



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Lublinie

LLU.410.012.01.2020

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

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Poczta Polska Spółka Akcyjna ¹ w zakresie działalności Regionu Sieci w Lublinie ² , ul. Krakowskie Przedmieście 50, 20-001 Lublin oraz Regionu Dystrybucji w Lublinie ³ , ul. Waława Moritza 2, 20-900 Lublin.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Tomasz Zdzikot Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 16 czerwca 2020 r. (dalej: Prezes Zarządu PP S.A. lub Prezes Zarządu Spółki) ⁴ . Delegowany wcześniej przez Radę Nadzorczą PP S.A. do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Spółki z powierzeniem, w okresie delegowania do Zarządu PP S.A., pełnienia obowiązków Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. (od 4 kwietnia do 15 czerwca 2020 r.). (akta kontroli tom I str. 9-17)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Realizacja powszechnych usług pocztowych w zakresie terminowości doręczenia, bezpieczeństwa przesyłek i jakości 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 12 października 2020 r.).
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ⁵ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Lublinie
Kontrolerzy	Krzysztof Kępa doradca ekonomiczny, upoważnienia do kontroli nr LLU/94/2020 i LLU/95/2020 z dnia 3 sierpnia 2020 r. Ewa Kulik główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienia do kontroli nr LLU/105/2020 i LLU/106/2020 z dnia 14 sierpnia 2020 r. (akta kontroli tom I str. 1-8)

II. Ocena ogólna⁶ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Poczta Polska S.A. (RS w Lublinie i RD w Lublinie) zapewniła mieszkańcom województwa lubelskiego dostęp do powszechnych usług pocztowych zgodnie z warunkami określonymi dla operatora wyznaczonego przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe⁷ oraz postanowieniami aktów wykonawczych do tej ustawy. Między innymi osobom niepełnosprawnym zapewniono dostęp do tych usług zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 62 Prawa pocztowego.

Nie w pełnym zakresie zapewniono jednak na obszarze właściwości terytorialnej RS w Lublinie należyta jakość niektórych świadczonych usług powszechnych. W szczególności dotyczyło to nieosiągania w latach 2016, 2017 i 2018 wskaźników terminowości dostarczania przesyłek listowych najszybszej kategorii (listy priorytetowe) w standardzie⁸ D+1, na poziomie określonym w załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług

¹ Zwana dalej: „Poczta Polska S.A.”, „PP S.A.” lub „Spółka”.

² Zwany dalej: „RS w Lublinie” lub „RS”.

³ Zwany dalej: „RD w Lublinie” lub „RD”.

⁴ Uprzednio, w okresie objętym kontrolą, stanowisko Prezesa Zarządu PP S.A. zajmowali: Przemysław Sypniewski od 21 czerwca 2016 r. do 3 kwietnia 2020 r., Marek Chibowski delegowany przez Radę Nadzorczą PP S.A. do wykonywania czynności Prezesa Zarządu Spółki od 26 stycznia 2016 r. do 20 czerwca 2016 r. oraz Jerzy Józkowiak od 29 czerwca 2013 r. do 25 stycznia 2016 r.

⁵ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: „ustawa o NIK”.

⁶ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁷ Dz. U. z 2020 r. poz. 1041, ustawa zwana dalej: „Prawo pocztowe” albo „ustawa Pp” lub „Pp”.

⁸ Tj. w terminie jednego dnia, liczonym od dnia nadania do dnia doręczenia.

powszechnych przez operatora wyznaczonego⁹. W ww. latach Poczta Polska S.A. nie zapewniła na terenie województwa lubelskiego osiągnięcia czasu przebiegu w standardzie D+1 dla co najmniej 82,0% przesyłek listowych priorytetowych przekazywanych w relacjach międzyregionalnych (E2E), tj. dla przesyłek nadanych na terenie całego kraju i doręczonych przez RS w Lublinie. W tej kategorii przesyłek listowych, dla standardu czasu przebiegu D+1 osiągnięto wskaźnik na poziomie odpowiednio: [.....]*, tj. niższym od wymaganego w obrocie krajowym (82,0%). W pozostałych standardach przewidzianych dla listów priorytetowych (D+2 i D+3) przez wszystkie lata objęte kontrolą osiągnano wskaźniki terminowości określone w ww. rozporządzeniu. Podejmowane działania naprawcze doprowadziły do poprawy także w zakresie standardu D+1 i w 2019 r. osiągnięto wymagane poziomy wskaźników terminowości doręczania przesyłek listowych priorytetowych w pełnym zakresie standardów przewidzianych dla tej kategorii listów (D+1, D+2 i D+3).

Nie stwierdzono istotnych naruszeń bezpieczeństwa obrotu pocztowego.

Nie stwierdzono także zasadniczych nieprawidłowości w obsłudze klientów PP S.A. Organizacja obsługi klientów w placówkach pocztowych podległych RS w Lublinie, mimo pewnych nieprawidłowości w kwestiach informacyjnych, odbywała się zgodnie z *Regulaminem świadczenia usług powszechnych*¹⁰ oraz z zachowaniem *Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej*¹¹.

Region Sieci w Lublinie i Region Dystrybucji w Lublinie rzetelnie współpracowały z jednostkami organizacyjnymi PP S.A., do których kompetencji należało rozpatrywanie skarg i reklamacji oraz prowadzenie postępowań w tych sprawach. Właściwe komórki organizacyjne RS i RD terminowo udzielały tym jednostkom wyjaśnień oraz przekazywały informacje i dokumenty niezbędne do należytego rozpatrzenia skargi lub reklamacji.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej¹² kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1.1.

1.1.1. Region Sieci w Lublinie był komórką organizacyjną Pionu Sprzedaży Poczty Polskiej S.A. o regionalnym zasięgu działania. Obszar właściwości terytorialnej RS obejmował teren województwa lubelskiego. Wewnętrzną strukturę organizacyjną oraz podstawowe zadania RS i jego komórek organizacyjnych określały kolejne wersje *Regulaminu organizacyjnego Regionu Sieci w Lublinie*¹³, wprowadzane do stosowania na podstawie decyzji¹⁴ Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży PP S.A. Do zakresu działania i podstawowych zadań Regionu Sieci w Lublinie, określonych w *Regulaminie organizacyjnym RS*, w obszarach objętych kontrolą należało m.in.:

[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]

⁹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1026; rozporządzenie zwane dalej: „rozporządzeniem MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych”.

¹⁰ Tekst jednolity ustalony uchwałą nr 128/2020 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 21 maja 2020 r.

¹¹ Standardy wprowadzone decyzją nr 17/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie „Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej”.

¹² 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.

¹³ Zwany dalej „Regulaminem organizacyjnym RS”.

¹⁴ W trakcie trwania kontroli obowiązywał *Regulamin organizacyjny RS* wprowadzony decyzją nr 51/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 31 lipca 2017 r. w sprawie *Regulaminu organizacyjnego Regionu Sieci w Lublinie* (ze zmianami).

.....
.....
.....
.....
.....]

(akta kontroli tom I str. 18-36)

RS podlegały następujące rodzaje placówek pocztowych: urzędy pocztowe, zwane dalej „UP”, filie urzędów pocztowych, zwane dalej „FUP”, tworzone w zależności od zapotrzebowania na usługi pocztowe oraz agencje pocztowe, zwane dalej „AP”, placówki pocztowe prowadzone przez agenta¹⁵, w których świadczone były usługi pocztowe na podstawie umowy agencyjnej.

(akta kontroli tom I str. 18-36)

Region Dystrybucji w Lublinie był komórką organizacyjną Pionu Operacji Logistycznych Poczty Polskiej S.A. W latach 2015-2020 RD w Lublinie obejmował swym działaniem dwa województwa¹⁶: lubelskie i świętokrzyskie oraz niektóre jednostki samorządu terytorialnego z województwa mazowieckiego. W strukturze organizacyjnej RD funkcjonowały¹⁷ m.in.:

- [.....
.....
.....
.....
.....]
- [.....
.....]
- [.....]

Do podstawowych zadań RD należało m.in.:

- [.....
.....]
- [.....]
- [.....]
- [.....]

(akta kontroli tom II str. 22-131)

1.1.2. W latach objętych kontrolą:

- przychody ogółem realizowane przez RS wzrosły [.....
.....
.....
.....
.....]
- zatrudnienie ogółem w RS w Lublinie (w osobach) według stanu na koniec każdego roku objętego kontrolą wynosiło: [.....
.....
.....]

¹⁵ Agent pocztowy to osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna, która zobowiązuje się w ramach umowy agencyjnej do pośredniczenia w świadczeniu usług pocztowych w imieniu i na rzecz Poczty Polskiej S.A.

¹⁶ Kontrolą objęto zagadnienia dotyczących obszaru województwa lubelskiego i działalności WER w Lublinie.

¹⁷ Według załącznika 1F do Regulaminu organizacyjnego Pionu Operacji Logistycznych Poczty Polskiej S.A.

¹⁸ [.....]

-]
.....]
.....]
.....]
- przeciętna liczba punktów adresowych przypadających na jeden rejon doręczeń w poszczególnych latach objętych kontrolą wynosiła: [.....]
 - przychód ze sprzedaży powszechnych usług pocztowych RD w Lublinie wyniósł za lata 2015-2020 (I półrocze) [.....]
 - nie przedłożono danych w zakresie zysku netto ze sprzedaży powszechnych usług pocztowych wypracowanego przez RD w Lublinie. Biuro Kontrolingu Grupy Kapitałowej poinformowało, iż zysk ze sprzedaży powszechnych usług pocztowych jest kalkulowany w skali całej Spółki, bez podziału na poszczególne jednostki organizacyjne.
(akta kontroli tom I str. 39, 42, 470, 473, tom III str. 81)

W latach 2015-2019 zatrudnienie ogółem w RD [.....]

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

19
.....
20,
.....

.....
21,
.....

.....]

[.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....]

(akta kontroli tom II str. 169-180, 183)

1.2.

1.2.1. W latach objętych kontrolą PP S.A. była „operatorem wyznaczonym” w rozumieniu Prawa pocztowego. Pocztowy operator wyznaczony był zobowiązany do świadczenia tzw. usług powszechnych²² w obrocie krajowym i zagranicznym oraz do przestrzegania warunków ich wykonywania określonych w przepisach wyżej powołanej ustawy Pp (rozdział 4), a także w wydany na podstawie delegacji ustawowej (art. 47 Pp) rozporządzeniu MAiC

¹⁹ [.....]

²⁰ [.....]

²¹ [.....]

²² Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych zostały zdefiniowane w art. 3 pkt 30 ustawy Pp oraz wyszczególnione w art. 45 tej ustawy.

w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych. Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych priorytetowych i ekonomicznych (listów i paczek) w obrocie krajowym dla usług powszechnych określono w załączniku nr 1 do ww. rozporządzenia.

Biuro Jakości i Procesów²³ Poczty Polskiej S.A. prowadziło w okresie objętym kontrolą stałą monitoring i analizę terminowości przebiegu przesyłek pocztowych. W zakresie przesyłek rejestrowanych (paczkowych i listów poleconych) bazowano na informacjach zawartych w systemie informatycznym dla całego wolumenu takich przesyłek. W odniesieniu do przesyłek nierejestrowanych BJP prowadziło badania ich przebiegu w poszczególnych fazach procesu technologicznego przy pomocy Automatycznego Systemu Pomiaru Jakości (AMQM) i przesyłek kontrolnych zaopatrzonych w odpowiednie transpondery²⁴ [.....]

BJP przedłożyło kontrolerom dane dotyczące wyników przeprowadzonych w okresie objętym kontrolą badań terminowości przebiegu przesyłek nierejestrowanych (listów priorytetowych i ekonomicznych) oraz rejestrowanych (paczki pocztowe). Analiza tych danych była podstawą prezentowanych dalej ustaleń dotyczących terminowości doręczania przesyłek powszechnych na terenie województwa lubelskiego. Dane przekazane przez BJP dotyczyły m.in. wskaźników czasu przebiegu E2E (od nadania do doręczenia) przesyłek nadanych na terenie całego kraju i doręczonych na terenie działania poszczególnych RS (przebiegi międzyregionalne) oraz wskaźników czasu przebiegu E2E wewnątrzregionalnego, tj. dla przesyłek nadanych i doręczonych na terenie działania tego samego RS. W przebiegach międzyregionalnych poszczególne fazy pocztowego procesu technologicznego²⁵ są zwykle realizowane przez różne regionalne jednostki organizacyjne PP S.A. wchodzące w skład Pionu Sprzedaży (Regiony Sieci – RS PS) lub Pionu Operacji Logistycznych (Regiony Dystrybucji – RD POL). W przebiegach wewnątrzregionalnych natomiast poszczególne fazy pocztowego procesu technologicznego są realizowane przez regionalne jednostki organizacyjne (RS PS i RD POL), których właściwością objęty jest dany region.

(akta kontroli tom I str. 37-38, 80, 81-82, 83-86, 87-88)

Poczta Polska S.A. w okresie objętym kontrolą na terenie działania RS w Lublinie osiągnęła następujące wskaźniki terminowości²⁶ doręczania przesyłek:

- w przypadku przesyłek listowych priorytetowych wskaźnik terminowości dla standardu czasu przebiegu²⁷ D+1 określony odpowiednio przepisami: art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego (68,5% dla 2015 r.) lub w załączniku nr 1 do rozporządzenia MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych (82,0% dla lat 2016–2019), w latach 2015 i 2019 [.....]
- w przypadku przesyłek listowych ekonomicznych wskaźnik terminowości dla standardu

²³ Zwane dalej „BJP”.

²⁴ W przesyłkach kontrolnych umieszcza się transpondery posiadające swój własny kod identyfikacyjny, natomiast w specyficznych punktach drogi (główne sortownie, sortownie pomocnicze, placówki pocztowe), którą mają przebyć te przesyłki instalowane są anteny wysyłające sygnały. Sygnały te są odbierane przez transpondery, które z kolei wysyłają sygnał radiowy zawierający ich kod. Czytnik umieszczony w miejscu odczytywania (zwanym bramką) odbiera sygnał i dzięki niemu rejestruje numer identyfikacyjny oraz czas i miejsce gdzie znajduje się przesyłka. Zarejestrowane dane są automatycznie przekazywane do jednostki głównej i zachowywane wraz z danymi pochodzącymi z innych bramek. Dzięki temu możliwe jest uzyskanie pełnej informacji o drodze jaką przebyła przesyłka od momentu jej wrzucenia do skrzynki pocztowej do dostarczenia jej do placówki pocztowej.

²⁵ F1 – faza nadawcza (RS PS i RD POL), F2 – faza koncentracji w węźle nadawczym (RD POL), F3 – faza transportu międzywęzłowego (POL), F4 – faza opracowania w jednostce tranzytowej (POL), F5 – faza dekoncentracji w węźle oddawczym (RD POL), F6 – faza doręczeń (RS PS).

²⁶ Określający udział liczby przesyłek doręczonych w ustalonym terminie i w terminach go poprzedzających do ogólnej liczby nadanych przesyłek pocztowych, wyrażony w procentach.

²⁷ „D” oznacza dzień nadania przesyłki, a „+1” liczbę dni jaka upłynęła do dnia jej doręczenia (jeden dzień).

²⁸ [.....]*

²⁹ [.....]*

czasu przebiegu D+3 ustalony na poziomie 85,0%³⁰ [.....]
.....
.....

-³¹]*;
- w przypadku paczek pocztowych najszybszej kategorii wskaźnik terminowości dla standardu czasu przebiegu D+1, ustalony na poziomie 80,0%, [.....]*;
 - w przypadku paczek pocztowych niebędących paczkami najszybszej kategorii wskaźnik terminowości dla standardu czasu przebiegu D+3 ustalony na poziomie 90,0% [.....]*
- (akta kontroli tom I str. 80, 83-86, 87-88)

Dla poszczególnych grup przesyłek listowych objętych badaniami kontrolnymi, nadawanych w relacjach międzyregionalnych i doręczanych przez RS w Lublinie, czasy przebiegów przesyłek w okresie objętym kontrolą przedstawiały się następująco:

- 1.) W 2015 r., w przypadkach przesyłek listowych najszybszej kategorii (listy priorytetowe), [.....]*. W przypadkach przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii (listy ekonomiczne), [.....]*
- 2.) W 2016 r., w przypadkach przesyłek listowych najszybszej kategorii, [.....]*. W przypadkach przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii, [.....]*
- 3.) W 2017 r., w przypadkach przesyłek listowych najszybszej kategorii, [.....]*. W przypadkach przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii, [.....]*
- 4.) W 2018 r., w przypadkach przesyłek listowych najszybszej kategorii, [.....]*. W przypadkach przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii, [.....]*
- 5.) W 2019 r., w przypadkach przesyłek listowych najszybszej kategorii, [.....]*

³⁰ Niższy w 2015 r. dla PP S.A. ze względu na treść art. 178 ust. 2 ustawy Pp (82,8%).
³¹ [.....]*

.....]*. W przypadkach przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii, [.....

.....]*
6.) W 2020 r. w przypadkach przesyłek listowych najszybszej kategorii, [.....

.....]*. W przypadkach przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii, [.....

.....]*

(akta kontroli tom I str. 87-88)

Terminowość dostarczania przesyłek listowych nierejestrowanych oraz czas przebiegu i fazy procesu technologicznego, w których powstają ewentualne opóźnienia, kontrolerzy NIK zweryfikowali ponadto na próbie wybranych losowo 90 przesyłek listowych dostarczonych w ramach pocztowych usług powszechnych, objętych przez BJP w latach 2015–2020 badaniem kontrolnym z wykorzystaniem transponderów. Próbą kontrolną objęto 30 nierejestrowanych przesyłek listowych priorytetowych i 60 nierejestrowanych przesyłek listowych ekonomicznych doręczonych w latach: 2015–2020 na obszarze właściwości terytorialnej RS Lublin, odpowiednio po 15 przesyłek z marca każdego roku, w tym 5 przesyłek listowych najszybszej kategorii („przesyłki priorytetowe”) i 10 przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii („przesyłki ekonomiczne”). W wyniku analizy próby kontrolnej stwierdzono m.in., że:

- w przypadkach 30 przesyłek listowych najszybszej kategorii (przesyłki priorytetowe), w standardzie czasu przebiegu od nadania do doręczenia D+1 doręczono [.....

.....]*;

- w przypadkach 60 przesyłek listowych niebędących przesyłkami najszybszej kategorii (przesyłki ekonomiczne), w standardzie czasu przebiegu od nadania do doręczenia D+1 doręczono [.....

.....]*;

- analiza danych zawartych w ewidencji przebiegu transponderów wykazała, [.....

.....]*.

(akta kontroli tom I str. 87-88)

Dla oceny wpływu działań wykonywanych przez RS Lublin i RD Lublin w poszczególnych fazach pocztowego procesu technologicznego na terminowość doręczania przesyłek pocztowych przez PP S.A. istotne są także wskaźniki jakie osiągnęto w przebiegach wewnątrzregionalnych, gdy wszystkie fazy procesu technologicznego realizowane były przez ww. jednostki organizacyjne PP S.A. Analiza takich przebiegów pozwala na eliminowanie - przy ocenie jakości pracy regionalnych struktur - czynników zewnętrznych, które mogły powodować opóźnienia w przebiegu przesyłek niezawinione przez kontrolowane jednostki (RS i RD w Lublinie), powstające w fazach technologicznych realizowanych przez inne regionalne struktury PP S.A. Przedłożone przez BJP materiały dotyczące wyników przeprowadzonych przez PP S.A. w latach 2016–2020 badań terminowości przebiegu przesyłek priorytetowych oraz ekonomicznych, m.in. analizy dotyczące wskaźników czasu przebiegu E2E wewnątrzregionalnego, tj. dla przesyłek

nadanych i doręczonych na terenie działania tego samego RS wskazują m.in., że:

- w 2016 r. dla przesyłek listowych priorytetowych w przebiegach wewnątrzregionalnych realizowanych na terenie RS Lublin w standardzie D+1 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie [.....]*. Dla przesyłek listowych ekonomicznych w standardzie D+3 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie [.....]*;
- w 2017 r. dla przesyłek listowych priorytetowych w przebiegach wewnątrzregionalnych realizowanych na terenie RS Lublin w standardzie D+1 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie [.....]*. Dla przesyłek listowych ekonomicznych w standardzie D+3 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie [.....]*;
- w 2018 r. dla przesyłek listowych priorytetowych w przebiegach wewnątrzregionalnych realizowanych na terenie RS Lublin w standardzie D+1 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie [.....]*. Dla przesyłek listowych ekonomicznych w standardzie D+3 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie [.....]*;
- w 2019 r. dla przesyłek listowych priorytetowych w przebiegach wewnątrzregionalnych realizowanych na terenie RS Lublin w standardzie D+1 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie: [.....]*. Dla przesyłek listowych ekonomicznych w standardzie D+3 osiągnięto wskaźnik czasu przebiegu na poziomie: [.....]*

(akta kontroli tom I str. 80, 83-86, 87-88)

W przypadkach usług pocztowych niezaliczanych do usług powszechnych wskaźniki czasu przebiegu takich przesyłek w latach 2015 – 2019 kształtowały się na poziomie:

- 1.) Pocztex przesyłka kurierska krajowa – [.....]*.
- 2.) Kurier48 – [.....]*.
- 3.) Paczka 24 – [.....]*.
- 4.) Paczka 48 – [.....]*.
- 5.) Paczka+ – [.....]*
- 6.) Paczka+ Expres – [.....]*

(akta kontroli tom I str. 80)

1.2.2. W ramach zadań dotyczących świadczenia usługi powszechnej, RD realizował sortowanie i przemieszczanie przesyłek (paczek i listów) oraz doręczanie paczek pocztowych tej kategorii. [.....]*

.....]*

[.....]*

2017, 2018, 2019, 2020, czas ich dekoncentracji, tj. opracowania w WER oraz wyekspediowania do obsługiwanych placówek pocztowych celem doręczenia, przy uwzględnieniu treści § 3 ust. 3 rozporządzenia MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych³⁶, wynosił odpowiednio (czas minimalny i czas maksymalny) w latach 2017-2020):

- [.....³⁷³⁸,]*
- [.....³⁹⁴⁰,]*
- [.....⁴¹]*
- [.....⁴²]*

(akta kontroli tom III str. 17-20)

1.3.

1.3.1. Standardy obsługi klienta PP S.A. zostały określone zarówno w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, takich jak: ustawa Prawo Pocztowe, rozporządzenie MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych, rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej⁴³, jak również w wewnętrznych regulacjach ustalonych przez Zarząd PP S.A. np. w Regulaminie świadczenia usług powszechnych, Instrukcji technologicznej dla służby doręczeń (II.P.17)⁴⁴, w której określone zostały czynności wykonywane przez listonoszy oraz sposób ich wykonywania lub przez dyrektorów zarządzających pionami PP S.A. np. Standardy sprzedaży i obsługi klienta w placówce pocztowej⁴⁵.

(akta kontroli: tom I str. 227-262, tom II str. 8-10)

Ogłędzinom poddano 10 placówek pocztowych podległych RS Lublin, pięć zlokalizowanych w miastach (UP Lublin 1, UP Puławy 1, UP Lublin 52, UP w Piaskach, UP w Krasnymstawie,) oraz pięć działających w gminach wiejskich (UP w Fajstwicach, UP w Niedzwicy Dużej, UP w Chodlu, FUP Puławy 1 w Końskowoli, FUP Puławy 1 w Żyrzynie). Ogłędziny ukierunkowane były w szczególności na kontrolę przestrzegania obowiązujących standardów obsługi klientów przy świadczeniu pocztowych usług powszechnych, a także na sprawdzenie stanu wdrożenia w placówkach pocztowych standardów technicznych służących zapewnieniu bezpieczeństwa przesyłek i obrotu pocztowego, przyjętych do stosowania w PP S.A. Istotnym elementem ogłędzin były także kwestie związane z dostępnością placówek pocztowych dla osób niepełnosprawnych.

(akta kontroli tom I str.: 89-159)

W wyniku ogłędzin stwierdzono m.in., że:

- 1) we wszystkich objętych ogłędzinami placówkach pocztowych zamieszczono widoczne na zewnątrz informacje wymagane przepisami § 45 ust. 1 pkt. 1, 2 i 3 Regulaminu świadczenia usług powszechnych. Znajdowały się tam informacje o: nazwie danej placówki pocztowej, dniach i godzinach obsługi klientów oraz o nazwie i adresie najbliższej placówki pocztowej, która jest dostępna dla klientów dłużej niż dana placówka, wraz z godzinami jej otwarcia;
- 2) w trakcie prowadzonych ogłędzin w dziewięciu placówkach nie tworzyły się kolejki klientów oczekujących do okienek obsługowych, w których trzeba byłoby oczekiwać ponad pięć minut. Klienci przychodzący do placówek pocztowych obsługiwani byli praktycznie na bieżąco lub po niedługim oczekiwaniu. W dwóch placówkach (UP Lublin 1 i UP Puławy 1) sale obsługi klientów były wyposażone w elektroniczny system zarządzania kolejką (QMATIC). W trakcie ogłędzin kontroler NIK zlecił sporządzenie

³⁶ Przepis ten stanowi, że do czasu przebiegu przesyłek pocztowych nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót.

³⁷ [.....]*

³⁸ [.....]*

³⁹ [.....]*

⁴⁰ [.....]*

⁴¹ [.....]*

⁴² [.....]*

⁴³ Dz. U. z 2019 r. poz. 474.

⁴⁴ Zarządzenie nr 77/2011 Prezesa Zarządu Poczty Polskiej SA z 30 grudnia 2011 r.

⁴⁵ Wprowadzone decyzją nr 17/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie „Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej”.

wydruków z obu ww. systemów kolejkowych, zawierających informacje o liczbie klientów oraz średnim czasie oczekiwania na obsługę w poszczególnych dniach pracy w trzech wskazanych przez kontrolera miesiącach. Z wydruków otrzymanych z systemu kolejkowego UP Lublin 1 wynika, że:

- w kwietniu 2019 r. obsłużono [.....]* klientów, przy czym średni czas oczekiwania do obsługi [...] % tych klientów wynosił od [...] min. do [...] min., dla [...] % klientów czas oczekiwania wynosił od [...] min. do [...] min., a dla [...] % klientów czas oczekiwania wynosił od [...] min. do [...] min.,
- w październiku 2019 r. obsłużono [.....]* klientów, przy czym średni czas oczekiwania do obsługi [...] % tych klientów wynosił od [...] min. do [...] min., dla [...] % klientów czas oczekiwania wynosił od [...] min. do [...] min., a dla [...] % klientów czas oczekiwania wynosił od [...] min. do [...] min.,
- w czerwcu 2020 r. obsłużono [.....]* klientów, przy czym średni czas oczekiwania do obsługi [...] % tych klientów wynosił od [...] min. do [...] min., dla [...] % klientów czas oczekiwania wynosił od [...] min. do [...] min., a dla [...] % klientów czas oczekiwania wynosił od [...] min. do [...] min.

Z wydruków otrzymanych z systemu kolejkowego UP Puławy 1 wynika, że:

- we wrześniu 2018 r. obsłużono [.....]* klientów, przy czym średni czas oczekiwania do obsługi w zależności od dnia miesiąca wynosił od [...] min. do [...] min.,
- we wrześniu 2019 r. obsłużono [.....]* klientów, przy czym średni czas oczekiwania do obsługi w zależności od dnia miesiąca wynosił od [...] min. do [...] min.,
- w styczniu 2020 r. obsłużono [.....]* klientów, przy czym średni czas oczekiwania do obsługi w zależności od dnia miesiąca wynosił od [...] min. do [...] min.

(akta kontroli tom I str. 89-103, 109-122)

W FUP Puławy 1 w Żyrzynie na sali operacyjnej przeznaczonej do obsługi klientów znajdowało się 1 okienko obsługowe. W trakcie oględzin obsługa klientów prowadzona była w tym okienku i tworzyły się kilkuosobowe kolejki klientów oczekujących na obsługę. Czas oczekiwania do obsługi nie przekraczał 10 minut. [.....]

.....
.....
.....]

(akta kontroli tom I str.: 127-130)

- 3) sale operacyjne placówek były wyposażone w stoliki z krzeselkami, umożliwiające wypełnianie druków manipulacyjnych potrzebnych do zlecenia usługi pocztowej na siedząco lub zamocowane przy ścianie białe, przy których można było wypełnić druki pocztowe na stojąco. Druki potrzebne do zlecenia usług pocztowych dostępne były dla klientów na stolikach oraz w okienkach obsługowych. Na specjalnych tablicach umieszczonych w salach operacyjnych znajdowały się wzory prawidłowego adresowania przesyłek pocztowych i wypełniania druków;
- 4) w każdej placówce klienci mieli możliwość złożenia pełnomocnictwa pocztowego, o którym mowa w art. 38 ustawy Pp oraz pisemnego żądania przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w żądaniu, a także pisemnego zastrzeżenia w zakresie niedoręczania przesyłek rejestrowanych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem, a także zrealizowania usługi zabezpieczenia przesyłki przez operatora pocztowego (art. 60 ustawy Pp). Pracownicy prowadzący obsługę klientów dysponowali odpowiednimi formularzami przeznaczonymi do zrealizowania ww. operacji oraz materiałami do wykonania usługi zabezpieczenia przesyłki pocztowej;
- 5) w ramach oględzin kontroler NIK sprawdził sposób realizacji w placówkach pocztowych postanowień, o których mowa w § 45 ust. 2 Regulaminu świadczenia usług powszechnych, gdzie określono co powinno być dostępne dla klientów w każdej placówce pocztowej. Na żądanie kontrolera osoby prowadzące obsługę klientów demonstrowały kontrolerowi bezpośrednio na stanowisku obsługowym możliwości udostępnienia klientom informacji i dokumentów wymienionych w ww. przepisach. Następowało to poprzez okazanie kontrolerowi posiadanych fizycznie dokumentów (np. Oficjalny Spis Poczty Numerów Adresowych) lub poprzez wykorzystanie dedykowanych do tego celu funkcji wewnętrznego systemu intranetowego Poczty

Polskiej S.A., w którym funkcjonuje specjalna zakładka zawierająca informacje dedykowane dla klientów (z możliwością ich wydrukowania na żądanie klienta). Dotyczyło to m.in. takich kwestii jak: regulamin świadczenia usług powszechnych, informacja o obowiązujących przepisach dotyczących świadczenia usług powszechnych, obowiązujące cenniki, informacja o wysokości kwoty granicznej wartości przesyłki, spis pocztowych numerów adresowych, informacja o lokalizacji wyznaczonej jednostki organizacyjnej, do której kierowane są przesyłki niedoręczalne, informacja o zasadach wprowadzania na terenie Unii Europejskiej przesyłek pocztowych spoza terytorium UE zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego. Ponadto na tablicach informacyjnych znajdujących się w salach obsługi klientów zamieszczono w formie pisemnej m.in. następujące informacje, o których mowa w § 45 ust. 2 Regulaminu świadczenia usług powszechnych: nazwa i adres jednostki organizacyjnej, której ta placówka pocztowa podlega; zakres świadczonych usług powszechnych; informacja o sposobie wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków. Informacje dotyczące reklamacji, skarg i wniosków nie zawierały wymaganej przepisami § 45 ust. 2 pkt 11 Regulaminu świadczenia usług powszechnych informacji o nazwie jednostki do rozpatrywania reklamacji w I instancji;

(akta kontroli tom I str. 89-159, 187, 188-193)

- 6) we wszystkich placówkach można było nabyć znaczki pocztowe potrzebne do opłacenia przesyłek pocztowych wchodzących w zakres pocztowych usług powszechnych, w pełnym niezbędnym do tego celu asortymencie cenowym;
- 7) oględzinami objęto również 42 skrzynki nadawcze PP S.A. zlokalizowane przed placówkami pocztowymi oraz część skrzynek nadawczych zainstalowanych w rejonach działania tych placówek. Na poddanych oględzinom skrzynkach nadawczych umieszczono informacje o terminie ich opróżniania, o treści ustalonej dla poszczególnych typów skrzynek (jednakowej dla skrzynek typu SW i WPA (innej dla skrzynki typu WR)⁴⁶ w § 8 *Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych*⁴⁷. Na skrzynkach typu SW i WPA umieszczono napisy informujące, że przesyłki listowe wyjmuje się od poniedziałku do piątku po godz. 14:00. Napisy takie (nalepki) umieszczono także na skrzynkach typu WR zainstalowanych bezpośrednio przed placówkami pocztowymi (UP w Fajslawicach, UP w Niedzwicy Dużej, FUP Puławy 1 w Końskowoli). Na 16 skrzynkach nadawczych typu WR zainstalowanych w innych miejscach umieszczono informacje o terminie ich opróżnienia na wymiennej wkładce z podanym dniem tygodnia. Na tych skrzynkach nie było natomiast napisów informujących o częstotliwości opróżniania skrzynki przez operatora pocztowego. Umieszczania takiej informacji na tego typu skrzynkach nie przewidywały postanowienia § 8 ww. *Instrukcji*.

Na objętych oględzinami nadawczych skrzynkach pocztowych zainstalowanych na obszarze właściwości terytorialnej RS w Lublinie PP S.A. nie było pełnej lub skróconej nazwy firmy tego operatora pocztowego, określonej w § 1 Statutu Spółki Akcyjnej Poczta Polska lub wyróżniającego Spółkę znaku towarowego, o którym mowa w § 5 Statutu PP S.A., tj. informacji umożliwiających jednoznaczną identyfikację operatora pocztowego, do którego należą te skrzynki⁴⁸. Nadawcze skrzynki pocztowe poddane oględzinom zawierały w tym zakresie jedynie wytłoczony na czołowej ścianie skrzynki napis o treści „POCZTA” pokryty białą farbą. Na niektórych skrzynkach nadawczych, dodatkowo na bocznej ścianie znajdowały się naklejki reklamowe ze znakiem towarowym PP S.A. Wszystkie skrzynki były koloru czerwonego. W złożonych kontrolerowi NIK wyjaśnieniach dotyczących tej sprawy Zastępca Dyrektora RS w Lublinie wyjaśnił m.in., że:

⁴⁶ SW – nadawcza skrzynka pocztowa stojąca opróżniana metodą wymiany torby zbiorczej lub pojemnika na przesyłki listowe, WPA – nadawcza skrzynka pocztowa wisząca opróżniana półautomatycznie, WR – nadawcza skrzynka pocztowa wisząca opróżniana ręcznie.

⁴⁷ Instrukcja wprowadzonej do stosowania Zarządzeniem nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r.

⁴⁸ W art. 19 ust. 1 ustawy Pp postanowiono, że operator świadczący usługi pocztowe na podstawie umów o świadczenie usług pocztowych zawieranych w sposób, o którym mowa w art. 15 ust. 1 pkt 2 tej ustawy (tj. poprzez wrzucenie przesyłki listowej, z wyłączeniem przesyłek rejestrowanych oraz podlegających ustawowemu zwolnieniu z opłat pocztowych, do nadawczej skrzynki pocztowej operatora pocztowego), jest obowiązany do umieszczania na instalowanych przez siebie nadawczych skrzynkach pocztowych informacji umożliwiających jego identyfikację.

- wymagania dotyczące identyfikacji operatora pocztowego i napisów informacyjnych umieszczanych na nadawczych skrzynkach pocztowych określają polskie normy wydane przez Polski Komitet Normalizacyjny (PKN) o numerze: PN-P-71010:2016-09. Od 1 stycznia 2003 r. nowa ustawa o normalizacji zniósła obligatoryjność norm i ich stosowanie, zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji⁴⁹, jest dobrowolne;
- ustawa z dnia 5 września 2008 r. o komercjalizacji państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska”⁵⁰ wskazuje w art. 3, że „Spółce przysługuje wyłączne prawo używania wyrazu ‘poczta’ w nazwie spółki, w różnych przypadkach, oraz zastrzeżonego znaku towarowego”;
- zarządzeniem nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w PP S.A. wprowadzono do stosowania Instrukcję o nadawczych skrzynkach pocztowych. Wzór tego jak powinna wyglądać skrzynka nadawcza oraz jakie napisy informacyjne powinny się na niej znajdować określa § 17 tej Instrukcji;
- obowiązuje również [.....]
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....]

(akta kontroli tom I str. 160-175, 176-186, 188-193)

1.3.2. W okresie objętym kontrolą wskaźniki dotyczące doręczeń przesyłek paczkowych dla WER w Lublinie wynosiły:

- wskaźnik skuteczności doręczeń przesyłek ogółem wyniósł: w 2015 r. [...]%, w 2016 r. [...]%, w 2017 r. [...]%, w 2018 r. [...]%, oraz w 2019 r. [...]%,
- wskaźnik przesyłek awizowanych (w przypadku nieobecności adresata lub na jego żądanie⁵¹) wyniósł odpowiednio: [...]
- wskaźnik przesyłek zwróconych do nadawcy wykazywał tendencję spadkową i kształtował się następująco:[.....]

Powyższe dane nie odnoszą się wyłącznie do przesyłek paczkowych doręczanych w ramach usług powszechnych, ale także do pozostałych paczek pocztowych, [.....]
.....
.....]

Wskaźniki te są na bieżąco monitorowane przez Działy Dystrybucji (w Lublinie i w Kielcach) rozliczające kurierów ze zrealizowanej usługi. [.....]
.....
.....]

Według Dyrektora RD w Lublinie wskaźniki skuteczności doręczania przesyłek paczkowych dla WER podległych RD [.....]
.....]

- [.....]
.....]
- [.....]

⁴⁹ Dz. U. z 2015 r. poz. 1483.
⁵⁰ Dz. U. z 2019 r. poz. 261, ze zm.
⁵¹ Awizowanych i pozostawianych do odbioru w placówkach pocztowych Regionu Sieci, gdyż WER/DER nie są placówkami pocztowymi oddawczymi dla przesyłek awizowanych.

- [.....]
- [.....]
- [.....]
- [.....]

Dyrektor RD wyjaśnił ponadto, że analizowane są sytuacje zwrócenia przez kuriera przesyłek paczkowych, dla których nie podjęto próby doręczenia. [.....]

- [.....]
- [.....]
- [.....]

(akta kontroli tom II str. 183-186, 478-484)

W latach 2019–2020 (do 8 października) [.....]

- [.....]
- [.....]
- [.....]
- [.....]

(akta kontroli tom II str. 485-492)

- [.....]
- [.....]
- [.....]

(akta kontroli tom I str. 37-38, 41)

1.3.3. Badania dotyczące terminowości opróżniania pocztowych skrzynek nadawczych przeprowadzono na próbie kontrolnej 20 skrzynek nadawczych wskazanych przez kontrolerów NIK (10 obsługiwanych przez RD Lublin i 10 obsługiwanych przez RS Lublin). Dla skrzynek objętych próbą kontrolowane jednostki przedłożyły dokumentację dotyczącą opróżniania skrzynek pocztowych, prowadzoną w różnych systemach (karty kontroli terminowego opróżnienia skrzynek pocztowych, ewidencje wydawanych tabliczek kontrolnych, wydruki z systemu elektronicznej kontroli opróżniania skrzynek), wytworzoną w latach 2018–2020 w placówkach pocztowych RS realizujących opróżnianie skrzynek nadawczych oraz w RD. Badania kontrolne objęły wskazane przez kontrolerów dni z lipca i grudnia lat 2018–2020 (po 10 pierwszych dni roboczych grudnia i 10 ostatnich dni roboczych lipca). Próbą kontrolną nie objęto zdarzeń z wcześniejszego okresu, gdyż zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną PP S.A., dokumenty dotyczące nadzoru nad

terminowością opróżniania skrzynek nadawczych przechowywane są przez dwa lata począwszy od 1 stycznia roku następnego od daty zakończenia sprawy. Po upływie tego okresu dokumenty te podlegają brakowaniu.

Analiza dokumentacji dotyczącej opróżniania 20 pocztowych skrzynek nadawczych (2 skrzynki z tabliczkami wskazującymi roboczy dzień opróżnienia skrzynki i 18 skrzynek z nalepkami wskazującymi obowiązującą godzinę, po której w dniu roboczym nastąpi ich opróżnienie) – nie wykazała przypadków nieterminowego opróżnienia nadawczych skrzynek pocztowych przez służby RS i RD Lublin.

(akta kontroli tom I str. 263-264, 265-276, 324, 325-331, tom II str. 231-243)

1.3.4. Badania opinii klientów i ich oczekiwań w okresie objętym kontrolą prowadzone były na poziomie Centrali PP S.A., a ich koordynacją zajmowało się Biuro Marketingu. [...]

52

]*

Region Sieci w Lublinie w okresie od 2015 r. do stycznia 2020 r., w celu sprawdzenia poziomu satysfakcji klienta, przeprowadzał w poszczególnych urzędach pocztowych „Badania satysfakcji Klienta z organizacji obsługi”, w formie badań ankietowych prowadzonych w ramach działania pn. „Procedury szybkiego reagowania na kolejki”.

53

]*

52 [.....]*

53 [.....]*

.....
.....

.....]*
(akta kontroli tom I str. 332, 334-339; tom II str. 153-167)

1.3.5. Dyrektor RD przedłożył kontrolerom przygotowane przez Centrum Szkoleń PP S.A. opracowanie z informacjami dotyczącymi szkoleń prowadzonych w okresie objętym kontrolą dla pracowników RD w Lublinie. Według zawartych tam danych w latach 2015-2020 [.....

.....
.....

-]*:
- [.....]*
 - [.....]*

Centrum Szkoleń nie przedstawiło danych dotyczących tematyki szkoleń oraz częstotliwości ich przeprowadzania. Nie wskazano także komórek organizacyjnych RD, z których [.....

.....
.....
.....

.....]*
(akta kontroli tom II str. 148-149, 368-371)

Według danych, przygotowanych przez Pion Kapitału Ludzkiego Region w Lublinie, pracownicy RS w Lublinie w okresie objętym kontrolą byli szkoleni m.in. w następujących obszarach związanych ze świadczeniem usług pocztowych:

1.) Rok 2015: [.....
.....
.....

.....]*
2.) Rok 2016: [.....
.....
.....

.....]*
3.) Rok 2017: [.....
.....
.....

.....]*
4.) Rok 2018: [.....
.....

.....]*
5.) Rok 2019: [.....
.....

.....]*
6.) Rok 2020 (do 31 lipca): [.....
.....

.....]*
Nowo zatrudnieni pracownicy przechodzili szkolenia adaptacyjne w następującym zakresie:

- [.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....]*

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1.) Na 16 pocztowych skrzynkach nadawczych (z 42 poddanych oględzinom) nie było informacji o częstotliwości⁵⁹ ich opróżniania przez operatora pocztowego (PP S.A.). Umieszczenie na nadawczej skrzynce pocztowej takiej informacji było wymagane przepisami § 5 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych⁶⁰.

Na pocztowych skrzynkach nadawczych typu WR zainstalowanych w innych miejscach niż przed placówką pocztową nie było naklejek z napisami informującymi o częstotliwości opróżniania skrzynki przez PP S.A., podano natomiast termin, w którym nastąpi jej opróżnienie (dzień tygodnia). Umieszczenia na tego typu skrzynkach nadawczych PP S.A. napisów z informacją o częstotliwości opróżniania skrzynki przez operatora pocztowego nie przewidziano w *Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych*⁶¹. Przedmiotowe nadawcze skrzynki pocztowe zawierały w tym zakresie nalepkę z napisem o treści „PRZESYŁKI LISTOWE WYJMUJE SIĘ” oraz umieszczoną na wymiennej wkładce nazwę dnia tygodnia (np. WTOREK), w którym nastąpi najbliższe opróżnienie skrzynki, bez dodatkowych informacji wskazujących np., że skrzynka jest opróżniana w każdy roboczy dzień tygodnia. Nalepki z napisami zawierającymi informacje zarówno o częstotliwości, jak i o terminie opróżniania pocztowej skrzynki nadawczej o treści: „PRZESYŁKI LISTOWE WYJMUJE SIĘ poniedziałek – piątek po godz. 14:00” umieszczone były natomiast na skrzynkach nadawczych typu SW i WPA, a także na 3 skrzynkach typu WR zainstalowanych bezpośrednio przed placówkami pocztowymi (UP w Fajslawicach, UP w Niedrzwicy Dużej, FUP Puławy 1 w Końskowoli).

Dyrektor Regionu Sieci w Lublinie wyjaśnił m.in., że:

- skrzynki typu WR zlokalizowane na obszarze RS Lublin posiadają naklejki z napisami obligatoryjnie wynikającymi z *Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych* obowiązującej w Poczcie Polskiej S.A. Zgodnie z § 8 ust. 1 pkt 2) tej *Instrukcji* na skrzynce typu WR umieszczone mają być jedynie informacje zawierające następującą treść dotyczącą terminów opróżniania: „PRZESYŁKI LISTOWE WYJMUJE SIĘ” oraz nazwę dnia tygodnia, w którym nastąpi opróżnienie skrzynki nadawczej, umieszczoną na wymiennej wkładce;
- wg § 8 ust. 3 *Instrukcji* umieszczony na skrzynce napis z nazwą dnia tygodnia jest informacją o dniu, w którym nastąpi jej opróżnienie przez listonosza. Godzina jej opróżnienia uzależniona jest od ustalonej trasy obsługi rejonu doręczeń. Dlatego też przy skrzynkach znajdujących się na terenach wiejskich, czyli WR nie ma informacji o godzinie opróżnienia, natomiast „wymóg częstotliwości określa dzień tygodnia”.

(akta kontroli tom I str. 89-159, 160-175, 188, 191)

2.) W dniu oględzin (4 września 2020 r.) jedna z placówek objętych oględzinami [.....

.....
.....
.....
.....
.....]*

W załączniku nr 1 do [.....

.....⁶²
.....
.....
.....
.....]*

⁵⁹ Według Słownika Języka Polskiego PWN częstotliwość to „liczba wystąpień, powtórzeń jakichś czynności, zdarzeń, zjawisk”.

⁶⁰ Dz. U. poz. 381; dalej: „rozporządzenie MAiC w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych”.

⁶¹ Instrukcja wprowadzonej do stosowania Zarządzeniem nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r.

⁶² [.....]*

Wyjaśnienia w tej sprawie złożył Dyrektor RS w Lublinie, który stwierdził m.in., że:

[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]

(akta kontroli tom I str. 127-130, 188, 205-226)

3.) We wszystkich 10 placówkach pocztowych RS objętych oględzinami nie zrealizowano dyspozycji zawartych w § 45 ust. 2 pkt 11) *Regulaminu świadczenia usług powszechnych*. Przepis ten stanowił, że w każdej placówce pocztowej dostępne są dla klientów informacje o nazwie jednostki do rozpatrywania reklamacji w I instancji. Na tablicach informacyjnych znajdujących się w salach obsługi klientów tych placówek zamieszczono wprawdzie, w formie pisemnej informacje o sposobie wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków, nie zawierały one jednak danych dotyczących jednostek organizacyjnych PP S.A. właściwych do rozpatrywania reklamacji w I instancji, wymaganej ww. przepisami *Regulaminu świadczenia usług powszechnych*.

Dyrektor Regionu Sieci w Lublinie wyjaśnił, że:

Do końca sierpnia 2019 r. w placówkach pocztowych PP S.A. znajdowały się segregatory z kartami informacyjnymi zawierającymi wymagane wyciągi, regulaminy, przepisy oraz informacje udostępniane na życzenie klienta. Ponadto na tablicy informacyjnej eksponowano określone informacje w formie komunikatów, w tym również informacje o nazwie jednostki do rozpatrywania reklamacji w I instancji. Od 1 września 2019 r. przestały obowiązywać segregatory z kartami informacyjnymi na rzecz informacji umieszczonych w formie elektronicznej na każdym komputerze obsługi klienta. Wersje papierowe zostały zastąpione zasobami informacyjnymi w Intranecie. Do lipca 2020 r. na tablicy informacyjnej znajdował się komunikat, który wskazywał nazwę jednostki rozpatrującej reklamacje w I instancji. Kolejna aktualizacja treści komunikatu miała miejsce 17 lipca 2020 r. i obowiązywała w czasie kontroli NIK. Nastąpiło scentralizowanie miejsca zasilania informacjami. Centralnie została ujednoczona treść komunikatów dla klientów oraz ich forma umieszczana na tablicy informacyjnej. Każdorazowo obowiązek zmiany/eksponowania, wraz z wzorem dokumentu, wprowadzany jest drogą mailową. RS otrzymuje gotowe komunikaty do wyeksponowania.

(akta kontroli tom I str. 89-159, 187, 189, 192-193, 227-262)

4.) W trzech przypadkach (na 15 zbadanych) stwierdzono [.....]

[.....]
63 [.....]
[.....]

W jednym przypadku [.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]

Dyrektor RD w Lublinie wyjaśnił, że przyczyną nieprawidłowości w pierwszym z wymienionych przypadków było przeoczenie. [.....]

[.....]
[.....]
[.....]
[.....]

(akta kontroli tom II str. 577-585, 615-669)

⁶³ [.....]

OCENA CZĄSTKOWA

Analiza wyników przeprowadzonych przez BJP Poczty Polskiej S.A. badań/monitoringu terminowości przebiegu przesyłek pocztowych powszechnych w latach 2015 – 2020 oraz badanie szczegółowych zapisów czasów przebiegu losowo dobranej próby kontrolnej 90 przesyłek wyposażonych w transpondery rejestrujące czas ich wejścia, przebywania i wyjścia z obiektów realizujących poszczególne fazach operacji pocztowych, pozwalają na ocenę, że RS i RD w Lublinie w lat objętych kontrolą rzetelnie realizowały większość zadań w obszarach, w jakich odpowiadały za terminowość przebiegu przesyłek pocztowych.

W przypadkach międzyregionalnych przebiegów przesyłek pocztowych, w których RS i RD w Lublinie realizowały końcowe fazy operacji pocztowych, PP S.A. w latach 2016, 2017 i 2018 nie zapewniła osiągnięcia czasu przebiegu w standardzie D+1 dla co najmniej 82,0% przesyłek listowych priorytetowych, tj. wskaźnika ustalonego dla przesyłek listowych najszybszej kategorii w rozporządzeniu MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych. W pozostałym zakresie obrotu międzyregionalnego przesyłkami pocztowymi powszechnymi nadawanymi na terenie całego kraju i doręczanymi przez RS w Lublinie, osiągnano i przekraczano wskaźniki terminowości wymagane dla danego rodzaju przesyłek. W przypadkach operacji wewnątrzregionalnych, tj. gdy za cały proces technologiczny od nadania do doręczenia odpowiadały RS i RD, we wszystkich latach objętych kontrolą osiągnano i przekraczano wskaźniki terminowości ustalone dla przesyłek powszechnych (listów i paczek) priorytetowych i ekonomicznych.

Nie stwierdzono nieprawidłowości o charakterze zasadniczym mających negatywny wpływ na bezpieczeństwo obrotu pocztowego. Nieprawidłowości ustalone w tym obszarze dotyczyły natomiast [.....]

.....]
.....]

Organizacja obsługi klientów w placówkach pocztowych podległych RS w Lublinie, mimo pewnych nieprawidłowości w kwestiach informacyjnych, odbywała się zgodnie z *Regulaminem świadczenia usług powszechnych* oraz z zachowaniem przyjętych w PP S.A. *Standardów sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej*.

OBSZAR

2. Zapewnienie powszechnego dostępu do usług pocztowych

2.1.

Opis stanu faktycznego

2.1.1. Według danych Wojewódzkiego Urzędu Statystycznego w Lublinie⁶⁴ na koniec grudnia 2019 r. ludność województwa lubelskiego liczyła 2.108,3 tys. mieszkańców, powierzchnia województwa wynosiła 25.122,5 km². W województwie lubelskim było 213 gmin, z tego: 20 miejskich (w tym cztery miasta na prawach powiatu – Biała Podlaska, Chełm, Lublin, Zamość), 28 gmin miejsko-wiejskich oraz 165 gmin wiejskich.

W § 24 rozporządzenia MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych określono m.in., że:

- jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich (§ 24 ust. 1),
- jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km² powierzchni w gminach wiejskich (§ 24 ust. 2),
- w każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego (§ 24 ust. 3).

W latach 2015–2019 RS w Lublinie dysponował następującą liczbą czynnych placówek pocztowych (według stanu na koniec grudnia danego roku):

- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*

⁶⁴ Źródło: strona internetowa Wojewódzkiego Urzędu Statystycznego w Lublinie: lublin.stat.gov.pl /Bank Danych Lokalnych/.

- [.....]*
- [.....]*

W ww. latach na terenie województwa lubelskiego [.....]

.....

]

(akta kontroli tom I str. 39-41, 45-67)

Według stanu na 1 września 2020 r. podstawowe dane charakteryzujące rozmieszczenie oraz dostępność czynnych placówek pocztowych PP S.A. RS w Lublinie dla mieszkańców gmin województwa lubelskiego przedstawiały się następująco:

- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]
- [.....]
]

(akta kontroli tom I str. 39-41, 44, 45-67, 68-79)

Liczba pocztowych skrzynek nadawczych PP S.A. zainstalowanych na terenie województwa lubelskiego ulegała zmniejszeniu i wynosiła (według stanu na koniec grudnia danego roku):

- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*

Na dzień 1 września 2020 r. [.....]*

(akta kontroli tom I str. 44)

Wyjaśnienia dotyczące powodów zmniejszenia w okresie objętym kontrolą liczby pocztowych skrzynek nadawczych PP S.A. zainstalowanych na terenie województwa lubelskiego, przygotowane przez RS Lublin we współpracy z RD Lublin, przedłożył Z-ca Dyrektora RS w Lublinie. W wyjaśnieniach wskazano m.in., że głównymi przyczynami demontażu skrzynek nadawczych nadzorowanych przez RS i RD były:

- 1) dewastacja,
- 2) czasowe wyłączenie ze względu na remonty, np. budynków, ulic, czy brak dostępu do skrzynki ze względów sanitarnych (szpitale),
- 3) zakończenie współpracy z agentem pocztowym i brak zgody na dalsze umieszczenie skrzynki na jego posesji,

- 4) zdjęcie skrzynki przez lub na prośbę właściciela posesji,
- 5) brak korespondencji.

[.....]

]

(akta kontroli tom I str. 265-274)

2.1.2. RS w Lublinie w trybie operacyjnym, w ramach spotkań/narad z naczelnikami placówek pocztowych omawiał sprawy dotyczące natężenia ruchu klientów w obszarach działania poszczególnych placówek. Przeprowadzono także badania obciążenia pracą placówek pocztowych przy użyciu ogólnopolskiego narzędzia „Arkusze Analizy Placówki Pocztovej” (AAPP) oraz „Arkusze Analizy Obszaru Doręczeń” (AAOD). Badania takie zostały zrealizowane w październiku 2016 i 2017 r., kiedy jednocześnie wykonano badania AAPP i AAOD, natomiast w roku 2019 wykonano badanie AAOD. Wyniki tych badań stanowiły podstawę do przeprowadzenia zmian organizacji pracy poszczególnych placówek, a także zostały wykorzystane do modyfikacji rejonów doręczeń.

Niezależnie od powyższych badań, zagadnienia związane z zapewnieniem właściwej dostępności do sieci placówek pocztowych, dostępności do świadczonych usług pocztowych oraz poprawy jakości obsługi klienta podlegały stałej ocenie i raportowaniu. Naczelnicy placówek pocztowych analizowali zmiany w układzie urbanistycznym miejscowości (np. powstawanie nowych osiedli mieszkaniowych, centrów handlowych, itp.) oraz zmiany liczby klientów w poszczególnych placówkach. Na tej podstawie wnioskowali o zatwierdzenie zmian w arkuszach rejonów doręczeń lub o dokonanie korekty w czasie pracy placówek albo o zmiany w obsadzie okienek obsługowych.

W ramach dostosowania sieci placówek pocztowych do aktualnych potrzeb klientów w latach 2015–2020 na obszarze podległym RS w Lublinie przeprowadzono m.in. następujące działania:

- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*
- [.....]*

(akta kontroli tom I str. 334-339)

2.2.

2.2.1. W objętych oględzinami placówkach pocztowych przestrzegano postanowień § 25 rozporządzenia MAiC w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych, dotyczących dni w jakich powinny być czynne placówki operatora wyznaczonego (tj. we wszystkie dni robocze). Według informacji zamieszczonych przy wejściach do wszystkich pięciu placówek pocztowych położonych na terenie miast, były one czynne we wszystkie dni robocze. [...]

.....]
.....]*
(akta kontroli tom I str.: 89-159)

Ze sporządzonego na żądanie kontrolerów przez RS w Lublinie zestawienia wszystkich czynnych placówek pocztowych podlegających RS według stanu na dzień 1 września 2020 r., z godzinami ich otwarcia dla klientów wynika m.in., że:

- [.....]
.....]*
- [.....]
.....]
.....]*
- [.....]
.....]*
- [.....]
.....]*
- [.....]
.....]*
- [.....]
.....]*

(dowód: akta kontroli tom I str.: 68-79)

2.3.

2.3.1. Sześć z dziesięciu poddanych oględzinom placówek pocztowych było w pełni dostępnych dla osób o ograniczonej zdolności poruszania się i dostosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych (UP Lublin 1, UP Puławy 1, UP Lublin 52, UP w Chodlu, UP w Niedrzwicy Dużej, UP w Krasnymstawie). Nie miały one barier architektonicznych, które uniemożliwiałyby dostęp osób poruszających się na wózku inwalidzkim oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej do sali operacyjnej Urzędu, w której obsługiwani są klienci. Tam gdzie do wejścia do placówki pocztowej należało pokonać schody, budynki zostały wyposażone w odpowiednio wyprofilowany podjazd/pochylnię umożliwiający wjazd wózkiem inwalidzkim z poziomu chodnika dla pieszych na górny podest schodów prowadzących do drzwi wejściowych placówki i wjazd wózkiem do sali obsługi.

W czterech niżej wymienionych placówkach pocztowych poddanych oględzinom stwierdzono natomiast występowanie barier architektonicznych utrudniających, a w niektórych obiektach uniemożliwiających samodzielny dostęp osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich do pomieszczeń, w których prowadzona była obsługa klientów. W UP w Piaskach i UP w Fajslawicach oraz w FUP Puławy 1 w Końskowoli i FUP Puławy 1 w Żyrzynie (wszystkie te placówki PP S.A. zadeklarowała jako dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych) istniały bariery architektoniczne uniemożliwiające dostęp osób poruszających się na wózku inwalidzkim oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej do sali placówki pocztowej, w której obsługiwani byli klienci. Placówki te funkcjonowały w lokalach usytuowanych na podniesionym parterze budynków, dostanie się do nich wymagało pokonania kilku stopni betonowych schodów lub wysokiego progu betonowego. Placówki te nie posiadały pochylni umożliwiającej osobom niepełnosprawnym ruchowo pokonanie tych barier i wjazd wózkiem do lokalu placówki pocztowej. W celu umożliwienia tym osobom korzystania z usług pocztowych świadczonych w tych placówkach, w miejscach dostępnych dla niepełnosprawnych, do których możliwy był

swobodny dojazd wózkami inwalidzkimi, zamontowano przyciski dzwonka sygnalizującego pracownikom placówki, że przed placówką oczekuje osoba niepełnosprawna chcąca skorzystać z usług poczty, wymagająca pomocy. Przed tymi placówkami zainstalowano także pocztowe skrzynki nadawcze dostępne dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. W trakcie oględzin sprawdzono dzwonki sygnalizacyjne, które były sprawne. Osoby niepełnosprawne mogły ponadto wpisać się do prowadzonego w placówkach pocztowych wykazu osób, którym ze względu na ograniczoną zdolność poruszania się, dostęp do usług pocztowych zapewnia się w miejscu ich zamieszkania, za pośrednictwem listonosza. Dyrektor RS w Lublinie wyjaśnił m.in., że:

- w art. 62 ustawy Pp określono, że operator wyznaczony zapewnia osobom niepełnosprawnym dostęp 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 ustawie nie są podane szczegóły dotyczące tej organizacji pracy. W przypadkach, gdy budynek posiada bariery architektoniczne uniemożliwiające wjazd osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka bezpośrednio do lokalu placówki, np. schody czy drzwi węższe niż 90 cm, Poczta Polska montuje dzwonki do przywołania obsługi w miejscach dostępnych dla osób niepełnosprawnych. Po użyciu dzwonka przez osobę niepełnosprawną, pracownik placówki pocztowej niezwłocznie reaguje i wychodzi w celu obsługi osoby niepełnosprawnej. Rozwiązanie takie jest akceptowane przez UKE. Kontrole UKE obejmują m.in. zagadnienia obsługi osób niepełnosprawnych w placówkach pocztowych. W protokołach z tych kontroli nie ma uwag, co do przyjęcia takiego rozwiązania oraz zaleceń zobowiązujących do zastosowania innych;
- UKE w każdym przypadku stwierdzenia występowania bariery architektonicznej sprawdza, czy dzwonek jest zamontowany, sprawny oraz czy jest do niego łatwy dostęp. Rozwiązanie takie nie jest kwestionowane przez UKE, a wręcz pożądane w celu dostosowania placówki do obsługi osób niepełnosprawnych.

(akta kontroli tom I str. 123-126, 127-130, 131-134, 136-139, 188-204)

We wszystkich poddanych oględzinom placówkach na salach przeznaczonych do obsługi klientów jedno z okienek obsługowych było przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych ruchowo poruszających się na wózkach inwalidzkich (miało obniżony w części blat roboczy), okienka te były oznaczone odpowiednim piktogramem. W UP Lublin 1 na sali obsługowej położonej przy wejściu od strony Placu J. Czechowicza, do którego prowadzi podjazd dla wózków inwalidzkich, urządzono specjalne stanowisko przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych i uwzględniono to w systemie kolejkowym. Elektroniczny system kolejkowy funkcjonujący w tym UP na panelu zgłoszeniowym zawierał opcję zgłoszenia do obsługi osoby niepełnosprawnej, która była automatycznie kierowana do stanowiska przystosowanego specjalnie do obsługi tych osób.

(akta kontroli tom I str.: 89-96)

Według danych zawartych w Ewidencji Skrzynek Nadawczych dostępnej w bazie EJP, zaktualizowanej przez RS i RD Lublin na dzień 14.11.2020 r., dla województwa lubelskiego wskaźnik dostępności dla osób niepełnosprawnych pocztowych skrzynek nadawczych zainstalowanych w miejscowych obszarach pocztowych wynosił [.....]

.....]

(akta kontroli tom I str. 469, 475)

Podczas przeprowadzonych w ramach kontroli oględzin placówek pocztowych, oględzinami objęto także pocztowe skrzynki nadawcze PP S.A. zlokalizowane przed tymi placówkami oraz część skrzynek nadawczych zainstalowanych w rejonach działania tych placówek. Sprawdzono łącznie 42 takie skrzynki. W przypadkach 41 skrzynek ich umiejscowienie i wysokość na jakiej znajdują się otwory wrzutowe na listy spełniały wymogi dostępności dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym także dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Jedna z objętych oględzinami skrzynek nadawczych zlokalizowanych w Krasnymstawie nie spełniała formalnych warunków technicznych stanowiących o dostępności dla osób niepełnosprawnych ruchowo, była zawieszona na ścianie budynku za wysoko (szczegóły w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”).

(akta kontroli tom I str. 151-159)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1.) Jedna z 42 poddanych oględzinom nadawczych skrzynek pocztowych PP S.A., zainstalowana w [.....]* (skrzynka wisząca typu WR), wykazywana jako przystosowana dla osób niepełnosprawnych, nie spełniała w dniu oględzin (9 września 2020 r.) parametrów technicznych ustalonych w § 4 ust. 3 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych. Otwory wrzutowe tej skrzynki pocztowej znajdowały się powyżej granicznych wysokości ustalonych w ww. rozporządzeniu [.....]
.....]*. Powołany wyżej przepis rozporządzenia MAiC w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych określał, że otwór wrzutowy skrzynki powinien znajdować się na wysokości nie mniejszej niż 700 mm od podłoża do dolnej krawędzi tego otworu i nie większej niż 1200 mm od podłoża do jego górnej krawędzi, chyba że nie jest to możliwe ze względu na bariery architektoniczne albo ogranicza racjonalne korzystanie z nieruchomości. [.....]
.....]*

[.....]
.....
.....
.....
.....

.....]* W dniu 10 września 2020 r. ponowiono zgłoszenie do Pionu Infrastruktury (PI), 11 września br. skrzynka została prawidłowo umieszczona i przystosowana dla osób niepełnosprawnych przez pracowników PI, [.....]*

(akta kontroli tom I str. 151-155, 158-159)

OCENA CZĄSTKOWA

Na obszarze objętym właściwością RS w Lublinie zapewniono właściwy dostęp do powszechnych usług pocztowych. Zarówno w odniesieniu do całego województwa, jak i dla wszystkich rodzajów gmin średnia liczba mieszkańców przypadających na jedną placówkę pocztową nie przekraczała 6 tys., tj. średniej określonej w § 24 rozporządzenia MAiC w sprawie wykonywania usług powszechnych w odniesieniu do skali całego kraju. W każdej gminie województwa działała przynajmniej jedna stała placówka pocztowa PP S.A., czynna we wszystkie dni robocze tygodnia w godzinach dostosowanych do potrzeb klientów, w tym w jednym dniu (najczęściej w piątek) do godz. 20:00. Placówki pocztowe oraz poddane oględzinom nadawcze skrzynki pocztowe (za wyjątkiem jednej) zostały również przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

OBSZAR

3. Realizacja obowiązków w zakresie rozpatrywania reklamacji i skarg dotyczących powszechnych usług pocztowych

Opis stanu
faktycznego

3.1.

3.1.1. Rozpatrywanie reklamacji w latach 2015-2020 było poza zakresem kompetencji RS i RD w Lublinie. W okresie 2015-2017 (do maja) rozpatrywaniem reklamacji zajmowało się Centrum Obsługi Finansowej (COF) PP SA, które z dniem 1 stycznia 2013 r. przejęło zadania w zakresie rozpatrywania reklamacji w I instancji dotyczących usług pocztowych, realizowane uprzednio przez Węzły Ekspedycyjno-Rozdzielcze oraz Regiony Sieci. Od czerwca 2017 r. zadania w tym zakresie wykonywało Biuro Wsparcia Klientów (BWK)⁶⁵, poza reklamacjami dotyczącymi przesyłek pieniężnych, których rozpatrywanie pozostało w gestii COF. Do zadań jednostek i komórek organizacyjnych RS i RD należała natomiast

⁶⁵ Utworzona z dniem 1 maja 2017 r. samodzielna komórka organizacyjna Centrali PP S.A., podległa bezpośrednio Członkowi Zarządu właściwemu ds. procesów - według załącznika nr 2 do Uchwały nr 78/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 25.04.2017 r.

współpraca z jednostkami organizacyjnymi PP S.A. (COF lub BWK) prowadzącymi postępowania wyjaśniające w związku z rozpatrywanymi sprawami reklamacyjnymi. Zasady współpracy w zakresie rozpatrywania reklamacji krajowych w I instancji pomiędzy COF (BWK), a innymi jednostkami organizacyjnymi PP S.A. zostały określone przez Dyrektora COF w „Tymczasowych zasadach współpracy (...)”⁶⁶, które obowiązywały od 1 stycznia 2013 r. do sierpnia 2020 r. Według pkt 2 ppkt a i b Tymczasowych zasad współpracy odpowiedzialnym za udzielenie COF (BWK) informacji/dokumentacji – w celu należytego rozpatrzenia reklamacji – były bezpośrednio właściwe komórki organizacyjne RS/RD. Preferowana była elektroniczna forma ich przekazywania, niezwłocznie – najpóźniej w trzecim dniu roboczym po otrzymaniu pisma reklamacyjnego. Pisma z żądaniem przekazania informacji/dokumentów/wyjaśnień dotyczących rozpatrywanych reklamacji przesyłane były przez pracowników BWK (z komórek regionalnych zlokalizowanych na obszarze całego kraju) bezpośrednio do wyznaczonych pracowników RS/WER/DER celem udzielenia wyjaśnień lub informacji.

RS i RD w Lublinie w latach 2015-2020 nie rozpatrywały skarg, gdyż zgodnie z wewnętrzną organizacją PP S.A. w okresie 2015-2017 (do maja) należało to do zadań Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem (BKZB) PP S.A.⁶⁷, a od czerwca 2017 r. do BWK. Według Instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w PP S.A.⁶⁸, skargi wpływające do jednostki/komórki organizacyjnej PP S.A., wniesione ustnie do protokołu oraz przyjęte w innej formie w postaci nadesłanej korespondencji, należało opatrzyć datą wpływu lub datownikiem, zarejestrować w ewidencji skarg i wniosków⁶⁹ i niezwłocznie przekazać do właściwego terytorialnie (regionalnie) oddziału BWK. Jednostki/komórki organizacyjne PP S.A. miały obowiązek współpracy przy załatwianiu skarg, w szczególności obowiązane były przekazywać na żądanie uprawnionych osób informacje i wyjaśnienia dotyczące rozpatrywanej skargi. Prowadzący daną sprawę pracownicy BWK osobiście dokonywali ustaleń oraz przyjmowali wyjaśnienia bezpośrednio od pracowników komórek organizacyjnych RS/RD.

(akta kontroli tom III str. 21-70, 89-91, 125-126)

Dla okresu od początku 2015 r. do maja 2017 r., kiedy rozpatrywanie skarg i wniosków odbywało się w BKZB, Poczta Polska S.A. nie przekazała kontrolerom szczegółowych danych dotyczących skarg na zaginięcie lub uszkodzenie przesyłek, w zakresie zdarzeń obciążających kontrolowane jednostki organizacyjne, tj. RS i RD w Lublinie. Przekazano natomiast dane dotyczące problematyki skarg i wniosków za rok 2015 i 2016 zagregowane dla całej PP S.A. Wyjaśniono, że w tym okresie nie agregowano takich danych w ujęciu odnoszącym się do obszarów działania poszczególnych jednostek organizacyjnych Spółki, gdyż nie istniał taki obowiązek, a nikt nie zgłaszał potrzeby przekazywania takich informacji, w tym układzie. Wygenerowanie takich danych obecnie wymagałoby pozyskania akt sprawy z archiwów zakładowych i dokonania ustaleń w drodze indywidualnego przeglądu każdej sprawy [.....]*

(akta kontroli tom I str. 332-333, 339-343)

3.1.2. Na podstawie danych przedstawionych przez BWK za okres od czerwca 2017 r. do czerwca 2020 r. stwierdzono, że odnośnie działalności RD w Lublinie wniesionych zostało w tym okresie [.....]* skarg/wniosków (przy czym dotyczy to łącznie skarg w zakresie usług powszechnych i niepowszechnych – ze względu na brak możliwości ich wydzielenia przez BWK), z tego [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* za nieuzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, a [.....]* zostały wycofane/wyłączone z postępowania. Poniżej przedstawiono dane dotyczące poszczególnych lat z okresu objętego kontrolą:

⁶⁶ Tymczasowe zasady operacyjnej współpracy w zakresie rozpatrywania reklamacji krajowych w I instancji pomiędzy COF a innymi jednostkami organizacyjnymi Poczty Polskiej S.A., dalej: „Tymczasowe zasady współpracy”.

⁶⁷ Biura Ładu Korporacyjnego i Zgodności od stycznia 2015 r. do lipca 2016 r., Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem od sierpnia 2016 r. do maja 2017 r.

⁶⁸ Odpowiednio z 20.12.2011 r. wprowadzonej uchwałą Zarządu PP S.A. nr 311/2011 oraz z 7.05.2020 r. wprowadzonej uchwałą Zarządu PP S.A. nr 113/2020.

⁶⁹ Od maja 2020 r. rejestr prowadzony był przez pracowników BWK.

- w 2017 r. [.....]⁷⁰.....]* na [....]* wniesionych skarg/wniosków: [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* za nieuzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, [.....]* zostało wycofanych lub wyłączonych;
- w 2018 r. spośród [.....]* zgłoszonych skarg/wniosków: [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* za nieuzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, [.....]* zostało wycofanych lub wyłączonych;
- w 2019 r. na [.....]* skarg/wniosków: [.....]* uzasadnionych, [.....]* nieuzasadnionych, [.....]* załatwiono w inny sposób, [.....]* zostało wycofanych lub wyłączonych;
- w 2020 r. (do 30 czerwca) spośród [.....]* skarg/wniosków: [.....]* było uzasadnionych, [.....]* nieuzasadnionych, [.....]* zostały załatwione w inny sposób, [.....]* wycofano lub wyłączono.

W ramach skarg wniesionych [.....]* najwięcej [.....]* dotyczyło awizowania bądź pozostawienia zawiadomień bez próby doręczenia, [.....]

[.....]* W skargach uznanych za uzasadnione, tj. [.....]* dotyczyło awizowania bądź pozostawienia zawiadomień bez próby doręczenia, [.....]

(akta kontroli tom II str. str. 141-145, tom III str. 71-76, 84-86)

Dane dotyczące skarg na zaginięcie przesyłek, którymi obciążono RD w Lublinie przedstawiały się następująco:

- w okresie od czerwca 2017 do czerwca 2020 r.⁷¹, za uzasadnione Biuro Wsparcia Klientów PP S.A. (BWK) uznało [.....]⁷².....]*
 - w latach 2015-2020 (I półrocze) za uzasadnione BWK uznało [.....]*
- Wysokość odszkodowań zapłaconych z tego tytułu przez RD wyniosła [.....]*

(akta kontroli tom II str. 145-147, tom III str. 78-79)

Dyrektor RD podał, że w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie realizowanej przez podwykonawcę umowy, na podstawie dokumentacji z kontroli środków transportu lub informacji przygotowanej przez WER/DER czy placówkę pocztową albo uznanej za zasadną skargi lub reklamacji, sporządza się notę obciążeniową. [.....]

(akta kontroli tom II str. 478-492)

Na podstawie danych przedstawionych przez BWK za okres od czerwca 2017 r. do czerwca 2020 r. stwierdzono, że odnośnie działalności Regionu Sieci w Lublinie wniesionych zostało w tym okresie [.....]*, w tym [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, a [.....]* zostały wycofane/wyłączone z postępowania. Poniżej przedstawiono dane dotyczące poszczególnych lat z okresu objętego kontrolą:

⁷⁰ [.....]*

⁷¹ Poczta Polska S.A. nie dysponuje danymi w tym zakresie w podziale na Regiony Dystrybucji.

⁷² [.....]

- w 2017 r. (od czerwca do grudnia) na [.....]* wniesionych skarg: [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, [.....]* zostało wycofanych lub wyłączonych;
- w 2018 r. spośród [.....]* zgłoszonych skarg: [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, [.....]* zostało wycofanych lub wyłączonych;
- w 2019 r. na [.....]* skarg: [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* załatwiono w inny sposób, [.....]* zostało wycofanych lub wyłączonych;
- w 2020 r. (do 30 czerwca) spośród [.....]* skarg: [.....]* uznano za uzasadnione, [.....]* zostały załatwione w inny sposób, [.....]* wycofano lub wyłączono.

W ramach skarg wniesionych [.....]* najwięcej [.....]* dotyczyło awizowania bądź pozostawienia zawiadomień bez próby doręczenia, [.....]* kompetencji personelu, [.....]* nieprawidłowo naliczonej/pobranej opłaty pocztowej, [.....]* doręczenia korespondencji, [.....]* zaginięcia przesyłek, [.....]* uszkodzenia przesyłki, [.....]* opóźnionego doręczenia przesyłek (listów), [.....]* opóźnionego doręczenia przesyłek (pozostałych), [.....]* zachowania personelu.

(akta kontroli tom I str. 339-342, 344-346)

Dane dotyczące liczby skarg na zaginięcie lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych w okresie od czerwca 2017 r. do czerwca 2020 r., w których jako jednostkę będącą przedmiotem postępowania wskazywano jednostki podległe RS w Lublinie przedstawiały się następująco:

- w okresie od czerwca do grudnia 2017 r. wniesiono [.....]
[.....]
[.....]*
- w okresie od stycznia do grudnia 2018 r. wniesiono [.....]
[.....]
[.....]*
- w okresie od stycznia do grudnia 2019 r. wniesiono [.....]
[.....]
[.....]*
- w okresie od stycznia do czerwca 2020 r. wniesiono [.....]
[.....]
[.....]*

(akta kontroli tom I str. 344-346)

Biuro Wsparcia Klientów nie podało liczby reklamacji, które w okresie objętym kontrolą zostały zgłoszone na usługi powszechne zrealizowane przez Region Dystrybucji w Lublinie, gdyż agregowano dane z wniesionych reklamacji usług powszechnych według „przesyłek nadanych w jednostkach podległych RD w Lublinie”, co nie oznaczało, że reklamacja faktycznie dotyczyła kontrolowanego RD.

W związku z tym poniżej przedstawiono dane dotyczące liczby i tematyki reklamacji uznanych za uzasadnione w okresie 2015-2020 (I półrocze) przez Biuro Wsparcia Klientów PP S.A., w których RD w Lublinie wskazano jako jednostkę odpowiedzialną i obciążono kosztami odszkodowania za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług powszechnych.

[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]
[.....]*

(akta kontroli tom II str. 147, tom III str. 82-83)

Dane dotyczące liczby reklamacji usług powszechnych zgłoszonych w latach 2015–2020 (do czerwca) ze względu na zaginięcie lub uszkodzenie przesyłek nadanych w jednostkach podległych RS w Lublinie przedstawiały się następująco:

- w 2015 r. zgłoszono [.....]
.....]
 - w 2016 r. zgłoszono [.....]
.....]
 - w 2017 r. zgłoszono [.....]
.....]
 - w 2018 r. zgłoszono [.....]
.....]
 - w 2019 r. zgłoszono [.....]
.....]
 - od stycznia do czerwca 2020 r. zgłoszono [.....]
.....]
- (akta kontroli tom I str. 343, 347)

Analizując tendencje (wzrost lub spadek) liczby skarg i reklamacji dotyczących przesyłek pocztowych obsługiwanych przez RS i RD w Lublinie należy uwzględnić rosnący wolumen przesyłek opracowywanych w ramach zadań realizowanych przez te jednostki. W oparciu o dane ustalone dla WER w Lublinie stwierdzono, że w zakresie usług powszechnych i niepowszechnych łączny wolumen obsługiwanych przesyłek przedstawiał się następująco:

- [.....]
 - [.....]
- (akta kontroli tom I str. 477, tom III str. 87-88)

3.1.3. Na podstawie badania próby kontrolnej 20 losowo wybranych spraw z zakresu reklamacji dotyczących RD w Lublinie uznanych przez BWK za zasadne stwierdzono, że:

- w sześciu przypadkach RD nie było zaangażowane w ich rozpatrzenie;
 - w przypadkach 14 spraw pracownicy poszczególnych komórek organizacyjnych RD uczestniczyli w postępowaniach reklamacyjnych. Najczęściej polegało to na złożeniu wyjaśnień. Czynności te zostały przeprowadzone za pośrednictwem poczty elektronicznej, z tego w ośmiu przypadkach nastąpiło to w ciągu od jednego do trzech dni roboczych (łącznie z dniem otrzymania polecenia). W czterech sprawach czynności tych dokonano w ciągu czterech-pięciu dni, z tego w dwóch przypadkach (sprawy z 2015 r. i 2018 r.) z uwagi na upływ czasu brak było możliwości ustalenia przyczyn opóźnienia. W pozostałych dwóch sprawach było ono uzasadnione. W dwóch sprawach informacji zwrotnej do BWK udzielono odpowiednio w ciągu ośmiu i 15 dni roboczych. W obydwu przypadkach, z uwagi na stan faktyczny, w postępowaniach należało przeprowadzić dodatkowe czynności, o czym każdorazowo informowano BWK.
- (akta kontroli tom III str. 131-165)

Badanie losowo wybranych pięciu spraw dotyczących postępowań skargowych (trzech dotyczących problematyki awizowania, jednej – nieskuteczności doręczenia, jednej – zaginięcia przesyłki) wykazało, że w każdym z tych przypadków pracownicy regionalnych działów obsługi klientów BWK z terenu kraju, kierowali skargi do właściwych komórek organizacyjnych RD celem uzyskania wyjaśnień. Czynności zostały zrealizowane w wyznaczonych (przez pracowników BWK) terminach. W czterech przypadkach skargi uznano za nieuzasadnione, a w jednym sprawa została załatwiona w inny sposób.

(akta kontroli tom III str. 166-195)

Kierownik Działu Analiz Operacyjnych RD w Lublinie podał, że raporty skargowe za poszczególne okresy wraz ze zaktualizowaną informacją dotyczącą ilości i tematyki, BWK przekazywało elektronicznie na adres sekretariatu RD, a informacje te były przesyłane do

wiadomości i wykorzystania służbowego dyrektorom oraz kierownikom zainteresowanych komórek organizacyjnych RD.

[.....]
.....
.....
.....
.....
.....
.....]^{*}

(akta kontroli tom III str. 92-121, 127-130, 196-207)

Dyrektor RD podał, że po zakończeniu roku sprawozdawczego do RD wpływały z BKZB raporty ilościowo-jakościowe skarg, które przekazywane były kierownikom celem omówienia negatywnych zjawisk na naradach służbowych. BKZB Dział Operacyjny w Lublinie po rozpatrzeniu skargi przekazywał również skany odpowiedzi udzielonych klientom, które przesyłano odpowiednim kierownikom do wiadomości i wykorzystania służbowego. W przypadku reklamacji, komórki przeprowadzające postępowania wyjaśniające w tych sprawach, występowały do RD (Dyrektora lub Wydziału Regionalnej Dystrybucji) z wnioskiem o obciążenie osób winnych popełnionych nieprawidłowości, kosztami wypłaconych odszkodowań z tytułu nienależytego lub niewykonania usługi.

(akta kontroli tom III str. 89-91, 196-207)

3.2.

Liczba postępowań reklamacyjnych dotyczących usług powszechnych, w których kosztem odszkodowań obciążono jednostki podległe RS w Lublinie oraz łączne kwoty wypłaconych z tego tytułu odszkodowań, w okresie objętym kontrolą wynosiły:

- w 2015 r. [.....]^{*}
- w 2016 r. [.....]^{*}
- w 2017 r. [.....]^{*}
- w 2018 r. [.....]^{*}
- w 2019 r. [.....]^{*}
- w 2020 r. (I półrocze) [.....]^{*}

Wypłacono [.....]
.....
.....
.....
.....
.....]^{*}

(akta kontroli tom I str. 42, 474)

Według danych przekazanych przez BWK⁷³ w latach 2015-2020 (I półrocze)⁷⁴ w wyniku postępowań reklamacyjnych RD w Lublinie obciążono [.....]

.....]^{*}, z tego:

- w 2015 r. [.....]^{*}
- w 2016 r. [.....]^{*}
- w 2017 r. [.....]^{*}
- w 2018 r. [.....]^{*}
- w 2019 r. [.....]^{*}
- w I półroczu 2020 r. [.....]^{*}

[.....]
.....
.....
.....
.....]^{*}

⁷³ Dane z Modułu Reklamacji Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (ZST).

⁷⁴ Dane ustalone przez Biuro Wsparcia Klientów na 20.08.2020 r. w podziale na lata 2015-2019 oraz I-VI 2020 r. według daty wniesienia reklamacji.

Na podstawie przedstawionych przez RD danych ustalono, że z tytułu ww. reklamacji byli obciążani podwykonawcy świadczący dla RD usługi „listonoszy paczkowych”. [.....]
.....]*

(akta kontroli tom II str. 148, 485-492, tom III str. 77-81)

Odszkodowania zostały wypłacone w wyniku postępowań wewnętrznych prowadzonych w ramach PP S.A. Kontrolowane jednostki nie przedłożyły informacji w zakresie odszkodowań zasądzonych w trakcie procesów sądowych, gdyż nie dysponowały takimi danymi.

Dane w zakresie zaginięć przesyłek, którymi obciążono RD w Lublinie przedstawiały się następująco:

- [.....⁷⁵.....]

.....⁷⁶.....]

.....]*

- [.....⁷⁷.....]

.....⁷⁷.....]

.....]*

[.....]

.....]

.....]*

(akta kontroli tom II str. 145-147, tom III str. 78-79)

Dyrektor RD podał, że w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie realizowanej przez podwykonawcę umowy, na podstawie dokumentacji z kontroli środków transportu lub informacji przygotowanej przez WER/DER czy placówkę pocztową albo uznanej za zasadną skargi lub reklamacji, sporządza się notę obciążeniową. [.....]

.....]

.....]*

(akta kontroli tom II str. 478-492)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

RS i RD w Lublinie rzetelnie współpracowały z jednostkami organizacyjnymi PP S.A., do których kompetencji należało rozpatrywanie skarg i reklamacji oraz prowadzenie postępowań w tych sprawach. Właściwe komórki organizacyjne RS i RD terminowo udzielały tym jednostkom wyjaśnień oraz przekazywały informacje i dokumenty niezbędne do należytego rozpatrzenia skargi lub reklamacji.

Liczba uzasadnionych skarg i reklamacji dotyczących pocztowych usług powszechnych świadczonych przez RS i RD w Lublinie była stosunkowo niewielka w porównaniu do wolumenu przesyłek obsługiwanych przez te jednostki.

Wartość odszkodowań wypłaconych z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania usług stanowiła nieznaczny odsetek rocznych przychodów ze sprzedaży usług pocztowych. Kadra kierownicza RS i RD na podstawie informacji udostępnianych przez jednostki rozpatrujące skargi i reklamacje podejmowała odpowiednie działania w celu wyeliminowania przyczyn stwierdzanych nieprawidłowości oraz naprawienia ewentualnej szkody, np. poprzez obciążenie osób winnych kosztami wypłaconych odszkodowań z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania usługi.

75 [.....]*
76 [.....]*
77 [.....]*

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.) Uzupełnienie informacji zamieszczanych na pocztowych skrynkach nadawczych typu WR o informacje dotyczące częstotliwości opróżniania skrzynki.
 - 2.) [.....]
.....]*
 - 3.) Umieszczenie w miejscach dostępnych dla klientów w placówkach pocztowych informacji dotyczących jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. właściwych do rozpatrywania reklamacji w I instancji.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

Obowiązek
poinformowania NIK
o sposobie wykonania
wniosków

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

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

Lublin, dnia 16 listopada 2020 r.

Kontrolerzy:
Krzysztof Kępa
doradca ekonomiczny

/ - /

.....
Podpis

Ewa Kulik
główny specjalista kontroli państwowej

/ - /

.....
Podpis

Dyrektor
Delegatury Najwyższej Izby Kontroli
w Lublinie
Edward Lis

/ - /

.....
Podpis

[.....]* – Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Lublinie wyłączyła z publikacji fragmenty wystąpienia pokontrolnego oznaczone w niniejszy sposób na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 2176), w związku z objęciem tych fragmentów tajemnicą przedsiębiorstwa przez i na rzecz Spółki Akcyjnej Poczta Polska, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.

**Adnotacja o sprostowaniu oczywistych omyłek rachunkowych
w treści wystąpienia pokontrolnego.**

Na podstawie art. 35c ust. 1 i 2 ustawy o NIK w tekście wystąpienia pokontrolnego z dnia 16 listopada 2020 r. znak: LLU.410.012.01.2020 dokonano sprostowania oczywistych omyłek rachunkowych⁷⁸:

- 1) w pkt 3.1.2 na stronie 29 wystąpienia pokontrolnego, w akapicie ostatnim:
 - w wierszu trzecim liczbę [.....]* zastąpiono liczbą [.....]*
 - w wierszu piątym: [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*
- 2) w pkt 3.1.2 na stronie 30 wystąpienia pokontrolnego, w akapicie pierwszym:
 - w tiret drugim: liczbę [....]* zastąpiono liczbą [....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*,
 - w tiret trzecim: liczbę [....]* zastąpiono liczbą [.....]*, [....]* zastąpiono [....]*, [....]* zastąpiono [....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*
- 3) w pkt 3.1.2 na stronie 30 wystąpienia pokontrolnego, w akapicie drugim:
 - w wierszu pierwszym: liczbę [.....]* zastąpiono liczbą [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*,
 - w wierszu drugim [.....]* zastąpiono [.....]*,
 - w wierszu trzecim: [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*,
 - w wierszu czwartym: [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*,
 - w wierszu piątym: [.....]* zastąpiono [.....]*, [.....]* zastąpiono [.....]*,
 - w wierszu szóstym [.....]* zastąpiono [.....]*.

Lublin, dnia 23 grudnia 2020 r.

Kontroler
Ewa Kulik
główny specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
Delegatury Najwyższej Izby Kontroli
w Lublinie
Edward Lis

/ - /

/ - /

.....
podpis

.....
podpis

⁷⁸ W związku z pismem Poczty Polskiej S.A. Dyrektora Departamentu Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem z dnia 10 grudnia 2020 r. znak: BKZB.WKPS.0910.370.2020 (40) informującym o omyłkach rachunkowych w zestawieniu danych sporządzonym przez Poczta Polska S.A. dla potrzeb kontroli NIK, stanowiącym załącznik nr 1 do pisma Poczty Polskiej S.A. Region Sieci w Lublinie znak: RS.KO.091.10.3.20 z dnia 7 września 2020 r., przekazany kontrolerowi NIK i włączony do akt kontroli tom I str. 344-346.