



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Łodzi

LLO – 4113-002-01/2014

D/14/509

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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 Łodzi.
Kontroler/Kontrolerzy	Jacek Tworkowski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91957 z dnia 8 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Sąd Rejonowy w Łasku, zwany dalej „Sądem” lub „SR”. REGON: 000323223
Kierownik jednostki kontrolowanej	Jacek Wojdyn, Prezes Sądu Rejonowego w Łasku od 1 stycznia 2013 r. (dowód: akta kontroli str. 3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, Sąd Rejonowy w Łasku nie dochował należytej staranności w zakresie nadzoru nad prawidłowością realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych, mając na względzie nieprawidłowości w wywiązywaniu się przez operatora pocztowego z podjętych zobowiązań.

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły nierzetelnego nadzoru nad terminowością zarówno doręczania przesyłek do adresatów, jak również doręczania do Sądu zwrotnych potwierdzeń odbioru korespondencji. Sąd nie monitorował realizacji przez operatora pocztowego obowiązków w tym zakresie. Ww. nieprawidłowości miały bezpośredni wpływ na egzekwowanie w ograniczonym zakresie realizacji zobowiązań, wynikających z umowy na świadczenie usług pocztowych oraz z porozumienia zawartego z PGP w zakresie reklamacji i dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

Dodatkowo, Sąd nie występował do PGP z wnioskami o odszkodowanie po stwierdzeniu braku odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w § 9 ust. 1 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej¹.

Powierzenie kwestii reklamacji przesyłek sądowych oraz ewentualnych roszczeń odszkodowawczych wyłącznie Wydziałom Sądu, bez konieczności informowania Dyrektora o sposobie załatwienia prowadzonych spraw, nie sprzyjało dochodzeniu roszczeń przez Sąd. NIK zauważa, że to do obowiązków Dyrektora Sądu należy zapewnienie takich warunków techniczno – organizacyjnych, które umożliwiłyby monitorowanie realizacji zobowiązań umownych przez operatora pocztowego.

Ponadto, dopiero w trakcie kontroli NIK wprowadzono zasadę potwierdzania przez operatora na *Zbiorczej Karcie Potwierdzenia Nadania* przez Sąd przesyłek, a nie dopiero następnego dnia. Zabezpieczono tym samym interes Sądu, związany z bezpieczeństwem przepływu korespondencji zawierającej niejednokrotnie dane osobowe, w tym wrażliwe.

¹ Dz. U. z 2013 r., poz. 1468, zwane dalej „rozporządzeniem w sprawie reklamacji”.

NIK pozytywnie ocenia nadzór nad prawidłowością awizacji korespondencji.

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, wprowadzona z dniem 1 stycznia 2014 r. zmiana operatora pocztowego, realizującego usługi na rzecz jednostek sądownictwa powszechnego, spowodowała dla Sądu Rejonowego w Łasku utrudnienia w realizacji jego zadań, szczególnie w pierwszym kwartale obowiązywania umowy. Zdaniem NIK do dezorganizacji pracy Sądu przyczyniło się zbyt późne podpisanie umowy z Polską Grupą Poczтовую S.A. (dalej „PGP”), które uniemożliwiło obu stronom przygotowanie się do funkcjonowania w nowych warunkach.

W ocenie NIK, w kilku ostatnich miesiącach sytuacja związana z realizacją umowy przez PGP ustabilizowała się, a jakość i terminowość świadczonych usług uległa poprawie. Skala zauważanych wcześniej nieprawidłowości i skarg, kierowanych pod adresem PGP zmniejszyła się m.in. na skutek działań inicjowanych przez Sąd.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Prawidłowość realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych w zakresie oznakowania i przygotowania przesyłek do wysłania.

Opis stanu faktycznego

1. Od 1 stycznia 2014 r. usługi pocztowe na rzecz jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego świadczone są przez Polską Grupę Poczтовую S.A. na podstawie podpisanej 18 grudnia 2013 r. ze Skarbem Państwa – Sądem Apelacyjnym w Krakowie – umowy nr 67-ZP-U/2013 „Świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych” (zwana dalej „umową”) oraz „Porozumienia w sprawie rozszerzenia gwarancji jakości usług z umowy” z 10 kwietnia 2014 r. (zwane dalej „Porozumieniem”).

Do 31 grudnia 2013 r. usługi pocztowe na rzecz powszechnych jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego świadczone były przez Poczotę Polską. Ponadto przesyłki pocztowe z Sądu są przekazywane do adresatów za pośrednictwem komornika sądowego oraz pracownika Sądu.

(dowód: akta kontroli str. 54-125 i 127)

W poszczególnych kwartałach 2013 roku nadano łącznie 101.664 szt. korespondencji, z tego: w I kw. – 27.855 szt., w II kw. – 23.248, w III kw. – 24.308, w IV kw. – 26.253. Przesyłki przekazywane przez Poczotę Polską stanowiły 72.111 sztuk.

W poszczególnych trzech pierwszych kwartałach 2014 r. liczba nadanej korespondencji wyniosła: w I kw. – 27.917 szt., w II kw. – 26.017, w III kw. – 25.096. Łącznie 79.030 sztuk korespondencji, tj. o 3.619 mniej niż w analogicznym okresie roku 2013. Przesyłki przekazywane przez PGP stanowiły 56.510 sztuk, tj. 70,2% wszystkich przesyłek Sądu.

(dowód: akta kontroli str. 4-7)

2. Na podstawie umowy spisany został „Protokół z ustaleń operacyjnych”, podpisany przez Dyrektora Sądu i przedstawiciela PGP (Oddział PGP w Pabianicach), w którym określono zasady współpracy, m.in. w zakresie sposobu przygotowania przesyłek przez nadawcę, transportu i nadania, zamawiania i dostarczania druków, obsługi zwrotów przesyłek lub ZPO.

Do ewidencjonowania korespondencji wychodzącej z Wydziałów, Sąd wykorzystuje oprogramowanie firmy Currenda – moduł „Biuro Podawcze”. Pisma wychodzące z Wydziałów otrzymują indywidualny numer zwany „r-ka”, wprowadzany

automatycznie do książki nadawczej (elektronicznie), której wydruk przekazywany jest przedstawicielowi PGP wraz z przygotowaną do wysłania w danym dniu korespondencją.

Rejestracji odbioru zwrotnych potwierdzeń odbioru korespondencji Sądu (zwane dalej „ZPO” lub „zwrotka”) dokonuje się w biurze podawczym Sądu, przy użyciu ww. systemu informatycznego „Currenda”. Zwrotki są dostarczane przez przedstawiciela operatora pocztowego i przekazywane do biura podawczego Sądu, którego pracownik kwituje ich odbiór, potwierdzając liczbę dostarczonych ZPO, bez sprawdzenia ich ilości i zgodności adresatów.

Dyrektor Sądu wyjaśniła, że przyczyną tego faktu jest zbyt duża liczba tych zwrotek. Tylko zwrotki wraz z niedostarczoną adresatowi korespondencją są liczone (jest ich stosunkowo mało). Na zwrotkach Sąd nie umieszczał zazwyczaj daty dostarczenia ich przez operatora do Sądu. Ponieważ zwrotki są rejestrowane elektronicznie w systemie w dniu ich dostarczenia, Sąd traktował datę rejestracji jako datę przekazania ZPO przez PGP. Zwrotki rejestrowane były w systemie w dniu ich dostarczenia lub następnego dnia w przypadku bardzo dużej ich ilości.

Ponadto Dyrektor Sądu oświadczyła, że mogą zaistnieć sytuacje konfliktowe pomiędzy operatorem pocztowym (PGP) a Sądem w przypadku reklamacji braku zwrotek, gdyż ilość i dane na zwrotkach nie są weryfikowane wspólnie przez przedstawicieli: operatora pocztowego i Sądu. Do tej pory nie były zgłaszane reklamacje z tytułu niedostarczenia zwrotek w odpowiedniej ilości i z odpowiednimi danymi. Pracownik biura podawczego po wczytaniu zwrotek nigdy nie stwierdził różnicy między ilością wczytanych ZPO a liczbą, którą pokwitował.

(dowód: akta kontroli str. 8-10, 12-15, 52-53, 126 i 129)

3. Sąd prawidłowo, tj. zgodnie z postanowieniami § 9 „Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A.” (dalej „*Regulamin świadczenia usług*”, stanowiący załącznik do umowy), dokonywał oznakowania nadawanych przesyłek, zamieszczając na stronie adresowej koperty:

- a) imię i nazwisko, bądź pełną nazwę adresata, z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu,
- b) adres Sądu Rejonowego, z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy i numeru domu.

Zgodnie z § 11 Regulaminu świadczenia usług przez PGP, przyjęcie przesyłek od Nadawcy odbywa się po podpisaniu Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania przez upoważnione osoby, reprezentujące Nadawcę i Operatora.

(dowód: akta kontroli str. 95)

Odbiór i potwierdzenie nadania przesyłek rejestrowanych następowały tylko częściowo zgodnie z § 11 i 12 *Regulaminu świadczenia usług*. W Sądzie obowiązywała praktyka, że przesyłki rejestrowane w systemie informatycznym były umieszczane w „*wykazie listów nadanych na placówce pocztowej*”, co odpowiadało regulaminowemu *Potwierdzeniu Nadania*, a przesyłki spoza systemu wpisywano ręcznie do Książki nadawczej. Nie sporządzano protokołów zdawczo-odbiorczych, dotyczących przekazanych przesyłek, ani *Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania*. Przedstawiciel PGP potwierdzał odbiór przesyłek wykazanych w książce nadawczej (tj. spoza systemu informatycznego), która przechowywana była w Sądzie. Natomiast nie kwitował w tym samym dniu odbioru przesyłek zarejestrowanych w systemie informatycznym, czyli nie podpisywał wraz z przedstawicielem Sądu *Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania* przesyłek. Odbierał przesyłki wraz z wydrukowanym z systemu „*wykazem listów nadanych na placówce pocztowej*”, a następnego dnia zwracał ten wykaz z naniesionymi numerami zwrotnych potwierdzeń odbioru (ZPO) dla poszczególnych przesyłek wraz z datownikiem, potwierdzającym datę ich odbioru.

Analizie w zakresie zgodności z Regulaminem odbioru i potwierdzenia nadania przesyłek poddano wykazy listów nadanych na placówce pocztowej z 4 lutego, 13 maja i 26 sierpnia 2014 r. Wykazy listów nadanych na placówce pocztowej oraz Książka nadawcza zawierały: datę nadania przesyłki, adres i nazwę nadawcy, imię i nazwisko lub nazwę adresata, pełny adres adresata, numer nadawczy (z systemu), sygnaturę akt sprawy, której dotyczą i rodzaj nadawanej przesyłki (w rubryce „Uwagi”). Wykaz ponadto zawierał na pierwszej swojej stronie pieczęć PGP z datą, którą potwierdzano odbiór wymienionych w nim przesyłek. Jak wynika z oględzin tych wykazów, w niektórych przypadkach data stempla potwierdzającego była o jeden lub kilka dni późniejsza niż data nadania, wydrukowana przez Sąd. Wynikało to z usytuowania dni roboczych po dacie nadania przesyłek.

(dowód: akta kontroli str. 94-95 i 130-131)

Zgodnie z postanowieniami załącznika nr 2 do umowy nr 67-ZP-U/2013 (Opis przedmiotu zamówienia), najpóźniej do 1 lipca 2015 r. formularz potwierdzenia odbioru przesyłek doręczanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej ma mieć postać elektroniczną (EPO). Dyrektorka Sądu poinformowała, że zgodnie z tym samym załącznikiem, za współpracę z PGP w zakresie wdrożenia EPO jest odpowiedzialny zespół projektowy MSEPO Ministerstwa Sprawiedliwości, a Sąd nie posiada wiedzy na temat zaawansowania prac nad wdrożeniem EPO.

(dowód: akta kontroli str. 776)

4. Prawidłowość wypełniania ZPO przez doręczycieli.

Badaniem w zakresie czytelności i kompletności zapisów, w tym dat, podpisów adresatów oraz adnotacji na korespondencji, objęto losowo wybrane zwrotne potwierdzenia odbioru (100 sztuk) oraz zwroty przesyłek nadanych przez Sąd (100 sztuk) w okresie od 2 stycznia do 14 października 2014 r.

Stwierdzono na kopercie każdej przesyłki (w prawym górnym rogu) pieczęć z informacją o pobranej opłacie. W innych miejscach koperty znajdowały się datowniki z datami, odpowiadającymi dniom: pierwszego i powtórnego awizowania oraz niepodjęcia w terminie. Ponadto znajdował się datownik PGP z datą nadania pisma przez Sąd.

Stwierdzono 12 przypadków dokonania skreślenia i poprawienia daty awizacji na przesyłkach niedoręczonych i zwróconych do sądu.

Na ZPO, dotyczących przesyłek niedoręczonych i zwróconych do Sądu, w 6 przypadkach brak było daty wypełnienia ZPO i podpisu doręczającego, a w 53 przypadkach zamiast podpisu była parafka doręczającego.

Na zwrotkach, dotyczących przesyłek doręczonych, tylko w 3 przypadkach występowała data wpływu zwrotki do Sądu, w 3 przypadkach skreślono i poprawiono datę doręczenia lub nadania przesyłki do nadawcy, w 1 przypadku brak było daty nadania zwrotnego przez PGP do Sądu, w 2 przypadkach adresat nieprawidłowo potwierdził odbiór przesyłki – raz poprzez nieczytelny podpis i raz nie wstawiając daty odbioru, w jednym przypadku na ZPO brak było daty wypełnienia ZPO przez doręczającego, a w 53 przypadkach zamiast podpisu była parafka doręczającego.

Brak daty wpływu zwrotki do Sądu utrudniało stwierdzenie faktycznej daty dokonania tej czynności.

(dowód: akta kontroli str. 131-666)

5. Główne problemy związane z realizacją umowy z PGP.

Prezes Sądu Rejonowego w Łasku wskazał, że problemy dotyczące współpracy z PGP pojawiły się w drugiej połowie stycznia 2014 r. i dotyczyły:

- opóźnienia w doręczaniu korespondencji i ZPO, skutkujące koniecznością odraczania rozpraw,

- braku systematyczności w dostarczaniu ZPO (w jednym dniu powracało kilka sztuk, a w innym kilkaset), co utrudniało właściwą organizację pracy w Sądzie,
- niewłaściwej awizacji przesyłek,
- niedogodności w odbiorze korespondencji na podstawie awiza, zgłaszanych przez adresatów.

Umowa dotycząca dostarczania korespondencji przez PGP wprowadziła szereg nowych rozwiązań i warunków, z którymi musieli zmierzyć się pracownicy Sądu. Wraz z nowym operatorem wprowadzono inną klasyfikację przesyłek sądowych, inny sposób rozliczania się z operatorem (poprzednio wykorzystywano frankownice) oraz inne godziny odbioru korespondencji. Na wprowadzenie tych zmian pracownicy sądu, tak samo jak nowy operator, mieli bardzo mało czasu. Wszystkie wyżej wymienione czynniki sprawiły, że w pierwszych miesiącach 2014 r. współpraca z PGP nie przebiegała bez zakłóceń.

W ocenie Prezesa w II półroczu br. jakość obsługi przez PGP znacznie się poprawiła. Sporadycznie występują przypadki opóźnień w dostarczaniu korespondencji skutkujące odwoływaniem sesji, ZPO zwracane są regularnie, PGP prawidłowo oblicza i stosuje terminy awizacji przesyłek, nie pojawiają się także nowe uwagi dotyczące sposobu dostarczania przez PGP korespondencji.

Uwagi dotyczące doręczania korespondencji są za każdym razem zgłaszane opiekunowi z ramienia PGP. Większość problemów udało się już rozwiązać i obecnie zastrzeżenia do jakości obsługi przez PGP pojawiają się incydentalnie.

Prezes Sądu wyjaśnił, że *„od początku współpracy z nowym operatorem nie udało się wprowadzić zadowalającego monitoringu realizacji postanowień umowy ramowej nr 67-ZP-U/2013. Sąd Rejonowy w Łasku boryka się z problemami kadrowymi, tzn. brak jest wystarczającej ilości pracowników do kontrolowania terminowości dostarczania przesyłek i ZPO oraz do zgłaszania reklamacji i występowania o odszkodowania. Czynności te są wykonywane przez sekretarzy sądowych w przypadku, gdy podczas przeglądania akt zostaną zauważone nieprawidłowości w doręczeniu korespondencji lub zagubienie przesyłki, jednak nie mamy wystarczającej ilości pracowników, ani środków na zatrudnienie dodatkowej osoby, np. na umowę zlecenie, aby systematycznie nadzorować przestrzeganie postanowień Regulaminu świadczenia usług.”*

(dowód: akta kontroli str. 9-51)

Dyrektor Sądu wskazała, na zbyt krótki czas na sprawne zorganizowanie wysyłki korespondencji po zmianie operatora pocztowego. Ponadto podkreśliła nieregularne przekazywanie ZPO w początkowym okresie. ZPO zwracano tylko w niektóre dni, ale za to w hurtowych ilościach. To utrudniało właściwe zorganizowanie pracy na stanowiskach obsługujących korespondencję sądową. Problem ten został rozwiązany w ciągu kilku tygodni, po ustnym zgłoszeniu uwag opiekunowi z ramienia PGP, przydzielonemu Sądowi.

W początkowym okresie współpracy były zastrzeżenia do terminowości dostarczania korespondencji przez PGP – z powodu braku informacji o doręczeniu przesyłki zostało odwołanych kilkadziesiąt spraw. W późniejszym okresie, aby nie dochodziło do podobnych zdarzeń, sędziowie wydłużali terminy kolejnych rozpraw, a w dłuższej perspektywie czasowej PGP coraz sprawniej dostarczała przesyłki, więc po pierwszym półroczu 2014 r. problem ten udało się prawie w całości wyeliminować.

W pierwszych miesiącach działania nowy operator nie zawsze prawidłowo stosował specjalne procedury dotyczące awizowania przesyłek sądowych. Mogło to rodzić dla sądu problem, czy aby na pewno strony zostały właściwie poinformowane o procesie. Ostatecznie po kilku pisemnych interwencjach Prezesa Sądu, PGP

dostosowała się do wymogów Sądu i zaczęła awizować przesyłki zgodnie z oczekiwaniami.

„W pierwszym okresie współpracy dochodziły do nas ustne informacje jakoby doręczyciel korespondencji nie podjął próby doręczenia korespondencji, tylko pozostawił awizo, pomimo że adresat przebywał cały czas w domu. Była to jednorazowa informacja przekazana nam ustnie przez ławnika, który w tym przypadku był adresatem ww. przesyłki, a ponieważ podobna sytuacja nie powtórzyła się, jak również nie mieliśmy innych pisemnych skarg na działanie nowego operatora, to zdarzenie zostało uznane za incydentalne. O powyższym fakcie również poinformowałam opiekuna z PGP w trakcie spotkania roboczego.

Wśród niedogodności jakie pojawiły się we współpracy z nowym operatorem należy podnieść fakt, iż adresaci przesyłek z małych miejscowości wskazywali na trudności w odbiorze awizowanej przesyłki – np. gdy po odbiór korespondencji musieli udać się do placówki – punktu PGP – oddalonej o 5 km, a czasami nawet 10 km, zwłaszcza, że we wcześniejszych latach taką przesyłkę odbierali na poczcie. Zgłaszane były pojedyncze przypadki, gdy adresat musiał udać się po odbiór korespondencji do punktu oddalonego ok. 15 km. od miejsca swojego zamieszkania pomimo, że po drodze mijał punkt PGP. Takie problemy były na bieżąco, telefonicznie lub osobiście podczas spotkań roboczych, zgłaszane opiekunowi PGP, aby operator mógł zracjonalizować sieć i właściwie przypisać poszczególne miejscowości do posiadanych punktów odbioru korespondencji.

Obecnie większość procedur funkcjonuje prawidłowo, usprawnienia wymaga jedynie proces reklamacji oraz wypłaty odszkodowań, zwłaszcza w zakresie terminowości oraz należnych kwot. Trudno dostrzec różnice w obsłudze przez nowego operatora w porównaniu z obsługą przez Poczta Polska.”

(dowód: akta kontroli str. 668-669)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Odbiór i potwierdzenie nadania przesyłek Sądu, rejestrowanych w systemie informatycznym były przekazywane do PGP bez wypełnienia i podpisania Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania lub protokołów zdawczo-odbiorczych, dotyczących przekazanych przesyłek.

Zgodnie z § 11 Regulaminu świadczenia usług przez PGP, przyjęcie przesyłek od Nadawcy odbywa się po podpisaniu Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania przez upoważnione osoby, reprezentujące Nadawcę i Operatora.

(dowód: akta kontroli str. 95)

Jak wynika z powyższego, od czasu przekazania przesyłek rejestrowanych w systemie przedstawicielowi PGP do czasu zwrotu wykazu listów nadanych na placówce pocztowej, Sąd nie posiadał potwierdzenia nadania przedmiotowych przesyłek.

Dyrektor Sądu, w sprawie braku stosowania Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania przesyłek, złożyła następujące wyjaśnienie: „Głównym powodem niewprowadzenia Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania, było przeoczenie przeze mnie zapisu § 12 ust 2 „Regulaminu świadczenia usług przez PGP S.A”. Wypracowany model, według którego operator pocztowy zwracał nam poświadczoną książkę nadawczą w dniu następnym w godzinach porannych, sprawdzał się. Nie odnotowano żadnego przypadku niezwrócenia książki nadawczej w dniu następnym. Zarówno prawdopodobieństwo utraty przesyłek przez PGP jak i szkody, jakie mogą z tego tytułu powstać dla Sądu, są niewielkie. W przypadku utraty korespondencji (...) zawsze istnieje możliwość odtworzenia listów wysłanych w poprzednim dniu – wystarczy wygenerować z systemu książkę nadawczą i skompletować według

wykazu listy drukowane z systemu biurowego. Większość zasad współpracy określał „Regulamin świadczenia usług przez PGP S.A.”, który zawierał również wzory druków stosowanych przez PGP (6 załączników do regulaminu). Pragnę zauważyć, iż wśród druków zdefiniowanych w Regulaminie zabrakło wzoru Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania, co w pewnym stopniu przyczyniło się do przeoczenia konieczności jej stosowania.

Ostatecznie w trakcie kontroli, po uważnej lekturze Regulaminu i uświadomieniu sobie zagrożeń jakie wynikają z braku dowodu nadania przesyłek, od dnia 21 października 2014 r. dla wysyłanej korespondencji wprowadzono procedurę stosowania Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania, która zabezpiecza interes Sądu do czasu powrotu potwierdzonej książki nadawczej.”

(dowód: akta kontroli str. 667 i 670)

W trakcie trwania kontroli NIK, Dyrektor Sądu przekazała kontrolerowi NIK pierwszą zastosowaną w biurze podawczym „Zbiorczą kartę potwierdzenia nadania”. W karcie tej wpisywana jest ilość sztuk korespondencji, co potwierdzają swoimi podpisami pracownicy: Sądu i PGP.

(dowód: akta kontroli str. 128)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie².

2. Prawdliwość realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych w zakresie terminowości doręczania przesyłek

Opis stanu faktycznego

1. Zgodnie z § 19 Regulaminu operator deklaruje doręczanie przesyłek listowych zwykłych i rejestrowanych w terminie D + 3.³ Standard D + 3 jest zrealizowany, jeżeli 85% przesyłek zostało doręczonych do adresatów w terminie trzech dni roboczych po dniu nadania przesyłki, a 97% przesyłek w terminie 5 dni roboczych. Awizowanie przesyłki, w przypadku braku możliwości jej doręczenia jest traktowane na równi z doręczeniem przesyłki.

(dowód akta kontroli str. 100)

Badaniem szczegółowym objęto 100 losowo wybranych zwrotów przesyłek nadanych przez Sąd od 2 stycznia do 17 września 2014 r., a które zwrócone zostały przez PGP do Sądu od 29 stycznia do 14 października 2014 r. Stwierdzono, że:

- a) średni czas doręczenia przesyłki (od daty nadania do daty pierwszej awizacji) wynosił 5 dni (od 0 do 35 dni);
- b) średni czas od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji wynosił 8 dni (od 7 do 13 dni), a średni czas od daty drugiej awizacji do stwierdzenia przez doręczyciela niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił 9 dni (od 7 do 17 dni);
- c) średni czas zwrotu przesyłek przez PGP od daty stwierdzenia przez doręczyciela ich niepodjęcia w terminie wynosił 12 dni (od 0 do 58 dni).

Z analizy ww. zwrotów przesyłek wynika, że 68% przesyłek zostało doręczonych w terminie 3 dni roboczych od daty nadania, a 88% w terminie 5 dni roboczych.

(dowód: akta kontroli str. 100 i 132-426)

Uwagi dotyczące badanej działalności

W wyniku badania ww. 100 zwrotów przesyłek nadanych przez Sąd stwierdzono, że w 4 przypadkach przesyłki nieodebrane przez adresata zostały zwrócone do Sądu siódmego dnia po drugim awizowaniu.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna,

³ gdzie D jest dniem nadania do godz. 16⁰⁰. Za nadane w następnym dniu roboczym uważa się również przesyłki odebrane przed godziną 16⁰⁰ przez Oddział Operatora z miejsca wskazanego przez Nadawcę, jeżeli miejsce to znajduje się w odległości powyżej 100 km od miejscowości, w której zlokalizowany jest Oddział Operatora odbierający przesyłki,

W dwóch, z powyższych czterech, Sąd polecił ponowne doręczenie przesyłki ze względu na nieprawidłową awizację. Polecenie ponownego doręczenia przesyłek miało miejsce jeszcze w dwóch innych przypadkach, gdy termin awizacji był prawidłowy, jednak ich daty były na przesyłce przekreślone i zamienione na inne.

(dowód: akta kontroli str. 132-135, 224, 276-277, 292-295, 288-299 i 313)

Zarówno w procedurze cywilnej, zgodnie z art. 139 § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego⁴, a także w procedurze karnej – w myśl art. 133 § 1 i 2 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego⁵ – obowiązuje zasada: gdy nie można doręczyć przesyłki adresatowi, pismo przesłane za pośrednictwem operatora pocztowego należy złożyć w jego placówce pocztowej. W takiej sytuacji należy umieścić awizo w drzwiach mieszkania adresata lub w jego skrzynce na listy ze wskazaniem, gdzie i kiedy pismo pozostawiono oraz że należy je odebrać w terminie siedmiu dni. W razie bezskutecznego upływu tego terminu (ósmego dnia), powyższa czynność powinna być powtórzona, łącznie z ponownym wskazaniem siedmiodniowego terminu do obioru pisma. Zdaniem NIK dopiero od następnego dnia (ósmego od daty powtórnego zawiadomienia o przesyłce) można stwierdzić upływ terminu do odbioru przesyłki i pismo może zostać zwrócone nadawcy.

Sąd przekazywał informacje m.in. o nieprawidłowym awizowaniu przesyłek przez PGP do jednostek nadrzędnych. Wyjaśniając jakie działania podejmowane były w związku ze stwierdzonymi przypadkami nieprawidłowego awizowania przesyłek przez PGP, tj. zwracania ich przed upływem terminu określonego w ww. ustawach, Dyrektor Sądu podał: *„Po kilku pisemnych interwencjach Prezesa Sądu, PGP dostosowała się do naszych wymogów i zaczęła awizować przesyłki zgodnie z oczekiwaniami.”*

(dowód: akta kontroli str. 10-11, 49-51 i 668-669)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Brak monitorowania terminów doręczeń przesyłek przez operatora pocztowego w odniesieniu do podjętych przez niego zobowiązań umownych.

Analiza badanej próby wykazała, że aż 32% przesyłek zostało doręczonych po terminie 3 dni roboczych od daty ich nadania, a 12% w terminie 5 dni roboczych od daty nadania, podczas gdy dla dochowania standardu wynikającego z umowy progi te nie powinny przekraczać odpowiednio 15% i 3%. Skala nieprawidłowości stwierdzonych w badanej próbie – w ocenie NIK – może świadczyć o niedochowaniu standardu terminów doręczeń dla całej korespondencji sądowej⁶.

(dowód: akta kontroli str. 100 i 132-135)

Wyjaśniając, jaki wpływ miało nieterminowe doręczanie korespondencji na bieżącą pracę Sądu i jakie działania podejmowano w celu zapobieżenia występowaniu takich przypadków, Prezes Sądu podał: *„W początkowym okresie współpracy mieliśmy zastrzeżenia do terminowości dostarczania korespondencji przez PGP – z powodu braku informacji o doręczeniu przesyłki zostało odwołanych kilkadziesiąt spraw. W późniejszym okresie, aby nie dochodziło do podobnych zdarzeń, sędziowie wydłużali terminy kolejnych rozpraw, a w dłuższej perspektywie czasowej PGP coraz sprawniej dostarczała przesyłki, więc po pierwszym półroczu 2014 r. problem ten udało się prawie w całości wyeliminować.”*

(dowód: akta kontroli str. 668)

⁴ Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.,

⁵ Dz. U. z 1997, Nr 89, poz. 555 ze zm.,

⁶ określony w Porozumieniu,

Od 1 maja 2014 r. operator pocztowy zobowiązał się m.in.⁷, że krajowa korespondencja listowa rejestrowana w danym miesiącu zostanie doręczona w taki sposób, że 85% wolumenu przesyłek z danego miesiąca kalendarzowego zostanie doręczone lub awizowane w terminie do 3 dni roboczych od dnia nadania, a 97% wolumenu – w terminie do 5 dni roboczych od dnia nadania. W przypadku naruszenia powyższych zobowiązań, PGP zobowiązane jest do wypłaty zryczałtowanych odszkodowań, ze wskazaniem kwoty w wysokości uzależnionej od stopnia opóźnienia (między 6 a 10, 11 a 14 oraz powyżej 14 dni roboczych).

Dyrektor Sądu wyjaśniła, że „badaniem realizacji przez PGP S.A. warunków opisanych w § 19 Regulaminu świadczenia usług przez PGP S.A. zajmuje się Sąd Apelacyjny w Krakowie. Informację o wolumenach przesyłek doręczonych w terminie d+3 i d+5 za poszczególne miesiące otrzymujemy z Sądu Apelacyjnego w Krakowie za pośrednictwem jednostki nadrzędnej - Sądu Apelacyjnego w Łodzi. Mail z powyższymi danymi przesyłany jest do Sądu Rejonowego w Łasku na trzy adresy, tzn. na skrzynkę pracownika zajmującego się koordynacją współpracy z PGP, na skrzynkę Kierownika Oddziału Administracyjno-Finansowego oraz na skrzynkę Dyrektora Sądu.

Osobiście sprawdzam maile, które zawierają informacje czy Sąd Rejonowy w Łasku jest uprawniony do dochodzenia roszczeń. W 2014 r. w naszym Sądzie nie wystąpiły okoliczności niespełnienia przez PGP S.A. warunku uprawniającego do występowania o odszkodowanie wynikające z niewłaściwej realizacji ustaleń opisanych w § 19 ww. Regulaminu.”

(dowód: akta kontroli str. 768)

W opinii NIK, brak w Sądzie pełnej informacji o wolumenach przesyłek doręczonych przez PGP w terminie d+3 i d+5 (była tylko za maj, sierpień i wrzesień) oraz informacji własnych o wielkości opóźnień w dotrzymaniu terminów doręczeń, uniemożliwił Sądowi ewentualne występowanie z roszczeniami odszkodowawczymi z tego tytułu.

(dowód: akta kontroli str. 705-718 i 777-784)

2. Zwrotne potwierdzenia odbioru przesyłek (ZPO)

Opis stanu faktycznego

W wyniku badania 100 losowo wybranych zwrotnych potwierdzeń odbioru, które zostały doręczone do Sądu od 15 stycznia do 10 października 2014 r. stwierdzono, że:

- a) średni czas od odbioru przesyłki przez adresata do daty nadania przez PGP podpisanego ZPO wynosił 2 dni (od 0 do 35 dni);
- b) średni czas od daty nadania przez PGP podpisanego przed adresata ZPO do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił 6 dni (od 0 do 95 dni);
- c) średni czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił 8 dni (od 1 do 98 dni);
- d) średni czas od daty nadania przesyłki przez Sąd do daty zwrócenia podpisanego ZPO do Sądu wynosił 14 dni (od 6 do 102 dni).

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

- 86% badanych zwrotnych potwierdzeń odbioru zwróconych zostało po upływie od 1 do 7 dni roboczych (86 sztuk),
- 14% badanych ZPO (14 sztuk) po upływie terminu od 9 do 69 dni roboczych.

(dowód: akta kontroli str. 427-430)

Na podstawie zbiorczych zestawień (raportów), przedkładanych od 13 maja 2014 r. do Ministerstwa Sprawiedliwości, ustalono, że według stanu na 1 października 2014 r. liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru niezwróconych Sądowi przez PGP,

⁷ Porozumienie.

mimo upływu 30 dni od dnia nadania korespondencji, wynosiła 4.726 sztuk, a liczba zwrotnych potwierdzeń odbioru zwróconych przez operatora pocztowego po 30 dniach od dnia nadania korespondencji – 2.123 sztuki. Sąd nie sporządzał danych w tym zakresie w odniesieniu do roku 2013.

(dowód: akta kontroli str. 671-685)

W okresie od 1 stycznia do 30 września 2014 r., z powodu niedoręczenia przesyłki do adresata lub opóźnień w dostarczaniu do Sądu przez PGP zwrotnego poświadczenia odbioru, odroczone w Sądzie łącznie 72 rozprawy, co stanowiło 0,7% wszystkich wyznaczonych w tym okresie rozpraw, przy czym do 20 marca 2014 r. odroczone już 61 rozpraw, a do 3 czerwca 2014 r. – kolejnych 10.

W 2013 r. nie sporządzano raportów o ilości odroczonej rozpraw z powodu niedoręczenia przesyłki. Analiza rozpraw lub posiedzeń Sądu w tym zakresie w marcu, czerwcu i sierpniu 2013 r. wykazała ich brak. Wg opinii Prezesa Sądu sytuacje takie prawie w ogóle nie miały miejsca.

(dowód: akta kontroli str. 9-10, 22-51 i 686-702)

Dyrektor Sądu podała, że Sąd nie zwracał się do PGP S.A. o przekazywanie ZPO w sposób jakościowy. W załączeniu przedłożyła stanowisko PGP S.A., zgodnie z którym podstawą rozliczeń i reklamacji są dane z systemów ewidencyjnych wykonawcy oraz „ilościowe” kwitowanie ZPO przez Sąd.

(dowód: akta kontroli str. 767 i 769)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Brak monitorowania terminów wpływu ZPO do Sądu. Opis przebiegu odbioru ZPO przez Sąd znajduje się w punkcie 1.2. niniejszego wystąpienia.

Stosownie do postanowień pkt 10 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego załącznik nr 2 do umowy, wykonawca będzie dostarczał do siedziby pokwitowanie odbioru przesyłki, potwierdzone przez jej adresata, niezwłocznie po dokonaniu doręczenia przesyłki, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia doręczenia. Ponadto, na mocy *Porozumienia*, operator zobowiązał się do zapłaty nadawcy przesyłki zryczałtowanego odszkodowania w przypadku doręczenia pokwitowania odbioru przesyłki w terminie późniejszym niż 7 dni roboczych od dnia jej doręczenia – jednokrotność opłaty w przypadku doręczenia w terminie 8 a 10 dni roboczych, dwukrotność w przypadku doręczenia w terminie 10 a 14 dni roboczych oraz trzykrotność w terminie powyżej 14 dni roboczych.

(dowód: akta kontroli str. 31-34)

Niedostarczenie ZPO do Sądu w terminie określonym umową z operatorem rodzi po stronie Sądu możliwość ubiegania się o odszkodowania. Sąd, nie prowadząc analizy terminów wpływu ZPO do Sądu, pozbawiał się możliwości ubiegania się o odszkodowania, określone w ww. *Porozumieniu*.

Wyjaśniając przyczyny braku monitoringu terminów wpływu ZPO do Sądu, Dyrektor Sądu podała: „*Brak monitoringu terminów wpływu ZPO do Sądu Rejonowego w Łasku pod kątem przestrzegania przez PGP S.A. ustaleń umowy nr 67-ZP-U/2013 wynika z ograniczeń kadrowych.*

Wykorzystywany przez Sąd Rejonowy w Łasku system „Biuro Podawcze” pozwala na rejestrację powracających zwrotek, jednak nie zawiera funkcji umożliwiających automatyczne wychwycenie ilości dni upływających od momentu doręczenia do powrotu ZPO. Czynności te musiałby wykonywać „ręcznie” dodatkowy pracownik. Przy obecnej obsadzie kadrowej Sądu oraz występującym obciążeniu pracą, nie ma możliwości wykonania dodatkowych zadań. Sąd nie posiada również środków i limitu na zatrudnienie do wykonania powyższych czynności innych osób np. na umowę zlecenie. W celu rozwiązania obecnej sytuacji należałoby rozważyć możliwość zakupu innego oprogramowania, które pozwoli na wprowadzenie

skutecznego monitoringu bez zwiększenia pracochłonności wysyłki korespondencji i monitoringu powracających do Sądu ZPO. Być może problem rozwiąże elektroniczne potwierdzenie odbioru, które przyspieszy obieg korespondencji pomiędzy Sądem z PGP S.A. Według mojej wiedzy rozwiązanie to jest w fazie testów, a ostateczne wprowadzenie elektronicznego potwierdzenia odbioru zależy od ustaleń na szczeblu centralnym."

(dowód: akta kontroli str. 767)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność jednostki w zbadanym obszarze.

3. Wydatki Sądu na realizację usług pocztowych

Opis stanu faktycznego

Wydatki, jakie łącznie poniósł Sąd z tytułu realizacji usług pocztowych od stycznia do września 2014 r., wyniosły 317.298 zł i były o 4.559 zł (tj. o 0,14%) wyższe od wydatków poniesionych w pierwszych trzech kwartałach 2013 r. (312.739 zł). W tych wydatkach, kwota wydana na opłatę przesyłek za pośrednictwem PGP w 3 kwartałach 2014 r. wyniosła 232.325 zł i była wyższa o 318 zł od wydatków na przesyłki przez Poczta Polską w 3 kwartałach 2013 r. Jednocześnie liczba wszystkich przesyłek nadanych przez Sąd w okresie od stycznia do września 2014 r. zwiększyła się w porównaniu do 3 pierwszych kwartałów 2013 r. o 1.619 sztuk (tj. o 4,6%), w tym nadanych za pośrednictwem PGP o 3.377 sztuk (tj. o 6%) więcej niż przez Poczta Polską.

(dowód: akta kontroli str. 719)

Sąd dokonywał weryfikacji faktur wystawionych przez PGP za świadczenie usług pocztowych w zakresie ich zgodności ze zrealizowanymi usługami przed dokonaniem zapłaty. W wyniku analizy faktur wystawionych przez PGP do dnia 30 września 2014 r. stwierdzono 2 przypadki korygowania faktur:

na rzecz Sądu:

- za kwiecień na kwotę 8,64 zł, w wyniku błędnego naliczenia przez operatora opłaty za testowanie Przez PGP elektronicznego potwierdzenia odbioru,
- za czerwiec na kwotę 7.879,61 zł, w wyniku zdublowania ilości korespondencji nadanej przez Wydziały Zamiejscowe Sądu w Poddębicach.

(dowód: akta kontroli str. 720-756)

Dyrektor Sądu, dokonanie korekty, mimo wcześniejszego sprawdzenia faktury za czerwiec pod względem merytorycznym, wyjaśniła brakiem możliwości dokonania korekty przez PGP w dniu, na który zarezerwowano środki finansowe. Podała, że „konsekwencją wstrzymania płatności byłoby zmniejszenie środków przeznaczonych w danym miesiącu na wydatki. Wobec powyższego podjęto decyzję o zapłacie faktury w kwocie 32.633,72 zł i jednocześnie rozpoczęto działania w kierunku wyjaśnienia przyczyn niezgodności (...).”

(dowód: akta kontroli str. 757-764)

W badanym okresie Sąd Rejonowy w Łasku dokonywał doręczeń korespondencji także przez pracownika Sądu oraz za pośrednictwem komornika sądowego na podstawie umowy z 2 kwietnia 2014 r.

Przedmiotem umowy z komornikiem było doręczanie pism sądowych oraz akt sądowych w sposób przewidziany w artykułach: 133-135, 137-138 kodeksu postępowania cywilnego oraz w 132, 133 § 3 i 134 Kodeksu postępowania karnego, wysyłanych do adresatów zamieszkałych bądź posiadających siedzibę na terenie miasta i gminy Łask, a także do wydziałów zamiejscowych Sądu, innych sądów oraz instytucji publicznych w Łasku, Zduńskiej Woli, Pabianicach i Poddębicach.

Pracownik Sądu dostarczał korespondencję do V Wydziału Ksiąg Wieczystych, Prokuratury Rejonowej, Urzędu Miasta i Gminy w Łasku, Starostwa Powiatowego w Łasku, do trzech komorników i Szpitala w Łasku.

Dyrektor Sądu wyjaśniła, że doręczanie korespondencji przez Komornika i pracownika Sądu jest tańsze, bardziej skuteczne oraz realizowane w krótszym czasie. Z takiego sposobu Sąd korzysta od wielu lat i jest to sposób najbardziej ekonomiczny oraz sprawny, ponieważ działalność Sądu jest rozproszona w trzech budynkach od siebie znacznie oddalonych, a główne urzędy i inne znaczące instytucje są w pobliżu innych wydziałów Sądu.

Sąd w trzech kwartałach 2013 r. poniósł z tytułu realizacji umowy z komornikiem koszty w wysokości. 80.731,30 zł (22.278 przesyłek), a w analogicznym okresie 2014 r. – 84.972,50 zł za 22.520 przesyłek.

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki zwrotów ZPO nadanych przez PGP za pośrednictwem Poczty Polskiej.

(dowód: akta kontroli str. 127 i 719)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

4. Sposób rozpatrywania skarg i reklamacji

Opis stanu
faktycznego

1. W „Rejestrze skarg i wniosków” Sądu Rejonowego w Łasku, w 2014 r. (do 16 października) nie stwierdzono skarg, dotyczących nieprawidłowości w doręczaniu przesyłek, w tym na działalność PGP S.A.

Kierownik Oddziału Administracyjno-Finansowego Sądu przekazał, że ławnicy informowali o umieszczaniu przesyłek sądowych w różnych punktach sprzedaży, gdzie dane na przesyłkach były widoczne dla osób postronnych (klientów sklepów), a ponadto interesanci Sądu wypowiadali opinie o zbyt dużych odległościach punktów odbioru awizowanych przesyłek od miejsca zamieszkania.

(dowód: akta kontroli str. 766)

2. Decyzję o wszczęciu procedury reklamacji podejmuje sędzia referent w danej sprawie. Reklamację składa upoważniony pracownik, który wykonuje zarządzenie sędziego. Po uznaniu reklamacji przez PGP S.A. wniosek o wypłatę odszkodowania, podpisany przez dyrektora Sądu, zawierający kwotę odszkodowania i nr konta bankowego, wysłał pracownik Oddziału Administracyjno-Finansowego Sądu.

(dowód: akta kontroli str. 768 i 770-772)

Według stanu na 1 października 2014 r. Sąd złożył do PGP 113 reklamacji, w tym 7 zostało uwzględnionych, 100 nie uwzględniono, a 6 oczekiwało na rozpoznanie. Liczba reklamacji złożonych do PGP była zgodna z liczbami podawanymi w raportach do Ministerstwa Sprawiedliwości.

W wyniku uwzględnienia 7 reklamacji Sąd wystąpił do PGP z roszczeniami na łączną kwotę 980 zł, z czego wyegzekwowano 259,09 zł, a do wypłacenia pozostała kwota 720,91 zł.

W okresie objętym kontrolą w Sądzie nie wystąpiły reklamacje przesyłek zagranicznych.

(dowód: akta kontroli str. 774)

Ustalone
nieprawidłowości

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

W raportach do Ministerstwa Sprawiedliwości nie były wpisywane liczby brakujących odpowiedzi na złożone reklamacje. Jak wynika z dokumentów i wyjaśnień Dyrektora

Sądu, nie monitorowano upływu czasu od daty złożenia reklamacji, a pracownicy obsługujący sędziów i poszczególne rozprawy sądowe wydziałów nie przekazywali takich danych do Oddziału Administracyjno – Finansowego.

(dowód: akta kontroli str. 773-774)

Według stanu na 15 października 2014 r. PGP nie udzieliło Sądowi odpowiedzi na 18 reklamacji, pomimo upływu 30 dni. Sąd nie występował o odszkodowanie z tego tytułu w żadnym z tych przypadków.

(dowód: akta kontroli str. 774 i 776)

Zgodnie z § 9 ust. 1 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Nieudzielenie przez operatora pocztowego odpowiedzi na reklamację w tym terminie, (tj. w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji), stosownie do postanowień § 14 rozporządzenia, skutkuje jej uznaniem. Podobnie § 21 pkt 9 *Regulaminu świadczenia usług* (w Sądzie stosowany był ww. Regulamin pierwotny) stanowi, że operator pocztowy rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania.

Dyrektor Sądu wyjaśniła, że „Sąd nie występował o odszkodowania gdyż Dyrektor Sądu nie posiadał informacji o wysłanych reklamacjach, nie mógł więc interweniować w przypadku braku odpowiedzi na reklamację. Do Dyrektora trafiały jedynie sprawy, w których reklamacje zostały uznane. Do braku pełnej realizacji postanowień umowy z nowym operatorem pocztowym przyczyniły się ograniczenia kadrowe w Sądzie (umowa z PGP nakłada na Sąd dodatkowe obowiązki, a na ten cel nie zostały wyasygnowane ani dodatkowe etaty, ani środki). W celu przejęcia kontroli nad składaniem reklamacji, Dyrektor Sądu w porozumieniu z Prezesem Sądu zamierza przeorganizować sposób składania reklamacji i powierzyć te obowiązki w każdym Wydziale jednej osobie, która będzie czuwać nad terminowością rozpatrzenia reklamacji. W najbliższym czasie zostaną wystosowane odpowiednie pisma do przewodniczących Wydziałów. W zakresie 18 przypadków (braku odpowiedzi na reklamacje Sądu do PGP) zamierzam osobiście zbadać korespondencje prowadzoną przez Sąd z PGP i wystąpić z roszczeniem.”

(dowód: akta kontroli str. 776)

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

IV. Uwagi i 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 Kontroli⁸, wnosi o:

1. monitorowanie terminów doręczeń przesyłek sądowych oraz terminów wpływu zwrotnych potwierdzeń odbioru celem ewentualnego dochodzenia odszkodowań z tytułu umowy i porozumienia zawartego z PGP,
2. rozważenie możliwości dostosowania obecnie użytkowanych systemów komputerowych do potrzeb kontroli terminowości dostarczania przesyłek sądowych, awizacji i odbioru korespondencji oraz zwrotnych potwierdzeń odbioru,
3. sukcesywne występowanie do PGP z roszczeniami odszkodowawczymi w przypadkach przekroczenia 30-dniowego terminu odpowiedzi na złożoną reklamację.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

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

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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

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

Łódź, dnia 24.11.2014 r.

Kontroler
Jacek Tworkowski
Główny specjalista k. p.


Podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Łodzi

Dyrektor
Przemysław Szewczyk


Podpis

⁸ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

