



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Białymstoku

LBI-4113-002-02/2014
D/14/509

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	D/14/509 – Dostarczanie pism i przesyłek sądowych oraz prokuratorskich
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Białymstoku
Kontroler / Kontrolerzy	Mariusz Lenkiewicz – inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91464 z 16 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Sąd Rejonowy w Sokółce, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 7, 16-100 Sokółka (dalej: „Sąd”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Aneta Sidorowicz ¹ – Prezes Sądu Rejonowego w Sokółce (dalej: „Prezes Sądu”), Iwona Gudalewska – Dyrektor Sądu Rejonowego w Sokółce (dalej: „Dyrektor Sądu”)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonej nieprawidłowości², działania Sądu Rejonowego w Sokółce w zakresie realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych³.

Pozytywną ocenę uzasadnia w szczególności prawidłowe przygotowywanie przesyłek do nadania i przekazywanie korespondencji nadawczej przedstawicielowi Polskiej Grupy Poczтовой S.A.⁴ oraz dokonywanie weryfikacji faktur wystawianych przez PGP w zakresie ich zgodności ze stanem faktycznym. Stwierdzona nieprawidłowość polegała na nierzetelnym sporządzaniu do Ministerstwa Sprawiedliwości informacji na temat stanu realizacji umowy na świadczenie usług. Uwagi NIK dotyczą niedostatecznej skuteczności mechanizmów kontrolnych Sądu dotyczących prawidłowości realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych w zakresie badania terminowości doręczania korespondencji oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych przez operatora pocztowego.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Prawidłowość realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych

Opis stanu faktycznego

1.1. Od 1 stycznia 2014 r. usługi pocztowe na rzecz Sądu świadczone są przez PGP na podstawie umowy Nr 67-ZP-U/2013 z dnia 18 grudnia 2013 r. na świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych⁵ oraz porozumienia do ww. umowy z dnia 10 kwietnia 2014 r.⁶ (dowód: akta kontroli str. 3-78)

¹ Pełniącą funkcję Prezesa Sądu Rejonowego w Sokółce od dnia 19 kwietnia 2014 r., wcześniej (od 19 kwietnia 2010 r.) funkcję Prezesa pełnił sędzia Dariusz Gąsowski.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

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

⁴ Polska Grupa Poczтовая S.A. zwana dalej „PGP” lub „operatorem pocztowym”.

⁵ Umowa zawarta pomiędzy Skarbem Państwa reprezentowanym przez Dyrektora Sądu Apelacyjnego w Krakowie, a Polską Grupą Poczkową S.A., zwana dalej „umową na świadczenie usług pocztowych”.

⁶ Porozumienie zawarte w dniu 10 kwietnia 2014 r. w sprawie rozszerzenia gwarancji jakości usług z umowy na świadczenie usług pocztowych – obowiązujące od 1 maja 2014 r., zwane dalej „porozumieniem do umowy”.

W okresie od 1 stycznia do 30 września 2014 r. ilość nadanej korespondencji w Sądzie wyniosła 44.502 przesyłek, z tego w poszczególnych kwartałach 2014 roku nadano 15.778, 14.741 oraz 13.983 przesyłek. W 2013 roku ilość wysłanej korespondencji wyniosła 56.905 przesyłek (14.211, 14.006, 13.768 oraz 14.920 w poszczególnych kwartałach).

(dowód: akta kontroli str. 183, 348)

1.2. W Sądzie nie wprowadzono procedur (instrukcji) wewnętrznych odnoszących się do realizacji przez operatora pocztowego postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych. Jak wyjaśniła Dyrektor Sądu obowiązek monitorowania terminowości dostarczania przesyłek spoczywa na kierownikach sekretariatów wydziałów Sądu zgodnie z przepisami regulującymi zasady organizacji i zakres działania sekretariatów sądowych (w świetle których, kierownik odpowiedzialny jest za organizację pracy i sprawuje nadzór nad całokształtem działań podległej komórki, celem zapewnienia prawidłowego wykonywania powierzonych działań). Jednocześnie obowiązek monitorowania i raportowania o terminowości doręczania korespondencji został wprowadzony centralnie przez Ministerstwo Sprawiedliwości poczynawszy od dnia 21 stycznia 2014 r. Dyrektor Sądu dodała również, że „[...] aktualnie celem ułatwienia wstępnej weryfikacji opóźnień w doręczaniu korespondencji i śledzenia niektórych terminów wg warunków porozumienia zmodyfikowano i dostosowano narzędzie systemowe stworzone przez Informatyka na bazie arkusza Excel i danych z modułów Currendy”.

(dowód: akta kontroli str. 269-273)

1.3. Analiza 100 sztuk zwrotów nedoręczonych przesyłek sądowych (o których mowa w punkcie 1.7. wystąpienia pokontrolnego) oraz wykazów nadanych przesyłek (w tym listów poleconych, listów zwykłych, paczek, przesyłek zagranicznych i przesyłek kurierskich), sporządzonych przez Sąd w dniach 10 marca, 10 czerwca i 10 września 2014 r. wykazała, że korespondencja została prawidłowo oznakowana przez wskazanie imienia i nazwiska (lub nazwy) adresata, danych adresowych nadawcy i adresata (miejscowość, kod pocztowy, ulica, nr domu, nr mieszkania) tj. zgodnie z wytycznymi § 9 „Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A., będącym załącznikiem nr 4 do umowy na świadczenie usług pocztowych (dalej: „Regulamin świadczenia usług”). Wszystkie poddane badaniu nedoręczone przesyłki były właściwie opakowane i zabezpieczone zgodnie z wymogami § 10 Regulaminu świadczenia usług.

(dowód: akta kontroli str. 35-68, 241-243, 345)

1.4. Potwierdzenia nadania przesyłek rejestrowanych z dni: 10 marca, 10 czerwca i 10 września 2014 r. zawierały:

- datę nadania przesyłki,
- nazwę i adres nadawcy oraz imię i nazwisko (lub nazwę) adresata,
- indywidualny kod przesyłki (numer nadawczy),
- odcisk pieczęci wraz z podpisem przedstawiciela PGP.

(dowód: akta kontroli str. 345)

Przekazanie przesyłek rejestrowanych przedstawicielowi PGP 10 marca, 10 czerwca i 10 września odbyło się z wyegzekwowaniem od wyżej wymienionego potwierdzenia sumarycznie ilości przyjętych przesyłek zgodnie z § 12 ust. 2 Regulaminu świadczenia usług.

(dowód: akta kontroli str. 241-243)

1.5. W zakresie prawidłowości wypełniania przez doręczycieli zwrotnych potwierdzeń odbioru (badaniem objęto 100 losowo wybranych potwierdzeń odbioru przekazanych Sądowi w okresie od 28 stycznia do 29 września 2014 r.) w dwóch przypadkach stwierdzono brak odnotowania przez operatora daty awizowania przesyłki.

(dowód: akta kontroli str. 329-333, 336-337, 353-354)

W zakresie prawidłowości wypełniania przez doręczycieli zwrotów korespondencji nedoręczonej (badaniem objęto 100 losowo wybranych nedoręczonych przesyłek sądowych zwróconych Sądowi w okresie od 7 lutego do 23 września 2014 r.) ustalono, że we wszystkich przypadkach umieszczano na korespondencji daty awizacji, datę nie odebrania korespondencji w terminie oraz przyczynę zwrotu (w dwóch przypadkach operator pocztowy przedwcześnie stwierdził nie podjęcie przez adresata korespondencji w terminie).

(dowód: akta kontroli str. 324-328, 341-344)

1.6. Zgodnie z zobowiązaniem wynikającym z pism Dyrektora Departamentu Sądów, Organizacji i Analiz Wymiaru Sprawiedliwości w Ministerstwie Sprawiedliwości⁷ Sąd w wyznaczonych terminach informował o problemach wynikających ze zmiany operatora pocztowego. W 20 przedłożonych raportach (od 20 stycznia do 30 września 2014 r.) Sąd wskazywał m.in. na:

- długie terminy doręczania korespondencji i zwrotów potwierdzeń odbioru (co wpływało w ocenie Sądu na konieczność odraczania rozpraw i posiedzeń sądowych, a w konsekwencji na wydłużony czas trwania postępowania w tym: postępowania międzyinstancyjnego oraz generowanie dodatkowych kosztów),
- nieprawidłowości w dostarczaniu przesyłek (np. brak podpisu odbiorcy lub brak daty odbioru przesyłki). (dowód: akta kontroli str. 127-180)

Należy nadmienić, iż w części opisowej raportu złożonego w dniu 12 maja 2014 r. Sąd wskazał, że „należy odnotować znaczną poprawę terminowości doręczania przesyłek adresatom, obecnie zwrotne potwierdzenia odbioru zwracane są dużo szybciej niż dotychczas, ale w dalszym ciągu występują sytuacje dezorganizujące pracę wydziałów. W raporcie z 9 czerwca 2014 r. Sąd poinformował, że „nastąpiła znaczna poprawa w terminowości doręczania przesyłek adresatom, a zwrotne potwierdzenia odbioru zwracane są dość szybko”. W raportach z dnia 31 lipca oraz 1 i 30 września 2014 r. Sąd zaznaczył natomiast, iż „należy odnotować znaczną poprawę w szybkości doręczania przesyłek adresatom, choć zdarzają się nadal przypadki, że zwrotne potwierdzenia odbioru docierają do Sądu z opóźnieniem”. (dowód: akta kontroli str. 164-180)

Jak wyjaśniła Dyrektor Sądu bieżąca ocena dotychczasowej współpracy z PGP w porównaniu z początkowym okresem uległa normalizacji. Dotychczasowy okres współpracy pozwolił stopniowo wypracować rozwiązania umożliwiające dochodzenie do poziomu, który można uznać za poprawny i aktualnie nie występują większe zakłócenia. Prezes Sądu zaznaczyła natomiast, iż „[...] początkowo jakość wypełniania obowiązków przez operatora pocztowego budziła ogromne zastrzeżenia – problemy dotyczyły zaś w głównej mierze terminowości doręczania pism sądowych oraz opóźnień w dostarczaniu do Sądu zwrotnych potwierdzeń odbioru. [...] Od marca 2014 roku następowała stopniowo poprawa w terminowości doręczania korespondencji sądowej, natomiast od lipca 2014 roku odnotowano znaczną poprawę w wywiązywaniu się przez operatora pocztowego z obowiązku”. (dowód: akta kontroli str. 124-126, 269-273)

1.7. Analiza 100 losowo wybranych przesyłek niedoręczonych i zwróconych do Sądu w okresie od 7 lutego do 23 września 2014 r. z uwzględnieniem terminów doręczenia, dat awizacji oraz zwrotu korespondencji do Sądu wykazała, że średni okres:

- od daty nadania do daty pierwszej awizacji wynosił 5,16 dnia (od 0 do 35 dni),
- od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji wynosił 8,28 dnia (od 8 do 11 dni),
- od daty drugiej awizacji do stwierdzenia przez doręczyciela niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił 8,36 dnia (od 7 dni do 11 dni),
- od daty stwierdzenia ich niepodjęcia w terminie do daty zwrotu korespondencji do Sądu wynosił 7,86 dnia (od 2 do 39 dni). (dowód: akta kontroli str. 324-328)

Jedna niedoręczona przesyłka zwrócona została do Sądu po upływie 60 dni od dnia jej nadania, co zgodnie z § 20 ust. 3 Regulaminu świadczenia usług, winno być przesłanką do uznania korespondencji za utraconą. Sąd nie reklamował ww. przesyłki.

(dowód: akta kontroli str. 296, 324-328, 339-340)

1.8. W wyniku badania 100 losowo wybranych zwrotnych potwierdzeń odbioru, które wpłynęły do Sądu w okresie od 12 lutego do 19 września 2014 r. stwierdzono, że średni okres:

- od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty nadania przez PGP podpisanego zwrotnego potwierdzenia odbioru wynosił 5,80 dnia (od 0 do 44 dni),

⁷ Pism: Nr DSO-IV-070-12/14 z dnia 15 stycznia 2014 r. i 11 marca 2014 r. zobowiązujących do informowania Ministra Sprawiedliwości o ewentualnych problemach występujących w zakresie realizacji umowy na świadczenie usług pocztowych;

- od daty nadania przez PGP zwrotnego potwierdzenia odbioru do daty jego wpływu do Sądu wynosił 2,28 dnia (od 0 do 18 dni),
- od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu zwrotnego potwierdzenia odbioru do Sądu wynosił 8,08 dnia (od 1 do 51 dni),
- od daty nadania przesyłki do daty zwrócenia podpisanego zwrotnego potwierdzenia odbioru do Sądu wynosił 11,66 dni (od 4 do 59 dni). (dowód: akta kontroli str. 329-333)

W przypadku pięciu (ze 100 zbadanych) zwrotnych poświadczeń odbioru stwierdzono naruszenie przez operatora pocztowego terminów doręczeń korespondencji i/lub zwrotów potwierdzeń odbioru do nadawcy, wynikających odpowiednio z § 1 ust. 4 oraz § 1 ust. 7 porozumienia do umowy o świadczenie usług pocztowych. Sąd nie reklamował ww. przesyłek. (dowód: akta kontroli str. 329-333, 334-338, 295-296)

Data wpływu do Sądu (tzw. data „biura podawczego”) odnotowywana w systemie komputerowym „Sawa”⁸ w przypadku korespondencji niedoręczonej we wszystkich zbadanych przypadkach była zgodna z datą wynikającą z wykazów wpływu korespondencji do Sądu. W przypadku zwrotnych potwierdzeń odbioru ich zwrot do Sądu odnotowywany był na zbiorczych protokołach zdawczo-odbiorczych, co uniemożliwiało stwierdzenie daty wpływu konkretnego zwrotnego potwierdzenia odbioru do Sądu. Od dnia 30 września każdorazowo odbiór poświadczeń odbioru odbywa się po podpisaniu przez przedstawicieli PGP i Sądu zindywidualizowanego wykazu potwierdzającego przekazanie/wpływ konkretnych zwrotnych potwierdzeń odbioru do Sądu.

(dowód: akta kontroli str. 244-265, 324-333, 353)

1.9. Na dzień 31 października 2014 r. (zgodnie z raportem wysłanym do Ministerstwa Sprawiedliwości) liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru niezwróconych przez operatora pocztowego pomimo upływu 30 dni od dnia nadania korespondencji wynosiła ogółem 48 szt. (dowód: akta kontroli str. 301-303)

W raportach składanych do Ministerstwa Sprawiedliwości od dnia 17 marca do 3 października 2014 r. Sąd wskazywał na systematyczny wzrost ilości niezwróconych przez operatora pocztowego potwierdzeń odbioru (od 69 szt. na dzień 17 marca do 2708 szt. na dzień 30 września 2014 r.). Analiza raportowanych informacji na temat niezwróconych potwierdzeń odbioru wykazała, iż powyższe dane:

- były niespójne z częścią opisową raportu, w której Sąd wskazywał na stopniową poprawę świadczenia usług, w tym terminowości doręczania przesyłek (co opisano w punkcie 1.6 wystąpienia),
- nie obrazowały stanu rzeczywistego z uwagi m.in. na korzystanie (przy sporządzaniu części tabelarycznej raportu) z wykazów korespondencji wysłanej nieodzwierciedlających stanu rzeczywistego oraz sumowaniu liczb ujętych w raportach poprzedzających (podawaniu informacji narastająco).

(dowód: akta kontroli str. 124-180, 269-294, 297-300)

Na dzień 31 października 2014 r. (zgodnie z raportem wysłanym do Ministerstwa Sprawiedliwości) operator pocztowy zwrócił do Sądu ogółem 393 szt. zwrotnych potwierdzeń odbioru po upływie 30 dni od nadania przesyłki.

(dowód: akta kontroli str. 301-303)

1.10. Do 30 września 2014 r.⁹ z uwagi na opóźnienia w dostarczaniu zwrotnych potwierdzeń odbioru korespondencji sądowej lub ewentualnie zwrotów przesyłek niedoręczonych odroczone zostało w Sądzie 169 rozpraw¹⁰, w tym 127 (75%) w I, 19 (11%) w II i 23 (14%) w III kwartale 2014 r.

⁸ System komputerowy wykorzystywany w wydziałach Sądu m.in. do odnotowywania stanu nadanej przez Sąd korespondencji.

⁹ Zgodnie z informacjami przekazywanymi do Ministerstwa Sprawiedliwości o których mowa w punkcie 1.6. niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

¹⁰ W tym: jedna odroczone publikacja orzeczenia.

Jak wyjaśniła Prezes Sądu, Sąd nie posiada danych umożliwiających ustalenie liczby odroczonej rozpraw w 2013 roku z powodu opóźnień w doręczeniu korespondencji, z uwagi na brak obowiązku gromadzenia danych w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 124-180, 351)

1.11. Koszty poniesione przez Sąd z tytułu realizacji usług pocztowych w pierwszych trzech kwartałach 2014 r. wyniosły 187,34 tys. zł i były o 3,85 tys. zł (tj. o 2%) niższe w porównaniu do kosztów poniesionych w analogicznym okresie 2013 r. (191,19 tys. zł)¹¹. Wysokość wydatków w poszczególnych kwartałach 2013 i 2014 r. wynosiła odpowiednio: 68,87 tys. zł, 61,68 tys. zł i 60,64 tys. zł w 2013 r. oraz 65,55 tys. zł, 61,77 tys. zł i 60,01 tys. zł w 2014 r. Liczba przesyłek nadanych przez Sąd w pierwszych trzech kwartałach 2014 r. wynosiła ogółem 44.502 szt. i zwiększyła się w porównaniu do tego samego okresu 2013 r. o 2.517 sztuk (tj. o 6%).

(dowód: akta kontroli str. 183)

W Sądzie od września 2014 roku rejestrowane przesyłki sądowe obok metody tradycyjnej wysyłane są ponadto z elektronicznym potwierdzeniem odbioru korespondencji („EPO”). Do 30 września 2014 r. wysłano 176 szt. (0,42%) listów poleconych z EPO. Wysłanie jednej przesyłki metodą EPO zgodnie z cennikiem Regulaminu świadczenia usług wynosi w Sądzie 3,78 zł i jest o 0,31 zł tańsze niż wysłanie przesyłki sądowej z tradycyjnym (papierowym) potwierdzeniem odbioru.

(dowód: akta kontroli str. 3-68, 349)

1.12. W Sądzie w okresie od stycznia do września 2014 r. Kierownik Oddziału Administracyjnego dokonywał weryfikacji faktur wystawionych przez PGP w zakresie ich zgodności z faktycznym stanem realizacji usług. W wyniku powyższego stwierdzono rozbieżności między rzeczywistą liczbą nadanych przesyłek (ustalaną wg. wykazów korespondencji nadanej), a załączanymi do faktur zestawieniami sporządzanymi przez PGP (określającymi ilości i rodzaje świadczonych usług), co skutkowało w pięciu przypadkach wystawieniem faktur korygujących za miesiące: marzec (należność w kwocie 18,66 tys. zł powiększono o 3,50 tys. zł), kwiecień (należność w kwocie 20,25 tys. zł, powiększono o 0,29 tys. zł), maj (należność w kwocie 22,68 tys. zł powiększono o 0,33 tys. zł), czerwiec (należność w kwocie 18,89 tys. zł pomniejszono o 0,67 tys. zł) oraz sierpień (należność w kwocie 16,54 tys. zł pomniejszono o 0,77 tys. zł).

(dowód: akta kontroli str. 184-217, 267-268)

Zapłata należności za świadczone usługi pocztowe następowała:

- w przypadku faktur korygujących in minus – każdorazowo po wystawieniu przez PGP faktur korygujących i sprawdzeniu ich pod względem merytorycznym.
- w przypadku faktur korygujących in plus – każdorazowo po sprawdzeniu pod względem merytorycznym faktury pierwotnej, a następnie zapłata części wynikającej z wystawionej faktury korygującej.

(dowód: akta kontroli str. 184-217, 267-268)

Kierownik Oddziału Administracyjnego wyjaśniła, że każdorazowo dokonywano sprawdzenia ilości i rodzaju wysłanej korespondencji, weryfikując dane z książkami nadawczymi. W przypadku „konieczności wystawienia faktury korygującej in plus dokonywałam adnotacji na fakturze pierwotnej o sprawdzeniu dokumentu pod względem merytorycznym i przekazywałam fakturę wraz ze sporządzonym zestawieniem obrazującym ilość i rodzaj faktycznie nadanej korespondencji do działu księgowości. W przypadku konieczności wystawienia korekty in minus natomiast, pod względem merytorycznym zatwierdzana była jedynie faktura korygująca i przekazywana do księgowości razem z fakturą pierwotną”. Dodała jednocześnie, że praktyka takiego przekazywania faktur wystawianych przez PGP była uzależniona od konieczności skorygowania dokumentu bądź in plus bądź in minus. „[...] w momencie kiedy naraziłoby to na niezasadne wydanie środków budżetowych (w przypadku faktury in minus), faktura wraz z korektą były przekazywane dopiero po wpływie faktury korygującej do Sądu i zapłata została dokonywana przez dział księgowości po otrzymaniu kompletu dokumentów (faktury i korekty)”.
(dowód: akta kontroli str. 267-268)

¹¹ Koszt jednostkowy wysłanej przesyłki sądowej obniżył się o 0,34 zł z 4,55 zł (w pierwszych trzech kwartałach 2013 roku) do 4,21 zł (w pierwszych trzech kwartałach 2014 roku).

1.13. Obok doręczeń korespondencji w ramach umowy z PGP, w Sądzie praktykowane jest doręczanie przesyłek sądowych przez pracowników Sądu (woźnych sądowych) w przypadku korespondencji do instytucji zlokalizowanych na terenie miasta Sokółka (tj. Starostwo Powiatowe, Urząd Miejski, Policja, Prokuratura, komornicy sądowi), w czasie godzin pracy, w ramach obowiązków służbowych.

Jak wyjaśniła Dyrektor Sądu taki sposób doręczania przesyłek sądowych „[...] sprzyja skróceniu obiegu korespondencji”. (dowód: akta kontroli str. 269-273)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że Sąd niedostatecznie reagował na nieprawidłową realizację umowy na świadczenie usług pocztowych przez PGP. Badanie zwrotnych potwierdzeń odbioru oraz niedoręczonych przesyłek zwróconych do Sądu (o których mowa w punktach 1.6 i 1.7 wystąpienia pokontrolnego) wykazało, iż w przypadku sześciu przesyłek sądowych operator pocztowy naruszył terminy wynikające z umowy oraz porozumienia do umowy na świadczenie usług pocztowych, a mianowicie:

- w 5 przypadkach zwrócono potwierdzenie odbioru do Sądu od 22 do 36 dni roboczych licząc od dnia odbioru przesyłki sądowej przez adresata, czym wykonawca naruszył § 1 ust. 4 porozumienia,
- w 5 przypadkach przekazano do Sądu zwrotne potwierdzenie odbioru od 29 do 42 dni roboczych od dnia nadania przesyłki, czym wykonawca naruszył § 1 ust. 7 porozumienia,
- w 1 przypadku niedoręczona korespondencja została zwrócona do sądu po 67 dniach, co zgodnie z § 20 ust. 3 Regulaminu świadczenia usług, winno być przesłanką do uznania korespondencji za utraconą. (dowód: akta kontroli str. 3-78, 324-333, 350)

Sąd nie reklamował ww. przesyłek, ani nie wystąpił z wnioskiem o przysługujące odszkodowanie. Kierownicy sekretariatów wydziałów upoważnieni do składania reklamacji, wyjaśnili, że nie występowali z reklamacjami tych przesyłek z uwagi na brak zarządzenia sędziego. Dodając m.in., że „[...] nie jesteśmy w stanie monitorować na bieżąco wszystkich zwrotnych poświadczeń odbioru pod względem przekroczenia terminów wynikających z zawartego porozumienia lub umowy z uwagi na brak narzędzia pozwalającego na wyselekcjonowanie takich przesyłek” oraz „[...] z uwagi na duże obciążenie pracą naszego wydziału, nie możemy pozwolić sobie na wskazanie osoby odpowiedzialnej za zajmowanie się tylko i wyłącznie badaniem terminowości doręczanej korespondencji”.

(dowód: akta kontroli str. 282, 295-296)

Ustalone
nieprawidłowości

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

W przekazywanych do Ministerstwa Sprawiedliwości raportach o realizacji umowy na świadczenie usług pocztowych stwierdzono rozbieżności pomiędzy częścią opisową informacji (w której wskazywano na stopniową poprawę świadczenia usług przez PGP) oraz częścią tabelaryczną raportu, w którym wskazywano na sukcesywny wzrost ilości niezwróconych potwierdzeń odbioru pomimo upływu 30 dni.

(dowód: akta kontroli str. 124-181)

Jak ustalono, w raporcie wysłanym 3 października 2014 r. wykazana liczba 2708 poświadczeń odbioru¹² (niezwróconych do Sądu pomimo upływu 30 dni) była w znacznym stopniu zawyżona, z uwagi przede wszystkim na korzystanie (przy sporządzaniu części tabelarycznej raportu) z wykazów korespondencji wysłanej nieodzwierciedlających stanu rzeczywistego oraz sumowaniu liczb ujętych w raportach poprzedzających (podawaniu informacji narastająco). Stan na dzień 31 października 2014 r. (po zweryfikowaniu przez pracowników Sądu) wskazuje, iż do Sądu, pomimo upływu 30 dni od dnia nadania korespondencji, nie zostało zwróconych jedynie 48 zwrotnych potwierdzeń odbioru.

(dowód: akta kontroli str. 177-180, 297-303)

¹² Po dokonaniu korekty raportu na dzień 30 września (pierwotnie wysłanego w dniu 3 października 2014 r.) ustalono, że ilość niezwróconych potwierdzeń odbioru pomimo upływu 30 dni wyniosła 68.

Weryfikacja danych dotyczących informacji znajdujących się w części tabelarycznej raportu do Ministerstwa Sprawiedliwości z dnia 30 września 2014 r. wykazała również następujące rozbieżności:

- ilość złożonych reklamacji wykazanych w raporcie – 123 w tym: 28 reklamacji uwzględnionych, trzy nieuwzględnione, 42 oczekujące na rozpoznanie oraz 50 na które operator pocztowy nie odpowiedział;
 - stan faktyczny ilości złożonych reklamacji po weryfikacji danych (wykazanych w korekcie raportu) – 88 w tym: cztery reklamacje uwzględnione (o 24 reklamacje mniej niż w raporcie pierwotnym), 83 nieuwzględnione (o 80 więcej niż w raporcie pierwotnym), jedna reklamacja oczekująca na odpowiedź (o 41 mniej) oraz brak reklamacji, na które Sąd nie otrzymał odpowiedzi od operatora pocztowego (o 50 mniej).
- (dowód: akta kontroli str. 177-180, 297-303)

Prezes Sądu wyjaśniła, że wpływ na wykazywanie większej liczby złożonych reklamacji miało błędne zaliczanie przez kierowników sekretariatów wniosków o wydanie duplikatów zwrotnych potwierdzeń odbioru jako złożonych reklamacji. Dyrektor Sądu nadmieniła ponadto, że w pierwotnym raporcie niewłaściwie zostały zakwalifikowane reklamacje wykazane jako pozostające bez odpowiedzi (50) oraz oczekujące na odpowiedź (42), ponieważ „pracownik Sądu sporządzający raport nie ujmował wyjaśnień PGP na złożone reklamacje we właściwy sposób”.

(dowód: akta kontroli str. 269-273, 297-300)

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

Ocena częściowa

2. Prawdliwość rozpatrywania skarg, wnoszenia reklamacji i składania wniosków o odszkodowania

Opis stanu faktycznego

2.1. Od 1 stycznia 2014 r. do Sądu nie wpłynęły do Prezesa Sądu pisemne skargi na działalność PGP w kontekście świadczenia przez nią usług pocztowych.

(dowód: akta kontroli str. 124-126)

W raportach przesyłanych do Ministerstwa Sprawiedliwości Prezes Sądu informowała natomiast m.in. o:

- docierających do Sądu sygnałach od adwokatów i radców prawnych, że „przesyłki docierają do nich z kilkunastodniowym opóźnieniem i są doręczane hurtowo”,
- telefonach wykonywanych do sekretariatów wydziałów z informacjami i zarzutami, że „nie wiedzą gdzie mają zgłosić się po odbiór korespondencji z Sądu, gdyż brak jest wpisanego przez doręczyciela adresu punktu doręczającego przesyłki awizowane” lub zastrzeżeniami w stosunku do godzin otwarcia punktów awizacyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 124-180)

2.2. W okresie od stycznia do końca września 2014 r. Sąd złożył do PGP 88 reklamacji przesyłek sądowych (0,2% z 44.502 szt. całości korespondencji wysłanej) w tym:

- 4 reklamacje (5%) zostały uwzględnione,
- 83 reklamacji (94%) zostało odrzuconych,
- 1 reklamacje (1%) oczekują na rozpoznanie
- brak na dzień 30 września 2014 roku reklamacji, na które operator nie odpowiedział.

(dowód: akta kontroli str. 177-179, 269-294, 297-300)

W okresie objętym kontrolą Sąd nie reklamował przesyłek zagranicznych.

(dowód: akta kontroli str. 269-273)

Wysokość zgłoszonych przez Sąd roszczeń finansowych na dzień 30 września 2014 r. wyniosła 690,00 zł (z tytułu utraty czterech przesyłek sądowych). W ww. terminie na rzecz Sądu nie zostały uiszczone odszkodowania przez operatora pocztowego¹³. Dla porównania

¹³ W trakcie czynności kontrolnych na konto dochodów budżetowych Sądu operator pocztowy uiszczył łączną kwotę 435,00 zł (trzy razy po 145,00 zł w dniach 14 i 28 października 2014 r.).

Ustalono
nieprawidłowości

Ocena częściowa

w 2013 roku Sąd uzyskał od Poczty Polskiej odszkodowania w łącznej wysokości 899,20 zł. Jak wyjaśniła Dyrektor Sądu, Sąd nie dysponuje danymi na temat liczby złożonych reklamacji w 2013 roku z uwagi na brak obowiązku ewidencjonowania takich przypadków i gromadzenia danych w tym zakresie. (dowód: akta kontroli str. 237-240, 266, 269-273)

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

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Sądu w zakresie prawidłowości rozpatrywania skarg, wnoszenia reklamacji i składania wniosków o odszkodowania do operatora pocztowego.

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 Kontroli¹⁴, wnosi o:

1. Rozważenie wprowadzenia skutecznych mechanizmów kontrolnych umożliwiających bieżące kontrolowanie terminowości doręczania przesyłek sądowych oraz zwrotów korespondencji niedoręczonej.
2. Przekazywanie do Ministerstwa Sprawiedliwości rzetelnych informacji na temat stanu realizacji umowy na świadczenie usług pocztowych.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Białymstoku.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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

Białystok, dnia 25 listopada 2014 r.

Kontroler
Mariusz Lenkiewicz
inspektor kontroli państwowej

DYREKTOR DELEGATURY
Najwyższej Izby Kontroli
z up. WICEDYREKTOR
Agata Ciupa

.....
podpis

.....
podpis

¹⁴ Dz. U. z 2012 r., poz. 82, ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.