



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Infrastruktury

KIN – 4101-007-03/2014

P/14/035

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Tekst ujednolicony

zgodnie z uchwałą Zespołu Orzekającego
Komisji Rozstrzygającej w Najwyższej Izbie Kontroli
z dnia 16 lipca 2015 r. (znak: KPK-KPO.443.097.2015)

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa
T +48 22 444 56 49, F +48 22 444 57 43
kin@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/14/035 – Restrukturyzacja Poczty Polskiej SA, a dostępność usług pocztowych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli - Departament Infrastruktury
Kontrolerzy	1. Jarosław Florkiewicz gł. specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr 91328 z 22 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2) 2. Waldemar Wypych, gł. specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr 91329 z 22 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 3-4) 3. Witold Olczyk, specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr 91333 z 25 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 5-6) 4. Anna Noworyta, st. inspektor kp., upoważnienie do kontroli nr 91348 z 27 listopada 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 7-8)
Jednostka kontrolowana	Poczta Polska S.A. (dalej także: PP S.A. lub Spółka), 00-940 Warszawa, ul. Stawki 2
Kierownik jednostki kontrolowanej	Jerzy Józkowiak – Prezes Zarządu PP S.A. od 1 marca 2011 r. (dowód: akta kontroli str. 9)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości¹ działalność PP SA w latach 2011-2014 (I półrocze) w zakresie realizacji celów przyjętych w Kierunkach Strategicznych, jak również wykonywania funkcji operatora wyznaczonego i jakości usług pocztowych.

Uzasadnienie oceny ogólnej

PP S.A., realizując usługę powszechną, utrzymywała standardy jakościowe świadczonych usług. Bezpieczeństwo przesyłek pocztowych pozostawało w okresie objętym kontrolą na stałym poziomie. PP SA nie osiągała jednak wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym (terminowości). W 2011 r. na siedem wskaźników terminowości określonych w obowiązującym w tym okresie rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych², standardy zostały osiągnięte dla dwóch wskaźników, a w 2012 r. – dla czterech. W 2013 r. tylko dla dwóch z siedmiu wskaźników została zachowana wymagana terminowość.

W Kierunkach Strategicznych PP SA (dalej Strategia), przyjętych w 2011 r., przewidywano realizację założonych celów do 2015 roku. Strategia ta była uaktualniana w latach 2012-2013, co w praktyce oznaczało przesuwanie w czasie terminu osiągnięcia założonych celów³. Miernikami osiągnięcia założonych celów strategicznych PP SA było uzyskanie w 2015 r. określonych wartości czterech mierników finansowych [...]⁴, a także uzyskania zadowolenia klientów z usług PP SA [...]⁵.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² Dz.U. Nr 5, poz. 34 ze zm.

³ Ostatecznie Zarząd PP S.A. przesunął osiągnięcie przyjętych celów do 2018 r.

⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazw i wartości mierników finansowych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie poziomu mierników zadowolenia klientów. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

PP S.A. realizowała Strategię poprzez 18 Programów Strategicznych, w których ujęto 168 projektów strategicznych, a zakończono 87 projektów (51%). Zrealizowanie tych projektów nie przyczyniło się jednak do poprawy wskaźników finansowych PP SA. Uzyskane przez PP SA w I połowie 2014 r. wartości powyższych mierników w znacznym stopniu odbiegały od przyjętych założeń. I tak, [...] ⁶. Ponadto, nie zrealizowano przyjętych w Strategii założeń dotyczących:

- utrzymania stabilnego poziomu przychodów przy malejących obrotach z usług listowych i reklamowych. W latach 2011-2012 przychody ogółem zmniejszyły się o 6,8% (z 6 380 035,0 tys. zł w 2011 r. do 6 161 578,3 tys. zł w 2012 r. i 5 945 349,7 tys. zł w 2013 r.);
- uzyskania korzyści z realizacji programów strategicznych w postaci wysokiej efektywności kosztowej i operacyjnej. W latach 2011-2013 pogorszył się wynik finansowy Spółki o 71% (zmniejszył się ze 120 954,2 tys. zł w 2011 r. do 36 957,7 tys. zł w 2013 r.). W okresie tym zmniejszył się także o 7% udział PP S.A. w rynku przesyłek ogółem ⁷, przy jednoczesnym spadku przychodów generowanych przez klientów biznesowych Spółki;
- upublicznienia akcji PP SA na przełomie 2013 i 2014 r., umożliwiającego pozyskanie kapitału niezbędnego do rozwoju Spółki. Ustalono, że kierownictwo PP SA podjęło decyzję o rozpoczęciu działań zmierzających do realizacji tego zamierzenia, pomimo braku zgody właściciela (tj. Skarbu Państwa). Poza tym, podjęte na rzecz realizacji tego celu działania były – w ocenie NIK – niecelowe, ponieważ zlecono firmom zewnętrznym wykonanie opracowań poprzedzających proces upublicznienia akcji, po czym – z powodu braku stosownej decyzji właściciela – podjęto decyzję o wstrzymaniu tych działań. I tak, projekt pn. „Przygotowanie Poczty Polskiej do sporządzania sprawozdawczości finansowej zgodnej z MSSF ⁸”, realizowany na potrzeby tego zamierzenia, został zawieszony. Przygotowane opracowania uległy częściowej dezaktualizacji, a w przypadku wznowienia prac dotyczących upublicznienia akcji konieczna będzie ich aktualizacja (w niektórych obszarach);
- zmian w systemie wynagrodzeń pracowników PP SA, polegających na uzależnieniu wynagrodzeń od wyników pracy.

Zatrudnienie w Centrali Spółki w I poł. 2014 r. – w stosunku do 2011 r. – wzrosło prawie trzykrotnie w wyniku m.in. zmian organizacyjnych przeprowadzonych w PP SA od 2011 r. [...] ⁹.

NIK zwraca uwagę na szeroki zakres korzystania przez PP SA z usług doradczych, zlecanych przez Spółkę podmiotom zewnętrznym na podstawie zawieranych umów. W okresie objętym kontrolą, PP SA zawarła 123 umowy o wykonanie usług doradczych, których łączna wartość wyniosła 45,7 mln zł oraz 1 784 tys. euro. Działaniem niegospodarnym było nieobciążanie wykonawców usług doradczych karami z tytułu opóźnień w realizacji zlecanych prac.

Przeprowadzona w PP SA restrukturyzacja zatrudnienia spowodowała redukcję jego kosztów tylko w odniesieniu do stanowisk wykonawczych. Zmniejszono również liczbę etatów kierowniczych. Mimo pogarszania się wyników finansowych, wysokość wynagrodzeń kadry kierowniczej zwiększała się. Zmiany organizacyjne spowodowały natomiast wprowadzenie dodatkowego szczebla zarządzania, który nie we wszystkich przypadkach był adekwatny do zakresu wykonywanych obowiązków i liczebności zespołów wykonawczych.

⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie osiągniętych wartości mierników. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁷ Na podstawie „Raportu o stanie rynku pocztowego za rok 2013”, zamieszczonego na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (www.uke.gov.pl), str. 47.

⁸ Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

⁹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wielkości zatrudnienia w Centrali PP SA i kosztów jej funkcjonowania. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Zarząd PP SA naruszył postanowienia Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP)¹⁰ poprzez zawieranie z dyrektorami zarządzającymi pionami i ich zastępcami umów o pracę, w których tabele ZUZP nie stanowiły podstawy do ustalania wysokości ich wynagrodzeń.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Restrukturyzacja Poczty Polskiej

1.1. Założenia Strategii Poczty Polskiej do 2015 roku i jej zmiany

Opis stanu
faktycznego

W 2011 r. Zarząd PP SA przyjął do realizacji Kierunki Strategiczne Poczty Polskiej S.A. do 2015 roku¹¹. W następnych latach, tj. 2012-2014 realizowano przyjętą politykę, corocznie ją aktualizując. Kolejne uchwały Zarządu Spółki w sprawie Kierunków Strategicznych w latach 2012 i 2013 powodowały uchylenie wcześniejszych uchwał w tej sprawie. Strategia (wraz z kolejnymi wersjami) była pozytywnie opiniowana przez Radę Nadzorczą PP SA (dalej RN).

W Kierunkach Strategicznych PP SA do 2015 r. zapisano m.in., że zostały one opracowane przy założeniu pełnienia przez PP SA do 2015 r. funkcji operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych oraz, że miały przygotować PP SA do konkutowania na wolnym rynku pocztowo-finansowym i stać się bazą przyszłej ekspansji, wykorzystując szanse wynikające z jej upublicznienia. W odniesieniu do relacji z właścicielem (Skarb Państwa) założono brak dofinansowania działalności PP SA przez Skarb Państwa oraz taką politykę dywidend, która zapewniłaby fundusze na finansowanie działań restrukturyzacyjnych i rozwojowych Spółki. W odniesieniu do Prawa Pocztowego przyjęto założenie rekompensaty kosztu netto świadczenia usługi powszechnej. W dokumencie przyjęto, że celem strategicznym w perspektywie finansowej jest osiągnięcie w 2015 r.: [...] ¹². Jako cele strategiczne w perspektywie klientów, przyjęto osiągnięcie: [...] ¹³.

W Kierunkach Strategicznych przyjęto założenie, że PP SA wejdzie na giełdę w 2013/2014 r. (co zapewni źródło finansowania rozwoju), wprowadzony zostanie nowy system wynagrodzeń obejmujący atrakcyjne systemy motywacyjne, rynkowe wynagrodzenia, nowy system premiowania za wyniki, elastyczny system czasu pracy oraz opiekę medyczną dla pracowników.

W Kierunkach Strategicznych przyjęto, że cele strategiczne PP SA osiągnięte zostaną poprzez realizację 14 Programów Strategicznych, obejmujących kluczowe obszary działalności PP SA, w tym: poprawa wizerunku i intensywne wsparcie marketingowe sprzedaży, dopasowanie oferty do potrzeb klientów, nowy model sieci sprzedaży, efektywne zarządzanie aktywami rzeczowymi, zmotywowanie i kompetentni pracownicy, przejrzysta struktura organizacyjna oraz skuteczne zarządzanie. Każdy z programów obejmował projekty mające dostarczyć wymiernych korzyści w zakresie podniesienia satysfakcji klientów z usług i obsługi, wprowadzenia nowego, dochodowego modelu sieci sprzedaży, optymalizacji procesów biznesowych, kluczowych z perspektywy kształtowania satysfakcji klientów oraz zwiększenia satysfakcji pracowników i usprawnienia systemu zarządzania PP SA. Korzyści uzyskane w trakcie realizacji programów strategicznych miały zapewnić utrzymanie stabilnego poziomu przychodów oraz uzyskanie wysokiej efektywności kosztowej i operacyjnej.

(dowód: akta kontroli str. 10-66)

¹⁰ Zawarty w dniu 13 września 2010 roku.

¹¹ Uchwały Zarządu PP S.A. z dnia: 11 października 2011 r. w sprawie Kierunków Strategicznych PP S.A. do 2015 r.; 18 grudnia 2012 r. w sprawie Kierunków Strategicznych PP S.A. do 2017 r., 10 grudnia 2013 r. w sprawie Kierunków Strategicznych PP S.A. do 2018 r.

¹² Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie przyjętych mierników finansowych i ich wartości. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie przyjętej wartości mierników zadowolenia klientów PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Kierunki Strategiczne Poczty Polskiej SA do 2017 r. były aktualizacją Strategii przyjętej w 2011 r. Aktualizacja tego dokumentu uwzględniała zmiany otoczenia i dotychczasowe efekty wdrożenia strategii, precyzowała działania rozwojowe i reorganizacyjne w poszczególnych obszarach działania PP SA. W dokumencie tym przyjęto, że cele strategiczne w perspektywie finansowej i w perspektywie klientów w 2017 r. będą takie same, jak przyjęte przed jego aktualizacją, co oznaczało przesunięcie o 2 lata realizacji tych celów. Zawarto w nim także zapis o skoncentrowaniu działań, polegających m.in. na wprowadzeniu PP S.A. na giełdę (w celu pozyskania kapitału niezbędnego do rozwoju) oraz dofinansowanie Banku Pocztowego¹⁴. Nie określono jednak terminu realizacji tych celów.

W Strategii do 2017 r. przyjęto m.in. wzrost przychodów oraz zmianę „urzędu pocztowego” w atrakcyjny i przyjazny punkt sprzedaży, co wiązało się z utworzeniem nowego i spójnego architektonicznie modelu sieci placówek. Potwierdzono przyjętą w 2011 r. konieczność wprowadzenia zmian w systemie wynagrodzeń pracowników PP SA, polegającego na uzależnieniu wynagrodzeń od wyników pracy. [...] ¹⁵. Nowy system wynagrodzeń miał doprowadzić do wprowadzenia wynagrodzeń rynkowych, elastycznego czasu pracy, opieki medycznej i nowego systemu premiowania za wyniki. Do czasu zakończenia niniejszej kontroli nie wprowadzono zmian w systemie wynagrodzeń pracowników PP SA. Od 2011 r. PP S.A. prowadziła dialog z organizacjami związkowymi w sprawie zmian zasad wynagradzania, który nie doprowadził do zawarcia porozumienia w formie Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP). PP SA prowadziła rokowania w sprawie ZUZP z 63 spośród 73 działających organizacji związkowych. Od lutego 2015 r. PP SA ma uzyskać możliwość wprowadzenia nowych zasad wynagradzania pracowników.

W zakresie działalności inwestycyjnej przewidywano m.in. [...] ¹⁶. Realizując powyższe zamierzenia, PP SA – w ramach działalności inwestycyjnej – [...] ¹⁷.

(dowód: akta kontroli str. 67-158, 401-403)

Kierunki Strategiczne Poczty Polskiej do 2018 r. były również kontynuacją (z modyfikacjami) Strategii z 2011 r., a jej aktualizacja polegała na uwzględnieniu zmian otoczenia i dotychczasowych efektów wdrożenia. W dokumencie tym nie zmieniono celów strategicznych, zarówno w perspektywie finansowej, jak i klientów. Oznacza to, że finansowe cele strategiczne założone pierwotnie na 2015 r. zostały przesunięte o kolejny rok (do roku 2018). Korekta strategicznych celów finansowych dla PP SA i Grupy Kapitałowej w perspektywie 2018 r. zdeterminowana została zmianami otoczenia rynkowego.

(dowód: akta kontroli str. 159-241)

1.2. Realizacja celów określonych w Strategii Poczty Polskiej

Kierunki Strategiczne PP SA realizowane były w 18 programach strategicznych rozpisanych na 168 projektów strategicznych (87 zrealizowanych, 34 w realizacji, 31 w przygotowaniu, 10 w „zamykaniu”, sześciu zawieszonych). Pod szczególną kontrolą Zarządu PP SA pozostawało 13 projektów strategicznych, tzw. kat. A. Spośród nich pięć projektów zostało zrealizowanych (zamkniętych), a jeden zawieszony.

Projekty strategiczne zrealizowane, to:

¹⁴ [...] Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie posiadanych przez PP SA akcji Banku Pocztowego SA (BP) oraz polityki inwestycyjnej wobec BP. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie aktualnej i zakładanej struktury wynagrodzeń w PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie planowanych inwestycji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie stopnia zrealizowania zamierzeń inwestycyjnych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

1. PR4-01 „Docelowy model sieci: zdefiniowane kanały sprzedaży, system kategoryzacji placówek, parametry placówek (strategia sieci wynikająca ze strategii produktowych)”.
 2. PR9-01 „Opracowanie modelu kontaktów PP z otoczeniem regulacyjnym, nadzorczym, klienckim w kontekście prezentowania jednolitego stanowiska PP”.
 3. PR10-08 „Zmiana organizacji procesów zakupów. Realizacja organizacji zakupów w trybie projektowym, wdrożenie procesów akceptacyjnych z poziomem istotności, system raportowania i nadzoru, wsparcie zewnętrzne”.
 4. PR13-03 „Zarządzanie przez wartości w PP S.A”.
 5. PR14-04 „Opracowanie i wdrożenie regulaminu ładu informatycznego”.
- (dowód: akta kontroli str. 345, 376, 379, 388)

Realizacja głównych celów strategicznych Spółki w odniesieniu do kolejnych strategii przedstawiała się następująco.

[...]¹⁸.

(dowód: akta kontroli str. 83-84, 177-178, 286-288, 2162)

Konkretyzację Strategii PP SA stanowiły roczne plany rzeczowo-finansowe, przyjmowane uchwałami Zarządu i przedstawiane Radzie Nadzorczej (RN). Przedstawiano w nich prognozy podstawowych wartości, takich jak przychody, koszty, zysk, stan zatrudnienia, a także otoczenie biznesowe Spółki i planowane działania w danym roku.

[...]¹⁹.

Plan rzeczowo-finansowy na 2014 r. został zmieniony, głównie z powodu utraty kontraktu na świadczenie usług pocztowych z Ministerstwem Sprawiedliwości. Spowodowało to powstanie luki w planie w wysokości 290 mln zł. Bezpośrednie koszty związane z obsługą tego kontraktu, PP S.A. oszacowała na kwotę 6 mln zł. W aktualizacji planu przedstawiono także inicjatywy mające w znaczny sposób zmniejszyć powstałe straty. PP SA przystępując do przetargu na świadczenie usług pocztowych dla Ministerstwa Sprawiedliwości i Prokuratur w 2013 r. złożyła ofertę obejmująca swoim zakresem usługę powszechną. Wartość poszczególnych usług określono w oparciu o aktualny „cennik usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym” oraz taryfę specjalną według zasad przewidzianych w regulaminie świadczenia powszechnych usług pocztowych.

(dowód: akta kontroli str. 2672-2770)

W latach 2011-2013 następowało systematyczne pogarszanie się wyników finansowych PP SA, mimo ich dodatniego poziomu. I tak, zysk netto zmniejszył się w tym okresie o 69,4% (ze 120 954,2 tys. zł w 2011 r. do 88 795,5 tys. zł w 2012 r. i 36 957,7 tys. zł w 2013 r.)²⁰.

Zmniejszyły się także o 6,8% przychody ogółem (z 6 380 035,0 tys. zł w 2011 r. do 6 161 578,3 tys. zł w 2012 r. i 5 945 349,7 tys. zł w 2013 r.) oraz o 4,8% przychody z tytułu sprzedaży usług pocztowych (z 5 234.343,6 tys. zł w 2011 r. do 5 155 766,3 tys. zł w 2012 r. i 4 982 913,8 tys. zł w 2013 r.)²¹. Największe przychody PP SA osiągnęła ze sprzedaży usług listowych i reklamowych (4 147 943,8 tys. zł w 2011 r.²², 4 130 558,1 tys. zł w 2012 r., 3 967 086,2 tys. zł w 2013 r. i 1 875 279 tys. zł w I poł. 2014 r.).

Koszty ogółem w powyższym okresie zmniejszyły się natomiast o 5,5% (z 6 224 418,2 tys. zł w 2011 r. do 6 050 615,2 tys. zł w 2012 r. i 5 879 632,7 tys. zł w 2013 r.). Uwagę przy tym zwraca fakt, że koszty wytworzenia usług pocztowych nie

¹⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie stopnia zrealizowania celów strategicznych PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

¹⁹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wartości prognozowanych wielkości ekonomicznych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁰ Zysk netto za I poł. 2014 r. wyniósł 21 877,3 tys. zł.

²¹ W I poł. 2014 r. przychody ze sprzedaży wyniosły 2 843 766,2 tys. zł, w tym przychody z tytułu sprzedaży usług pocztowych 2 381 505,1 tys. zł.

²² W sprawozdaniu finansowym za 2011 r. usługi te nazwano przychodami za usługi powszechne zastrzeżone i przychodami za usługi powszechne niezastrzeżone.

wykazywały tendencji spadkowej, lecz wzrosły w tym okresie o 4,6% (z 4 599 952,8 tys. zł w 2011 r. do 5 077 600,4 tys. zł w 2012 r. i 4 813 165,8 tys. zł w 2013 r.).

W latach 2011 - I poł. 2014 w PP SA sukcesywnie było zmniejszane zatrudnienie (z 94 083 osób w 2011 r. do 82 854 osób w I poł. 2014 r.). W okresie tym zmniejszono zatrudnienie ogółem o 11,9%. Liczbę zatrudnionych w urzędach i punktach pocztowych zmniejszono natomiast o 13,2% (z 65 749 osób w 2011 r. do 57 087 osób w I poł. 2014 r.), a listonoszy o 13,8%, z 29 070 osób w 2011 r. do 25 066 osób w I poł. 2014 r. [...] ²³.

W okresie objętym kontrolą prawie trzykrotnemu zwiększeniu uległo natomiast zatrudnienie w Centrali PP SA. [...] ²⁴. Koszty wynagrodzenia zarządu Spółki wyniosły [...] ²⁵ (koszty te były w 2013 r. wyższe o 156,5% w porównaniu do roku wcześniejszego).

(dowód: akta kontroli str. 346, 354, 375, 2213-2215, 2252-2257, 2373-2377, 2479-2485, 2566, 2655-2665)

Istotną pozycję w kosztach działalności PP SA w latach 2011-2013 stanowiły usługi obce. Ich udział w kosztach ogółem wynosił bowiem 13,2% w 2011 r., 11,7% w 2012 r. i 12,9% w 2013 roku. W ramach ww. usług obcych PP SA finansowała m.in. usługi doradcze. W latach 2011 - I poł. 2014 r. PP SA zawarła 123 umowy z firmami zewnętrznymi, przedmiotem których było świadczenie usług doradczych o łącznej wartości 45 700,0 tys. zł oraz 1 784,4 tys. euro. Najwięcej umów zawarto z następującymi podmiotami:

- spółkami firmy doradczej [...] ²⁶ – 30 umów o łącznej wartości 9 811,4 tys. zł;
- spółkami firmy doradczej [...] ²⁷ – 17 umów o łącznej wartości 7 542,0 tys. zł;
- spółkami firmy doradczej [...] ²⁸ – 10 umów o łącznej wartości 3 016,3 tys. zł;
- spółkami firmy doradczej [...] ²⁹ – 13 umów o łącznej wartości 2 188,7 tys. zł;
- spółkami firmy doradczej [...] ³⁰ – osiem umów o łącznej wartości 2 309,4 tys. zł;
- firmą [...] ³¹ – 12 umów o łącznej wartości ok. 5 831,3 tys. zł (łącznie z umową z 2010 r. 6 255,0 tys. zł);
- firmą [...] ³² – osiem umów o łącznej wartości 4 092,9 tys. zł;

²³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie kosztów wynagrodzeń poszczególnych grup pracowników. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie struktury zatrudnienia i kosztów wynagrodzeń w Centrali PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wartości wynagrodzeń Zarządu PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy oraz nazw spółek. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy oraz nazw spółek. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy oraz nazw spółek. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

²⁹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy oraz nazw spółek. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁰ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy oraz nazw spółek. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³¹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³² Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

– firmą [...]³³ – cztery umowy o łącznej wartości 1 162,6 tys. zł.

Znaczna część powyższych umów związana była z realizacją lub przygotowaniem Strategii Spółki.

(dowód: akta kontroli str. 350, 409-427, 2213-2215, 2252-2257, 2307, 2373-2377, 2479-2485, 2534, 2631)

Działania Zarządu prowadzone w celu poprawy wyniku finansowego Spółki dotyczyły głównie realizacji przyjętej strategii Spółki w celu dostosowania do zmieniającego się rynku i oczekiwań klientów. PP SA rozwijała usługi w zakresie KEP (paczek pocztowych i logistyki kontraktowej) oraz usługi w zakresie bankowości i ubezpieczeń. Podjęte działania restrukturyzacyjne dotyczyły restrukturyzacji zatrudnienia (zmniejszenie o 10 149,4 etatów), wymianę w 70% floty samochodowej, centralizacji zakupów i restrukturyzacji infrastruktury.

(dowód: akta kontroli str. 2631-2632, 2639-2651)

PP SA od 2011 r. w ramach działań restrukturyzacyjnych rozpoczęła zmiany organizacyjne zmierzające do centralizacji zarządzania. Najczęściej polegało to na zmianie sposobu zarządzania z obszarowego na pionowe. Utworzone Centra i Piony miały spowodować zarówno poprawę w zakresie przepływu decyzji do ośrodków wykonawczych, jak i poprawę wyników, dokonywanie oszczędności w zakresie ponoszonych kosztów, w tym kosztów zatrudnienia, które miały ulegać zmniejszeniu lub przy redukcji zatrudnienia, przynajmniej pozostać na poziomie nie zmienionym. Działania te doprowadziły do powstania nowych struktur organizacyjnych i likwidacji dotychczas istniejących. [...]³⁴. Zmiany organizacyjne w tym przypadku doprowadziły do powstania nowego pośredniego ogniwa pomiędzy Członkiem Zarządu, a tymi dwoma komórkami organizacyjnymi. Dodatkowo, zakresy obowiązków dyrektorów [...]³⁵ pokrywały się z zakresem obowiązków dyrektora zarządzającego [...]³⁶. Ponadto, utworzono stanowisko zastępcy dyrektora [...]³⁷, któremu nie podlegały żadne komórki organizacyjne ani pracownicy.

(dowód: akta kontroli str. 1759-1789, 1796-1809, 1850-1900, 1945-1963, 3781, 3830-3834, 4114)

[...]³⁸

(dowód: akta kontroli str. 1622-1633, 1964-2000, 3601-3704, 3776-3783, 3816-3817, 3830)

Według stanu na dzień 30 czerwca 2014 r. w Biurze Prawnym PP SA zatrudniano [...]³⁹ pracowników.

(dowód: akta kontroli str. 492)

³³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie szczegółowych zmian struktury organizacyjnej. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazw jednostek organizacyjnych PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy pionu. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy pionu. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie szczegółowych zmian struktury organizacyjnej PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

³⁹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby pracowników. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Ustalono
nieprawidłowości

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

1. W 2011 r. PP SA podjęła działania w sprawie przygotowania PP SA do „wejścia na giełdę”, które zostały zaniechane w 2013 roku. Wydatkując środki na doradztwo i ekspertyzy, pomimo braku decyzji właścicielskiej o umieszczeniu PP SA na liście spółek Skarbu Państwa przeznaczonych do upublicznienia w 2013 r., PP SA działała w sposób niecelowy.

Program strategiczny PR11-03 „Przygotowanie Poczty Polskiej do sporządzania sprawozdawczości finansowej zgodnej z MSSF” (Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej) uruchomiony został w dniu 28 grudnia 2011 r. Było to konsekwencją realizacji Zarządzenia Prezesa PP SA nr 46/2011 z dnia 22 września 2011 r. w sprawie powołania Zespołu do spraw procesu wprowadzenia akcji PP SA na Giełdę Papierów Wartościowych (GPW) w Warszawie. W zarządzeniu uzasadniono, że głównym i strategicznym celem prywatyzacji PP SA jest przywrócenie rentowności sprzedaży dzięki restrukturyzacji i likwidacji nierentownych obszarów działalności.

Ze względu na brak decyzji właścicielskiej o umieszczeniu PP SA na liście spółek Skarbu Państwa przeznaczonych do upublicznienia w 2013 r. i brak informacji o umieszczeniu PP SA w planowanych kierunkach prywatyzacyjnych państwa na 2014 r., program został zawieszony. W konsekwencji harmonogram projektu, którego celem było dostosowanie PP SA do sprawozdawczości finansowej zgodnej z MSSF i wymaganej prospektem emisyjnym, uległ dezaktualizacji.

(dowód: akta kontroli str. 340-343, 345, 406-408)

Realizując program strategiczny PR11-03, w dniu 16 listopada 2011 r. w trybie przetargu nieograniczonego, PP SA wybrała [...] ⁴⁰ na wykonawcę usługi wsparcia przy wdrażaniu Międzynarodowych Standardów Rachunkowości (MSR) oraz MSSF, przekształceniu sprawozdań finansowych na sprawozdania sporządzane zgodnie z MSR/MSSF oraz wdrożeniu raportowania giełdowego według MSR/MSSF przez PP SA i spółki powiązane z nią kapitałowo.

(dowód: akta kontroli str. 368-374)

W dniu 9 grudnia 2011 r. PP SA zawarła w powyższym zakresie z [...] ⁴¹ stosowną umowę. Termin realizacji umowy ustalono na 30 września 2013 r. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy ustalono w kwocie 648,2 tys. zł brutto. Umowa przewidywała zapłacenie kar w przypadku zwłoki w realizacji harmonogramu prac. W dniu 8 stycznia 2013 r. podpisany został aneks nr 1 do tej umowy, przewidujący m.in. przesunięcie terminu realizacji umowy do 30 września 2015 r. Harmonogram współpracy (stosownie do postanowień aneksu nr 1) przewidywał realizację następujących etapów umowy:

- Etap 1 - termin zakończenia w dniu 30 kwietnia 2012 r. Odebrany został w dniu 25 września 2012 r.;
- Etap 2 - termin zakończenia w dniu 30 czerwca 2012 r. Odebrany został w dniu 5 października 2012 r.;
- Etap 3 – produkt, 1 termin zakończenia w dniu 30 kwietnia 2013 r. Odebrany został w dniu 17 maja 2013 r.;
- Etap 3 – produkt 2, 3, 4, 5, termin zakończenia w dniu 31 maja 2013 r. Odebrany został w dniu 10 kwietnia 2014 r.;
- Etap 4 – termin zakończenia w dniu 30 kwietnia 2013 r. Odebrany został w dniu 31 maja 2013 r.;

⁴⁰ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴¹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

- Etap 5 – termin zakończenia w dniu 31 marca 2013 r. Odebrany został w dniu 9 września 2013 r.;

Koszt zrealizowania powyższego zakresu prac wyniósł 592,9 tys. zł brutto.

Niedotrzymanie terminów odbioru poszczególnych etapów (zgodnie z harmonogramem) wynikało przede wszystkim z opóźnień w przekazywaniu zleceniobiorcy różnego rodzaju materiałów przez PP SA.

Realizacja projektu strategicznego PR11-03, pozostającego w związku z upublicznieniem PP SA, dotyczyła prac koncepcyjnych i przygotowawczych w przedmiotowym zakresie (łącznie koszty jego realizacji wyniosły 677,5 tys. zł). Może zatem pojawić się konieczność aktualizacji produktów w niektórych obszarach, w tym przeprowadzenia kolejnych warsztatów, m.in. z powodu ewentualnej zmiany standardów MSSF/MSR, bądź fluktuacji pracowników.

(dowód: akta kontroli str. 289-303, 352-353, 383-387, 389-394)

2. PP SA nie zabezpieczała należycie swoich interesów poprzez niezamieszczanie w umowach o wykonanie usług doradczych postanowień o karach umownych z tytułu nieterminowej realizacji przedmiotu umowy, bądź w wyniku nieegzekwowania tych kar od wykonawców, realizujących zamówienia z opóźnieniem. Na przykład:

- w dniu 11 czerwca 2012 r. PP SA podpisała umowę z [...] ⁴². Umowa przewidywała wykonanie usługi doradztwa w zakresie analizy wymaganych zmian i rekomendacji możliwych opcji rozbudowy narzędzia informatycznego „Moduł środków trwałych”, wykorzystywanego przez PP SA i stanowiącego integralną część systemu finansowo-księgowego służącego do prowadzenia ewidencji i wyceny poszczególnych środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych oraz nieruchomości inwestycyjnych. Ostateczny termin realizacji umowy ustalono na 25 dni roboczych od dnia przystąpienia do realizacji usługi (nie później niż 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy). Wynagrodzenie za wykonanie usługi ustalono w wysokości 66,4 tys. zł. brutto. Zgodnie z postanowieniami umowy, w przypadku niedotrzymania terminów jej realizacji z winy wykonawcy, miał on zapłacić karę umowną za każdy dzień zwłoki w wysokości 0,2% ustalonego wynagrodzenia za każdy etap usługi, którego dotyczy zwłoka. Termin realizacji I etapu umowy został przekroczony o 3 dni. Protokół odbioru podpisany został przez przedstawiciela wykonawcy w dniu 20 września 2012 r., a przez przedstawiciela PP SA w dniu 29 września 2012 roku. PP SA nie obciążała [...] ⁴³ karami z tytułu realizacji postanowień tej umowy;

(dowód: akta kontroli str. 304-313, 344, 376, 379-400)

- w dniu 25 marca 2013 r. PP SA podpisała umowę z [...] ⁴⁴ o wykonanie usługi doradztwa w zakresie zmierzającym do wyłączenia PP SA z obowiązku stosowania przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (upzp) ⁴⁵. Termin realizacji umowy ustalono do 25 sierpnia 2013 roku. Wynagrodzenie za wykonanie usługi ustalono w wysokości 350,0 tys. zł netto. Umowa nie przewidywała zapłacenia kar w przypadku zwłoki w realizacji harmonogramu prac. Przekazanie raportu do odbioru nastąpiło w dniu 25 lutego 2014 r., a protokół odbioru podpisano w dniu 18 kwietnia 2014 r.;

(dowód: akta kontroli str. 476-487)

⁴² Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴⁵ Dz.U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.

- w dniu 27 czerwca 2013 r. PP SA podpisała umowę z [...] ⁴⁶ o wykonanie usługi doradztwa w zakresie analizy i strategii dotyczącej sprzedaży usług kuriersko-ekspresowo-paczkowych. Wartość umowy wynosiła 350,0 tys. euro netto, a termin wykonania usługi nie później niż do 31 lipca 2013 r. Umowa stanowiła, że odbiór prac nastąpi na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez obie strony. [...] ⁴⁷ ponosiła odpowiedzialność za każdy dzień zwłoki w realizacji umowy w wysokości 0,3% całkowitego wynagrodzenia. Protokół odbioru prac podpisany został przez strony umowy w dniu 9 września 2013 r., tj. z opóźnieniem 39 dni. W tej sytuacji kara umowna powinna być naliczona w wysokości 4 095 euro (350 x 0,3 x 39). PP SA nie naliczyła tej kary, ponieważ – jej zdaniem – umowa została wykonana zgodnie z terminem, a data podpisania protokołu nie miała wpływu na termin realizacji umowy;

(dowód: akta kontroli str. 443-453, 475)

- w dniu 26 kwietnia 2013 r. PP SA podpisała umowę z firmą [...] ⁴⁸ o wdrożenie w PP SA nowej metody zarządzania kadrą menadżerską oraz zdefiniowanie i wdrożenie systemu indywidualnych kart celów dla czołowej kadry kierowniczej, w celu wsparcia realizacji Strategii PP SA. Wynagrodzenie [...] ⁴⁹ ustalono na kwotę 385,0 tys. euro (netto) płatnej w dwóch ratach (100,0 tys. euro po wykonaniu usługi w ramach Fazy 1 i 285,0 tys. euro po wykonaniu w ramach usługi Fazy 2). Termin wykonania usługi objętej Fazą 1 ustalono na dzień 24 maja 2013 r., a Fazą 2 do dnia 21 czerwca 2013 r. Umowa stanowiła, że odbiór prac wykonanych nastąpi na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez obie strony. Zgodnie z postanowieniami umowy, [...] ⁵⁰ miała ponosić odpowiedzialność za każdy dzień zwłoki w realizacji umowy w zakresie Fazy 2, w wysokości 0,3% całkowitego wynagrodzenia. Protokół odbioru prac Fazy 1 podpisany został przez strony umowy w dniu 24 czerwca 2013 r., tj. po 31 dniach od terminu przewidzianego umową. Protokół odbioru prac Fazy 2 podpisany został przez przedstawiciela [...] ⁵¹ w dniu 2 lipca 2013 r., tj. po 11 dniach od terminu przewidzianego umową, a przez przedstawiciela PP SA w dniu 29 lipca 2013 r., tj. po 38 dniach od terminu przewidzianego umową. W umowie nie określono konsekwencji wykonawcy z tytułu niedotrzymania terminu realizacji Fazy 1 umowy. PP SA nie obciążyła firmy [...] ⁵² karami z tytułu niedotrzymania terminu realizacji umowy. Zdaniem PP SA umowa

⁴⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁴⁹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁵⁰ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁵¹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁵² Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

z firmą [...] ⁵³ została wykonana zgodnie z terminami, ponieważ rzeczywiste daty podpisania protokołów nie miały wpływu na termin realizacji umowy.

(dowód: akta kontroli str. 443-453, 457-474, 488-490)

3. Zatrudniając dyrektorów zarządzających pionami i ich zastępców (sprawa dotyczy 34 pracowników), Zarząd PP SA naruszył obowiązujący w Spółce ZUZP. Zatrudnienia tych osób dokonano z pominięciem art. 2 ZUZP, który stanowi, że „1. *Układ obowiązuje wszystkich pracowników zatrudnionych w Poczcie Polskiej Spółce Akcyjnej, z wyjątkiem warunków wynagradzania Członków Zarządu i Głównego Księgowego Poczty Polskiej. 2. Pracownikiem Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej jest osoba zatrudniona w Poczcie Polskiej Spółce Akcyjnej na podstawie umowy o pracę*”. W art. 8 i 9 ZUZP wskazano załączniki nr 1, 2 i 3, które regulują elementy wynagrodzenia, jego wysokość w poszczególnych grupach zaszeregowania i wymogi formalne dla stanowisk pracy. Pracownicy zatrudnieni na stanowiskach dyrektorów zarządzających pionami i ich zastępców mają z PP SA zawarte umowy o pracę, ale wysokość wynagrodzenia nie ma odzwierciedlenia w tabelach ZUZP. Każdorazowo wysokość tego wynagrodzenia była negocjowana przez kandydata na stanowisko i Członka Zarządu, któremu to stanowisko podlega. W wyjaśnieniu poinformowano, że stanowiska takie nie występują w nazewnictwie w ZUZP, podobnie jak około tysiąca innych stanowisk pracy. Jednocześnie ze stanowiskami wykonawczymi Spółka poradziła sobie ujmując w umowie o pracę zastosowanie wynagrodzenia jak dla stanowisk ujętych w ZUZP. Ponadto, NIK zwraca uwagę, że w ZUZP występuje stanowisko „dyrektora jednostki organizacyjnej o ogólnopolskim zasięgu działania” (jest to stanowisko najwyższe w tabelach ZUZP), ale kierownictwo Spółki nie skorzystało z zaszeregowania wymienionych powyżej stanowisk kierowniczych według tych przepisów.

(dowód: akta kontroli str. 1901-1934, 3776-3797, 3816-3822, 3830-3834, 3839-3840, 3850-3855)

4. Działaniem niecelowym było tworzenie stanowisk dyrektorskich, zarządzających tylko pojedynczymi pracownikami. Na przykład: [...] ⁵⁴.

(dowód: akta kontroli str. 1850-1900, 1945-1963, 3776-3783, 3830-3834, 4114)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność Zarządu PP SA w zakresie restrukturyzacji Spółki i realizacji jej Strategii.

2. Wykonywanie funkcji operatora wyznaczonego

PP SA, stosownie do treści art. 178 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, pełni przez okres trzech lat od dnia wejścia w życie tej ustawy obowiązki operatora wyznaczonego. Zgodnie z art. 46 powołanej ustawy, operator wyznaczony świadczy usługi powszechne wymienione w art. 45 ustawy, a także realizuje pozostałe obowiązki wymienione w ustawie, w tym sporządza regulamin świadczenia usług powszechnych oraz cenniki świadczenia tych usług.

PP SA, realizując usługę powszechną, została przez ustawodawcę zobowiązana do utrzymania standardów dotyczących świadczonych usług w zakresie dostępności i terminowości. W dokumentach wewnętrznych nie sformulowano innych obowiązków w zakresie jakości świadczonych usług pocztowych. W regulaminie świadczenia usług powszechnych, przyjętym uchwałą nr 143/2013 Zarządu PP SA z dnia 28 czerwca 2013 r., określono kwestie związane z oznaczeniem placówek pocztowych, w tym godziny ich funkcjonowania, a także z dostępnością w tych placówkach regulaminów, cenników, druków pocztowych i sposobu ich wypełnienia. PP SA sformułowała dla pracowników standardy

⁵³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁵⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazw jednostek organizacyjnych PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

obsługi klienta w placówkach pocztowych⁵⁵, określające przede wszystkim kwestie wyglądu pracowników, sposobu zachowania i reagowania na różne sytuacje w placówce pocztowej, w tym dotyczące niezadowolonego klienta.

(dowód: akta kontroli str. 2014-2045)

2.1. Sieć placówek pocztowych

Opis stanu
faktycznego

PP SA spełniała, w skali całego kraju, wymóg określony § 24 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego⁵⁶, a wcześniej w § 44 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych⁵⁷. Liczba placówek pocztowych w dniu 1 stycznia 2012 r. wynosiła 8 384 i w ciągu roku wzrosła do 8 452 placówek pocztowych (stan na 1 stycznia 2013 r.). Według stanu na dzień 1 stycznia 2014 r. liczba placówek pocztowych wynosiła 7 870, a według stanu na dzień 30 czerwca tego roku 7 724.

W okresie 2012 - I poł. 2014 r. PP SA otworzyła łącznie 448 nowych placówek pocztowych, jednocześnie likwidując łącznie 1 092 placówki (16 punktów pocztowych zostało przesuniętych z Pionu Sprzedaży do Pionu Logistyki). W okresie tym zawieszano także działalność placówek pocztowych (zawieszone placówki pocztowe były ujęte w ogólnej liczbie placówek pocztowych). Według stanu na dzień 13 października 2014 r. zawieszona była działalność 269 placówek pocztowych. Według stanu na dzień 30 czerwca 2014 r. na ogólną liczbę placówek pocztowych (7 724) składało się: 2 622 urzędy pocztowe (3 289 według stanu na 31 grudnia 2011 r.) oraz 3 056 agencji pocztowych (3 491 według stanu na 31 grudnia 2011 r.). Agencje pocztowe świadczące pełen zakres usług powszechnych były uwzględniane przy wyliczaniu wskaźników dostępności do usług powszechnych. Ponadto, PP SA wydłużała godziny pracy placówek pocztowych w miejscowościach turystycznych, a także uruchamiała sezonowe placówki pocztowe. W okresie 2011 - I poł. 2014 r. uruchomiono łącznie 31 tego typu placówek.

Na bieżąco była monitorowana realizacja wskaźnika dostępności placówek pocztowych w oparciu o dane z systemu ewidencji jednostek pocztowych, natomiast w celu dokonania oceny zapotrzebowania klientów na usługi pocztowe na danym obszarze, PP SA przeprowadzała przede wszystkim badania własne, m.in. w zakresie natężenia ruchu klientów, liczby operacji dokonywanych oraz wypracowanych przychodów.

(dowód: akta kontroli str. 2002-2013, 2059-2065, 2184-2192, 2214, 2666-2671)

W okresie objętym kontrolą, łączna liczba pocztowych skrzynek nadawczych PP SA zmniejszyła się z 40 374 szt. w 2011 r. do 31 143 szt. na koniec czerwca 2014 r. Sposób rozmieszczenia, ewidencji opróżniania i kontroli był zgodny z zarządzeniem nr 24/2012 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 24 kwietnia 2012 r. Zmniejszenie liczby pocztowych skrzynek nadawczych wynikało głównie ze spadku liczby przesyłek listowych nierejestrowanych, których wolumeny kształtowały się odpowiednio: 205 mln w 2011 r.; 201,9 mln w 2012 r.; 117,5 mln w 2013 r. i 43,5 mln w I poł. 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 2048-2057, 2187, 2626)

2.2. Monitoring jakości usług pocztowych

Opis stanu
faktycznego

Wolumen przesyłek listowych rejestrowanych doręczonych i wydanych w okresie objętym kontrolą wyniósł odpowiednio: 432 664,1 tys. szt. w 2011 r., 447 921,9 tys. szt. w 2012 r., 441 649,5 tys. szt. w 2013 r. i 196 588,0 tys. szt. w I poł. 2014 r. Wolumen przesyłek KEP w tym okresie zwiększył się z 19 538 tys. szt. na koniec pierwszego półrocza 2011 r. do 23 155,4 tys. szt. na koniec I poł. 2014 r. Zwiększył się także udział klientów biznesowych w tego typu przesyłkach (z 41% w I półroczu 2011 r. do 56% w I półroczu 2014 r.). Wartość przychodów z tytułu realizacji umów podpisanych z klientami biznesowymi w okresie 2011 -

⁵⁵ Załącznik do Decyzji nr 63 Dyrektora Centrum Poczty z 21 grudnia 2010 r.

⁵⁶ Dz.U. z 2013 r. poz. 545.

⁵⁷ Dz.U. z 2004 r. Nr 5, poz. 34 ze zm. Rozporządzenie uchylone z dniem 24 maja 2013 r.

I poł. 2014 r. wyniosła odpowiednio: [...] ⁵⁸. Przychody w 2012 r. wzrosły o 11% w stosunku do roku poprzedniego. W 2013 r. wartość umów z klientami biznesowymi była o 6% mniejsza niż w 2012 r.

(dowód: akta kontroli str. 2183, 2559, 2564, 2560)

BŁKiZ PP SA – na podstawie instrukcji sprawozdawczości wewnętrznej – monitorowało stan bezpieczeństwa przesyłek pocztowych i sporządzało stosowne sprawozdania. Wylizowało również wskaźniki bezpieczeństwa dla poszczególnych rodzajów usług ⁵⁹. Wskaźniki bezpieczeństwa dla usług powszechnych wynosiły w latach 2011-2014 odpowiednio: [...] ⁶⁰

(dowód: akta kontroli str. 2207-2212, 2587-2604)

W okresie 2011 - I poł. 2014 r. PP SA wypłaciła odszkodowania, odsetki i zadośćuczynienia z tytułu ubytku, uszkodzenia, zepsucia zawartości przesyłek, zniekształcenia treści telegramów, zaginięć przesyłek i niedoręczenia telegramów w łącznej wysokości [...] ⁶¹. Liczba wykonanych usług powszechnych rejestrowanych pozostawała na podobnym poziomie i kształtowała się w latach 2011-2013 w przedziale pomiędzy 204 mln a 240 mln, a w I poł. 2014 r. wyniosła 189 mln. Udział procentowy uszkodzonych lub zaginionych przesyłek, realizowanych w ramach usługi powszechnej we wszystkich zrealizowanych przesyłkach rejestrowanych pozostawał na podobnym poziomie i wahał się w przedziale od [...] ⁶².

(dowód: akta kontroli str. 2605-2611)

Członek Zarządu [...] ⁶³ wyjaśnił m.in., że PP S.A. wprowadziła szereg uregulowań, w których wskazano mechanizmy określające wymagania w zakresie bezpieczeństwa. Ponadto, sposoby postępowania w fazie nadawczej, ekspedycyjno-rozdzielczej oraz oddawczej zawarte są w poszczególnych instrukcjach technologicznych usług/procesów realizowanych przez PP SA. Wskazał także szereg inicjatyw z zakresu bezpieczeństwa, m.in. wdrożenie systemu ochrony osób i mienia, które mają przyczynić się do podniesienia tego bezpieczeństwa.

(dowód: akta kontroli str. 2075-2076, 2198-2202)

Projekt cennika usług powszechnych przedkładał jest przez operatora wyznaczonego Prezesowi UKE, który może wnieść sprzeciw do przedłożonej propozycji (stosownie do art. 57 ustawy Prawo pocztowe). PP SA opracowywała propozycję nowego cennika z uwzględnieniem przystępności cenowej, mierzonej za pomocą minimalnego wynagrodzenia za pracę i możliwości nabycia usług mierzonej ilością najpopularniejszych przesyłek listowych za kwotę wynagrodzenia minimalnego.

(dowód: akta kontroli str. 2174-2178)

W okresie objętym kontrolą PP SA uruchamiała nowe usługi i rezygnowała z usług dotychczas oferowanych. Nie dotyczyło to usług oferowanych w ramach usługi powszechnej. Przykładowo, wprowadzono usługę multipaczka, przesyłkę gabarytową, przesyłkę biznesową oraz zaprzestano świadczyć usługę paczki pocztowej plus i przesyłki pobraniowej.

⁵⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wartości przychodów z tytułu realizacji umów podpisanych z tymi klientami. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁵⁹ Wartość wskaźnika stanowi iloraz liczby naruszeń bezpieczeństwa na każde 100 tys. wykonanych usług.

⁶⁰ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wartości wskaźników bezpieczeństwa w półrocznych okresach w latach 2011-2014 (I półrocze). Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶¹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wartości wypłaconych – z omawianego tytułu – odszkodowań w okresie objętym kontrolą. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶² Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wielkości udziału uszkodzonych lub zaginionych przesyłek. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782) i art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1182) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie imienia i nazwiska członka Zarządu PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie osoby fizycznej.

PP SA przeprowadzała także badania marketingowe dla nowo wprowadzanych produktów, a także badania satysfakcji (zadowolenia) klientów. Przeprowadzenie takich badań zlecała również wyspecjalizowanym firmom. Między innymi zlecono [...] ⁶⁴ badanie satysfakcji klientów PP SA. Pierwsza edycja badania miała miejsce w 2012 r., a kolejna - w 2013 roku.

Wyniki badania dwóch edycji wskazują, że klienci PP SA byli zadowoleni ze świadczonych usług, a poziom satysfakcji określono na [...] ⁶⁵. Na zlecenie Spółki, [...] ⁶⁶ realizowało kwartalne badanie (przeprowadzono osiem edycji badania) pt. „Opinie o PP S.A.”, w trakcie którego sprawdzany był m. in. wizerunek PP SA. W badaniach przeprowadzanych od grudnia 2012 r. do marca 2014 r. uzyskano także odpowiedź na pytanie dotyczące długości oczekiwania w urzędach pocztowych (czy w ostatnich 12 miesiącach kolejki w urzędach pocztowych wydłużyły się, skróciły się lub nic się nie zmieniło): [...] ⁶⁷.

(dowód: akta kontroli str. 47, 2077-2173)

Najwyższa Izba Kontroli przeprowadziła w IV kwartale 2014 r. badanie ankietowe dotyczące jakości usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska SA ⁶⁸. Z odpowiedzi na zawarte w ankiecie pytania wynika m.in., że:

- w opinii 23,3% respondentów poprawiła się w ostatnich trzech latach dostępność usług pocztowych (pod względem bliskości placówek pocztowych i rozmieszczenia skrzynek pocztowych), a 41,0%, że nie zmieniła się. Zadowolonych z dotychczasowej dostępności tych usług było 48,4% respondentów i prawie tyle samo (45,7%) było niezadowolonych;
- 52,7% respondentów było zadowolonych z godzin pracy swojej placówki pocztowej, a niezadowolonych 40,7%. Z szybkości obsługi w tych placówkach zadowolonych było 33,6% respondentów, natomiast niezadowolonych 60,2%. Na bardzo często występujące zbyt długie kolejki w placówce wskazało 44,7% respondentów;
- ze sposobu doręczania przesyłek przez listonosza zadowolonych było 45,4% respondentów przy 49,2% niezadowolonych. W opinii 24,8% respondentów sytuacja pod tym względem poprawiła się w ostatnich trzech latach, a reszta odpowiedziała, że nie zmieniła się lub nie poprawiła się. Na bardzo częste pozostawianie awiza pomimo obecności domowników wskazało 34,5% respondentów, a 28,8% stwierdziło, że taka sytuacja nie miała miejsca ani razu;
- z terminowości doręczania przesyłek zadowolonych było 47,7% respondentów, a niezadowolonych 45,8%. W ostatnich trzech latach sytuacja pod tym względem poprawiła się w opinii 38,1% respondentów, a reszta respondentów twierdziła, że nie zmieniła się lub nie poprawiła się. Opóźnienie w dostarczeniu przesyłki w ostatnich trzech latach nie miało miejsca ani razu w przypadku 25,7% respondentów, natomiast na bardzo częste opóźnienie wskazało 10,9% respondentów;

⁶⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy firmy. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie konkretnych wyników badania w porównaniu ze wskaźnikami określonymi w Strategii PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy zleceniobiorcy i wyników jego badań. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie wyników badań. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁶⁸ Ankieta została zamieszczona na stronie internetowej NIK i zawierała 15 merytorycznych pytań m.in. z zakresu dostępności usług pocztowych, terminowości doręczania przesyłek i ich bezpieczeństwa oraz jakości obsługi klientów w punktach pocztowych PP S.A. Respondenci przesłali do NIK łącznie 5 629 ankiet. Z analizy wyłączono 330 ankiet, które zostały wysłane z komputerów o tym samym adresie IP – wszystkie przypadki dotyczyły komputerów należących do Poczty Polskiej S.A., o adresach IP: 194.99.117.53 (227 odpowiedzi), 194.99.117.56 (5 odp.), 212.160.130.177 (11 odp.), 212.160.130.178 (87 odp.). Wśród respondentów, 96,4% ankietowanych stanowili klienci indywidualni, a w 90,1% byli to mieszkańcy miast (głównie z województw: pomorskiego – 21,6%, mazowieckiego – 20,2%, śląskiego – 8,6% i dolnośląskiego – 7,3%).

- z bezpieczeństwa przesyłek pocztowych zadowolonych było 41,8% respondentów, natomiast niezadowolonych 37,7%. Na częste i bardzo częste zagubienie przesyłki w ciągu ostatnich trzech lat wskazało 5,5% respondentów, a na uszkodzenie zawartości przesyłki 6,3% respondentów.

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności PP S.A. w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

PP SA jako operator wyznaczony nie osiągnęła wartości wskaźników czasu przebiegu przesyłek określonych w art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego. Standard jakości w obszarze czasu przebiegu przesyłek przez okres trzech lat dla PP SA wyznaczały wyniki badań na koniec 2012 roku. Wyniki badań UKE wskazują, że PP S.A. w 2013 r. osiągnęła poziom wymaganych wskaźników tylko w dwóch obszarach, tj. przesyłek listowych nierejestrowanych dla standardu doręczeń D+3 i D+5. W pozostałych obszarach: przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych (standard doręczeń D+1, D+2, D+3), paczek pocztowych priorytetowych (standard doręczeń D+1) i paczek pocztowych ekonomicznych (standard doręczeń D+3) wskaźniki nie zostały osiągnięte. W 2011 r. na siedem wskaźników terminowości określonych w przywołanym rozporządzeniu w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych, standardy zostały osiągnięte dla dwóch wskaźników, a w 2012 r. dla czterech wskaźników. Nie spełniano tym samym obowiązków w zakresie osiągania wskaźników czasu przebiegu przesyłek⁶⁹. Wyniki badań terminowości, przeprowadzanych przez PP SA, różniły się od wyników badań zleczanych przez UKE. Badania PP SA wykazały, że tylko w przypadku jednego wskaźnika w 2011 r. nie zachowano standardu terminowości. W przypadku pozostałych rodzajów przesyłek (przesyłki rejestrowane) wskaźniki terminowości przekraczały minimalne wymagania w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 2612-2620, 2621-2625)

W związku z powyższymi wynikami badań, [...] ⁷⁰ wyjaśnił m.in. że: „(...) Spadek w 2013 roku wskaźników czasu przebiegu przesyłek jest konsekwencją poważnych i prowadzonych na szeroką skalę zmian w organizacji logistyki pocztowej i transportu, systemów IT, a także zarządzania pracownikami, stanowiących kontynuację działań zapoczątkowanych w roku 2011. Jedną z typowych cech wprowadzania zmian jest okresowy regres (spadek sprawności w pierwszej fazie wprowadzania zmian), spowodowany występowaniem czynnika adaptacyjnego w okresie przejściowym (reorganizacja, restrukturyzacja, przyswajanie przez pracowników nowych kompetencji), czego efektem, typowym dla fazy wprowadzania zmian, jest czasowy, stosunkowo niewielki spadek wskaźników czasu przebiegu przesyłek. Szeroki zakres zmian procesowych i technologicznych dotyczących rozwiązań logistycznych i operacyjnych dla przesyłek listowych opracowywanych przez Poczta Polska (w tym w szczególności związanych z wdrażaniem na bardzo dużą skalę umaszynowaniem sortowania, zmianami w całym procesie logistycznym, jak również dostosowaniem kompetencji i poziomu zatrudnienia do tych zmian procesowych) siłą rzeczy ma wpływ na chwilowe pogorszenie niektórych parametrów jakościowych. Jednak w dłuższej perspektywie, po ustabilizowaniu wprowadzonych zmian w procesach, zakładany jest wzrost efektywności tych procesów przy jednoczesnym utrzymaniu przynajmniej wymaganych parametrów jakościowych. (...) Zachowanie ciągłości i jakości świadczenia usług powszechnych jest kluczowym zadaniem Poczty Polskiej SA, jako operatora wyznaczonego, działającego obecnie w trudnych konkurencyjnych warunkach rynkowych. Rozpoczęte działania restrukturyzacyjne i modernizacyjne realizowane są w formie programów strategicznych grupujących najważniejsze projekty strategiczne Spółki, uzupełnione o ukierunkowane działania operacyjne. Najważniejsze wdrażane już zmiany restrukturyzacyjne, mające wpływ na jakość świadczonych usług, dotyczą przede wszystkim następujących obszarów: sieci placówek pocztowych i organizacji doręczania przesyłek, (...) logistyki pocztowej i transportu, (...) IT i systemów wspierających operacje

⁶⁹ www.uke.gov.pl - raporty z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych w 2011, 2012, 2013.

⁷⁰ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782) i art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1182) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie imienia i nazwiska członka Zarządu PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie osoby fizycznej.

i zarządzanie, (...) zarządzania zasobami ludzkimi. (...) Przedstawione wyżej obszary działania wpisujące się w strategię Poczty Polskiej SA, mają istotne znaczenie dla efektywności i jakości oferowanych przez Poczta Polska S.A., jako operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych. Wdrażane inicjatywy i projekty są już efektywne, ale ze względu na ich zakres i czas, osiągnięcie zamierzonych celów rozłożone jest w czasie (...)”.

Dyrektor [...] ⁷¹ wyjaśnił natomiast, że: „(...) Wahanie wskaźników rok do roku szczególnie w przypadku przesyłek priorytetowych bardziej wrażliwych na zachodzące zmiany wynikają ze zmian w strukturze organizacyjnej PP SA, zapoczątkowanych w 2011 r.”

(dowód: akta kontroli str. 2075-2076, 2195-2198, 2567-2586, 2653)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Pomimo że sieć placówek pocztowych w skali kraju spełnia formalne wymogi określone przepisami przywołanych rozporządzeń, to w wybranych miastach powyżej 200 tys. mieszkańców, liczba mieszkańców przypadających na jedną placówkę pocztową przekraczała 6 tys. osób. Na 17 wybranych miast, tylko w sześciu wskaźnik dostępności placówek pocztowych został zachowany. Na przykład, w przypadku Warszawy na jedną placówkę pocztową przypadało 7 640 mieszkańców, Gdyni 7 311 mieszkańców, a Torunia 7 064 mieszkańców. Na 18 dzielnic w Warszawie, wskaźnik 6 tys. mieszkańców na jedną placówkę pocztową był zachowany jedynie w trzech dzielnicach, a w skrajnym przypadkach przekraczał on 11 tys. mieszkańców na jedną placówkę pocztową ⁷².

(dowód: akta kontroli str. 2006, 2046-2047, 2070-2072)

W sprawie przeprowadzanych w powyższym zakresie badań, sposobu wykorzystywania wyników tych badań, w tym dotyczących Warszawy, Dyrektor [...] ⁷³ wyjaśnił m. in., że: „Analizy i badania zapotrzebowania klientów na usługi pocztowe prowadzone są na terenie wszystkich Regionów Sieci, dotyczy to również obszaru m.st. Warszawy, na obszarze którego zapotrzebowanie na usługi pocztowe jest duże. (...). W badaniach tych wykorzystywane są np. dane z systemów kolejkowych zainstalowanych w placówkach pocztowych oraz informacje z prowadzonego raz na kwartał badania satysfakcji klientów (w wybranych placówkach Regionu Sieci Warszawa Miasto), realizowane w ramach Procedury Szybkiego Reagowania. Wyniki badań były wykorzystane m.in. przy planowaniu tworzenia nowych placówek pocztowych (...) oraz przy zmianach organizacji czasu pracy placówek (w latach 2012-2014 w 46 placówkach pocztowych wydłużono czas obsługi klientów w godzinach wieczornych). (...) DKS RS Warszawa Miasto przeprowadzało badania dotyczące jakości obsługi w urzędach pocztowych. Zbiornicze wyniki tych badań (každorazowo zebrano 80 ankiet) przedstawione na koniec trzech kwartałów 2014 r. wskazują na wzrost zadowolenia klientów. Poziom zadowolenia klientów odwiedzających urzędy pocztowe na koniec III kwartału 2014 r. wyniósł 95,94%, a 96,25% wskazuje na brak kolejek w urzędach pocztowych.

(dowód: akta kontroli str. 2063-2065, 2184-2192, 2652)

W sprawie podejmowanych działań w celu zwiększenia dostępności placówek pocztowych w dużych miastach oraz polityki Spółki w zakresie dostępności placówek pocztowych Członek Zarządu [...] ⁷⁴ wyjaśnił m.in. że „Pocza Polska SA spełnia wymogi dotyczące sposobu rozmieszczenia placówek pocztowych na obszarze kraju, określone w § 24 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego. W grupie 17

⁷¹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy jednostki organizacyjnej PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁷² Wartość wskaźnika wyliczono w oparciu o dane o placówkach pocztowych w dzielnicach wg stanu na 6 października 2014 r. oraz dane dot. liczby ludności w dzielnicach warszawy zawarte w „Przeglądzie statystycznym Warszawy” wg stanu na dzień 31 marca 2014 r.

⁷³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy jednostki organizacyjnej PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁷⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782) i art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1182) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie imienia i nazwiska członka Zarządu PP SA. Wyłączenia tego dokonano w interesie osoby fizycznej.

miast powyżej 200 tys. mieszkańców w kilku przypadkach liczba mieszkańców na jedną placówkę pocztową nieznacznie przekraczała określoną dla kraju normę. W niektórych miastach, pomimo tendencji spadkowej wśród klientów indywidualnych w zapotrzebowaniu na tradycyjne usługi pocztowe, Poczta Polska S.A. utrzymuje liczbę placówek na analogicznym poziomie jak w latach ubiegłych, przy prowadzeniu jednoczesnych działań mających na celu przenoszenie placówek w korzystniejsze biznesowo lokalizacje, w miejsca o dużym natężeniu ruchu klientów, w pobliżu ciągów komunikacyjnych, poprawiając komfort i jakość obsługi klientów. Wiele z tych placówek, to placówki kilku okienkowe, w których jednocześnie obsługiwani są klienci Spółki. W celu poprawy dostępności w poszczególnych miastach (...) uruchomiane są nowe placówki. (łącznie w latach 2011-2014 I połowa w 6 miastach otwarto 14 placówek pocztowych i zamknięto 4, w tym m.in. w Warszawie otwarto 6 placówek a w Krakowie 5, zlikwidowano natomiast placówki pocztowe w Gdyni (1 placówka), Łodzi (2 placówki) i Poznaniu (1 placówka.) Dodatkowo Poczta Polska wydłuża również czas otwarcia placówek pocztowych w celu zapewnienia klientom lepszej dostępności czasowej do sieci pocztowej i możliwości skorzystania naszych usług. (...) Polityka Spółki w zakresie dostępności placówek pocztowych opiera się przede wszystkim na założeniach: zapewnieniu klientom odpowiedniej dostępności do usług oraz jak najwyższej jakości ich obsługi przy utrzymaniu takiej liczby placówek pocztowych, która zapewni zachowanie wskaźników dostępności określonych w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego. Tworzeniu nowych oraz alokacji już funkcjonujących placówek pocztowych do miejsc o dużym natężeniu ruchu klientów i koncentracji ludności oraz do miejsc o wysokim potencjale sprzedażowym, tj. przy głównych szlakach komunikacyjnych, w centrach handlowych, skupiskach punktów handlowo-usługowych, rozbudowujących się osiedlach mieszkaniowych. Placówki tworzone są również na obszarach podmiejskich, gdzie obserwuje się wzrost liczby mieszkańców spowodowany migracją z miast oraz obszarów wiejskich. Tworzenie placówek pocztowych powinno być uzasadnione przede wszystkim potencjałem biznesowym na danym obszarze oraz powinno być związane z zapewnieniem jak najwyższej ich efektywności. Dostosowanie form organizacyjnych placówek pocztowych i gęstości ich rozmieszczenia do zmian zapotrzebowania na usługi pocztowe i odpowiedniej dla nich obsady stanowisk.”

(dowód: akta kontroli str. 2075-2076, 2193-2194, 2556-2557)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonej nieprawidłowości działalność PP SA w zakresie wykonywania funkcji operatora wyznaczonego i zapewnienia jakości usług.

3. Funkcjonowanie audytu i kontroli oraz załatwianie skarg i wniosków.

3.1. Audyt wewnętrzny

Opis stanu faktycznego

Biuro Audytu Wewnętrznego (dalej BAW) zostało wyodrębnione z dotychczasowego Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego od 1 października 2011 r., na podstawie Uchwały Nr 226/2011 Zarządu PP S.A. z dnia 20 września 2011 r. oraz funkcjonowało w oparciu o dalsze dokumenty regulujące funkcjonowanie BAW w Spółce⁷⁵. Zadania audytowe w Spółce były opracowywane i wykonywane na podstawie rocznych planów zatwierdzanych przez Prezesa Zarządu Spółki. BAW raportowało bezpośrednio do Prezesa Zarządu oraz prezentowało RN informacje dotyczące zrealizowanych zadań audytowych, stwierdzonych w ich ramach nieprawidłowości i wydanych rekomendacji.

⁷⁵ Regulaminu Organizacyjnego BAW obowiązującego od dnia 1 października 2011 r. i od 18 listopada 2011 r.; Uchwały Nr 32/2012 Zarządu Spółki z dnia 31 stycznia 2012 r. w sprawie Regulaminu przeprowadzania audytu wewnętrznego w PP S.A.; Decyzji nr 1/2012 Dyrektora BAW PP S.A. z dnia 8 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia Podręcznika Audytora; Decyzji nr 8/2012 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 31 lipca 2012 r. w sprawie Regulaminu organizacyjnego BAW; Zarządzenia nr 94/2012 Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 28 listopada 2012 r. w sprawie wprowadzenia Karty Audytu Wewnętrznego w PP S.A.; Decyzji nr 24/2012/PRZ Prezesa Zarządu PP S.A. z dnia 28 grudnia 2012 r. w sprawie Regulaminu organizacyjnego BAW.

Na 2011 r. plan audytu zakładał realizację 12 zadań planowych i czterech dodatkowych. Wszystkie niezrealizowane lub nieskończone w 2011 r. audyty dokończono i przeprowadzono w 2012 r.

Na 2012 r. zaplanowanych zostało 12 zadań audytowych planowych oraz pięć pozaplanowych, zleconych przez Prezesa Zarządu. Wszystkie zadania zostały zrealizowane. Wybrane (3) zadania dotyczyły oceny poprawności i efektywności funkcjonowania komórek/jednostek organizacyjnych Spółki po centralizacji i zrealizowanych zmianach w ramach przekształceń w jej strukturze. Jedno obejmowało wypełnianie przez PP SA zadań operatora publicznego zrealizowane w BZSKI. W toku badań stwierdzono [...] ⁷⁶ nieprawidłowości ⁷⁷ oraz wydano [...] ⁷⁸ rekomendacji. Obszary wskazane do działań naprawczych w rekomendacjach dotyczyły prawidłowości dokumentowania i realizowania zmian w sieci placówek, wzmocnienia mechanizmów kontrolnych w zakresie realizacji postanowień w zawieranych umowach agencyjnych oraz optymalizacji procesów rozliczeń w placówkach pocztowych. Jednostki organizacyjne wskazane w audycie do realizacji rekomendacji zrealizowały te rekomendacje i dokonały przedsięwzięć w nich wskazanych. Audyt sprawdzający wykazał, że [...] ⁷⁹ rekomendacje zostały zrealizowane z opóźnieniem od trzech do sześciu miesięcy (dot. zadania nr BAW-19/2012).

(dowód: akta kontroli str. 1001-1074, 1076-1134, 1195-1242)

Na 2013 r. zaplanowano osiem audytów, z czego zrealizowano siedem, a jedno zadanie audytowe pn. „*Funkcjonowanie Poczty polskiej S.A. po uwolnieniu rynku usług pocztowych*” (nr zadania BAW-11/2013), zostało przesunięte na 2014 r. Ponadto przeprowadzono sześć doraźnych zadań audytowych, wnioskowanych przez kierownictwo PP SA. W wyniku tych zadań audytowych BAW zidentyfikowało [...] ⁸⁰ nieprawidłowości i wydało [...] ⁸¹ rekomendacji. Jedno z zadań audytowych pn. „*Zarządzanie projektami i programami realizowanymi w Spółce*” (nr BAW-2/2013), dotyczyło obszaru działań restrukturyzacyjnych prowadzonych w PP SA. Celem zadania audytowego było m.in. dokonanie analizy i ocena prawidłowości procesu zarządzania programami i projektami strategicznymi. BAW oceniło niniejsze zadanie audytowe na poziomie satysfakcjonującym w czterostopniowej skali ⁸². Stwierdzono [...] ⁸³ nieprawidłowości. Najistotniejsze z tych nieprawidłowości w przedmiotowym zadaniu audytowym dotyczyły braku:

- uzyskiwania w pełnym zakresie zakładanych korzyści finansowych, np. [...] ⁸⁴;
- monitorowania realizacji projektów strategicznych, które zostały przekształcone w działania operacyjne;

⁷⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby i stopnia nieprawidłowości. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁷⁷ Oceny nieprawidłowości w czterostopniowej skali: Bardzo poważne (BP), Poważne (P), Umiarkowane (U) i Niskie (N).

⁷⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby rekomendacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁷⁹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby rekomendacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸⁰ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby i stopnia nieprawidłowości. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸¹ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby rekomendacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸² Bardzo dobra, Dobra, Satysfakcjonująca i Słaba.

⁸³ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby i stopnia nieprawidłowości. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie zakładanych i uzyskanych korzyści finansowych. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

- określenia wskaźników KPI (Kluczowe Mierniki Sukcesu), niezbędnych do oceny realizacji celów / korzyści programów strategicznych. Stwierdzono, że dla [...] ⁸⁵;
- zasad ewidencjonowania na kontach księgowych kosztów ponoszonych w związku z realizacją projektów strategicznych, co utrudniało pełne zwymiarowanie przewidywanych lub osiągniętych korzyści z operacyjnego wdrożenia działań.

W powyższym zakresie BAW wydało [...] ⁸⁶ rekomendacje. Wszystkie rekomendacje zostały zrealizowane.

Na 2014 r. BAW zaplanowało przeprowadzenie ośmiu audytów planowych, w tym jeden z obszaru „*Funkcjonowania Poczty Polskiej S.A. po uwolnieniu rynku usług pocztowych*”. Realizacja tego zadania audytowego była przewidziana w IV kw. 2014 r. WPP SA od 2013 r., tj. od czasu pełnienia funkcji operatora wyznaczonego, BAW nie przeprowadziło audytu w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 1136-1163, 1165, 1167-1184, 1243-1304)

3.2. Kontrole wewnętrzne

W 2011 r. zadania z zakresu kontroli w PP SA były rozproszone między 104. komórkami organizacyjnymi, które sporządzały plany i realizowały kontrole. Po zmianach organizacyjnych w 2012 r., do realizacji kontroli funkcjonalnych wyznaczono Biuro Zarządzania Ryzykiem i Zgodnością (BZRZ), a następnie BŁKiZ. Kontrole były realizowane w oparciu o regulamin kontroli instytucjonalnej i funkcjonalnej w PP SA, a następnie o regulamin oceny zgodności w PP SA. Kontrole były planowane w cyklach półrocznych a ich plany były zatwierdzane przez Zarząd PP SA. Półroczne sprawozdania z kontroli były zatwierdzane przez Prezesa PP SA.

W 2012 r. BZRZ przeprowadziło 11 133 kontrole jednostkowe w placówkach pocztowych i innych komórkach organizacyjnych z zakresu siedmiu zaplanowanych obszarów działalności i stwierdziło [...] ⁸⁷ nieprawidłowości.

W 2013 r. BZRZ zrealizowało 9 tematów kontroli, 4 303 kontrole punktowe i stwierdziło [...] ⁸⁸ nieprawidłowości. Od drugiego półrocza 2013 r. zmieniono podejście do sposobu wykonywania i dokumentowania kontroli wewnętrznej. Od tego czasu sporządzane są oceny zgodności i z każdego obszaru tematycznego osobno sporządzano dla Prezesa raport z oceny zgodności. W okresie objętym kontrolą w każdym półroczu podlegały kontroli m.in.: jakość świadczenia wybranych usług pocztowych w placówkach pocztowych; terminowość przesyłek w obrocie krajowym; bezpieczeństwo obrotu pocztowego i inne. Kontroli podlegała również realizacja projektów strategicznych prowadzonych w PP SA. W przypadku kontroli realizacji projektu strategicznego nr PR09-05 pn. „*Wdrożenie programu działań Poczty Polskiej S.A. w związku z pełną liberalizacją rynku pocztowego oraz wejściem w życie z dniem 01/01/2013 nowego prawa pocztowego*” stwierdzono następujące ryzyka:

- utrudnione bądź uniemożliwione dokonanie oceny prawidłowości wykonania / dostarczenia poszczególnych zadań / produktów oraz osiągnięcia poszczególnych kamieni milowych i punktów kontrolnych;

⁸⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby celów przypisanych do programów strategicznych dla których nie zostały zdefiniowane wskaźniki KPI. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby rekomendacji. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby nieprawidłowości. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁸⁸ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby nieprawidłowości. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

- przekazywanie produktów projektu (realizacja zadań) i / lub potwierdzanie ich dostarczania (wykonania), o parametrach niezgodnych z oczekiwaniami/założeniami;
 - niezgodne z oczekiwaniami i/lub rzeczywistością raportowanie osiągnięcia poszczególnych kamieni milowych i punktów kontrolnych, skutkujące ostatecznym opóźnieniem w realizacji projektu bądź nieosiągnięciem zakładanego celu projektowego;
 - ukończenie projektu bez osiągnięcia zakładanego celu, bądź w ograniczonym / niezgodnym z oczekiwanym / zakładanym zakresem rzeczowym / jakościowym.
- (dowód: akta kontroli str. 1187–1194, 1305, 1309–1315, 1319–1608, 1613, 3743–3745)

Wybrane biura wykonywały kontrole w zakresie ich właściwości m.in.: BZSKI – doraźne kontrole w placówkach pocztowych w zakresie jakości i czasu obsługi klientów, organizacji czasu pracy placówek, terminowości doręczania przesyłek; Biuro ds. Rewitalizacji Sieci Placówek – doraźne kontrole w zakresie realizacji inwestycji budowlanych; Biuro Jakości (BJ) – badania w zakresie terminowości przesyłek listowych nierejestrowanych, paczek i przesyłek rejestrowanych.

(dowód: akta kontroli str. 1311-1314)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności PP S.A. w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

3.3. Rozpatrywanie skarg i wniosków

Opis stanu
faktycznego

W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 10 kwietnia 2013 r. w strukturze organizacyjnej PP SA istniało Biuro Skarg i Wniosków wyodrębnione w BZRZ, zajmujące się obsługą skarg i wniosków⁸⁹. Zadania tego Biura zostały przejęte przez Dział Zarządzania Zgodnością, który od dnia 29 listopada 2013 r. funkcjonował w BŁKiZ. Od dnia 14 maja 2014 r. zadania te realizował Wydział Oceny Zgodności BZRZ⁹⁰.

(dowód: akta kontroli str. 3001-3071)

W PP SA obowiązywała *Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A.*, wprowadzona Uchwałą Nr 311/2011 Zarządu PP SA z dnia 20 grudnia 2011 r.⁹¹. Instrukcja ta regulowała m.in. formę i tryb przyjmowania skarg, obieg korespondencji w sprawie skarg, tryb rozpatrywania skarg, sposób, formę i terminy udzielenia odpowiedzi oraz wyjaśnień, przyjęcia interesantów, sprawozdawczość oraz analizę rozpatrzonych skarg. W zakresie nieuregulowanym instrukcją, PP SA przyjęła do stosowania przepisy Działu VIII, Skargi i Wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego⁹² oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁹³.

(dowód: akta kontroli str. 3099-3114)

W 2012 r. PP SA rozpatrzyła [...] skarg, w 2013 r. [...] a w I poł. 2014 r. [...] skarg.

(dowód: akta kontroli str. 3072-3114)

⁸⁹ Ta komórka organizacyjna funkcjonowała na podstawie Regulaminów Organizacyjnych zatwierdzonych przez Prezesa PP S.A. kolejno decyzjami z dnia: 1 stycznia 2012 r., 1 lutego 2012 r., 1 kwietnia 2012 r. oraz 8 sierpnia 2012 r.

⁹⁰ Zmiany opisanej struktury organizacyjnej następowały w wyniku Decyzji Nr 4/2013/PRZ Prezesa PP S.A. z dnia 10 kwietnia 2013 r. w sprawie Regulaminu organizacyjnego Biura Zarządzania Ryzykiem i Zgodnością, Decyzji Nr 20/2013/PRZ Prezesa PP S.A. z dnia 29 listopada 2013 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Biura Zarządzania Ryzykiem i Zgodnością, Decyzji Nr 12/2014/PRZ Prezesa PP S.A. z dnia 23 maja 2014 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Biura Ładu Korporacyjnego i Zgodności.

⁹¹ Zastąpiła ona uchwałę Nr 401/2010 Zarządu Poczty Polskiej SA z dnia 14 grudnia 2010 r. w sprawie Instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwienia skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A. ze zm.

⁹² Dz.U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.

⁹³ Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46.

⁹⁴ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby skarg. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁹⁵ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby skarg. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁹⁶ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby skarg. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

Szczegółową analizą objęto po 30 skarg i wniosków, wybranych metodą niestatystyczną, które wpłynęły w okresie 2011 - I poł. 2014 r., zaklasyfikowane w grupach problemowych: doręczenie korespondencji niezgodnie z adresem, awizowanie, pozostawienie zawiadomień bez próby doręczenia, dostępność usług pocztowych (godziny otwarcia urzędów i punktów pocztowych oraz agencji, kolejki w urzędach, nieczynne okienka, przerwy, dostęp do usług osób niepełnosprawnych, wnioski o otwarcie nowych placówek uzasadnione brakiem dostępności do usług),

(dowód: akta kontroli str. 3149-340, 3408-3409)

W poddanych szczegółowej kontroli próbie postępowań skargowych nie stwierdzono naruszeń wymogów określonych w § 12 i 15 „Instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poczcie Polskiej S.A.”.

(dowód: akta kontroli str. 3408-3409, 3431-3434)

Niezależnie od przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków bezpośrednio nadsyłanych do PP SA, w Centrali były również rozpatrywane skargi kierowane za pośrednictwem UAE, a także skargi posłów i senatorów. Miały one charakter interwencji klienckich.

(dowód: akta kontroli str. 3169-3187, 3371-3385, 3410-3430)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności PP SA w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono nieprawidłowość, która polegała na nieprzestrzeganiu instrukcji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w wyniku czego udzielano odpowiedzi z przekroczeniem terminu 30 dni. [...] ⁹⁷.

(dowód: akta kontroli str. 3099-3116, 2771-2772)

Odnosząc się do przekroczenia terminów wynikających z przepisów wewnętrznych, dyrektor BŁKiZ wyjaśnił, że „Wydłużony termin udzielenia odpowiedzi klientom na skargę wynika: ze złożoności zagadnień, konieczności dokonania dodatkowych ocen zgodności (...) niewielki odsetek spraw na które udzielono odpowiedzi w wydłużonym terminie wynosił w 2012 r., 152, co stanowiło 0,51 % wszystkich rozpatrzonych spraw w tym okresie, w 2013 r. – 108, co stanowiło 0,57 % wszystkich rozpatrzonych spraw oraz w I półroczu 2014 r. – 63, co stanowiło 0,57% spraw rozpatrzonych w danym roku.”

(dowód: akta kontroli str. 3431-3434)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność PP SA w zakresie funkcjonowania audytu wewnętrznego i kontroli oraz rozpatrywania skarg i wniosków.

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 Kontroli⁹⁸, wnosi o:

- 1) zabezpieczanie interesu Spółki poprzez umieszczanie w umowach zapisów dotyczących ustalenia kar umownych za nieterminową lub niewłaściwą realizację umów i egzekwowanie tych kar;
- 2) podjęcie działań w celu poprawy wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych;
- 3) podjęcie działań zmierzających do usprawnienia obsługi klientów, szczególnie w zakresie czasu oczekiwania na obsługę w punktach pocztowych w dużych miastach.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie

⁹⁷ Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.) i art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie liczby skarg w poszczególnych latach, rozpatrzonych z przekroczeniem obowiązującego terminu. Wyłączenia tego dokonano w interesie przedsiębiorcy.

⁹⁸ Dz.U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Infrastruktury Najwyższej Izby Kontroli.

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

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

Warszawa, dnia 24 lutego 2015 r.

Tekst ujednolicony

zgodnie z uchwałą Zespołu Orzekającego
Komisji Rozstrzygającej w Najwyższej Izbie Kontroli
z dnia 16 lipca 2015 r. (znak: KPK-KPO.443.097.2015)

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Infrastruktury

Dyrektor
/ - / Tomasz Emiljan