



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

LPO. 410.015.01.2020

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

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I.

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa (dalej: Poczta Polska S.A. lub PP S.A.) - Region Sieci w Poznaniu, ul. T. Kościuszki 77, 60-942 Poznań (dalej: RS) oraz Region Dystrybucji w Poznaniu, ul. Polna 120, 60-900 Komorniki (dalej: RD).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Tomasz Zdzikot, Prezes Zarządu Poczty Polskiej S.A. od 16 czerwca 2020 r. Od 1 marca 2011 r. do 26 stycznia 2016 r. stanowisko Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. zajmował Jerzy Jóźkowiak. Od 26 stycznia 2016 r. do 21 czerwca 2016 r. czynności Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. wykonywał Marek Chibowski. Od 21 czerwca 2016 r. do 4 kwietnia 2020 r. Prezesem Zarządu Poczty Polskiej S.A. był Przemysław Sypniewski. Od 4 kwietnia 2020 r. do 16 czerwca 2020 r. pełniącym obowiązki Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. był Tomasz Zdzikot.
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Realizacja powszechnych usług pocztowych (terminowość doręczania, 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 13 listopada).
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontrolerzy	1. Maciej Sterczała główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli PP S.A. Region Sieci w Poznaniu nr LPO/94/2020 z 8 lipca 2020 r. oraz upoważnienie do kontroli PP S.A. Region Dystrybucji w Poznaniu nr LPO/93/2020 z dnia 8 lipca 2020 r. 2. Jakub Iwanicki, inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli PP S.A. Region Sieci w Poznaniu nr LPO/91/2020 z 8 lipca 2020 r. oraz upoważnienie do kontroli PP S.A. Region Dystrybucji w Poznaniu nr LPO/92/2020 z dnia 8 lipca 2020 r. (akta kontroli str. 1-8)

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

PP S.A. na terenie RS i w zakresie działania RD dla większości kategorii przesyłek pocztowych dostarczonych w latach objętych kontrolą, w ramach usług powszechnych, dotrzymała obowiązujących standardów terminowości doręczeń. Stwierdzone w tym zakresie nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim listów zwykłych, a także paczek pocztowych najszybszej kategorii.

Natomiast stwierdzone w toku kontroli przypadki naruszeń standardów obsługi klienta, świadczą o ograniczonej skuteczności działań podejmowanych przez PP S.A. w celu jej zapewnienia.

Do stwierdzonych w toku kontroli czynników zwiększających ryzyko naruszenia bezpieczeństwa obrotu pocztowego należały: nieprzeprowadzenie w niektórych placówkach pocztowych obowiązkowych kontroli bezpieczeństwa obrotu pocztowego,

[...]³

Na obszarze działania RS zapewniono funkcjonowanie co najmniej jednej stałej placówki pocztowej (dalej: placówka) na terenie każdej gminy, a poszczególne placówki były czynne w wymaganych terminach. Pomimo dotrzymania przez PP S.A. w skali kraju wskaźnika dostępności placówek, ich sieć w niektórych gminach województwa wielkopolskiego nie gwarantowała mieszkańcom wystarczającego poziomu tej dostępności.

W okresie objętym kontrolą, RS kwalifikował jako istniejące w sieci placówek na terenie województwa wielkopolskiego agencje pocztowe, w przypadku których, ze względu na wygaśnięcie umowy agencyjnej, nie było do tego żadnych formalnych i organizacyjnych podstaw. Uwzględnianie przez PP S.A. tego rodzaju niedziałających placówek w wykazach placówek dołączanych do sprawozdań z działalności pocztowej, przekazywanych corocznie Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE), było działaniem nierzetelnym.

W latach 2015-2020 liczba nadawczych skrzynek pocztowych (dalej: skrzynki) RS i RD uległa zmniejszeniu o 52%, a w niektórych przypadkach ich likwidacja nie została poprzedzona rzetelnymi badaniami lub została niewłaściwie udokumentowana.

W pięciu spośród dziesięciu poddanych oględzinom placówek stwierdzono ich niedostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych.

NIK pozytywnie ocenia zmniejszanie się od 2017 r. liczby skarg i reklamacji dotyczących działalności RS oraz RD, a także zmniejszanie się od tego roku wartość wypłacanych z tego tytułu odszkodowań.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, 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), zwanej dalej „ustawą o dostępie do informacji publicznej”, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913), zwanej dalej „ustawą o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe⁴ kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1.1. Zadania RS i RD

W okresie objętym kontrolą do głównych zadań RS należało: zarządzanie sprzedażą w placówkach, zarządzanie siecią agentów pocztowych, realizacja planów sprzedaży w segmencie klienta detalicznego, wdrażanie i realizacja wymagań w zakresie funkcjonowania sieci placówek, w tym agencji pocztowych, wdrażania standardów oraz procesów realizowanych w placówkach, nadzór nad funkcjonowaniem służby nadawczej i oddawczej w tym służby doręczeń. W badanym okresie obszarem działania RS było województwo wielkopolskie.

W strukturze RS działały następujące placówki: urzędy pocztowe (dalej: UP), filie urzędów pocztowych (dalej: FUP), agencje pocztowe (dalej AP).

(akta kontroli str. 1087-1098)

W okresie objętym kontrolą do zadań RD należało m.in.:

- dla Działu Analiz Operacyjnych: analiza wyników badań jakości świadczonych usług oraz proponowanie działań zmierzających do poprawy osiąganych wskaźników jakościowych, analiza procesów pod kątem ich optymalizacji, współpraca z innymi komórkami POL RD i strukturami/jednostkami/komórkami organizacyjnymi PP S.A. w zakresie poprawy jakości świadczenia usług a także dostosowania usług do zgłaszanych przez klientów potrzeb, opracowanie zasad i przeprowadzanie badań pod kątem prawidłowości realizacji procesów, rozpatrywanie reklamacji dotyczących usług logistycznych w I instancji;

- dla WER Komorniki: wykonywanie funkcji operacyjnych w zakresie obsługiwanych przesyłek, w tym przyjmowanie przesyłek, przygotowanie przesyłek do przewozu (opracowywanie), ekspediowanie i wydawanie przesyłek do doręczenia, koordynacja pracy służb ekspedycyjno-rozdzielczych i zapewnienie ciągłości ruchu eksploatacyjnego, zapewnienie bezpieczeństwa obrotu przesyłek.

Obszarem działania RD było województwo wielkopolskie z wyjątkiem powiatów: wągrowieckiego, chodzieskiego, czarnkowsko-trzcianeckiego, pilskiego i złotowskiego⁵ oraz należące do województwa lubuskiego powiaty: zielonogórski, świebodziński, międzyrzecki, gorzowski, strzelecko-drezdenecki, krośnieński, nowosolski, żagański, wschowski, żarski, słubicki, sulęciński oraz miasto Zielona Góra i miasto Gorzów Wielkopolski⁶.

(akta kontroli str. 1071-1084)

[...]⁷

(akta kontroli str. 39)

Stan zatrudnienia w RD w latach: 2015-2020 (I półrocze) wynosił:

- w 2015 r.: w woj. wielkopolskim.: 1.068 osób (w tym 1 listonosz paczkowy), w woj. lubuskim: 284 osoby (w tym 1 listonosz paczkowy),

⁴ 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.

⁵ Powiaty obsługiwane przez RD w Bydgoszczy.

⁶ Kontrolą objęto realizowanie przez RD zadań na terenie województwa wielkopolskiego.

⁷ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

- w 2016 r.: w woj. wielkopolskim: 1.040 osób (w tym 4 listonoszy paczkowych), w woj. lubuskim: 286 osób (nie było zatrudnionych listonoszy paczkowych),
- w 2017 r.: w woj. wielkopolskim: 1.000 osób (w tym 8 listonoszy paczkowych), w woj. lubuskim: 263 osoby (nie było zatrudnionych listonoszy paczkowych),
- w 2018 r.: w woj. wielkopolskim: 1.018 osób (w tym 21 listonoszy paczkowych), w woj. lubuskim: 267 osób (w tym 2 listonoszy paczkowych),
- w 2019 r.: w woj. wielkopolskim: 1.005 osób (w tym 25 listonoszy paczkowych), w woj. lubuskim: 269 osób (w tym 2 listonoszy paczkowych),
- w 2020 r. (I półr.): w woj. wielkopolskim: 1.040 osób (w tym 33 listonoszy paczkowych), w woj. lubuskim: 273 osoby (w tym 2 listonoszy paczkowych).

(akta kontroli str. 30)

Liczba zatrudnionych w RD kierowców pojazdów o DMC do 3,5 t, którzy w latach: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 (31.07.) doręczali przesyłki do adresatów wynosiła odpowiednio: 52, 59, 57, 66 i 64 pracowników.

(akta kontroli str. 49)

Liczba umów outsourcingowych zawartych w latach: 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 przez RD z podmiotami zewnętrznymi na doręczanie paczek na obszarze działania RD wynosiła odpowiednio: 68⁸, 72⁹, 67¹⁰, 87¹¹, 82¹² oraz 82¹³.

(akta kontroli str. 48)

W latach: 2015-2019 wolumen nadanych na terenie całego kraju i doręczonych na terenie RS oraz RD paczek pocztowych należących do usług powszechnych, wynosił odpowiednio:

na terenie RS:

- dla paczek najszybszej kategorii: 361,7 tys., 257,6 tys. 200,5 tys., 206,4 tys., 309,4 tys. przesyłek,
- dla paczek nienależących do najszybszej kategorii: 371,2 tys., 243,0 tys., 156,9 tys., 180,9 tys., 342,8 tys. przesyłek,

na terenie RD:

- dla paczek najszybszej kategorii: 190,2 tys., 214,9 tys., 166,2 tys., 168,1 tys., 234,8 tys. przesyłek,
- dla paczek nienależących do najszybszej kategorii: 171,1 tys., 180,5 tys., 121,4 tys., 137,0 tys., 217,1 tys. przesyłek.

(akta kontroli str. 33-34, 43-44)

1.2. Terminowość przebiegu przesyłek

1.2.1. Wskaźniki terminowości doręczania przesyłek

Stosownie do postanowień art. 46 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe¹⁴ (dalej: ustawa Pp), operator wyznaczony zobowiązany był świadczyć usługi powszechne z zachowaniem czasu przebiegu przesyłek pocztowych zdefiniowanych w przepisach wykonawczych. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego¹⁵ (dalej: rozporządzenie MAC) w § 3 określiło wymagania w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych realizowanych w obrocie krajowym. W 2015 r. natomiast, stosownie do obowiązku określonego w przepisie art. 178 ust. 2 pkt 2 ustawy Pp,

⁸ [...] Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

⁹ [...] Ibidem.

¹⁰ [...] Ibidem.

¹¹ [...] Ibidem.

¹² [...] Ibidem.

¹³ [...] Ibidem.

¹⁴ Dz. U. z 2018 r. poz. 2188 ze zm.

¹⁵ Dz. U. z 2020 r. poz. 545 ze zm.

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

[...] ¹⁶

(akta kontroli str. 43-44)

Szczegółowe dane dotyczące przyczyn występowania przypadków niezachowania wymaganych wskaźników terminowości doręczania przesyłek oraz podejmowanych przez PP S.A. działań naprawczych w tym zakresie zostały zawarte w dalszej części niniejszego wystąpienia.

1.2.2. Działania podejmowane w celu poprawy jakości powszechnych usług pocztowych

W okresie objętym kontrolą zapewnienie na obszarze działania RS obowiązujących w PP S.A. standardów w zakresie terminowości przebiegu przesyłek pocztowych, należało do zadań Działu Koordynacji Operacji RS¹⁷.

Do zasadniczych działań podejmowanych przez RS w celu poprawy jakości realizacji powszechnych usług pocztowych – w tym terminowości, Dyrektor RS zaliczył wprowadzenie Decyzją nr 386/2017 z dnia 31 października 2017 r. „Planu działań w zakresie terminowości przebiegu przesyłek pocztowych na obszarze RS w Poznaniu”. Wg postanowień tego planu:

do zadań Działu Koordynacji Operacji RS należało:

- publikowanie obowiązujących celów operacyjnych oraz wskaźników terminowości dla przesyłek zwykłych i rejestrowanych krajowych i zagranicznych oraz osiągniętych wyników w tym zakresie,
- realizowanie badań terminowości przebiegu przesyłek w relacjach wewnątrz węzłowych i międzywęzłowych RS.

do zadań naczelników urzędów należało, m.in.:

- zapewnienie organizacji pracy służby nadawczej, ekspedycyjno-rozdzielczej oraz służby doręczeń gwarantującej zachowanie wskaźników terminowości,
- opracowanie wszystkich przyjętych przesyłek w dniu ich przyjęcia,
- przeprowadzanie kontroli terminowości opróżniania skrzynek,
- cykliczne¹⁸ omawianie wyników badań terminowości przebiegu przesyłek wraz z instruktązem dla wszystkich pracowników placówki, w przypadku wystąpienia nieprawidłowości – szczegółowa analiza przyczyn ich powstawania, celem podjęcia skutecznych działań i wyeliminowania nieprawidłowości,
- stosowanie działań dyscyplinujących w stosunku do pracowników odpowiedzialnych za nieprawidłową realizację poszczególnych zadań w zakresie zapewnienia terminowości przebiegu przesyłek.

(akta kontroli str. 673-675, 676-679)

Do innych działań zaradczych ukierunkowanych na poprawę jakości przebiegu przesyłek (w tym terminowości), Dyrektor RS zaliczył także:

- podpisanie pomiędzy RS, RD i RD w Bydgoszczy porozumień regulujących doręczanie przesyłek gabarytowych na obszarach poniżej miasta powiatowego,
- prowadzenie kontroli funkcjonalnych przez pracowników RS,

¹⁶ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

¹⁷ § 20 Regulaminu organizacyjnego RS (Decyzja Nr 69/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 31 sierpnia 2017 r. Decyzja Nr 254/2016/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 28 października 2016 w sprawie Regulaminu organizacyjnego RS).

¹⁸ Przynajmniej raz w miesiącu.

- cotygodniowe analizowanie raportów szczegółowych dotyczących terminowości przesyłek KEP¹⁹ oraz wysyłanie zestawień z wykazanymi opóźnieniami w danej fazie (nadania lub doręczenia) do odpowiednich placówek w celu uzyskania wyjaśnień,

- prowadzenie kontroli terminowości z wykorzystaniem kart kontrolnych.

(akta kontroli str. 673-675)

Do zasadniczych działań podejmowanych przez RD w celu poprawy jakości realizacji powszechnych usług pocztowych – w tym terminowości, Dyrektor RD zaliczył m.in. następujące działania dotyczące funkcjonowania WER Komorniki:

- ustalenie stałego harmonogramu wydawania przesyłek uwzględniających obciążenie poszczególnych rejonów doręczeń oraz topografii miast (I kw. 2015 r.)

- reorganizacja magazynów rozdziału ręcznego w strefie paczek (I kw. 2016 r.),

- zoptymalizowanie planów sortowniczych dotyczących maszyny paczkowej (III kw. 2017),

- wytyczenie osobnego magazynu do opracowywania przesyłek kluczowych klientów z uwzględnieniem osobnych kierunków dla obszaru Poznania (2016 r.),

- realizacja projektu: „Kompletowanie ładunku dla KPS międzywęzłowych – optymalizacja dróg przejścia i powierzchni użytkowych w strefie ekspedycji (I kw. 2018 r.),

- wydzielanie przesyłek KEP D+1 w osobne opakowania w magazynie paczek niesortowalnych maszynowo w celu wcześniejszego ich przekazania do kursów międzywęzłowych (I kw. 2018 r.),

- optymalizacja procesu przygotowania ładunku pod kursy paczkowe wewnątrzwęzłowe poprzez sporządzanie zamkniętych opakowań zbiorczych z zawartością małych przesyłek KEP w celu skrócenia czasu oczekiwania kursów na rozładunek oraz przyspieszenie odbioru ładunku w strefie recepcji (I kw. 2019 r.),

- realizacja projektu: „Skrócenie czasu przygotowania i wydania do doręczenia przesyłek KEP (I kw. 2020 r.),

- reorganizacja rejonów doręczeń poprzez tworzenie „podrejonów” w celu bieżącego reagowania na rozszerzające się obszary adresowe ze względu na rozbudowę miast (2015-2020).

(akta kontroli str. 710-712)

1.2.3. Wykorzystanie transponderów do monitorowania terminowości przebiegu przesyłek

W okresie objętym kontrolą, w celu monitorowania terminowości przebiegu m.in. nierejestrowanych przesyłek listowych, Biuro Jakości Procesów PP S.A. wykorzystywało umieszczane w przesyłkach elektroniczne urządzenia nadawcze (transpondery) umożliwiające, przy pomocy urządzeń odbiorczych umieszczonych np. w węzłach ekspedycyjno-rozdzielczych, rejestrowanie danych istotnych dla oceny terminowości przebiegu przesyłek.

[...] ²⁰

(akta kontroli str. 50-51, 52, 54-55, 56-68, 69-180)

1.2.4. Wykorzystanie urządzeń GPS do monitorowania terminowości przesyłek

¹⁹ Przesyłki kurierskie, oraz paczkowe krajowe i zagraniczne: Pocztex, Ekspres 24, Kurier 48, Kurier Krajowy, Kurier Miejski, EMS Paczka Ekstra 24, Paczka 24, Paczka 48, paczka Mini, paczki pocztowe krajowe i zagraniczne, paczki PLUS, przesyłki pobraniowe, przesyłki na warunkach szczególnych, przesyłki biznesowe.

²⁰ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

W celu poprawy terminowości przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych, z inicjatywy RS, od 2020 r. wykorzystywane są umieszczane w przesyłkach lokalizatory GPS, pozyskane od Biura Jakości Procesów.

W 2020 r. w ciągłym użyciu przez RS były cztery urządzenia²¹. Decyzja o przeprowadzeniu kontroli terminowego opróżniania konkretnych skrzynek na danym obszarze przy pomocy urządzeń GPS wynika z analiz badań w przedmiotowym zakresie przeprowadzonych uprzednio za pomocą transponderów przez Biuro Jakości Procesów PP S.A. oraz w razie uzasadnionego podejrzenia powstania nieprawidłowości na konkretnym obszarze. Jak wyjaśnił Dyrektor RS, informacje o stwierdzonych nieprawidłowościach były przekazywane niezwłocznie zainteresowanym placówkom celem złożenia wyjaśnień i usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień. Po zakończeniu każdego miesiąca sporządzana była i wysyłana do placówek pocztowych informacja zawierająca zestawienie wszystkich skontrolowanych skrzynek, w których wizualizowana była droga wysłanych lokalizatorów od momentu: nadania, opróżnienia skrzynek, przejścia przez placówki, przejścia przez węzeł ekspedycyjno-rozdzielczy, dowóz do placówek oddawczych, doręczenie przesyłek.

(akta kontroli str. 673-674)

Przykładowo, w sporządzonej przez Kierownika Działu Koordynacji Operacji RS w dniu 12 sierpnia 2020 r. analizie, dotyczącej jakości procesów operacyjnych przekazanej do wszystkich placówek RS, wykorzystano m.in. wyniki wykorzystania nadajników GPS w lipcu 2020 r. (27 przypadków)²².

(akta kontroli str. 876-880)

1.2.5. Wykorzystywanie przesyłek kontrolnych do monitorowania terminowości przesyłek

Jedną z metod wykorzystywanych przez RS do monitorowania terminowości obrotu przesyłek pocztowych, w szczególności w odniesieniu do fazy nadawczej (F1), było w okresie objętym kontrolą wysyłanie przesyłek kontrolnych w celu zweryfikowania dat istotnych dla odtworzenia drogi przesyłki od momentu jej umieszczenia w skrzynce do doręczenia.

[...] ²³

(akta kontroli str. 674, 888, 913, 916)

1.2.6. Czas przebywania (opracowania) przesyłek pocztowych w WER Komorniki

1.2.6.1. Średnie czasy przebywania przesyłek w WER Komorniki

Według przekazanej w toku kontroli informacji Biura Jakości i Procesów PP S.A., ustalenie czasu trwania opracowania w WER Komorniki przesyłek w zakresie usług powszechnych było możliwe dla: paczek pocztowych zwykłych najszybszej kategorii (priorytetowych) i niebędących najszybszej kategorii (ekonomicznych) oraz paczek pocztowych wartościowych priorytetowych i wartościowych ekonomicznych za okres od 2017 r.

Według danych ze Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego PP S.A. (ZST), w latach: 2017, 2018, 2019 i 2020 (I półrocze) mediana²⁴ czasu opracowania

²¹ Dwa urządzenia od lutego oraz dwa od czerwca 2020 r.

²² Monitoring wykazał jeden przypadek opóźnienia przebiegu przesyłki (zaleganie w placówce nadawczej oraz w placówce oddawczej).

²³ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

²⁴ W celu zobiektywizowania informacji o czasie opracowania przesyłek w WER Komorniki, wykorzystano medianę, gdyż średnia arytmetyczna nie jest odporna na przypadki wartości odstających, które występują w zależności od dnia i czasu wejścia oraz relacji/kierunku wyjścia przesyłki. Szczególnie odstającą wartością

w WER Komorniki w godzinach wynosiła odpowiednio: dla paczki pocztowej ekonomicznej odpowiednio: 8, 9, 9 i 7 godz., dla paczki pocztowej priorytetowej odpowiednio: 7, 7, 7 i 6 godz., dla paczki wartościowej ekonomicznej odpowiednio: 6, 6, 6 i 7 godz. oraz dla paczki wartościowej priorytetowej odpowiednio: 7, 7, 8 i 6 godz.

(akta kontroli str. 470-474)

1.2.6.2. Analiza czasu przebywania paczek w WER Komorniki

W toku kontroli NIK, analizie poddano wpływ terminu opracowania/przebywania paczek w WER Komorniki na terminowość ich doręczenia do adresata.

Szczegółowym badaniem objęto:

1) 20 paczek pocztowych ekonomicznych i 20 paczek pocztowych ekonomicznych wartościowych (D+3),

2) 60 paczek pocztowych priorytetowych zwykłych i 60 paczek pocztowych priorytetowych wartościowych (D+1),

opracowanych w latach: 2017-2020 w WER Komorniki. Objęta badaniem próba została wybrana metodą doboru przypadkowego²⁵.

Spośród 40 objętych badaniem paczek ekonomicznych, w 39 przypadkach (97,5%) paczki zostały doręczone do adresata terminowo, a w jednym przypadku miało miejsce dwudniowe opóźnienie, którego przyczyna nie była związana z czasem opracowania w WER Komorniki²⁶

Spośród 60 objętych badaniem paczek priorytetowych, w 51 przypadkach (85%) paczki zostały doręczone do adresata terminowo, a w 5 przypadkach miało miejsce dwu lub trzydniowe opóźnienie, którego przyczyna nie była związana z czasem opracowania w WER Komorniki²⁷.

W przypadku 4 paczek priorytetowych (6,6% badanej próby) stwierdzono opóźnienia w doręczeniu, których przyczyną mógł być czas ich opracowania w WER Komorniki. Czas przebiegu w WER Komorniki dla tych paczek wynosił:

1) paczka pocztowa priorytetowa (D+1) – 3 dni, 16 godz. 56 min. (wejście do WER: 1 września 2017 r. (pt.) godz. 17.25, wyjście z WER: 5 września 2017 r. (wt.) godz. 10.21.) – opóźnienie w doręczeniu: 1 dzień,

2) paczka pocztowa priorytetowa (D+1) – 3 dni, 5 godz., 19 min. (wejście do WER: 1 maja 2018 r. (wt.) godz. 00:11, wyjście z WER: 4 maja 2018 (pt.) godz. 05:30) – opóźnienie w doręczeniu: 1 dzień,

3) paczka pocztowa priorytetowa (D+1) – 3 dni, 14 godz., 38 min. (wejście do WER: 1 maja 2018 r. (wt.) godz. 00:17, wyjście z WER: 4 maja 2018 r. (pt.) godz. 14:55) – opóźnienie w doręczeniu: 1 dzień,

4) paczka wartościowa priorytetowa (D+1) – 3 dni, 16 godz., 19 min. (wejście do WER: 1 maja 2020 r. (pt.) godz. 02:07, wyjście z WER: 4 maja 2020 r. (pon.) godz. 18.26) – opóźnienie w doręczeniu: 1 dzień.

(akta kontroli str. 475-478, 623-624)

Łączna liczba paczek opracowanych w WER Komorniki w latach: 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 wyniosła odpowiednio: 15.179.525, 15.865.118, 16.399.861, 18.135.392 oraz 22.923.167 przesyłek.

(akta kontroli str. 45)

są czasy dla przesyłek, które wchodzą do WER Komorniki w piątki po południu, soboty, niedziele, inne dni ustawowo wolne od pracy i pozostają do pierwszego połączenia kursowego w pierwszym dniu roboczym.

²⁵ Dla paczek ekonomicznych: 10 chronologicznie pierwszych przesyłek w maju – wg daty wejścia do WER z lat: 2017, 2018, 2019 i 2020. Dla paczek priorytetowych: 10 chronologicznie pierwszych przesyłek w maju ww. lat oraz 5 chronologicznie pierwszych przesyłek we wrześniu ww. lat – wg daty wejścia do WER.

²⁶ Czas przebiegu w WER Komorniki: 1 godz. 8 min.

²⁷ Czas przebiegu w WER Komorniki: od 1 dnia, 10 godz. 48 min. do 1 godz. 10 min.

1.2.7. Sprawdzenie terminowości doręczenia paczek nadanych w ramach eksperymentu dowodowego

W celu sprawdzenia terminowości doręczania przez PP S.A. przesyłek pocztowych należących do usługi powszechnej, w toku kontroli NIK został przeprowadzony eksperyment dowodowy polegający na nadaniu z pięciu placówek w trzech powiatach północnej części województwa wielkopolskiego²⁸ do Poznania, paczki pocztowej priorytetowej, która powinna zostać doręczona w ciągu jednego dnia roboczego od daty nadania (D+1).

Jak wynika z porozumienia z dnia 1 lutego 2017 r. zawartego pomiędzy RS a Pionem Operacji Logistycznych Regionem Dystrybucji w Bydgoszczy, przesyłki pocztowe nadawane z 5 powiatów woj. wielkopolskiego: wągrowieckiego, chodzieskiego, czarnkowsko-trzcianeckiego, pilskiego oraz złotowskiego, w celu przeprowadzenia ich dalszej dystrybucji, są transportowane przez służby Poczty Polskiej S.A. do węzła ekspedycyjno-rozdzielczego (WER) w Lisim Ogonie koło Bydgoszczy, z którego są dystrybuowane dalej. W przypadku nadania przesyłki priorytetowej (np. paczki) z ww. powiatów do miejscowości w pozostałych powiatach województwa wielkopolskiego, przesyłka jest transportowana najpierw do WER Lisi Ogon, a następnie do WER Komorniki, z którego jest przewożona do końcowego adresata.

We wszystkich pięciu przypadkach, paczki nadane w ramach eksperymentu zostały doręczone do adresata terminowo (następnego dnia od daty nadania – D+1), a śledzenie bieżącego statusu nadanych przesyłek było możliwe za pomocą systemu emonitoring.poczta.polska.pl²⁹.

(akta kontroli str. 611-612, 1705-1707)

1.3. Standardy obsługi klienta

1.3.1. Regulacje dotyczące standardów obsługi klienta w placówkach

Decyzją Nr 17/2017/PS z dnia 6 marca 2017 r. Dyrektor Zarządzający Pionem Sprzedaży wprowadził „Standardy sprzedaży i obsługi Klienta w placówce pocztowej” (dalej: Standardy obsługi) obowiązujące urzędy pocztowe, filie urzędów pocztowych oraz agencje pocztowe (w zakresie określonym umową agencyjną³⁰. Standardy te dotyczyły: wizerunku (w zakresie wyglądu placówki, stanowiska pracy i pracownika), obsługi klienta w placówce (w zakresie: powitania, transakcji, UP-SELLING/CROSS-SELLING³¹, oferty dodatkowej, podziękowania i pożegnania), sytuacji szczególnych (np. zgłaszania reklamacji lub obsługi klientów uprzywilejowanych).

(akta kontroli str. 1113-1128)

1.3.2. Monitorowanie przestrzegania standardów obsługi klienta w placówkach podległych RS

W latach: 2019-2020 pracownicy Sekcji Sprzedaży i Sieci RS³² przeprowadzili w 176 placówkach własnych badania jakości obsługi klienta metodą „Tajemniczy klient”. Badania te obejmowały m.in. weryfikację: stroju asystenta, posiadania przez niego

²⁸ Powiaty: wągrowiecki (FUP w Wągrowcu z siedzibą w Skokach), chodzieski (UP w Budzynie, UP w Margoninie), czarnkowsko-trzcianecki (FUP w Czarnkowie z siedzibą w Połajewie, FUP w Trzciance).

²⁹ W systemie emonitoringu (usługa online) widoczne były zarówno szczegółowe dane o terminach drogi odbywanej przez przesyłkę (data, godzina) jak i poszczególne miejsca, do których przekazywana była przesyłka przed jej doręczeniem do adresata.

³⁰ Standardy te zastąpiły obowiązujące poprzednio „Standardy obsługi Klienta w placówce pocztowej” wprowadzone Decyzją nr 63 Dyrektora Centrum Poczty z dnia 21 grudnia 2010 r.

³¹ Techniki marketingowe stosowane w celu maksymalizowania zysków z jednej transakcji (ang. „sprzedaż dodatkowa/sprzedaż krzyżowa”).

³² Zgodnie z § 16 regulaminu organizacyjnego RS, do zadań Sekcji Sprzedaży i Sieci należało m.in. monitorowanie procesów sprzedażowych i obsługi klienta realizowanych w placówkach pocztowych (koordynatorzy sprzedaży i sieci).

identyfikatora, powitania i pożegnania klienta, proponowania usługi priorytetu lub polecenia do listu zwykłego, sprawdzenia przez asystenta niezgodności danych na przesyłce. Kontrolujący („tajemniczy klienci”) sprawdzali również realizację przez placówki promocji na zakończenie obsługi towarów handlowych oraz promowanie produktów bankowo-ubezpieczeniowych. W badanym okresie kontrolami przeprowadzonymi przez koordynatorów sieci i sprzedaży RS objęto także m.in.: obsługę przesyłek niestandardowych (średnio ok. 50 kontroli/mies.), uiszczanie opłaty na przesyłkach nadanych (średnio ok. 30 kontroli/mies.), klasyfikowanie przesyłek (ok. 40 kontroli/mies.) oraz: kontrole terminowości i prawidłowości opisywania przesyłek w przypadku awizacji przesyłek zalegających w UP i FUP, dostępność placówek dla osób niepełnosprawnych oraz druków manipulacyjnych w salach obsługowych, obsługa przesyłek Ministerstwa Sprawiedliwości.

Koordinatory sieci i sprzedaży w trakcie kontroli w urzędach i filiach, w zależności od ustaleń, dokonywali na bieżąco instruktarzy i szkoleń z zakresu: opracowywania przesyłek nadanych, awizowanych i zwracanych, przesyłek KEP, obsługi Money Gram, znajomości usług pocztowych (np. opłaty RTV, wpłaty ekspres, ROR). W przypadku stwierdzenia podczas kontroli istotnych nieprawidłowości stosowane były takie środki jak: zwrócenie uwagi na piśmie naczelnikowi lub listonoszowi, upomnienie lub potrącenie premii.

(akta kontroli str. 674-675)

1.3.3. Przestrzeganie standardów obsługi klienta w placówkach

W toku kontroli, oględzinom w zakresie jakości obsługi klientów poddano 10 zlokalizowanych w województwie wielkopolskim następujących placówek: 5 UP³³, 3 FUP³⁴ oraz 2 AP³⁵. Oględzinami objęto: przestrzeganie standardów obsługi klientów ustalonych przez PP S.A.³⁶, czas oczekiwania klientów na załatwienie sprawy, dostępność druków i wzorów wypełniania, możliwość złożenia: pełnomocnictwa pocztowego, pisemnego żądania przesyłania przesyłek pod adres wskazany w żądaniu, pisemnego zastrzeżenia w zakresie niedoręczania przesyłek rejestrowanych osobie pełnoletniej zamieszkałej z adresatem i zrealizowania usługi zabezpieczenia przesyłki przez operatora pocztowego.

We wszystkich poddanych oględzinom placówkach klienci byli w trakcie oględzin obsługiwani na bieżąco (kolejki do poszczególnych stanowisk nie tworzyły się), a dostępność druków, z wyjątkiem AP w Zimnowodzie, nie budziła zastrzeżeń.

(akta kontroli str. 983-1059)

W UP nr 1 w Swarzędzu, FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie, FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy, FUP w Szamotułach, AP w Mechlinie i AP w Zimnowodzie, w toku oględzin nie stwierdzono niesprawności urządzeń będących na wyposażeniu tych placówek.

(akta kontroli str. 983-988, 998-1003, 1004-1015, 1016-1023, 1024-1029)

W trakcie oględzin przeprowadzonych w: UP Suchy Las, UP nr 1 w Swarzędzu, FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie, FUP w Szamotułach, AP w Mechlinie, w placówkach tych stwierdzono obecność w sali obsługowej miejsc, przy których możliwe jest pakowanie paczek, adresowanie przesyłek lub wypełnianie druków w pozycji siedzącej.

(akta kontroli str. 983-988, 998-1003, 1004-1010, 1030-1035, 1024-1029)

³³ UP nr 2 i UP nr 38 w Poznaniu, UP w Suchym Lesie, UP nr 1 w Swarzędzu, UP nr 2 w Lesznie.

³⁴ FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy, FUP w Szamotułach, FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie.

³⁵ AP w Mechlinie i w Zimnowodzie.

³⁶ „Standardy sprzedaży i obsługi klienta w placówce pocztowej” stanowiące załącznik do Decyzji Nr 17/2017/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży PP S.A.

W trakcie oględzin przeprowadzonych w: UP nr 2 w Poznaniu, UP nr 2 w Lesznie, UP Suchy Las, UP nr 1 w Swarzędzu, FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie, FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy, AP w Mechlinie i AP w Zimnowodzie, w placówkach tych nie stwierdzono przypadków niezapewnienia klientom swobody korzystania ze stołów/lad przeznaczonych do wypełniania druków, adresowania przesyłek lub pakowania paczek.

(akta kontroli str. 983-997, 1004-1029, 1030-1047)

W trakcie oględzin przeprowadzonych w: UP nr 2 w Lesznie, UP w Suchym Lesie, UP nr 1 w Swarzędzu, FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie, FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy oraz w FUP w Szamotułach stwierdzono zapewnienie klientom swobodnego dostępu do informacji zamieszczonych na planszy z wzorami poprawnego adresowania i wypełniania druków (UP nr 38 w Poznaniu³⁷, UP nr 2 w Poznaniu³⁸, AP w Mechlinie³⁹ i AP w Zimnowodzie⁴⁰).

(akta kontroli str. 526-527, 983-988, 998-1003, 1016-1029, 1030-1035, 1036-1047)

Stan problematyczny

Zdaniem NIK, w związku z występującym w Polsce zagrożeniem epidemicznym, niezapewnienie klientom placówek PP S.A. płynów do dezynfekcji rąk, było okolicznością zwiększającą ryzyko ich zarażenia się wirusem SARS Cov2 podczas pobytu w salach obsługowych.

Odnosnie powyższego Dyrektor RS, podał, że w placówkach nie udostępniono płynów do dezynfekcji rąk „na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 2 maja 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Według interpretacji Biura Prawnego po analizie przepisów rozporządzenia obowiązującego od 2 maja 2020 r. w stosunku do placówek nie znajdują zastosowania przepisy przewidujące obowiązek zapewnienia rękawiczek jednorazowych/środków do dezynfekcji rąk oraz obowiązek dokonywania dezynfekcji stanowisk obsługi, a w przypadku placówek zlokalizowanych w wielkopowierzchniowych obiektach handlowych taki obowiązek spoczywa na właścicielu/zarządcy takiego obiektu.”

(akta kontroli str. 526-527)

NIK wskazuje jednak, że działanie takie zwiększyłyby bezpieczeństwo zarówno osób korzystających z usług świadczonych przez placówki, jak i ich pracowników, w szczególności bezpośrednio kontaktujących się z klientami.

1.3.4. Prawdliwość oznakowania skrzynek opróżnianych w województwie wielkopolskim przez RS i RD

Według art. 46 ust. 2 pkt 5 ustawy Pp, świadczenia przez operatora wyznaczonego usług powszechnych powinno odbywać się z częstotliwością zapewniającą co najmniej jedno opróżnianie skrzynki 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 § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych⁴¹, na skrzynce umieszcza się informacje umożliwiające identyfikację operatora pocztowego w sposób zapewniający trwałość tego oznaczenia, natomiast według § 5 ust. 2 pkt 1 tego rozporządzenia, na skrzynce umieszcza się także napisy informujące o częstotliwości opróżniania skrzynki przez operatora pocztowego.

³⁷ Plansza zastawiona szafą lodówkową z oferowanymi na sprzedaż napojami.

³⁸ Plansza umieszczona w oddaleniu od stolików adresowania i wypełniania druków.

³⁹ Plansza zbyt małych rozmiarów z napisami trudnymi do odczytania.

⁴⁰ Plansza zbyt małych rozmiarów z napisami trudnymi do odczytania, umieszczona w głębi stanowiska do obsługi klientów.

⁴¹ Dz. U. poz. 381.

Według postanowień § 7 ust. 1 obowiązującej w trakcie kontroli NIK „Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych” będącej zał. nr 1 do Zarządzenia Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych (dalej: „Instrukcja o skrzynkach”), skrzynki pocztowe powinny być opróżniane, co najmniej raz dziennie w każdy dzień roboczy i nie mniej niż pięć dni w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Według § 8 „Instrukcji o skrzynkach”, treść informacji umieszczonej na skrzynce pocztowej o terminie jej opróżniania zawiera:

- w przypadku skrzynki pocztowej typu SW i WPA napis: „Przesyłki listowe wyjmuje się”, przedział dni tygodnia od – do wraz z godziną, po której następuje opróżnianie skrzynki,

- w przypadku skrzynki pocztowej typu WR, napis: „Przesyłki listowe wyjmuje się”, nazwę dnia tygodnia umieszczoną na wymiennej wkładce, w którym nastąpi opróżnienie skrzynki przez listonosza.

Według postanowień § 17 ust. 1 pkt 1 i pkt 2 lit a „Instrukcji o skrzynkach”, na każdej skrzynce pocztowej powinny być umieszczone: informacja identyfikująca Poczta Polska S.A. oraz informacje o terminie opróżniania.

W przywołanym w § 17 ust. 3 pkt 2 „Instrukcji o skrzynkach” załączniku nr 1E zostały określone umieszczane na skrzynce 3 następujące nalepki: 1) nalepka o treści: „Przesyłki listowe wyjmuje się” (umieszczana nad metalową tabliczką z wygrawerowaną nazwą dnia tygodnia, w którym nastąpi kolejne opróżnienie skrzynki), 2) nalepka o treści: „Każdy adres z kodem pocztowym” (umieszczana pod otworem wrzutowym skrzynki). 3) nalepka - wzór poprawnego adresowania.

(akta kontroli str. 1129-1144)

Szczegółowym badaniem w zakresie obecności na skrzynkach ww. informacji i napisów objęto:

- w zakresie skrzynek należących do RS: 2 skrzynki typu WR (wiejskiego)⁴², 3 skrzynki typu WPA⁴³, 14 skrzynek typu SW⁴⁴,

- w zakresie skrzynek należących do RD: 3 skrzynki typu SW⁴⁵ i 2 skrzynki typu WPA⁴⁶ zlokalizowane w Poznaniu.

(akta kontroli str. 940-951, 952-982, 983-1064)

Na wszystkich 24 poddanych badaniu skrzynkach zamieszczono wykonany białą farbą na wytłoczeniu w górnej części skrzynki napis: „POCZTA”. Informacja umożliwiająca identyfikację operatora pocztowego (nalepka z napisem „Poczta Polska” wraz ze znakiem graficznym) została umieszczona na jednej spośród 24 objętych badaniem skrzynek (skrzynka typu SW zlokalizowana przed FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy).

(akta kontroli str. 940-941, 952-982, 983-1059, 1060-1064)

[...] ⁴⁷

⁴² Skrzynki umieszczone przed: AP w Mechlinie oraz przed FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie.

⁴³ Skrzynki umieszczone przed: FUP w Szamotułach, FUP nr 6 w Poznaniu, FUP nr 9 w Poznaniu.

⁴⁴ UP nr 2 w Poznaniu (ul. Głogowska 17), UP w Suchym Lesie (Nowy Rynek 3), UP nr 1 w Swarzędzu (ul. Dworcowa 7), FUP w Przeźmierowie (Rokietnica, ul. Pocztowa 6), UP nr 2 w Lesznie (ul. Dworcowa 3), UP nr 38 w Poznaniu (ul. Grochowska 79), UP nr 9 w Poznaniu (ul. 23 Lutego 26), FUP nr 9 w Poznaniu (ul. Wodna 17/19), UP nr 70 w Poznaniu (pl. Wiosny Ludów 2), FUP nr 70 w Poznaniu (ul. Strzelecka 42), FUP nr 70 w Poznaniu (ul. Półwiejska 15), FUP nr 1 w Poznaniu (ul. Dąbrowskiego 9/11), UP nr 2 w Poznaniu (ul. Głogowska 17), UP nr 1 w Poznaniu (ul. Kościuszki 77).

⁴⁵ Poznań os. Chrobrego 117, Poznań os. Jagielly 3a, Poznań ul. Serbska 7.

⁴⁶ Poznań, os. Batorego 15, Poznań os. Wichrowe Wzgórza 123.

⁴⁷ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

(akta kontroli str. 940-951, 952-982, 1060-1064)

Odnosnie niezamieszczenia na należących do RS w Poznaniu 19 skrynkach, informacji umożliwiających identyfikację operatora pocztowego, Dyrektor RS podał, co następuje:

„Na wszystkich wyszczególnionych pocztowych skrynkach nadawczych zamieszczono napis POCZTA, który jest równoznaczny z określeniem operatora pocztowego. Powyższe wynika z zapisów ustawy z dnia 5 września 2008 r. o komercjalizacji pocztowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska” Rozdział 1 Art. 3, w którym umieszczono zapis, że *Spółce przysługuje wyłączne prawo używania wyrazu „poczta” w nazwie spółki w różnych przypadkach oraz zastrzeżonego znaku towarowego*”.

(akta kontroli str.779)

Odnosnie niezamieszczenia informacji umożliwiających identyfikację operatora pocztowego na 5 skrynkach należących do RD, Dyrektor RD podał, co następuje:

„Wymagania dotyczące identyfikacji operatora pocztowego i napisów informacyjnych umieszczanych na nadawczych skrynkach pocztowych oraz definicje oznaczeń i napisów umieszczanych na pocztowych skrynkach nadawczych, jak również wymagania dotyczące wykonania oznaczeń i napisów oraz miejsca ich usytuowania na pocztowych skrynkach nadawczych określają polskie normy wydane przez Polski Komitet Normalizacyjny (PKN) numerach PN-P-71010:2016-09 oraz PN-P-71010:2016-09.

Z informacji uzyskanych z Biura Prawnego i Nadzoru Właścicielskiego wynika:

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy Pp, operator pocztowy 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 skrynkach pocztowych informacji umożliwiających jego identyfikację. Regulacja ta została doprecyzowana w § 5 ust. 1 rozporządzenia w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych poprzez określenie wymogu dotyczącego trwałości oznaczenia umożliwiającego identyfikację operatora pocztowego. Zgodnie z wyżej wymienionymi przepisami, nadawcza skrzynka pocztowa powinna posiadać oznaczenie o charakterze zindywidualizowanym, tak aby możliwa była szybka identyfikacja operatora pocztowego będącego właścicielem skrzynki.

Zgodnie z aktualnie powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, operator jest obowiązany do umieszczania na instalowanych przez siebie nadawczych skrynkach pocztowych informacji umożliwiających jego identyfikację. Należy zatem przyjąć, iż informacja ta powinna zawierać nazwę operatora, używany skrót nazwy lub jego znak firmowy.

Jednocześnie informujemy, że zgodnie z Ustawą z dnia 5 września 2008 roku o komercjalizacji państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska”⁴⁹ - Rozdział 1 Art. 3 „Spółce przysługuje wyłączne prawo używania wyrazu „poczta” w nazwie spółki, w różnych przypadkach, oraz zastrzeżonego znaku towarowego.”

⁴⁸ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

⁴⁹ Dz.U. z 2008 r. Nr 180, poz. 1109.

Dodatkowo informuję, że w PP S.A. obowiązuje Księga Identyfikacji Wizualnej PP S.A. wprowadzona Uchwałą Nr 112/2017 Zarządu PP S.A. z dnia 13 czerwca 2017 r. [...] wraz ze zmianą wprowadzoną Uchwałą Nr 19/2018 Zarządu PP S.A. z dnia 16 stycznia 2018 roku [...], która wskazuje, że skrzynki pocztowe winny być oznaczane słowem „POCZTA” (załącznik Nr 2 do Uchwały Nr 19/2018).

Biuro Marketingu PP S.A. poinformowało, że:

„w 2017 roku Biuro Marketingu dokonało nowelizacji Księgi Identyfikacji Wizualnej PP S.A. Zmiany zostały wprowadzone Uchwałą nr 112/2017 Zarządu PP S.A. z dnia 13 czerwca 2017 roku. Jednym z elementów nowelizacji była aktualizacja nazewnictwa skrzynek pocztowych oraz wprowadzenie nowego wzoru poprawnego adresowania i innych obowiązujących napisów informacyjnych, które są na nich umieszczone. Przyczyną wprowadzenia tych zmian było wprowadzenie Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych będącej Załącznikiem Nr 1 do Zarządzenia Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. Wejście w życie w/w Instrukcji spowodowało konieczność zaktualizowania KIW w zakresie skrzynek pocztowych. W opisie umieszczony też został zapis: „Informacją identyfikującą PP S.A., umieszczoną na nadawczej skrzynce pocztowej jest kolor powłoki ochronnej czerwony RAL 3020 oraz równomiernie pomalowany białym lakierem napis POCZTA”.

(akta kontroli str. 805-806)

NIK podkreśla jednak, że na jednej z poddanych oględzinom w toku kontroli NIK⁵⁰ skrzynek, został zamieszczony napis: „Poczta Polska” wraz z charakterystycznym logotypem PP S.A.⁵¹, który pozwalał na jednoznaczną identyfikację operatora pocztowego tej skrzynki. Świadczy to, o tym, że w przypadku niektórych skrzynek opróżnianych przez RS, zastosowano nie budzące żadnych wątpliwości ich oznakowanie.

(akta kontroli str. 1061)

1.3.5. Liczba przesyłek rejestrowanych doręczonych bezpośrednio do adresata.

[...] ⁵²

(akta kontroli str. 500-501)

Dyrektor RS, w złożonych wyjaśnieniach, do głównych przyczyn występowania przypadków niedoręczenia bezpośredniego przesyłek (w tym paczek) zaliczył niezastanie adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru pod wskazanym adresem w trakcie próby doręczenia oraz podanie na przesyłce błędnego adresu doręczenia. „Zgodnie z zapisami art. 37 i 32 ustawy Pp, w pierwszym przypadku umożliwiany jest adresatowi odbiór przesyłki\paczki w placówce (po uprzedniej awizacji). W drugim przypadku, z uwagi na brak możliwości doręczenia, przesyłka\paczka zwracana jest na adres nadawcy.

Dodatkowo, część przesyłek\paczek może być wydawana adresatom w placówkach z uwagi na fakt, iż zostały nadane: na skrytkę pocztową, poste restante. Wówczas w adresie odbiorcy podawana jest nazwa placówki, w której ma nastąpić wydanie przesyłki adresatowi.”

Odnosząc się do podejmowania działań w celu zwiększenia wskaźnika przesyłek doręczonych bezpośrednio adresatowi, Dyrektor RS podał, co następuje:

„Na obszarze RS, tak jak w całej PP S.A., podejmowane są działania mające na

⁵⁰ Nadawcza skrzynka pocztowa przy FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy.

⁵¹ Znak graficzny przedstawiający stylizowaną trąbkę pocztową.

⁵² Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

celu poprawę skuteczności doręczania przesyłek / paczek powszechnych, do których należą przede wszystkim:

- w przypadku paczek pocztowych, tworzenie (w uzasadnionych przypadkach np. obszary miast, zwiększony wolumen paczek) rejonów doręczeń dedykowanych wyłącznie do doręczania przesyłek paczkowych,
- w przypadku przesyłek listowych, rejestrowanych umożliwienie adresatom złożenia „Żądania doręczania przesyłek poleconych do skrzynki oddawczej”. Powyższe gwarantuje doręczenie przesyłki poleconej (bez potwierdzenia odbioru) do skrzynki oddawczej adresata, bez weryfikacji jego obecności pod adresem wskazanym na przesyłce,
- umożliwienie klientom złożenia żądania dosyłania przesyłek w sytuacji zmiany siedziby (firma) lub miejsca pobytu (osoba prywatna). Realizacja takiego żądania zakłada doręczanie przesyłek /paczek zaadresowanych na nieaktualny adres na nowy, podany przez Klienta,
- umożliwienie nadawcy zmiany adresata i adresu przesyłki, przed jej doręczeniem.”
(akta kontroli str. 858-859)

1.3.6. Częstotliwość opróżniania skrzynek

W toku kontroli, analizą w zakresie zapewnienia prawidłowej częstotliwości opróżniania objęto 20 zlokalizowanych w województwie wielkopolskim, wybranych metodą doboru przypadkowego, skrzynek⁵³, których opróżnianie w badanym okresie należało do zadań RS. Spośród ww. 20 skrzynek, 12 (typu WR) było wyposażonych w wymienne wkładki kontrolne (tabliczki) z informacją o dniu tygodnia, w którym powinny być opróżnione⁵⁴, 4 były objęte elektronicznym systemem kontroli opróżniania *skrzynek pocztowych*⁵⁵ (ESK), a 4, zlokalizowane bezpośrednio przy placówkach pocztowych, nie posiadały ww. wkładek ani nie należały do ESK, a fakt ich jednostkowego opróżniania był kontrolowany poprzez wysyłanie przesyłek kontrolnych. Analizie kontrolnej poddano dokumenty potwierdzające opróżnianie skrzynek dla pierwszych 10 dni roboczych grudnia lat: 2015-2019 oraz dla ostatnich 10 dni roboczych lipca lat 2015-2020. Spośród 16 skrzynek, których opróżnianie zostało udokumentowane przy pomocy wydruków z elektronicznego systemu kontroli opróżniania skrzynek lub poprzez ewidencję wydanych i zwróconych tabliczek kontrolnych, w 14 przypadkach odbywało się ono codziennie w dni robocze, tj. zgodnie § 7 ust. 1 pkt 1 Zarządzenia Nr 24/2012 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. w sprawie Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych oraz z § 9 ust. 1 pkt 1 Zarządzenia Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w tej samej sprawie.

(akta kontroli str. 180-182, 183, 184-466)

[...] ⁵⁶

(akta kontroli str. 633)

Jak wyjaśnił Dyrektor RS, tendencja zmniejszania się liczby skrzynek wyposażonych w elektroniczne systemy potwierdzania dokonania opróżnienia wynika przede wszystkim z dużego wyeksploatowania i wysokiej awaryjności, a brak części zamiennych uniemożliwia naprawę. Ponadto oprogramowanie urządzeń jest

⁵³ Skrzynki zlokalizowane w miejscowościach: Leszno (2), Lipka (1), Święta (1), Falmierowo (1), Konin (2), Stare Miasto (1), Trąbczyn (1), Niniew (1), Poznań (2) Antoniewo (1), Jastrzębsko Stare (1), Daleszyn (1), Kalisz (2), Czermin (1), Bukownica (1), Trzebień (1).

⁵⁴ Zgodnie z § 190 ust. 1 obowiązującej w PP S.A. „Instrukcji technologicznej dla służby doręczeń II.P.17”, po opróżnieniu skrzynki, listonosz zobowiązany jest do wyjęcia umieszczonej na skrzynce tabliczki z wygrawerowaną nazwą dnia tygodnia, w którym dochodzi do opróżnienia oraz do umieszczenia tabliczki z nazwą następnego dnia roboczego, w którym nastąpi kolejne opróżnienie skrzynki.

⁵⁵ System polegający na potwierdzaniu faktu opróżnienia skrzynki przy pomocy skanera (czytnika).

⁵⁶ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

przestarzałe i nie ma możliwości jego zaktualizowania oraz wymiany bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Dyrektor RS ocenił, że ww. system, pomimo występowania wskazanych mankamentów eksploatacyjnych, zapewnia wysoki poziom monitorowania terminowości opróżniania skrzynek.

(akta kontroli str. 632-633)

Stan problematyczny

W skontrolowanym okresie, kontrole prawidłowości opróżniania skrzynek znajdujących się w województwie wielkopolskim przeprowadzono na podstawie dwóch „Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych”, wprowadzonych: Zarządzeniem Nr 24/2012 Prezesa PP S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. oraz Zarządzeniem Nr 27/2016/ZPZ Prezesa PP S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r.

Zgodnie z § 13 ust. 2 pkt 3 Instrukcji z dnia 24 kwietnia 2012 r. kontrole stałe prawidłowości opróżniania skrzynek pocztowych typu wiejskiego (WR) powinny polegać na sprawdzeniu „liczby zdawanych wkładek (tabliczek) kontrolnych z ilością skrzynek do opróżniania oraz zgodności wygrawerowanych lub na trwale naniesionych na nich oznaczeń z wydanymi egzemplarzami w poprzednim objeździe lub chodzie doręczycielskim”. Z kolei według § 13 pkt 3 Instrukcji z dnia 22 grudnia 2016 r. zakres ww. kontroli został ograniczony jedynie do sprawdzenia zgodności liczby zdawanych i pobranych tabliczek kontrolnych z liczbą skrzynek do opróżniania.

(akta kontroli, str. 1129-1144, 1145-1153)

[...] ⁵⁷

1.3.7. Przeprowadzanie badań oczekiwań klientów

W okresie od stycznia 2015 r. do maja 2018 r. w trzech losowo wybieranych placówkach RS przeprowadzał badania ankietowe 20 klientów. Zbiorcze zestawienia ankiet (60 ankiet miesięcznie) były przekazywane do Biura Zarządzania Siecią i Sprzedażą dla Klienta Detalicznego.

(akta kontroli str. 865a)

W latach objętych kontrolą RD nie prowadził badań oczekiwań klientów w zakresie obsługi oraz sposobu doręczania przesyłek paczkowych. Zgodnie z wyjaśnieniami udzielonym przez Dyrektora RD, przeprowadzanie takich badań należało do zadań Biura Jakości i Procesów PP S.A.

(akta kontroli str. 31)

1.3.8. Szkolenia

[...] ⁵⁸

(akta kontroli str. 31-32)

1.4. Bezpieczeństwo przesyłek pocztowych

Szczegółowym badaniem bezpieczeństwa przesyłek pocztowych objęto: wyniki kontroli przeprowadzonych w tym zakresie w RD przez Biuro Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem Dział Operacyjny w Poznaniu - wewnętrzną jednostkę organizacyjną PP S.A., stan bezpieczeństwa przesyłek pocztowych obsługiwanych w WER Komorniki oraz kontrole bezpieczeństwa obrotu pocztowego dotyczące placówek RS.

1.4.1. [...] ⁵⁹

(akta kontroli str. 638-644, 867, 1692-1699)

⁵⁷ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

⁵⁸ Ibidem.

⁵⁹ Ibidem.

W trakcie kontroli poddano oględzinom obiekty WER Komorniki znajdujące się przy ul. Polnej 120 w Komornikach, tj. halę, parking wewnętrzny, punkt pocztowy oraz wartownię przy bramie głównej, w zakresie stwierdzenia, czy zapewnione zostało bezpieczeństwo obsługiwanych przesyłek pocztowych.

(akta kontroli str. 917-939)

1.4.2. Kontrole bezpieczeństwa obrotu pocztowego

[...] ⁶⁰

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

[...] ⁶¹

3. Niezapewnienie prawidłowej organizacji sal obsługowych w placówkach

3.1. We wszystkich poddanych oględzinom placówkach klientom nie zapewniono bezpośredniego dostępu w sali obsługowej do aktualnego spisu pocztowych numerów adresowych⁶², a papierowa wersja tego spisu udostępniana klientom na żądanie była zdezaktualizowana, gdyż zawierała dane z 2009 r.

(akta kontroli str. 983-1059)

Odnośnie zasad udostępniania klientom placówek spisu pocztowych numerów adresowych, Dyrektor RS podał, co następuje:

„Regulamin świadczenia usług powszechnych (§ 45 ust. 2) zatwierdzony przez Prezesa UKE nie precyzuje, w jakiej formie Oficjalny Spis Pocztywotych Numerów Adresowych ma być dostępny dla Klientów. Stosowana forma elektroniczna w placówkach jest znacznie łatwiejsza do bieżącej aktualizacji z uwagi na obszerność materiału.”

(akta kontroli str. 521-527)

W ocenie NIK, w przypadku wystąpienia kolejki, konieczność pozyskania od asystenta informacji ustnej o pocztowych numerach adresowych była dla klientów istotnym utrudnieniem, a udostępnianie im na żądanie nieaktualnego spisu kodów pocztowych może wprowadzać ich w błąd.

3.2. W trakcie oględzin AP w Mechlinie stwierdzono brak możliwości udostępnienia klientom druków dotyczących różnych dyspozycji⁶³.

Według wyjaśnień Dyrektora RS, druki te zostały po oględzinach niezwłocznie uzupełnione.

(akta kontroli str. 525, 1004-1010)

3.3. W trakcie oględzin UP nr 38 w Poznaniu, UP nr 2 w Lesznie, FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy stwierdzono, że w salach obsługowych nie zapewniono klientom miejsc, przy których możliwe jest pakowanie paczek, adresowanie przesyłek lub wypełnianie druków w pozycji siedzącej.

(akta kontroli str. 1016-1023, 1036-1047, 1048-1059)

W ocenie NIK, w przypadku osób w podeszłym wieku, kobiet w ciąży lub klientów o ograniczonej sprawności, brak takich miejsc w salach obsługowych jest istotnym utrudnieniem przy załatwianiu spraw w placówce.

⁶⁰ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

⁶¹ Ibidem.

⁶² Kody pocztowe.

⁶³ Złożenia pełnomocnictwa pocztowego, pisemnego żądania przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w żądaniu, pisemnego zastrzeżenia w zakresie niedoręczania przesyłek rejestrowanych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem i zrealizowania usługi zabezpieczenia (przechowywania) przesyłki przez operatora pocztowego.

Odnosnie niezapewnienia takich miejsc w wymienionych placówkach, Dyrektor RS podał, co następuje:

„Zgodnie z aktualną wizualizacją UP [UP nr 38 w Poznaniu] zaprojektowano stoły oraz pulpity, przy których klienci mogą adresować przesyłki i wypełniać druki w pozycji stojącej. Dokument aranżacji otrzymaliśmy z Biura Rewitalizacji Sieci Placówek jako obowiązujący według Nowego Modelu Sieci dla wszystkich placówek PP S.A. w nowej wizualizacji. Na sali usługowej zaprojektowano lamy kolejkowe „wysokie”. Natomiast przy siedziskach nie były projektowane niskie lamy.”

(akta kontroli str. 521)

„Obecna wizualizacja UP [UP nr 2 w Lesznie] nie zapewnia stołu lub pulpitu, przy którym klienci mogliby adresować przesyłki i wypełniać druki w pozycji siedzącej. Projekt aranżacji otrzymaliśmy z Biura Rewitalizacji Sieci Placówek. Na sali usługowej były projektowane lamy kolejkowe „wysokie”. Przy siedziskach nie były projektowane niskie lamy.”

(akta kontroli str. 523)

„W sali obsługowej [FUP w Przeźmierowie z siedzibą w Rokietnicy] znajduje się stolik, który został przeznaczony na ekspozycję towarów handlowych. W momencie zmiany jego przeznaczenia krzesło przesunięto na zaplecze placówki. Po kontroli NIK ograniczono ekspozycję towarów i stolik wolny od towarów z krzesłem dla klienta jest udostępniony na sali obsługowej.”

(akta kontroli str. 525)

W ocenie NIK, niezaprojektowanie dla sal obsługowych niektórych placówek miejsc, w których osoby o ograniczonej sprawności mogłyby wypełniać druki lub adresować przesyłki w pozycji siedzącej, nie może stanowić uzasadnienia dla niezapewnienia im właściwych warunków obsługi.

3.4. W trakcie oględzin UP nr 38 w Poznaniu oraz FUP w Szamotułach stwierdzono niezapewnienie klientom swobody korzystania ze stołów/lad do adresowania i wypełniania druków z uwagi na ich wykorzystywanie do eksponowania oferty handlowej.

(akta kontroli str. 998-1003, 1048-1059)

Odnosnie powyższego, Dyrektor RS, podał, że w salach obsługowych wykorzystuje się każdą wolną przestrzeń, by wyeksponować artykuły handlowe, natomiast miejsca przeznaczone do adresowania i wypełniania druków powinny pozostać wolne. W obu ww. placówkach klientom zapewniono w toku kontroli NIK właściwe warunki obsługi.

(akta kontroli str. 521, 525)

3.5. W trakcie oględzin UP nr 38 w Poznaniu, UP nr 2 w Poznaniu, AP w Mechlinie, AP w Zimnowodzie stwierdzono, że klientom tych placówek nie zapewniono właściwego dostępu do treści zamieszczonych na planszach z wzorami poprawnego adresowania i wypełniania druków. W przypadku: UP nr 38 w Poznaniu, plansza była zastawiona szafą lodówkową z oferowanymi na sprzedaż napojami. W przypadku UP nr 2 w Poznaniu, plansza była umieszczona w oddaleniu od stolików adresowania i wypełniania druków. W AP w Mechlinie, plansza była zbyt mała, by zamieszczone na niej informacje były czytelne dla klientów. W AP w Zimnowodzie, plansza była także zbyt mała, a przez to nieczytelna oraz umieszczona w głębi stanowiska usługowego – całkowicie niedostępna dla klientów.

(akta kontroli str. 989-997, 1004-1010, 1011-1016, 1048-1059)

We wszystkich ww. placówkach w trakcie kontroli NIK zapewniono klientom właściwy dostęp do treści plansz z wzorami poprawnego adresowania i wypełniania druków.

(akta kontroli str. 522, 526)

Prawidłowość oznakowania skrzynek opróżnianych w województwie wielkopolskim przez RS i RD

4. Spośród 24 skrzynek poddanych badaniu kontrolnemu w zakresie prawidłowości zamieszczenia na nich informacji i napisów, na dwóch z nich⁶⁴ (typu WR) nie zamieszczono napisów z informacją o częstotliwości ich opróżniania przez operatora pocztowego, co było niezgodne z § 5 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych.

Zamieszczona na ww. skrzynekach typu WR informacja: „Przesyłki listowe wyjmuje się” (umieszczana nad metalową tabliczką z wygrawerowaną nazwą dnia tygodnia, w którym nastąpi kolejne opróżnienie skrzynek) nie stanowi informacji o częstotliwości opróżniania skrzynki, ale jest informacją o wyrażonym nazwą dnia tygodnia, następnym terminie opróżnienia skrzynki.

(akta kontroli str. 1064)

Odnosnie braku na należących do RS skrzynekach typu WR, informacji o częstotliwości ich opróżniania, Dyrektor RS podał, że RS nie zgłaszał władzom PP S.A. potrzeby zamieszczania na użytkowanych skrzynekach typu WR informacji o częstotliwości opróżniania skrzynki, gdyż, w ocenie Dyrektora RS, informacja taka na przedmiotowych skrzynekach widnieje „poprzez wskazanie, w jakim dniu będzie opróżniona”, co według składającego wyjaśnienia jest zgodne z art. 46 ust. 2 pkt 5 ustawy Pp.

(akta kontroli str. 587)

Zdaniem NIK, przywołany w wyjaśnieniach przepis określa jedynie obowiązkową częstotliwość opróżniania skrzynek przez operatora wyznaczonego⁶⁵, natomiast nie odnosi się w żaden sposób do tego, jaka informacja w tym zakresie powinna być umieszczona na skrzynekach. Zagadnienie to zostało uregulowane w § 5 rozporządzenia w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych.

Częstotliwość opróżniania skrzynek

5. W przypadku skrzynki zlokalizowanej w Starym Mieście⁶⁶, zamieszczone w ewidencji wydanych i zwróconych tabliczek kontrolnych daty zdania tabliczek, które przy opróżnieniu skrzynki powinny być z niej zdjęte, były późniejsze o jeden dzień od daty pobrania tabliczek, które przy opróżnieniu skrzynki powinny być na niej umieszczone. W przypadku skrzynki w Antoniewie⁶⁷, zamieszczone w ww. ewidencji daty zdania przez listonosza nieaktualnych tabliczek były późniejsze o dwa dni od daty pobrania tabliczek aktualnych⁶⁸.

(akta kontroli str. 581-584)

Stwierdzone przypadki niezdawania ww. tabliczek w dniu opróżnienia skrzynki, były niezgodne z § 13 Zarządzenia Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w sprawie instrukcji o nadawczych skrzynekach pocztowych, z § 13 ust. 2 Zarządzenia Nr 24/2012 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. w tej samej sprawie oraz z § 190 ust. 2 Zarządzenia Nr 77/2011 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 30 grudnia 2011 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji technologicznej dla służby doręczeń II.P.17. Według przywołanych regulacji zwrot tabliczki kontrolnej zdjętej ze skrzynki w związku z jej opróżnieniem powinien nastąpić w dniu opróżnienia.

⁶⁴ Skrzyńki typu WR znajdujące się przed Agencją Poczтовую w Mechlinie oraz przed FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie.

⁶⁵ Z częstotliwością zapewniającą, co najmniej jedno opróżnienie 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.

⁶⁶ Ul. Topolowa 16a.

⁶⁷ Antoniew 11.

⁶⁸ W przypadku opróżnienia przez listonosza skrzynki w piątek, zdanie tabliczki następowało we wtorek kolejnego tygodnia, tj. czwartego dnia po opróżnieniu skrzynki.

(akta kontroli str. 1135-1136, 1151-1152, 1164)

Z udzielonych w toku kontroli wyjaśnień Dyrektora RS wynika, że:

- zwrot zdjętych przy opróżnianiu skrzynek tabliczek w dniu następnym (po dacie opróżnienia) następował w sytuacji, gdy listonosz wybrane ze skrzynki przesyłki przekazywał w dniu opróżnienia nie w swoim urzędzie macierzystym, ale w jego filii, a zdanie zdjętej tabliczki następowało w urzędzie macierzystym w dniu następnym od daty opróżnienia skrzynki, wraz z pobraniem kolejnej tabliczki⁶⁹,
- zdawanie zdjętych przy opróżnianiu skrzynek tabliczek dwa dni po opróżnieniu skrzynki wynikało ze zmianowego trybu pracy obsługujących rejon listonoszy⁷⁰.

(akta kontroli str. 585-587)

W ocenie NIK, wskazane w tych wyjaśnieniach okoliczności nie mogą stanowić uzasadnienia dla podejmowania działań niezgodnych z wewnętrznymi regulacjami PP S.A.

6. W przypadku dwóch skrzynek: w Starym Mieście (ul. Topolowa 16a) oraz w Jastrzębsku Starym, w badanej ewidencji wydawania i zwracania ww. tabliczek nie zamieszczono wpisów potwierdzających wydanie i zwrot tabliczek w dniach, odpowiednio: 12 i 13 grudnia 2016 r. (Stare Miasto) oraz 27 lipca 2018 r. (Jastrzębsko Stare).

(akta kontroli str. 581-584)

Odnosząc się do ww. braków w ewidencji, Dyrektor RS podał, że w obu przypadkach ww. błędy spowodowane były najprawdopodobniej nieuwagą pracowników.

(akta kontroli str. 586)

W ocenie NIK, okolicznością sprzyjającą nierzetelnemu dokumentowaniu wydawania i zwrotu tabliczek kontrolnych był stwierdzony w toku kontroli NIK brak jednolitego w PP S.A. wzoru ewidencjonowania dokonywania tych czynności.

7. W przypadku dwóch spośród 20 wybranych do szczegółowego badania kontrolnego skrzynek⁷¹ naczelnicy UP 1 w Poznaniu oraz UP w Liskowie k. Kalisza, nie zapewnili przeprowadzenia udokumentowanych kontroli doraźnych ich opróżniania, co było niezgodne z § 14 ust. 2 pkt 1 lit. a) Zarządzenia Nr 27/2016/ZPZ Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 22 grudnia 2016 r. w sprawie instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych oraz § 14 ust. 2 pkt 1 lit. a) Zarządzenia Nr 24/2012 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. w sprawie instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych w zakresie ich rozmieszczania, ewidencji, opróżniania i kontroli.

(akta kontroli str. 183, 625-628, 629, 632, 1135-1136, 1152)

Odnośnie stwierdzonych przypadków nieprzeprowadzenia udokumentowanych kontroli doraźnych opróżniania skrzynek, Dyrektor RS podał, że powodem przedmiotowego zaniechania była błędna interpretacja przepisów Instrukcji.

(akta kontroli str. 632)

Odnosząc się do działań zaradczych podejmowanych przez RS w celu wyeliminowania przypadków nieprzeprowadzania kontroli doraźnych opróżniania skrzynek wiejskich typu WR, Dyrektor RS podał, co następuje:

„Szczegółowe badania w zakresie kontroli terminowości opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych w PP S.A. są prowadzone przez Biuro Jakości Procesów.

⁶⁹ W przypadku opróżnienia skrzynki w piątek, zdanie tabliczki zdjętej ze skrzynki następowało dopiero w poniedziałek.

⁷⁰ Według wyjaśnień Dyrektora RS, w przypadku skrzynki zlokalizowanej w Antoniewie, listonosz opróżniający skrzynkę, co do zasady, pozostawiał wybrane z niej przesyłki w filii jego urzędu macierzystego (FUP w Skokach).

⁷¹ Skrzynki: w Poznaniu (ul. T. Kościuszki 77) oraz w miejscowości Trzebień (Trzebień 15).

Badanie terminowości opróżniania skrzynek prowadzone jest przez placówki za pośrednictwem kart kontrolnych inicjowane z poziomu RS Poznań. W 2017 r. opublikowano rozdzielnik w sprawie Instrukcji o nadawczych skrzynekach pocztowych, który zawiera szczegółowe zasady rozmieszczenia, kontroli i obsługi skrzynek nadawczych. Od 2020 r. prowadzone są badania terminowości za pomocą urządzeń GPS.

(akta kontroli str. 632)

8. W wyniku przeprowadzonych oględzin obiektów WER Komorniki, stwierdzono, że na znajdującym się na jego terenie parkingu zaparkowane były samochody osobowe, które w sześciu⁷² na osiem przypadków nie zostały oznaczone identyfikatorami pojazdów - zgodnie z wymogiem §7 pkt 8 oraz §8 pkt 4 ppkt 1 Wytycznych dotyczących organizacji ruchu osobowo-materiałowego w PP S.A.⁷³. Zgodnie z przedstawionymi przez Dyrektora Regionu Pionu Poczta Polska Ochrona Zachód oraz Dyrektora RD wyjaśnieniami wszystkie auta należały do pracowników PP S.A: czterech pracowników nie umieściło identyfikatorów za przednią szybą⁷⁴, trzech nie zgłosiło zmiany pojazdu (pojazdy, którymi wjechali na teren WER nie zostały zgłoszone; jeden z pracowników za szybą pojazdu umieścił identyfikator wydany dla niego, ale dotyczący innego auta⁷⁵), a jeden pracownik w ogóle nie posiadał upoważnienia do wjazdu na teren WER⁷⁶. W odniesieniu do ostatniego przypadku Dyrektor RD wyjaśnił, że wjazd umożliwiono na podstawie mailowej zgody Kierownika Wydziału Terenowego Transportu w Poznaniu z 14 lutego 2020 r., z uwagi na brak miejsc parkingowych na parkingu ogólnodostępnym przed bramą WER Komorniki.

W ocenie NIK umożliwienie wjazdu na teren WER pojazdom, w których nie umieszczono za przednią szybą identyfikatorów oraz pojazdom, dla których w ogóle nie wydano identyfikatora, było niezgodne z §7 pkt 1 i 8, §8 pkt 4 ppkt 1 i 4 Wytycznych dotyczących organizacji ruchu osobowo-materiałowego w PP S.A.

(akta kontroli str. 634-637, 638-651, 917-934, 1227-1254)

Zgodnie z wyjaśnieniem Dyrektora PPO RO w Poznaniu wjazd umożliwiono na podstawie mailowej zgody Kierownika Wydziału Terenowego Transportu w Poznaniu z dnia 14 lutego 2020 r. W ww. wytycznych nie przewidziano innych podstaw dla wjazdu na teren WER niż „Identyfikator pojazdu” lub „Identyfikator pojazdu GOŚĆ”). Zgodnie z §8 pkt 4 ppkt 1 i 4 ww. wytycznych wszystkie pojazdy poruszające się w obszarach chronionych muszą posiadać identyfikatory umieszczone za przednią szybą w miejscu widocznym z zewnątrz, a wjazd do takiego obszaru możliwy jest na podstawie zbiorczego wykazu pojazdów uprawnionych wraz z identyfikatorem pojazdu.

(akta kontroli str. 634-637)

W ww. wytycznych nie przewidziano innych podstaw dla wjazdu na teren WER niż „Identyfikator pojazdu” lub „Identyfikator pojazdu GOŚĆ”). Zgodnie z §8 pkt 4 ppkt 1 wszystkie pojazdy poruszające się w obszarach chronionych muszą posiadać identyfikatory umieszczone za przednią szybą w miejscu widocznym z zewnątrz.

(akta kontroli str. 1227-1254)

[...] ⁷⁷

(akta kontroli str. 1217-1223)

⁷² PJAXW54, PZ694VA, PSR11R8, PO035EU, PSR6V15, PO129VR)

⁷³ Załącznik do Pisma ókólnego Dyrektora Biura Kontroli i Zarządzania Bezpieczeństwem z dnia 20 maja 2019 r.

⁷⁴ PJAXW54, PZ694VA, PSR11R8, PO035EU

⁷⁵ PSR6V15, PO129VR, PZ140TF, PKS22302

⁷⁶ PZ140TF

⁷⁷ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Odnosnie ww. przypadków nieprzeprowadzenia wymaganych kontroli bezpieczeństwa, Dyrektor RS podał, że główną przyczyną stwierdzonych zaniechań był niewystarczający nadzór sprawowany w przedmiotowym zakresie przez naczelników poszczególnych urzędów. Dyrektor RS, odnosząc się do działań zaradczych podejmowanych w celu zredukowania ryzyka występowania takich zaniechań, wyjaśnił także, co następuje:

„System kontroli wprowadzony po zmianie struktury organizacyjnej rozgraniczył istotnie kontrolę instytucjonalną i funkcjonalną. Kontrola instytucjonalna nie została włączona do struktur regionów sieci, a kontrola funkcjonalna w obszarze eksploatacyjnym realizowana była w przeważającym zakresie przez kierownictwo urzędów pocztowych. W ramach sprawowanego nadzoru RS podejmował działania w ramach posiadanych możliwości i wprowadzonych procedur, nie dysponując kontrolą instytucjonalną zarządzaną przez Dyrektora RS. Podejmowane czynności wynikały z pozyskiwanych informacji, zgłoszeń oraz wyników kontroli instytucjonalnej. Polegały one na opracowywaniu publikacji o charakterze instruktażowo - dyscyplinujących, na podsumowywaniu kontroli, kierowaniu wystąpień pokontrolnych. W zakresie bezpieczeństwa przesyłek i powiązanych z tym zakresem bezpieczeństwem tajemnicy pocztowej przekazywaliśmy wnioski o przeprowadzenie kontroli instytucjonalnej - w zakresie bezpieczeństwa przesyłek występowaliśmy dotychczas w 2020 r. z 11 wnioskami, w 2019 r. z 25 wnioskami, w 2018 r. z 26 wnioskami, w 2017 r. z 10 wnioskami, w 2016 r. z 8 wnioskami i w 2015 r. z 13 wnioskami. Dodatkowo w ramach bezpieczeństwa przesyłek prowadziliśmy intensywne działania w zakresie zgłaszanych zaginięć przesyłek rejestrowanych. Ryzyka operacyjne w tym zakresie były monitorowane i wprowadzono obligatoryjny system stosowania środków dyscyplinujących.

Ponadto Kierownictwo urzędów pocztowych, które zaniechały wymaganej kontroli wskazało na wprowadzenie większego nadzoru naczelników urzędów pocztowych nad realizowanymi czynnościami kontrolnymi.

Mając na uwadze okres przejściowy wynikający z prowadzonych działań optymalizacyjnych w obszarze dokumentowania zdarzeń eksploatacyjnych i przechodzenia z dokumentacji papierowej na rejestrację zdarzeń w systemie informatycznym i aktualną stabilizację w tym zakresie, planujemy opracowanie i opublikowanie wytycznych dotyczących dokumentowania wyników kontroli funkcjonalnej prowadzonej w placówkach.”

(akta kontroli, str. 631)

OCENA CZĄSTKOWA

PP S.A. na terenie RS i w zakresie działania RD dla większości kategorii przesyłek obsługiwanych w ramach usług powszechnych dotrzymała obowiązujących standardów terminowości doręczeń. Stwierdzone w tym zakresie nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim przesyłek listowych niebędących przesyłkami listowymi najszybszej kategorii (odstępstwa od wymaganego wskaźnika nie przekraczały 6%), a także paczek pocztowych najszybszej kategorii. W przypadku przesyłek listowych podejmowane działania naprawcze przyczyniły się do poprawy terminowości, natomiast w przypadku paczek, w badanym okresie, pozostawały nieskuteczne.

Stwierdzone w toku kontroli przypadki niezapewnienia przez PP S.A. właściwych standardów obsługi klienta, w szczególności dotyczących: długotrwałej niesprawności niektórych elementów wyposażenia placówek pocztowych, niezapewnienia właściwej organizacji sal obsługowych w placówkach, oznakowania skrzynek świadczą o ograniczonej skuteczności działań podnoszących jakość obsługi klienta.

[...]78

OBSZAR

2. Realizacja powszechnych usług pocztowych w zakresie dostępności

Opis stanu faktycznego

2.1. Rozmieszczenie placówek pocztowych i skrzynek

2.1.1. Placówki pocztowe zarządzane przez RS

Według danych PP S.A., w latach: 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020⁷⁹, liczba placówek pocztowych zarządzanych przez RS wynosiła odpowiednio: 709, 694, 697, 701, 695, 693. Przy czym dane PP S.A. o liczbie placówek pocztowych uwzględniały także placówki „zawieszane”, czyli nieczynne jednodniowo lub powyżej jednego dnia. Placówkami „zawieszanymi” były najczęściej te prowadzone w formie AP, ale także FUP. W przypadku AP najczęstszą przyczyną „zawieszenia” placówki było wygaśnięcie umowy z agentem (wg stanu na 4 listopada 2020 r. było ich 43), natomiast przyczyną zawieszenia funkcjonowania filii było najczęściej wygaśnięcie umowy najmu lokalu (wg stanu na 4 listopada 2020 r. były to podstawą zawieszenia trzech placówek). W większości przypadków zawieszenie placówki było długotrwałe⁸⁰. Według stanu na 4 listopada 2020 r. na 43 AP, 35 było zawieszonych przez okres dłuższy niż jeden rok (w tym: 15 placówek – dłużej niż 2 lata, 4 placówki – dłużej niż 3 lata, jedna placówka – dłużej niż 4 lata). W odniesieniu do FUP, wg stanu na 4 listopada 2020 r., zawieszane były cztery placówki, w tym trzy z powodu utraty prawa do lokalu wskutek wypowiedzenia umowy najmu⁸¹. W latach 2015-2020 odnotowano „zawieszenie” trzech FUP w Kaliszu uzasadnione utratą prawa do lokalu⁸². Zawieszona placówka nie była wykreślana z ewidencji placówek pocztowych i nadal widniała w systemie EJP (Ewidencja Jednostek Poczтовых), mimo, że w niektórych przypadkach de facto w ogóle nie istniała (w sensie faktycznym i organizacyjnym).

Oznacza to, że w latach: 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 (I półr.) na obszarze RS liczba czynnych placówek pocztowych, wg stanu na koniec roku, wynosiła odpowiednio: 679, 671, 658, 652, 643, 645; w okresie tym wzrastała jednocześnie liczba placówek o statusie „zawieszonych”⁸³.

(akta kontroli str. 1420-1468, 1490-1494, 1495-1525, 2110-2112)

W styczniu 2015 r. sieć placówek pocztowych RS, zarówno czynnych jak i zawieszonych, składała się ze 199 UP, 198 FUP oraz 292 AP. Do końca 2015 r. struktura ta zmieniła się: zmalała liczba UP (o 47) oraz wzrosła liczba FUP (o 46). W kolejnych latach liczba UP (151) i FUP (244) utrzymywała się na stałym poziomie (z wyjątkiem lat 2015-2016, w których filii było 245). Liczba AP w latach 2015, 2016, 2017, 2018, 2020 (I półr.) wynosiła odpowiednio: 292, 289, 297, 298, 292, 294 oraz 298.

⁷⁸ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

⁷⁹ Według stanu na 31 grudnia danego roku, a w roku 2020 wg stanu na 30 czerwca.

⁸⁰ AP w miejscowości Panigródz pozostawała zawieszona od 1 września 2016 r. do dnia zakończenia kontroli, AP w Poznaniu przy ul. Jugosłowiańskiej 5/A – od 19 grudnia 2016 r., AP w Lesznie przy ul. Wiejskiej 15 – od 31 lipca 2017 r.

⁸¹ Jedna w Ostrowie Wielkopolskim przy ul. Wysockiej 1A (od 1 stycznia 2019 roku) oraz dwie w Kaliszu przy Al. Wojska Polskiego 2 (od 1 sierpnia 2019 r.) i ul. Warszawskiej 39 (od 1 września 2020 r.).

⁸² FUP przy ul. Wrocławskiej 24-26 – zawieszona w latach 2015-2018, FUP przy Al. Wojska Polskiego 2 – zawieszona od 1 sierpnia 2019 roku oraz FUP przy ul. Warszawskiej 39 – zawieszona od 1 września 2020 r.

⁸³ Liczba placówek zawieszonych w 2015 r. wynosiła 30, w 2016 r. – 23, w 2017 r. – 38, w 2018 r. – 48, w 2019 r. – 52, a wg stanu na 30.06.2020 r. – 48 placówek.

Przy urzędach pocztowych w Poznaniu (UP nr 38, ul. Grochowska 79) oraz w Lesznie (UP nr 2, ul. Dworcowa 3), znajdowały się także dwie strefy samoobsługowe, tzw. „Strefy 24h”.

(akta kontroli str. 1420-1468, 1469, 2110-2112)

Stan problematyczny

W toku kontroli stwierdzono, że PP S.A. wykazując w obowiązkowych⁸⁴ corocznych sprawozdaniach przekazywanych do Prezesa UKE liczbę placówek pocztowych, uwzględniała także placówki czynne oraz zawieszony, bez rozróżnienia ich statusu. Dane o ogólnej liczbie placówek PP S.A. były następnie zawierane w raportach o stanie rynku pocztowego, które Prezes UKE przedkładał ministrowi właściwemu do spraw łączności oraz publikował na stronie internetowej UKE. Tymczasem na obszarze działania RS, według stanu na koniec 2019 r., zawieszony placówki stanowiły 6,7% ogólnej liczby placówek (46 z 689), a w skali całej PP S.A. – zgodnie z pisemnym wyjaśnieniem Prezesa Zarządu PP S.A. oraz raportem o stanie rynku pocztowego za rok 2019 – 8,7% (666 spośród 7.627 placówek). Według pisemnych wyjaśnień Prezesa UKE w 2019 r. minimalna liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego, pozwalająca mu spełnić kryteria dostępności wskazane w §24 ust. 1 i 2 rozporządzenia MAC, wynosiła w 2019 r. 6.852 (4.590 w gminach miejskich i miejsko-wiejskich oraz 2.262 w gminach wiejskich). PP S.A. za 2019 r. wykazała odpowiednio: 5.051 oraz 2.576 placówek. Zdaniem Prezesa UKE, oznaczało to, że PP S.A. posiadała nadwyżkę placówek pocztowych w stosunku do wymagań rozporządzenia o 461 (w gm. miejskich i miejsko-wiejskich) i 314 (w gm. wiejskich). Jednakże, na podstawie dodatkowych danych przekazanych przez PP S.A. w toku kontroli ustalono, że spośród 461 placówek w gminach miejskich i miejsko-wiejskich aż 404 miało status zawieszony (88%); podobnie w gminach wiejskich – z 314 placówek, 262 były zawieszony (83%). Oznaczało to, że faktyczna „nadwyżka” placówek, w stosunku do minimum pozwalającego spełniać kryteria dostępności wskazane w §24 ust. 1 i 2 rozporządzenia MAC, wynosiła nie 775 (jak wskazywał Prezes UKE), a jedynie 109 placówek (52 placówki w gminach wiejskich i 57 w gminach miejskich i miejsko-wiejskich). Tym samym, przedstawiony przez Prezesa UKE - w pisemnych wyjaśnieniach - przyrost liczby placówek o 240 (w latach 2015-2020) opierał się na błędnym założeniu, że był to rzeczywisty przyrost czynnych placówek, a nie placówek de facto organizacyjnie i fizycznie nieistniejących. Tak więc PP S.A. wykazywała w sprawozdaniach nieistniejące w sensie prawnym i faktycznym placówki (brak umowy agencyjnej na prowadzenie agencji pocztowej lub wieloletnie zawieszenie filii ze względu na brak lokalu), gdy tymczasem z analizy raportów o stanie rynku pocztowego za lata 2015-2019 wynikało, że mimo rokrocznego zwiększania się liczby placówek PP S.A. (z 7.387 w 2015 r. do 7.627 w 2019 r.) stale pogarszaniu ulegały wskaźniki dla gmin wiejskich (od jednej placówki na 75,42 km² w 2015 r., do jednej placówki na 83,07 km² w 2019 r.) oraz dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich (od jednej placówki na 5.894 mieszkańców w 2015 r. do jednej placówki na 5.935 mieszkańców w 2019 r.).

(akta kontroli str. 809-818, 819-824, 833-836, 1420-1468, 1490-1494, 1520-1525, 1734-1759, 1760-1915)

W toku kontroli Prezes UKE podał: „[...] nie można jednak wykluczyć, że w roku sprawozdawczym [2019 – przyp. NIK] mogła znaleźć się również nieznaczna liczba placówek czasowo zawieszony. Przy czym problem zawieszony placówek dotyczy w głównej mierze jednostek organizacyjnych prowadzonych przez agentów pocztowych, których działalność z różnych względów (organizacyjnych czy losowych/osobistych np. choroba) nie może być czasowo prowadzona. Niemniej, po ustaniu przyczyny zawieszenia, działalność placówki jest

⁸⁴ Obowiązek sprawozdawczy wynikający z art. 43 ust. 1 ustawy Pp.

kontynuowana. Ewentualnie, Poczta Polska poszukuje innej lokalizacji na danym obszarze (co obejmuje zazwyczaj pozyskanie nowej osoby prowadzącej działalność gospodarczą). Podkreślić jednak należy, w roku 2019 Poczta Polska posiadała nadwyżkę placówek pocztowych w stosunku do wymaganej zgodnie z przepisami (tj. 775 placówek pocztowych). Podsumowując powyższe wyjaśnienia, podkreślić należy, że na podstawie posiadanych danych i informacji Prezes UKE dysponuje wystarczającymi danymi i informacjami pozwalającymi na zweryfikowanie spełnienia przez PP S.A. wymagań nałożonych w przepisach dotyczących liczby funkcjonujących placówek pocztowych.”

(akta kontroli str. 809-810, 813-818)

NIK wskazuje, że podawane raportach o stanie rynku pocztowego liczby placówek PP S.A. obejmują także placówki uznawane przez PP S.A. za „zawieszone”, zatem *de facto* nieistniejące.

2.1.2. Nadawcze skrzynki pocztowe

W okresie objętym kontrolą, systematycznie zmniejszała się liczba skrzynek zarządzanych przez RS – z 3.233 (w styczniu 2015 r.) do 1.543 (na koniec czerwca 2020 r.). W 2015 r. zlikwidowano 737 skrzynek, w 2016 r. - 636 skrzynek, w 2017 r. – 253, w 2018 r. – 50, w 2019 r. – 11, a do końca czerwca 2020 r. – 3 skrzynki. Badanie obciążenia skrzynek poprzedziło jedynie likwidację skrzynek przeprowadzoną w 2016 r. (trwające 5 dni roboczych badanie przeprowadzono w październiku 2015 r. na próbie 1.951 skrzynek). Analizę wyników tego badania oraz obowiązek wytypowania skrzynek przeznaczonych do demontażu RS pozostawił naczelnikom poszczególnych urzędów pocztowych, którzy zostali zobowiązani do zawiadomienia RS o lokalizacji zdemontowanych skrzynek.

W latach 2017-2018 brak było stosownych badań, podczas gdy były one wymagane zgodnie z §2 ust. 1 Instrukcji o nadawczych skrzynkach pocztowych, obowiązującej od 1 lutego 2017 r. (we wcześniej obowiązującej Instrukcji – z 2012 r. – nie było obowiązku uprzedniego przeprowadzenia badań obciążenia skrzynek).

(akta kontroli str. 1129-1153, 1530-1554, 1555-1592, 2110-2112)

W związku z „drastycznym spadkiem liczby skrzynek pocztowych”⁸⁵ w 2017 r. Dyrektor Zarządzający Pionem Operacji Logistycznych PP S.A. wydał pisemny zakaz demontażu skrzynek pocztowych (z wyłączeniem tymczasowego demontażu, np. z uwagi na remont elewacji) na terenie kraju od 1 kwietnia 2018 r.⁸⁶. Jeszcze przed tą datą Kierownik Działu Operacji i Nadzoru Technologicznego⁸⁷ (Pion Sprzedaży, dalej: PS) ustalił, że w celu zdemontowania skrzynki należy skierować do kierownictwa Biura Zarządzania Siecią i Sprzedażą dla Klienta Detalicznego (PS) lub POL pisemny wniosek, uzasadniony wynikami badań wskazujących na brak obciążenia lub niskie obciążenie przesyłkami wskazanej skrzynki lub analizę wskazującą, że demontaż skrzynki nie będzie miał negatywnego skutku w aspekcie społecznym. Pisemna zgoda nie była wymagana jedynie w wypadku zmian sieci placówek pocztowych (np. likwidacji placówki pocztowej) lub wypowiedzenia dotychczasowej zgody przez właściciela nieruchomości na umieszczenie skrzynki na elewacji (jednakże do wniosku należało dołączyć oświadczenie właściciela lub zarządcy nieruchomości).

⁸⁵ Cytat z Pisma Dyrektora Zarządzającego POL nr POL.ZTK.522.1.2018 z dnia 12 marca 2018 r.

⁸⁶ Pismo Dyrektora Zarządzającego POL nr POL.ZTK.522.1.2018 z dnia 12 marca 2018 r. Dyrektor Zarządzający POL wskazał, że „zakaz podyktowany jest faktem demontażu przez jednostki POL i RS ponad tysiąca skrzynek pocztowych, co w efekcie ograniczyło klientom możliwość nadania przesyłek za pomocą skrzynki pocztowej”.

⁸⁷ Biuro Zarządzania Siecią i Sprzedażą dla Klienta Detalicznego (Pion Sprzedaży PP S.A.).

Od 1 kwietnia 2018 r. do 30 czerwca 2020 r. RS zlikwidował pięć skrzynek⁸⁸ z powodu braku zgody właściciela nieruchomości na jej ponowne zamontowanie (np. po remoncie elewacji) lub wskutek wypowiedzenia wcześniejszej zgody, z czego tylko w jednym przypadku⁸⁹ do wniosku dołączono pisemne oświadczenie właściciela nieruchomości, a w pozostałych przypadkach wnioski uzasadniono notatką służbową lub mailem od naczelnika urzędu pocztowego realizującego opróżnianie skrzynek.

(akta kontroli str. 735-739, 1593-1601, 1603-1605, 1606-1613)

Zgodnie z wyjaśnieniem Dyrektora RS, przy rozmieszczaniu skrzynek, nie korzystano, z uprawnienia wynikającego z art. 63 ust. 1 ustawy Pp⁹⁰, który nakładał na właścicieli, użytkowników lub posiadaczy samoistnych nieruchomości obowiązek umożliwienia PP S.A. umieszczenia skrzynek oraz automatów do pocztowej obsługi klientów, a także eksploatacji tych urządzeń.

(akta kontroli str. 829-832)

Skrzynki, których opróżnianiem zajmował się RD, zlokalizowane były na terenie miasta Poznania (28 skrzynek⁹¹), Ostrowa Wielkopolskiego (33 skrzynek⁹²), Gorzowa Wielkopolskiego (22) oraz Zielonej Góry (13).

(akta kontroli str. 1614-1617)

W 2017 r. RS zawarł porozumienie z RD, na podstawie którego z dniem 1 listopada 2017 r. przekazał nadzór nad rozmieszczeniem i organizacją opróżniania 54 skrzynek zlokalizowanych w granicach administracyjnych miasta Poznania; [...]⁹³

(akta kontroli str. 608-610, 801-806)

Spośród 24⁹⁴ skrzynek poddanych w toku kontroli NIK oględzinom, 23 umieszczone były w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego, tj. w sposób, o którym mowa w § 26 ust. 1 rozporządzenia MAC. Stwierdzony w toku kontroli przypadek skrzynki, z której osoba niepełnosprawna nie mogła skorzystać, został opisany w sekcji „stwierdzone nieprawidłowości” niniejszego wystąpienia (str. 46).

(akta kontroli str. 940-951, 952-1064, 1727-1733)

Dyrektor RS w złożonych wyjaśnieniach zapewnił, że aktualnie sposób i miejsce umieszczenia wszystkich skrzynek będących w zarządzie RS umożliwia korzystanie z nich przez osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich.

(akta kontroli str. 1727-1733)

2.1.3. Rozmieszczenie i dostępność placówek

W latach 2015-2020 w każdej z 226 gmin znajdujących się na terenie działania RS funkcjonowała, zgodnie z wymogiem §24 ust. 3 rozporządzenia MAC, co najmniej jedna stała placówka.

Analiza rozmieszczenia placówek pocztowych w gminach wiejskich oraz miejskich i miejsko-wiejskich wykazała, że w przypadku 49% gmin wiejskich jedna placówka

⁸⁸ Mieszków (ul. Rynek 39), Turek (ul. kard. S. Wyszyńskiego 9), Czempień (ul. Poznańskie Przedmieście 21), Leszno (ul. T. Sygietyńskiego 22), Baranowo (ul. Przemysława 13).

⁸⁹ Dot. nadawczej skrzynki pocztowej wiszącej na elewacji budynku przy ul. Rynek 39 w Mieszkowie.

⁹⁰ Ta regulacja stanowi odpowiednik art. 35 ust. 1 poprzedniej ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.).

⁹¹ Według stanu na 9 października 2020 r.

⁹² Według stanu na dzień 21 sierpnia 2020 r. – dotyczy także skrzynek na terenie Gorzowa Wielkopolskiego oraz Zielonej Góry.

⁹³ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

⁹⁴ 19 w zarządzie RS oraz 5 w zarządzie RD.

przypada na więcej niż 85 km², a w gminach miejskich i miejsko-wiejskich w 42% gmin jedna placówka przypada na więcej niż 6.000 mieszkańców. W skali kraju współczynnik zapewnienia dostępności do sieci placówek, o którym mowa w §24 ust. 1 ww. rozporządzenia, wynosił 5.935 mieszkańców, a w odniesieniu do kryterium z §24 ust. 2, 83,07 km².

W 2020 r. w 55 na 113 gmin wiejskich jedna placówka przypadała na więcej niż 85 km². W skrajnym przypadku, dotyczącym gminy wiejskiej Czarnków, jedna placówka przypadała na 345 km² i była to jednocześnie jedyna placówka na terenie tej gminy⁹⁵. W 2015 roku na terenie tej gminy znajdowały się trzy czynne agencje pocztowe⁹⁶ (jedna placówka przypadała na 115 km²), a od 2016 r. już tylko jedna. Zdaniem Dyrektora RS powodem tej sytuacji było wygaśnięcie umów agencyjnych i brak możliwości pozyskania nowego wykonawcy, który byłby zainteresowany prowadzeniem placówki, zaś stan związany z brakiem możliwości reaktywacji działalności placówek oraz ich relokacji do innej miejscowości na terenie tej gminy utrzymywał się niezmiennie. Gmin wiejskich, w których znajdowała się tylko jedna placówka było ogółem 68, z czego w 49 gminach przypadała ona na więcej niż 85 km².

(akta kontroli str. 658-675, 1420-1469, 1472-1489, 2136-2141)

W 48 na 113 gmin miejskich i miejsko-wiejskich jedna placówka przypadała na więcej niż 6.000 mieszkańców i w 23 przypadkach była to także jedyna placówka na terenie gminy. Najniższy wskaźnik dostępności do placówek pocztowych odnotowano w gminie miejskiej Turek, w której w 2020 r. jedna placówka przypadała na 13.555 mieszkańców (w gminie tej od 2018 r. były dwie placówki; natomiast wcześniej, w latach 2015-2017: trzy) oraz w gminie miejsko-wiejskiej Rakoniewice (13.268 mieszkańców), w której znajdowała się tylko jedna placówka w całym okresie objętym kontrolą. Dyrektor RS wskazał, że powodem takiej sytuacji był brak podmiotów zainteresowanych współpracą z PP S.A. w zakresie prowadzenia placówki w formie agencji, a także brak uzasadnienia ekonomicznego dla utworzenia placówki własnej w formie filii lub urzędu pocztowego.

(akta kontroli str. 658-675, 1472-1489, 2136-2141)

Szczegółowej analizie, w zakresie rozmieszczenia placówek pocztowych, poddano dziesięć gmin (trzy gminy wiejskie oraz siedem gmin miejskich i miejsko-wiejskich)⁹⁷. W gminach wiejskich jedna placówka przypadała na: 39 km² (Rokietnica), 37 km² (Kleszczewo) i 29 km² (Suchy Las); dla tych gmin w latach 2015-2020 powyższy stan rozmieszczenia placówek pozostawał niezmienny (z wyjątkiem 2017 r., gdy w gminie Suchy Las funkcjonowały jedynie trzy placówki, zaś w pozostałych latach cztery).

W gminach miejskich i miejsko-wiejskich, w latach 2015-2020, stosunek liczby placówek pocztowych do liczby mieszkańców tych gmin był następujący:

- w gminie Borek Wielkopolski we wszystkich latach jedna placówka przypadała na nie więcej niż 3.800 mieszkańców;
- w gminie Szamotuły w latach 2015-2017 jedna placówka przypadała na mniej niż 5.965 mieszkańców, natomiast w latach 2018-2020 współczynnik ten wynosił ok. 7.500;

⁹⁵ Wśród gmin wiejskich z najniższym wskaźnikiem dostępności placówek pocztowych posiadały ponadto następujące gminy: Budzyń (209 km² na 1 placówkę), Kościan (202 km²), Lipka (191 km²), Gniezno (178 km²), Wągrowiec (173 km²), Lubasz (167 km²), Przygodzice (163 km²), Sieroszewice (163 km²), Zakrzewo (162 km²) i Blizanów (157 km²), Ryczywół (154 km²), Złotów (146 km²), Słupca (144 km²), (Strzałkowo 142 km²) i Połajewo (141 km²).

⁹⁶ Ul. Poznańska 10, Huta; ul. Wyzwolenia 49, Kuźnica Czarnkowska; Sarbia 28A

⁹⁷ Suchy Las (gm. w.), Miasto Poznań (gm. m.), Śrem (gm. m-w.), Borek Wielkopolski (gm. m-w.), Leszno (gm. m.), Swarzędz (gm. m-w.), Szamotuły (gm. m-w.), Rokietnica (gm. w.).

- w gminie Leszno jedynie w dwóch latach (2017 i 2020) jedna placówka przypadała na więcej niż 6.000 mieszkańców⁹⁸;
 - w gminie Swarzędz w latach 2017-2020 jedna placówka przypadała na, odpowiednio: 6.097, 7.103, 7.238, 8.587 mieszkańców;
 - w gminie Śrem, w latach 2019-2020, jedna placówka przypadała na 6.007 oraz 6.022 mieszkańców;
 - w gminie Poznań we wszystkich latach objętych kontrolą jedna placówka przypadała na mniej niż 5.500 mieszkańców;
 - w gminie Września w latach 2015-2020 jedna placówka przypadała na – odpowiednio: 9.164, 11.488, 15.357, 15.478, 11.698 oraz 11.814 mieszkańców.
- (akta kontroli str. 1472-1489)

W latach objętych kontrolą do PP S.A. wpłynęło sześć wniosków o przywrócenie lub utworzenie placówek pocztowych na terenie gmin z obszaru RS. Tylko trzy wnioski wpłynęły bezpośrednio do Dyrektora RS, który odpowiedzi udzielił bezpośrednio wnioskodawcom. W pozostałych trzech przypadkach wnioski skierowano do Prezesa Zarządu PP S.A. oraz do ministra właściwego do spraw łączności – w tych sprawach odpowiedzi udzielone zostały przez Pion Sprzedaży PP S.A. przy współpracy merytorycznej z RS. W wyniku trzech interwencji ostatecznie utworzono placówki w miejscowościach: Lisiec Wielki, Żychlin oraz Wolsztyn. Odnośnie placówki w miejscowości Ciężen Biuro Zarządzania Siecią i Sprzedażą dla Klienta Detalicznego we wrześniu 2020 r. wyraziło zgodę na uruchomienie agencji pocztowej w IV kwartale 2020 r. Pozostałe dwa wnioski rozpatrzone zostały odmownie z uwagi na brak zainteresowanych podjęciem współpracy z PP S.A. i prowadzeniem agencji pocztowej (w miejscowości Wargowo, gmina Oborniki) oraz niecelowość uruchomienia nowej placówki w niedalekiej odległości (900 m) od placówki już funkcjonującej (w dzielnicy Zaborowo w Lesznie).

(akta kontroli str. 713-716, 1974-2017)

Stan problematyczny

Zgodnie z §24 ust. 1 i 2 rozporządzenia MAC, spełnienie kryteriów dostępności placówek pocztowych wylicza się biorąc pod uwagę wartości średnie w skali kraju. Jednocześnie w §24 ust. 5 przyjęto, że lokalizacja placówek pocztowych operatora wyznaczonego, o których mowa w ust. 1-3, uwzględnia występujące na danym obszarze zapotrzebowanie na usługi. Mając na uwadze wyniki analizy rozmieszczenia placówek pocztowych na terenie RS NIK stwierdził, że w przypadku niektórych gmin rozmieszczenie placówek pocztowych nie mogło zapewnić należytej dostępności do usług operatora wyznaczonego. Bowiem nawet, jeśli w skali kraju współczynnik zapewnienia dostępności do sieci placówek, o którym mowa w §24 ust. 2 ww. rozporządzenia, wynosił 83,07 km², a w odniesieniu do kryterium z §24 ust. 1 – 5.935 mieszkańców, to w stosunku do poszczególnych gmin z obszaru RS wartości te były w niektórych przypadkach znacznie przekroczone. Zdaniem NIK obecna konstrukcja przepisu §24 ust. 2 rozporządzenia, w powiązaniu z sygnalizowanymi przez Dyrektora RS trudnościami z pozyskiwaniem podmiotów zainteresowanych współpracą w zakresie prowadzenia agencji pocztowej, nie przyczynia się do równomiernego zapewnienia dostępności do placówek pocztowych na terenach gmin wiejskich.

(akta kontroli str. 658-675, 1472, 2136-2141)

2.2. Czas pracy placówek pocztowych

W przypadku wszystkich dziesięciu placówek pocztowych wytypowanych do szczegółowego badania, zachowano wymóg z §25 rozporządzenia MAC; jedna z nich – UP nr 2 w Poznaniu - czynna była całodobowo (była to także jedyna całodobowa placówka na obszarze działania RS).

⁹⁸ 2017 r. - 6.415, 2020 r. - 6.350.

W okresie objętym kontrolą Dyrektor RS zatwierdzał zmiany godzin pracy placówek pocztowych. O dokonanie zmiany zwracali się naczelnicy urzędów pocztowych, uzasadniając wnioski, m.in., oszczędnościami etatowymi, niskim zainteresowaniem klientów w określonych godzinach i organizacją pracy placówki.

(akta kontroli str.1303-1339)

2.3. Dostosowanie placówek pocztowych i skrzynek do potrzeb osób niepełnosprawnych

W toku kontroli poddano oględzinom dziesięć placówek pocztowych, prowadzonych w formie UP (5), FUP (3) oraz AP (2), w celu stwierdzenia, czy były one w pełni dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych. Oględzinom poddano: zapewnienie utwardzonego dojścia do budynku, miejsc postojowych, warunków technicznych schodów, balustrad, pochylni i wind schodowych dla osób o ograniczonej zdolności poruszania się, warunki techniczne wejść do budynków i pomieszczeń, obniżonych okienek obsługi klientów, a także umiejscowienia skrzynki i możliwość skorzystania z niej przez osobę niepełnosprawną. Dziewięć placówek spośród 10 wytypowanych do badania oznaczonych było w wyszukiwarce na stronie internetowej PP S.A.⁹⁹, jako dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych¹⁰⁰. W pięciu placówkach nie stwierdzono przypadków ich niedostosowania do obsługi osób niepełnosprawnych¹⁰¹.

(akta kontroli str. 983-1064)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

[...] ¹⁰²

(akta kontroli str.801-806, 1603-1613)

Likwidacje skrzynek przez RS w latach 2017-2018 nie zostały poprzedzone udokumentowanymi badaniami, co było niezgodne z obowiązkiem wynikającym z §2 ust. 1 Instrukcji o nadawczych skrzynekach pocztowych.

(akta kontroli str. 735-739, 1603-1613, 2110-2112)

Ponadto, w 2015 r. zlikwidowanych zostało 737 skrzynek bez takich badań. Wskazać przy tym należy, że obowiązująca wówczas instrukcja nie wymagała ich przeprowadzenia przez realizującego opróżnianie.

(akta kontroli str. 735-739, 1603-1613, 2110-2112)

W okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 czerwca 2020 r. RS zlikwidował pięć skrzynek¹⁰³ z powodu braku zgody właściciela nieruchomości na jej ponowne zamontowanie lub wypowiedzenie wcześniejszej zgody. W czterech przypadkach likwidacja ta naruszała wewnętrzne wytyczne PP S.A., gdyż wnioski o zlikwidowanie skrzynek zostały udokumentowane notatką służbową lub mailem naczelnika urzędu pocztowego realizującego opróżnianie skrzynki, a nie pisemnym oświadczeniem właściciela nieruchomości.

(akta kontroli str. 1593-1601, 2110-2112)

⁹⁹ <https://placowki.poczta-polska.pl>

¹⁰⁰ UP w Suchym Lesie (Nowy Rynek 3), UP nr 38 w Poznaniu (ul. Grochowska 79), UP nr 2 w Poznaniu (ul. Głogowska 17), AP w Mechlinie (ul. Nowe Osiedle 29), AP w Zimnowodzie (Zimnowoda 1, gm. Borek Wielkopolski), UP nr 2 w Lesznie (ul. Dworcowa 3), UP nr 1 w Swarzędzu (ul. Dworcowa 7), FUP w Szamotułach (ul. Sportowa 33A), FUP w Przeźmierowie (ul. Poczta 6, Rokietnica).

¹⁰¹ UP w Suchym Lesie, UP nr 38 w Poznaniu, UP nr 2 w Lesznie, UP nr 1 w Swarzędzu, FUP w Przeźmierowie (Rokietnica).

¹⁰² Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

¹⁰³ Mieszków (ul. Rynek 39), Turek (ul. kard. Stefana Wyszyńskiego 9), Czempień (ul. Poznańskie Przedmieścia 21), Leszno (ul. Tadeusza Sygietyńskiego 22), Baranowo (ul. Przemysława 13).

3. W pięciu poddanych oględzinom placówek stwierdzono nw. przypadki niedostosowania lub tylko częściowego ich dostosowania do obsługi osób niepełnosprawnych.

1) W UP nr 2 w Poznaniu stwierdzono: niesprawność windy schodowej przy schodach wejściowych do budynku (od strony ul. Dworcowej). Uczestnicząca w oględzinach kierownik zmiany placówki wyjaśniła, że winda pozostaje niesprawna od ok. dwóch lat, pomimo dokonanego zgłoszenia potrzeby naprawy.

(akta kontroli str. 989-997)

Dyrektor Regionu Pionu Infrastruktury w Poznaniu podała, że ze względu na wiek windy i niedostępność części zamiennych została ona wyłączona z eksploatacji, a w związku z ograniczeniami inwestycyjnymi, wynikającymi z sytuacji ekonomicznej PP S.A., na 2021 r. odłożono podjęcie decyzji w przedmiocie wymiany urządzenia bądź zastąpienia go innym rozwiązaniem.

(akta kontroli str. 514)

2) W FUP nr 1 w Swarzędzu z siedzibą w Kleszczewie stwierdzono:

- obecność przed wejściem do budynku progu o wysokości 4 cm (niezgodność z § 62 ust. 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie¹⁰⁴) oraz drzwi - oddzielające przedsionek od sali operacyjnej - których szerokość wynosiła 80 cm (niezgodność z § 62 ust. 1 tego rozporządzenia).

Zgodnie z zapewnieniem uczestniczącej w oględzinach pracownicy PP S.A. stałym klientem placówki była osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, która nigdy nie zgłaszała problemów związanych z możliwością dostania się do wewnątrz.

(akta kontroli str. 983-988)

Dyrektor RPI wyjaśniła, że budynek, w którym znajduje się filia wzniesiony został przed wejściem w życie obowiązującego rozporządzenia, a zgodnie z §2 ust. 1 przepisy rozporządzenia stosuje się przy projektowaniu, budowie i przebudowie oraz przy zmianie sposobu użytkowania budynków; zapewniła także, że PP S.A. zwróci się do wynajmującego lokal filii z prośbą o likwidację różnicy poziomów podłoża przed wejściem i likwidację progu.

(akta kontroli str. 515-516)

3) W FUP w Szamotułach stwierdzono:

- szerokość pochylni prowadzącej do wejścia wynosząca jedynie 110 cm (wymagane 120, § 68 ust. 1 ww. rozporządzenia Ministra Infrastruktury), zaś przy połączeniu pochylni ze spocznikiem (znajdującym się bezpośrednio przed drzwiami wejściowymi) występowanie uskoku (różnica w poziomach) o wysokości od 2 do 3 cm; brak wyposażenia pochylni w obustronne poręcze (§ 71 ust. 1 ww. rozporządzenia Ministra Infrastruktury) oraz niewłaściwe wymiary spocznika - 140 x 160 cm , przy wymaganym rozmiarze: 150x150, cm (§ 68 ust. 1, §71 ust. 2 ww. rozporządzenia Ministra Infrastruktury).

- przy drzwiach wejściowych do placówki obecność progu o wysokości 3 cm od zewnątrz (maks. dopuszczalna wysokość - 2 cm, niezgodność z § 62 ust. 3).

W wyszukiwarce placówek pocztowych na stronie internetowej PP S.A.¹⁰⁵ nie oznaczono tej placówki jako dostosowanej do obsługi osób niepełnosprawnych, jednakże w rzeczywistości placówka posiadała stosowne oznaczenie (piktogram informacyjny przy drzwiach wejściowych). Mimo stosownego oznaczenia na zewnątrz oraz wewnątrz placówki brak było odpowiednich ułatwień (np. brak okienka z obniżoną ladą).

¹⁰⁴ Dz.U. z 2019 poz. 1065.

¹⁰⁵ <https://placowki.poczta-polska.pl>

(akta kontroli str.998-1003)

Zgodnie z zapewnieniem Dyrektor RPI w Poznaniu, przed wejściem do placówki usunięty zostanie piktogram informujący o dostosowaniu placówki do obsługi osób niepełnosprawnych i w jego miejsce zamontowany będzie dzwonek przywołujący obsługę.

(akta kontroli str. 516)

4) W AP w Mechlinie stwierdzono:

- obecność dzwonka przywołującego obsługę placówki w miejscu trudno dostępnym dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim (skorzystanie z dzwonka wymagałoby uprzedniego wejścia na stopień o wysokości 10 cm),
- obecność w placówce jednego stanowiska obsługi, które mimo oznaczenia stosownym piktogramem nie było dostosowane dla osób niepełnosprawnych (brak obniżonej ludy),
- obecność obok budynku AP skrzynki pocztowej typu WR¹⁰⁶, do której dostęp blokowała ułożona na gruncie rynna.

Zgodnie z zapewnieniem Dyrektor RPI w Poznaniu przeszkoda ta została usunięta.

(akta kontroli str. 516, 1004-1010)

5) W AP w Zimnowodzie stwierdzono obecność przed wejściem do lokalu agencji dzwonka przywołującego obsługę placówki, który był całkowicie niedostępny dla osoby niepełnosprawnej.

(akta kontroli str. 1011-1015)

OCENA CZĄSTKOWA

Na obszarze działania RS zapewniono funkcjonowanie co najmniej jednej stałej placówki na terenie każdej gminy, a poszczególne placówki były czynne w wymaganych terminach. RS reagował na wnioski lokalnych samorządów o przywrócenie, bądź utworzenie placówek na terenach tych gmin.

Pomimo dotrzymania przez PP S.A. w skali kraju wskaźnika dostępności placówek pocztowych, w badanym okresie sieć placówek pocztowych w niektórych gminach województwa wielkopolskiego nie gwarantowała mieszkańcom dostępności na wystarczającym poziomie.

NIK wskazuje, że w okresie objętym kontrolą, RS uznawał za istniejące w sieci placówek pocztowych na terenie województwa wielkopolskiego agencje pocztowe, w przypadku których, ze względu na wygaśnięcie umowy agencyjnej, nie było do tego żadnych formalnych i organizacyjnych podstaw. Tego rodzaju nieistniejące placówki, uznawane za „zawieszono”, były wykazywane także przez PP S.A. przy sprawozdaniach z działalności pocztowej przekazywanych corocznie Prezesowi UKE.

W latach 2015-2020 liczba skrzynek RS i RD uległa zmniejszeniu o 52%, a w niektórych przypadkach ich likwidacja nie została poprzedzona rzetelnymi badaniami lub została niewłaściwie udokumentowana.

W pięciu na dziesięć poddanych oględzinom placówkach stwierdzono przypadki ich niedostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych.

OBSZAR

Opis stanu faktycznego

3. Rozpatrywanie skarg i reklamacji

[...] ¹⁰⁷

(akta kontroli str. 1367-1372)

¹⁰⁶ Wisząca, opróżniania ręcznie.

¹⁰⁷ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Prowadzenie postępowań reklamacyjnych i odwoławczych dotyczących usług pocztowych (z wyłączeniem usługi przekaz pocztowy) oraz obsługa skarg i wniosków kierowanych do Zarządu lub na adres Spółki, a także prowadzenie wymaganej sprawozdawczości w tym zakresie, jak również prowadzenie niezbędnej ewidencji rozpatrywanych skarg i wniosków w okresie objętym kontrolą należały do Biura Wsparcia Klientów PP S.A. (dalej: BWK)¹⁰⁸.

Zgodnie z informacją udzieloną przez RS, skargi składane były bezpośrednio do BWK lub za pośrednictwem placówek pocztowych i innych jednostek organizacyjnych, sporadycznie natomiast w dyrekcji RS. Po rozpatrzeniu skargi BWK udzielała odpowiedzi skarżącemu bezpośrednio – RS nie uczestniczył w tym procesie; nie był też zawiadamiany (ani placówka, której skarga dotyczyła) o treści udzielonej skarżącemu odpowiedzi. RS otrzymywał natomiast comiesięczne zestawienia ilościowe skarg zakwalifikowanych, jako uzasadnione, wraz z prezentacją ukazującą statystykę dotyczącą skarg w skali kraju. Podobnie w przypadku RD wskazano, że w związku z centralizacją zadań i kompetencji w zakresie prowadzenia postępowań reklamacyjnych i skargowych, do Działu Obsługi Eksploatacji RD przekazywana była jedynie część spraw reklamacyjnych i skargowych, które wymagały udzielenia dodatkowych wyjaśnień. Z uwagi na brak szczegółowych danych, RD nie prowadził analiz, np. w celu ustalenia przyczyn wzrostu liczby reklamacji, skarg i odszkodowań wypłaconych w roku 2017.

(akta kontroli str. 1294-1296, 1340-1366, 1387-1411)

Do działań, podejmowanych przez RS w zakresie problematyki skarg, Dyrektor RS zaliczył: monitorowanie liczby skarg w odniesieniu do poszczególnych urzędów pocztowych z terenu RS, przekazywanie do podległych UP danych z BWK wraz z zaleceniami, sporządzanie oceny rocznej w zakresie skarg uzasadnionych, w ramach której analizowano ranking ilościowy skarg oraz ustalano i rozliczano zadania zmierzające do ich redukcji, a także obowiązek ewidencjonowania skarg w UP (na podstawie przyjmowanych interwencji oraz informacji o skargach przekazywanych z BWK, w procesie rozpatrywania skarg, przy pozyskiwaniu wyjaśnień z UP).

Działania RD dotyczące skarg ukierunkowane były głównie na poprawę terminowości (o których mowa w punkcie 1.2), co zdaniem Dyrektora RD miało wpłynąć na podniesienie jakości świadczonych usług, a przez to także ograniczyć liczbę reklamacji i wypłacanych odszkodowań.

(akta kontroli str. 706-712, 826-828, 1340-1366)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

NIK pozytywnie ocenia zmniejszającą się od 2017 r. liczbę skarg i reklamacji dotyczących działalności RS oraz RD, a także zmniejszającą się od tego roku wartość wypłacanych z tego tytułu odszkodowań.

IV. Uwagi i wnioski

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

Wnioski

¹⁰⁸ Jednostka utworzona mocą Uchwały Zarządu 78/2017 Zarządu PP S.A. z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie zmian organizacyjnych w PP S.A. w sprawie zmian organizacyjnych w PP S.A., zmiany Regulaminu organizacyjnego Centrali PP S.A. oraz uchwały w sprawie podziału kompetencji pomiędzy Członków Zarządu PP S.A.; Do końca kwietnia 2017 r. rozpatrywanie skarg i wniosków należało do zadań Biura Zarządzania Ryzykiem i Zgodnością, zgodnie z Uchwałą nr 311/2011 Zarządu PP S.A. z dnia 20 grudnia 2011 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w PP S.A.

- 1) podjęcie działań zapewniających spełnienie przez PP S.A. obowiązujących wymogów dotyczących terminowości doręczania przesyłek pocztowych w ramach usług powszechnych,
- 2) zapewnienie sprawności urządzeń znajdujących się na wyposażeniu placówek, których niesprawność została stwierdzona w toku kontroli,
- 3) podjęcie działań w celu zapewnienia właściwej organizacji sal obsługowych w placówkach,
- 4) zapewnienie właściwego oznakowania skrzynek typu WR, w zakresie częstotliwości ich opróżniania oraz zapewnienie rzetelnego prowadzenia ewidencji wydawania tabliczek z nazwami dni tygodnia, w których opróżnia się skrzynki tego typu,
- 5) zapewnienie przeprowadzania obligatoryjnych kontroli doraźnych opróżniania skrzynek oraz kontroli bezpieczeństwa przesyłek pocztowych,
- 6) zapewnienie przestrzegania wewnętrznych regulacji PP S.A. dotyczących ruchu osobowo-materiałowego oraz weryfikowanie i kontrolowanie uprawnień do wjazdu na obszary chronione PP S.A.,
- 7) zapewnienie stałego i nieutrudnionego dostępu do gaśnic wewnątrz hali WER Komorniki,
- 8) zapewnienie zgodności systemu telewizji przemysłowej CCTV w [...] ¹⁰⁹ z minimalnymi wymaganiami funkcjonalno-jakościowymi obowiązującymi w PP S.A.,
- 9) uwzględnianie w sprawozdaniach z działalności pocztowej PP S.A. oraz w dołączanych do nich wykazach placówek rzetelnej informacji o liczbie istniejących placówek,
- 10) prowadzenie rzetelnych i właściwie udokumentowanych badań poprzedzających ewentualną likwidację skrzynek,
- 11) zapewnienie dostosowania placówek pocztowych, w których stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie, do obsługi osób niepełnosprawnych.

Uwagi Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

¹⁰⁹ Wyłączenia jawności dokonano przez NIK w interesie Poczty Polskiej S.A. z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa, na podstawie art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej, w związku z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

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 Poznaniu. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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

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

Poznań, 23 listopada 2020 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler:
Maciej Sterczała
główny specjalista k.p.

Dyrektor:
z up. Tomasz Nowiński
p.o. Wicedyrektora

.....
podpis

.....
Podpis