście, Wawer, Wesoła, Włochy) na jedną stałą placówkę pocztową przypadło od ponad 3 tys. do ok. 6 tys. mieszkańców.

(akta kontroli str. 277-283)

Decyzje o uruchomieniu placówki pocztowej na danym obszarze podejmowane były m.in. na podstawie badań potrzeb klientów oraz w oparciu o informacje uzyskane podczas spotkań z przedstawicielami władz lokalnych.

Dyrektor RS wyjaśnił, że: „proces realizacji uruchomień nowych placówek pocztowych, w zależności od rodzaju placówki trwał od 1 miesiąca (np. w przypadku agencji pocztowej) do 1 roku, a czas realizacji uzależniony był od dostosowania lokalu m.in. do wymogów bezpieczeństwa, czy dostępu dla osób niepełnosprawnych”.

(akta kontroli str. 173-174, 457-481)

Liczba pocztowych skrzynek nadawczych latach 2015 - 2020 (wg stanu na dzień 23 września 2020 r.) zmniejszyła się z 870 do 625, z tego 193 skrzynki nadawcze były opróżniane przez pracowników RS, a 432 przez pracowników RD.

Dyrektor RS wyjaśnił, że: „Demontaż skrzynek został poprzedzony badaniami prowadzonymi przez Biuro Jakości i Procesów. Celem badania było uzyskanie informacji o liczbie przesyłek nadawanych za pośrednictwem pocztowych skrzynek nadawczych miejskich oraz analiza zasadności utrzymania skrzynek pocztowych nadawczych na określonym obszarze. Badanie zostało przeprowadzone w okresie 29.09 – 06.11.2014 r. metodą obserwacji. W badaniu dokonano dwukrotnego pomiaru każdej skrzynki.(...) Demontaż rozpoczął się w styczniu 2015 r. (...) Ponadto, w ramach optymalizacji realizacji czynności związanych z opróżnianiem nadawczych skrzynek pocztowych, (...) podjęto decyzję aby w każdej placówce pocztowej funkcjonowała jedna skrzynka nadawcza (...) Na podstawie kolejnego badania Biura Jakości i Procesów przeprowadzonego w październiku 2015 r., (...) zlikwidowano skrzynki, z których wyjmowano mniej niż 10 przesyłek dziennie. W przedmiotowych latach, przeprowadzono również demontaż skrzynek nadawczych zlokalizowanych przy/na budynkach przeznaczonych do rozbiórki lub zlokalizowanych na terenach należących do m.st Warszawy.”

(akta kontroli str.297-302, 457-459)

W okresie 2016-2020 część nadawczych skrzynek pocztowych opróżnianych przez pracowników RD usunięto na wniosek wspólnot mieszkaniowych, zdemontowano także skrzynki, które stały bez zezwolenia w pasach dróg, na przystankach MZA oraz przed zlikwidowanymi agencjami pocztowymi. Ponadto 27 skrzynek zostało zdemontowanych czasowo z powodu remontów budynków lub budowy dróg. W okresie objętym kontrolą w rejonie skrzynek opróżnianych przez RD zamontowano 15 nowych skrzynek nadawczych wcześniej zdjętych na czas remontów.

(akta kontroli str. 762-772, 810-847, 913-914)

Nadawcze skrzynki pocztowe znajdujące się przy placówkach pocztowych opróżniane były przez wyznaczonych pracowników tych placówek, w każdym dniu roboczym po godzinie 14:00. Dyrektor RS wyjaśnił, że: „dodatkowe opróżnienia są realizowane w uzasadnionych przypadkach (m.in. w okresach wzmożonego ruchu

<sup>39</sup> Wskaźnik podano wg. wyliczeń prowadzonych przez Poczta Polska S.A. Sposób przyjmowania liczby mieszkańców odbiega od danych GUS na dany rok. Poczta Polska S.A. przyjmowała do obliczeń wskaźników liczbę ludności z 2 letnim opóźnieniem. Przesunięcie czasowe wynikało z terminów publikacji danych o liczbie ludności przez GUS.

świętecznego, nasilonego ruchu turystycznego)”. Analiza raportów z opróżniania 20 losowo wybranych skrzynek pocztowych sporządzonych w latach 2016-2020 wykazała, że skrzynki nadawcze były opróżniane każdego dnia roboczego po godz. 14:00 i nie odnotowano przypadków nieopróżnienia skrzynek.

(akta kontroli str. 250-256, 297-301)

Od lipca 2016 r. w RD prowadzony był dzienny rejestr opróżnień skrzynek nadawczych. Przeciętny udział procentowy liczby opróżnionych skrzynek potwierdzony w systemie do liczby skrzynek objętych systemem kontroli elektronicznej wynosił 99,55%. Przyczynami nieopróżnienia skrzynek były m.in: okresowy demontaż skrzynki, brak dostępu z powodu uszkodzonego zamka lub złamanego klucza, brak możliwości dojazdu z powodu remontu ulicy, manifestacji lub wypadku drogowego.

(akta kontroli str. 915-925, 1181-1202)

W latach 2015-2020 (I połowa) 65% UP i FUP (164 placówki) – dostępnych było dla klientów w dni robocze 12 godzin dziennie lub dłużej (dwa urzędy były czynne całodobowo przez siedem dni w tygodniu, a jeden urząd był czynny całą dobę cztery dni w tygodniu). Pozostałe placówki dostępne były dla klientów od 6 do 7 godzin dziennie z wyjątkiem trzech FUP zlokalizowanych w jednostkach wojskowych oraz oddziale banku czynnych krócej. Dzienny czas pracy AP zawierał się w przedziale od 6 do ponad 11 godzin. Ponadto ok 30% placówek było czynnych w soboty średnio przez 6 godzin. Oględziny 5 placówek pocztowych wykazały, że były czynne w zadeklarowanych godzinach pracy.

(akta kontroli str. 284-296, 484, 848-890)

Poddane oględzinom placówki pocztowe były dostosowane do obsługi klientów poruszających się na wózkach inwalidzkich. W placówkach były oznakowane piktogramami okienka o obniżonej wysokości, a w okienkach tych wagi do przesyłek, których odczyt widoczny był dla osoby siedzącej na wózku. Skrzynki nadawcze przed placówkami były to skrzynki wolnostojące, o wysokości umożliwiającej wrzucenie listu przez osobę na wózku.

(akta kontroli str. 848-890, 915-925)

Dyrektor RS wyjaśnił, że: „na obszarze m.st. Warszawy były prowadzone akcje dedykowane obniżaniu nadawczych skrzynek pocztowych. Dla części skrzynek, głównie zainstalowanych przy placówkach pocztowych, obniżono wysokość ich zamontowania. Dzięki temu wskaźnik dostępności w obszarze RS wynosi 98%. (189 skrzynek dostosowanych na 193 znajdujące się w obszarze działania RS). W obszarze skrzynek podległych RD również sukcesywnie prowadzone były działania w celu obniżenia wysokości skrzynek nadawczych. (...) Brak dostosowania skrzynek nadawczych do potrzeb osób niepełnosprawnych dotyczy głównie skrzynek zainstalowanych na budynkach, gdzie Poczta Polska S.A. musi uzyskać zgodę jego właściciela. W wielu przypadkach na ich przewieszenie nie wyrażają zgody właściciele budynków, na których są zamontowane skrzynki, ze względu na ślady na budynku jakie pozostają”.

(akta kontroli str. 250-270)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1) Stosownie do postanowień § 26 rozporządzenia w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych procentowy udział nadawczych skrzynek pocztowych umieszczonych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym w ogólnej liczbie nadawczych skrzynek

pocztowych instalowanych w miejscowym obszarze pocztowym przez operatora wyznaczonego nie może być niższy niż 95%.

Poczta Polska S.A. na obszarze Warszawy nie zapewniła wystarczającej liczby pocztowych skrzynek nadawczych umieszczonych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym. Zaledwie 436 nadawczych skrzynek pocztowych spośród 625 (tj. 70%) zostało umieszczonych w sposób i miejscu umożliwiającym korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami.

(akta kontroli str. 250-270, 297-301, 750-757, 1181-1227)

Dyrektor RD wyjaśnił, że: *„celu dostosowania nadawczych skrzynek pocztowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, w dniach 7 i 8 września br. dokonano ponownej weryfikacji skrzynek”*. Dyrektor RD poinformował, że: *„do Regionu nie wpłynęły wnioski od mieszkańców w sprawie dostosowania skrzynek do potrzeb osób niepełnosprawnych”*. Wyjaśnił, że: *przekaze do Pionu Infrastruktury wykaz skrzynek wolnostojących, które powinny być dostosowane do wymogów, a wysokość skrzynek usytuowanych na budynkach zostanie dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością po uzyskaniu zgód właścicieli budynków”*. Do dnia zakończenia kontroli zidentyfikowano administratorów budynków, na których znajdowały się 82 nadawcze skrzynki pocztowe oraz skierowano do nich wystąpienia o wyrażenie zgody na obniżenie wysokości skrzynek.

(akta kontroli str.1181-1227)

W ocenie NIK podjęcie działań w zakresie umożliwienia korzystania z pocztowych skrzynek nadawczych przez osoby niepełnosprawne dopiero po stwierdzeniu tej nieprawidłowości w toku kontroli NIK świadczy o niedostatecznym nadzorze ze strony Dyrektora RD, który administrował większością pocztowych skrzynek nadawczych.

2) W Warszawie od 1 kwietnia 2019 r. w pięciu Strefach 24 w „kioskach nadawczych” nie była czynna obsługa listów krajowych. Nie było możliwe nadawanie przesyłek listowych nieregistrowanych i poleconych, co ograniczało dostęp do usługi powszechnej w pięciu na piętnaście funkcjonujących w stolicy Strefach 24.

Dyrektor Biura Rozwoju Oferty Produktowej dla wszystkich tego typu przypadków w kraju wyjaśnił, że: (...) *„Przyczyną niedostępności funkcjonalności urzędzeń do nadawania przesyłek listowych po wprowadzeniu formatów SML (...) była zmiana podejścia do taryfikowania przesyłek listowych i wprowadzenie formatów S, M i L, która została wdrożona w kwietniu 2019 r. Poczta Polska S.A. przewidziała dostosowanie Stref 24 do zmodyfikowanej oferty produktowej i pozyskała oferty od dostawców oprogramowania w Strefach 24 mimo znaczącej ich opieszałości m. in. spowodowanej zmianami organizacyjnymi, jakie nastąpiły u dostawców urzędzeń (...) Co do zasady wolumeny przesyłek obsługiwane za pomocą urzędzeń zlokalizowanych w Strefach 24 i w konsekwencji przychód w odniesieniu do innych strumieni był niewielki. (...) Dodatkowo zaznaczyć należy, że w naszej ocenie wyżej wskazane wolumeny usług nie zostały utracone tylko zrealizowane były w strumieniu obsługiwanym w placówkach pocztowych.”*

(akta kontroli str.498-532)

Niezapewnienie serwisowania obsługiwanych urzędzeń i utrata ich funkcjonalności, a w konsekwencji nieosiągnięcie przychodów świadczy o nieskuteczności zarządzania.

#### OCENA CZĄSTKOWA

PP S.A. w okresie objętym kontrolą w Warszawie o 30 zwiększyła liczbę placówek pocztowych. Jednak tylko w 5 spośród 18 dzielnic Warszawy liczba mieszkańców przypadających na jedną placówkę pocztową nie przekraczała 7 tys., podczas gdy jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, w gminach miejskich

i miejsko – wiejskich licząc średnio w skali kraju, powinna przypadać na 6 tys. mieszkańców.

### 3. Rozpatrywanie skarg i reklamacji

Opis stanu  
faktycznego

Rozpatrywanie skarg i wniosków w PP S.A. do kwietnia 2017 r. należało do zadań Biura Zarządzania Ryzykiem i Zgodnością<sup>40</sup>, a od 1 maja 2017 r. do zadań Biura Wsparcia Klienta<sup>41</sup>. „[...]”<sup>42</sup>

Analiza dokumentacji losowo wybranych 20 skarg i 20 reklamacji na usługi świadczone przez PP S.A. (nadanych w jednostkach podległych RS) wykazała, m.in. że: w przypadku 11 reklamacji uznanych za zasadne zostały wypłacone stosowne odszkodowania oraz zwrócono opłaty za nadanie przesyłki. Do klientów składających skargi lub reklamacje wystosowano pisma z odpowiedzią w terminach nieprzekraczających 30 dni od ich zgłoszenia. Jednostki organizacyjne biorące udział w procesie wyjaśniania przyczyn powstałych nieprawidłowości, udzielały odpowiedzi niezwłocznie właściwym komórkom wewnętrznym. Przyczynami zgłoszonych skarg na świadczone usługi były: opóźnienia w dostarczaniu przesyłek (5), nieprawidłowości w dostarczaniu przesyłki poleconej (4), nieprawidłowości w awizowaniu przesyłek (4). Przyczynami złożonych reklamacji przesyłek pocztowych były: nieprawidłowości w wypełnieniu przez listonoszy dokumentu potwierdzenia odbioru (4), zaginięcie przesyłki (4) oraz uszkodzenie zawartości (3).

(akta kontroli str. 543-547)

„[...]”<sup>43</sup> Do Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem zgłaszano wnioski o powiadomienie organów ścigania o podejrzeniu popełnienia czynu zabronionego oraz wnioski o konieczności wszczęcia kontroli doraźnej pozaplanowej na okoliczność ograbienia, zaginięcia, doręczenia poza obiegiem. „[...]”<sup>44</sup>.

(akta kontroli str.750-757, 762-772, 1229-1357)

W latach 2015-2020 nie było bezpośrednich kontroli w RS i w RD przeprowadzanych przez ministra właściwego do spraw łączności oraz Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie skarg i reklamacji.

(akta kontroli str.165-170, 1367-1390)

W latach 2015 – 2020 (I połowa) Poczta Polska S.A. wypłaciła odszkodowania z tytułu złożonych reklamacji usług powszechnych świadczonych przez jednostki podległe RS oraz w zakresie obsługi przez RD w łącznej kwocie „[...]”<sup>45</sup>

<sup>40</sup> Uchwała nr 311/2011 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 20 grudnia 2011 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A.

<sup>41</sup> Uchwała nr 78 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie zmian organizacyjnych w Poczcie Polskiej, zmian Regulaminu organizacyjnego Centrali Poczty Polskiej S.A oraz zmiany uchwały w sprawie podziału kompetencji pomiędzy Członków Zarządu Poczty Polskiej S.A.

<sup>42</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>43</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>44</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>45</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

Poczta Polska S.A. RD i RS nie podejmowała skutecznych działań w celu zmniejszenia liczby skarg i reklamacji klientów, w tym klientów usługi powszechnej.

1. W latach 2015-2020 liczba reklamacji uznanych za uzasadnione złożonych przez klientów na działania RS wyniosła „[...]”<sup>46</sup> i utrzymywała się na podobnym poziomie w poszczególnych latach, większość reklamacji dotyczyła zaginięcia przesyłek.
2. W latach 2017-2018 nastąpił wzrost liczby reklamacji na działania RD w związku z zaginięciem i uszkodzeniem paczek „[...]”<sup>47</sup>, wzrosła również liczba skarg na awizację przesyłek „[...]”<sup>48</sup>.

Dyrektor RS wyjaśnił, że: *„W celu zmniejszenia liczby skarg, reklamacji i ograniczenia związanych z tym kosztów podejmowane były m.in. następujące działania: monitoring placówek z największą ilością zdarzeń; szkolenia adaptacyjne, w zakresie produktowym i jakościowym w formie stacjonarnej oraz e-learningu dla osób zatrudnionych na stanowiskach: Listonosz oraz Stanowisko ds. Obsługi Klienta. Łącznie w latach 2015-2020 w szkoleniach we wskazanym zakresie wzięło udział 3337 osób; klientom proponowano dodatkowe usługi, jak np.: żądania – polecony do skrzynki („wrzut do skrzynki”)”<sup>49</sup>. Łącznie w podległych UP w latach 2015-2020<sup>50</sup> z usługi tej korzystało 80 313 klientów, wynajem skrzynek pocztowych w placówkach, usługa skanowania przesyłek przez profil zaufany; na czas pandemii Covid 19 – doręczanie przesyłek do skrzynek oddawczych adresata bez pokwitowania (nie obejmuje przesyłek z potwierdzeniem odbioru oraz przesyłek nadanych na zasadach specjalnych)”*.

(akta kontroli str. 271-276)

Dyrektor RD wyjaśnił, że: *„w latach 2015-2020 w RD wystąpił znaczny wzrost ilości opracowywanych paczek, w tym gabarytowych, co przełożyło się na wzrost ilości paczek zaginionych oraz liczby reklamacji. (...) W celu zwiększenia bezpieczeństwa przesyłek wprowadzono dodatkowe zabezpieczenia w systemie kontroli dostępu, zwiększono strefy monitorowane wizyjnie (CCTV) i utworzono stanowisko monitorowania wizyjnego fragmentów procesów technologicznych. W roku 2019 zmodernizowano system kontroli dostępu i zamontowano urządzenia kontroli dostępu w dodatkowych 15 drzwiach (głównie na klatkach schodowych) oraz zamontowano dodatkowo 25 kamer. Zwiększono kontrolę stanowisk paczkowej maszyny rozdzielczej oraz miejsc wydawania przesyłek kurierom. Zwiększono częstotliwość kontroli funkcjonalnych na stanowiskach pracy, wprowadzono doraźne kontrole identyfikatorów i kamizelek oraz kontrole prawidłowości rozliczenia dokumentacji pobranych i doręczonych przesyłek. Wprowadzono doraźne kontrole kurierów przy wyjeździe z terenu WER w zakresie zgodności ilościowej i jakościowej*

<sup>46</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>47</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>48</sup> Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176) i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie skarg i reklamacji, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

<sup>49</sup> Nie obejmuje przesyłek z potwierdzeniem odbioru oraz przesyłek nadanych na zasadach specjalnych.

<sup>50</sup> Wg stanu na 28 sierpnia.2020 r.

*pobranym do doręczenia przesyłek. (...) W toku postępowań wyjaśniających skargi i reklamacje, stwierdzono, że wiele negatywnych zdarzeń miało miejsce podczas pracy w WER osadzonych, zatem od sierpnia 2018 r. ograniczono liczbę zatrudnianych osadzonych."*

(akta kontroli str.750-757, 762-772, 1229-1357)

NIK mając na uwadze to, że liczba zgłoszonych skarg i reklamacji w porównaniu do wolumenów przesyłek stanowiła tysięczne części procenta stwierdza, że wzrost liczby skarg dotyczących awizowania przesyłek oraz reklamacji zaginięć i uszkodzeń przesyłek, wskazują na niską skuteczność działań podejmowanych przez RS i RD w celu ograniczenia ich liczby.

#### OCENA CZĄSTKOWA

W ogólnej liczbie reklamacji uznanych za uzasadnione (dotyczących przesyłek doręczanych przez jednostki podległe RS), ponad połowa dotyczyła zaginięcia przesyłek. Nastąpił jednocześnie wzrost liczby reklamacji na działania RD w związku z zaginięciem i uszkodzeniem paczek oraz wzrosła liczba skarg na awizację przesyłek. Podejmowane przez Dyrektorów RS i RD działania w celu zmniejszenia liczby skarg reklamacji nie były skuteczne, terminowe rozpatrywanie reklamacji doprowadziło jednak do ograniczenia kosztów i do zmniejszenia się kwoty wypłacanych odszkodowań z tytułu utraty przesyłek.

## IV. Wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujące wnioski:

#### Wnioski

1. Wprowadzenie rozwiązań, które zapewnią spełnienie przez Poczta Polska S.A. obowiązujących wymogów dotyczących terminowości dostarczania przesyłek pocztowych w ramach usług powszechnych.
2. Dostosowanie pocztowych skrzynek nadawczych zlokalizowanych na terenie Warszawy do potrzeb osób niepełnosprawnych.
3. Wprowadzenie rozwiązań, które zapewnią zmniejszenie liczby skarg i reklamacji na świadczenie usług powszechnych.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Infrastruktury Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, 6 listopada 2020 r.

Kontrolerzy  
Miroslawa Wnuk  
Doradca ekonomiczny

/ - /

.....

Iwona Zubrzycka-Wasil  
Starszy inspektor kontroli państwowej

/ - /

.....

Najwyższa Izba Kontroli  
Departament Infrastruktury  
p.o. Dyrektor  
Marek Maj

/ - /

.....