



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Białymstoku

LBI-4113-002-03/2014  
D/14/509



03923214

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Białymstoku  
ul. Akademicka 4, 15-267 Białystok  
T +48 85 874 81 00, F +48 85 874 81 33  
[lbi@nik.gov.pl](mailto:lbi@nik.gov.pl)



## I. Dane identyfikacyjne kontroli

|                                     |   |                               |
|-------------------------------------|---|-------------------------------|
| Numer i tytuł kontroli              | D/14/509 – Dostarczanie pism i przesyłek sądowych oraz prokuratorskich  |                               |
| Jednostka przeprowadzająca kontrolę | Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Białymstoku  |                               |
| Kontroler / Kontrolerzy             | Piotr Jurkin – starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91474 z 25 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2) |                               |
| Jednostka kontrolowana              | Prokuratura Okręgowa w Białymstoku, ul. Kilińskiego 14, 15-950 Białystok (dalej: „Prokuratura”)   |                               |
| Kierownik jednostki kontrolowanej   | Tadeusz Włodzimierz Marek – Prokurator Okręgowy <sup>1</sup>  | (dowód: akta kontroli str. 3) |

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonej nieprawidłowości<sup>2</sup>, działania Prokuratury Okręgowej w Białymstoku w zakresie prawidłowości realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych<sup>3</sup>.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Pozytywną ocenę uzasadnia w szczególności: rzetelne przygotowywanie przesyłek do nadania oraz dokonywanie weryfikacji faktur wystawianych przez Polską Grupę Poczтовую S.A.<sup>4</sup> w zakresie ich zgodności ze zrealizowanymi usługami. Natomiast stwierdzona nieprawidłowość polegała na nieegzekwowaniu przez Prokuraturę potwierdzania przez operatora pocztowego faktu nadania do wysyłki przesyłek nierejestrowanych.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego

### 1. Prawidłowość realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych

### Opis stanu faktycznego

1.1. Od dnia 1 stycznia 2014 r. usługi pocztowe na rzecz Prokuratury świadczone są przez Polską Grupę Poczтовую S.A. na podstawie umowy z 18 grudnia 2013 r.<sup>5</sup> W 2013 r. oraz do końca września 2014 r. ogółem w jednostkach okręgu białostockiego Prokuratury Okręgowej<sup>6</sup> (Prokuratury Rejonowe: w Białymstoku, w Hajnówce, w Bielsku Podlaskim, w Siemiatyczach, w Sokółce oraz Białystok-Południe i Białystok-Północ,) ilość nadanej korespondencji wynosiła odpowiednio 92.458 oraz 64.425 przesyłek, z tego w poszczególnych kwartałach 2013 r. nadano 23.372, 23.714, 20.755 oraz 24.617, zaś w trzech kwartałach 2014 r. odpowiednio 20.961, 23.172 i 20.112. Prokuratura w ww. okresie nadała ogółem 14.985 (odpowiednio: 4.628, 3.845, 2.865, 3.647) oraz 8.343 (3.308, 2.967 i 2.338) przesyłek. (dowód: akta kontroli str. 4-77)

1.2. W Prokuraturze nie wprowadzono dodatkowych mechanizmów kontrolnych celem zapewnienia realizacji przez operatora pocztowego postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych. Jak wyjaśnił Prokurator Okręgowy Tadeusz Marek „(...) *Regulacje dotyczące zakresu działania sekretariatów zawarto w Części II w Rozdziale 2 Zarządzenia*

<sup>1</sup> Pełniący funkcję od 23 lutego 2008 r.

<sup>2</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3 – stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

<sup>3</sup> Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2014 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych.

<sup>4</sup> Polska Grupa Poczтовая S.A. zwana dalej „PGP” lub „operatorem pocztowym”.

<sup>5</sup> Umowa Nr 68-ZP-U/2013 na świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych zawarta pomiędzy Prokuratorem Generalnym, a Polska grupa Poczтовая S.A, zwana dalej „umową na świadczenie usług pocztowych.”

<sup>6</sup> Ilość nadanej korespondencji w Prokuraturze Okręgowej w Białymstoku wraz z Prokuratorami Rejonowymi.

Nr 5/10 Prokuratora Generalnego z 31 marca 2010 r.<sup>7</sup> w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów oraz innych działów administracji w powszechnych jednostkach organizacyjnych prokuratury. Jest to regulacja, która opisuje zagadnienie w sposób szczegółowy i kompletny i nie wymaga dodatkowych zarządzeń i instrukcji. (...) Pracownicy nadający przesyłki zobligowani są do monitorowania przesyłanej korespondencji oraz wpływu zwrotnych potwierdzeń odbioru, głównie pod kątem płynności i terminowości prowadzonych postępowań przygotowawczych.”

(dowód: akta kontroli str. 78-81, 101-103, 330-354)

1.3. Ekspedycja oraz ewidencjonowanie otrzymanej korespondencji odbywało się przy pomocy systemu informatycznego SIP „Libra2”. Informacje dotyczące poszczególnych przesyłek takie jak: data sporządzenia dokumentu, rodzaj korespondencji, data nadania, sygnatura akt sprawy, dane prokuratora prowadzącego, adresata przesyłki oraz jej status (za potwierdzeniem odbioru lub zwykła) wprowadzono do ww. systemu, który automatycznie nadawał przesyłkom rejestrowanym indywidualny numer nadawczy. Następnie drukowano zaadresowane koperty z danymi adresowymi oraz kodem kreskowym odpowiadającym indywidualnemu numerowi nadawczemu. Po przygotowaniu korespondencji do wysyłki sporządzano wykaz listów poleconych nadawanych w danym dniu oraz protokół zdawczo-odbiorczy, w którym określano m.in. ilość przesyłek nierejestrowanych i rejestrowanych. Analiza 100 szt. zwrotów przesyłek, wykazów listów poleconych oraz protokołów zdawczo-odbiorczych z 9 października, 28 sierpnia, 29 kwietnia i 11 lutego 2014 r. sporządzonych przez Prokuraturę wykazała, że strony adresowe ww. korespondencji zawierały m.in. dokładne dane adresowe nadawcy i odbiorcy, datę nadania przesyłki w PGP oraz były właściwie opakowane i zabezpieczone zgodnie z § 9 i § 10 „Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A., będącym załącznikiem nr 5 do umowy na świadczenie usług pocztowych (dalej: „Regulamin świadczenia usług.”). W przypadku nadawania przesyłek rejestrowanych (np. za potwierdzeniem odbioru lub priorytetów) na stronie adresowej koperty umieszczano również indywidualny numer nadawczy. Protokoły zdawczo-odbiorcze były podpisywane tylko przez pracownika biura podawczego Prokuratury przekazującego w danym dniu korespondencję, brakowało na nich podpisu przedstawiciela operatora pocztowego. (dowód: akta kontroli str. 51-52, 104-207)

1.4. Przyjęcie i potwierdzenie nadania przesyłek rejestrowanych odbywało się poprzez podpisanie przez przedstawiciela PGP wykazów listów poleconych (potwierdzenie nadania przesyłek rejestrowanych). Zawierały one m.in.: datę nadania, dane nadawcy i adresatów, miejsce przeznaczenia, poszczególne numery nadawcze przesyłek, ich masę oraz wysokość opłaty. Dane ujęte w ww. wykazach umożliwiały identyfikację poszczególnych przesyłek. Nie były one podpisywane przez pracowników prokuratury ponieważ, jak wyjaśniła kierownik sekretariatu: „(...) operator pocztowy nie wymagał z naszej strony dodatkowej autoryzacji tego dokumentu.” (dowód: akta kontroli str. 188-208)

W momencie otrzymania od operatora pocztowego zwrotnych potwierdzeń odbioru lub zwrotów niepodjętej w terminie korespondencji, pracownik biura podawczego skanował kody kreskowe (indywidualne numery nadawcze) i tym sposobem wprowadzał do systemu datę otrzymania zwrotki/korespondencji przez prokuraturę (poz. w systemie „data rejestracji”). Następnie ręcznie uzupełniano informacje dodatkowe dotyczące m.in. dat doręczenia poszczególnych przesyłek, zgodnie z adnotacjami na zwrotkach. W przypadku niepodjęcia w terminie korespondencji wyekspediowanej wraz z potwierdzeniem odbioru, odnotowywano w systemie fakt jej niedoręczenia wraz z krótkim opisaniem przyczyny zwrotu, zgodnie z umieszczoną na zwrotce adnotacją.

(dowód: akta kontroli str. 101-104, 110-112, 117-119, 144-146, 151-153, 168-170)

Prokuratura nie dysponowała dokumentami wystawionymi przez operatora pocztowego potwierdzającymi zwrot niepodjętych w terminie przesyłek lub otrzymanie zwrotnych potwierdzeń odbioru.

Z wyjaśnień Prokuratora Okręgowego wynika, że zwroty niepodjętych w terminie przesyłek pracownik biura podawczego Prokuratury potwierdzał na dokumencie sporządzonym przez operatora pocztowego bez pozostawienia sobie jego kopii. Natomiast przekazywanie

<sup>7</sup> Jednolity tekst Zarządzenia stanowi załącznik do Obwieszczenia Prokuratora Generalnego z 23 stycznia 2014r.

zwrotnych potwierdzeń odbioru nie było w żaden sposób dokumentowane. „Pracownik PGP przynosi i przekazuje je bezpośrednio pracownikowi biura podawczego.”

(dowód: akta kontroli str. 101-103)

Zgodnie z postanowieniami załącznika nr 2 do umowy na świadczenie usług pocztowych (Opis przedmiotu zamówienia) do dnia 1 lipca 2015 r. formularz potwierdzenia odbioru przesyłek doręczanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej ma mieć postać elektroniczną (EPO).

Z wyjaśnień Prokuratora Okręgowego Pana Tadeusza Marka wynika, że: „(...) formularz potwierdzenia odbioru przesyłek doręczonych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest w postaci papierowej. Ustalenia w zakresie wdrożenia systemu EPO czynione są na szczeblu Prokuratury Generalnej i Ministerstwa Sprawiedliwości. W związku z powyższym Prokuratura Okręgowa w Białymstoku, tak jak pozostałe prokuratury w kraju, oczekuje na ostateczne ustalenia, które zostaną przekazane po zakończeniu rozmów pomiędzy Prokuraturą Generalną, Ministerstwem Sprawiedliwości, a wykonawcą systemu.”

(dowód: akta kontroli str. 27-30, 101-103)

1.5. W zakresie prawidłowości wypełniania przez doręczycieli zwrotnej korespondencji, badaniem objęto 100 zwrotnych potwierdzeń odbioru przekazanych Prokuraturze w okresie od 11 lutego do 12 września 2014 r. oraz 100 niedoręczonych przesyłek zwróconych w okresie od 21 marca do 17 września 2014 r. Analiza zwrotek wykazała, że we wszystkich przypadkach czytelnie oznaczono datę odbioru przesyłki, a adresaci własnoręcznym podpisem potwierdzali jej otrzymanie. Natomiast analiza 100 niedoręczonych przesyłek wykazała, m.in. że:

- we wszystkich przypadkach na zwróconych przesyłkach umieszczano daty awizacji oraz datę nieodebrania korespondencji w terminie,
- we wszystkich przypadkach obok dat awizacji i niepodjęcia przesyłki w terminie znajdowały się pieczęcie doręczyciela wraz z jego podpisem,
- we wszystkich przypadkach określano przyczynę zwrotu nieodebranych przesyłek nadawcy,
- w jednym przypadku (z 100 objętych badaniem) stwierdzono błędne dane adresowe, korespondencję wysłano powtórnie po ich poprawieniu,
- w jednym przypadku (z 100) stwierdzono, że operator pocztowy awizował przesyłkę w areszcie śledczym, co zdaniem NIK może świadczyć o dokonywaniu przez doręczyciela adnotacji na korespondencji niezgodnie ze stanem faktycznym.

Na niedoręczonych przesyłkach dokonywano skreśleń oraz poprawiano daty awizacji, co w konsekwencji utrudniało stwierdzenie faktycznej daty dokonanej czynności przez operatora.

Datę uznania przesyłki za doręczoną określała adnotacja prokuratora prowadzącego postępowanie zamieszczana na kopertach. W 63 (z 100) przypadkach była to data zwrotu przesyłki do Prokuratury, w 30 za datę doręczenia uznawano dzień, w którym korespondencja trafiała do prokuratora (tj. od jednego do ośmiu dni po zwrocie przesyłki do Prokuratury), w czterech przypadkach korespondencję uznano za doręczoną w dniu jej drugiej awizacji, zaś w pozostałych trzech przypadkach korespondencja nie zawierała stosownej adnotacji prokuratora.

(dowód: akta kontroli str. 113-177, 209-237)

1.6. Z wyjaśnień Prokuratora Okręgowego w Białymstoku Pana Tadeusza Marka wynika, że współpraca Prokuratury z PGP systematycznie się poprawiła. Problemy występowały w początkowym okresie realizacji umowy i dotyczyły głównie długiego czasu doręczania przesyłek oraz zwrotnych potwierdzeń odbioru. Zaistniałe problemy były na bieżąco monitorowane i telefonicznie rozwiązywane z przedstawicielem PGP.

(dowód: akta kontroli str. 78-81)

1.7. Analiza 100 losowo wybranych przesyłek niedoręczonych i zwróconych do Prokuratury w okresie od 4 marca do 17 września 2014 r. wykazała, że terminy doręczenia, awizacji oraz zwrotu niepodjętej korespondencji nadawcy kształtowały się następująco:

- średni czas doręczenia przesyłek (od daty nadania do daty pierwszej awizacji) wynosił 3,66 dnia (od 1 do 14 dni),
- średni czas od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji wynosił 8,54 dnia (od 8 do 10 dni), a średni czas od daty drugiej awizacji do stwierdzenia przez doręczyciela niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił 9,07 dnia (od 8 dni do 14 dni),
- średni czas zwrotu przesyłek przez PGP do adresata od daty ich niepodjęcia w terminie wynosił 8,44 dnia (od 4 do 27 dni). (dowód: akta kontroli str. 113-115)

**1.8.** W wyniku badania 100 losowo wybranych zwrotnych potwierdzeń odbioru, które wpłynęły do Prokuratury w okresie od 14 lutego do 12 września 2014 r. stwierdzono, że:

- średni czas odbioru przesyłki przez adresata do daty nadania przez PGP podpisanego zwrotnego potwierdzenia odbioru wynosił 2,77 dnia (od 1 do 8 dni),
- średni czas od daty nadania przez PGP podpisanego przez adresata zwrotnego potwierdzenia odbioru do daty wpływu zwrotnego potwierdzenia odbioru do prokuratury wynosił 4,92 dnia (od 1 do 12 dni),
- średni czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu zwrotnego potwierdzenia odbioru do Prokuratury wynosił 7,14 dnia (od 2 do 17 dni),
- średni czas od daty nadania przesyłki przez Prokuraturę do daty zwrócenia podpisanego zwrotnego potwierdzenia odbioru do nadawcy wynosił 10,4 dni (od 3 do 21 dni). (dowód: akta kontroli str. 209-211)

Stosownie do postanowień pkt. 10 Opisu przedmiotu zamówienia, będącego załącznikiem nr 2 do umowy na świadczenie usług pocztowych, wykonawca będzie dostarczał do siedziby zamawiającego pokwitowanie odbioru przesyłki, potwierdzone przez jej adresata, niezwłocznie po dokonaniu doręczenia przesyłki, nie później jednak, niż w ciągu siedmiu dni roboczych od dnia doręczenia.

Spośród 100 objętych analizą zwrotnych potwierdzeń odbioru 83 zwróconych zostało Prokuraturze w terminie siedmiu dni roboczych od ich doręczenia, a pozostałe 17 zwrócono nadawcy po upływie ww. terminu, tj. od 8 do 10 dni roboczych po odebraniu korespondencji przez adresata. Z wyjaśnień Prokuratora Okręgowego wynika, że w latach 2013–2014 nie odnotowano przypadków odraczania postępowań prokuratorskich lub uchybień terminów procesowych z powodu opóźnień w dostarczaniu zwrotnych potwierdzeń odbioru lub niedoręczenia przesyłek z winy operatora pocztowego.

(dowód: akta kontroli str. 27-30, 209-211, 238-239)

**1.9.** Na podstawie danych zawartych w systemie SIP „Libra 2” stwierdzono, że w 2013 r. liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru niezwróconych przez operatora pocztowego po upływie 30 dni od daty nadania korespondencji wynosiła ogółem 59 sztuk (odpowiednio 17, 14, 17 i 11 sztuk w poszczególnych kwartałach 2013 r.). W trzech kwartałach 2014 r. operator nie zwrócił nadawcy ogółem dziewięć sztuk zwrotnych potwierdzeń odbioru (odpowiednio trzy, jedno i pięć) mimo upływu ww. terminu.

W latach 2013–2014 (do końca września) operator pocztowy zwrócił do Prokuratury odpowiednio ogółem 11 i 56 sztuk zwrotnych potwierdzeń odbioru po upływie 30 dni od nadania przesyłki (sześć w III i siedem w IV kwartale 2013 r. oraz 21 w I, 19 w II i 16 w III kwartale 2014 r.). Powyższe wskazuje na poprawę świadczenia usług pocztowych w 2014 r. przez PGP w ww. zakresie. (dowód: akta kontroli str. 240-245)

**1.10.** Koszty ponoszone przez Prokuraturę z tytułu realizacji usług pocztowych w pierwszych trzech kwartałach 2014 r. wynosiły 26,60 tys. zł i były o 27,38 tys. zł (tj. o 50,7%) niższe w porównaniu do kosztów poniesionych w analogicznym okresie 2013 r. (53,99 tys. zł). Wysokość wydatków w poszczególnych kwartałach 2013 i 2014 r. wynosiła odpowiednio: 19,95 tys. zł, 19,77 tys. zł i 14,27 tys. zł w 2013 r. oraz 9,97 tys. zł, 9,32 tys. zł i 7,31 tys. zł w 2014 r.

Jednocześnie liczba przesyłek nadanych przez Prokuraturę w pierwszych trzech kwartałach 2014 r. wynosiła ogółem 8.343 szt. i zmniejszyła się w porównaniu do tego samego okresu 2013 r. o 2.995 sztuk (tj. o 26,4%). (dowód: akta kontroli str. 246-248)

Jak wyjaśnił Prokurator Okręgowy w Białymstoku Pan Tadeusz Marek: „W okręgu białostockim nie dokonuje się doręczeń za pośrednictwem Policji, chyba że na doręczenie przesyłki wyznaczony był bardzo krótki termin. Jeżeli jednostka prokuratury mieści się w budynku sądu, korespondencja do sądu jest przekazywana przez pracownika biura podawczego. Ewentualnie doręczenia są dokonywane również za pośrednictwem kierowców na terenie miasta oraz przy okazji wyjazdów służbowych.” Prokuratura w badanym okresie nie ponosiła innych kosztów z tytułu realizacji usług pocztowych. Nie wystąpiły również przypadki zwrotu przez Poczta Polską zwrotnych potwierdzeń odbioru nadanych przez PGP. (dowód: akta kontroli str. 78-81, 101-103, 186, 195, 202, 249-256)

1.11. W okresie od stycznia do września 2014 r. dokonywano weryfikacji faktur wystawionych przez PGP w zakresie ich zgodności ze zrealizowanymi usługami. W wyniku powyższego stwierdzono rozbieżności między faktyczną liczbą nadanych przesyłek (wg. zestawień sporządzanych przez poszczególne prokuratury okręgu białostockiego), a załączanymi do faktur zestawieniami sporządzanymi przez PGP (określającymi ilości i rodzaje świadczonych usług). Zaistniałe różnice stwierdzono w styczniu oraz od marca do sierpnia 2014 r. i były one podstawą, po interwencji Prokuratury, do wystawienia przez operatora faktur korygujących pomniejszających lub powiększających należności z tytułu świadczenia usług pocztowych. Wysokość wystawionych korekt wynosiła:

- za styczeń należność w kwocie 27,19 tys. zł pomniejszono o 1,81 tys. zł,
- za marzec należność w kwocie 30,19 tys. zł, pomniejszono o 3,30 tys. zł,
- za kwiecień należność w kwocie 26,05 tys. zł powiększono o 1,3 tys. zł,
- za maj należność w kwocie 28,04 tys. zł powiększono o 0,28 tys. zł,
- za czerwiec należność w kwocie 26,61 tys. zł powiększono o 1,04 tys. zł,
- za lipiec należność w kwocie 28,91 tys. zł pomniejszono o 1,09 tys. zł,
- za sierpień należność w kwocie 21,08 tys. zł pomniejszono o 0,95 tys. zł.

Opłaty należności za świadczone usługi pocztowe za miesiące od marca do sierpnia 2014 r. następowały po wyjaśnieniu z operatorem występujących różnic i wystawieniu przez PGP faktur korygujących. (dowód: akta kontroli str. 257-324)

Należność wynikającą z faktury Nr FS-3/14PR z 7 lutego 2014 r. za usługi pocztowe za styczeń 2014 r. zatwierdzoną pod względem merytorycznym, opłacono w terminie wskazanym przez wystawcę, mimo stwierdzenia różnic w ilości przesyłek.

Jak wyjaśnił Prokurator Okręgowy Pan Tadeusz Marek dokonano tego: „(...) mając na uwadze, że umowa na świadczenie usługi została zawarta na okres 2 lat i jest wykonywana w systemie ciągłym. Uznane różnice zostały skorygowane niezwłocznie z należności za kolejny miesiąc. Należy również zwrócić uwagę, że opłata faktury przed korektą dotyczyła jedynie m-ca stycznia, a więc początku obowiązywania umowy. W kolejnych miesiącach faktury realizowano na bieżąco w prawidłowych wysokościach tj. po uwzględnieniu faktur korygujących.” (dowód: akta kontroli str. 258-279, 325-326)

1.12. W dniu 29 stycznia 2014 r. ramach sprawowanego nadzoru poproszono poszczególne prokuratury okręgu białostockiego o przedstawienie uwag dotyczących realizacji umowy na świadczenie usług pocztowych. Otrzymane informacje przekazano Prokuraturze Apelacyjnej w dniu 6 lutego 2014 r. Ponadto, jak wynika z wyjaśnień Prokuratora Okręgowego Pana Tadeusza Marka, sprawy związane z doręczaniem przesyłek przez PGP poruszano min. na naradach z kierownikami sekretariatów prokuratur rejonowych okręgu białostockiego, a także podczas bieżącego analizowania wątpliwych sytuacji. Ujawnione uwagi i problemy w zakresie funkcjonowania umowy na świadczenie usług pocztowych zgłaszano jednostce nadrzędnej (pismami z 7 kwietnia, 10 lipca oraz 16 września 2014 r.). Sygnalizowano w nich m.in. o nieterminowym doręczaniu przesyłek z poszczególnych prokuratur okręgu białostockiego, wydłużonym okresie oczekiwania na zwrotne potwierdzenie odbioru, wydłużonym czasie oczekiwania na akta z innych instytucji, nieczytelnych zapisach na zwrotnych potwierdzeniach odbioru, pomyłkach w dostarczaniu korespondencji. (dowód: akta kontroli str. 78-100)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że brak dokumentów wystawionych przez operatora pocztowego potwierdzających otrzymanie przez Prokuraturę w danym dniu zwrotnych potwierdzeń odbioru, uniemożliwia weryfikację faktycznie odebranych i przekazanych zwrotek oraz może utrudnić prawidłowe złożenie ewentualnej reklamacji.

(dowód: akta kontroli str. 101-103)

Ustalone nieprawidłowości

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

Prokuratura nie egzekwowała w 2014 r. od przedstawiciela operatora pocztowego podpisywania dokumentów potwierdzających nadanie przesyłek nierejestrowanych. Zgodnie z § 11 pkt 1 Regulaminu świadczenia usług, przyjęcie przesyłek od nadawcy, w tym nierejestrowanych, odbywa się po podpisaniu przez upoważnione osoby reprezentujące nadawcę i operatora zbiorczej karty potwierdzenie nadania lub dokumentu potwierdzenia nadania. Protokoły zdawczo-odbiorcze były podpisywane tylko przez pracownika Prokuratury przekazującego w danym dniu korespondencję, brakowało na nich podpisu przedstawiciela PGP.

Z wyjaśnień kierownik sekretariatu Prokuratury wynika, że: *„Brak podpisu przedstawiciela PGP na „Protokole zdawczo-odbiorczym dla Polskiej Grupy Pocztovej” wynika z dotychczasowej praktyki. Dokument ten jest sporządzany przez pracownika biura podawczego i ma charakter kontrolny ilości i rodzaju nadawanej korespondencji. Nie wymagaliśmy podpisu przedstawiciela PGP pod tym dokumentem, ponieważ nie zdarzyło się, aby przy odbiorze z biura podawczego tut. prokuratury została zakwestionowana ilość nadanej korespondencji.”*

(dowód: akta kontroli str. 44-76, 104, 109, 178, 188, 204, 208)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonej nieprawidłowości, działalność Prokuratury w zakresie realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych.

## **2. Prawidłowość rozpatrywania skarg, wnoszenia reklamacji i wypłacania odszkodowań**

Opis stanu faktycznego

2.1. W Rzeczowym Wykazie Akt (rejestrze skarg dotyczącym spraw administracyjnych) prowadzonym przez Prokuraturę za 2014 r. nie stwierdzono skarg od podmiotów zewnętrznych na sposób dostarczania przesyłek prokuratorskich.

Jak wyjaśnił Prokurator Okręgowy: *„Do Prokuratury Okręgowej w Białymstoku, jak i jednostek podległych wpływały uwagi od adresatów odnośnie dostarczanej przez PGP korespondencji. Były to jednak uwagi składane ustnie lub telefonicznie. Ponieważ nie było skarg w formie pisemnej nie zostały one zewidencjonowane.”*

(dowód: akta kontroli str. 78-81, 328)

2.2. W okresie od stycznia do końca września 2014 r. Prokuratura złożyła do PGP trzy reklamacje, w tym dwie dotyczące braku wpływu zwrotnego potwierdzenia odbioru i jedną dotyczącą nieotrzymania przesyłki przez adresata. Jedno roszczenie uznano (19 września 2014 r.) i tytułem odszkodowania zaproponowano zwrot kosztów w wysokości pobranej opłaty (4,09 zł). Z wyjaśnień Głównej Księgowej wynika, że operator zobowiązał się wpłacić należność do końca października 2014 r. Do dnia 10 października 2014 r. na konto Prokuratury nie wpłynęła ww. kwota. W kolejnym przypadku potwierdzenie odebrania korespondencji zwrócono nadawcy dziewięć dni po złożeniu reklamacji, zaś w ostatnim operator udowodnił, że adresat otrzymał przesyłkę. (dowód: akta kontroli str. 335-368, 375)

W analogicznym okresie 2013 r. złożono dwie reklamacje dotyczące nieotrzymania korespondencji przez adresata. Oba roszczenia operator pocztowy uznał za nieuzasadnione. Z wyjaśnień kierownik sekretariatu Prokuratury wynika, że: *„(...) nie odwoływano się od decyzji operatora o nieuznaniu złożonych w 2013 r. reklamacji, ponieważ prokuratura podzieliła stanowisko operatora (Poczty Polskiej), według której reklamacje były niezasadne.”*

(dowód: akta kontroli str. 208, 369-374)

W okresie objętym kontrolą Prokuratura nie reklamowała przesyłek zagranicznych.

(dowód: akta kontroli str. 101-103)

W toku kontroli NIK stwierdzono, że spośród ogółem 2.024 przesyłek nadanych do końca września 2014 r. przez Prokuraturę za potwierdzeniem odbioru w dziewięciu przypadkach operator nie zwrócił nadawcy zwrotnych potwierdzeń odbioru korespondencji, mimo upływu ponad 60 dni od daty ich nadania. Stosownie do § 20 pkt 2 Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A., usługę pocztową uważa się za niewykonaną lub nienależycie wykonaną jeżeli przesyłka adresowa lub jej zawartość została uszkodzona, zniszczona lub zagubiona. Zgodnie z § 20 pkt 3 ww. regulaminu niedoręczoną przesyłkę uważa się za utraconą po 60 dniach od jej nadania.

(dowód: akta kontroli str. 44-76, 240, 376-377)

Z wyjaśnień Prokuratora Okręgowego wynika, że w czterech sprawach odstąpiono od reklamacji, gdyż ustalono, że adresaci otrzymali przesyłki, zaś w pozostałych pięciu przypadkach w dniu 3 października 2014 r., tj. po upływie od 4 do 194 dni od dnia, w którym przesyłkę uznaje się za utraconą, złożono u operatora pocztowego stosowne reklamacje. Brak zwrotnych potwierdzeń odbioru nie uniemożliwił dalszego procedowania w tych sprawach. Do dnia zakończenia kontroli Prokuratura nie otrzymała odpowiedzi na złożone reklamacje.

(dowód: akta kontroli str. 378-395)

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że reakcja nadawcy na niedostarczanie zwrotek powinna następować niezwłocznie po upływie regulaminowych terminów.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Prokuratury w badanym obszarze.

#### IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>8</sup>, wnosi o egzekwowanie od operatora pocztowego podpisywania „Protokołu zdawczo-odbiorczego dla Polskiej Grupy Poczтовой”, potwierdzającego ilość i rodzaj nadanej w danym dniu korespondencji,

#### V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden kierownikowi 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 Delegatury NIK w Białymstoku.

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 30 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.

Białystok, dnia 17 listopada 2014 r.

Kontroler  
Piotr Jurkin  
starszy inspektor kontroli państwowej

  
.....  
podpis

DYREKTOR DELEGATURY  
Najwyższej Izby Kontroli w Białymstoku  
z up. WICEDYREKTOR

Agata Ciupa  
  
.....  
podpis

<sup>8</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82. ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.

