



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Krakowie

LKR.410.009.01.2020

P/20/029

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

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

zmienione zgodnie z powiadomieniem o sprostowaniu oczywistych omyłek pisarskich z 15 grudnia 2020 r.

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana

Poczta Polska S.A.¹, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa w zakresie działalności:

Poczta Polska S.A. Region Sieci Kraków², ul. Grochowska 2, 30-940 Kraków.

Poczta Polska S.A. Region Dystrybucji Kraków³, ul. Prokocimska 6, 30-900 Kraków.

Kierownik jednostki kontrolowanej

Tomasz Zdzikot Prezes Zarządu PP 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 PP S.A.⁵ Poprzednio funkcję kierownika jednostki pełnili: Przemysław Sypniewski Prezes Zarządu PP S.A. od 21 czerwca 2016 r. do 3 kwietnia 2020 r.⁶, Marek Chibowski oddelegowany do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PP S.A. od 26 stycznia 2016 r. do 20 czerwca 2016 r.⁷, Jerzy Józkowiak Prezes Zarządu PP S.A. od 21 maja 2013 r. do 26 stycznia 2016 r.⁸

W okresie objętym kontrolą działalnością RS i RD kierowali:

Mirosław Mętel, pełniący obowiązki Dyrektora Poczty Polskiej S.A. Regionu Sieci w Krakowie⁹ od 27 czerwca 2019 r. W okresie objętym kontrolą funkcję tę poprzednio pełnili: Andrzej Bodziony od 16 sierpnia 2016 r. do 26 czerwca 2019 r., Jan Guzik od 1 stycznia 2012 r. do 8 sierpnia 2016 r.

Ewa Zając, pełniąca obowiązki Dyrektora Poczty Polskiej S.A. Regionu Dystrybucji w Krakowie¹⁰. W okresie objętym kontrolą funkcję tę poprzednio pełnili: Marek Wróbel w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 30 czerwca 2018 r. i od 1 kwietnia 2019 r. do 22 września 2020 r., Artur Brożek od 1 lipca 2018 r. do 31 marca 2019 r., Grzegorz Książek od 1 października 2015 r. do 31 grudnia 2015 r., Andrzej Cienciąła w okresie od 1 czerwca 2013 r. do 30 września 2015 r.

(akta kontroli str. 321, 455, 788-797, 895)

Zakres przedmiotowy kontroli

1. Realizacja powszechnych usług pocztowych (terminowość doręczenia, bezpieczeństwo przesyłek, jakość obsługi).
2. Zapewnienie powszechnego dostępu do usług pocztowych.
3. Realizacja obowiązków w zakresie rozpatrywania reklamacji i skarg dotyczących powszechnych usług pocztowych.

Okres objęty kontrolą

Lata 2015-2020 do dnia zakończenia kontroli.

¹ Dalej: *PP S.A.* lub *Poczta*.

² Dalej: *RS* lub *Region Sieci*.

³ Dalej: *RD* lub *Region Dystrybucji*.

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 wykonania 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 Dalej: *Dyrektor RS*.

¹⁰ Dalej: *Dyrektor RD*.

Podstawa prawna podjęcia kontroli	Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹¹ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie
Kontrolerzy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wiesław Matras, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/131/2020 z 2 września 2020 r. i upoważnienie nr LKR/132/2020 z 2 września 2020 r. 2. Marcin Stolarczyk, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/98/2020 z 16 czerwca 2020 r. i upoważnienie do kontroli nr LKR/99/2020 z 16 czerwca 2020 r. 3. Szymon Stokłosa, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/96/2020 z 16 czerwca 2020 r. i upoważnienie do kontroli nr LKR/97/2020 z 16 czerwca 2020 r. <p style="text-align: right;">(akta kontroli str. 1-12)</p>

II. Ocena ogólna¹² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA	Poczta Polska S.A. w zakresie działalności RS i RD – pomimo podejmowania w okresie objętym kontrolą działań w celu utrzymania standardów jakościowych świadczonych usług, w tym ich dostępności, terminowości i bezpieczeństwa – nie zapewniła właściwej jakości i dostępności do powszechnych usług pocztowych.
Uzasadnienie oceny ogólnej	<p>[...] ¹³</p> <p>Działania w zakresie poprawy jakości świadczenia usług pocztowych, bezpieczeństwa obrotu pocztowego oraz usprawnienia organizacji pracy służby nadawczej, ekspedycyjno-rozdzielczej i doręczeń polegały m.in. na prowadzeniu szkoleń dla nowozatrudnionych pracowników, szkoleń z zakresu obsługi klienta oraz po wprowadzeniu nowej usługi. Prowadzono również badania ankietowe w placówkach pocztowych w zakresie ogólnego poziomu zadowolenia klientów jak również badania kontroli jakości metodą tzw. <i>tajemniczego klienta</i>. Kontrolę skuteczności opróżniania skrzynek nadawczych, dokonywano m.in. poprzez wrzuty listów kontrolnych, przesyłek listowych z transponderami oraz identyfikując miejsca i przyczyny nieterminowego ich opróżniania. Zapewniono bezpieczeństwo przesyłek pocztowych w placówkach pocztowych poprzez monitoring sal operacyjnych, system sygnalizacji włamania i napadu oraz przycisk antynapadowy. W kontrolowanym okresie w RS zmniejszyła się liczba pocztowych skrzynek nadawczych o 28,7%. Związane to było ze spadkiem liczby wysyłanych przesyłek listowych i potrzebą zmniejszenia kosztów. Wszystkie poddane kontroli nadawcze skrzynki pocztowe spełniały wymagania w zakresie wielkości, zabezpieczenia przed kradzieżą i poufności oraz usytuowania otworu wrzutowego na odpowiedniej wysokości. W placówkach pocztowych nieposiadających podjazdów na wózkach funkcjonował tzw. system przyzywowy, tj. dzwonek uruchamiany przyciskiem na zewnątrz budynku a przycisk był oznaczony specjalnym piktogramem.</p> <p>RD w okresie objętym kontrolą prawidłowo realizował swoje zadania w zakresie nadzoru nad rozmieszczeniem nadawczych skrzynek pocztowych i ich</p>

¹¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: *ustawa o NIK*.

¹² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej. W niniejszym wystąpieniu pokontrolnym zastosowano ocenę opisową.

¹³ 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. 4 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 placówek oraz zatrudnienia w RS. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

opróżnianiem. NIK negatywnie ocenia fakt niezapewnienia wystarczającego poziomu bezpieczeństwa obrotu pocztowego w nowym obiekcie wydziału ekspedycyjno-rozdzielczego w Niepołomicach. [...] ¹⁴

Kontrola dokumentacji skarg i wniosków, które wpłynęły do RS i RD wykazała, że skargi były rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością. Niedotrzymanie terminowości odpowiedzi na reklamację wystąpiło po stronie innych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i reklamacji w PP S.A.

Pomimo podejmowanych działań przez RS zakresie jakości świadczonych usług nastąpił wzrost skarg i reklamacji w kolejnych latach objętych kontrolą z 3 947 (2015 r.) do 5 516 (2019 r.).

Zdaniem NIK niezapewnienie dostępu do usług pocztowych osobom niepełnosprawnym w dwóch placówkach pocztowych (na 10 badanych placówkach) wjazdu na wózek inwalidzkim ¹⁵ stanowi naruszenie art. 62 pkt 1 *Prawa Pocztowego* ¹⁶, który zobowiązuje operatora wyznaczonego do zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych m.in. przez organizację pracy placówek pocztowych umożliwiającą osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki.

[...] ¹⁷

NIK zwraca uwagę, że osoby z dysfunkcją narządu wzrokowego oraz osoby niedosłyszące nie miały zapewnionego komfortu poruszania się i obsługi w placówkach pocztowych, co było m.in. efektem braku oznaczenia w salach obsługi ścieżek prowadzących po trasie wolnej od przeszkód i niezapewnienia systemu wspomagania słuchu. Ponadto niezastosowanie sposobu oznakowania dotykowego w postaci pisma wypukłego lub w alfabecie Braille'a na poręczach pochylnej i schodów informujących o kierunku ruchu nie sprzyjało sprawnemu poruszaniu się osób niewidomych po sali obsługi w placówkach pocztowych.

NIK negatywnie ocenia fakt nieosiągnięcia przez PP S.A. w obszarze RS wskaźnika czasu przebiegu pięciu rodzajów przesyłek pocztowych w obrocie krajowym (terminowości) na siedem określonych w rozporządzeniu ws. warunków wykonywania usług powszechnych. Dodatkowo stanowiło w 2015 r. naruszenie postanowień art. 178 ust. 2 pkt 2 *Prawa pocztowego*. Także dla innych usług nie będących usługami powszechnymi (tj. usług KEP ¹⁸) nie osiągnięto wartości czasu przebiegu przesyłek w okresie kontrolowanym zgodnie z wymogami określonymi przez PP S.A.

Ponadto stwierdzone nieprawidłowości polegały na:

- braku napisów informujących o częstotliwości opróżniania trzech nadawczych skrzynek pocztowych (typ WR) przez wyznaczonego operatora pocztowego, tj. co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez pięć dni w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

¹⁴ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie przeniesienia procesów operacyjnych do nowej lokalizacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁵ 1. FUP Brzesko 1- Szczurowa; 2. UP Jerzmanowice. Placówki pocztowe mieściły się na pierwszym piętrze w budynku, wejście po 11/14 schodach. Osoba niepełnosprawna na wózku inwalidzkim z uwagi na bariery architektoniczne nie miała możliwości dostania się do sali obsługi ww. placówek.

¹⁶ Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041), dalej: *Prawo pocztowe* lub *Pp*.

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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie terytorialnej dostępności placówek pocztowych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁸ Usługi Kurier, Expres, Paczka.

- niezachowaniu stanu liczbowego placówek pocztowych na terenie siedmiu gmin miejskich i miejsko-wiejskich i jednej wiejskiej, gdzie jedna placówka pocztowa przypadła na więcej niż 6 000 mieszkańców¹⁹ i 85 km² powierzchni w gminie²⁰;
- niezapewnieniu odpowiednich parametrów szerokości (co najmniej 0,9 m szerokości) drzwi wejściowych do budynku dwóch placówek²¹;
- braku obniżonego okienka dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządu ruchu (np. poruszających się na wózku inwalidzkim) w jednej placówce²²;
- barierach architektonicznych w trzech placówkach pocztowych – przed wejściem do budynku – w postaci dwóch schodów ze stromym podjazdem (ok. 30 stopni)²³ oraz progów przy drzwiach wejściowych w wysokości kolejno: 1 cm²⁴ i 2 cm²⁵;
- braku wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych przed sześcioma placówkami;
- nieaktualnej informacji na wymiennej wkładce o terminie opróżnienia nadawczej skrzynki pocztowej (tj. dnia tygodnia), podano piątek zamiast poniedziałku.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe²⁶ kontrolowanej działalności

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

Opis stanu faktycznego

1.1. Region Sieci

1.1.1. RS w okresie objętym kontrolą był wewnętrzną komórką organizacyjną Pionu Sprzedaży o regionalnym zasięgu działania. Obszarem działania RS był teren województwa małopolskiego. Zakres działania i podstawowe zadania RS określał regulamin organizacyjnych RS²⁷. W strukturze RS funkcjonowały urzędy pocztowe²⁸, punkty pocztowe²⁹, filie urzędów pocztowych³⁰ oraz agencje pocztowe³¹. W każdej gminie województwa małopolskiego³² stosownie do wymogów §24 rozporządzenia ws. warunków wykonywania usług powszechnych uruchomiona była co najmniej jedna stała placówka pocztowa.

(akta kontroli str. 52-109, 189-224)

[...] ³³

(akta kontroli str. 48-49, 494-495)

1.1.2. Wymagania w zakresie terminowości doręczania przesyłek pocztowych w obrocie krajowym dla PP S.A.³⁴ od 2016 r.³⁵ określało rozporządzenie

¹⁹ Jedna placówka pocztowa przypadła na od 6 047 do 17 416 mieszkańców.

²⁰ Jedna placówka pocztowa przypadła na 106,9 km² powierzchni w gminie.

²¹ UP Jerzmanowice i FUP Jerzmanowice-Przegonia.

²² UP Czernichów.

²³ UP Brzesko 1.

²⁴ UP Czernichów.

²⁵ FUP Myślenice.- Siepraw.

²⁶ 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.

²⁷ Decyzja nr 67/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 31 sierpnia 2017 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego RS wraz ze zmianami o nr: 88/2017/PS, 94/2017/PS, 13/2018/PS, 23/2018/PS.

²⁸ Dalej: UP.

²⁹ Dalej: PP.

³⁰ Dalej: FUP.

³¹ Dalej: AP.

³² Województwo małopolskie podzielone jest na 182 gminy.

³³ 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. 4 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 oraz zatrudnienia w RS. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

ws. warunków wykonywania usług powszechnych. Według §3 ww. rozporządzenia przesyłki pocztowe doręcza się z zachowaniem wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym³⁶. Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek określony został w załączniku nr 1 do tego rozporządzenia.

Realizując usługę powszechną, RS zobowiązany był do utrzymania standardów dotyczących świadczenia usług w zakresie terminowości. Standard jakości w obszarze czasu przebiegu przesyłek przez okres pięciu lat³⁷ dla RS osiągnął poziom wymagany dla dwóch obszarów, tj. przesyłek listowych priorytetowych³⁸ oraz paczek pocztowych ekonomicznych³⁹ dla standardu doręczeń D+3. W pozostałych obszarach, tj. przesyłek listowych PR (standard doręczeń D+1, D+2)⁴⁰, przesyłek listowych EK (standard doręczeń D+3, D+5)⁴¹ oraz paczek pocztowych PR (standard doręczeń D+1)⁴² wskaźniki nie zostały osiągnięte.

Dla innych rodzajów usług (przesyłek) nie będących usługami powszechnymi, tj. usług KEP⁴³ wskaźnik czasu przebiegu przesyłek w zakresie wymagań określonych przez Poczta Polska w obszarach:

- *Pocztex-Przesyłka kurierska krajowa* dla standardu doręczeń D+1⁴⁴ w 2015 r. osiągnął założony poziom i wynosił 97,3%. W następnym okresie wskaźnik ten dla standardu doręczeń nie został osiągnięty i wynosił odpowiednio 95,7% (w 2016 r.), 94,6% (w 2017 r.), 89,4% (w 2018 r.), 92,6% (w 2019 r.);
- *Kurier 48* dla standardu doręczeń D+2⁴⁵ w 2015 r. i 2016 r. osiągnął założony poziom, tj. 98,7% i 98,2%. W następnym okresie wskaźnik ten dla standardu doręczeń nie został osiągnięty i wynosił odpowiednio 97,1% (w 2017 r.), 94,1% (w 2018 r.), 93,7% (w 2019 r.);

³⁴ Poczta Polska S.A.

³⁵ W 2015 r. w zakresie wymaganych wskaźników terminowości obowiązywały przepisy ustawy Prawo Pocztove art. 178 ust. 2 pkt 2 stanowiące, że *wskaźniki czasu przebiegu przesyłek uzyskane przez Poczta Polska S.A. w danym roku nie mogą być niższe niż uzyskane w 2012 r.*

³⁶ Czas przebiegu przesyłek pocztowych określany jest jako D + n, gdzie:

1) "D" oznacza dzień zawarcia umowy:

a) w przypadku przesyłek rejestrowanych - jest to ten sam dzień albo dzień następnny, jeżeli umowa została zawarta po godzinie, podanej przez operatora wyznaczonego do publicznej wiadomości, po której traktuje on umowę jako zawartą w dniu następnym,

b) w przypadku przesyłek niebędących przesyłkami rejestrowanymi jest to ten sam dzień albo dzień następnny, jeżeli wrzucenie przesyłki listowej do nadawczej skrzynki pocztowej nastąpiło po podanym na niej czasie ostatniego wyjmowania przesyłek pocztowych z tej skrzynki;

2) "n" oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania do dnia doręczenia przesyłki pocztowej.

³⁷ W latach 2015-2019. W roku 2015 w zakresie wymaganych wskaźników terminowości obowiązywały przepisy art. 47 ustawy Prawo Pocztove i określone w niniejszej ustawie w art. 178 ust. 2 pkt. 2 w Rozdziale 14 *Przepisy przejściowe i końcowe*.

³⁸ Wskaźnik czasu przebiegu dla przesyłek listowych nierejestrowanych najszybszej kategorii (dalej: *przesyłki listowe PR*) ulegał zmniejszeniu w okresie badanym z 96,2% w 2015 r. do 94,5% w 2019 r. (standard doręczeń w latach 2016-2019 wynosił 94%). W 2015 r. założony poziom wskaźnika czasu przebiegu przesyłek (97,8%) nie został osiągnięty.

³⁹ Wskaźnik czasu przebiegu dla paczek pocztowych niebędących paczkami pocztowymi najszybszej kategorii (dalej: *paczki pocztowe EK*) uległ zmniejszeniu z 99,5% w 2015 r. do 98,3% w 2019 r. (standard doręczeń wynosił 98,3% w 2015 r. oraz 90% w następnym latach).

⁴⁰ Czas przebiegu dla przesyłek listowych PR w kategorii D+1 i D+2 nie osiągnął wymaganego wskaźnika i wynosił w 2015 r. 65,4% i 89,3% dla standardu doręczeń (68,5% i 92,5%). Natomiast w latach następnym dla standardu doręczeń 82% i 90% wynosił 61,8% i 89% (w 2016 r.); 58,8% i 85,1% (w 2017 r.); 60% i 85,7% (w 2018 r.) oraz 62,6% i 86,9% (w 2019 r.).

⁴¹ Czas przebiegu dla przesyłek listowych EK w kategorii D+3 i D+5 nie osiągnął wymaganego wskaźnika i wynosił w 2015 r. 70,6% i 94,8% dla standardu doręczeń (82,8% i 97,1%). Natomiast w latach następnym dla standardu doręczeń 85% i 97% wynosił 72,1% i 93,9% (w 2016 r.); 69,4% i 93,5% (w 2017 r.); 68,8% i 92,5% (w 2018 r.) oraz 69,2% i 94,3% (w 2019 r.).

⁴² Czas przebiegu dla paczek pocztowych PR w kategorii D+1 nie osiągnął wymaganego wskaźnika i wynosił w 2015 r. 74,7% dla standardu doręczeń 79,5%. Natomiast w latach następnym dla standardu doręczeń 80% wynosił 74,7% (w latach 2016, 2017); 66,4% (w 2018 r.) oraz 69,8% (w 2019 r.).

⁴³ Usługi Kurier, Expres, Paczka, dalej: *usługi KEP*.

⁴⁴ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek w 2015 r. wynosił 97%. Natomiast w latach następnym 97,5%.

⁴⁵ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek w 2015 r. wynosił 97%. Natomiast w latach następnym 98%.

- Paczka 24; dla standardu doręczeń D+1⁴⁶ w 2015 r. oraz 2016 r. osiągnął założony poziom i wynosił 98,2% i 98,1%. W następnym okresie wskaźnik ten dla standardu doręczeń nie został osiągnięty i wynosił odpowiednio 97,6% (w 2017 r.), 94,3% (w 2018 r.), 96,7% (w 2019 r.);
- Paczka 48; dla standardu doręczeń D+2⁴⁷ osiągnął założony poziom w 2017 r. tj. 98%. W innych latach nie został osiągnięty i wynosił odpowiednio 97,1% (w 2015 r.), 95,8% (w 2016 r.), 95,2% (w 2018 r.), 96,7% (w 2019 r.);
- Paczka⁴⁸ dla standardu doręczeń D+2⁴⁹ przez okres wykonywania usługi nie został osiągnięty i wynosił odpowiednio 94,7% (w 2017 r.), 92,9% (w 2018 r.), 93,4% (w 2019 r.);
- Paczka+Ekspres⁵⁰ dla standardu doręczeń D+1⁵¹ przez okres wykonywania usługi nie został osiągnięty i wynosił odpowiednio 95,8% (w 2017 r.), 94,3% (w 2018 r.), 94,8% (w 2019 r.).

(akta kontroli str. 45-48, 409-411, 1669)

Analiza terminowości próby 15 przesyłek listowych nieregistrowanych⁵² opracowanych na przez UP oddawcze przynależne do RS z marca danego roku⁵³ (z podziałem na przesyłki listowe EK - 10 i PR - 5) wykazała, że:

- w 2015 r. 10 przesyłek (8 EK i 2 PR, tj. 67% badanej próby) doręczono terminowo; natomiast pięć przesyłek listowych (dwie EK⁵⁴ oraz trzy PR⁵⁵) zostało doręczonych z opóźnieniem (33% badanej próby),
- w 2016 r. dziewięć przesyłek listowych zostało doręczonych terminowo (sześć EK i trzy PR, tj. 60% badanej próby); natomiast sześć przesyłek listowych (cztery EK⁵⁶ i dwie PR⁵⁷) zostało doręczonych z opóźnieniem (40% badanej próby),
- w 2017 r. 13 przesyłek listowych (dziewięć EK i cztery PR, tj. 87% badanej próby) doręczono terminowo; natomiast dwie przesyłki listowe (jedna EK⁵⁸ i jedna PR⁵⁹) zostało doręczonych z opóźnieniem (13% badanej próby),
- w 2018 r. 10 przesyłek listowych doręczono terminowo (siedem EK i trzy PR, tj. 67% badanej próby); natomiast pięć przesyłek listowych (trzy EK⁶⁰ i dwie PR⁶¹) zostało doręczonych z opóźnieniem (33% badanej próby),
- w 2019 r. 10 przesyłek listowych doręczono terminowo (dziewięć EK i jedna PR, tj. 67% badanej próby); natomiast pięć przesyłek listowych (jedna EK⁶² i cztery PR⁶³) zostało doręczonych z opóźnieniem (33% badanej próby),
- w 2020 r. wszystkie przesyłki listowe doręczono terminowo.

(akta kontroli str. 322, 445-453, 540-543)

Wskaźnik terminowości w fazie nadania dla przesyłek listowych zwykłych z transponderami⁶⁴ dla RS (EK – *ekonomicznych* i PR – *priorytetowych*) w fazie F¹⁶⁵ wynosił:

⁴⁶ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek w 2015 r. wynosił 94%. Natomiast w latach następnym 97,5%.

⁴⁷ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek wynosił 98%.

⁴⁸ Usługa od czerwca 2017 r.

⁴⁹ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek wynosił 98%.

⁵⁰ Usługa od czerwca 2017 r.

⁵¹ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek wynosił 97,5%.

⁵² Badania prowadzono na podstawie przesyłek z transponderami.

⁵³ Lata 2015-2020.

⁵⁴ Przesyłki listowe doręczono w terminie D+4; D+5.

⁵⁵ Dwie przesyłki listowe doręczono w terminie D+2, jedną przesyłkę listową doręczono w terminie D+3.

⁵⁶ Dwie przesyłki listowe doręczono w terminie D+4 oraz dwie przesyłki listowe doręczono w terminie D+5.

⁵⁷ Przesyłki listowe doręczono w terminie D+4.

⁵⁸ Przesyłkę listową doręczono w terminie D+4.

⁵⁹ Przesyłkę listową doręczono w terminie D+3.

⁶⁰ Przesyłki listowe doręczono w terminie D+5, D+8, D+9.

⁶¹ Przesyłki listowe doręczono w terminie D+2, D+3.

⁶² Przesyłkę listową doręczono w terminie D+5.

⁶³ Trzy przesyłki listowe doręczono w terminie D+2, jedną przesyłkę listową doręczono w terminie D+3.

⁶⁴ Badanie przeprowadzone przez BJP.

⁶⁵ Badanie objęło termin opróżnienia skrzynki, opracowania w urzędzie pocztowym oraz wyekspediowania do WER.

- w 2015 r. 93% dla EK i 77,4% dla PR,
- w 2016 r. 93,1% dla EK i 79,7% dla PR,
- w 2017 r. 94,4% dla EK i 84,1% dla PR,
- w 2018 r. 96% dla EK i 83,2% dla PR,
- w 2019 r. 95,4% dla EK i 89,5% dla PR,
- 2020 r. (styczeń- maj) 91,3% dla EK i 96,9% dla PR.

(akta kontroli str. 1487, 1519)

Dyrektor RS oraz Zastępca Dyrektora RS wyjaśnili, że w PP S.A. badania opinii klientów prowadzone były na szczeblu centralnym, a ich koordynacją zajmowało się Biuro Marketingu PP S.A. Badania dotyczące opinii klientów i ich oczekiwań m.in. w zakresie obsługi i sposobu doręczeń (od 2012 r.), były prowadzone cyklicznie (raz do roku). Były to badania satysfakcji klientów PP S.A. realizowane telefonicznie, przez niezależny instytut badawczy, w oparciu o określoną przez Poczta Polską i powtarzalnie stosowaną metodykę. Badania satysfakcji klientów wykonane w 2015 r. nie zawierały danych w odniesieniu do poszczególnych województw. W kolejnych edycjach wyniki badania, które były realizowane w latach 2017 i 2018 określano dla poszczególnych województw, które zasadniczo pokrywały się terytorialnie z regionami sieci. Badania te prowadzone były na reprezentatywnej próbie dorosłych mieszkańców Polski, którzy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy skorzystali z usług pocztowych, a tym samym obejmowały również klientów zlokalizowanych na obszarze RS. Wyniki badania były przekazywane do jednostek centralnych Poczty Polskiej – usługowych, strategicznych oraz były prezentowane i omawiane na naradach kadry zarządzającej różnych szczebli. Otrzymane po zakończeniu narad materiały (w głównej mierze prezentacje zagadnień) przekazywane były kierownikom komórek merytorycznych RS do wiadomości oraz służbowego wykorzystania. Biuro Jakości Procesów (samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.) systematycznie przeprowadzało badania metodą tzw. *tajemniczego klienta*, a jego wyniki przekazywane były do RS. Wyniki badania były przekazywane do zainteresowanych placówek pocztowych celem wykorzystania w ramach poprawy jakości obsługi.

W dalszej części wyjaśnień Dyrektor RS podał również, że RS podejmował działania ukierunkowane na poprawę jakości obsługi w AP poprzez:

- badania ankietowe przeprowadzone wśród agentów pocztowych (w 2017 r.). Badania te miały na celu poznanie ich opinii, a także dawało agentom możliwość wypowiedzenia się w kwestiach związanych z problemami pojawiającymi się w toku codziennej pracy, zgłoszenia własnych uwag i wniosków dotyczących przedmiotowego zagadnienia. Wyniki ankiety, w formie zbiorczego raportu, zostały przekazane naczelnikom UP oraz pracownikom poszczególnych Sekcji Sprzedaży i Sieci RS, celem wykorzystania ich w bieżącej współpracy z agentami pocztowymi oraz realizacji rekomendacji dot. m.in. konieczności udzielenia dodatkowych instruktaży w zakresie realizacji usług pocztowych i pomocy w kwestiach operacyjnych;
- badania ankietowe przeprowadzone wśród naczelników UP macierzystych dla agencji pocztowych (w 2019 r.), z obszaru miasta Krakowa oraz powiatu krakowskiego i wielickiego (łącznie nadzorujących funkcjonowanie 58 AP). Celem przeprowadzenia przedmiotowych badań było poznanie opinii naczelników UP w zakresie różnych aspektów współpracy z podległymi agencjami pocztowymi. Otrzymane wyniki wykazały pozytywny odbiór działalności agencji pocztowych, ale wskazały również m.in. na konieczność wzmocnienia identyfikacji agentów z PP S.A. Syntetyczną informację zbiorczą przekazano do wszystkich UP z obszaru RS;
- spotkanie z agentami pocztowymi w dniu 14 listopada 2019 r. Spotkanie to zorganizowano w ramach stale podejmowanych działań związanych

z zapewnieniem prawidłowej współpracy z kontrahentami biznesowymi. Podczas spotkania zaprezentowano wyniki powyższych badań ankietowych wśród naczelników UP oraz omówiono kwestie związane z realizacją usług pocztowych (merytoryczne, techniczne oraz jakościowe) i problemy w tym zakresie. Zamierzeniem RS było organizowanie cyklicznych spotkań z agentami pocztowymi nie mniej jednak, z uwagi na sytuację epidemiologiczną w kraju w roku bieżącym takiego spotkania nie udało się zorganizować;

- kontrole i wizyty w AP. Zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi⁶⁶ w ramach sprawowanego nadzoru UP macierzysty był zobowiązany przeprowadzenie m.in. jednej kontroli w miesiącu w podległej placówce pocztowej. Wyniki i ustalenia kontroli wykorzystywane były w bieżącej współpracy, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości zagrażających ciągłości świadczonych usług oraz jakości obsługi klientów, naczelnik UP macierzystego zobowiązany był do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie RS oraz przekazania kopii protokołu z kontroli agencji pocztowej;
- przeprowadzenie przez RS kontroli funkcjonalnej agencji pocztowych co najmniej raz w roku. Z ramienia RS kontroli dokonywali pracownicy poszczególnych Sekcji Sprzedaży i Sieci RS. Z przeprowadzonych kontroli Dział Koordynacji Sieci RS sporządzał zbiorczy raport kwartalny, który przekazywano do Centrali PP S.A.

(akta kontroli str. 13, 15-16, 27-43, 691-692, 714-715, 727-734, 806-808)

W ramach usprawnienia procesu organizacji obsługi klienta w urzędach pocztowych RS realizowany był w projekt *Procedury szybkiego reagowania* opracowany przez zespół projektowy *Lean Sigma* w uzgodnieniu z Biurem Zarządzania Siecią i Klienta Indywidualnego Centrali Poczty Polskiej S.A. W jego ramach przeprowadzone były również systematycznie badania w placówkach pocztowych RS pn. *Ankieta w zakresie badania satysfakcji po wizycie w Urzędzie Pocztowym w kontekście organizacji obsługi*. Z przeprowadzonych badań ankietowych w latach 2015-2019⁶⁷ w zakresie ogólnego poziomu zadowolenia klientów odwiedzających placówki pocztowe wynikało m.in., że na zadane pytanie:

- czy podczas wizyty w UP zdarza się Pani/Panu długo czekać w kolejce od 96,5 % do 97,3% ankietowanych odpowiedziało, że *czasami lub nigdy*, a od 2,6% do 6,6% odpowiedziało, że *zawsze lub często*;
- jak ocenia Pani/Pan szybkość obsługi od 97,9% do 98,4% ankietowanych odpowiedziało, że *dobrze/bardzo dobrze*, a od 1,5% do 2,1% odpowiedziało, że *niedostatecznie lub dostatecznie*;
- proszę ocenić czy ilość czynnych okienek w UP jest wystarczająca od 95,1% do 95,9% odpowiedziało, że *dobrze/bardzo dobrze*, a od 4% do 4,8% odpowiedziało, że *niedostatecznie lub dostatecznie*;
- jak ocenia Pani/Pan długość kolejek do okienek? (ilość osób stojących w kolejce) od 94% do 97% ankietowanych odpowiedziało, że *krótkie lub brak kolejki*, a od 2,9% do 5,2% odpowiedziało, że *absolutnie za długie lub długie*.

(akta kontroli str. 492-493, 806-807)

W sprawie funkcjonowania systemu szkoleń Zastępca Dyrektora RS wyjaśnił, że RS jako wewnętrzna komórka organizacyjna Pionu Sprzedaży PP S.A. nie posiada kompetencji i uprawnień do samodzielnego ustalania i realizowania zadań z zakresu szkoleń. W tym zakresie współpracuje z Centrum Szkoleniowym PP S.A.⁶⁸

⁶⁶ Zasady organizacji i funkcjonowania Agencji Poczty Polskiej wprowadzone Decyzją Nr 78/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 25 września 2017 r.

⁶⁷ Ankiety przeprowadzono w placówkach pocztowych RS w liczbie do 39 (w 2015 r.) do 36 (w latach 2016-2019).

⁶⁸ Centrum Szkoleniowe zostało powołane do funkcjonowania w strukturach PP S.A. z dniem 1 kwietnia 2017 r. na mocy uchwały Nr 63/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 28 marca 2017 r. w sprawie zmian

W latach 2015-2020 (do 30 czerwca) Pion Kapitału Ludzkiego/Centrum Szkoleniowe PP S.A przeprowadziło dla RS ogółem 38 szkoleń z zakresu obsługi⁶⁹, 154 szkoleń produktowych (po wprowadzeniu nowej usługi)⁷⁰ oraz 75 szkoleń dla nowozatrudnionych pracowników⁷¹.

(akta kontroli str. 14, 25-26, 701-702)

1.1.3. Zgodnie z §45 Regulaminu świadczenia usług powszechnych⁷² w każdej placówce pocztowej dostępne dla klientów są m.in. regulamin świadczeń usług powszechnych, obowiązujące cenniki.

(akta kontroli str. 234-237, 1118-1119)

Ogłędziny 10 placówek pocztowych⁷³ (pięciu zlokalizowanych w mieście i pięciu na wsi) wykazały m.in., że:

- druki pocztowe i wzory prawidłowego adresowania przesyłek były ogólnodostępne dla klientów w placówkach pocztowych,
- dwie placówki pocztowe posiadały elektroniczny system obsługi kolejek Qumatik⁷⁴, który był wyłączony z uwagi na pandemię COVID-19,
- w każdej placówce pocztowej była możliwość złożenia: pełnomocnictwa pocztowego (art. 38 Pp), pisemnego żądania przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w żądaniu, pisemnego zastrzeżenia w zakresie niedoręczania przesyłek rejestrowanych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresem i zrealizowania usługi zabezpieczenia przesyłki przez operatora pocztowego (art. 60 Pp),
- informacje o obowiązujących cennikach oraz regulaminie świadczenia usług powszechnych były dostępne u pracownika na stanowisku obsługi (elektronicznie), a na tablicy informacyjnej w sali obsługi umieszczony był komunikat, że informacje te oraz regulamin są dostępne u pracowników placówki,
- spełniały one minimalne wymagania zabezpieczenia technicznego elektronicznego przyjęte w załączniku nr 1 do wytycznych dotyczących minimalnych wymagań m.in. zabezpieczenia technicznego w obiektach pocztowych⁷⁵, tj. monitoring wizyjny sal operacyjnych, system sygnalizacji włamania i napadu oraz przycisk antynapadowy,
- była możliwość telefonicznego zgłoszenia zapotrzebowania realizacji usługi przez listonosza,
- pracownicy placówek pocztowych posiadali przeszkolenie podstawowe oraz uzupełniające z zakresu bezpieczeństwa grup szczególnie zagrożonych⁷⁶,

organizacyjnych w Poczcie Polskiej. Poprzednio w latach 2015-2017 (do 31 marca) organizacją szkoleń dla zajmowały się inne jednostki organizacyjne PP S.A.

⁶⁹ Przeszkolono 10 480 osób, w tym 83 osoby (w 2015 r.), 29 osób (w 2016 r.), 1 504 osoby (w 2017 r.); 1 372 osoby (w 2018 r.), 2 666 osób (w 2019 r.), 4 826 osób (w I pół. 2020 r.).

⁷⁰ Przeszkolono 13 345 osoby, w tym 228 osób (w 2015 r.), 1 405 osób (w 2016 r.), 4 087 osób (w 2017 r.); 2 264 osoby (w 2018 r.), 4 329 osób (w 2019 r.), 1 032 osoby (w I pół. 2020 r.).

⁷¹ Przeszkolono 863 osoby, w tym 210 osób (w 2015 r.), 70 osób (w 2016 r.), 92 osoby (w 2017 r.); 64 osoby (w 2018 r.), 384 osób (w 2019 r.), 43 osoby (w I pół. 2020 r.).

⁷² Uchwała nr 128/2020 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 21 maja 2020 r. zmieniająca uchwałę w sprawie Regulaminu świadczeń usług powszechnych oraz w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Regulaminu świadczeń usług powszechnych.

⁷³ Ogłędziny dotyczyły sześciu UP oraz czterech FUP.

⁷⁴ System rejestracji i wzywania do okienka klienta.

⁷⁵ Wytyczne dotyczące minimalnych wymagań funkcjonalno-jakościowych zabezpieczenia technicznego oraz ochrony fizycznej w obiektach pocztowych stanowiących załącznik do pisma okólnego nr 1/2019/BKZB Dyrektora BKZB z 16 stycznia 2019 r., dalej: *wytyczne dotyczące minimalnych wymagań m.in. zabezpieczenia technicznego w obiektach pocztowych*.

⁷⁶ Pismo okólna Nr 9/ 2017/BKZB Dyrektora Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem z dnia 7 sierpnia 2017 r. w sprawie Wytycznych organizacyjno-programowych dotyczących szkolenia z zakresu bezpieczeństwa grup szczególnie zagrożonych. Zgodnie z §5 ust. 7 pkt 1 ww. wytycznych szkolenie uzupełniające jest prowadzone, co dwa lata od daty zakończenia szkolenia podstawowego.

– przestrzegano *Standardów sprzedaży i obsługi klienta*⁷⁷ (w zakresie wizerunku i obsługi klienta).

(akta kontroli str. 327-354, 412, 423, 456-472, 1311-1341, 1368-1388, 1497-1516, 1570-1585, 1592, 1616-1617, 1621)

Dyrektor RS wyjaśnił, że z dniem 1 września 2019 r. wprowadzone zostały nowe zasady związane z udostępnianiem informacji w placówkach pocztowych. W miejsce wcześniej udostępnianego klientom tzw. *Segregatora z kartami informacyjnymi* (forma papierowa wydruku) wprowadzono możliwość korzystania z zasobów informacyjnych wewnątrz sieci intranet. Na każdym komputerze stanowisku obsługi klienta jest dostępna stosowna ikona umożliwiająca dostęp do bazy informacji (w tym cenników, regulaminu, itp.). Na życzenie klienta pracownik zobowiązany jest udzielić stosownej informacji oraz jeżeli jest takie życzenie klienta, ją wydrukować oraz przekazać (udostępnić).

(akta kontroli str. 1590, 1602-1603, 1611-1620)

Oględziny dziesięciu nadawczych skrzynek pocztowych zainstalowanych przed placówkami pocztowymi wykazały, że skrzynki zawierały wytłoczony na czołowej ścianie napis *Poczta* pokryty białą farbą. Na czterech skrzynkach pocztowych dodatkowo na bocznej skrzynce znajdowała się naklejka reklamowa *Envelo* ze znakiem towarowym PP S.A.

(akta kontroli str. 1315-1317, 1323-1324, 1329-1331, 1336-1341, 1372-1377, 1382-1388, 1501-1506, 1511-1516, 1575-1577, 1582-1586)

Dyrektor RS wyjaśnił, że w PP S.A. obowiązuje Księga Identyfikacji Wizualnej Poczty Polskiej S.A.⁷⁸ wprowadzona uchwałą Nr 112/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A.⁷⁹, która wskazuje, że skrzynki pocztowe winny być oznaczone słowem *Poczta* (załącznik nr 2 do uchwały nr 19/2018). W 2017 r. Biuro Marketingu dokonało nowelizacji *Księgi Identyfikacji Wizualnej* w związku z wprowadzeniem Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych⁸⁰. Wejście w życie ww. instrukcji spowodowało konieczność aktualizacji Księgi w zakresie skrzynek pocztowych. W opisie umieszczony został zapis *Informacją identyfikującą PP S.A. umieszczoną na nadawczej skrzynce pocztowej jest kolor powłoki czerwony RAL3020 oraz równomierny pomalowany białym kolorem napis POCZTA*⁸¹.

(akta kontroli str. 1586, 1596-1597)

[...] ⁸²

(akta kontroli str. 13-14, 24-25)

⁷⁷ 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 zmieniona następnie Decyzją nr 89/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 18 września 2018 r. zmieniającą decyzję w sprawie Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej.

⁷⁸ Dalej: *Księga Identyfikacji Wizualnej*.

⁷⁹ Uchwała Nr 112/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 13 czerwca 2017 r. w sprawie Księgi Identyfikacji Wizualnej Poczty Polskiej S.A. wraz ze zmianą wprowadzoną Uchwałą Nr 19/2018 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 16 stycznia 2018 r.

⁸⁰ Dalej: *Instrukcja o nadawczych skrzynkach pocztowych*, wprowadzona Zarządzeniem Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych. Poprzednio obowiązywała Instrukcja o nadawczych skrzynkach pocztowych w zakresie ich rozmieszczenia, ewidencji, opróżniania i kontroli przyjęta Zarządzeniem nr 24/2012 Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r.

⁸¹ Art. 3 ustawy z dnia 5 września 2008 r. o komercjalizacji państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska” (Dz. U. z 2019 r. poz. 261 ze zm.) stanowi, że *Spółce przysługuje wyłączne prawo używania wyrazu „poczta” w nazwie spółki, w różnych przypadkach, oraz zastrzeżonego znaku towarowego*.

⁸² 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. 4 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 przesyłek listowych rejestrowanych i paczek pocztowych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Dyrektor RS wyjaśnił, że wzrost wolumenu przesyłek rejestrowanych po 2015 r. był związany z rozpoczęciem realizacji umowy zawartej z Ministerstwem Sprawiedliwości w zakresie doręczania pism sądowych. Umowa obowiązuje od lutego 2016 r. Przesyłki nadawane przez sądy w ramach zawartej umowy były przesyłkami listowymi poleconymi ze świadczeniem dodatkowym *zwrotne potwierdzenie odbioru (ZPO EPO)*, czyli zachodził wymóg pokwitowania odbioru przesyłki przez odbiorcę. Przedmiotowe świadczenie dodatkowe wykluczało możliwość doręczania tego rodzaju przesyłek za pośrednictwem skrzynki oddawczej (w przypadku złożonego żądania przez adresata). Wymóg bezpośredniego doręczenia przedmiotowych przesyłek miał wpływ na zwiększenie listów awizowanych w przypadku nieobecności adresatów lub osób uprawnionych do zastępczego odbioru. Natomiast odnotowany w 2020 r. (I półroczu) spadek (procentowy) ilości przesyłek awizowany był związany z wdrożeniem przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2⁸³. Zmienione przepisy aktu prawnego w zakresie dotyczącym doręczania przesyłek poleconych bez potwierdzenia odbioru oraz bez *Elektronicznego Potwierdzenia Odbioru* pozwalają na bezpośrednie doręczania przesyłek poleconych do oddawczej skrzynki pocztowej bez konieczności złożenia przez adresata wniosku w tym zakresie. W celu zmniejszenia ilości przesyłek awizowanych wymagających wizyty klienta w placówce pocztowej prowadzone są stałe działania mające na celu propagowanie usługi *Polecony do skrzynki*. Cyklicznie (co pół roku) efekty kampanii na rzecz propagowania tej usługi są monitorowane i poddawane analizie. Od 2015 r. w placówkach pocztowych funkcjonuje nowa organizacja pracy służby doręczeń polegająca na kaskadowym (*schodkowym czasie pracy*) rozpoczynaniu pracy przez listonoszy. Taka organizacja rotacyjnie przesuwając rozpoczęcie czasu pracy służby doręczeń na godziny późniejsze co w efekcie pozwala zwiększyć skuteczność doręczeń w rejonach, a tym samym zmniejszyć poziom awizowanych przesyłek.

(akta kontroli str. 692, 715, 717)

Zasady opróżniania skrzynek pocztowych regulowały w PP S.A.:

- Instrukcja technologiczna dla służby doręczeń II.P.17⁸⁴,
- Instrukcja o nadawczych skrzynkach pocztowych.

Zgodnie z regulacjami przyjętymi w *Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych*:

- skrzynki pocztowe opróżnianie są raz dziennie w każdy dzień roboczy nie mniej niż pięć dni w tygodniu, z wyłączeniem dni ustawowych wolnych od pracy (§7 ust. 1 pkt1),
- w przypadku placówek pocztowych czynnych w soboty oraz czynnych w niedziele i święta, skrzynki pocztowe, są w te dni opróżniane przez wyznaczone osoby z tych placówek (§7 ust. 2),
- potwierdzenie dokonania opróżnienia skrzynek pocztowych przeprowadzane jest przy pomocy: systemu elektronicznego⁸⁵ lub systemu mechanicznego⁸⁶ (§11);

⁸³ Dz. U. z 2020 r. poz. 695 ze zm.

⁸⁴ Zarządzenie nr 77/2011 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 30 grudnia 2011 r. w sprawie *Instrukcji technologicznej dla służby doręczeń II.P.17*

⁸⁵ Systemu elektronicznego opóźnienia skrzynki pocztowej polega na zapisaniu i odczycie, przez odpowiednie urządzenie, informacji o dacie i godzinie potwierdzającej dokonanie opróżnienia skrzynki pocztowej.

⁸⁶ Systemu mechanicznego opóźnienia skrzynki pocztowej polega na: a) wsunięciu do oporu w prowadnicę skrzynki pocztowej torby zbiorczej lub pojemnika na przesyłki listowe, widoczne i trwale odciśnięcie na wkładce kontrolnej, umieszczonej na torbie zbiorczej lub pojemniku na przesyłki listowe, znaku charakterystycznego dla danej skrzynki pocztowej; b) wyjęciu z uchwytu lub prowadnic skrzynki pocztowej wiszącej opróżnianej ręcznie wkładki wymiennej ze znajdującą się na niej nieaktualną informacją o terminie opróżnienia i włożenie nowej wkładki wymiennej.

- potwierdzeniem opróżniania skrzynek pocztowych są kontrole stałe i dorażne (§12), w tym:
 - a) kontrole stałe polegają na odczycie informacji zarejestrowanych na odpowiednim urządzeniu w czasie opróżniania skrzynek pocztowych; sprawdzenia zgodności i prawidłowości czcionek odcisniętych na wkładce kontrolnej umieszczonej na torbie lub pojemniku na przesyłki listowe; sprawdzeniu zgodności liczby zdawanych i pobranych wkładek wymiennych (tabliczek kontrolnych) z liczbą skrzynek do opróżniania (§13),
 - b) kontrole dorażne przeprowadzane są przy pomocy: karty kontrolnej terminowego opróżniania skrzynek pocztowych; listu kontrolnego (§14).

Według zapisów przyjętej w PP S.A. *Instrukcji technologicznej dla służby doręczeń - II.P.17 – §190 rozdział 3 Wyjmowanie przesyłek listowych z nadawczych skrzynek pocztowych*), listonosz zobowiązany był m.in.:

- w czasie obsługi rejonu – wyjmować w oznaczonych terminach przesyłki listowe z nadawczych skrzynek pocztowych, zainstalowanych w miejscowościach, które obsługuje. W tym celu listonosz otrzymywał klucz od nadawczych skrzynek pocztowych oraz codziennie za pokwitowaniem odbierał zestaw tabliczek kontrolnych, które zobowiązany był wymieniać w trakcie obsługi rejonu i opróżniania skrzynek,
- rozliczyć się po powrocie z rejonu z pobranych tabliczek kontrolnych,
- po zakończeniu obsługi rejonu doręczeń wyjęte ze skrzynek pocztowych przesyłki listowe zobowiązany był przekazywać do placówki pocztowej.

Od 1 stycznia 2016 r. do 10 kwietnia 2017 r. obowiązywały w RS wytyczne *wydawania/ rozliczania blaszek kontrolnych do pocztowych skrzynek nadawczych*. Blaszkki kontrolne do nadawczych skrzynek pocztowych wydawane były listonoszom awansem na wszystkie dni tygodnia do wszystkich opróżnianych pocztowych skrzynek nadawczych, w których kontrola opróżniania odbywała się poprzez wymianę blaszki kontrolnej.

W okresie objętym kontrolą do 31 stycznia 2017 r. nadzór nad rozmieszczaniem i opróżnianiem nadawczych skrzynek pocztowych w Krakowie sprawował Pion Sprzedaży RS. Zgodnie z *Instrukcją o nadawczych skrzynkach pocztowych* oraz sporządzonym na jej podstawie Porozumieniem (z 19 stycznia 2017 r.) pomiędzy RD a RS nadzór nad skrzynkami nadawczymi, umieszczonymi na obszarze miasta Krakowa (od 1 lutego 2017 r.) z wyłączeniem skrzynek nadawczych znajdujących się przed urzędami pocztowymi i filiami urzędów pocztowych sprawował POL⁸⁷ RD. Natomiast nadzór nad skrzynkami nadawczymi umieszczonymi przed urzędami pocztowymi i filiami urzędów pocztowych w Krakowie oraz wszystkimi pozostałymi z obszaru województwa małopolskiego sprawował RS.

(akt kontroli str. 155-170, 550-552, 554, 743-746, 797-800, 1122-1239, 1365-1367)

Kierownik działu koordynacji operacji RS wyjaśnił, że służby kierowniczo kontrolne (w okresie obowiązywania w RS ww. wytycznych) zostały zobowiązane do kontroli terminowości opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych poprzez wrywkowe kontrole w terenie lub wrywkowe kontrole blaszek do pocztowych skrzynek nadawczych znajdujących się w posiadaniu danego listonosza po powrocie z obsługi doręczeń. W związku z pogarszającymi się wynikami terminowości w fazie F1 oraz wejściem w życie nowej *Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych* (jw.) RS anulował (10 kwietnia 2017 r.) wytyczne dotyczące procesu *wydawania/ rozliczania blaszek kontrolnych do pocztowych skrzynek nadawczych* i wprowadził codzienną kontrolę na podstawie ewidencji wydawania/ rozliczania blaszek.

(akt kontroli str. 1364)

⁸⁷ Pion Operacji Logistycznych.

Nadawcze skrzynki pocztowe⁸⁸ zlokalizowane przed placówkami pocztowymi UP/FOP opróżniane były przez pracowników UP/FUP (RS wprowadził od 1 listopada 2017 r. obowiązek sporządzania harmonogramu opróżniania według ustalonego wzoru). Skrzynki pocztowe zlokalizowane w Krakowie (poza UP/FUP) opróżniane były przez POL RD, a w pozostałych miastach na podstawie harmonogramu objazdu POL/pracownik RS w ramach scentralizowanego systemu opróżniania skrzynek nadawczych⁸⁹. Skrzynki pocztowe zlokalizowane w obszarach wiejskich opróżniane były przez listonoszy w trakcie obsługi rejonu i poddawane kontroli polegającej na sprawdzeniu zgodności pobranych i zwróconych wkładek wymiennych (tabliczek kontrolnych) z liczbą skrzynek do opróżnienia.

Na próbie 20 skrzynek pocztowych z obszaru RS sprawdzono częstotliwość ich opróżniania w latach 2015-2020 (na przykładzie 10 pierwszych dni roboczych grudnia i 10 ostatnich dni roboczych lipca). Dokumentacja jednej skrzynki pocztowej⁹⁰ według wyjaśnień naczelnika UP oraz Dyrektora RS za lata 2015-2016 do grudnia w postaci wydruku z odczytu pióra z systemu *PenGuard* została zniszczona. W grudniu 2016 r. awarii uległ system elektronicznego potwierdzenia dokonania opróżniania skrzynki nadawczej. Następnie skrzynka została zdemontowana w tej lokalizacji. Od 3 listopada br. za zgodą administratora budynku skrzynka została ponownie zamontowana w ww. lokalizacji oraz włączona do scentralizowana systemem opróżniania. W pozostałych przypadkach stwierdzono, że skrzynki pocztowe (dot. 19 skrzynek⁹¹) opróżniane były z częstotliwością (1x dziennie). Sześć skrzynek zlokalizowanych przed placówkami FUP/AP opróżnianych było według harmonogramu, który obejmował dzień, miesiąc, rok, godzinę opróżnienia skrzynki i podpis pracownika odpowiedzialnego za jej opróżnienie (w danym dniu). W jednym ze sporządzonych harmonogramów jako godzinę opróżnienia skrzynki pocztowej wpisano *wg. tabliczki* (według wyjaśnień Dyrektora RS skrzynka opróżniana była przez pracowników FUP codziennie od poniedziałku do piątku w godz. od 14.30 do 15.00.). W pozostałych przypadkach skrzynki opróżnianie były na podstawie harmonogramu objazdu skrzynekowego POL oraz listonoszy za pośrednictwem wymiennych wkładek kontrolnych określających dzień opróżnienia skrzynki. Fakt wydania /zwrocenia tabliczek kontrolnych (blaszek) odnotowywany był w dokumentacji prowadzonej przez placówki pocztowe. Kontrolę potwierdzenia opróżniania skrzynek pocztowych placówki pocztowe prowadziły również za pomocą *karty kontrolnej* terminowego opróżniania skrzynek pocztowych. Ww. kontrole objęły sześć przedmiotowych skrzynek pocztowych⁹² w okresie od jednego do ośmiu dni roboczych wybranych do szczegółowej kontroli.

(akt kontroli str. 160, 500-501, 574-612, 659-688, 798-800, 1120-1121, 1342-1363, 1389-1390, 1397-1398, 1494-1495, 1517, 1567-1568, 1598)

Zastępca Dyrektora RS wyjaśnił, że skrzynki pocztowe opróżniane były przez listonosza zgodnie z zatwierdzonym planem chodu. Godzina opróżnienia związana była z usytuowaniem skrzynki pocztowej na trasie chodu. Czas opróżnienia uzależniony był m.in. od wolumenu przesyłek do doręczenia i ilości oraz rozmieszczenia punktów doręczeń w danym dniu. Opróżnienie skrzynki następowało nie później niż godzina umożliwiająca przekazanie materiału do planowanego kursu priorytetowego.

⁸⁸ Dalej: *skrzynki pocztowe*.

⁸⁹ Dotyczy skrzynek pocztowych, których organizacja opróżniania została skoncentrowana do wyznaczonych jednostek POL RD lub RS reguluje to §9 pkt 1 Instrukcji o nadawczych skrynkach pocztowych.

⁹⁰ Identyfikator miejscowości urzędu pocztowego realizującego opróżnianie skrzynek pocztowych 0959435.

⁹¹ Identyfikator miejscowości urzędu pocztowego realizującego opróżnianie skrzynek pocztowych: 1. 0959903; 2. 0924253; 3. 0924023; 4. 0950470; 5. 0950980; 6. 0981570; 7. 0952232; 8. 0952752; 9. 0982167.; 10. 0830240; 11. 0818829; 12. 0417444; 13. 0057135; 14. 0822475; 15. 0961283; 16. 047900; 17. 0961768; 18. 0944149; 19. 0945315.

⁹² Karty kontrolne terminowego opróżniania skrzynek pocztowych przekazał: 1. UP Andrychów; 2. UP Kraków 23; 3. UP Tarnów 2; 4. UP Wieliczka; 5. UP. Biecz; UP Bochnia.

1.1.4. [...] ⁹³

(akta kontroli str. 394, 689, 703-704)

Dyrektor RS wyjaśnił, że przyczyną zwiększającej się ilości skarg i reklamacji z tytułu zaginięcia/ uszkodzenia przesyłki w kolejnych okresach był:

- wzrost wolumenu przesyłek rejestrowych, tj.: przesyłek poleconych w związku z rozpoczęciem realizacji przez PP S.A. umowy z Ministerstwem Sprawiedliwości w zakresie doręczenia pism sądowych oraz paczek pocztowych i przesyłek KEP z uwagi na ogólną sytuację rynkową,
- wzrost rotacji pracowników w PP S.A. co obniżyło efektywność pracy:
 - służby doręczeń poprzez przykładowo doręczenie przesyłki osobie nieuprawnionej lub pod innym adresem, zagubienie przesyłki w niewyjaśnionych okolicznościach na rejonie doręczeń;
 - służby nadawczej poprzez przykładowo akceptację przez pracownika placówki pliku elektronicznego nadawcy lub książki nadawczej potwierdzającego przyjęcie do obrotu paczkowego przesyłki, która faktycznie nie została przekazana przez klienta.

W dalszej części wyjaśnień Dyrektor RS podał, że dla przesyłek nadanych na terenie RS fakt uznania reklamacji za uzasadnioną nie jest równoznaczny z nieprawidłowością na tut. terenie. I tak np. w przypadku zaginięcia przesyłki poleconej w transporcie z uwagi na technologię opracowania przesyłek nie ma możliwości wskazania miejsca i okoliczności zaginięcia, a odpowiedzialność przypisywana jest w takim przypadku do RS przełożonego nad urzędem pocztowym nadania.

(akta kontroli str. 742, 803-804)

1.2. Region Dystrybucji

Zgodnie z postanowieniami §3 pkt 2 ppkt 6 lit d) Regulaminu organizacyjnego Pionu Operacji Logistycznych⁹⁴ w skład tego pionu wchodzi m.in. Region Dystrybucji w Krakowie. Stosownie do zapisów §34 Regulaminu organizacyjnego POL regiony dystrybucji są wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi o regionalnym zasięgu działania, kierowanymi przez Dyrektorów Regionów Dystrybucji, będących właścicielami podprocesów: realizacji zleceń obsługi kolekcji i dystrybucji, ekspedycyjno-rozdzielczych, wydruku i konfekcjonowania na obszarze jego działania.

Według §1 pkt 3 Załącznika nr 1E do Regulaminu organizacyjnego POL, Region Dystrybucji w Krakowie obejmuje swoim działaniem województwa małopolskie oraz podkarpackie. Na potrzeby niniejszej kontroli zakres badania RD ograniczono do usług powszechnych świadczonych na terytorium województwa małopolskiego.

W ramach struktury organizacyjnej RD kluczowe znaczenie w zakresie procesów operacyjnych odgrywał Wydział Ekspedycyjno-Rozdzielczy w Krakowie⁹⁵. Według stanu na 31 sierpnia 2020 r. liczba pracowników zatrudnionych w WER wynosiła 513⁹⁶. W kontrolowanym okresie liczba obsługiwanych listów spadła z 220 324,7 tys. w 2015 r. do 173 812,4 tys. w 2019 r. (spadek o 21,1%), przy jednoczesnym

⁹³ 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. 4 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 skarg i reklamacji oraz odszkodowań. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁹⁴ Dalej: *Regulamin organizacyjny POL*. Obowiązująca wersja tego Regulaminu stanowi załącznik nr 1 do decyzji nr 6/2020/POL Dyrektora Zarządzającego Pionem Operacji Logistycznych z dnia 27 marca 2020 r.

⁹⁵ Dalej: *WER*.

⁹⁶ W latach 2015-2019 liczba pracowników WER wyniosła na 31 grudnia każdego roku odpowiednio: 525 (2015 r.), 541 (2016 r.), 519 (2017 r.), 573 (2018 r.), 513 (2019 r.)

wzroście w zakresie przesyłek KEP⁹⁷ z 10 838,9 tys. w 2015 r. do 16 249,1 tys. w 2019 r. (wzrost o 49,9%) oraz wzroście w zakresie przesyłek paletowych ze 112,1 tys. w 2015 r. do 147,1 tys. w 2019 r. (wzrost o 31,2%). Zmiany ilościowe w zakresie obsługiwanych przez WER przesyłek kształtowały się w latach 2015-2020 (I półrocze) następująco:

- dla listów: 220 324,7 tys. w 2015 r., 213 406,9 tys. w 2016 r., 254 247,9 tys. w 2017 r., 193 711,2 tys. w 2018 r., 173 812,4 tys. w 2019 r., 70 752,7 tys. w I półroczu 2020 r.;
- dla przesyłek KEP: 10 838,9 tys. w 2015 r., 10 964,6 tys. w 2016 r., 11 983,6 tys. w 2017 r., 13 597,9 tys. w 2018 r., 16 249,1 tys. w 2019 r., 8 535,9 tys. w I półroczu 2020 r.;
- dla przesyłek paletowych: 112,1 tys. w 2015 r., 120,0 tys. w 2016 r., 131,7 tys. w 2017 r., 140,4 tys. w 2018 r., 147,7 tys. w 2019 r., 65,0 tys. w I półroczu 2020 r.

(akta kontroli str. 269-320, 358, 363, 368, 373, 378, 383, 1409-1414, 1668)

W zakresie terminowości świadczenia usług powszechnych – [...] ⁹⁸ Najkrótszy średni czas obsługi paczek zanotowano dla września 2020 r. – 3 godziny i 46 minut, co wskazuje na poprawę terminowości obsługi paczek przez WER po zmianie lokalizacji.

Na podstawie badanej próby ustalono również, że terminowość procesów w zakresie paczek na poziomie WER⁹⁹ wyniosła 96,9% (dla 3 spośród 96 paczek przekroczono terminowość w WER odpowiednio o 231, 190 oraz 3 minuty). Pracownik Działu Analiz Operacyjnych RD wyjaśnił, że w przypadku przesyłki opóźnionej o 3 minuty¹⁰⁰ doszło do błędu systemowego, a przesyłka faktycznie wyszła z WER, natomiast w przypadku pozostałych dwóch przesyłek¹⁰¹ prawdopodobnie doszło do opóźnienia kursu lub zostały wydane kolejnym kursem, gdyż nie zmieściły się do samochodu¹⁰².

(akta kontroli str. 879-894, 1299-1310, 1643-1653)

W związku z potrzebą pozyskania nowego obiektu na potrzeby działalności WER Kraków, 17 czerwca 2019 r. Pion Operacji Logistycznych wraz z Pionem Infrastruktury złożyły wniosek do Zarządu PP S.A. w sprawie wyrażenia zgody na zawarcie umowy najmu powierzchni zlokalizowanej w Krakowie lub w jego bezpośrednich okolicach. Potrzeba zmiany lokalizacji WER wynikała z faktu, że budynek PP S.A., w którym znajdował się WER nie był dostosowany do obsługi rosnących wolumenów przesyłek KEP oraz przesyłek paletowych, brak było przestrzeni do składowania przesyłek i palet, brakowało bram/doków do obsługi ciężkiego taboru samochodowego oraz samochodów kurierskich, brak było odpowiednich placów manewrowych oraz miejsc parkingowych dla pojazdów realizujących usługi na rzecz WER; ponadto procesy sortowania i rozładunku odbywały się na różnych poziomach, co wymuszało użytkowanie wind i zagrażało terminowości obsługi podstawowych procesów.

(akta kontroli str. 1429-1444)

⁹⁷ Paczki w ramach świadczenia usług powszechnych oraz paczki w ramach świadczenia usług kurierskich.

⁹⁸ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie średnich czasów przebywania przesyłek w WER. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁹⁹ Terminowość przesyłki dla fazy jest badana pod kątem czasu, jaki przebywała ona w danej fazie procesu, w stosunku do granicznej wartości czasu, przewidzianej we wzorcu wyznaczonym w zależności od rodzaju przesyłki, godziny dotarcia do WER oraz zegara wiązań kursów międzywęzłowych i wewnątrzwęzłowych.

¹⁰⁰ Przesyłka nr 00359007733030880770 – w WER 31 maja 2019 r.

¹⁰¹ Przesyłki nr: 00259007733190065140 (w WER 19 maja 2017 r.) i 00259007733582950351 (w WER 4 maja 2018 r.)

¹⁰² Brak możliwości szczegółowej analizy przebiegu przesyłek w systemie ZST, dane w tym systemie przechowywane są przez 15 miesięcy.

W związku z uchwałą Zarządu PP S.A.¹⁰³ dotyczącą wynajęcia nowych powierzchni magazynowych na potrzeby działalności operacyjnej RD – w kontrolowanym okresie WER funkcjonował w dwóch lokalizacjach: do listopada 2019 r. WER zlokalizowany był w Krakowie na ul. Prokocimskiej 6, a w okresie od 16 listopada 2019 r. do 14 czerwca 2020 r. następowało stopniowe przenoszenie kolejnych procesów operacyjnych do nowego WER w Niepołomicach na ul. Wodnej 4. Główne procesy dotyczące: strefy listów, strefy KEP oraz strefy recepcji i ekspedycji oraz związane z ich obsługą zasoby osobowe zostały przeniesione do nowej lokalizacji w dniach 21-23 lutego 2020 r. Do 14 października 2020 r. w starej lokalizacji WER użytkowana była maszyna do opracowywania przesyłek listowych¹⁰⁴, od tego dnia początkowo w formie pilotażu, a od 5 października 2020 r. docelowo proces maszynowego opracowywania przesyłek listowych nadanych na obszarze województwa małopolskiego przeniesiony został do WER we Wrocławiu i Zabrze¹⁰⁵ gdzie odbywa się proces rozdziału wstępnego lub szczegółowego w zależności od adresu doręczenia. Menadżer ds. techniki pocztowej Pionu Operacji Logistycznych wyjaśnił, że ze względu na spadek wolumenu listów odstąpiono od zakupu maszyny listowej dla WER w Niepołomicach.

(akta kontroli str. 1278-1279, 1282-1283, 1563-1566)

Nowy obiekt WER w Niepołomicach zlokalizowany był w strefie przemysłowej, na działce o powierzchni 7,35 ha przy ul. Wodnej 4. Głównym elementem infrastruktury WER jest jednopiętrowy budynek magazynowy o powierzchni 16 146,10 m² (o wymiarach ok. 120 m x 170 m i wysokości ok. 15 m), podzielony wewnątrz na dwie mniejsze hale o powierzchniach odpowiednio 12 464,50 m² oraz 3 681,60 m², połączone wewnątrz dwoma przejazdami dla wózków samojezdnych oraz dwoma przejściami osobowymi. Hala WER wyposażona była w 60 bram/doków rozładunkowych dostosowanych do obsługi różnych pojazdów dostawczych i ciężarowych oraz 7 wejść/wyjść osobowych (część stanowi wyjścia ewakuacyjne). Od frontu hali, czyli wjazdu od ul. Wodnej znajdowała się trzypiętrowa wysunięta część biurowa, w której do końca października 2020 r. toczyły się prace budowlane, w listopadzie część biurowa o powierzchni 1 662,38 m² została przekazana na potrzeby WER. Do dużej hali od strony wschodniej dobudowany był mały obiekt o powierzchni 265 m², wykorzystywany do końca października 2020 r. jako powierzchnia socjalna dla pracowników, następnie zamieniony na akumulatorownię. Wewnątrz hali WER, w mniejszej części zlokalizowanej od strony zachodniej, znajduje się m.in.: strefa obsługi kurierów, pomieszczenie dyspozytorni, pomieszczenie kasy, stacja ładowania wózków oraz bramy/doki rozładunkowe oznaczone nr: od 18 do 49. W drugiej, większej części hali WER zlokalizowanej od strony wschodniej poza strefami operacyjnymi znajdowały się również m.in.: punkt obsługi klientów masowych, pomieszczenie serwerowni, punkt naprawy paczek, oraz bramy/doki rozładunkowe, oznaczone nr od 5 do 17 i od 50 do 64. Pozostała infrastruktura obiektu WER składała się z placów manewrowych, parkingów wewnętrznych oraz dróg dojazdowych o łącznej powierzchni 13 990 m² (znajdujących się z trzech stron hali, z wyjątkiem strony północno-wschodniej), parkingu zewnętrznego dla pracowników o powierzchni 4 350 m², wartowni ze szlabanem zlokalizowanej od frontu przy wjeździe głównym pomiędzy parkingiem zewnętrznym a wewnętrznym, obiektów hydro-technicznych i terenów zielonych.

(akta kontroli str. 844-855, 1240-1259, 1267-1269, 1287, 1423-1424, 1484-1485)

Od strony północno-wschodniej do hali WER dobudowany był mniejszy obiekt magazynowy, najmowany przez inny podmiot, do którego przynależy przyległa

¹⁰³ Uchwała nr 92/2019 z dnia 28 czerwca 2019 r.

¹⁰⁴ Dotyczy standardowych przesyłek listowych ekonomicznych nieregistrowanych.

¹⁰⁵ WER w Wrocławiu i Zabrze wyposażone są w nowoczesne maszyny nowej generacji IRV3000.

część parkingu. Obiekt ten posiadał własne bramy rozładunkowe w części północnej; w pozostałym zakresie obiekt korzysta z infrastruktury WER (drogi dojazdowe, brama wjazdowa). Ponadto wschodnia część parkingu znajdującego się od frontu budynku wykorzystywana była na potrzeby właściciela obiektu.

(akta kontroli str. 844-855, 1249-1259)

Zgodnie z §5 Załącznika 1e do Regulaminu organizacyjnego POL wszystkie procesy operacyjne realizowane przez WER, w tym przede wszystkim w zakresie obsługiwanych przesyłek: przyjmowanie, przygotowanie do przewozu (opracowywanie), ekspediowanie i wydawanie przesyłek do doręczenia, odbywają się w ramach wydzielonych funkcjonalnie stref podzielonych na: strefę recepcji, ekspedycji, paczek i listów. Wszystkie strefy i procesy objęte są nadzorem monitoringu. Wewnątrz hali WER obowiązywał system oznaczeń poziomych: żółtym kolorem oznaczone są drogi transportowe, białymi liniami wyznaczone są strefy operacyjne – stanowiska rozdzielcze, zielonymi liniami oznaczono strefy, w których znajduje się materiał opracowany (posortowane listy, paczki przygotowane do transportu), niebieskimi liniami oznaczono strefy, w których znajduje się materiał do opracowania. [...] ¹⁰⁶

(akta kontroli str. 311-315, 844-855, 1240-1259)

W ramach elektronicznych systemów zabezpieczenia technicznego na obiekcie WER w Niepołomicach funkcjonowała telewizja przemysłowa (CCTV) składająca się z 38 kamer wewnątrz i na zewnątrz budynku. Kamery wewnętrzne pokrywają w 100% powierzchnię hali, a ich rozdzielczość umożliwia rozpoznanie twarzy pracowników obiektu. Kamery zewnętrzne umiejscowione są na budynku hali i skierowane są na strefy rozładunkowe w bezpośrednim sąsiedztwie bram rozładunkowych oraz wejścia osobowe do hali, a ich rozdzielczość pozwala na identyfikację twarzy oraz rejestrację samochodów podjeżdżających pod bramy. Nagrania z telewizji przemysłowej przechowywane są przez okres od 30 do 60 dni. Pojedyncze pomieszczenia WER zostały wyposażone w system sygnalizacji włamania i napadu (SSWN) – były to: dyspozytornia, kasa i serwerownia oraz system kontroli dostępu (SKD) – były to: kasa i serwerownia. Drzwi wejściowe do hali WER nie są wyposażone w czytniki dostępu; pracownicy WER nie posiadają kart dostępu.

(akta kontroli str. 844-855, 1240-1259, 1273-1274, 1526-1542)

[...] ¹⁰⁷

(akta kontroli str. 844-855, 1240-1259, 1547-1550)

W okresie 2017-2020 na podstawie umowy zawartej przez PP S.A. z Dyrektorem Zakładu Karnego w Nowej Hucie ul. Sławy 2 w Krakowie ¹⁰⁸, WER Kraków zatrudniał 35 skazanych na stanowiskach ds. opracowania przesyłek oraz ds. opracowywania ładunków. W poszczególnych latach wykonanie umowy w zakresie zatrudnienia skazanych w WER wynosiło wg przeliczenia na pełne etaty odpowiednio: 28,22 skazanych w 2017 r., 28,745 skazanych w 2018 r., 24,264 skazanych w 2019 r. oraz 9,834 skazanych w 2020 r. [...] ¹⁰⁹ Od 3 kwietnia 2020 r.

¹⁰⁶ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie przebiegu procesów operacyjnych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁰⁷ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie środków ochrony. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁰⁸ Umowa o zatrudnienie odpłatne skazanych z dnia 29 marca 2017 r.

¹⁰⁹ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji

ze względu na stan zagrożenia epidemiologicznego Dyrektor Zakładu Karnego wstrzymał zatrudnienie skazanych na w WER.

(akta kontroli str. 387, 1253, 1267, 1275-1276, 1416-1419)

W okresie objętym kontrolą RD zlecał wykonywanie zadań z zakresu świadczenia powszechnych usług pocztowym firmom zewnętrznym. Analiza 12 wybranych umów dotyczących opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych oraz doręczenia i odbioru paczek pocztowych i przesyłek kurierskich wykazała, że 10 spośród 12 umów zostało zawartych zgodnie ze wzorcami umownymi obowiązującymi w PP S.A.¹¹⁰. Umowy te zawierały m.in. postanowienia dotyczące:

- obowiązku posiadania przez wykonawcę wymaganych kwalifikacji, uprawnień, ubezpieczeń,
- zapewnienia odpowiedniej ilości i jakości pojazdów oraz pracowników,
- zapewnienia udziału pracowników wykonawcy w szkoleniach organizowanych przez zlecającego,
- umożliwienie kontroli jakości wykonywanych usług przez zleceniodawcę,
- obowiązku zabezpieczenia ładunku przed dostępem osób postronnych, kradzieżą, rabunkiem, uszkodzeniem w sposób gwarantujący jego nienaruszalność,
- prawa naliczania kar umownych z tyt. niewykonania lub nienależytego wykonania umowy,
- ochrony przez wykonawcę informacji stanowiących tajemnicę pocztową, tajemnicę przedsiębiorstwa oraz ochrony danych osobowych.

Dwie umowy dotyczące opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych zlokalizowanych w Schronisku PTTK Kalatówki oraz Schronisku PTTK w Dolinie Rostoki z uwagi na charakter i lokalizację realizacji usługi zawarte były w odrębny sposób, bez stosowania wzorców umów i zawierały m.in. postanowienia dotyczące:

- obowiązku opróżniania skrzynki nadawczej w każdy dzień roboczy i przekazania korespondencji do UP Zakopane,
- obowiązku zachowania tajemnicy korespondencji, tajemnicy pocztowej, wszelkich informacji technicznych, technologicznych i organizacyjnych dotyczących PP S.A.,
- materialnej odpowiedzialności zleceniobiorcy za przesyłki wyjęte ze skrzynki,
- kar umownych za niewywiązywanie się z umowy,
- zgody zleceniobiorcy na poddanie się kontroli ze strony zleceniodawcy.

(akta kontroli str. 1063-1071, 1299-1310, 1641-1642)

W toku kontroli stwierdzono występowanie elementów i zdarzeń, które mogły niekorzystnie wpływać na zapewnienie bezpieczeństwa przesyłek pocztowych, co szczegółowo opisano w sekcji dotyczącej stwierdzonych nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 225-233, 844-855, 952-989, 1240-1259, 1273-1274-1278, 1280-1281, 1299-1310, 1407, 1448-1462, 1530-1532, 1543-1560, 1562-1568, 1655-1659)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. W okresie badanym RS nie osiągnęła wartości wskaźników czasu przebiegu, dla przesyłek listowych PR (standard doręczeń D+1, D+2)¹¹¹, przesyłek listowych

(Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie pracy skazanych w WER. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹¹⁰ W okresie 2015 – lipiec 2019 umowy zawierane były 10 zawierane były według wzorca umowy ustalonego Decyzją Dyrektora Zarządzającego Pionem Prawnym nr 36/2014/PP z dnia 18 listopada 2014 r., od 18 lipca 2019 r. umowy zawierane były według wzorca umowy ustalonego Zarządzeniem Prezesa Zarządu Poczty Polskiej nr 31/2019/PZP S.A z dnia 18 lipca 2019 r.

¹¹¹ Czas przebiegu dla przesyłek listowych PR w kategorii D+1 i D+2 nie osiągnął wymaganego wskaźnika i wynosił w 2015 r. 65,4% i 89,3% dla standardu doręczeń (68,5% i 92,5%). Natomiast w latach następnym

EK (standard doręczeń D+3, D+5)¹¹² oraz paczek pocztowych PR (standard doręczeń D+1)¹¹³. Ponadto analiza terminowości doręczenia 15 przesyłek listowych nierejestrowanych w okresie badanym wykazała, że 13% do 33% (badanej próby) zostało doręczonych z opóźnieniem.

Także wskaźniki terminowości przesyłek listowych zwykłych z transponderami dla RS w fazie F1 (dot. m.in. terminowego opróżnienia skrzynki pocztowej), pomimo tendencji wzrostowych wynosiły w 2019 r. 95,4 (dla EK) i 89,5% (dla PR).

(akta kontroli str. 45-48, 409-411, 540-543, 1487, 1519)

Oznacza to, że PP S.A. jako operator wyznaczony nie osiągnęła wartości czasu przebiegu przesyłek określonych w załączniku nr 1 do rozporządzenia ws. warunków wykonywania usług powszechnych.

Dyrektor RS wyjaśnił, że według przyjętej przez BJP¹¹⁴ metodologii badań odpowiedzialność za nieterminowe doręczenie przesyłki została przypisana RS, do której przynależał urząd pocztowy oddawczy¹¹⁵, bez względu na to gdzie nastąpiła nieprawidłowość. W dalszej części wyjaśnień podał, że ujemny wpływ na ww. wskaźniki miało m.in.:

- otrzymanie z WER¹¹⁶ opóźnionych przesyłek, materiału listowego nie podzielonego na rejony doręczeń oraz mylne kierowanie przesyłek,
- opóźnienia kursów pocztowo – samochodowych w wyniku czego pracownicy urzędów pocztowych nie byli w stanie opracować wszystkich listów przed wyjściem listonoszy w rejon doręczeń,
- wzrost ilości ładunków gabarytowych wymagających specjalnych środków transportu (brak było możliwości doręczenia osobowymi samochodami listonoszy),
- rotacje pracowników (w tym służby doręczeń) oraz brak pełnej obsługi rejonów doręczeń (wakaty, niezrealizowane rekrutacje z uwagi na brak zainteresowania pracą ze względu na atrakcyjność i konkurencyjność oferowanych wyników na tle rynku, absencje listonoszy).

(akta kontroli str. 690-691, 716, 718-726, 1593, 1622)

2. Według przeprowadzonego przez Biuro Jakości Procesów PP S.A.¹¹⁷ badania terminowości opróżniania skrzynek pocztowych nadawczych w RS za pomocą *kart kontrolnych* (w fazie F-1)¹¹⁸ wskaźnik terminowości ich opróżnienia za pomocą kart kontrolnych wynosił 93,99%¹¹⁹ (w 2017 r.), 94,52%¹²⁰ (w 2018 r.) oraz 94,69%¹²¹ (w 2019 r.).

(akta kontroli str. 1391-1396, 1485, 1487, 1491)

Wskaźnik poprawnej realizacji procesu terminowości opróżnienia skrzynek pocztowych nadawczych za pomocą *kart kontrolnych* ustalony został przez BJP

dla standardu doręczeń 82% i 90% wynosił 61,8% i 89% (w 2016 r.); 58,8% i 85,1% (w 2017 r.); 60% i 85,7% (w 2018 r.) oraz 62,6% i 86,9% (w 2019 r.).

¹¹² Czas przebiegu dla przesyłek listowych EK w kategorii D+3 i D+5 nie osiągnął wymaganego wskaźnika i wynosił w 2015 r. 70,6% i 94,8% dla standardu doręczeń (82,8% i 97,1%). Natomiast w latach następnych dla standardu doręczeń 85% i 97% wynosił 72,1% i 93,9% (w 2016 r.); 69,4% i 93,5% (w 2017 r.); 68,8% i 92,5% (w 2018 r.) oraz 69,2% i 94,3% (w 2019 r.).

¹¹³ Czas przebiegu dla paczek pocztowych PR w kategorii D+1 nie osiągnął wymaganego wskaźnika i wynosił w 2015 r. 74,7% dla standardu doręczeń 79,5%. Natomiast w latach następnych dla standardu doręczeń 80% wynosił 74,7% (w latach 2016, 2017); 66,4% (w 2018 r.) oraz 69,8% (w 2019 r.).

¹¹⁴ Biuro Jakości i Procesów Centrali Poczty Polskiej S.A.

¹¹⁵ Placówka pocztowa która doręcza przesyłkę.

¹¹⁶ Wydział Ekspedycyjno-Rozdzielczy, komórka organizacyjna w Pionie Operacji Logistycznych.

¹¹⁷ Samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.

¹¹⁸ UP po wyjęciu karty kontrolnej ze skrzynki miał obowiązek wprowadzenia stosownej informacji do ankiety ukazującej się po wybraniu podanego wcześniej linku.

¹¹⁹ Na 1 697 wrzuconych kart kontrolnych, zarejestrowano terminowo 1 597 kart kontrolnych.

¹²⁰ Na 2 373 wrzuconych kart kontrolnych, zarejestrowano terminowo 2 243 kart kontrolnych.

¹²¹ Na 1 638 wrzuconych kart kontrolnych, zarejestrowano terminowo 1 551 kart kontrolnych.

na poziomie 97,5%.

(akta kontroli str. 1521-1523)

Dyrektor RS wyjaśnił, że każdorazowy przypadek nie zarejestrowania karty kontrolnej w *Ankiecie* był wyjaśniany z naczelnikiem UP. Podejmowano działania mające na celu wyeliminowania nieprawidłowości w przyszłości, tj. rozmowa z listonoszem/pracownikiem, potrącenia premii, objęcie pracy listonosza szczególnym nadzorem. Stwierdzone nieprawidłowości to faktyczny brak opróżnienia skrzynki przez listonosza w wyniku zaniedbania, pośpiechu, wcześniejszego opróżnienia skrzynki, brak zaewidencjonowania karty kontrolnej w *Ankiecie* przez pracownika UP, zawieszenie się karty kontrolnej w skrzynce nadawczej.

(akta kontroli str. 1587-1588, 1598-1599)

NIK zwraca również uwagę, że w okresie badanym (2017 r.) odnotowano w RS problemy związane z poprawną realizacją procesu terminowości opróżnienia nadawczych skrzynek pocztowych.

(akta kontroli str. 1494)

3. [...] ¹²²

(akta kontroli str. 225-233, 844-855, 1277-1278)

4. [...] ¹²³

(akta kontroli str. 1240-1248, 1277-1278, 1655-1659)

5. [...] ¹²⁴

(akta kontroli str. 952-960, 1240-1259, 1407)

6. Brak odpowiedniego zabezpieczenia przesyłek (opakowań zbiorczych) w obrocie międzywęzłowym.

Zgodnie z działem II rozdziałem 26 pkt 5 i 6 *Podręcznika rozdziału, ekspediovania i przewozu przesyłek II.P.8* opakowania zbiorcze, w których znajdują się przesyłki z zadeklarowaną wartością podlegają zamknięciu i zabezpieczeniu plombą zapewniającą brak dostępu do zawartości.

W toku oględzin w dniu 23 września 2020 r. stwierdzono w trakcie rozładunku KPS¹²⁵, że jeden z kontenerów z przesyłkami nie został zabezpieczony plombą, pomimo faktu, że na wykazie ładunku znajdowały się przesyłki wartościowe, natomiast inny kontener był uszkodzony i pomimo plomby dało się go otworzyć uzyskując dostęp do przesyłek.

Kierownik WER wyjaśniła, że niezaplombowany kontener pochodził z innej jednostki – DER Koszalin. Ponadto do zerwania plomb zabezpieczających mogło dojść w trakcie transportu kontenerów. W WER Niepołomice wszystkie kontenery z zawartością paczek są plombowane. Uszkodzone kontenery są wyłączane z procesu i wysyłane do naprawy.

(akta kontroli str. 225-233, 1240-1248, 1277)

¹²² 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie ustaleń w toku oględzin. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹²³ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie ustaleń w toku oględzin. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹²⁴ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie ustaleń w toku oględzin. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹²⁵ Kurs Pocztaowo-Samochodowy.

Ponadto stwierdzono również nieprawidłowości wynikające z działalności innych komórek organizacyjnych PP S.A., ale mających wpływ na bezpieczeństwo procesów realizowanych przez Region Dystrybucji w Krakowie w zakresie obrotu pocztowego:

7. Brak właściwego ogrodzenia obiektu WER w Niepołomicach.

Zgodnie §5 pkt 1 ppkt 3 z *Wytycznych dotyczących m.in. zabezpieczenia technicznego obiektów pocztowych*¹²⁶ Pion Infrastruktury¹²⁷ odpowiada za opracowanie koncepcji zabezpieczenia mechanicznego i budowlanego obszaru/obiektu/pomieszczenia. Natomiast zgodnie z umową najmu obiektu przy ulicy Wodnej 4 w Niepołomicach¹²⁸ ustalono, że przedmiot najmu będzie wykonany zgodnie ze specyfikacją materiałowo-techniczną, stanowiącą Załącznik nr 9 (Dokumentacja Techniczno-Materiałowa), według której (pkt 1.1) obiekt powinien być ogrodzony siatką powlekaną o wysokości do 200 cm. Zgodnie z umową w protokole przejęcia/wydania pomieszczeń (załącznik nr 7 do umowy) powinny zostać opisane usterki/wady przedmiotu najmu. W ww. protokole z 12 listopada 2019 r. nie wskazano braku lub niewłaściwego ogrodzenia obiektu.

W wyniku oględzin WER (18 września 2020 r.) stwierdzono, że ogrodzenie obiektu WER Niepołomice było niekompletne. Od strony północno-wschodniej obiekt nie posiadał ogrodzenia; w ziemię wbite były jedynie paliki pomalowane różową farbą, wyznaczające granicę pomiędzy obiektem WER a sąsiednim zakładem przemysłowym i parkingiem, natomiast w miejscu gdzie obiekt graniczy z łąką, za którą znajduje się droga publiczna, brak było jakichkolwiek elementów umożliwiających ustalenie granicy obiektu. Od strony wschodniej widoczne były fragmenty ogrodzenia tymczasowego – drewniane paliki i fragmenty siatki leśnej. W toku oględzin w miejscach, gdzie brakowało ogrodzenia obiektu lub gdzie znajdowały się w nim luki nie stwierdzono, aby pracownicy ochrony patrolowali teren i zabezpieczali dostęp do obiektu przed wtargnięciem osób nieuprawnionych. Ponadto obiekt nie posiadał w tym miejscu żadnych elementów monitoringu. W pozostałym zakresie: od strony południowo-wschodniej, pomiędzy parkingiem zewnętrznym a wewnętrznym znajdowało się ogrodzenie tymczasowe oraz brama wjazdowa ze szlabanem, a od strony zachodniej i północno-zachodniej ogrodzenie z siatki na granicy z sąsiednimi zakładami przemysłowymi, miejscami uszkodzone. Stan ten również potwierdzono w toku oględzin w dniu 30 września 2020 r.

Kierownik WER wyjaśniła, że w miejscach, gdzie stwierdzono brak ogrodzenia do niedawna znajdowało się ogrodzenie tymczasowe.

Dyrektor Regionu PI w Krakowie wyjaśniła w dniu 29 października 2020 r., że zgodnie z umową najmu teren obiektu miał być ogrodzony, umowa nie precyzuje, jakiego typu ma być to ogrodzenie. Teren obiektu w Niepołomicach był ogrodzony siatką leśną. RPI Kraków kilkakrotnie zwracało uwagę wynajmującemu na konieczność wykonania stałego, solidniejszego ogrodzenia. Ogrodzenie zostało rozebrane, gdyż miały rozpocząć się prace nad wykonaniem nowego, jednak z informacji otrzymanych od wynajmującego wynika, że pandemia koronawirusa przesunęła zakończenie prac w czasie (pracownicy firmy realizującej zadanie zostali skierowani na kwarantannę) –

¹²⁶ Wytyczne dotyczące minimalnych wymagań funkcjonalno-jakościowych zabezpieczenia technicznego oraz ochrony fizycznej w obiektach pocztowych stanowiących załącznik do pisma okólnego nr 1/2019/BKZB Dyrektora BKZB z 16 stycznia 2019 r.

¹²⁷ Dalej: *PI*.

¹²⁸ Umowa najmu zawarta pomiędzy Pocztą Polską S.A. a właścicielem budynku, dot. najmu obiektu/powierzchni magazynowych na potrzeby WER w Niepołomicach. W imieniu Poczty umowę zawarł pełnomocnik – Zastępca Dyrektora Zarządzającego Pionem Infrastruktury.

obecnie trwają prace w tym zakresie. Według zapewnień wynajmującego do końca listopada br. ogrodzenie powinno zostać wykonane.

W toku oględzin w dniu 5 listopada 2020 r. stwierdzono, że ogrodzenie obiektu zostało częściowo wykonane w południowej i północnej części obiektu, jednak w pozostałym zakresie, szczególnie części wschodniej, dalej pozostaje nieukończony, w związku z czym nie zabezpiecza przed wejściem na teren obiektu osób nieuprawnionych.

(akta kontroli str. 844-855, 1248-1259, 1273, 1562-1568, 1655-1659)

8. [...] ¹²⁹

9. [...] ¹³⁰

[...] ¹³¹

OCENA CZĄSTKOWA

OBSZAR

Opis stanu
faktycznego

2. Realizacja powszechnych usług pocztowych w zakresie dostępności

2.1. Region Sieci

2.1.1. [...] ¹³² RS posiadał jedną placówkę pocztową (UP) czynną całodobowo oraz dwa automaty do pocztowej obsługi całodobowej klientów zlokalizowanych w ramach *Strefy 24* (w UP Wadowice i UP Kraków 23) ¹³³. Na terenie m. Krakowa funkcjonowało 17 Smartbox-ów ¹³⁴, tj. automatów do wydawania przesyłek.

(akta kontroli str. 48-49, 59, 494-495, 548-549, 706-707)

Zastępca Dyrektora RS wyjaśnił, że RS jako komórka organizacyjna Pionu Sprzedaży nie posiadał kompetencji i uprawnień do zbierania i analizowania potrzeb klientów w zakresie dostępu do placówek pocztowych, tj. rozmieszczenia placówek pocztowych i godzin ich pracy. Prowadzono natomiast działania bieżące w zakresie zmiany sieci placówek pocztowych. RS prowadził monitoring stanu sieci placówek pocztowych mający na celu zapewnienie i utrzymanie optymalnych warunków korzystania z usług pocztowych dla klientów nadzorowanego obszaru. Powyższe czynione było zarówno w oparciu o znajomość potrzeb w tym zakresie (informacje naczelników, koordynatorów sprzedaży i sieci), stałą analizę zmian zachodzących nad administrowanym obszarem (np. rozbudowujące się osiedla), a także zgłaszane potrzeby mieszkańców w tym zakresie. Do Centrali PP S.A. wpłynęły w latach 2016-2020 (do 16 lipca) 34 interwencje związane z funkcjonowaniem sieci placówek pocztowych RS. W ich wyniku w RS podjęto działania w zakresie wznowienia działalności urzędów pocztowych, zmiany czasu ich pracy polegającej na

¹²⁹ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie ustaleń w toku oględzin. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³⁰ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie ustaleń w toku oględzin. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³¹ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wskaźników terminowości, standardów sprzedaży i obsługi klienta oraz obiektu WER w nowej lokalizacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³² 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. 4 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 placówek podległych RS. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³³ W ramach *Strefy 24* funkcjonowały: listomat – samoobsługowe urządzenie do odbioru przesyłek pocztowych, kiosk internetowy – urządzenie z dostępem do stron internetowych Poczty Polskiej S.A., kiosk pocztowy – samoobsługowe urządzenie do nadawania przesyłek pocztowych.

¹³⁴ Na dzień 30 czerwca 2020 r.

wydłużeniu godzin pracy w dni robocze oraz pozyskania osób do prowadzenia placówki pocztowej funkcjonującej w formie agencji.

(akta kontroli str. 13, 16-19)

W RS w latach 2015-2020 (I półrocze) uruchomiono 48 nowych placówek pocztowych¹³⁵ (1 UP, 7 FUP, 40 AP). Dokonano zmiany formatu istniejących placówek pocztowych celem poprawy funkcjonalności i zapewnienia lepszej obsługi klientów, poprzez m.in. przekształcenie 6 FUP w 6 UP oraz AP w FUP. Natomiast dwie FUP przeniesiono do nowych lokalizacji zapewniając korzystniejszy dostęp do usług pocztowych.

(akta kontroli str. 20-24, 707, 805)

Do 31 stycznia 2017 r. nadzór nad rozmieszczaniem i opróżnianiem nadawczych skrzynek pocztowych w Krakowie sprawował Pion Sprzedaży RS. Zgodnie z Instrukcją o nadawczych skrzynkach pocztowych oraz sporządzonym na jej podstawie Porozumieniem (z 19 stycznia 2017 r.) pomiędzy RD a RS nadzór nad skrzynkami nadawczymi, umieszczonymi na obszarze miasta Krakowa (od 1 lutego 2017 r.) z wyłączeniem skrzynek nadawczych znajdujących się przez urzędami pocztowymi i filiami urzędów pocztowych sprawował POL¹³⁶ RD. Natomiast nadzór nad nadawczymi skrzynkami pocztowymi umieszczonymi przed urzędami pocztowymi i filiami urzędów pocztowych w Krakowie oraz wszystkimi pozostałymi z obszaru województwa małopolskiego sprawował RS.

(akta kontroli str. 554, 743-746)

[...] ¹³⁷

W dalszej części wyjaśnień Dyrektor RS podał, m.in., że w okresie od 19 października do 23 października 2015 r. RS przeprowadził badanie liczby przesyłek nieregistrowanych wyjętych z nadawczych skrzynek pocztowych opróżnianych przez listonoszy. Analiza danych wskazała na zasadność likwidacji części skrzynek w obszarach wiejskich, a dotyczyło to skrzynek, które w całym okresie badania wykazały zerowy wynik wyjętych listów, a ponadto generowały dodatkowe koszty z tytułu konieczności codziennego dojazdu listonosza do tych skrzynek pomimo braku nadań za ich pośrednictwem.

(akta kontroli str. 742, 804-805)

2.1.2. [...] ¹³⁸

(akta kontroli str. 57-58, 155-170, 502-503, 550, 553-573, 579-612, 785-787)

Zgodnie szczegółowymi zasadami rozmieszczania skrzynek pocztowych określonymi w §3 ust. 2 pkt 1 i pkt 2 Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych (z zastrzeżeniem w §2 ust. 1¹³⁹) na obszarze miasta promień dostępu do skrzynki pocztowej nie powinien przekraczać 1 500 metrów, a na obszarze miejscowości wiejskiej (np. wieś, osada, kolonia) liczącej powyżej 600 mieszkańców może być zainstalowana jedna skrzynka pocztowa.

¹³⁵ W tym uruchomiono ponownie 24 placówki pocztowe, zlikwidowane w latach 2012-2015.

¹³⁶ Pion Operacji Logistycznych.

¹³⁷ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wyjaśnień w sprawie struktury sieci placówek pocztowych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³⁸ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie lokalizacji placówek pocztowych i wskaźników na terenie wybranych gmin i w miastach. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³⁹ §2 ust. 1 Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych stanowi, że Skrzynki pocztowe rozmieszcza się na obszarach zabudowanych, na których występuje zapotrzebowanie podmiotów na taki sposób nadawania przesyłek listowych nieregistrowanych i zostało poparte wynikami badań przeprowadzonymi przez realizującego opróżnianie na wyznaczonym obszarze.

W wyniku zbadania dokumentacji lokalizacji skrzynek pocztowych 10 wybranych do szczegółowej kontroli gmin/ dzielnic (na dzień kontroli, tj. 7 października 2020 r.) stwierdzono, że

- na obszarze siedmiu miast/dzielnic¹⁴⁰ promień dostępu do skrzynki pocztowej nie przekraczał 1 500 m;
- na obszarze Krakowa na terenie trzech dzielnic¹⁴¹ promień dostępu do skrzynki pocztowej nie przekraczał 1 500 m. Na terenie jednej z czterech zbadanych dzielnic¹⁴² promień dostępu do skrzynki pocztowej przekraczał 1 500 m i wynosił dla czterech skrzynek od 4 630 m do 4 965 m¹⁴³;
- na obszarze 27 miejscowości wiejskich¹⁴⁴ jedna skrzynka pocztowa przypadała na od 1 000¹⁴⁵ do 3 275¹⁴⁶ mieszkańców;
- na obszarze trzech miejscowości wiejskich liczących odpowiednio 1 194¹⁴⁷, 1 120 mieszkańców¹⁴⁸, 1 654 mieszkańców¹⁴⁹ jedna skrzynka pocztowa przypadała kolejno na 373, 597 i 827 mieszkańców.

(akta kontroli str. 158, 579-612, 708-711, 747-748, 798-799)

Dyrektor RS wyjaśnił, że obszary graniczące z lokalizacją skrzynek w dzielnicy XVII Nowa Huta mają charakter rolny (pola uprawne) lub zabudowy rozproszonej. Ze strony klientów nie odnotowano wniosków dotyczących umiejscowienia dodatkowej nadawczej skrzynki pocztowej we wskazanym obszarze. Jednocześnie zostanie przeprowadzona analiza umiejscowienia dodatkowej skrzynki pocztowej w celu spełnienia wymogów dotyczących dostępności. W dalszej części wyjaśnień Dyrektor RS w sprawie skrzynek zlokalizowanych w obszarach wiejski podał, że w 2015 r. RS przeprowadził badanie w zakresie liczby przesyłek nierejestrowanych wyjętych z nadawczych skrzynek pocztowych opróżnianych przez listonoszy. Przedmiotowe badanie miało na celu określenie wolumenu nadawanych przesyłek zwłaszcza w przypadkach, gdy w danej miejscowości jest więcej niż jedna skrzynka nadawcza. Na podstawie wyników RS opracował harmonogram likwidacji skrzynek nadawczych dla których w okresie badania nie stwierdzono wrzutów. Likwidacja przedmiotowych skrzynek nie naruszała przepisów wynikających z *Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych*, natomiast była podjęta w oparciu o aspekt ekonomiczny wynikający z działalności PP S.A. w zakresie optymalizacji kosztów.

(akta kontroli str. 1589, 1600-1601)

2.1.3. PP S.A. jako operator wyznaczony zgodnie z art. 62 *Prawa pocztowego* zobowiązany był do zapewnienia dostępu do usług pocztowych osobom niepełnosprawnym.

Dyrektor RS wyjaśnił, że monitoring obsługi osób niepełnosprawnych w placówkach pocztowych jest stałym działaniem operacyjnym jednostek organizacyjnych PP S.A. przy współpracy z terenowymi jednostkami z PI. Aspekt technicznego dostosowania

¹⁴⁰ Wybrane do szczegółowej kontroli Krzeszowice, Szczucin, Trzebinia, Skawina, Rabka Zdrój, Nowy Sącz (osiedla Milenium, Nawojowska, Wojska Polskiego, Barskie), Tarnów (osiedla Mościce, Strusina, Piaskówka, Chyszów).

¹⁴¹ 1. Dzielnica III Prądnik Czerwony; 2. Dzielnica V Krowodrza; 3. Dzielnica XIII Podgórze.

¹⁴² Dzielnica XVIII Nowa Huta.

¹⁴³ Skrzynki zlokalizowane były w Krakowie dzielnicy XVIII Nowa Huta na ul. Drożyska 3 b; ul. Klasztorna 11; ul. Płoszczyzny 1; ul. Ujastek 1.

¹⁴⁴ 1. Filipowice; 2. Miękinia; 3. Nawojowa Góra; 4. Sanka; 5. Tenczynek; 6. Wola Filipowska; 7. Zalas; 8. Słupiec; 9. Bołęcín; 10. Kamiowice; 11. Młoszowa; 12. Myślachowice; 13. Psary; 14. Borek Szlachecki; 15. Krzęcin; 16. Radziszów; 17. Rzozów; 18. Wola Radziszewska; 19. Chabówka; 20. Jasienna; 21. Korzenna; 22. Lipnica Wielka; 23. Jazowsko; 24. Kadcza; 25. Łącko; 26. Maszkowice; 27. Zagorzyn.

¹⁴⁵ Jasienna.

¹⁴⁶ Tenczynek.

¹⁴⁷ Czerna.

¹⁴⁸ Ponice.

¹⁴⁹ Rzozów.

placówek pocztowych do potrzeb osób niepełnosprawnych jest zadaniem PI, natomiast za aspekt organizacyjny i wizerunkowy odpowiada RS. Pomimo, iż kwestie techniczne znajdują się w gestii PI, to placówki pocztowe również włączają się w proces reagowania na wszelkie sytuacje powodujące powstanie barier dla osób niepełnosprawnych, jak również osób starszych poprzez raportowanie tego faktu do właściwej jednostki (w systemie EJP¹⁵⁰) przy jednoczesnym zapewnieniu obsługi tych klientów w możliwie przyjazny sposób. Podstawowymi zadaniami placówki pocztowej w zakresie organizacji jest m.in.:

- właściwe oznaczenie stanowisk,
- udostępnianie informacji o usługach oraz udogodnieniach oferowanych przez Spółkę;
- umożliwienie przyjęcia od osoby niepełnosprawnej w każdej placówce pocztowej (UP, FUP, AP) telefonicznego zapotrzebowania przez listonosza.

(akta kontroli str. 323, 474-477, 489, 693-700)

W PP S.A. obowiązywała decyzja z dnia 23 maja 2019 r. Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży w sprawie obsługi osób uprzywilejowanych¹⁵¹ w placówkach pocztowych¹⁵². W ww. decyzji podano (§§ 1 i 2) m.in., że:

- obsługa poza kolejnością odbywa się na podstawie ustnego oświadczenia klienta lub z inicjatywy pracownika PP S.A. zgodnie ze schematem zachowań wobec osób uprzywilejowanych opisanych w *Karcie dobrych praktyk* wprowadzonej w październiku 2018 r. w Regionach Sieci,
- informację w formie graficznej o uprzywilejowanej obsłudze niektórych grup klientów należy wyeksponować w miejscu widocznym dla klientów, na głównych drzwiach wejściowych dla tych placówek/ witrynach (urzędów pocztowych, filii urzędów pocztowych).

Z treści przekazanych przez RS kontrolerom NIK materiałów/ informacji dot. obsługi osób niepełnosprawnych w PP S.A. oraz zobowiązań placówek pocztowych wynikających z przepisów powszechnych i wytycznych wynikało m.in., że:

- dzwonek przywoławczy dla osób niepełnosprawnych stosowany jest w sytuacjach, gdy występują bariery architektoniczne przy wejściu do placówki lub na odcinku prowadzącym do sali operacyjnej. Zgodnie z wytycznymi operacyjnymi, sprawność dzwonka powinna podlegać regularnej kontroli przez placówkę a wszelkie zakłócenia w jego funkcjonowaniu powinny być niezwłocznie zgłaszane na Service Desk;
- umieszczenie piktogramu (nalepki) na dedykowanym stanowisku (stanowisko obsługi osób niepełnosprawnych), w miejscu widocznym z perspektywy Sali operacyjnej, stanowi właściwe oznakowanie okienka obsługi. Każda placówka powinna posiadać takie okienko. Dodatkowo jeżeli placówka dysponuje obniżonym okienkiem, to właśnie takie stanowisko powinno być zadedykowane obsłudze osób niepełnosprawnych;
- otwór wrzutowy skrzynki powinien znajdować się na wysokości nie mniejszej niż 70 cm od podłoża do dolnej krawędzi tego otworu i nie większej niż 120 cm od podłoża do jego górnej krawędzi. Rekomendowanym rozwiązaniem jest instalowanie skrzynek w taki sposób, aby górna krawędź otworu wrzutowego znajdowała się na wysokości około 110 cm od podłoża.

¹⁵⁰ Ewidencja Jednostek Poczтовых. Dane prowadzone w RS w systemie EJP z zakresu przystosowania placówki do obsługi osób niepełnosprawnych obejmowały m.in. informację o rodzaju przystosowania placówki tj. podjeżdżanie dla niepełnosprawnych, wejściu równym z poziomem chodnika, obniżeniu okienka, dzwonku dla przywołania obsługi, telefonicznym zgłoszeniu zapotrzebowania realizacji usługi przez listonosza, oznakowaniu urzędu, oznakowaniu stanowiska, obniżonej skrzynce pocztowej, możliwości łatwego otwarcia drzwi dla placówki, informacji o przystosowaniu i usługach dla niepełnosprawnych, podnośniku automatycznym, schodolazie, prowadzeniu ewidencji osób niepełnosprawnych.

¹⁵¹ Przez osoby uprzywilejowane rozumie się m.in. osoby z widoczną niepełnosprawnością, w tym w szczególności osoby na wózkach inwalidzkich, osoby ociemniałe i niewidome.

¹⁵² Decyzja nr 33/2019/PS.

(akta kontroli str. 478-489, 551)

W latach 2015-2020 (do 10 września) w 33 placówkach pocztowych podległych RS przeprowadzono prace w zakresie m.in. wykonania stanowisk obsługi klientów do obsługi osób niepełnosprawnych (obniżono okienka), modernizacji podjazdu, instalacji dzwonka przywoławczego dla osób niepełnosprawnych, obniżenia skrzynki pocztowej nadawczej.

(akta kontroli str. 490-491)

Oględziny 10 placówek pocztowych i nadawczych skrzynek pocztowych znajdującymi się przed tymi placówkami w zakresie dostosowania do osób niepełnosprawnych wykazały m.in., że:

- we wszystkich ww. placówkach w zakresie dostępu:
 - a) dla osób z dysfunkcją narządu wzroku (niedowidzących lub niewidomych) stwierdzono brak: oznaczenia nawierzchni ciągów pieszych (podłogi) za pośrednictwem wyczuwalnych przez stopy lub przez laskę pasów ostrzegawczych lub ścieżek dotykowych; oznaczeń w alfabecie Brille`a lub pismem wypukłym (oznaczenie placówki godzin otwarcia) oraz tablic informacyjnych wewnątrz; map dotykowych służących do informacji o otaczającej przestrzeni i znajdujących się w niej obiektach infrastrukturalnych; oznaczeń (komunikaty) dźwiękowe;
 - b) dla osób niedosłyszących lub niesłyszących stwierdzono brak: systemu wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną dla osób niedosłyszących (słabosłyszących) przy stanowiskach obsługi klientów; usług tłumacza języka migowego, np. przy użyciu odpowiedniego wyposażenia (tabletu) lub osoby z personelu znającego język migowy;
- w ośmiu placówkach zapewniono odpowiednie parametry drzwi zewnętrznych wejściowych do budynku;
- placówki pocztowe, w których występowały bariery architektoniczne były wyposażone w dzwonek do obsługi osób niepełnosprawnych uruchamiany przyciskiem na zewnątrz budynku a przycisk był oznaczony piktogramem (nalepką) stosowanym w PP S.A.;
- stanowiska do obsługi osób niepełnosprawnych były oznakowane w nalepki w miejscu widocznym w perspektywie sali operacyjnej;
- skrzynki pocztowe spełniały wymagania określone w §§ 2, 3, 4 rozporządzenia w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych¹⁵³, tj. w zakresie wielkości skrzynki pocztowej, zabezpieczenia przed kradzieżą i poufności, usytuowania otworu wrzutowego na odpowiedniej wysokości. Umieszczenie skrzynek pocztowych umożliwiło korzystanie z nich przez osoby niepełnosprawne poruszające się na wózku inwalidzkim;
- rozmieszczenie elementów na sali obsługi zapewniało swobodny dostęp dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
- w dziewięciu placówkach wysokość okienka (blatu) na stanowisku obsługi klienta umożliwiała komunikację i realizację czynności przez osoby poruszające się na wózku inwalidzkim;
- informacje o przystosowaniu i usługach dla niepełnosprawnych były dostępne elektronicznie u pracownika na stanowisku obsługi;
- prowadzono w placówkach ewidencje osób niepełnosprawnych;
- przed czterema placówkami wyznaczono miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

(akta kontroli str. 478-481, 840-843, 1311-1341, 1368-1388, 1497-1516, 1570-1585, 1595, 1607-1620)

¹⁵³ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych (Dz. U. poz. 381).

Dyrektor RS wyjaśnił, że zgodnie informacją kompetencyjną Pionu Infrastruktury Region Pionu Infrastruktury w Krakowie placówki pocztowe były i są projektowane zgodnie z obowiązującymi przepisami, na obecny czas realizacji inwestycji. Należy mieć na uwadze, iż w chwili realizacji inwestycji, przepisy prawa nie nakazywały wyposażenia placówki pocztowej w system fakturowych oznaczeń nawierzchniowych. Nie mniej jednak temat będzie bieżąco monitorowany oraz przy uwzględnieniu sytuacji ekonomiczno-finansowej PP S.A. Region Sieci będzie przygotowywać i zgłaszać wnioski inwestycyjne w tym zakresie.

(akta kontroli str. 1590-1591, 1603-1604)

1.2. Region Dystrybucji

Na podstawie porozumienia zawartego pomiędzy RD i RS (opisano w pkt 1.1.3. wystąpienia pokontrolnego) oraz Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych, Dyrektor RD sprawuje nadzór nad rozmieszczeniem nadawczych skrzynek pocztowych oraz realizuje opróżnianie skrzynek pocztowych na terenie miasta Krakowa¹⁵⁴. Według stanu na 30 czerwca 2020 r. RD nadzorowało 219 skrzynek nadawczych rozmieszczonych w siedmiu strefach. W latach 2017-2020 (I półrocze) nastąpił spadek liczby skrzynek nadzorowanych przez RD – w okresie tym zlikwidowano 75 skrzynek montując jednocześnie 29 nowe.

Kierownik Działu Dystrybucji RD wyjaśniła, że wszystkie skrzynki nadawcze znajdujące się pod nadzorem RD objęte są elektronicznym systemem *PenGuard*, ewidencjonującym opróżnianie skrzynek. Kurierzy firm zewnętrznych, realizujący opróżnianie, wyposażeni są w urządzenia, które kodują datę i godzinę opróżnienia dla każdej skrzynki z osobna, następnie dane te są przekazywane do Działu Dystrybucji przy zdaniu materiału skrzynkowego w WER. Na tej podstawie generowany jest raporty zbiorczy dotyczący wszystkich skrzynek opróżnionych w danym dniu. W przypadku braku opróżnienia skrzynki w danym dniu, kurier składa wyjaśnienia w tym zakresie.

(akta kontroli str. 856-874, 898-901, 1072-1114, 1260-1262, 1299-1310)

Analiza terminowości opróżniania pięciu wybranych skrzynek podlegających nadzorowi RD na wybranej próbie dni¹⁵⁵, wykazała, że cztery z pięciu skrzynek nadawczych opróżniane były ze 100% częstotliwością; natomiast jedna skrzynka opróżniana była z 99% częstotliwością (brak opróżnienia w dniu 6 grudnia 2019 r.). W przypadku czterech skrzynek nie udało się pozyskać z systemu *Pen-Guard*, pełnych danych dotyczących opróżniania skrzynek – brak danych dotyczył dla poszczególnych skrzynek odpowiednio od 4 do 7 dni (co stanowiło odpowiednio od 3,6% do 6,4% badanych opróżnień).

Kierownik Działu Dystrybucji RD wyjaśniła, że system *Pen-Guard* służy do bieżącego monitorowania jakości pracy kurierów, jest to narzędzie wspomagające, przyspieszające i usprawniające weryfikację opróżniania skrzynek. System automatycznie generuje pliki z danymi i zapisuje je na dysku. Nie zna przyczyny braku danych dla poszczególnych dni i nie ma możliwości ponownego ich wygenerowania.

(akta kontroli str. 856, 901, 1082, 1260-1266, 1624-1625)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. Oględziny trzech nadawczych skrzynek pocztowych zawieszonych przed placówkami pocztowymi (FUP Brzesko 1 – Szczurowa; FUP Jerzmanowice –

¹⁵⁴ Z wyłączeniem skrzynek zlokalizowanych w Urzędach Poczтовых gdzie opróżnianie realizuje RS.

¹⁵⁵ Zestawienie zostało przygotowane dla 110 dni roboczych z lat 2015-2020 z uwzględnieniem 10 pierwszych dni roboczych grudnia i 10 ostatnich dni roboczych lipca każdego roku.

Przeginia, UP Jerzmanowice) opróżniane ręcznie (typ WR)¹⁵⁶ wykazały, że nie zawierały informacji o dniach tygodnia i godzinie po której nastąpi opróżnianie. Treść informacji o terminie opróżniania ww. skrzynek zawierała nazwę dnia tygodnia, umieszczoną na wymiennej wkładce, w którym nastąpi opróżnienie skrzynki pocztowej. Ponadto w trakcie prowadzonych oględzin stwierdzono, że skrzynka przy UP Jerzmanowice posiadała nieaktualną informację na wymiennej wkładce o terminie jej opróżnienia (dnia tygodnia) – podano piątek (30 października 2020 r.) zamiast poniedziałek (2 listopada 2020 r.).

(akta kontroli str. 1318, 1323-1324, 1574-1577, 1582-1585, 1590)

Zgodnie z art. 46 *Prawa pocztowego* obowiązek świadczenia usług powszechnych obejmuje m.in. świadczenie usług powszechnych z częstotliwością zapewniającą co najmniej jedno opróżnianie nadawczej skrzynki pocztowej i doręczanie przesyłek pocztowych, co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Według *Instrukcji o nadawczych skrynkach pocztowych* skrzynki pocztowe opróżnianie są raz dziennie w każdy dzień roboczy nie mniej niż pięć dni w tygodniu, z wyłączeniem dni ustawowych wolnych od pracy (§7 ust. 1 pkt1).

(akta kontroli str. 159)

Dyrektor RS wyjaśnił, że skrzynki zlokalizowane opróżniane były przez pracownika placówki pocztowej według *Harmonogramu (...) opróżniania skrzynki pocztowej usytuowanej przed placówką*. W związku z powyższym przedmiotowe skrzynki powinny mieć informację o godzinie opróżniania. Naczelników nadzorujących placówki pocztowe zobowiązano do prawidłowego oznakowania skrzynki przed placówką. Na dzień dzisiejszy (6 listopada 2020 r.) oznaczenia skrzynek zostały zmienione. W dalszej części wyjaśnień Dyrektor RS podał, że według wyjaśnień Naczelnika UP Jerzmanowice skrzynka została opróżniona 30 października 2020 r., a wyjęte przesyłki wyekspediowano w tym dniu z zachowaniem terminowości fazy F1. Z przekazanych wyjaśnień wynika, że pracownik przez nieuwagę nie dokonał zmiany wkładki wymiennej (blaszki) po opróżnieniu skrzynki. Powodem wystąpienia takiej sytuacji była trudna sytuacja kadrowa w UP związana między innymi z wystąpieniem zachorowań na COVID-19 wśród pracowników. Dlatego też należy uznać, że był to przypadek spowodowany trudną sytuacją w tym UP.

(akta kontroli str. 1587, 1590, 1597, 1602)

Zdaniem NIK napisy informujące o częstotliwości opróżniania skrzynki pocztowej przez wyznaczonego operatora pocztowego (tj. nazwa dnia tygodnia, na wymiennej wkładce), nie spełniają norm określonych przepisami prawa (tj. co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż 5 dni w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

2. W latach 2015-2020 (na koniec lipca danego roku) na obszarze RS (z 10 wybranych do szczegółowej kontroli gmin), jedna placówka pocztowa przypadła:
 - na więcej niż 6 000 mieszkańców na terenie siedmiu gmin miejskich i miejsko-wiejskich, tj. od 6 047 mieszkańców do 17 416 mieszkańców¹⁵⁷.

¹⁵⁶ §1 ust. 3 pkt. 3 Instrukcji o nadawczych skrynkach pocztowych wprowadzona Zarządzeniem Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r.

¹⁵⁷ Na koniec lipca (lata 2015-2020) liczba mieszkańców przypadających na jedną placówkę pocztową stanowiła w gminie 1. Krzeszowice od 10 817 do 10 732 mieszkańców; 2. Szczucin od 6 649 do 6 590 mieszkańców; 3. Trzebinia od 11 421 do 8 499 mieszkańców; 4. Skawina od 14 379 do 7 249 mieszkańców; 5. Rabka Zdrój od 17 416 do 17 092 mieszkańców; 6. Kraków od 6 047 do 6 071 mieszkańców; 7. Tarnów od 6 961 do 6 415 mieszkańców.

Ponadto w kolejnej gminie¹⁵⁸ jedna placówka pocztowa w 2018 r. przypadała 6 465 mieszkańców;

- na więcej niż 85 km² powierzchni w gminie wiejskiej¹⁵⁹ (106,95 km² jej powierzchni).

(akta kontroli str. 57-58, 155-170, 502-503, 550, 553-573, 579-612, 785-787)

Zgodnie z §24 ust. 1 i 2 rozporządzenia ws. warunków wykonywania usług powszechnych PP S.A., jako operator wyznaczony, był zobowiązany do zapewnienia stanu liczbowego czynnych placówek pocztowych, tj.:

- na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich jednej stałej placówki pocztowej, licząc średnio w skali kraju przypadającej na 6 000 mieszkańców;
- w gminach wiejskich jednej placówki pocztowej, licząc średnio w skali kraju, przypadającej na 85 km² powierzchni.

Dyrektor RS wyjaśnił, że spełnienie wskaźnika jest wyliczane dla całego kraju łącznie (wg. rodzajów gmin) a regulator nie wskazał obowiązku przeliczenia wskaźnika w skali lokalnej, tj. szczegółowo dla każdej gminy, czy też zejścia do poziomu dzielnicy czy osiedla. Istotnym jest że PP S.A. spełnia wskaźniki dostępności w skali kraju, a tym samym wypełnia obowiązki nałożone na operatora wyznaczonego w zakresie sposobu rozmieszczenia placówek pocztowych. RS bieżąco weryfikuje zmieniające się zapotrzebowania klientów w zakresie dostępności usług pocztowych i niezależnie od poziomu lokalnego wskaźnika wykorzystywane są dodatkowe możliwości zwiększenia dostępności takie jak: alokacja placówek pocztowych, zmiana formatu placówki, realizacja wniosków interesariuszy zewnętrznych, dostosowanie czasu placówek czy liczba stanowisk obsługi klienta. Ponadto prowadzone są działania mające na celu uruchomienie nowych placówek pocztowych na obszarach, gdzie występuje uzasadnione zapotrzebowanie klientów.

(akta kontroli str. 1588-1589, 1599-1600)

Zdaniem NIK nie został zachowany wskaźnik dostępności terytorialnej placówek pocztowych.

3. Oględziny placówek pocztowych zakresie dostosowania do osób niepełnosprawnych wykazały, że:

- przed sześcioma placówkami, stwierdzono brak wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych;
- dwie placówki¹⁶⁰ mieszczące się na pierwszym piętrze w budynku (z wejściem po 11/14 schodach) posiadały bariery architektoniczne uniemożliwiające osobom niepełnosprawnym (poruszającym się na wózku inwalidzkim) dostanie się do sali obsługi;
- w dwóch placówkach¹⁶¹ nie zapewniono odpowiednich parametrów szerokości (co najmniej 0,9 m szerokości) drzwi wejściowych do budynku. Drzwi wejściowe były o szerokości kolejno ok. 0,80 m i 0,78 m;
- w jednej placówce¹⁶² stwierdzono brak obniżonego okienka dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządu ruchu (np. poruszających się na wózku inwalidzkim). Stanowisko do odbioru przesyłek paczkowych gdzie występowała obniżona lada było trwale zamknięte;
- w trzech placówkach, stwierdzono bariery architektoniczne przed wejściem do budynku w postaci dwóch schodów ze stromym podjazdem (ok. 30 stopni)¹⁶³

¹⁵⁸ Nowy Sącz.

¹⁵⁹ Korzenna.

¹⁶⁰ 1. FUP Brzesko 1- Szczurowa; 2. UP Jerzmanowice.

¹⁶¹ UP Jerzmanowice i FUP Jerzmanowice- Przegonia.

¹⁶² UP Czernichów.

¹⁶³ UP Brzesko 1.

oraz progów przy drzwiach wejściowych w wysokości kolejno: 1 cm¹⁶⁴ i 2 cm¹⁶⁵.

(akta kontroli str. 478-481, 1311-1341, 1368-1388, 1497-1516, 1570-1585, 1595)

Stwierdzone nieprawidłowości stanowią naruszenie wymogów art. 62 pkt 1 *Prawa Poczтового*, który zobowiązuje operatora wyznaczonego do zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych m.in. przez organizację pracy placówek pocztowych umożliwiającą osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki.

W §18 ust. 2 i §62 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie¹⁶⁶ wskazano m.in., że:

- liczbę stanowisk postojowych i sposób urządzenia parkingów należy dostosować do wymagań ustalonych w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego albo w decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu, z uwzględnieniem potrzebnej liczby stanowisk, z których korzystają osoby niepełnosprawne;
- drzwi wejściowe do budynku i ogólnodostępnych pomieszczeń użytkowych powinny mieć w świetle ościeżnicy co najmniej szerokość 0,9 m a w przypadku zastosowania drzwi zewnętrznych dwuskrzydłowych szerokość skrzydła głównego nie może być mniejsza niż 0,9 m.

Dyrektor RS wyjaśnił, że PP S.A. nie jest właścicielem terenu przed placówkami pocztowymi i nie może samodzielnie wydzielić i oznaczyć miejsce dla niepełnosprawnych. W placówkach pocztowych, w których występują bariery architektoniczne obsługa niepełnosprawnych odbywa się poprzez przywołanie dzwonkiem, do tego dedykowanym. Złożenie wniosku inwestycyjnego przez RS nie jest równoznaczne z jego pozytywnym rozpatrzeniem i przyjęciem do realizacji (PP S.A. dysponuje stosownymi procedurami w tym zakresie). Niemniej jednak z poziomu RS temat będzie monitorowany oraz w uwzględnieniu sytuacji ekonomiczno-finansowej Spółki będziemy przygotowywać i zgłaszać wnioski w tym zakresie. Na chwilę obecną w trybie pilnym (dot. UP Czernichów) dokonane zostaną zmiany w organizacji obsługi klientów i stanowisko do odbioru przesyłek paczkowych gdzie występuje obniżona lada będzie uruchomione i włączone w obsługę klienta.

(akta kontroli str. 1590-1591, 1604-1605)

OCENA CZĄSTKOWA

RD właściwie realizował zadania z zakresu nadzoru nad rozmieszczeniem nadawczych skrzynek pocztowych oraz opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych na terenie miasta Krakowa.

W ocenie NIK nie zapewniono jednak na terenie gmin miejskich, miejsko-wiejskich oraz wiejskich z obszaru RS dostępności przestrzennej do usług powszechnych. Ewidentnym tego przykładem była zmniejszająca się liczba placówek pocztowych RS z 523 w 2015 r. do 505 w 2020 r. (do 30 czerwca). Wynikiem czego dopuszczono, by w siedmiu gminach miejskich i miejsko wiejskich/jednej wiejskiej liczba osób przypadająca na jedną placówkę pocztową/stan powierzchni przekraczała 6 tys. osób na jednego mieszkańca/85 km². W trakcie przeprowadzania oględzin placówek pocztowych i obsługiwanych przez nie nadawczych skrzynek pocztowych stwierdzono, że wymiary otworów wrzutowych skrzynek oraz ich konstrukcja były zgodne z obowiązującymi przepisami. Należy także zauważyć, że napisy informujące o częstotliwości opróżniania skrzynki (typ WR opróżniany ręcznie) nie spełniały norm określonych stosownymi przepisami prawa. Nie zapewniono

¹⁶⁴ UP Czernichów.

¹⁶⁵ FUP Myślenice-Siepraw.

¹⁶⁶ Dz. U. z 2019 r. poz. 1065 ze zm.

również dostępności do wszystkich placówek pocztowych dla osób o ograniczonej zdolności poruszania się na wózkach inwalidzkich.

NIK zwraca uwagę, iż osoby z dysfunkcją narządu wzroku i osoby niesłyszące (słabosłyszące) miały znacznie obniżony komfort korzystania w placówkach pocztowych na sali obsługi w wyniku nie zastosowania tam żadnych opisów w alfabecie Braille'a, oznaczeń ciągów pieszych (podłogi) i braku systemów wspomaganie słuchu.

OBSZAR

3. Rozpatrywanie skarg i reklamacji

Opis stanu faktycznego

3.1. Region Sieci

W RS/RD obowiązywała Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej¹⁶⁷, która regulowała m.in. formę i tryb przyjmowania skarg, obieg korespondencji w sprawie zgłoszeń, rozpatrywanie zgłoszeń i terminy, sposób i formę udzielenia odpowiedzi oraz wyjaśnień, raporty oraz analizę rozpatrzonych skarg. W zakresie nieuregulowanym przywołaną Instrukcją stosowano przepisy Kpa¹⁶⁸ oraz rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków¹⁶⁹.

Według regulaminu organizacyjnego RS do zadań działu koordynacji sieci RS należała współpraca z właściwą komórką organizacyjną, dotyczącą skarg, wniosków i reklamacji w zakresie właściwości RS. Faktycznie zagadnienia te decyzją Dyrektora RS realizowane były przez Dział Koordynacji Operacji RS.

Zgodnie z regulacjami wewnętrznymi PP S.A. w okresie badanym do 2017 r. (I półrocza) rozpatrywanie skarg i wniosków było przypisane do Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem¹⁷⁰ a reklamacji do Centrum Obsługi Finansowej¹⁷¹. Następnie zadania te z obszaru skarg, wniosków i reklamacji przejęte zostały przez Biuro Wsparcia Klientów¹⁷².

(akta kontroli str. 202-203, 504-539, 735)

[...] ¹⁷³

Wyjaśnienia Dyrektora RS odnośnie przyczyn zwiększającej się ilości skarg i reklamacji opisano w pkt.1.4. wystąpienia pokontrolnego.

[...] ¹⁷⁴

(akta kontroli str. 48, 494, 544-545, 624-658, 690, 712)

Dyrektor RS wyjaśnił, że w okresie objętym kontrolą celem zmniejszenia liczby wypłaconych odszkodowań oraz poprawienia jakości obsługi podjęto m.in. następujące działania:

¹⁶⁷ Przyjęta uchwałą nr 113/2020 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 7 maja 2020 r. Poprzednio obowiązywała Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A. przyjęta uchwałą nr 311/2011 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 20 grudnia 2011 r.

¹⁶⁸ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.), dalej: *Kpa*.

¹⁶⁹ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr. 5, poz. 46). Zgodnie z § 3 ust. 1 tego rozporządzenia przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

¹⁷⁰ Samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.

¹⁷¹ Jednostka organizacyjna PP S.A. o ogólnopolskim zasięgu.

¹⁷² Samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.

¹⁷³ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie złożonych do RS skarg i reklamacji oraz odszkodowań. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁷⁴ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wskaźników wypłaconych odszkodowań. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

- szkolenie pracowników UP oddawczych w zakresie zasad doręczania przesyłek nadawanych w ramach umowy z Ministerstwem Sprawiedliwości¹⁷⁵. Szkolenia przeprowadzone były w wytypowanych placówkach pocztowych przez koordynatorów RS oraz we wszystkich urzędach pocztowych oddawczych przez naczelników/ kadrę kierowniczą;
- e-szkolenia dla pracowników służby doręczeń z zakresu zasad doręczenia przesyłek nadanych w ramach umowy z MS i kontrola prawidłowości ich doręczania;
- współpraca z RD celem uniknięcia reklamacji z tyt. opóźniania doręczenia przesyłek z gwarantowanym terminem doręczenia, np. uruchamianie kursów doraźnych, raportowanie nieterminowego otrzymania przesyłek;
- omawianie w UP z zainteresowanym pracownikiem każdej uzasadnionej reklamacji.

(akta kontroli str. 742, 805-839)

Kontrola dokumentacji 25 skarg¹⁷⁶ wniesionych do RS w okresie badanym pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu¹⁷⁷ wykazała, że skargi te zostały rozpatrzone na podstawie przekazanych materiałów i złożonych wyjaśnień:

- zgodnie z rozporządzeniem w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków i *Instrukcją w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej*¹⁷⁸. W każdym przypadku odpowiedzi udzielono zgłaszającemu pisemnie, podając sposób jej załatwienia i uzasadnienie;
- terminowo, w czasie nieprzekraczającym jednego miesiąca (zgodnie z art. 237 Kpa).

Zgodnie z §9 ust. 1 i 2 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej¹⁷⁹ operator pocztowy rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli operator pocztowy w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.

Według załącznika nr 12 do Vademecum usług powszechnych II.P.1 Poczty Polskiej¹⁸⁰ reklamacje przyjmuje się w postaci: pisemnej, na formularzu reklamacyjnym (druk nr 92), ustnie do protokołu, elektronicznie za pośrednictwem aktywnego formularza na stronie www.poczta-polska.pl oraz elektronicznie, za pośrednictwem aplikacji EN-reklamacje (dla klientów korzystających z Elektronicznego Nadawcy).

Kontrola dokumentacji 25 reklamacji wniesionych do RS wykazała, że:

- odpowiedzi na reklamacje udzielały kolejno jednostka organizacyjna PP S.A. o ogólnopolskim zasięgu oraz samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.;
- RS uczestniczył przy udzielaniu odpowiedzi na złożone reklamacje. Zgodnie z wymogami wewnętrznymi poczty udzielenie odpowiedzi przez RS nie przekraczało trzech dni roboczych od dnia otrzymania zapytania od jednostki organizacyjnej PP S.A.;

¹⁷⁵ Dalej: MS.

¹⁷⁶ Skargi wnoszone na zaginięcia przesyłki, doręczenia z opóźnieniem, braku pozostawiania formularzy zawiadomień dla przesyłek listowych oraz dostępność do usług pocztowych.

¹⁷⁷ Protokół przyjęcia ustnych wyjaśnień.

¹⁷⁸ Przyjęta uchwałą nr 113/2020 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 7 maja 2020 r. Poprzednio obowiązywała Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A. przyjęta uchwałą nr 311/2011 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 20 grudnia 2011 r.

¹⁷⁹ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2019 r. poz. 474).

¹⁸⁰ Decyzja nr 102/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 30 listopada 2018 r. sprawie Vademecum usług powszechnych II.P.1

- przyczynami reklamacji przesyłek pocztowych były zaginięcia przesyłki, opóźnienie w jej dostarczeniu oraz brak potwierdzenia odbioru przesyłki;
- wszystkie reklamacje zostały objęte postępowaniem wyjaśniającym. Do każdego reklamodawcy wystosowano pismo z wraz uzasadnieniem faktycznym i prawnym w przypadku odmowy uznania reklamacji. Odpowiedzi na reklamacje spełniały zawierały elementy określone w §10 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- 11 reklamacji zostało uznanych za zasadne i wypłacono stosowne odszkodowania oraz zwrócono opłaty za nadanie przesyłki. W trzech przypadkach przekroczone 30 dniowy termin odpowiedzi na reklamację (od 6 dni do 50 dni)¹⁸¹, o którym mowa w §9 ust. 1 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- 14 reklamacji zostało uznanych za niezasadne.
(akta kontroli str. 225-233, 390-393, 496-499, 504-539, 551-552, 613-623, 739-740, 802)

Dyrektor RS wyjaśnił, że główną przyczyną niedochowania terminów reklamacji był znaczny wzrost ilości reklamacji wnoszonych do PP S.A. w latach 2015-2018. Skala wzrostu, sięgająca 32% w ujęciu rok do roku (2016/2017) w przypadku usług powszechnych oraz 84% ogółu wnoszonych reklamacji w latach 2015 i 2016 (usługi powszechne i niepowszechne) powodowała, że przyjęty wcześniej poziom zatrudnienia w komórkach rozpatrujących reklamacje okazał się niewystarczający do terminowego udzielania odpowiedzi. Przyczyną wzrostu ilości reklamacji był m.in. wzrost świadomości klientów w zakresie przysługujących im praw. Wzrastająca ilość zgłoszeń powodowała przekroczenie terminu na rozpatrzenie reklamacji, co zgodnie z rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej wymuszało na PP S.A. konieczność uznania roszczeń. Taka sytuacja była wykorzystywana przez część klientów próbujących pozyskać odszkodowania poprzez masowe składanie reklamacji na wszystkie nadawane przez siebie przesyłki, niezależnie od prawidłowości zrealizowania danej usługi pocztowej. W związku z powyższym w maju 2017 r. utworzone zostało Biuro Wsparcia Klientów, którego podstawowym zadaniem było rozpatrywanie reklamacji wnoszonych z tytułu nienależytego wykonania i niewykonania powszechnych i niepowszechnych usług pocztowych. Równocześnie podjęte zostały działania mające na celu optymalizację procesu obsługi reklamacji wnoszonych do PP S.A. Podjęcie powyższych działań wraz zahamowaniem tempa wzrostu ilości składanych reklamacji pozwoliło na ograniczenie w 2020 r. (okres od stycznia do maja) ilości reklamacji rozpatrzonych po terminie.

(akta kontroli str. 741, 801-802)

Skargi i reklamacje dotyczące świadczenia powszechnych usług pocztowych przez jednostki podległe RS nie były w latach 2015-2020 przedmiotem kontroli ministra właściwego ds. łączności oraz Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

(akta kontroli str. 545, 647-654)

3.2. Region Dystrybucji

[...] ¹⁸²

(akta kontroli str. 1049-1057, 1299-1310)

¹⁸¹ Dotyczy reklamacji uznanych za uzasadnione, tj. sprawy o nr 231357/2016 (zaginięcie przesyłki) czas załatwienia 36 dni (przekroczone o 6 dni), sprawy o nr 70354/2017 (zaginięcie przesyłki) czas załatwienia 80 dni (przekroczone o 50 dni); sprawy o nr 131658/2018 (opóźnienia przesyłki) czas załatwienia 78 dni (przekroczone o 48 dni).

¹⁸² 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wniesionych skarg. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Analiza 16 wybranych skarg dotyczących działania RD w zakresie świadczenia usług powszechnych w okresie 2017-2020 wykazała, że:

- przyczynami składania skarg były: awizacja bez próby doręczenia przesyłki (7), kompetencje personelu (4), nieuzasadniony zwrot przesyłki (2), opóźnienie doręczenia, terminowość, zaginięcie przesyłki,
- wszystkie skargi zostały objęte postępowaniami wyjaśniającymi,
- rozpatrywano je terminowo, w czasie nie przekraczającym jednego miesiąca,
- odpowiedzi na każdą skargę udzielano wnoszącemu pisemnie podając sposób załatwienia i uzasadnienie.

(akta kontroli str. 1299-1310, 1660-1663)

[...] ¹⁸³

(akta kontroli str. 1049-1053, 1058-1059, 1299-1310)

Analiza 24 wybranych reklamacji dotyczących działania RD w zakresie świadczenia usług powszechnych w okresie 2015-2020 (I półrocze) wykazała, że:

- przyczynami reklamacji były: zaginięcia przesyłek (16), brak doręczenia potwierdzenia odbioru przesyłki (7), opóźnienie doręczenia (1),
- wszystkie zgłoszenia zostały objęte postępowaniami wyjaśniającymi,
- 23 reklamacje zakończyły się w I instancji, w jednym przypadku złożono odwołanie,
- wszystkie reklamacje zostały uznane za zasadne i wypłacono stosowne odszkodowania,
- we wszystkich przypadkach do wnoszącego skierowano pismo z odpowiedzią i uzasadnieniem oraz poinformowano o prawie wniesienia odwołania,
- w 21 przypadkach PP S.A. odpowiedziała na reklamację terminowo, w 3 przypadkach termin trzydziestodniowy został przekroczony (odpowiednio o 5, 12 i 127 dni) ze względu na brak możliwości uzyskania oświadczenia od adresata o nieotrzymaniu przesyłki.

(akta kontroli str. 1299-1310, 1660-1667)

Z wyjaśnień pracownika Wydziału Reklamacji i Analiz Operacyjnych Biura Wsparcia Klienta wynika, że ww. zgłoszenia wpłynęły do PP S.A., jako wnioski o duplikat potwierdzenia odbioru. Z chwilą ustalenia, że dla przesyłek odpowiadających wnioskowi brak jest możliwości potwierdzenia ich doręczenia do nadawców, wnioski zostały przekształcone na reklamacje. Efektem podjętych działań było wydanie decyzji reklamacyjnych, w których PP S.A. przyjęła na siebie pełną odpowiedzialność, łącznie z wynikającą z tego faktu wypłatą odszkodowania oraz zwrotem opłaty wniesionej przy nadaniu przesyłki.

(akta kontroli str. 1660-1667)

RD nie rozpatruje bezpośrednio skarg i reklamacji, a jedynie wyjaśniał kwestie sporne na wniosek Biura Wsparcia Klienta, którego podstawowym zadaniem jest rozpatrywanie skarg i reklamacji wnoszonych z tytułu nienależytego wykonania i niewykonania powszechnych i niepowszechnych usług pocztowych. RD podejmował szereg działań w latach 2015-2020 w celu zmniejszenia liczby skarg reklamacji i wypłacanych odszkodowań, w tym m.in.:

- bieżąca analiza procesów pod względem popełnianych nieprawidłowości,
- szkolenia wstępne i przypominające dla kurierów firm zewnętrznych oraz rozmowy w oparciu o stwierdzone nieprawidłowości,
- kontrola skrzyń ładunkowych kurierów,

¹⁸³ 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. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1913) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wniesionych reklamacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

- optymalizacja harmonogramów czasu pracy pracowników,
- pozyskiwanie nowej powierzchni procesowej,
- kontrole wyrwykowe w obszarze doręczania paczek,
- sporządzanie okresowych analiz w zakresie reklamacji,
- naliczanie kar umownych oraz wzywianie do poprawy jakości świadczonych usług firm zewnętrznych realizujących doręczanie przesyłek, względem których stwierdzono nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 1049-1051, 1445-1446, 1664-1667)

Skargi i reklamacje dotyczące świadczenia powszechnych usług pocztowych przez jednostki podległe RD nie były w latach 2015-2020 przedmiotem kontroli ministra właściwego ds. łączności oraz Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

(akta kontroli str. 1060-1062)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działania RS i RD w zakresie rozpatrywania skarg i reklamacji. Podane kontroli skargi i reklamacje kierowane do RS zostały rozpatrzone rzetelnie i załatwione z należytą starannością. Niedotrzymanie terminowości odpowiedzi na reklamację wystąpiło po stronie innych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i reklamacji w PP S.A.

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. Podjęcie działań w celu poprawy wskaźników przebiegu przesyłek pocztowych.
2. Dokonanie przeglądu nadawczych skrzynek pocztowych (typ WR) pod kątem umieszczonych informacji o terminie ich opróżniania.
3. Podjęcie działań gwarantujących dotrzymanie standardów w zakresie rozmieszczenia placówek pocztowych i uwzględnienia potrzeb osób niepełnosprawnych.
4. Podjęcie działań celem poprawy poziomu bezpieczeństwa obrotu pocztowego w nowym obiekcie WER w Niepołomicach poprzez:
 - a) dokończenie budowy ogrodzenia obiektu WER,
 - b) dostosowanie obiektu WER do Wytycznych BKZB dotyczących minimalnych wymagań funkcjonalno-jakościowych zabezpieczenia technicznego oraz ochrony fizycznej w obiektach pocztowych poprzez zapewnienie pełnej funkcjonalności elektronicznych systemów zabezpieczenia technicznego,
 - c) dostosowanie identyfikatorów pracowników RD do aktualnie obowiązujących wzorów w tym zakresie, zgodnych z Wytycznymi dotyczącymi organizacji ruchu osobowo-materiałowego w PP S.A.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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 Delegatury NIK w Krakowie. 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.

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków 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.

Kraków, dnia listopada 2020 r.

Kontroler

Wiesław Matras
główny specjalista kontroli państwowej

.....

Na podstawie art. 35c ust. 3 ustawy o NIK w tekście wystąpienia pokontrolnego nr LKR.410.009.01.2020 dokonano sprostowania oczywistych omyłek pisarskich poprzez:

- w sekcji: *II. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowe kontrolowanej działalności* na str. 4 wiersz 9 od dołu zastępuje się wyrażeniem: *III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowe kontrolowanej działalności,*
- w sekcji opis stanu faktycznego 1.1. Region Sieci wyrażenie: *Biurem Zarządu Siecią i Klienta Indywidualnego Centrali Poczty Polskiej S.A. (...)* na str. 9 wiersz 11 i 12 od góry zastępuje się wyrażeniem: *Biurem Zarządzania Siecią i Klienta Indywidualnego Centrali Poczty Polskiej S.A.*

15 grudnia 2020 r.

.....
data

Wiesław Martas
główny specjalista kp.

.....
podpis kontrolera