



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Departament Porządku i Bezpieczeństwa Wewnętrznego

KPB – 4110-004-02  
R/14/004

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa  
T +48 22 444 56 12, F +48 22 444 56 29  
kpb@nik.gov.pl  
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	R/14/004 – Dostarczanie pism i przesyłek sądowych i prokuratorskich
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Porządku i Bezpieczeństwa Wewnętrznego
Kontrolerzy	1. Anna Mach, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 89682 z dnia 7 lipca 2014 r. <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli Tom I str. 1-2)</p> 2. Katarzyna Szymańska, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 89681 z dnia 7 lipca 2014 r. <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli Tom I str. 3-4)</p>
Jednostka kontrolowana	Sąd Apelacyjny w Warszawie (dalej Sąd lub SA)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Prezesem Sądu Apelacyjnego w Warszawie jest od dnia 6 lipca 2010 r. Pani Krystyna Karolus-Franczyk <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli Tom I str. 341)</p>

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli wprowadzona z dniem 1 stycznia 2014 r. zmiana operatora pocztowego realizującego usługi na rzecz jednostek sądownictwa powszechnego spowodowała niezależne od Sądu Apelacyjnego w Warszawie utrudnienia w realizacji jego zadań. NIK stwierdziła jednakże nieprawidłowości w działalności kontrolowanej jednostki mogące wskazywać na brak dostatecznego nadzoru nad prawidłowością awizacji korespondencji doręczanej przez operatora pocztowego na rzecz tego Sądu.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Pomimo tego, że Sąd Apelacyjny w Warszawie wskazuje na nieprawidłowości w realizowaniu usług leżące po stronie operatora pocztowego, w odniesieniu do działalności tego Sądu Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła okoliczności mogące wskazywać w szczególności na nieweryfikowanie przez pracowników II Wydziału Karnego SA prawidłowości awizacji przesyłek dostarczanych przez operatora pocztowego na rzecz kontrolowanej jednostki, co zdaniem NIK może skutkować stwierdzeniem wadliwości (nieskuteczności) takich doręczeń i pociągać za sobą konsekwencje procesowe oraz finansowe. Ponadto, Sąd nie występował do Polskiej Grupy Pocztovej S.A. (dalej PGP lub operator) z wnioskami o odszkodowanie od razu po stwierdzeniu braku odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w § 14 w zw. z § 9 ust. 1 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. 1468.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Realizacja postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych

Opis stanu  
faktycznego

1. Od dnia 1 stycznia 2014 r. usługi pocztowe na rzecz jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego świadczone są przez Polską Grupę Poczтовую S.A. na podstawie podpisanej w dniu 18 grudnia 2013 r. ze Skarbem Państwa – Sądem Apelacyjnym w Krakowie umowy nr 67-ZP-U/2013 „Świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczenia przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych” (dalej umowa).

Do dnia 31 grudnia 2013 r. usługi pocztowe na rzecz powszechnych jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego świadczone były przez Poczტę Polską.

(dowód: akta kontroli Tom II str. 2-68)

W I półroczu 2014 r. Sąd Apelacyjny nadał łącznie 90 234 przesyłki pocztowe, tj. o 1 820 przesyłek mniej niż w odpowiadającym okresie roku poprzedniego (92 054).

(dowód: akta kontroli Tom I str. 144)

2. Zgodnie z postanowieniami § 9 „Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A.” (dalej Regulamin świadczenia usług), stanowiącego załącznik do umowy Sąd prawidłowo dokonywał oznakowania nadawanych przesyłek zamieszczając:

- a) na stronie adresowej koperty imię i nazwisko, bądź pełną nazwę adresata z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu,
- b) na stronie adresowej koperty adres Sądu Apelacyjnego z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy i numeru lokalu,
- c) na stronie adresowej koperty nadruk zawierający datę nadania przesyłki w PGP.

Ponadto stwierdzono, że odbiór i potwierdzenie nadania przesyłek rejestrowanych następowały zgodnie z § 11 i 12 Regulaminu świadczenia usług, tj. przyjęcie przesyłek od SA potwierdzone było zbiorczym protokołem zdawczo-odbiorczym, podpisanym przez osobę przekazującą oraz przedstawiciela operatora. Potwierdzenia nadania przesyłek rejestrowanych zawierały:

- a) datę nadania przesyłki,
- b) adres i nazwę nadawcy,
- c) imię i nazwisko lub nazwę adresata,
- d) pełny adres adresata.

Odbiór przesyłek rejestrowanych potwierdzany był przez operatora poprzez sumaryczne wskazanie liczby przesyłek na protokole zdawczo-odbiorczym. Każda przesyłka oznaczona była Indywidualnym Kodem Przesyłki (numerem nadawczym).

(dowód: akta kontroli Tom I str. 127, 339, Tom II str. 42-43)

3. Badaniem w zakresie czytelności i kompletności zapisów, w tym dat, podpisów adresatów oraz adnotacji na korespondencji objęto losowo wybrane zwrotne potwierdzenia odbioru (100 sztuk) oraz zwroty przesyłek nadanych przez Sąd w czerwcu i lipcu 2014 r. (91 sztuk), które przekazane zostały przez PGP w dniach 24, 26 i 30 lipca 2014 r.

Stwierdzono 40 przypadków dokonywania przez operatora lub listonosza skreśleń oraz poprawiania dat awizacji na przesyłkach niedoręczonych (44,0% zbadanych zwrotów), co utrudniało stwierdzenie faktycznej daty dokonanej czynności.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 9)

Prezes Sądu Apelacyjnego wyjaśniła, że „w takich przypadkach przyjmowana jest data nieskreślona. Jeżeli natomiast w konkretnym przypadku zachodzą wątpliwości związane z ustaleniem daty odbioru przesyłki, sytuacje te ustalane są w drodze uzgodnienia z PGP, reklamacji lub duplikatu ZPO.”

(dowód: akta kontroli Tom II, str. 320)

4. Prezes Sądu Apelacyjnego wskazała następujące główne problemy wynikające z realizacji umowy:

- 1) duża liczba ZPO niezwróconych do 30 dni od daty wysłania korespondencji, a co za tym idzie konieczność składania reklamacji w tych sprawach;

Według stanu na dzień 4 lipca 2014 r. (narastająco od 1 stycznia 2014 r.):

- liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru niezwróconych pomimo upływu 30 dni od nadania korespondencji wyniosła 18 423 sztuki, z tego 7 738 sztuk (42,0%) w I kwartale 2014 r.,
- liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru zwróconych po upływie 30 dni od nadania korespondencji wyniosła 2 078 sztuk, z tego 1 453 sztuki (69,9%) w I kwartale 2014 r.

We wszystkich sądach apelacji warszawskiej łączna liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru niezwróconych pomimo upływu 30 dni od nadania korespondencji wyniosła 336 267 sztuk, a zwróconych po upływie 30 dni od nadania korespondencji wyniosła 68 797 sztuk.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 128-131, 309)

- 2) konieczność odwoływania rozpraw w związku z brakiem ZPO. W 2014 r. w Sądzie z ww. przyczyny odwołano łącznie 207 rozpraw, z tego w: styczniu 54, lutym – 57, marcu – 44, kwietniu – 19, maju – 10, czerwcu – 17 i lipcu 6 rozpraw;

Prezes Sądu Apelacyjnego podała, że „w świetle powyższych danych uzasadnione jest stwierdzenie, że sytuacja w zakresie doręczania korespondencji sądowej ulega poprawie. Nie zmienia to faktu, że zjawisko odraczania rozpraw z powodów leżących po stronie operatora pocztowego należy uznać za negatywne.”

- 3) liczne przypadki braku odpowiedzi na składane reklamacje lub przekazywania odpowiedzi niepełnych, co skutkuje koniecznością kontynuowania procedury reklamacyjnej;
- 4) dodatkowe zaangażowanie pracowników Sądu w następujące czynności:
  - ustalanie (głównie telefoniczne), czy w danej sprawie konkretna przesyłka została doręczona adresatowi. W ocenie Prezesa Sądu Apelacyjnego „dzięki temu wysiłkowi liczba odwołanych w okresie świadczenia przez PGP usług rozpraw jest niższa”,
  - cykliczne składanie raportów dla Ministra Sprawiedliwości i Sądu Apelacyjnego w Krakowie,
  - uzupełnianie danych w systemie Mercury, warunkującym możliwość wystąpienia w stosunku do PGP z roszczeniami odszkodowawczymi.

W ocenie Prezesa Sądu Apelacyjnego „system ten posiada funkcjonalności przydatne jedynie dla PGP, a nie dla sądu – jednocześnie obowiązek zamieszczania danych w tym systemie warunkuje możliwość występowania w stosunku do PGP z roszczeniami odszkodowawczymi.”

- monitorowanie terminów zwracania ZPO i związane z tym określanie wysokości roszczenia w konkretnym przypadku,
- dodatkowe czynności związane ze skargami stron i pełnomocników procesowych, zarówno w konkretnych sprawach, jak i ogólnych dotyczących funkcjonowania PGP, w tym lokalizacji punktów odbioru korespondencji.

Prezes Sądu Apelacyjnego podała, że „współpraca z Polską Grupą Poczтовую w porównaniu ze współpracą z dotychczasowym operatorem pocztowym świadczącym usługi do dnia 31 grudnia 2013 r. jest w sposób zdecydowany utrudniona.”

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 204,-218, 223-228, 309-318)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

## 2. Terminowość doręczania przesyłek

### 2.1. Zwroty przesyłek niedoręczonych

Opis stanu  
faktycznego

Badaniem szczegółowym objęto 91 losowo wybranych zwrotów przesyłek nadanych przez Sąd Apelacyjny w czerwcu 2014 r. (tj. 79 pism sądowych w postępowaniu cywilnym – III Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych i VI Wydział Cywilny oraz 12 zwrotów pism sądowych w postępowaniu karnym – II Wydział Karny), a które zwrócone zostały przez PGP S.A. w dniach 26 i 30 lipca 2014 r. Stwierdzono, że:

- średni czas doręczenia przesyłki (od daty nadania do daty pierwszej awizacji) wynosił 4 dni (od 1 do 16 dni);
- średni czas od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji wynosił 8 dni (od 8 do 14 dni), a średni czas od daty drugiej awizacji do stwierdzenia przez doręczyciela niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił 8 dni (od 7 do 13 dni)<sup>2</sup>;
- średni czas zwrotu przesyłek przez PGP od daty stwierdzenia przez doręczyciela do ich niepodjęcia w terminie wynosił 7 dni (od 2 do 31 dni).

Deklarowany przez operatora w § 19 ust. 4 Regulaminu świadczenia usług termin doręczenia przesyłek został zachowany, tj. 87% przesyłek zostało doręczonych do adresatów w terminie 3 dni roboczych od nadania, a 98% przesyłek w terminie 5 dni roboczych. Awizowanie przesyłki w przypadku braku możliwości jej doręczenia było traktowane na równi z doręczeniem przesyłki.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 9, 340, Tom II str. 64)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

W wyniku badania losowo wybranych 91 zwrotów przesyłek nadanych przez Sąd Apelacyjny w czerwcu 2014 r. stwierdzono, że w 12 pism sądowych dotyczyło postępowań karnych. Z tej liczby w 2 przypadkach nieodebrane przesyłki zostały zwrócone do SA siódmego dnia po drugim awizowaniu (wg adnotacji naniesionych

<sup>2</sup> Terminu ośmiu dni dochowano w 80 przypadkach.

na kopertach nieodebranych przez adresatów przesyłek). Termin ośmiu dni dochowany został w pozostałych 10 przypadkach.

Przesyłki sądowe II Wydziału Karnego SA w sprawach:

- sygn. akt II AKz 361/14 nadana w dniu 3 lipca 2014 r.
- sygn. akt II AKa 188/14 nadana w dniu 4 lipca 2014 r.

zostały awizowane w dniach 7 i 15 lipca oraz uznane za niepodjęte w terminie i zwrócone do Sądu w dniu 22 lipca 2014 r., tj. 7 dnia po drugim awizowaniu.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 9, 32, 112)

Stosownie do art. 133 § 2 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego<sup>3</sup> (dalej kpk) doręczający powinien umieścić zawiadomienie o pozostawieniu pisma, ze wskazaniem gdzie i kiedy pismo pozostawiono oraz informacją o siedmiodniowym terminie jej odbioru. Natomiast w razie bezskutecznego upływu tego terminu, powyższa czynność powinna być powtórzona, łącznie z ponownym wskazaniem siedmiodniowego terminu do odbioru pisma. Zdaniem NIK dopiero od następnego dnia (ósmego od daty powtórnego zawiadomienia o przesyłce) można stwierdzić upływ terminu do odbioru przesyłki i pismo może zostać zwrócone nadawcy.

Pismem z dnia 29 lipca 2014 r. skierowanym do Prezesa Sądu Rejonowego w Wołominie, przekazanym do wiadomości Prezesa Sądu Apelacyjnego, Prezes Zarządu PGP poinformował, że w związku ze zgłaszanymi przez sądy rejonowe nieprawidłowościami w awizowaniu korespondencji sądowej przez służbę doręczeń w postępowaniu karnym wystąpił do Ministra Sprawiedliwości z prośbą o interpretację przepisów. Jednocześnie z dniem 21 lipca 2014 r. do czasu otrzymania odpowiedzi podjęta została decyzja o wydłużeniu okresu awizacji do 16 dni (pierwsze awizo D + 7 dni, drugie awizo D + 7 dni).

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 116-117)

W przekazanym Dyrektorowi Sądu Apelacyjnego drogą elektroniczną piśmie z dnia 31 lipca 2014 r., Dyrektor Departamentu Budżetu i Efektywności Budżetowej Ministerstwa Sprawiedliwości wskazał m.in., że rozporządzenia wykonawcze w procedurze karnej i cywilnej określają tą samą długość terminu do odbioru powtórnie awizowanego pisma i wynosi on siedem dni od dnia pozostawienia pisma, bez wliczania do biegu terminu tegoż dnia.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 322-324)

Na pytanie jakie działania podejmowane były w Sądzie Apelacyjnym w związku ze stwierdzonymi przypadkami nieprawidłowego awizowania przesyłek przez PGP, tj. zwracania ich przed upływem terminu określonego w art. 133 § 2 Kodeksu postępowania karnego, Prezes Sądu Apelacyjnego podała, że „zgodnie z informacją uzyskaną z II Wydziału Karnego SA w Warszawie w 2014 r. nie stwierdzono przypadków nieprawidłowego awizowania przesyłek przez PGP.”

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 320)

W ocenie NIK, biorąc pod uwagę, że wadliwość (nieskuteczność) doręczenia przesyłki sądowej może wywoływać konsekwencje procesowe i finansowe, wyjaśnienia Prezesa Sądu Apelacyjnego mogą wskazywać na brak dostatecznego nadzoru pracowników II Wydziału Karnego SA nad prawidłowością awizacji korespondencji doręczanej przez PGP na rzecz Sądu, a w szczególności na nieweryfikowanie przez pracowników tego Wydziału prawidłowości tej awizacji.

<sup>3</sup> Dz. U. z 1997, Nr 89, poz. 555 ze zm.

Zauważyć należy, że przypadki awizowania przesyłek niezgodnie z przepisami kodeksu postępowania karnego stwierdzone zostały w toku kontroli NIK, a ponadto informacje o zwracanych zbyt wcześnie przesyłkach wpływały do SA m.in. z Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia (z dnia 3 czerwca 2014 r.) oraz z Sądu Rejonowego w Wołominie (z dnia 9 lipca 2014 r.). W pismach tych wskazano m.in., że zwrot przesyłek już siódmego dnia po drugim awizowaniu uniemożliwia ich uznanie za doręczone w trybie doręczenia zastępczego i powoduje konieczność ponownego wysłania przesyłki, co nie tylko pociąga za sobą dodatkowe koszty, ale także przedłuża postępowanie.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 125-136)

## 2.2. Zwrotne potwierdzenia odbioru przesyłek (ZPO)

Opis stanu faktycznego

W wyniku badania 100 losowo wybranych zwrotnych potwierdzeń odbioru, które zostały doręczone do Sądu Apelacyjnego w dniu 24 lipca 2014 r. stwierdzono, że:

- a) średni czas od odbioru przesyłki przez adresata do daty nadania przez PGP podpisanego ZPO wynosił 5 dni (od 0 do 13 dni);
- b) średni czas od daty nadania przez PGP podpisanego przed adresata ZPO do daty wpływu ZPO SA wynosił 5 dni (od 1 do 9 dni);
- c) średni czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu ZPO do SA wynosił 4 dni (od 1 do 9 dni).

Stosownie do postanowień pkt. 10 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego załącznik nr 2 do umowy nr 67/ZP-U/2013, wykonawca będzie dostarczał do siedziby pokwitowanie odbioru przesyłki, potwierdzone przez jej adresata, niezwłocznie po dokonaniu doręczenia przesyłki, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia doręczenia.

(dowód: akta kontroli Tom II str. 28)

Objęte analizą ZPO zwracane były do Sądu Apelacyjnego średnio w terminie 6 dni od odbioru przesyłki przez adresata,

- 76,0% badanych zwrotnych potwierdzeń odbioru zwróconych zostało po upływie od 1 do 7 dni roboczych (76 sztuk),
- 24,0% badanych ZPO (24 sztuki) po upływie terminu od 10 do 55 dni roboczych.

(dowód: akta kontroli Tom I str. 118)

Prezes Sądu Apelacyjnego podała, że „wielokrotnie zwracano przedstawicielom PGP uwagę na znaczenie przekazywania sądom powszechnym ZPO (zwrotnych potwierdzeń odbioru) przesyłek poleconych w terminie oraz negatywne skutki związane z ich brakiem. Niestety, oceniając kilkumiesięczną współpracę z PGP należy zauważyć, że sytuacja w omawianym zakresie jedynie w niewielki sposób uległa poprawie. Nadal występują stosunkowo liczne przypadki niezwrócenia ZPO po upływie okresu 30 dni od daty wysłania przesyłki.”

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 309)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie z nieprawidłowościami działalność w badanym obszarze.

## 3. Porównanie kosztów poniesionych na usługi pocztowe w odniesieniu do roku poprzedniego

Opis stanu faktycznego

Koszty ponoszone przez Sąd z tytułu realizacji usług pocztowych w I półroczu 2014 r. wyniosły 191,6 tys. zł i były o 11,2 tys. zł (tj. o 5,5%) niższe w porównaniu do kosztów poniesionych w I półroczu 2013 r. (202,9 tys. zł).

Jednocześnie w I półroczu 2014 r. liczba przesyłek nadawanych przez Sąd wyniosła łącznie 90 234 sztuk i zmniejszyła się w porównaniu do I półroczu 2013 r. o 1 820 sztuk (tj. 2,0%).

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 144)

W badanym okresie Sąd nie ponosił innych kosztów z tytułu realizacji usług pocztowych.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 309)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

#### 4. Sposób rozpatrywania skarg i reklamacji

Opis stanu  
faktycznego

1. W „Zestawieniu skarg obywateli/interesantów Sądu Apelacyjnego w Warszawie na działalność PGP S.A.” w okresie od 27 stycznia do 3 czerwca 2014 r. zarejestrowano łącznie 18 skarg (pisemnych i elektronicznych).

Skargi te (m.in., brak wpływu korespondencji do kancelarii adwokackich i radcowskich w styczniu 2014 r. oraz trudności w odbiorze korespondencji) były przekazywane Departamentowi Sądów, Organizacji i Analiz Wymiaru Sprawiedliwości oraz Sądowi Apelacyjnemu w Krakowie, jako centralnemu zamawiającemu. Skargi dotyczące bezpośrednio poszczególnych spraw sądowych były rozpatrywane przez właściwe wydziały Sądu.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 304, 342-351)

2. Według stanu na 4 lipca 2014 r. Sąd Apelacyjny złożył do PGP 316 reklamacji, w tym 19 zostało uwzględnionych, 69 nie uwzględniono, 217 oczekiwało na rozpoznanie, a w 11 przypadkach brak było odpowiedzi PGP<sup>4</sup>.

(dowód: akta kontroli Tom I str. 131-143)

Prezes Sądu Apelacyjnego wyjaśniła m.in., że „w wielu przypadkach proces reklamacyjny jest w sposób znaczący utrudniony, bowiem PGP bardzo często w końcowym okresie terminu 30 dniowego występuje o przekazanie danych uzupełniających w konkretnej sprawie nie podając przy tym sygnatury akt, ani numeru reklamacji w formacie przekazywanym przez SA w Warszawie. Jednocześnie w takich przypadkach – co do zasady – zakreślany jest termin 7 dni do uzupełnienia braków pod rygorem uznania reklamacji za niezasadną, zaś identyfikacja konkretnej reklamacji w opisanych wyżej okolicznościach jest czasochłonna i rodzi wiele problemów organizacyjnych w kontekście skromnych zasobów kadrowych SA w Warszawie.”

(dowód: akta kontroli Tom I str. 320)

Na mocy porozumienia do umowy nr 67-ZP-U/2013, zawartego w dniu 10 kwietnia 2014 r. rozszerzona została gwarancja usług świadczonych na rzecz jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego przez PGP. Od dnia 1 maja 2014 r. operator pocztowy m.in.:

- zobowiązał się, że krajowa korespondencja listowa rejestrowana w danym miesiącu zostanie doręczona w taki sposób, że 85% wolumenu przesyłek

<sup>4</sup> We wszystkich sądach apelacji warszawskiej liczba reklamacji przedstawiała się następująco: złożono 11 305 reklamacji, z tego 2 034 uwzględniono, 3 332 nie uwzględniono, 3 848 oczekiwało na rozpoznanie, a w 2 091 przypadkach brak było odpowiedzi. Wysokość zgłoszonych na dzień 4 lipca 2014 r. roszczeń finansowych wyniosła łącznie 373,2 tys. zł.

z danego miesiąca kalendarzowego zostanie doręczone lub awizowane w terminie do 3 dni roboczych od dnia nadania, a 97% wolumenu – w terminie do 5 dni roboczych od dnia nadania<sup>5</sup>,

- gwarantował, że każda krajowa przesyłka listowa rejestrowana, zostanie doręczona lub awizowana w terminie do 14 dni roboczych od dnia nadania<sup>6</sup>.

W porozumieniu tym określono również zasady zapłaty przez PGP zryczałtowanych odszkodowań w przypadku naruszenia powyższych zobowiązań, ze wskazaniem kwoty w wysokości uzależnionej od stopnia opóźnienia (między 6 a 10, 11 a 14 oraz powyżej 14 dni roboczych).

Ponadto, operator zobowiązał się do zapłaty nadawcy przesyłki zryczałtowanego odszkodowania w przypadku doręczenia pokwitowania odbioru przesyłki w terminie późniejszym niż 7 dni roboczych od dnia jej doręczenia – jednokrotność opłaty w przypadku doręczenia w terminie 8 a 10 dni roboczych, dwukrotność w przypadku doręczenia w terminie 10 a 14 dni roboczych oraz trzykrotność w terminie powyżej 14 dni roboczych.

(dowód: akta kontroli Tom II, str. 69-74)

W 8 przypadkach Sąd Apelacyjny wystąpił do PGP, w związku z zagubieniem przez operatora przesyłek, o wypłatę odszkodowania na łączną kwotę 1,1 tys. zł. Do dnia zakończenia kontroli na rachunek SA wpłynęła kwota 114,09 zł.

(dowód: akta kontroli Tom I str. 232-300, 318)

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Stosownie do § 14 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej nieudzielenie przez operatora pocztowego odpowiedzi na reklamację w terminie o którym mowa w § 9 ust. 1 (tj. w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji) lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w § 12 ust. 1 rozporządzenia (tj. w terminie 30 dni od daty otrzymania odwołania) skutkuje uznaniem reklamacji. Zdaniem NIK, powyższe regulacje stanowią podstawę do wszczęcia odpowiedniej procedury odszkodowawczej w stosunku do PGP bez konieczności dalszego oczekiwania na ewentualne uznanie reklamacji, po bezskutecznym upływie ww. 30-dniowego terminu.

Według informacji przekazanych przez wydziały SA w 2014 r. wystąpiło 9 przypadków nieudzielenia przez PGP odpowiedzi na reklamację, pomimo upływu 30-dniowego terminu. SA nie wystąpił w tych sprawach o odszkodowanie, a roszczenia z tego tytułu nie uległy przedawnieniu.

(dowód: akta kontroli Tom I str. 320, 328-338)

Prezes Sądu Apelacyjnego wyjaśniła m.in., że „dotychczas sytuacje takie nie były traktowane jako uznanie reklamacji. Z informacji przekazanej mi przez Dyrektora SA w Warszawie, który – tak jak dyrektorzy innych sądów – odpowiada za wykonywanie umowy centralnej wynika, że taki stan rzeczy spowodowany był wyłącznie brakiem dostatecznej wiedzy w omawianym zakresie. W Regulaminie świadczenia usług przez [PGP] stanowiącym załącznik do umowy centralnej zawarto szereg zapisów dotyczących trybu reklamacyjnego, nie zawarto w nich natomiast zapisu dotyczącego uznawania reklamacji w przypadku bezskutecznego upływu 30 dniowego terminu na udzielenie odpowiedzi za zasadne. W regulaminie tym zawarto natomiast odesłanie w sprawach nieuregulowanych do przepisów Prawa pocztowego. Z uwagi na poważnie ograniczone innymi zadaniami możliwości kadrowe SA w Warszawie, w tym wdrażanie centralnego programu SAP Zintegrowany System Rachunkowości i Kadr oraz przekazaniem przez Ministra

<sup>5</sup> Przy czym korespondencję nadaną po godzinie 16.00 uznaje się za nadaną w dniu następnym.

*Sprawiedliwości części kompetencji na szczebel sądów apelacyjnych (realizacja na bazie dotychczasowych zasobów ludzkich) nie przeprowadzano, jak się okazuje, wystarczająco szczegółowej analizy stanu prawnego związanego ze świadczeniem usług pocztowych. Należy przy tym zauważyć, że od centralnego zamawiającego również nie wpłynęła jakakolwiek informacja o takiej możliwości – w związku z tym poszczególne sądy zmuszone były przeprowadzać indywidualne analizy interpretacyjne konkretnych zapisów umowy, załączników itd. Ponowna analiza zarówno zawartej umowy wraz z załącznikami, jak i obowiązujących przepisów prawa została obecnie przeprowadzona osobiście przez Dyrektora SA w Warszawie na podstawie wskazanego na wstępie pisma<sup>6</sup>.*

(dowód: akta kontroli Tom I str. 320-321)

Jeszcze w toku kontroli NIK Dyrektor SA w Warszawie podjął następujące działania:

- 1) zwrócił się do wydziałów orzekających z prośbą o przekazanie, do dnia 20 sierpnia 2014 r., informacji o liczbie przypadków nieudzielenia przez PGP odpowiedzi na reklamacje w terminie 30 dni od ich złożenia, co pozwoli na niezwłoczne wystąpienie do operatora z roszczeniami odszkodowawczymi,
- 2) przekazał kierownictwu wydziałów orzekających informację o treści § 14 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej wraz z prośbą o przekazywanie w przyszłości informacji o takich przypadkach,
- 3) przekazał dyrektorom sądów rejonowych i okręgowych w apelacji warszawskiej informację w ww. zakresie wraz z bezwzględny wskazaniem konieczności dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

(dowód: akta kontroli Tom I str. 325-327)

#### Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

### IV. Uwagi i wnioski

W związku ze stwierdzeniem zwracania przez PGP przesyłek do Sądów Apelacji Warszawskiej (po drugim awizowaniu) zanim upłynął siedmiodniowy termin do ich odbioru, kontrolerzy NIK skierowali w dniu 1 sierpnia 2014 r., w trybie art. 51 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>7</sup>, pismo do Ministra Sprawiedliwości informujące o stwierdzeniu okoliczności, które mogą prowadzić do powstania znacznej szkody, w tym m.in. do stwierdzenia nieskuteczności dokonanych w powyższy sposób doręczeń.

(dowód: akta kontroli Tom I, str. 301)

#### Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o:

1. Weryfikację terminów awizacji przesyłek w postępowaniu karnym, dostarczanych przez PGP na rzecz Sądu Apelacyjnego oraz podjęcie odpowiednich działań celem prawidłowego stosowania obowiązujących w tym zakresie przepisów.
2. Niezwłoczne występowanie do PGP z roszczeniami odszkodowawczymi w przypadkach przekroczenia 30-dniowego terminu odpowiedzi na złożoną reklamację.

<sup>6</sup> Pismo kontrolerów NIK nr KPB-4110-004-02/2014-01 z dnia 7 sierpnia 2014 r.

<sup>7</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Porządku i Bezpieczeństwa Wewnętrznego Najwyższej Izby Kontroli.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

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

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

Warszawa, dnia 10 sierpnia 2014 r.

Kontroler  
Anna Mach  
Gł. specjalista k.p.



.....  
podpis

  
DYREKTOR  
Departament Porządku  
i Bezpieczeństwa Wewnętrznego

Marek Biedkowski

