



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Infrastruktury

KIN.410.003.04.2020

Pan
Tomasz Zdzikot
Prezes Zarządu Spółki Poczta Polska S.A.
ul. Rodziny Hiszpańskich 8
00-940 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Poczta Polska S.A. ¹ ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa w zakresie działalności:
Kierownik jednostki kontrolowanej	Poczta Polska S.A. Region Sieci Łódź ul. Juliana Tuwima 38, 90-001 Łódź ² , Poczta Polska S.A. Region Dystrybucji Łódź ul. Włókniarzy 227, 90-900 Łódź ³ . Tomasz Zdzikot Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 16 czerwca 2020 r. ⁴ , od 4 kwietnia 2020 r. delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu i pełnienia obowiązków Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. ⁵ 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. ⁶ ; Marek Chibowski oddelegowany do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 26 stycznia 2016 r. do 20 czerwca 2016 r. ⁷ ; Jerzy Józkowiak Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 21 maja 2013 r. do 26 stycznia 2016 r. ⁸ <p style="text-align: right;">(akta kontroli str. 8-10, 15, 1535-1543)</p>
Zakres przedmiotowy kontroli	Realizacja powszechnych usług pocztowych (terminowość doręczania, 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 ⁹ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Infrastruktury
Kontroler	Witold Olczyk główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienia do kontroli nr KIN/45/2020 i nr KIN/46/2020 z dnia 4 sierpnia 2020 r. <p style="text-align: right;">(akta kontroli str.1 i 2)</p>

¹ Dalej także: PP S.A.

² Dalej także: RS.

³ Dalej także: RD.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Uchwała Nr 44/16 Rady Nadzorczej III kadencji z dnia 15 czerwca 2016 r. w sprawie powołania Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. III kadencji.

⁷ 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.

⁸ Uchwała Nr 33/2013 Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A. II kadencji z dnia 21 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.

⁹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200 (dalej: ustawa o NIK).

II. Ocena ogólna¹⁰ 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 listów i paczek najszybszej kategorii 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 pocztowe¹¹ oraz § 3 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych¹². Działania podejmowane w celu poprawy terminowości dostarczania przesyłek przez dyrektorów RS i RD nie były skuteczne.

PP S.A. działając nierzetelnie nie zagwarantowała także klientom w niektórych placówkach pocztowych na terenie działania RS pełnego dostępu do informacji o usłudze powszechnej określonych w § 45 Regulaminu świadczenia usług powszechnych¹³.

W RS i RD nie stwierdzono istotnych naruszeń bezpieczeństwa obrotu pocztowego i przesyłek pocztowych mimo tego, że wytyczne wewnętrzne PP S.A. w zakresie dostępu osób postronnych do placówek pocztowych w części nieprzeznaczonej klientom nie były realizowane rzetelnie.

W Łodzi i wybranych gminach miejsko - wiejskich województwa łódzkiego liczba osób przypadających na jedną placówkę pocztową przekraczała określone § 24 rozporządzenia o wykonywaniu usług powszechnych standardy dostępności, tj. w gminach miejskich i miejsko – wiejskich średnio w skali kraju 6 tys. osób na stałą placówkę pocztową.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej¹⁴ kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1.1. RS i RD obejmowały swoim działaniem obszar województwa łódzkiego. RS był jednostką organizacyjną w strukturze Pionu Sprzedaży PP S.A. do zadań, której należało m.in.: nadzorowanie służby nadawczej i oddawczej, w tym służby doręczeń, zarządzanie sprzedażą w placówkach pocztowych, zarządzanie funkcjonowaniem placówek pocztowych i siecią agentów pocztowych, wdrażanie standardów oraz procesów realizowanych w placówkach pocztowych, współdziałanie w planowaniu tras kursów lokalnych na linii Wydziały Ekspedycyjno-Rozdzielcze (dalej: WER) – placówki pocztowe i siedziby służby doręczeń oraz współpraca z innymi jednostkami PP S.A. w zakresie zarządzania relacjami z klientem.

1.2. W okresie objętym kontrolą zatrudnienie w RS ogółem wyniosło „[...]”¹⁵

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

¹¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 (dalej: Prawo pocztowe).

¹² Dz. U. z 2020 r. poz. 1026 (dalej: rozporządzenie o wykonywaniu usług powszechnych).

¹³ Załącznik nr 2 do uchwały nr 129/2016 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 20 października 2016 r.

¹⁴ Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

¹⁵ 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 liczby zatrudnionych, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Przychody PP S.A. ze sprzedaży usług powszechnych na terenie RS stanowiły w latach objętych kontrolą od 19,9% do 27,8% przychodów ogółem¹⁶. PP S.A. nie przedstawiła kosztów z tytułu świadczenia usług powszechnych w RS¹⁷ tłumacząc to niemożliwością ich wyodrębnienia względu na metodę ujmowania kosztów w księgach rachunkowych.

(akta kontroli str. 3-4, 352-427, 470-472)

1.3. Do zadań RD jako jednostki organizacyjnej w strukturze Pionu Operacji Logistycznych należało m.in. wykonywanie funkcji operacyjnych obsługiwanych przesyłek, w tym przyjmowanie przesyłek, przygotowanie przesyłek do przewozu, ekspediowanie i wydawanie przesyłek do doręczenia, zapewnienie ciągłości ruchu eksploatacyjnego, zapewnienie bezpieczeństwa obrotu przesyłek, gospodarka opakowaniami zbiorczymi.

W RD zatrudnienie ogółem wynosiło „[...]”¹⁸ W okresie objętym kontrolą w RD nie występowały problemy kadrowe. W okresach dużego nasilenia obrotu przesyłek (np. okresy świąteczno-noworoczne) w RD zatrudniano pracowników na umowę zlecenie do pracy w WER, przykładowo w grudniu 2018 r. pracę na tych zasadach wykonywało „[...]”¹⁹ W RD zatrudniano także w latach 2017 (czerwiec) – 2020 (sierpień) więźniów – w poszczególnych miesiącach od 12 do 63. Praca więźniów odbywała się w WER na stanowisku ds. opracowywania ładunków, w ramach której wykonywali oni ciężkie i uciążliwe prace fizyczne. Ze względów bezpieczeństwa prace te nie były związane z dostępem do przesyłek wartościowych, czy też wrażliwych informacji. W kontrolowanym okresie w toku postępowań reklamacyjnych i skargowych dotyczących przesyłek opracowywanych w WER w Łodzi nie stwierdzono udziału więźniów w sprawach objętych ww. postępowaniami.

Przychody ze sprzedaży usług powszechnych w RD stanowiły w latach objętych kontrolą od 16,1% do 28,1% przychodów ze sprzedaży ogółem²⁰. PP S.A. nie przedstawiła kosztów z tytułu świadczenia usług powszechnych w RD tłumacząc to niemożliwością ich wyodrębnienia z uwagi na stosowaną metodę ujmowania kosztów w księgach rachunkowych.

(akta kontroli str. 3-5, 7, 16-117, 470-472, 622, 906-916, 1413-1419, 1475)

1.4. PP S.A. w okresie objętym kontrolą w ramach usługi powszechnej oferowała dostawę przesyłek listowych i paczek pocztowych wszystkich kategorii. W ofercie PP S.A. znajdowały się także usługi niebędące usługami powszechnymi, tj.: Pocztex - przesyłka kurierska krajowa, Kurier 48, Paczka 24, Paczka 48, Paczka+ (usługa od czerwca 2017 r.) i Paczka+ Ekspres (usługa od czerwca 2017 r.).

¹⁶ „[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 przychodów i kosztów, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.]”

¹⁷ „[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 przychodów i kosztów, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.]”

¹⁸ 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 liczby zatrudnionych, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁹ 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 liczby zatrudnionych, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁰ „[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 przychodów i kosztów, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.]”

Stosownie do przepisów art. 46 ust. 2 pkt. 3 Prawa pocztowego od 2016 r. operator wyznaczony zobowiązany był świadczyć usługi powszechne z zachowaniem czasu przebiegu przesyłek pocztowych, które zostały określone w przepisach wykonawczych. Rozporządzenie o wykonywaniu usług powszechnych, określiło m.in. minimalne wymagania w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych realizowanych w obrocie krajowym, w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych. Natomiast w 2015 r. wskaźniki terminowości doręczenia przesyłek stosownie do wymogów art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego nie mogły być niższe niż te uzyskane przez Poczta Polska S.A. w 2012 r.

PP S.A. w przypadku przesyłek nadanych na terenie całego kraju i doręczonych na terenie RS osiągnęła następujące wskaźniki terminowości doręczania w poszczególnych latach²¹: „[...]”²²

1.5. Na podstawie kontroli dokumentacji 20 wybranych losowo pocztowych skrzynek nadawczych nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie opróżniania i kontroli opróżniania pocztowych skrzynek nadawczych. Działania podejmowane w tym zakresie w RS były zgodne z funkcjonującą w PP S.A. instrukcją o nadawczych skrynkach pocztowych²³.

(akta kontroli str. 469, 510, 514, 517-521, 555-571, 620, 839-893, 903-905, 1420-1421-1425, 1492, 1544-1563, 1704-1721, 1725-1726.)

1.6. Średni czas przebywania przesyłek różnych kategorii w WER w latach 2015 – 2020 (I połowa) w wybranych miesiącach (styczeń, maj, wrzesień), był porównywalny w latach objętych kontrolą. Przesyłki listowe najszybszej kategorii odprawiane były w WER „[...]”²⁴

Dyrektor RD wyjaśnił, że: *w Spółce funkcjonował także Raport terminowości przesyłek paczkowych określany w czterech fazach czasu przebywania przesyłek w jednostce od nadania do doręczenia (faza: nadania, koncentracji, dekoncentracji i doręczenia). Czas przebywania w danej fazie wyliczany był na podstawie zarejestrowanych w Zintegrowanym Systemie Teleinformatycznym (dalej: ZST) zdarzeń wejścia i wyjścia przesyłek do poszczególnych faz. (...) Ilość przesyłek objętych badaniem był powyżej 90%. W wyniku badania powstawały dwa raporty: sumaryczny raport terminowości w fazach określający wskaźnik terminowości oraz szczegółowy raport terminowości w fazach zawierający dane szczegółowe o przesyłkach, pozwalający zdiagnozować miejsca powstawania nieprawidłowości.*

W okresie od stycznia do lipca 2020 r. terminowość paczek priorytetowych oraz paczek ekonomicznych w pierwszych trzech fazach procesu przebywania przesyłki w jednostce oscylowała w przedziale od 97% do 100%, natomiast ostatnia czwarta faza osiągała wyniki na poziomie od 85% do 99%.

(akta kontroli str. 6, 118-337, 503-504, 1470-1491, 1688-1703)

²¹ Pomiar dla faz E2E (od końca do końca).

²² 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 RS, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²³ Weszła w życie dnia 1 lutego 2017 r. na podstawie zarządzenia Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrynkach pocztowych. Od dnia 24 kwietnia 2012 r. obowiązywała Instrukcja wdrożona zarządzeniem Nr 24/2012 Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrynkach pocztowych w zakresie ich rozmieszczania, ewidencji, opróżniania i kontroli, która obowiązywała do dnia 31 stycznia 2017 r.

²⁴ 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 WER, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

1.7. W 2010 r. PP S.A. wdrożyła „Standardy obsługi klienta w placówce pocztowej”²⁵ a w 2017 r. „Standardy sprzedaży i obsługi klienta w placówkach pocztowych”²⁶. W dokumentach tych podjęto próby ustandaryzowania ubioru i wyglądu pracowników, w szczególności tych mających bezpośredni kontakt z klientem, a także sposobów zachowania pracowników w kontakcie bezpośrednim z klientem w placówkach pocztowych. W 2019 r. wprowadzono regulacje dotyczące obsługi osób uprzywilejowanych oraz kartę dobrych praktyk²⁷. W toku oględzin 13 placówek pocztowych²⁸ na terenie RS Łódź nie stwierdzono stanów nieprawidłowych w obszarze jakości obsługi klienta.

Na obszarze RS od 2017 r. powołano 11 Koordynatorów Sprzedaży i Sieci, którzy wizytowali placówki pocztowe. W trakcie wizyt sprawdzali oni realizację Standardów Sprzedaży i Obsługi Klienta w zakresie m.in.: bieżącej obsługi klienta, organizacji pracy, poziomu przygotowania UP do obsługi klientów, zewnętrznego wyglądu placówki, wewnętrznego wyglądu placówki, wyglądu stanowisk pracy, wyglądu pracowników, a także obserwacji pracowników w zakresie stosowania ww. standardów. W latach 2017-2020 (sierpień), koordynatorzy przeprowadzili łącznie ponad 11 tys. wizyt²⁹ sporządzając po każdej tzw. „kartę wizyty.”

W karcie wizyty koordynatora w AP w Brzustowie z 30 sierpnia 2019 r. stwierdzono m.in. że: w agencji były dostępne druki, a także stwierdzono prawidłowe zabezpieczenie przesyłek pocztowych.

W okresie objętym kontrolą pracownicy RS zostali przeszkoleni z zakresu obsługi klienta (przeszkolono łącznie - 8971 osób) oraz w zakresie szkoleń produktowych (przeszkolono łącznie - 19 928 osób). W RD przeszkolono w zakresie szkoleń produktowych łącznie - 269 pracowników, a w zakresie obsługi klienta łącznie - 177 pracowników.

(akta kontroli str.431-468, 515-516, 550-554, 620-621, 900-902, 1169-1253, 1429, 1438-1469, 1590-1623, 1822-1823)

Oględziny NIK 13 placówek pocztowych wykazały m.in., że były one dostosowane do potrzeb osób o ograniczonej zdolności poruszania się: w 6 przypadkach z uwagi na brak podjazdu zamontowano dzwonki do przyzywania personelu (sprawne w czasie oględzin), 3 placówki dostępne były z poziomu chodnika, w 2 przypadkach zainstalowano podjazdy, a w 2 platformy hydrauliczne. W jednym przypadku (AP) klientom sklepu i agencji udostępniono bardzo małą powierzchnię (ok. 3 m²), a pracownicy nie nosili identyfikatorów. Wszystkie pomieszczenia były czyste, dobrze doświetlone, pracownicy w zakresie ubioru i obsługi bez uwag. W żadnej placówce nie stwierdzono kolejek, które powodowały czas obsługi dłuższy niż 3 do 5 minut. Sprawdzone także możliwości złożenia w placówkach pocztowych pełnomocnictwa pocztowego, pisemnego żądania przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w żądaniu, pisemnego zastrzeżenia w zakresie niedoręczania przesyłek rejestrowanych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem i zrealizowania usługi zabezpieczenia przesyłki przez operatora pocztowego – w jednej placówce pocztowej (AP) stwierdzono brak powyższych druków,

²⁵ Decyzja Nr 63 Dyrektora Centrum Poczty Polskiej S.A. z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie wdrożenia „Standardu obsługi Klienta w placówce pocztowej” obowiązująca od dnia 21 grudnia 2010 r. do dnia 5 marca 2017 r.

²⁶ Decyzja Nr 17/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie „Standardów sprzedaży i obsługi klienta w placówce pocztowej” obowiązująca z dniem powzięcia. Wcześniej do dnia 5 marca 2017 r. obowiązywała Decyzja Nr 63 Dyrektora Centrum Poczty z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie wdrożenia „Standardów sprzedaży i obsługi klienta w placówce pocztowej”.

²⁷ Decyzja Nr 33/2019/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 23 maja 2019 r. w sprawie obsługi osób uprzywilejowanych w placówkach pocztowych oraz załącznik do tej decyzji pn. Karta dobrych praktyk w pigułce.

²⁸ Oględziny przeprowadzono w UP Wieluń, Osjaków, Radomsko, Koluszki, Sieradz, Kutno, Łodzi, Grabowie k/Łęczycy, w FUP Łowicz w miejscowości Bocheń, w 4 AP w Brzustowie, Spale, Dalikowie i w Rossoszycy.

²⁹ W 2017 r. – 1869, w 2018 – 2625, w 2019 - 4488, w 2020 (I połowa) – 2608.

a pracownik stwierdził, że nigdy nie sporządzał takich dokumentów w tej placówce. W największych skontrolowanych placówkach (UP), średnia operacji dziennych na jedno okienko wynosiła około 1000 operacji.

(akta kontroli str. 925-1161, 1254-1261, 1426-1428)

W okresie od 2015 r. do 2020 r. (I połowa) udział procentowy rejestrowanych przesyłek doręczonych bezpośrednio do klienta w stosunku do całkowitej liczby przesyłek rejestrowanych (powszechnych), w zakresie przesyłek listowych wyniósł „[...]”³⁰.

1.8. Z poddanych oględzinom ww. 13 placówek pocztowych tylko jeden UP podlegał obowiązkowej ochronie przez Pion Poczta Polska Ochrona (dalej: PPO). Sprawowana ona była przez całodobowy jednoosobowy posterunek ochrony stacjonarnej. „[...]”³¹.

Zasady dostępu do obszarów, obiektów, pomieszczeń PP S.A. określone zostały w dokumencie pn. „Wytyczne dotyczące organizacji ruchu osobowo-materiałowego w Poczcie Polskiej S.A.”³² oraz *Wytycznych dotyczących minimalnych wymagań funkcjonalno-jakościowych zabezpieczenia technicznego oraz ochrony fizycznej w obiektach pocztowych*³³. Stosownie do powyższych zasad w obiektach, w których nie było pracowników ochrony - recepcji za weryfikację uprawnień do wejścia na obszar placówki pocztowej (nieдоступny klientom PP S.A.) odpowiadał kierownik placówki pocztowej. W obiektach bez ochrony PPO stała weryfikacja przy bramie wjazdowej możliwa była tylko w sytuacji zamontowania odpowiednich rozwiązań technicznych np. brama automatyczna, szlaban.

(akta kontroli str. 338-351, 543, 639-644, 1164-1168)

WER w Łodzi podlegał ochronie fizycznej sprawowanej przez pracowników PPO. „[...]”³⁴

(akta kontroli str. 118-337, 640, 1635-1687)

Obowiązująca w PP S.A. Polityka ochrony osób i mienia³⁵ w § 10 ustanawiała prowadzenie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa grup szczególnie zagrożonych. Szkolenia były realizowane w oparciu o *Wytyczne organizacyjno-programowe*

³⁰ 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, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³¹ 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 zabezpieczeń obiektów, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³² Wytyczne wdrożono pismem okólnym Nr 4/2019/BKZB Dyrektora Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie wytycznych dotyczących organizacji ruchu osobowo-materiałowego w Poczcie Polskiej S.A. Wytyczne te realizowały przepis § 1 ust. 4 Polityki ochrony osób i mienia w Poczcie Polskiej S.A. stanowiącej załącznik do uchwały Nr 378/2010 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 1 grudnia 2010 r. w sprawie Polityki ochrony osób i mienia oraz załącznik nr 2 do uchwały Nr 140/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 1 sierpnia 2017 r. zmieniającej uchwałę w sprawie Polityki ochrony osób i mienia w Poczcie Polskiej S.A. wraz z ogłoszeniem tekstu jednolitego.

³³ Wytyczne stanowiły załącznik Nr 1 do pisma okólnego Nr 1/2019/BKZB Dyrektora Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem z dnia 16 stycznia 2019 r.

³⁴ 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 zabezpieczeń obiektów, wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁵ Załącznik Nr 2 do uchwały Nr 140/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 1 sierpnia 2017 r. zmieniającej uchwałę w sprawie Polityki ochrony osób i mienia w Poczcie Polskiej S.A. wraz z ogłoszeniem tekstu jednolitego – obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2017 r. Wcześniej obowiązywała Polityka ochrony osób i mienia w Poczcie Polskiej S.A., stanowiąca Załącznik do uchwały Nr 378/2010 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 1 grudnia 2010 r. w sprawie Polityki ochrony osób i mienia w Poczcie Polskiej.

dotyczące szkolenia z zakresu bezpieczeństwa grup szczególnie zagrożonych³⁶ (dalej: Wytyczne do szkoleń bezpieczeństwa). Powyższy dokument narzucał obowiązek przeprowadzenia szkolenia podstawowego najpóźniej w okresie 14 dni od dnia zawarcia umowy o pracę lub daty przeniesienia na stanowisko objęte obowiązkiem przeprowadzenia tego szkolenia. Ponadto co dwa lata od daty zakończenia szkolenia podstawowego powinno być przeprowadzone szkolenie uzupełniające zwane też okresowym.

Szkoleniom z zakresu ochrony osób i mienia podlegali pracownicy zatrudnieni na stanowiskach m.in.: Naczelników UP, Kierowników PP, Kierowników Wydziałów Transportu, Kierowników Ekspozytur, związanych z obsługą klienta w placówkach pocztowych i listonosze.

(akta kontroli str. 338-351, 509, 518-537, 541-543)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. PP S.A. przepisem art. 46 ust. 2 pkt. 3 Prawa pocztowego została zobowiązana do terminowego dostarczania przesyłek w ramach usługi powszechnej. Wymagania w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych realizowanych w obrocie krajowym, w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych określone zostały w § 3 rozporządzenia o wykonywaniu usług powszechnych³⁷ oraz art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego³⁸.

Tymczasem na obszarze działania RS w żadnym roku objętym kontrolą nie osiągnięto wymaganego poziomu wskaźnika terminowości w przypadku przesyłek listowych najszybszej kategorii (D+1), a w przypadku paczek pocztowych najszybszej kategorii (D+1) w latach 2016-2019. W przypadku przesyłek listowych najszybszej kategorii (D+2) wymagany poziom osiągnięto tylko w 2019 r. Wymagany poziom wskaźnika terminowości przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii (D+3) osiągnięto tylko w 2019 r., a przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii (D+5) w 2015 r. i w 2019 r.

W sprawie przyczyn nieosiągnięcia wymaganych wskaźników terminowości dyrektor RS wyjaśniła, m.in. że: „Na wskaźnik terminowości przesyłek wpływa wiele czynników i nie wszystkie są bezpośrednio zależne od RS. Przedstawiony wskaźnik dotyczy terminowości E2E (w pełnym przebiegu: od nadania na obszarze całego kraju do doręczenia na obszarze podległym pod RS Łódź) oznacza to, że czas przebiegu przesyłki wyliczany jest na podstawie danych z dwóch faz: nadania i doręczenia. W przebiegu przesyłki paczkowej faktycznie na wartość wskaźnika terminowości wpływ ma 7 faz³⁹, przy czym placówki pocztowe podległe Regionowi Sieci, mają bardzo zróżnicowany udział w realizacji poszczególnych faz. Na obszarze podległym RS Łódź funkcjonuje 85 placówek ze służbą doręczeń, z czego w 26 UP proces doręczania paczek jest realizowany przez pracowników podległych POL a więc tylko ok.20% paczek priorytetowych jest doręczanych przez listonoszy, nad którymi bezpośredni nadzór sprawują Naczelnicy UP (RS). Głównymi istotnymi aspektami mającymi wpływ na wskaźnik terminowości paczek priorytetowych są: sezonowość nadań i zwiększenie wolumenów przesyłek. Dotyczy to zwiększonej liczby przesyłek nadawanych i doręczanych w okresie (ruch świąteczny, akcje specjalne doręczanie przesyłek egzaminacyjnych do szkół, zamówienia okazjonalne np. dzień dziecka, komunie), ładowość samochodów i moce przerobowe węzłów rozdzielczych, w których rozdział odbywa się ręcznie, stopień umaszynowania

³⁶ Wytyczne w prowadzono za Pismem Okólnym Nr 9/201/BKZB Dyrektora Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem z dnia 7 sierpnia 2017 r.

³⁷ Przepis ten obowiązywał PP S.A. od 2016 r.

³⁸ W 2015 r. wskaźniki terminowości doręczenia przesyłek nie mogły być niższe niż te uzyskane przez PP S.A. w 2012 r.

³⁹ 7 faz: Nadania, Zbiórkowa, Koncentracji, Przewozu, Dekoncentracji, Rozwózki, Doręczenia.

rozdziatu i segregacji przesyłek, absencja urlopowa – chorobowa, warunki atmosferyczne. (...) W związku z powyższym podejmowanie działań w celu poprawy wskaźników jest procesem stałym i złożonym w który zaangażowanych jest wiele jednostek organizacyjnych. Do działań mających na celu poprawę wskaźnika terminowości w zakresie realizowanym przez RS Łódź należą: zmiany w obiegu kursów wewnątrz węzłowych uzgadniane z POL RD w Łodzi, dostosowywanie godzin pracy UP do obiegu kursów, analiza raportów terminowości i podejmowanie indywidualnych działań dedykowanych placówkom w których wskaźnik terminowości uległ spadkowi, organizowanie zastępstw i wspieranie służby doręczeń w okresach wzmożonej absencji, uzgodnienia czynione pomiędzy POL RD i RS dotyczące przekazywania materiału (odprawy kontenerowe, doręczanie przesyłek gabarytowych, wynajem pojazdów z kierowcą oraz bez kierowcy organizowanie kursów doraźnych, rozdział przesyłek na kierunki) (...) dostosowywanie obsady w służbie doręczeń, liczby kursów oraz wprowadzanie doręczania w soboty w okresach zwiększonego wolumenu nadań KEP.

Zdaniem NIK sezonowe wzrosty wolumenu przesyłek oraz warunki atmosferyczne nie powinny zaskakiwać profesjonalnego operatora pocztowego z długoletnim doświadczeniem, ponadto w okresie objętym kontrą zarówno w RS jak i w RD nie występowały braki kadrowe, mające wpływ na terminowość poszczególnych faz procesu nadania i doręczenia przesyłki.

(akta kontroli str. 354-356, 428-430, 620, 898-900, 1632-1634, 1725, 1730-1792)

2. Działaniem nierzetelnym było nieudostępnienie klientom informacji w zakresie świadczonej usługi powszechnej, w wybranych placówkach pocztowych:

a) W UP Osjaków stwierdzono, że w miejscu dostępnym dla klientów nie umieszczono informacji, o których mowa w § 45 ust. 2 pkt. 10 i 11 Regulaminu świadczenia usług powszechnych⁴⁰, tj. informacji o lokalizacji wyznaczonej jednostki organizacyjnej, do której kierowane są przesyłki niedoręczalne oraz informacji o nazwie jednostki do rozpatrywania reklamacji w I instancji (dopiero w trakcie oględzin NIK Naczelnik UP uzupełniła te informacje na tablicy ogłoszeń w sali obsługi klientów);

b) W AP w Brzustowie nie udostępniono druków pełnomocnictw, zastrzeżeń i żądań doręczania przesyłek na inny adres, o których mowa w § 45 ust. 2 pkt. 9 Regulaminu świadczenia usług powszechnych. Pracownik agencji stwierdził w trakcie oględzin NIK, że nie słyszał o takich drukach i nigdy ich nie wypełniał.

Dyrektor RS w sprawie udostępniania cenników i regulaminów wyjaśniła m.in., że: „Od 1 września 2019 r. w PP S.A. dokonano zmiany formy gromadzenia zasobów informacyjnych udostępnianych klientom. Przestały obowiązywać segregatory z kartami informacyjnymi, jakie placówka pocztowa zobowiązana była udostępniać klientowi. Zostały one zastąpione zasobami informacyjnymi w Intranecie a także wprowadzono dostępność określonych informacji w formie komunikatów zamieszczonych na tablicy informacyjnej w placówkach pocztowych. (...) W razie zgłoszenia przez klienta prośby o udostępnienie informacji (regulaminu, cennika itp.) zadaniem pracownika jest odszukanie odpowiednich informacji, wydrukowanie i przedstawienie do wglądu klientowi. Proces ten może być częściowo i czasowo

⁴⁰ Uchwała Nr 128/2020 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 21 maja 2020 r. zmieniająca uchwałę w sprawie regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego regulaminu świadczenia usług powszechnych (uchwała weszła w życie dnia 27 maja 2020 r., z wyjątkiem zmian § 14 ust.2, § 18, § 19 ust.1, § 20 regulaminu świadczenia usług powszechnych, które wchodzi w życie 1 lutego 2021 r.). Do dnia 26 maja 2020 r. obowiązywał regulamin świadczenia usług powszechnych wprowadzony załącznikiem nr 1 do uchwały Nr 143/2013 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 28 czerwca 2013 r. w sprawie Regulaminu świadczenia usług powszechnych (tekst jednolity stanowi Załącznik Nr 2 do uchwały Nr 190/2018 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 października 2018 r. zmieniającej uchwałę w sprawie regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego regulaminu świadczenia usług powszechnych).

niedostępny w sytuacjach awaryjnych związanych z brakiem łącza internetowego czy przerwy w dostawie prądu. W sytuacji uniemożliwiającej skorzystanie z zasobów za pośrednictwem intranetu swoją wiedzą i doświadczeniem służy też kadra kierowniczo-kontrolna i poszczególne komórki administracji. (...). Wymienione informacje, których brak w placówkach wykazała kontrola NIK jest nieprawidłowością, wynikającą z niedopilnowania przez kadre kierowniczą placówki wyeksponowania informacji wg obowiązujących zasad ekspozycji i zgodnie z ustalonymi nośnikami.(...)"

(akta kontroli str. 811-830, 925-1161, 1254-1261, 1264-1265, 1426-1429, 1438-1469)

3. Treść informacji, umieszczonej na dwóch skrzynkach pocztowych⁴¹, o częstotliwości ich opróżniania nie spełniała wymogów określonych w § 5 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych⁴², który stanowi, że na skrzynce umieszcza się informacje umożliwiające identyfikację operatora pocztowego w sposób zapewniający trwałość tego oznaczenia oraz umieszcza się napisy informujące o częstotliwości opróżniania skrzynki przez operatora pocztowego.

Dyrektor RS w sprawie niewłaściwego oznaczenia skrzynek pocztowych wyjaśniła, że: *Miejscowości Bocheń i Spała należą do obszarów wiejskich. Skrzynki nadawcze opróżniane są przez listonoszy w trakcie obsługi rejonów doręczeń. Ponieważ listonosz nie zawsze przy skrzynce może być o określonej godzinie, z tej przyczyny skrzynki nadawcze tam zamontowane są typu WR, co jest zgodne z par 9 ust 1 pkt 2 Instrukcji."*

Napisy informujące o dniu opróżniania skrzynki umieszczone na wskazanych skrzynkach typu WR mimo że zgodne z wewnętrzną instrukcją PP S.A. o nadawczych skrzynkach pocztowych to nie spełniają norm określonych wskazanymi powyżej przepisami prawa. Informują, bowiem o jednostkowym następnym opróżnieniu danej skrzynki a nie o częstotliwości ich opróżniania.

(akta kontroli str. 556-571, 1102-1115, 1133-1144, 1704-1721)

4. Działaniem nierzetelnym było nie stosowanie przez pracowników ochrony i naczelników UP przepisów § 8 ust. 1 oraz ust. 4 Wytycznych dotyczących organizacji ruchu osobowo-materiałowego w Poczcie Polskiej S.A.⁴³, tj. niewykonywanie obowiązków w zakresie ochrony i dostępu osób postronnych do placówek pocztowych w części nieprzeznaczonej dla klientów PP S.A.

W toku oględzin 13 ww. placówek pocztowych stwierdzono w trzech placówkach że:

- a) w UP Sieradz 1 umożliwiono wjazd prywatnego pojazdu samochodowego bez sprawdzenia uprawnień, na teren zaplecza UP objętego ochroną;
- b) w UP w Tomaszowie Mazowieckim umożliwiono wjazd prywatnego pojazdu na teren zaplecza UP - zabezpieczenie fizyczne w postaci szlabanu było otwarte na stałe;
- c) w UP w Osjakowie wejście na zaplecze było otwarte, umożliwiało to dostęp osób postronnych do części obiektu nieprzeznaczonej dla klientów.

W sprawie nieograniczonego dostępu do wybranych placówek pocztowych Naczelnik UP Tomaszów Mazowiecki 1 wyjaśnił, że: *„Sytuacja stwierdzona podczas oględzin związana z otwartym szlabanem spowodowana była problemem technicznym. A niezabezpieczenie wejścia na teren placówki UP Osjaków było stanem nieprawidłowym.*

(akta kontroli str. 338-351, 509-510, 541-543, 627-628, 639-644, 831-832, 1164-1168, 1587, 1635-1687)

⁴¹ Oględzinom poddano 13 skrzynek pocztowych zlokalizowanych przy placówkach pocztowych.

⁴² Dz. U. z 2014 r. poz. 381.

⁴³ Patrz przypis 28.

OCENA CZĄSTKOWA

PP S.A. na terenie RS i w zakresie działania RD mimo podejmowanych działań na rzecz poprawy terminowości dostarczania przesyłek w latach 2015-2020 nie uzyskała wymaganych minimalnych wskaźników terminowości przesyłek listowych i paczek pocztowych najszybszej kategorii (D+1). Nierzetelnie wypełniła obowiązki w zakresie oznaczenia i udostępnienie wymaganych informacji klientom. Nierzetelnie także realizowano wytyczne wewnętrzne PP S.A. w zakresie dostępu osób postronnych do niektórych placówek pocztowych w części nieprzeznaczonej klientom poczty.

OBSZAR

2. Realizacja powszechnych usług pocztowych w zakresie dostępności

Opis stanu faktycznego

2.1. Na terenie RS na dzień 31 lipca 2020 r. funkcjonowało 496 placówek pocztowych (w 49 placówkach pocztowych działalność była zawieszona) w tym:

- 105 UP (jeden czynny całodobowo);
- 179 FUP;
- 211 AP;
- jeden Punkt Pocztowy;

Na terenie RS zostały zainstalowane automaty pocztowe dostępne całodobowo w placówkach pocztowych - 5 szt. Dwa z nich były automatami paczkowymi oddawczymi, a trzy automatami – kioskami nadawczymi. Od 2019 r. uruchomiono poza siedzibami placówek pocztowych (w sklepach) 17 automatów paczkowych oddawczych.

W okresie objętym kontrolą zlikwidowano 18 placówek pocztowych i utworzono 39 nowych. Likwidacja placówek następowała ze względu na wygaśnięcie, rozwiązanie umów agencyjnych.

Na terenie Łodzi na 679 941⁴⁴ mieszkańców przypadało 112 funkcjonujących placówek pocztowych w efekcie na jedną placówkę pocztową przypadało 6071 osób. W poszczególnych dzielnicach Łodzi liczba mieszkańców w stosunku do liczby placówek pocztowych kształtowała się następująco:

- Łódź Widzew - liczba mieszkańców 134 tys. – 23 placówki pocztowe (średnio 7052 mieszkańców na jedną placówkę pocztową po odliczeniu 4 placówek pocztowych z zawieszoną działalnością);
- Łódź Polesie - liczba mieszkańców 134,5 tys. - 21 placówek pocztowych – (średnio 7077 mieszkańców na jedną placówkę pocztową po odliczeniu dwóch placówek pocztowych z zawieszoną działalnością).

W wybranych losowo gminach miejsko-wiejskich liczba mieszkańców w stosunku do liczby placówek pocztowych kształtowała się następująco:

- Koluszki - liczba mieszkańców gminy 23 368 - 3 placówki pocztowe, średnio 7789 mieszkańców na placówkę pocztową;
- Wolbórz – odpowiednio mieszkańcy 7 841 - 1 placówka pocztowa;
- Aleksandrów Łódzki – mieszkańcy 32 303 – 3 placówki pocztowe, średnio 10 768 mieszkańców na placówkę pocztową;
- Żelów – mieszkańcy 14 955 – 2 placówki pocztowe, średnio 7 478 mieszkańców na placówkę pocztową;
- Biała Rawska – mieszkańcy 11 285 - 1 placówka pocztowa;
- Szadek – mieszkańcy 7 312 - 1 placówka pocztowa.

⁴⁴ Liczba mieszkańców Łodzi na dzień 31 grudnia 2019 r. – źródło Główny Urząd Statystyczny publikacja z 22.07.2020 r. – liczba ludności (wg stanu na 31.12.2019 r. w przeliczeniu na 01.01.2020 r.) (<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/powierzchnia-i-ludnosc-w-przekroju-terytorialnym-w-2020-roku,7,17.html>)

W wybranych, niżej wymienionych, gminach wiejskich funkcjonowała jedna stała placówka pocztowa: Drużbice – powierzchnia gminy 113,35 km², Kluki – powierzchnia gminy 118,54 km², Dmosin – powierzchnia gminy 100,19 km², Łyszkowice – powierzchnia gminy 107,30 km², Sędziejowice – powierzchnia gminy 120,04 km², Państwów – powierzchnia gminy 114,61 km², Widawa – powierzchnia gminy 178,31 km².

(akta kontroli str. 352-427, 470-472, 511-512, 572-579, 623, 1264-1265, 1429)

2.2. W RS nie prowadzono badań opinii klientów na temat funkcjonowania placówek pocztowych. Jednak corocznie projektowano i wprowadzano zmiany w zakresie funkcjonowania sieci na podległym obszarze obejmujące m.in. tworzenie nowych placówek, zmianę formatu czy likwidację długotrwale zawieszonych placówek. Opracowując poszczególne zmiany brano pod uwagę oprócz gęstości zaludnienia, specyfiki obszaru (tzw. sypialnie miejskie, rozbudowujące się osiedla, funkcjonujące podmioty gospodarcze), dostępną infrastrukturę funkcjonujących placówek, możliwości logistycznych, reagowano także na zgłaszane potrzeby mieszkańców i wnioski zgłaszane przez nich oraz lokalne organy samorządowe.

W PP S.A. badania klientów prowadzone były na szczeblu centralnym, a ich koordynacją zajmowała się wyspecjalizowana jednostka - Biuro Marketingu. Badania dotyczące opinii klientów i ich oczekiwań m.in w zakresie obsługi i sposobu doręczeń - począwszy od 2012 r. - były prowadzone cyklicznie – raz do roku.

Wyniki badań były przekazywane do jednostek PP S.A. - usługowych, strategicznych, itp., były również prezentowane i omawiane na naradach kadry zarządzającej różnych szczebli i m.in na tej podstawie formułowano dalsze kierunki działań, dotyczące poprawy poziomu zadowolenia klientów, znajdujące się w obszarze kompetencyjnym tych jednostek.

(akta kontroli str. 357-358, 501-502, 580-619, 1264-1265, 1429, 1494-1510)

2.3. Na terenie RS liczba nadawczych skrzynek pocztowych w okresie objętym kontrolą, sukcesywnie ulegała zmniejszeniu. Od 1839 sztuk w 2015 r. do 1188 według stanu na dzień 31 lipca 2020 r. Według wyjaśnień Dyrektor RS to przede wszystkim rezultat analizy wyników badań zapotrzebowania społeczeństwa na nadawanie przesyłek listowych nierejestrowanych za pośrednictwem pocztowych skrzynek nadawczych. Poza tym demontaż skrzynek następował w przypadku remontów i przebudowy dróg, remontów budynków, elewacji, budowy lub remontu ogrodzenia posesji. Wyjaśniła ponadto, że po likwidacji skrzynek nie odnotowano wniosków od mieszkańców i instytucji z tych rejonów o ponowne zamontowanie skrzynek, a każdy przypadek likwidacji skrzynki poprzedzony był rozpoznaniem stopnia jej wykorzystania przez jednostkę odpowiedzialną za jej opróżnianie. Jednocześnie wyjaśniła, że pomimo zmniejszenia ilości zamontowanych skrzynek nadawczych na obszarze działania RS, nie zostały naruszone wymogi w zakresie gęstości rozmieszczenia skrzynek nadawczych wynikające z Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych⁴⁵.

(akta kontroli str. 469, 475-492, 514, 548-549, 556-571, 862-897, 1264-1265, 1426, 1430-1437, 1704-1721)

2.4. Oględziny 13 placówek pocztowych potwierdziły, że godziny pracy tych placówek były zgodne z przepisem § 25 rozporządzenia o wykonywaniu usług powszechnych i oczekiwaniami klientów. Godziny pracy w większości placówek pocztowych w gminach wiejskich i miejsko-wiejskich były wypracowane po zgłoszeniach lokalnych społeczności oraz doświadczeniach zebranych i zbadanych

⁴⁵ Zarządzenie nr 27/2016/ZPZ Prezesa Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych. Wcześniej obowiązywało Zarządzenie Nr 24/2012 Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych w zakresie ich rozmieszczania, ewidencji, opróżniania i kontroli.

na podstawie wydruków z systemów kasowych systemu Poczta 2000, który pozwala na analizy załatwiania spraw m.in. według godzin przeprowadzonych operacji w szczególności w AP i FUP w miejscowościach wiejskich.

(akta kontroli str. 501-502, 925-1161, 1254-1261)

2.5. W wybranych placówkach pocztowych przeprowadzone oględziny potwierdziły zapewnienie dostępu do usług i do pocztowych skrzynek nadawczych osobom niepełnosprawnym.

2.6. Na terenie RS w latach 2015 - 2020 (lipiec), udział procentowy nadawczych skrzynek pocztowych dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych w ogólnej liczbie skrzynek nadawczych wynosił od 98% w 2015 r. do 97,5% w lipcu 2020 r.

(akta kontroli str. 473-474, 483-492, 925-1161, 1254-1261)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

Trzy automaty pocztowe – kioski nadawcze w okresie od 1 kwietnia 2019 r.⁴⁶ do 2 stycznia 2020 r. nie spełniały warunków pełnej funkcjonalności w zakresie świadczenia usług powszechnych – nie umożliwiały bowiem nadawania przesyłek listowych nieregistrowanych i poleconych. Według wyjaśnień udzielonych przez dyrektora Biura Rozwoju Oferty Produktowej⁴⁷: Przyczyną niepełnej funkcjonalności urządzeń do nadawania przesyłek listowych było niedostosowanie stosowanego w nich oprogramowania do zmienionych formatów przesyłek listownych. PP S.A. przewidziała dostosowanie Stref 24 do zmodyfikowanej oferty produktowej i pozyskała oferty od dostawców oprogramowania w Strefach 24. Oferty przedstawione przez wykonawców części urządzeń były za drogie i nie zostały przyjęte. Wolumeny przesyłek obsługiwane za pomocą urządzeń zlokalizowanych w Strefach 24 i w konsekwencji przychód w odniesieniu do innych strumieni przesyłek był niewielki - przykładowo w 2018 r. wszystkich przesyłek listowych nadanych w placówkach, w których uruchomione są Strefy 24 było 2 600 516 szt., w tym obsługowanych za pośrednictwem urządzeń w Strefach 24 było 81 619 szt. Wskazane wolumeny usług nie zostały utracone tylko zrealizowane w strumieniu obsługiwanym w placówkach pocztowych.

Niezapewnienie możliwości korzystania przez klientów PP S.A. z automatów listowych prowadziło do zmniejszenia dostępności usług, w konsekwencji także do zmniejszenia przychodów PP S.A. z tego tytułu i świadczy o nieskuteczności zarządzania.

(akta kontroli str. 357-358, 1633, 1722-1724, 1727, 1793)

OCENA CZĄSTKOWA

W Łodzi i wybranych gminach miejsko - wiejskich na terenie województwa łódzkiego liczba mieszkańców na jedną stałą placówkę pocztową przekraczała 6 tys., tj. wskaźnik dostępności określony § 24 rozporządzenia o wykonywaniu usług powszechnych. NIK negatywnie pod względem rzetelności ocenia niezapewnienie przez 9 miesięcy pełnej funkcjonalności automatów – kiosków nadawczych.

OBSZAR

Opis stanu
faktycznego

3. Rozpatrywanie skarg i reklamacji

3.1. W okresie objętym kontrolą sposób ewidencjonowania skarg nie pozwalał na wyodrębnienie skarg wnoszonych przez klientów PP S.A. na usługę powszechną.⁴⁸ W związku z przekształceniami organizacyjnymi nie było

⁴⁶ Od 1 kwietnia 2019 wprowadzono w PP S.A. zmiany taryfowe niektórych usług powszechnych.

⁴⁷ Do akt kontroli włączono wyjaśnienia udzielone zespołowi kontrolnemu w Poznaniu, które dotyczyły wszystkich przypadków braku funkcjonalności części automatów pocztowych.

⁴⁸ 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.

możliwe przedstawienie danych odnośnie skarg złożonych w latach 2015, 2016 i pierwszej połowie 2017 r. w podziale na RD i RS. Najwięcej skarg w ww. okresie zostało złożonych na kompetencje personelu i sposób awizowania przesyłek, tj. pozostawianie zawiadomień bez próby doręczenia.

Liczba reklamacji klientów nadających przesyłki w jednostkach podległych RS i RD, dotyczących usług powszechnych wyniosła łącznie „[...]”⁴⁹, w tym uznanych za zasadne „[...]”⁵⁰. Liczba reklamacji dotyczących RS wzrosła znacznie w latach 2017 – 2020 „[...]”⁵¹. Największy udział (76%) w uzasadnionych reklamacjach we wszystkich latach stanowiły te złożone z uwagi na zaginięcie i opóźnienie dostarczenia przesyłki.

W zakresie działań podejmowanych w celu poprawy realizowanych usług i zmniejszenia liczby skarg i reklamacji Dyrektor RD wyjaśnił m.in, że: *„Zobligowano pracowników strefy listów do sprawdzania zawartości odsyłek otrzymywanych z urzędów pocztowych pod kątem prawidłowego rozdziału strumieni przesyłek ekonomicznych i rejestrowanych lub wystąpienia innych nieprawidłowości. (...) Monitorowana jest terminowość w strefie listów, a podczas rozdziału listów i paczek oprócz kierowania się przynależnością przesyłek do konkretnego rodzaju (priorytet czy ekonomia) wdrożono zasadę FIFO (pierwsze weszło, pierwsze wyszło). W zakresie doręczania, organizowane są spotkania instruktażowe z kurierami i podwykonawcami, podczas, których szczególny nacisk jest kładziony na prawidłową realizację doręczania przesyłek, w tym kwitowanie ich odbioru, a w przypadku powtarzających się nieprawidłowości, podejmowane są środki dyscyplinarne.”*

(akta kontroli str. 3-5, 268-337, 470-472, 493-500, 503-506, 539-540, 545-546, 630-638, 645-832, 923-924, 1262-1263, 1266-1415, 1493, 1564-1586, 1624-1631)

Szczegółowa analiza dokumentacji 61 skarg na działania RS i RD wykazała, że na dwie skargi udzielono odpowiedzi z opóźnieniem, tj. po upływie 30 dni od dnia wniesienia skargi. Ponadto na jedną ze skarg udzielono odpowiedzi przed zakończeniem wewnętrznego postępowania wyjaśniającego.

(akta kontroli str. 470-472, 493-500, 503-506, 539-540, 545-546, 630-638, 645-832, 1162-1163, 1262-1263, 1266-1412, 1493, 1511-1531, 1564-1586, 1624-1631)

Z tytułu uznanych reklamacji PP S.A. (RS i RD łącznie) w okresie objętym kontrolą⁵² wypłaciła odszkodowania w łącznej kwocie „[...]”⁵³.

(akta kontroli str. 3-5, 352-353, 493-506, 547, 624-626, 833-838, 894-896, 903-905, 917-922, 1413-1416)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

⁴⁹ 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.

⁵⁰ 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.

⁵¹ 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.

⁵² W 2020 r. dane prezentowane są za pierwsze sześć miesięcy roku.

⁵³ 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.

1. Stosownie do § 15 pkt. 5 Instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A.⁵⁴ *Skargi rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, a w przypadku, gdy rozpatrzenie sprawy wymaga postępowania wyjaśniającego udzielenie odpowiedzi powinno nastąpić, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, przy czym bieg terminu liczy się od dnia następnego od dnia wpływu skargi. „[...]”*⁵⁵

Dyrektor Biura Jakości Usług Centrali PP S.A. wyjaśnił m.in., że: „W przypadku dwóch skarg mylnie wpisano obligatoryjne terminy na udzielenie odpowiedzi i w związku z tym nie nastąpiło przekroczenie terminu udzielenia odpowiedzi. W pozostałych 11 przypadkach wskazywano na utrzymującą się okresową zwyczaję liczby skarg do rozpatrzenia przez jednego pracownika co powodowało opóźnienia.

(akta kontroli str. 3-5, 470-472, 493-500, 539-540, 833-837, 1162-1163, 1413-1416, 1493, 1511-1531, 1564-1586, 1624-1631)

OCENA CZĄSTKOWA

NIK pozytywnie ocenia skuteczne działania naprawcze, które doprowadziły po 2019 r. do wyeliminowania rozpatrywania skarg i reklamacji po terminie określonym w wewnętrznych instrukcjach.

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 Polską S.A. obowiązujących wymogów dotyczących terminowości dostarczania przesyłek pocztowych w ramach usług powszechnych.
2. Zapewnienie w placówkach pocztowych dostępu do informacji wymienionych w Regulaminie świadczenia usług powszechnych.
3. Umieszczenie na nadawczych skrzynkach pocztowych informacji o częstotliwości ich opróżniania.

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 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

⁵⁴ 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. obowiązująca do dnia 6 maja 2020 r. oraz uchwała Nr 113/2020 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 7 maja 2020 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A. obowiązująca od dnia 7 maja 2020 r.

⁵⁵ 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.

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 listopad 2020 r.

Kontroler
Witold Olczyk
Główny specjalista kp.

/ - /

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Infrastruktury

p.o. Dyrektor
/ - /

.....
Podpis