



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ – 4101-024-01/2014
P/14/035

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie
ul. Kraszewskiego 8, 35-016 Rzeszów
T +48 17 780 23 00, F +48 17 780 23 06
lrz@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli P/14/035 – Restrukturyzacja Poczty Polskiej S.A., a dostępność usług pocztowych.

Jednostka
przeprowadzająca
kontrolę Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Kontrolerzy Justyna Lis, główny specjalista kontroli państwowej,
upoważnienie do kontroli nr 91534 z dnia 30.09.2014 r.
Maciej Pilecki, starszy inspektor kontroli państwowej,
upoważnienie do kontroli nr 91533 z dnia 30.09.2014 r.

[dowód: akta kontroli str. 1-4]

Jednostka
kontrolowana Region Sieci Poczty Polskiej w Rzeszowie (zwany również RS lub RS Rzeszów)

Kierownik jednostki
kontrolowanej Ryszard Król - Dyrektor Regionu Sieci Poczty Polskiej w Rzeszowie.

[dowód: akta kontroli str. 5-6]

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹, działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie w latach od 2011 r. do 2014 r. (I półrocze).

Uzasadnienie
oceny ogólnej

Procesy restrukturyzacyjne w zakresie przygotowania Poczty do funkcjonowania w warunkach pełnej liberalizacji rynku pocztowego, prowadzone były w kierunku utrzymania odpowiedniego poziomu dostępności do świadczonych usług przy jednoczesnym zapewnieniu rentowności wszystkich placówek pocztowych. W kolejnych latach badanego okresu Regionowi Sieci w Rzeszowie udało się utrzymać niewielką dynamikę wzrostu przychodów ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów, jak też przychodów ze sprzedaży usług pocztowych. Ograniczając koszty swojej działalności, w niewielkim stopniu, ale systematycznie zmniejszono poziom zatrudnienia i obniżano przeciętne wynagrodzenie pracowników.

Działania restrukturyzacyjne Poczty skupiały się na likwidacji nierentownych placówek pocztowych, zlokalizowanych na obszarach o niskiej gęstości zaludnienia. Również w strefach miejskich zamykano mniejsze placówki, w zamian rozwijając i wydłużając czas pracy urzędów zlokalizowanych w centralnych częściach miasta.

Opracowany przez Poczta i funkcjonujący w RS system premiowania pracowników sprzyjał maksymalizacji efektywności poszczególnych placówek pocztowych Regionu oraz dbałości o zadowolenie klienta z poziomu świadczonych usług pocztowych. Odpowiednie wydziały umiejscowione w płaskich strukturach Poczty dokładnie rozpatrywały złożone skargi i reklamacje. Nieprawidłowości będące ich przyczyną stawały się tematem prowadzonych szkoleń i udzielanych instruktaży

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie

oraz wdrażanych projektów, których celem było usprawnienie pracy. W okresie badanym zarówno liczba złożonych reklamacji, jak też wartości wypłacanych w kolejnych latach odszkodowań, wykazywały tendencję wzrostową. Ze względu jednak na niewielkie kwoty wypłacanych odszkodowań, stanowiące 0,02% udziału w ogólnych przychodach RS, nie stanowią one - w ocenie NIK - zagrożenia dla rentowności Regionu. Poczta wydzieliła ze swoich struktur Biuro, które zajmowało się rozpatrywaniem skarg oraz dokonywało szczegółowej analizy zagadnień budzących niezadowolenie klientów. Biuro podejmowało działania, których celem było powiązanie tematyki składanych skarg z jednostkami organizacyjnymi odpowiedzialnymi za zaistnienie nieprawidłowości. Następnie dokonywano szeregu działań w celu eliminacji przyczyn najczęściej występujących działań niepożądanych.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Jakość świadczonych usług pocztowych, w tym usług o charakterze powszechnym

Opis stanu
faktycznego

Dokonane w trakcie kontroli oględziny wybranych placówek pocztowych oraz przeprowadzone wśród klientów ankiety oceny jakości usług pocztowych, pozwoliły stwierdzić, że jakość świadczonych usług jest dobra i klienci są z nich zadowoleni. W wyniku prowadzonej restrukturyzacji, w okresie objętym kontrolą systematycznie zmniejszała się liczba placówek pocztowych podległych Regionowi Sieci w Rzeszowie, których w 2012 r. było 481, w 2013 r. – 427, a w I połowie 2014 r. już tylko 419. Likwidację urzędów pocztowych, filii urzędów oraz agencji pocztowych przeprowadzano na terenach miejskich i wiejskich, równocześnie regularnie zmniejszając liczbę nadawczych skrzynek pocztowych. Średnia odległość między placówkami pocztowymi na obszarze wiejskim wynosiła 10 km. Najwięcej placówek pocztowych czynnych było w godzinach od 7,00 do 16,00. Na terenach miejskich, wysoko zurbanizowanych, placówki pocztowe obsługiwały klientów w godzinach od 7,00 do 20,00. Przeciętna liczba mieszkańców w rejonie działania placówki pocztowej systematycznie wzrastała, osiągając poziom 5.081 - w 2014 r. W gminach wiejskich wskaźnik ten okazał się nieco niższy i osiągnął poziom 4.641 mieszkańców na jedną placówkę pocztową. W okresie objętym kontrolą odnotowano systematyczny spadek zatrudnienia. Wyjątkiem był 2012 r., w którym zatrudnienie wzrosło w wyniku dostosowania obszarów działania RS do obszarów administracyjnych województw. W ostatnim roku objętym kontrolą wprowadzono wskaźnik obrazujący przeciętną liczbę mieszkańców w rejonie działania jednego listonosza.

[dowód: akta kontroli str. 7-16]

Kwestia zapewnienia dostępności, powszechności i sprawności obsługi klienta została zbadana w ramach oględzin przeprowadzonych w 20 urzędach pocztowych, zwanych również urzędami lub up, w tym 10 zlokalizowanych w miastach i 10 na terenach wiejskich.

Spośród 20 opisanych wyżej urzędów, 12 czynnych było tylko w dni robocze. Przed wszystkimi up znajdowała się nadawcza skrzynka pocztowa dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W urzędach zlokalizowanych na terenach miast, do obsługi klientów przeznaczonych było przeciętnie 12, a w gminach wiejskich 3 etaty, co powodowało, że średnio we wszystkich urzędach do obsługi klientów zatrudniono po 7

pracowników. W większych urzędach czynnych od 10 do 14 godzin dziennie osoby przeznaczone do obsługi klientów pracowały w układzie zmianowym.

Średnia liczba stanowisk obsługi klienta w urzędach poddanych oględzinom to prawie 3 okienka, w tym w urzędach zlokalizowanych w miastach - 4,5 a w gminach wiejskich 2 okienka.

W wyniku oględzin przeprowadzonych w powyższych urzędach odnotowano, że w 16 z nich nie było klientów oczekujących w kolejce na załatwienie sprawy. Czas oczekiwania klientów na obsłużenie w pozostałych up wyniósł od 1 do 6 minut.

W każdym skontrolowanym urzędzie udostępnione były na potrzeby klientów regulaminy świadczonych usług pocztowych oraz ich cenniki. Na sali obsługi klienta znajdowała się informacja, wskazująca gdzie powyższe dokumenty można uzyskać.

Niezbędne do skorzystania z usług pocztowych druki pocztowe - w 17 urzędach znajdowały się na sali obsługi klienta, a w 3 przypadkach na stanowiskach obsługi.

[dowód: akta kontroli str. 17-59, 580-584]

Z badań ankietowych, przeprowadzonych wśród klientów korzystających z usług pocztowych w placówkach objętych kontrolą², wynika m.in., że 96,2% respondentów było zadowolonych z poziomu świadczonych usług pocztowych, a 87,7% oceniło, że poziom ww. usług w ostatnich trzech latach uległ poprawie, 93,4% ankietowanych było zadowolonych z terminowości doręczania przesyłek, 83,5% oceniło, że terminowość doręczania przesyłek poprawiła się w ostatnich trzech latach. 86,1% pozytywnie oceniło dostępność do usług pocztowych, a 71,4% ankietowanych uznało, że w ostatnich trzech latach nastąpiła poprawa w dostępie do usług pocztowych. Godziny pracy placówek pocztowych pozytywnie oceniło 87,3% respondentów, 94,6% wyraziło zadowolenie z szybkości obsługi, a 92,2% - ze sposobu doręczania przesyłek pocztowych przez listonoszy. Zdaniem 79,8% respondentów doręczanie przesyłek przez listonoszy w ostatnich trzech latach poprawiło się, zadowolonych ze sposobu doręczania przesyłek poleconych było 89,5%. Dostarczanie przesyłek poleconych w ostatnich trzech latach poprawiło się zdaniem 76,3% ankietowanych. Poziom cen usług pocztowych w ocenie 56,42% respondentów oceniła jako odpowiedni, nie miało zdania 16,34% ankietowanych, a zdaniem 27,24% poziom cen usług pocztowych był zbyt wysoki. Pozytywnie bezpieczeństwo przesyłek pocztowych oceniło 86,1% ankietowanych.

Wśród osób biorących udział w badaniu ankietowym dotyczącym oceny jakości usług pocztowych (w przeciągu ostatnich trzech lat) nie spotkało się z sytuacją związaną: ze zagubieniem lub niedostarczeniem przesyłki pocztowej - 92% ankietowanych, z uszkodzeniem zawartości przesyłki - 92,3%, z niemożnością uzyskania wyczerpującej informacji w placówce pocztowej - 94,9%, z pozostawieniem awiza pomimo obecności domowników - 80,6%, z dostarczeniem przesyłki z opóźnieniem 60,1%, z częstym dostarczaniem przesyłek poleconych pod nieobecność w domu 59,2% ankietowanych.

[dowód: akta kontroli str. 60-579, 638-639]

Spośród osób biorących udział w badaniach ankietowych 61,24% (w przeciągu ostatnich trzech lat) spotkało się z sytuacją zbyt długich kolejek w placówce pocztowej (w tym sytuacja taka miała miejsce dla: 26,05% ankietowanych raz, 24,37% kilka razy, 5,88% często, a 5,04% bardzo często)

[dowód: akta kontroli str. 60-579, 638-639]

² Udział w ankiecie wzięło 260 respondentów, którzy wypełnili ankiety w 20 placówkach pocztowych, podległych RS Rzeszów.

Dyrektor RS w Rzeszowie wyjaśnił, że w ramach badań przeprowadzonych przez RS średni czas oczekiwania na obsługę w placówkach pocztowych wyniósł 2,04 min. (124 kontrole w 2014 roku). Przyczyną ewentualnych kolejek może być czasowe spiętrzenie się oczekujących osób. Ewentualne czasowe kolejki wynikają również ze specyfiki działalności usługowej nastawionej na obsługę klienta indywidualnego. W przypadku wystąpienia kolejki czas oczekiwania klientów jest zmniejszany poprzez realizację założeń Systemu Szybkiego Reagowania.

[dowód: akta kontroli str. 57-59]

2. Dostosowanie infrastruktury do potrzeb klientów niepełnosprawnych, z małymi dziećmi i w podeszłym wieku

Spośród 87 poddanych oględzinom skrzynek pocztowych, 86 skrzynek zostało umocowanych na odpowiedniej wysokości i zlokalizowanych w miejscach umożliwiających dostęp dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i starszych. W jednym przypadku, na czas przeprowadzenia remontu elewacji budynku, do którego zwykle skrzynka była przymocowana, została ona przeniesiona na ścianę sąsiedniego budynku, w miejsce niedostosowane dla osób niepełnosprawnych. Fakt tymczasowego umieszczenia skrzynki w innym miejscu został zgłoszony do Regionu Sieci.

Spośród 20 poddanych oględzinom urzędów, 13 zapewniało dostęp dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, w tym w 11 urzędach wykonany był podjazd dla wózków, a w 2 brak było barier architektonicznych utrudniających dostęp osobom na wózkach inwalidzkich. W pozostałych 7 urzędach wykonanie podjazdu było niemożliwe ze względu na usytuowanie budynku. W każdym z tych przypadków przed urzędem znajdował się oznaczony piktogramem dzwonek. We wszystkich zaopatrzonych w dzwonek urzędach, w których przeprowadzono oględziny, dzwonek był sprawny i połączony ze stanowiskiem dla osób niepełnosprawnych. Po naciśnięciu dzwonka, pracownik up wychodzi do niepełnosprawnego klienta w celu dokonania obsługi.

Najbliższe placówki pocztowe dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich znajdowały się w odległości od 5,2 km do 16 km od placówek poddanych oględzinom, w których brak było podjazdu dla osób niepełnosprawnych. We wszystkich up poddanych oględzinom, znajdowało się oznaczone piktogramem stanowisko dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych oraz stoliki i krzesła lub ławki dla klientów. W żadnym z urzędów, w których przeprowadzono oględziny, nie było udogodnień dla klientów z małymi dziećmi.

[dowód: akta kontroli str. 17-58, 580-584]

3. Zapewnienie usług pocztowych, w tym powszechnych, w miejscowościach wypoczynkowych w miesiącach wzmożonego ruchu turystycznego

Region Sieci w Rzeszowie na podległym terenie posiada 5 placówek pocztowych w następujących miejscowościach turystycznych: Iwonicz Zdrój, Polańczyk, Rymanów, Horyniec Zdrój, Cisna. Placówki te były dostępne dla klientów w ciągu całego roku, realizując zarówno potrzeby mieszkańców jak i turystów.

Na terenie Muzeum Etnograficznego w Sanoku i nad Jeziorem Solińskim w punkcie informacji turystycznej utworzono dwie agencje pocztowe uruchamiane w sezonie turystycznym. RS Rzeszów nie odnotował żadnych zgłoszeń od turystów lub klientów o potrzebie utworzenia dodatkowych agencji lub też wydłużenia godzin pracy w obecnie funkcjonujących placówkach.

Dyrektor RS Rzeszów Pan Ryszard Król wyjaśnił, że potwierdzenie o prawidłowym zabezpieczeniu potrzeb klientów i turystów w okresie wakacyjnym uzyskano od naczelników w bezpośredniej lub telefonicznej rozmowie. Informacje o potrzebach dotyczących zainteresowania usługami pocztowymi przez turystów zbierane są przed sezonem wakacyjnym wczesną wiosną. Z danych uzyskanych od naczelników placówek pocztowych wynikało, że nie zaistniała potrzeba dokonywania zmian.

[dowód: akta kontroli str.585-598]

4. Podejmowane działania na rzecz poprawy jakości świadczenia usług

Region Sieci w Rzeszowie podejmował szereg działań, których celem była poprawa terminowości przebiegu przesyłek listowych zwykłych i terminowości przebiegu przesyłek rejestrowanych. W ramach powyższych działań przeprowadzane były kontrole funkcjonalne w podległych placówkach pocztowych, których celem było zachowanie „czystej podłogi” w placówkach pocztowych po wyjściu listonoszy w rejon doręczeń, czytelność datowników umieszczanych na przesyłkach oraz terminowość przesyłek pozostałych w placówkach pocztowych.

RS monitorował otrzymywane z Biura Jakości miesięczne informacje dotyczące terminowości świadczonych usług rejestrowanych, jak też przebiegu przesyłek zwykłych. Przedmiotowe opracowania dotyczyły wszystkich jednostek organizacyjnych RS. Od początku bieżącego roku Biuro Jakości przesyłało do RS tygodniowe raporty w zakresie usług rejestrowanych, skąd przekazywano je do placówek pocztowych. Na podstawie otrzymywanych raportów wyliczano wskaźnik terminowości, który w wybranych okresach 2013 r. był jednym z elementów uzyskania premii zadaniowej. Ponadto w celu podniesienia wskaźnika terminowości dostarczania przesyłek, w okresie kilku miesięcy 2013 r., do elementów uzyskania premii zadaniowej, w 28 placówkach pocztowych włączono: terminowość dostarczenia paczki priorytetowej, paczki wartościowej priorytetowej, przesyłki pobraniowej priorytetowej. Warunkiem otrzymania premii było uzyskanie wskaźnika terminowości na poziomie 95%. Placówki te nie były rozliczane z terminowości doręczania listów poleconych. Dane dotyczące terminowości dostarczania przesyłek były również prezentowane i dyskutowane na spotkaniach służbowych z naczelnikami urzędów. Z pracownikami placówek pocztowych, w których było co najmniej 10 rejonów doręczeń przeprowadzano warsztaty z „terminowości”. Celem warsztatów było wskazanie przyczyn oraz rozwiązań mających wpływ na „terminowość”. Kwestią wielokrotnie poruszaną w gronie pocztowców było dotrzymanie wskaźników terminowości dla przesyłek z gwarantowanym terminem doręczenia, otrzymywanych na zamknięcie placówek. Ostatecznie rozwiązano powyższy problem wprowadzając popołudniowe doręczanie tego typu przesyłek.

W zakresie podnoszenia standardu obsługi klienta w placówkach pocztowych Regionu Sieci przeprowadzono następujące działania:

- od roku 2012 prowadzono proces aktywizacji pracowników zaplecza pocztowego do obsługi okienek nadawczych. Procesem objęto 419 pracowników, którzy

pracując w placówkach pocztowych nie zajmowali się bezpośrednio obsługą klientów,

- wprowadzono schemat szybkiego reagowania, który stanowił kontynuację procesu aktywizacji pracowników zaplecza. Projekt zakładał skrócenie czasu oczekiwania klientów na usługi poprzez doraźne uruchamianie stanowiska okienkowego w sytuacji tworzących się kolejek. W projekcie wzięły udział 124 Urzędy Pocztowe posiadające przynajmniej 2 okienka i co najmniej 3 osoby uczestniczące w obsłudze klienta. Przeprowadzone co kwartał badanie ankietowe wśród klientów odwiedzających placówkę pocztową średnio raz w tygodniu lub częściej dotyczące poziomu zadowolenia klientów z organizacji obsługi w zakresie długości oczekiwania na obsługę, szybkości obsługi, ilości czynnych okienek, długości kolejek wykazało wzrost wskaźnika zadowolenia z poziomu 85,26% (III kw. 2013 r.) do poziomu 97,19% (IV kw. 2014 r.)
- kontrole jakości obsługi metodą "Tajemniczy Klient",
- udzielanie instruktaży pracownikom obsługi bezpośredniej w miejscu pracy przez koordynatorów sprzedaży i sieci,
- prowadzenie szkoleń w zakresie profesjonalnej obsługi bezpośredniej przez trenerów zewnętrznych oraz wewnętrznych,
- prowadzenie szkoleń językowych dla pracowników placówek pocztowych,
- przygotowanie aeorogramu rozmowy z klientem dla pracowników obsługi bezpośredniej

W wyniku działań restrukturyzacyjnych, których celem było obniżanie kosztów funkcjonowania, w kolejnych latach badanego okresu, systematycznie ograniczono liczbę stanowisk obsługi klienta w podległych placówkach pocztowych. Zgodnie z przedstawionymi przez RS danymi, w 2012 r. na salach obsługi klienta dostępnych było 929 okienek, w tym czynnych w godzinach otwarcia placówek - średnio 806 okienek, w 2013 r. odpowiednio dostępnych było 850 okienek, w tym czynnych w godzinach otwarcia placówki już tylko 743 okienka, w 2014 r. (I półrocze) dostępnych było 828 okienek, w tym czynnych w godzinach otwarcia placówki - 715 okienek. Ogółem, w ciągu 3 ostatnich lat zlikwidowano ponad 100 stanowisk obsługi klienta.

Ważnym elementem efektywnej organizacji pracy była dla Poczty skuteczność doręczania przesyłek listowych poleconych. Od 1 lutego 2014 r. w RS Rzeszów wprowadzono zadanie premiowe dla listonoszy dotyczące skuteczności doręczania przesyłek poleconych. Podstawowym celem wdrożenia zadania było zmniejszenie liczby awizowanych przesyłek poleconych mających wpływ na optymalizację czasu pracy związanego z powtórным opracowaniem i wydaniem przesyłek awizowanych w placówce pocztowej. Zadanie wyznaczono dla wszystkich placówek pocztowych posiadających w swoich strukturach służbę doręczeń (137 up), a uzyskanie poprawy wyników w zakresie skuteczności było podstawą do wypłaty dodatkowego wynagrodzenia listonoszom. RS monitorował osiągnięte wyniki, zbierając comiesięczne raporty zawierające dane z tej dziedziny.

Jednym z czynników zapewniających efektywność i właściwą organizację pracy w placówkach pocztowych było dostosowanie godzin pracy do zapotrzebowania na usługi. RS monitorował potrzebę zmiany czasu pracy w poszczególnych placówkach pocztowych. Sprawdzano natężenie liczby klientów w różnych godzinach dni roboczych i sobót. Wyniki dokonywanych badań stały się podstawą do wyznaczenia czasu pracy wszystkich placówek umiejscowionych na terenie RS. W kolejnych

latach badanego okresu, godziny otwarcia poszczególnych placówek zmieniały się. Przykładem może być liczba placówek otwartych w godzinach między 7,00 a 16,00, która w 2012 r. wynosiła 285, w 2013 zmniejszyła się do 231, a w 2014 ponownie wzrosła do 242. Podobnym zmianom podlegały placówki otwarte w godzinach między 7,00 a 20,00 oraz placówki otwarte tylko w godzinach przedpołudniowych lub tylko w godzinach popołudniowych. Jednocześnie zwiększała się liczba placówek otwartych w innych godzinach, indywidualnie dostosowanych do potrzeb regionu, w których zostały umiejscowione.

W okresie 9 miesięcy 2014 Region Sieci w Rzeszowie realizował „Program Wyzwań Wzrostu”, w ramach którego podjęte zostały działania w zakresie wzrostu sprzedaży w czterech głównych obszarach produktowych polegające na:

- moderowaniu technik sprzedażowych stosowanych przez bezpośrednich sprzedawców, rozpoznawania potrzeb klientów,
- organizacji warsztatów i instruktaży, szkoleń produktowych uzupełniających wiedzę pracowników,
- sprawdzaniu wiedzy pracowników,
- nadzorze nad pracownikami bezpośredniej obsługi klienta.

Region Sieci w Rzeszowie podejmował również działania w zakresie bezpieczeństwa obrotu pocztowego. Będąc adresatem raportów z planowej i pozaplanowej oceny zgodności sporządzanych przez Biuro Ładu Korporacyjnego i Zgodności w przedstawionej wyżej tematyce, na podstawie cząstkowych i zbiorczych informacji, Region Sieci przekazywał do jednostek organizacyjnych o terenowym zasięgu działania, raporty odnoszące się do przeprowadzonej oceny z badania zgodności. Poprzez ujęcie w raportach odpowiednich zaleceń RS zobowiązywał kierowników jednostek do unifikacji stanu faktycznego ze stanem wymaganym oraz prowadził nadzór nad procesem dostosowania się jednostki organizacyjnej do powszechnie obowiązujących i wewnętrznych aktów prawnych. Placówki zostały zobowiązane do przekazania informacji zwrotnych w zakresie wdrożenia wydanych zaleceń pokontrolnych. W przypadkach uzasadnionych, w oparciu o przedłożoną dokumentację z oceny zgodności, RS stosował wobec pracowników odpowiedzialnych za wystąpienie ujawnionych nieprawidłowości sankcje dyscyplinujące.

Podczas spotkań, narad służbowych, Dyrektor RS w Rzeszowie omawiał zagadnienia z zakresu bezpieczeństwa obrotu pocztowego, z kierownikami jednostek organizacyjnych o terenowym zasięgu działania.

Do urzędów pocztowych przekazywane były publikacje służbowe mające charakter informacyjny i instruktażowy, odnoszące się do problematyki bezpieczeństwa obrotu pocztowego. W placówkach pocztowych wyznaczono pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo obrotu pocztowego wraz z określeniem zakresu zadań do realizacji.

Ponadto RS przeprowadzał szkolenia pracowników związane z:

- usprawnieniem oraz zapewnieniem właściwej organizacji pracy służby nadawczej, ekspedycyjno-rozdzielczej i doręczeń,
- rozmieszczeniem, ewidencją oraz nadzorem nad opróżnianiem nadawczych skrzynek pocztowych.

[dowód: akta kontroli str. 7-8, 599-602]

W ramach usprawnienia oraz zapewnienia właściwej organizacji pracy służby nadawczej, ekspedycyjno-rozdzielczej w 2012 r. zmieniono zasady dystrybucji korespondencji do 85 firm na terenie miasta Rzeszowa. Dzięki przeprowadzonej reorganizacji uproszczono proces doręczania, eliminując z niego urząd oddawczy Rzeszów 2. Główną korzyścią wynikającą z wprowadzonego rozwiązania było przyśpieszenie godzin doręczania oraz wyeliminowanie przypadków kilkakrotnego w ciągu dnia „podjazdu do firmy”.

W tym samym roku scentralizowano służbę doręczeń z terenu miasta Przemyśla i podległego obszaru wiejskiego do jednego miejsca, tj. Urzędu Pocztowego Przemyśl 2. Działanie to pozwoliło na wyeliminowanie jednego etapu rozdziału przesyłek kierowanych na obszar Przemyśla. Likwidacji uległ proces rozdziału i przekazywania przesyłek z UP Przemyśl 2 do UP Przemyśl 1. Bezpośrednie pobranie materiału przez listonoszy z UP Przemyśl 2, przyśpieszyło wyjście listonoszy w rejon i poprawiło efektywność wykorzystania czasu pracy. Dodatkowo w 2013 roku w ramach prac zespołu, powołanego Decyzją Dyrektora RS, poprawiono organizację pracy rozdzielni przesyłek w UP Przemyśl 2. Dokonane zmiany polegały na poprawie warunków pracy na rozdzielni między innymi poprzez opisanie skrzytek do rozdziału materiału na rejon (nazwa i zakresy ulic), precyzyjne przypisanie zadań poszczególnym pracownikom oraz polepszeniu wyposażenia stanowisk na zapleczu.

Na przełomie lat 2013-2014 razem z Pionem Operacji Logistycznych Rejon Działania Kraków, zwanym w dalszej treści POL, wypracowano porozumienie w zakresie doręczania do klientów przesyłek ponadgabarytowych. Mając na uwadze rosnący wolumen przesyłek, których gabaryty uniemożliwiały doręczanie ich samochodami prywatnymi wykorzystywanymi do celów służbowych przez listonoszy uzgodniono, że tego typu przesyłki (duże gabaryty) będą doręczane do klientów z wykorzystaniem taboru POL. Tabor ten, zgodnie z porozumieniem był dostarczany na telefoniczne zgłoszenie takiej potrzeby z placówki oddawczej.

W I półroczu 2014 przeprowadzono proces konsolidacji masowych nadawców do wybranych punktów nadań. W ramach tego procesu, dla 11 największych klientów nadających przesyłki w ramach zawartych z Poczta umów, miejscem nadawania stały się duże placówki pocztowe, lepiej skomunikowane z węzłem ekspedycyjno-rozdzielczym. Powyższe działanie miało na celu poprawę jakości obsługi największych klientów oraz wydłużenie godziny granicznej nadawania przesyłek. Równocześnie zmniejszono ilość punktów pośredniczących w przekazywaniu przesyłek.

W I półroczu 2014 przygotowano proces konsolidacji węzłów Tarnobrzeg i Tarnów oraz przygotowywano się do wdrożenia projektów wewnątrznie zwanych „sortowaniem na rejon”, „umaszynowaniem WER”.

1. W celu właściwej organizacji służb doręczeń RS:

- podjął działania polegające na przeniesieniu listonoszy z mniejszych placówek pocztowych do placówek większych, posiadających korzystniejszą lokalizację z punktu widzenia logistyki pocztowej. Celem przeprowadzonych koncentracji oprócz wymiernych efektów w postaci zmniejszenia kosztów transportu pocztowego była poprawa organizacji pracy służby doręczeń na podległym obszarze,
- przeprowadził analizę rejonów doręczeń pod kątem równomiernego w całym RS rozłożenia pracy wśród listonoszy i ustalenia zasobów niezbędnych do realizacji zadań związanych z doręczaniem korespondencji. Analizą objęto

140 placówek pocztowych w roku 2012 i 137 placówek pocztowych w roku 2013. Przedmiotowa analiza prowadzona w latach 2012 oraz 2013 pozwoliła na wyrównanie dysproporcji w zatrudnieniu służby doręczeń. Ponadto przeprowadzane na okoliczność zmian w zatrudnieniu reorganizacje rejonów doręczeń pozwalały na dostosowanie wielkości i ilości rejonów do zapotrzebowania na usługi doręczania na danym terenie. Uaktualnieniu poddane zostały tzw. metryki obsługi rejonu doręczeń, zawierające szczegółowe dane co do ilości punktów adresowych, rodzaju zabudowany na danym terenie, sposobu doręczania korespondencji oraz rodzaju i długości pokonywanych tras w danym rejonie,

- przeprowadził reorganizację obszarów doręczeń oraz dokonał zmiany środków transportu do obsługi rejonów. Zmiany miały na celu zapewnienie sprawnej obsługi rejonów doręczeń oraz utrzymanie standardów jakościowych z zakresu doręczania przesyłek przez listonoszy.

W latach 2012-2014 największa odległość między placówkami pocztowymi zlokalizowanymi na obszarach wiejskich nie ulegała zmianie i wynosiła 17,3 km, natomiast najmniejsza odległość między placówkami pocztowymi na obszarach wiejskich, która również nie ulegała zmianie wynosiła 2,7 km.

Dostosowując wachlarz usług do potrzeb klientów na terenie działania RS Rzeszów wdrożono projekt „Placówka przyjazna e-commerce”, który zakładał uruchomienie sieci placówek, spełniających wymagania i oferujących profesjonalną obsługę dla dynamicznie rozwijającego się segmentu rynku w zakresie handlu internetowego.

Ponadto rozszerzono sieć placówek przyjmujących przesyłki Pocztex oraz EMS.

[dowód: akta kontroli str. 7-8, 599-621]

Na terenie działania RS, w 2012 r. zlokalizowanych było 1571 skrzynek nadawczych, w 2013 r. – 1409 skrzynek, w I półroczu 2014 r. – 1357 skrzynek. Stosownie do postanowień zarządzenia nr 24/2012 Prezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. w sprawie *Instrukcji o nadawczych skrynkach pocztowych w zakresie ich rozmieszczenia, ewidencji, opróżniania i kontroli*, które wprowadzało nowe zasady rozmieszczania skrzynek nadawczych na obszarach wiejskich, RS w latach 2012-2014 zdemontował 859 skrzynek pocztowych, w tym: w 2012 r. – 645 skrzynek, w 2013 r. – 162 skrzynek, w ciągu pierwszych 6 miesięcy 2014 r. - 52 skrzynek.

W ramach działań związanych z rozmieszczeniem, ewidencją oraz nadzorem nad opróżnianiem nadawczych skrzynek pocztowych RS wprowadził wewnętrzne procedury zgodnie, z którymi odpowiedzialność za prawidłowe opróżnianie, oznakowanie oraz estetyczny wygląd skrzynek ponosił pracownik realizujący ich opróżnianie. W RS byli to pracownicy up oraz pracownicy POL. Pracownicy POL dokonywali opróżniania skrzynek nadawczych zlokalizowanych na obszarach miejskich (201 skrzynek). Pracownicy RS (listonosze) dokonywali opróżniania skrzynek nadawczych zlokalizowanych na obszarze wiejskim (łącznie 884 skrzynek nadawcze). Skrzynek nadawcze zlokalizowane przed placówkami pocztowymi opróżniane były przez pracowników danej placówki (łącznie 263 skrzynek nadawcze).

Kontrole opróżniania skrzynek nadawczych miały charakter bieżący i doraźny. W ramach kontroli bieżących, dokonywano za pomocą systemu elektronicznego bieżącego odczytywania chipów skrzynek zlokalizowanych w miastach: Rzeszów, Krosno, Tarnobrzeg, Stalowa Wola. Kontrola za pomocą taśm kontrolnych obejmowała skrzynek nadawcze zlokalizowane w miastach: Kolbuszowa, Leżajsk,

Łańcut, Mielec, Ropczyce, Jasło, Lesko, Jarosław, Lubaczów, Przemyśl, Przeworsk, Nisko. W ramach kontroli bieżącej dokonywano wymiany tabliczek kontrolnych na skrzynkach nadawczych zlokalizowanych na obszarach wiejskich. Ewidencja wydawania i rozliczania tabliczek kontrolnych prowadzona była w placówkach pocztowych. Kontrola za pomocą wymiany toreb dotyczyła skrzynek miejskich zlokalizowanych przede wszystkim przed placówkami pocztowymi w miastach.

Kontrole o charakterze doraźnym polegały na wrzutach listów kontrolnych przez Naczelników oraz wyznaczonych pracowników up lub RS.

[dowód: akta kontroli str. 7-8, 599-602, 622-637]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

5. Działalność RS w zakresie załatwiania reklamacji, skarg i wniosków.

Podstawowe zasady, zadania organizacji i funkcjonowania RS w Rzeszowie określa Regulamin Organizacyjny Regionu Sieci w Rzeszowie. Zgodnie z postanowieniami § 18 ust. 2 pkt 11 powyższego Regulaminu przyjmowanie reklamacji, skarg i wniosków związanych z realizacją zadań własnych i zleconych na terenie województwa podkarpackiego, należy do podstawowych zadań urzędów pocztowych. Stosownie do brzmienia § 16 pkt. 9 Regulaminu, współpraca z właściwą komórką organizacyjną, dotycząca skarg i wniosków należy do zadań podległych Zastępcy Dyrektora RS Działu Koordynacji Sieci.

[dowód: akta kontroli str. 640-655]

W okresie objętym kontrolą dokonano badania złożonych reklamacji w związku ze świadczeniem usług pocztowych w podziale na: usługi powszechne, usługi kurierskie i inne usługi pocztowe. Ilość uznanych reklamacji łącznie ze wszystkich powyższych tytułów wykazywała w kolejnych latach tendencję wzrostową i kształtowała się następująco: w 2011 r. złożono 731 uzasadnionych reklamacji, w 2012 r. odpowiednio 924, w 2013 r. – 1081, w I połowie 2014 r. – 865 reklamacji.

W obszarze świadczonych usług powszechnych, w kolejnych latach zaobserwowano tendencję spadkową zarówno w zakresie ogólnej liczby składanych reklamacji, jak również poszczególnych grup reklamacji spowodowanych utratą, ubytkiem zawartości przesyłek lub ich uszkodzeniem. Jednocześnie wzrastał udział reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w ogólnej ich liczbie. Statystycznie sytuacja przedstawiała się następująco: w 2011 r. zostało złożonych 2.922 reklamacji, z których uwzględniono 649, tj. 22%. W 2012 r. liczba reklamacji obniżyła się i wyniosła 2.651, z których pozytywnie rozpatrzono 809, tj. 31%. W 2013 r. nastąpił dalszy spadek reklamacji, a ich liczba wyniosła 2.532, z których uwzględniono 881, tj. 35%. W pierwszej połowie 2014 r. złożono ogółem 1.281 reklamacji, z których uwzględniono 427, tj. 33%. Reklamacje najczęściej dotyczyły utraty przesyłek poleconych, paczek pocztowych i przesyłek z zadeklarowaną wartością.

[dowód: akta kontroli str. 656-659]

Zupełnie odmienna, niż na rynku świadczenia usług powszechnych, w zakresie złożonych reklamacji, kształtowała się sytuacja na rynku usług kurierskich.

W kolejnych latach ilość reklamacji na usługi kurierskie osiągała coraz to wyższe wartości. Równocześnie, w latach od 2011 do 2013, obniżał się udział procentowy reklamacji rozpatrzonych pozytywnie. I tak: w 2011 r. z tytułu świadczenia usług kurierskich złożono 64 reklamacje, z których uwzględniono 61%, w 2012 r. złożono 96 reklamacji, z których uwzględniono 54%, w 2013 r. złożono 255 reklamacji, z których uwzględniono 45%. W I połowie 2014 r. liczba złożonych reklamacji gwałtownie wzrosła do 472, z których 50% rozpatrzono pozytywnie.

[dowód: akta kontroli str. 656]

W ramach realizacji innych usług pocztowych RS Rzeszów w 2011 r. świadczył usługi: druku bezadresowego, e-przesyłki, przesyłki pobraniowej, przesyłki na warunkach szczególnych oraz paczki pocztowej PLUS. W 2012 r. RS rozszerzył swoją ofertę o usługi w zakresie przesyłek gabarytowych oraz telegramu pocztowego. W 2013 r., zrezygnowano ze świadczenia usług paczki pocztowej PLUS, w zamian wprowadzając do swojej oferty usługi Multi Paczki oraz przesyłki firmowej. W wyniku dalszych zmian dokonanych w strategii sprzedaży innych usług pocztowych, w I połowie 2014 r. RS świadczył dotychczasowe usługi w zakresie przesyłki pobraniowej, Multi Paczki i przesyłki firmowej, wprowadzając jednocześnie dwie nowe usługi: Paczka Ekstra24, Paczka24, Paczka48 oraz przesyłka handlowa.

Analiza reklamacji złożonych w związku ze świadczeniem powyższych usług pocztowych wykazała, że podobnie jak w segmencie usług kurierskich – występował tu trend wzrostowy. W kolejnych latach ich liczba kształtowała się następująco: w 2011 r. złożono 146 reklamacji, w 2012 – odpowiednio 171, w 2013 r. – 217 i w I połowie 2014 r. – 310 reklamacji.

W całym kontrolowanym okresie, w stosunku do kolejno wprowadzanych przez RS usług, w początkowym okresie ich funkcjonowania składanych było więcej reklamacji, po czym następowała tendencja spadkowa. Równocześnie, w kolejnych latach zaobserwowano wzrost udziału reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w ogólnej ich liczbie. Tendencja ta odnosiła się zarówno do reklamacji złożonych do poszczególnych usług, jak również do ich ogólnej liczby. I tak: w 2011 r. uwzględniono 29% złożonych reklamacji, w 2012 r. odpowiednio 37%, w 2013 r. - 38%. W I połowie 2014 r. liczba pozytywnie rozpatrzonych reklamacji osiągnęła poziom 65%.

I połowa 2014 r. charakteryzuje się niespotykanym w poprzednich latach gwałtownym wzrostem wniesionych reklamacji z wyjątkowo wysokim udziałem reklamacji uwzględnionych. W okresie tym wdrożono nową usługę występującą pod nazwą Paczka Ekstra24, Paczka24, Paczka48 w stosunku, do której już w ciągu pierwszych miesięcy jej funkcjonowania wniesiono 221 reklamacji, w tym pozytywnie rozpatrzono 144 tj. 65%.

[dowód: akta kontroli str. 657-659]

Pan Ryszard Król, Dyrektor Regionu Sieci w Rzeszowie wyjaśnił, że przyczyną wzrostu reklamacji, w tym również reklamacji uzasadnionych - były zmiany organizacyjne w strukturze Poczty Polskiej S.A. W 2012 r. do RS zostało włączonych 91 placówek pocztowych zlokalizowanych w województwie podkarpackim, na terenie powiatu stalowowolskiego, niżańskiego, Tarnobrzeg, tarnobrzieskiego i dębickiego. Przed zmianą wymienione urzędy pocztowe były zarządzane przez jednostki rejonowe w Tarnobrzegu i Tarnowie. Powyższa zmiana oznaczała, że RS od 2012 r. ponosił odpowiedzialność za zwiększony wolumen nadanych przesyłek w urzędach z wyżej opisanego obszaru, które nie były ujmowane w zestawieniach wypłaconych odszkodowań za 2011 r. Miało to tym

większe znaczenie, że w jednostkach organizacyjnych PP S.A., obowiązuje zasada zgodnie z którą kwota wypłaconego odszkodowania obciąża jednostkę nadzorującą placówkę pocztową, która przyjęła przesyłkę reklamowaną do obrotu pocztowego.

Na wzrost reklamacji przełożyło się również rozszerzenie zakresu odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. w związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2013 r. ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe. Szczególnie restrykcyjny był zapis art. 88 ust. 3 zobowiązujący do wypłaty odszkodowania w przypadku doręczenia przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii w terminie późniejszym niż 4 dni po dniu nadania oraz poprzez zapis art. 89 zobowiązujący do wypłaty odszkodowania w zakresie nienależytego wykonania usługi doręczania przesyłek doręczonych w trybach określonych w *Kodeksie postępowania administracyjnego, Kodeksie postępowania cywilnego, Kodeksie postępowania karnego, Ordynacji podatkowej.*

Wpływ na liczbę złożonych reklamacji ma również zasada obowiązująca w obrocie zagranicznym, dotycząca usług kurierskich, zgodnie z którą wyłącznie operator kraju nadania przesyłki ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Bez znaczenia pozostaje tu fakt, na jakim etapie realizacji usługi nastąpiło jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie.

[dowód: akta kontroli str. 921-922]

6. Wysokość wypłaconych w RS odszkodowań z tytułu złożonych reklamacji

Opis stanu faktycznego

W okresie poddanym kontroli w RS, w związku ze świadczeniem usług pocztowych, wypłacono łącznie ponad 208.000 zł odszkodowań z tytułu złożonych reklamacji. Wartości wypłaconych w kolejnych latach odszkodowań wykazywały tendencję wzrostową i wynosiły: w 2011 r. – 41.202 zł, w 2012 r. – 51.898 zł, w 2013 r. – 54.107 zł, w ciągu pierwszych 6 miesięcy 2014 r. - 61.339 zł. W okresie objętym kontrolą, tj. w latach od 2011 r. do I połowy 2014 r., najwyższe odszkodowania w kwocie 171.405 zł wypłacono z tytułu realizacji powszechnych usług pocztowych. Z tytułu świadczenia innych usług pocztowych wypłacono 19.522 zł oraz z tytułu realizacji usług kurierskich odpowiednio 17.619 zł.

Na podstawie informacji uzyskanej z Centrum Obsługi Finansowej, wzrost ogólnej kwoty wypłaconych odszkodowań w kolejnych latach spowodowany był systematycznym wzrostem uznanych reklamacji usług pocztowych, skutkujących wypłatą odszkodowania.

[dowód: akta kontroli str. 660, 921-922]

Zidentyfikowane trzy tytuły wypłaty największych kwot odszkodowań z powodu utraty przesyłek pozostających w związku ze świadczeniem powszechnych usług pocztowych dotyczyły reklamacji przesyłek w obrocie zagranicznym. Przyczynami złożenia przedmiotowych reklamacji były: utrata przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością, nadanej 10 listopada 2011 r. i kierowanej do Norwegii, utrata przesyłki priorytetowej z zadeklarowaną wartością kierowanej do Francji oraz utrata przesyłki listowej wartościowej kierowanej do Niemiec. Postępowanie wyjaśniające dwóch pierwszych przesyłek kierowanych do Norwegii i Francji, prowadzone było w 2012 r. przez RS Rzeszów. Reklamacja trzeciej przesyłki złożona w 2014 r., której krajem przeznaczenia były Niemcy, rozpatrzona została przez Sekcję Reklamacji Zagranicznej. Wszystkie powyższe przesyłki zostały nadane w urzędach pocztowych Regionu Sprzedaży Rzeszów, po czym zostały przesłane do urzędu wymiany Warszawa WER i prawidłowo wyekspediowane

kolejno do operatorów Poczty Norwegii, Francji i Niemiec. Operatorzy Poczty Norwegii i Niemiec potwierdzili przyjęcie przesyłek do kraju przeznaczenia. Obsługiwane i dostępne dla Poczty Polskiej systemy śledzenia historii paczki nie zanotowały potwierdzenia przyjęcia przesyłki przez operatora Poczty Francji.

W ramach prowadzonych postępowań wyjaśniających dotyczących wyżej opisanych reklamacji sprawdzono, czy w okresie od dnia nadania przesyłki do zakończenia postępowania przesyłki nie nadeszły jako zwrotne do urzędów nadania, nie zostały wyłączone z przewozu, nie zalegały w placówkach nadawczych. Ponadto w stosunku do przesyłki, dla której operatorem kraju przeznaczenia była Norwegia, sprawdzono, czy nie została ona wysłana do Wydziału Niedoręczonych Przesyłek w Koluszkach. Prześledzono, kiedy i którą odprawą przekazano reklamowaną przesyłkę do przewozu oraz pobrano numery przyjętych przesyłek w dniu nadania.

[dowód: akta kontroli str. 661-716]

W ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego przesyłki, której krajem przeznaczenia była Norwegia, RS w Rzeszowie skierował wystąpienie do operatora norweskiego w celu uzyskania informacji o dalszych jej losach. Do czasu wydania decyzji o rozpatrzeniu reklamacji, RS nie otrzymał odpowiedzi, mimo to z uwagi na mijający termin załatwienia reklamacji, stosownie do brzmienia przepisów art. 21 ust 5 pkt 1 oraz ust 9 Światowej Konwencji Pocztovej – Genewa 2008, przyznał nadawcy zaginionej przesyłki odszkodowanie w kwocie zadeklarowanej wartości oraz zwrotu uiszczonych opłat pocztowych za nadanie przesyłki – łącznie 1.310 zł. Powyższa decyzja zawierała stwierdzenie, że wypłacona kwota może podlegać zwrotowi, w przypadku ostatecznego ustalenia przez operatora Poczty Norwegii losu przesyłki i uznania, że nie zginęła lub też zaistnienia innych zdarzeń potwierdzających jej doręczenie

W dniu 23 kwietnia 2012 r. RS w Rzeszowie otrzymał od operatora Poczty Norwegii informację – stwierdzenie, że reklamowana przesyłka została doręczona w dniu 30 listopada 2011 r. W związku z powyższym, w dniu 16 maja 2012 r. RS zwrócił się do reklamującego o zwrot kwoty wypłaconego odszkodowania.

[dowód: akta kontroli str. 661-691]

W wyniku przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego w sprawie utraty przesyłki kierowanej do Francji, ustalono, że przesyłka zaginęła. W myśl przepisów art. 21 ust. 5 pkt 1 oraz ust. 9 Światowej Konwencji Pocztovej – Genewa 2008, RS uznał reklamację za uzasadnioną i przyznał nadawcy odszkodowanie w kwocie zadeklarowanej wartości oraz zwrócił uiszczone opłaty pocztowe za nadanie przesyłki - łącznie 1.670 zł.

W związku z faktem niepotwierdzenia przyjęcia przesyłki przez urząd wymiany kraju przeznaczenia, operator Poczty Francji nie udzielił swojego upoważnienia do wypłaty odszkodowania. Stosownie do przepisów art. RC 155 Regulaminu dotyczącego paczek pocztowych – Berno 2008, który stanowi, że odpowiedzialność spoczywa na operatorze, który przyjął przesyłkę (...) i nie może udowodnić ani doręczenia jej adresatowi ani, ewentualnie, właściwego przekazania innemu wyznaczonemu operatorowi, odpowiedzialność za zaginięcie przesyłki poniósł operator Poczty Polskiej.

[dowód: akta kontroli str. 692-706]

W ramach postępowania reklamacyjnego odnoszącego się do utraty przesyłki listowej wartościowej kierowanej do Niemiec zgodnie z informacją uzyskaną od wyznaczonego operatora kraju przeznaczenia, przesyłka została uznana za

zaginioną. Operator Poczty Niemiec przesłał swój kod autoryzacji w celu pokrycia kwoty wypłaconego odszkodowania dla nadawcy przesyłki.

Sekcja Reklamacji Zagranicznych Warszawa, działając na podstawie art. 19 Światowej Konwencji Pocztovej – Doha 2012 oraz art. RC 150 Regulaminu dotyczącego paczek pocztowych – Berno 2013, poinformowała nadawcę, że reklamacja wysłanej przez niego przesyłki została rozpatrzona i uznana za uzasadnioną - w wyniku przeprowadzonego postępowania ustalono, że reklamowana przesyłka zaginęła. Centrum Obsługi Finansowej przyznało maksymalne odszkodowanie równe kwocie zadeklarowanej wartości oraz opłaty za nadanie przesyłki - łącznie 743,31 zł.

[dowód: akta kontroli str. 707-716]

W grupie odszkodowań wypłaconych w związku ze świadczeniem innych usług pocztowych, szczegółowej kontroli poddano dokumenty reklamacyjne przesyłki pobraniowej oraz dwóch przesyłek pocztowych na warunkach szczególnych. Wszystkie rozpatrywane reklamacje dotyczyły świadczonych usług pocztowych w obrocie krajowym.

[dowód: akta kontroli str. 743-826]

Postępowanie wyjaśniające dotyczące reklamacji przesyłki pocztowej na warunkach szczególnych prowadzone było przez RS w Rzeszowie, zgodnie z postanowieniami *Regulaminu świadczenia usługi pocztowej przesyłka pocztowa na warunkach szczególnych w obrocie krajowym* wprowadzonego Uchwałą nr 396/2010 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 14 grudnia 2010 r. Reklamacja została złożona przez odbiorcę przesyłki, której zawartością był laptop. Reklamujący żądał odszkodowania twierdząc, że uszkodzeniu uległa matryca laptopa. Do reklamacji załączono: opakowanie przesyłki, karton i 8 sztuk zdjęć obrazujących pognieciony karton i uszkodzony laptop z widocznym wgnieceniem na pulpicie.

W ramach toczącego się postępowania, pobrano wyjaśnienia od kolejno czterech pracowników biorących udział w procesie przyjmowania, wydawania i doręczania reklamowanej przesyłki. Wszyscy pracownicy twierdzili, że przesyłka była w dobrym stanie, bez uszkodzeń i w takim też stanie została doręczona do adresata. Pracownicy wskazywali na występującą w reklamacji niespójność. Według reklamującego uszkodzeniu uległa matryca przesyłki, czyli wewnętrzna część urządzenia, co wskazywało, że powinny pojawić się ślady uszkodzenia opakowania i zewnętrznej obudowy laptopa. Ślady takie nie zostały stwierdzone, ani przez pracowników poczty, ani też przez osobę odbierającą przesyłkę. Pracownik doręczający przesyłkę w swoich wyjaśnieniach podał, że podczas doręczania przesyłka była w stanie nienaruszonym, bez zauważalnych uszkodzeń, co zostało potwierdzone przez członka rodziny reklamującego, odbierającego przesyłkę, poprzez złożenie podpisu.

W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego, Region Sieci w Rzeszowie stwierdził, iż w przypadku reklamowanej przesyłki doszło do uszkodzenia jej zawartości. RS w myśl § 43 ust. 1 pkt 4 wyżej przywołanego *Regulaminu*, wypłaciła reklamującemu odszkodowanie w wysokości żądanej przez adresata, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość tj. w kwocie 807,80 zł.

[dowód: akta kontroli str. 717-742]

Zgodnie z powyższym *Regulaminem* Centrum Obsługi Finansowej Sekcja Reklamacji w Rzeszowie prowadziło postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamacji drugiej przesyłki pocztowej na warunkach szczególnych z zadeklarowaną wartością. Reklamację z tytułu uszkodzenia przesyłki, tj. tabletu o wartości 600 zł,

złożył adresat, w następnym dniu po osobistym jej przyjęciu. Dokumentacja reklamacyjna, do której adresat dołączył zdjęcie uszkodzonego tabletu, kopię dowodu zakupu oraz opakowanie reklamowanej przesyłki była niekompletna - brakowało oświadczenia o niewidocznych uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata (§ 46 ust. 2 pkt 3 i 5 Regulaminu). Doręczyciel i asystentka urzędu pocztowego, do którego nadeszła przesyłka złożyli pisemne oświadczenia, w których podali, że przesyłka zapakowana była w małe kartonowe pudełko, a stan opakowania nie budził ich wątpliwości. Doręczyciel oświadczył, że adresat odebrał przesyłkę osobiście. Zdaniem Naczelnika Urzędu, przesyłki, co do których są jakieś wątpliwości lub które mają uszkodzone opakowanie - są awizowane i wydawane w urzędzie pocztowym.

Reklamacja rozpatrzona w I instancji została uznana za nieuzasadnioną. W II instancji Biuro Jakości Usług i Normowania Pracy uznało, że nie może potwierdzić należytego wykonania usługi dotyczącej reklamowanej przesyłki. W związku z powyższym Poczta Polska S.A. wypłaciła odszkodowanie w wysokości 535,30 zł.

(dowód: akta kontroli str. 717-742, 762-779)

Reklamacja przesyłki pobraniowej priorytetowej wartościowej, ostrożnie ze sprawdzeniem zawartości była kolejnym tytułem wypłaty odszkodowania w sprawie, którego RS w Rzeszowie przeprowadził w 2012 r. postępowanie wyjaśniające. W ramach postępowania ustalono, że reklamację – skargę złożył nadawca przesyłki. Przesyłka zawierała tablet, ładowarkę i kabel GPS. Według reklamującego, tablet zapakowany został do koperty bąbelkowej, pudełka tekturowego wypełnionego papierem, w sposób niepozwalający na przemieszczanie się poszczególnych części w pudełku. Przesyłka została otwarta w obecności listonosza. Adresat odmówił jej przyjęcia. W uzasadnieniu podał, że zawartość przesyłki była uszkodzona - stłuczona została szyba ekranu. W protokole o uszkodzeniu, ubytku lub zepsuciu zawartości przesyłek pobraniowych sporządzonym przez dwóch pracowników RS potwierdzono, że szyba ekranu została stłuczona dodając jednocześnie, że obudowa ekranu pozostała w stanie nienaruszonym. Określając przypuszczalną przyczynę uszkodzenia, pracownicy podali, że niemożliwym było uszkodzenie przesyłki podczas transportu i doręczenia. Na opakowaniu zewnętrznym brak było zewnętrznych śladów uszkodzenia.

RS w Rzeszowie, działając zgodnie z § 53 *Regulaminu świadczenia usługi pocztowej przesyłka pobraniowa w obrocie krajowym*, wprowadzonego Uchwałą nr 397/201 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 14 grudnia 2010 r., poinformował nadawcę, że złożona przez niego reklamacja została rozpatrzona i uznana za uzasadnioną. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego potwierdzono, iż w przypadku reklamowanej przesyłki doszło do uszkodzenia zawartości z winy służb pocztowych. Reklamującemu wypłacono karę umowną w wysokości 526,45 zł, na którą złożyło się 30% opłaty pocztowej tj. 6,45 zł oraz kwota zadeklarowanej wartości przesyłki 520,00 zł.

[dowód: akta kontroli str. 780-826]

W grupie odszkodowań wypłaconych z tytułu reklamacji złożonych w związku ze świadczeniem usług kurierskich, szczegółowej kontroli poddano przesyłki: Pochtex-Ekspres24 oraz Pochtex-Przesyłka kurierska krajowa.

Reklamację przesyłki Pochtex-Ekspres24 złożył nadawca. Przesyłka była ubezpieczona na kwotę równą jej zadeklarowanej wartości, tj. 1000 zł, posiadała wykupioną usługę pn. ostrożnie. Na opakowaniu znajdowały się naklejki ostrzegawcze typu „góra dół” i „uwaga szkło”. Adresat, który rozpakował przesyłkę

w obecności doręczyciela, nie przyjął jej, ponieważ umywalka będąca jej zawartością została rozbita. Na okoliczność dostarczenia uszkodzonej przesyłki spisano protokół przekazania uszkodzonej przesyłki. W ramach postępowania wyjaśniającego, od wszystkich placówek nadania i przeznaczenia, do których kolejno kierowana była przesyłka, drogą e-mailową zebrano informacje dotyczące wpłynięcia, opracowania i wysłania ładunku. Otrzymane informacje nie wskazywały na zaistnienie jakichkolwiek nieprawidłowości. W żadnej z placówek nie sporządzono raportu dotyczącego przedmiotowej przesyłki, co oznaczało, że nie stwierdzono nieprawidłowości z nią związanych.

W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego potwierdzono fakt uszkodzenia zawartości reklamowanej przesyłki. Biuro Jakości Poczty Polskiej S.A. wydając decyzję II instancji przyznało reklamującemu maksymalne odszkodowanie w wysokości 1000 zł oraz zwrot opłaty za usługę w kwocie 11,96 zł.

[dowód: akta kontroli str. 827-873]

Reklamację przesyłki Pocztex-Przesyłka kurierska krajowa, złożył nadawca. Przesyłka, której zawartością również była umywalka, miała wykupione usługi pn. ostrożnie, sprawdzenie zawartości i została ubezpieczona w wysokości jej zadeklarowanej wartości. Adresat odmówił przyjęcia przesyłki z powodu uszkodzenia jej zawartości. Do przesyłki nie dołączono formularza specyfikacji zawartości w związku, z czym spisano notatkę z adnotacją „przesyłka zgodna z zawartością, zawartość uszkodzona, pęknięta. Nie sporządzono protokołu przekazania uszkodzonej przesyłki, ponieważ kurier nie posiadał ze sobą niezbędnych formularzy. W złożonym oświadczeniu kurier wyjaśnił, że opakowanie zewnętrzne stanowiło firmowe pudełko z tektury wrażliwej na zgniatanie wypełnione cienkimi taflami styropianu, lecz na tyle niewystarczające, by skutecznie zamortyzować skutki wstrząsu bądź nacisku podczas transportu, dodatkowo umywalka zawinięta była w folię. W ramach przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego nie natrafiono na ślad raportowania reklamowanej przesyłki, który wymagany był w przypadku stwierdzenia na danym etapie jej opracowywania faktu uszkodzenia opakowania lub zaistnienia innych zdarzeń, mogących mieć wpływ na uszkodzenie wartości. Sekcja Reklamacji Usług Pocztowych Kraków rozpatrując reklamację w I instancji uznała ją za nieuzasadnioną. Zgodnie z wydaną decyzją, prawdopodobną przyczyną uszkodzenia, pomimo wykupionej usługi „ostrożnie” i traktowaniu przesyłki podczas transportu ze szczególną ostrożnością, było zastosowanie przez nadawcę niedostatecznego zabezpieczenia przesyłanej rzeczy oraz użycia niewłaściwego rodzaju opakowania. Reklamujący nie zgodził się z powyższą decyzją. W złożonym odwołaniu podał, że towar był fabrycznie nowy, nieużywany, obłożony styropianem o grubości 2 cm, owinięty folią bąbelkową i oznaczony naklejkami typu „góra dół” i „uwaga szkło”.

W wyniku ponownej analizy zgromadzonej w toku postępowania reklamacyjnego dokumentacji, Biuro Jakości Poczty Polskiej S.A., zmieniło decyzję jednostki I instancji uznając odwołanie za uzasadnione. Jednocześnie Biuro przyznało reklamującemu odszkodowanie w maksymalnej wysokości tj. 1000 zł.

[dowód: akta kontroli str. 827-853, 874-901]

Analiza powyższych dokumentów wykazała, że w 2013 i 2014 r. doszło do uproszczenia procedur stosowanych w ramach postępowania reklamacyjnego.

7. Podejmowane działania zmierzające do zmniejszenia liczby reklamacji oraz związanych z tym kosztów

Opis stanu faktycznego

Działania podejmowane przez RS w zakresie zmniejszania liczby reklamacji skupiały się na organizowaniu szkoleń i instruktażu pracowników zaangażowanych w proces prawidłowej realizacji usług. Przeprowadzono szkolenia pracowników służby doręczeń oraz pracowników nadzoru służbowego, dotyczące prawidłowego doręczania, wydawania przesyłek doręczanych w trybach określonych w *Kodeksie postępowania administracyjnego*, *Kodeksie postępowania cywilnego*, *Kodeksie postępowania karnego* i *Ordytacji podatkowej*.

Do podległych placówek pocztowych, na bieżąco kierowane były publikacje służbowe przybliżające pracownikom tematykę związaną z prawidłową realizacją usług doręczania przesyłek, w innych trybach niż określony w ustawie z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.³

RS podejmował działania w zakresie eliminacji opóźnień w fazie nadawczej poprzez rozszerzenie listy placówek pocztowych przyjaznych eCommerce, wydłużenie godzin przyjęcia przesyłek z gwarantowanym i deklarowanym terminem doręczenia, jako nadanych przed godziną graniczną, zapoczątkowano oznaczanie przesyłek. Wprowadzono również przegląd procesów w fazie nadawczej w celu skrócenia czasu przeznaczonego na przyjęcia przesyłki do obrotu pocztowego.

Na terenie działania RS podobnie jak w okresie poprzednim listonosze kontynuowali popołudniowe dostarczanie przesyłek z gwarantowanym terminem doręczenia. Na podstawie cotygodniowych raportów Biura Jakości, wprowadzono monitoring ostatniej fazy przebiegu przesyłek z gwarantowanym terminem doręczenia. W przypadku ustalenia opóźnienia w służbach zarządzanych przez RS, każdy taki przypadek podlegał wyjaśnieniu wraz ze stosowaniem sankcji dyscyplinujących. W przypadku, gdy opóźnienie miało miejsce poza jednostkami organizacyjnymi RS, informacja o opóźnieniu była kierowana do właściwych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za opóźnienie.

W zakresie terminowego i prawidłowego nadawania odpowiednich statusów przesyłek, prowadzono stały nadzór nad prawidłowością rejestrowania zdarzeń w systemie IT.

W ramach działań zmierzających do zmniejszenia skali reklamacji dokonywano analizy składanych reklamacji w obszarze przesyłek poleconych. Wprowadzono zmiany w dziedzinie opracowania przesyłek poleconych w fazie oddawczej z nadrukowaniem numeru przesyłki poleconej. Wdrożone rozwiązania w systemie IT spowodowały redukcję ryzyka odszkodowawczego na skutek braku możliwości odnalezienia przesyłki poleconej według nadrukowanego numeru nadawczego.

[dowód: akta kontroli str. 903-904]

8. Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania sieci placówek pocztowych oraz jakości świadczonych usług

RS nie posiada danych o liczbie skarg złożonych w 2011 r. W latach od 2012 r. do I półrocza 2014 r. w RS rozpatrzono ogółem 1459 skarg. Generalnie składane skargi

³ Dz.U.2012.1529.

dotyczyły problematyki związanej z realizacją usług pocztowych (1450 skarg). Pozostałe skargi dotyczące problematyki pracowniczej (5 skarg) i innej (4 skargi) miały znaczenie marginalne. W 2012 r. rozpatrzono 927 skarg dotyczących realizowanych usług, po czym w 2013 r. ich liczba uległa radykalnemu obniżeniu osiągając poziom 350 rozpatrzonych skarg. W pierwszych 6 miesiącach 2014 r. rozpatrzono 175 skarg, co wskazuje, że ich liczba utrzymała się na podobnym poziomie. Przyczyną wystąpienia różnicy polegającej na ponad 2,5 krotnie mniejszej liczbie skarg złożonych w 2013 r. w porównaniu z rokiem poprzednim, była opisana wcześniej zmiana *Prawa pocztowego*. Wprowadzone w stosunku do wybranych przesyłek pocztowych zmiany, spowodowały przeniesienie do kategorii reklamacji nieprawidłowości, których zaistnienie zobowiązywało Poczta do wypłaty odszkodowania. W ramach opisanego wyżej zagadnienia wykazano, że największą dynamikę spadku odnotowano w sferze awizowania i pozostawienia zawiadomień bez próby doręczenia, w której w 2012 r. rozpatrzono 354, a w 2013 r. już tylko 63 skargi. W I połowie 2014 r. poziom skarg związanych z powyższą problematyką ustabilizował się dostosowując swój poziom do nowego stanu prawnego (złożono 27 skarg).

Analiza poruszanej w skargach problematyki wykazała, że najczęściej klienci mieli zastrzeżenia do kompetencji personelu pocztowego (479 skarg), kwestii związanych z awizowaniem i pozostawieniem zawiadomień bez próby doręczenia (444 skarg) oraz zaginięcia przesyłek pocztowych (157 skarg).

[dowód: akta kontroli str. 905]

Na podstawie Raportu ilościowo-jakościowego na temat skarg i wniosków rozpatrzonych przez Biuro Zarządzania Siecią Klienta Indywidualnego w Krakowie, zwanego dalej BZSKI, dokonano szczegółowej analizy zagadnień budzących niezadowolenie klientów Poczty oraz dynamiki ich zmian w poszczególnych latach badanego okresu. I tak w 2012 r. najwięcej skarg - w liczbie 354, dotyczyło problematyki związanej z awizowaniem, pozostawieniem zawiadomień bez próby doręczenia, nieprawidłowo sporządzonych zawiadomień oraz terminów sporządzenia lub doręczenia I i II zawiadomień. Rozpatrując powyższe skargi BZSKI za uzasadnione uznał 254. Druga pod względem ilości grupa skarg, związana była z problematyką kompetencji personelu pocztowego. Do grupy tej zakwalifikowane zostały skargi dotyczące m.in. sposobu stosowania procedur pocztowych, odmowy wydania przesyłek z/bez pełnomocnictwa, odmowy przyjęcia przesyłki, odprawy celnej, faktury VAT, przekazania niewłaściwych informacji i porad, udzielenia niewłaściwych lub nieudzielenia informacji o procedurach reklamacyjnych i skargowych. Z ogólnej liczby 243 skarg mieszczącej się w opisanej grupie, za uzasadnione BZSKI uznał 150 skarg. W 2012 r. rozpatrzonych zostało 63 skargi w sprawie zaginięcia przesyłek pocztowych, z których za uzasadnione uznano jedynie 4 skargi. W sprawie przesyłek uszkodzonych, w których zniszczona była zawartość znaczki, koperta lub opakowanie, rozpatrzono 17 skarg. Kolejnych 12 skarg dotyczyło doręczenia korespondencji niezgodnie z adresem. W ramach problematyki związanej z ubytkami zawartości przesyłek pocztowych oraz naruszenia tajemnicy korespondencji rozpatrzono 10 skarg. W analizowanym okresie rozpatrzono 170 skarg innych, niekwalifikujących się do żadnych z kategorii wyszczególnionych w Raporcie. Fakt, że w latach następnych zanotowano jedynie po 2 pozycje takich skarg pozwala sądzić, że były one związane z okresem przejściowym w ramach prowadzonej restrukturyzacji Poczty.

Zgodnie z Raportem na temat nieprawidłowości zidentyfikowanych na podstawie skarg uzasadnionych i rozpatrzonych przez BZSKI w Krakowie, wniesionych w 2012 r. ustalono, że na terenie działania RS Rzeszów, spośród 459 skarg 424 skargi

dotyczyły przesyłek pocztowych rejestrowanych, 12 skarg odnosiło się do przesyłek listowych nierejestrowanych i po 6 odpowiednio do paczek pocztowych i do przekazów pocztowych.

[dowód: akta kontroli str. 905-920]

Analiza danych Raportu ilościowo-jakościowego na temat skarg i wniosków rozpatrzonych w 2013 r. wykazała, że w porównaniu do roku poprzedniego - ilość rozpatrzonych skarg obniżyła się o 574 i wyniosła 353. Najwięcej rozpatrzonych skarg w liczbie 162 dotyczyło kompetencji personelu pocztowego. W porównaniu do poprzedniego roku liczba skarg w powyższym przedziale obniżyła się o 81, w tym skarg rozpatrzonych pozytywnie odpowiednio o 110. Liczba skarg wniesionych z powodu zaginięcia przesyłek pocztowych utrzymała się na poziomie podobnym do ubiegłorocznego i wyniosła 66. Największą dynamikę spadku skarg w porównaniu z rokiem ubiegłym w liczbie 291, odnotowano w grupie skarg związanych z awizowaniem i pozostawieniem zawiadomień bez próby doręczenia. W 2013 r. rozpatrzono jedynie 63 skargi związane z powyższą problematyką, w tym pozytywnie rozpatrzono 16, a 45 uznano za nieuzasadnione. Ponadto z powodu uszkodzenia przesyłki rozpatrzono 12 skarg, z powodu doręczenia korespondencji niezgodnie z adresem rozpatrzono 11 skarg. Spośród 79 nieprawidłowości zidentyfikowanych w rozpatrzonych pozytywnie skargach, 52 dotyczyło przesyłek pocztowych rejestrowanych, 12 przesyłek listowych nierejestrowanych, 5 przekazów pocztowych, 10 pozostałych usług.

(dowód: akta kontroli str. 905-920)

Dane Raportu ilościowo-jakościowego na temat skarg i wniosków rozpatrzonych w I półroczu 2014 r. pozwalają na stwierdzenie, że w ujęciu proporcjonalnym liczba rozpatrywanych w tym roku skarg była zbliżona do 2013 r. Pewnej zmianie uległa problematyka, której rozpatrywane skargi dotyczyły. Podobnie jak w roku ubiegłym najwięcej skarg, w liczbie 74, dotyczyło kompetencji personelu pocztowego. Wzrosła istotność skarg związanych z awizowaniem i pozostawianiem zawiadomień bez próby doręczenia oraz zaginięcia przesyłek pocztowych, których zanotowano po 27. Powodem złożenia dalszych 10 skarg było opóźnienie doręczenia pozostałych przesyłek. Po 9 skarg dotyczyło odpowiednio: ubytków zawartości przesyłek i naruszenia tajemnicy korespondencji, uszkodzenia przesyłek oraz realizacji przekazu pocztowego. Spośród 34 nieprawidłowości zidentyfikowanych w skargach uznanych za uzasadnione, 19 dotyczyło przesyłek listowych rejestrowanych, 8 przesyłek listowych nierejestrowanych, 5 pozostałych usług.

[dowód: akta kontroli str. 905-920]

W zakresie działań podejmowanych w celu ułatwienia dostępu do aktualnych informacji, na podstawie wyżej omówionych Raportów ilościowo-jakościowych opracowano wewnętrzny raport o charakterze zarządczym w ramach, którego tematykę składanych skarg powiązano z jednostkami organizacyjnymi o charakterze regionalnym i centralnym, odpowiedzialnych za powstałe nieprawidłowości. W dalszej części raportu wyszczególniono urzędy pocztowe, w których zostały popełnione precyzyjnie opisane błędy lub działania niepożądane. W oparciu o powyższy raport Biuro Zarządzania Siecią Klienta Indywidualnego podejmowało szereg działań w celu eliminacji przyczyn najczęściej występujących nieprawidłowości poruszanych w uznanych za uzasadnione skargach.

[dowód: akta kontroli str. 905-920]

9. Sposób załatwiania skarg oraz realizacja wniosków skierowanych do RS

Wszystkie skargi pisemne i ustne składane do protokołu, dotyczące jednostek organizacyjnych podległych RS Rzeszów rozpatrywane były przez wydział, który w 2013 r. przyjął nazwę: Biuro Ładu Korporacyjnego i Zgodności Dział Operacyjny w Krakowie⁴ zwane dalej BŁKZ. W przypadku uzasadnionych skarg, w których wykazano, że winnym zaistnienia nieprawidłowości był pracownik placówki pocztowej, do naczelnika tejże placówki przesyłano szczegółowe informacje dotyczące popełnionych błędów. W przypadkach, kiedy uzasadniona skarga dotyczyła kierownika placówki pocztowej lub w przedmiocie skargi zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające zwane pozaplanową oceną zgodności, o skardze informowany był dyrektor RS. Adresat dokumentacji z postępowania skargowego tj. dyrektor RS lub naczelnik placówki pocztowej był zobowiązany do przekazania BŁKZ informacji o działaniach podjętych w celu wyeliminowania występowania ujawnionych nieprawidłowości oraz działań dyscyplinujących ich zaistnienia.

Kontrola dokumentacji 25 postępowań skargowych rozpatrywanych w okresie od 2012 r. do I połowy 2014 r. wykazała, że skargi dotyczące RS były rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością i w obowiązujących terminach. Zgodnie z procedurą rozpatrywania skarg, pracownicy BŁKZ dokładnie precyzowali, kto zgłosił skargę, na czym polegała nieprawidłowość, które przepisy prawa ogólnie obowiązującego lub postanowienia aktów prawa wewnętrznego zostały niedotrzymane, jak również, który z pracowników danego urzędu winny był popełnienia ujawnionej nieprawidłowości. Naczelnicy placówek pocztowych, którzy otrzymali przedmiotowe informacje zobowiązani zostali, w terminie 30 dni do poinformowania BŁKZ o działaniach podjętych w celu wyeliminowania występowania podobnej nieprawidłowości w przyszłości. Działania te polegały najczęściej na udzieleniu indywidualnego instruktażu pracownikom winnym zaistnienia ujawnionej nieprawidłowości lub przypomnieniu im brzmienia odpowiednich przepisów prawa powszechnie obowiązującego i zasad wykonywania czynności służbowych wynikających z aktów prawa wewnętrznego. Pracownikom przypomniano o zobowiązaniu do sumiennego wykonywania powierzonych obowiązków, dokładnym sprawdzaniu i upewnianiu się czy określone czynności o wyższym niż przeciętnie poziomie złożoności zostały wykonane prawidłowo. Wyciągano również konsekwencje służbowe polegające na dokonaniu wpisu o spowodowaniu nieprawidłowości do karty jakości pracy pracownika lub potrąceniu od 20% do 100% miesięcznej premii zadaniowej.

[dowód: akta kontroli str.974-1027]

W sytuacjach, kiedy analiza wniesionej skargi wskazywała, że mogło dojść do naruszenia przepisów prawa powszechnie obowiązującego i aktów prawa wewnętrznego, a charakter zaistniałych nieprawidłowości był wielopoziomowy i bardziej złożony, RS mógł zwrócić się do BŁKZ o przeprowadzenie kontroli zwanej pozaplanową oceną zgodności. Decyzję o wykonaniu tego typu kontroli mogło podjąć również samo BŁKZ. Badanie 6 dokumentacji wyżej opisanych kontroli wykazało, że Raport z pozaplanowej oceny zgodności, określał stan wymagany zgodny z obowiązującym porządkiem prawnym w rozpatrywanym zakresie oraz stan faktyczny ustalony w oparciu o analizę dokumentacji pocztowej oraz wyjaśnienia pracowników. Treść Raportów wskazywała, że zdarzenia opisane w złożonych

⁴ Do 2012 r. Biuro Zarządzania Ryzykiem i Zgodnością Wydział Operacyjny w Krakowie

skargach były analizowane z należytą starannością. Do osób, które wniosły przedmiotowe skargi, wystosowano zawiadomienia o ich rozpatrzeniu, zawierające stwierdzenia świadczące o dokładnym przeanalizowaniu zgłoszonych zdarzeń i podjęciu działań mających na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości. Skarżących zapewniono, że sygnały, jakie zgłaszają traktowane są z należytą powagą i służą stałemu monitorowaniu stanowisk pracy pod kątem wykonywania powierzonych zadań. Stosownie do wymogów art. 237 § 1. *Kodeksu postępowania administracyjnego*, który stanowi, że organ właściwy do załatwienia skargi powinien ją załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, ustalono że wszystkie skargi będące przedmiotem szczegółowych badań NIK, zostały rozpatrzone w obowiązujących terminach. Średnia liczba dni liczona od daty wpływu skargi do dnia udzielenia ostatecznej odpowiedzi, wynosiła w poszczególnych latach badanego okresu od 15 do 18.

[dowód: akta kontroli str. 923-973]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

IV. 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 Delegatury NIK w Rzeszowie.

Rzeszów, dnia grudnia 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor
Wiesław Motyka

Kontrolerzy
Justyna Lis
Główny specjalista k.p.

.....
podpis

.....
Podpis

Maciej Pilecki
Starszy inspektor k.p.

.....
podpis