



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Olsztynie

LOL – 4113-001-01/2014

D/14/509

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Olsztynie

ul. Artyleryjska 3e, 10-165 Olsztyn

T +48 89 678 82 00, F +48 89 678 82 30

lol@nik.gov.pl

Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-69, 10-950 Olsztyn

I. Dane identyfikacyjne kontroli

<i>Numer i tytuł kontroli</i>	D/14/509 – Dostarczanie pism i przesyłek sądowych oraz prokuratorskich
<i>Jednostka przeprowadzająca kontrolę</i>	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Olsztynie
<i>Kontroler</i>	Piotr Stupienko - główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 90898 z dnia 12 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
<i>Jednostka kontrolowana</i>	Sąd Okręgowy w Elblągu, Plac Konstytucji 1, 82-300 Elbląg (dalej: „SO” lub „Sąd”)
<i>Kierownik jednostki kontrolowanej</i>	Prezes Sądu Okręgowego w Elblągu - od dnia 8 maja 2014 r. Sędzia SO Marek Omelan, poprzednio w okresie od 8 maja 2008 r. do 7 maja 2014 r. funkcję tę pełniła Sędzia SO Ewa Pietraszewska. (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Podstawą tej oceny było prawidłowe realizowanie przez Sąd postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych w zakresie nadawania i przyjmowania przesyłek sądowych, terminowe rozpatrywanie skarg, a także wnoszenie reklamacji i występowanie o odszkodowanie z tytułu nienależycie wykonanych usług pocztowych.

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli wprowadzona z dniem 1 stycznia 2014 r. zmiana operatora pocztowego realizującego usługi na rzecz jednostek sądownictwa powszechnego spowodowała niezależne od Sądu utrudnienia w realizacji jego zadań. W toku kontroli ustalono jednak, że w Sądzie podejmowano szereg działań mających na celu usprawnienie i wyeliminowanie przypadków nieprawidłowości w świadczeniu usług pocztowych przez nowego operatora polegających m.in. na:

- przekazywaniu do Sądu Apelacyjnego w Gdańsku informacji o problemach związanych ze współpracą z nowym operatorem,
- prawidłowym oznakowaniu nadawanych przesyłek oraz rejestrowaniu przyjmowanych przesyłek w posiadanych systemach komputerowych,
- rzetelnej weryfikacji otrzymywanych od operatora pocztowego faktur w zakresie ich zgodności ze zrealizowanymi usługami,
- prawidłowym rozpatrywaniu skarg dotyczących doręczania przesyłek sądowych, a także występowania do operatora pocztowego z reklamacjami

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

i wnioskami o wypłacenie odszkodowań za nienależycie wykonane usługi pocztowe.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Ocena prawidłowości realizacji postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych, w tym ocena terminowości doręczania przesyłek w zakresie zwrotnych potwierdzeń odbioru i przesyłek niedoręczonych oraz wydatki ponoszone na usługi pocztowe

Opis stanu faktycznego

1.1. Od dnia 1 stycznia 2014 r. usługi pocztowe na rzecz jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego świadczone są przez Polską Grupę Poczтовую S.A. (dalej: „PGP S.A.”) na podstawie umowy na świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych (dalej: „Umowa”), podpisanej w dniu 18 grudnia 2013 r. ze Skarbem Państwa – Sądem Apelacyjnym w Krakowie

Do dnia 31 grudnia 2013 r. usługi pocztowe na rzecz jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego świadczone były przez Poczotę Polską S.A.

W pierwszych trzech kwartałach 2014 r. SO nadał łącznie 59.270 szt. przesyłek pocztowych², tj. o 6.687 szt. przesyłek mniej niż w analogicznym okresie roku poprzedniego (65.957 szt.)³.

(dowód: akta kontroli str. 5)

1.2.1. Od stycznia 2014 r., SO przekazywał do Sądu Apelacyjnego w Gdańsku informacje o problemach związanych ze współpracą z nowym operatorem⁴. W tym celu w SO prowadzono monitoring:

- liczby zwrotnych potwierdzeń odbioru (dalej: „zpo”) niezwróconych mimo upływu 30 dni od dnia nadania korespondencji oraz tych zwróconych po 30 dniach od dnia nadania korespondencji,
- liczby złożonych reklamacji i sposobu ich rozpoznania,
- wysokości zgłoszonych roszczeń finansowych za niewykonane lub wadliwie wykonane usługi pocztowe.

Początkowo informacje te składane były za okresy tygodniowe, a następnie za okresy miesięczne.

Ponadto, Zastępcy Kierownika Oddziału Administracyjnego SO powierzono zadanie bieżącej kontroli prawidłowości realizacji przez nowego operatora umowy na świadczenie usług pocztowych.

W SO nie wprowadzano innych mechanizmów kontrolnych mających na celu zapewnienie prawidłowości realizacji umowy na dostarczanie pism i przesyłek sądowych przez nowego operatora pocztowego. Według Prezesa SO, obowiązek składania comiesięcznych sprawozdań oraz bieżąca kontrola realizacji warunków

² W tym 21.858 w I kwartale, 20.332 w II kwartale i 17.080 w III kwartale 2014 r.

³ W tym 23.553 w I kwartale, 21.751 w II kwartale i 20.653 w III kwartale 2013 r.

⁴ Obowiązek sprawozdawczy wprowadzony został przez Ministerstwo Sprawiedliwości w związku ze zmianą operatora pocztowego.

umowy przez pracowników sądu tworzą wystarczający system kontroli w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 6-8)

1.2.2. W badanym okresie, zgodnie z § 542 zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej⁵, wszystkie czynności związane z przyjmowaniem i ekspediowaniem korespondencji prowadzone były przez Biuro Podawcze SO. Szczegółowe procedury w tym zakresie, w tym również dotyczące terminów obiegu pism i akt, określone zostały w Instrukcji Kancelaryjnej, wprowadzonej Zarządzeniem Prezesa SO z 20 listopada 2002 r.⁶

(dowód: akta kontroli str. 13-14,16-22)

1.2.3. Na wybranej losowo próbie 100 szt. zpo przeprowadzono badanie dotyczące terminowości rejestrowania w systemach komputerowych dat wpływu zpo do SO. W jego wyniku ustalono, że we wszystkich przypadkach zpo rejestrowane były w systemach komputerowych w dniu ich wpływu do Sądu.

(dowód: akta kontroli str. 23-24)

1.3. Na podstawie badania 100 wybranych losowo przesyłek ustalono, że w badanym okresie, zgodnie z postanowieniami § 9 „Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A.”⁷ (dalej: „Regulamin świadczenia usług pocztowych”), SO prawidłowo dokonywał oznakowania nadawanych przesyłek zamieszczając na stronie adresowej koperty:

- imię i nazwisko, bądź pełną nazwę adresata z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu,
- adres SO z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy i numeru lokalu,
- nadruk zawierający datę nadania przesyłki w PGP S.A.

Ponadto stwierdzono, że odbiór i potwierdzenie nadania przesyłek rejestrowanych następowały zgodnie z § 11 i 12 Regulaminu świadczenia usług pocztowych, tj. m.in. przyjęcie przesyłek od SO potwierdzane było protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez przedstawiciela operatora. Potwierdzenia nadania przesyłek rejestrowanych zawierały: datę nadania przesyłki, adres i nazwę nadawcy, pełne dane oraz adres adresata. Każda przesyłka oznaczona była Indywidualnym Kodem Przesyłki (numerem nadawczym), tzw. „R”.

Odbiór przesyłek rejestrowanych w SO, potwierdzany był na protokole zdawczo-odbiorczym⁸ przez upoważnionych pracowników Biura Podawczego (poprzez naniesienie przez nich pieczęci wpływu korespondencji do SO oraz złożenie podpisu)⁹, a także przez operatora pocztowego (pieczęć i podpis).

⁵ Dz. Urz. MS Nr 5, poz. 22 ze zm.

⁶ Zarządzenie Nr 107/02/Adm z dnia 20 listopada 2002 r.

⁷ Regulamin ten stanowi załącznik do umowy o świadczenie usług pocztowych z dnia 18 grudnia 2013 r.

⁸ Listy wydań zawierające sumaryczne wskazanie liczby przesyłek.

⁹ Potwierdzenie odbioru następowało poprzez złożenie przez upoważnionego pracownika Biura Podawczego SO na protokole zdawczo-odbiorczym (liście wydań) pieczęci zawierającej m.in. oznaczenie i adres Sądu i datę wpływu korespondencji oraz złożenie podpisu przez tego pracownika.

Ponadto w SO sporządzano codzienne raporty z ilości i rodzaju nadanych przesyłek w systemie SOP (do 31 sierpnia 2014 r. w systemie „Merkury”), które były podstawą rozliczeń z PGP S.A.

(dowód: akta kontroli str. 25-30)

1.4. Badaniem w zakresie czytelności i kompletności zapisów, w tym dat, podpisów adresatów oraz adnotacji na korespondencji objęto 100 szt. losowo wybranych zpo. W jego wyniku stwierdzono 19 przypadków dokonywania przez doręczycieli m.in. skreśleń oraz poprawiania dat awizacji na przesyłkach niedoręczonych (19% zbadanych zwrotów).

Według Wiceprezes SO przypadki dokonywania przez operatora pocztowego na przesyłkach niedoręczonych m.in. skreśleń oraz poprawek dat awizacji utrudniają pracownikom Sądu stwierdzenie faktycznej daty dokonanej czynności. Wpływa to negatywnie na organizację pracy sekretariatów i utrudnia sędziom podejmowanie dalszych czynności procesowych. Problem nieczytelności zapisów zamieszczanych przez nowego operatora pocztowego był kilkakrotnie sygnalizowany Ministerstwu Sprawiedliwości, za pośrednictwem Prezesa Sądu Apelacyjnego w Gdańsku, w ramach comiesięcznych informacji o ewentualnych problemach występujących we współpracy z nowym operatorem pocztowym.

(dowód: akta kontroli str. 31-32,42-77)

1.5. Według Prezesa SO, zmiana operatora pocztowego z dniem 1 stycznia 2014 r. spowodowała szereg trudności i problemów związanych z ekspedycją przesyłek sądowych, w tym m.in.:

- Na skutek poczynionych ustaleń pomiędzy przedstawicielem Centrum Zakupów dla Sądownictwa a nowym operatorem pocztowym, w ramach zawartej umowy w sądach wprowadzono przejściową metodę nadawania korespondencji, która polegała na ręcznym naklejaniu numerów nadawczych. Scedowanie obowiązku naklejania i ewidencjonowania na przesyłkach sądowych tych numerów na pracowników sądu wydłużało czas niezbędny do ich ekspedycji oraz obciążało pracę pracowników Biura Podawczego. Ponadto, w początkowym okresie operator pocztowy miał trudności w zapewnieniu i dostarczeniu odpowiedniej liczby numerów nadawczych. Dopiero w marcu 2014 r. operator ten podjął czynności zmierzające do wdrożenia metody finalnej, która pozwoliła na automatyczne generowanie numerów „R” na drukowanych kopertach przez używane w sądzie oprogramowanie.
- W pierwszych miesiącach realizacji umowy, operator pocztowy miał trudności z zabezpieczeniem i doręczeniem druków zpo do listów zagranicznych, co dezorganizowało pracę Sądu w tym zakresie.
- Sąd nie otrzymywał systematycznie zwrotnych kopii wykazów nadanych przesyłek (opóźnienia w ich zwrocie wynosiły nawet 14 dni od dnia nadania).
- Zmiana operatora spowodowała także wydłużenie terminów doręczania pism i przesyłek sądowych, jak również terminów zwrotu zpo. Skutkowało to odraczaniem bądź odwoływaniem wyznaczonych terminów rozpraw i posiedzeń.
- Odnotowano przypadki zaginięcia akt, które po okresie 6 tygodni od nadania nadal nie trafiły do adresata, bądź były doręczane osobom obcym.

- Z korespondencji powracającej do SO bardzo często wynikało, że od momentu wysłania przesyłki do pierwszej próby doręczenia przesyłki mijało nawet 20 dni (brak na kopercie informacji o awizacji przesyłki).
- Wielokrotnie zdarzało się, że na zpo przy podpisie adresata brak było daty wskazującej dzień odbioru przesyłki, co ma istotne znaczenie w przypadku doręczenia orzeczeń i zobowiązań.
- Znacznym utrudnieniem była forma kontaktu z przedstawicielami PGP S.A. w zakresie reklamacji, tj. infolinia lub e-mail. Brak formalnego potwierdzenia otrzymania wniosku budził niepewność co do jego otrzymania.
- Zapisy umieszczane na stronie operatora w odniesieniu do śledzonych przesyłek bywały nieczytelne i nie pozwalały jednoznacznie określić aktualnego statusu korespondencji, a także zdarzały się zapisy sprzeczne ze stanem faktycznym.
- Odnotowano przypadki braku reakcji PGP S.A. na złożone reklamacje po upływie 30 dni od ich złożenia. Pomimo, iż zgodnie z przepisami prawa pocztowego w takiej sytuacji po upływie 30 dni można stwierdzić, że reklamacja została uznana, to okoliczności te nie pozwalają sędziom na podjęcie dalszych czynności. Konieczne jest wyjaśnienie czy usługa została wykonana oraz kiedy i czy adresat otrzymał przesyłkę. Zjawisko to wpływa na przewlekłość toczących się postępowań sądowych, co w szczególnych przypadkach może skutkować wniesieniem roszczeń finansowych względem Skarbu Państwa.
- Występowanie przypadków niedoręczenia przesyłek sądowych adresowanych do instytucji lub urzędów, z których korespondencja powracała do Sądu z adnotacjami „nie podjęto w terminie”. Zdaniem Prezesa SO, takie sytuacje budzą wątpliwości co do jakości świadczonych usług, gdyż wiadomym jest, że instytucje publiczne są otwarte w określonych godzinach urzędowania i z całą pewnością można w tym czasie doręczyć adresowaną do nich korespondencję.

W celu wyeliminowania ww. nieprawidłowości SO podjął następujące działania:

- zorganizowano kilka spotkań z przedstawicielami PGP S.A. w celu omówienia sposobu wyeliminowania ww. uchybień,
- pismem z dnia 24 lutego 2014 r. Prezes SO zobowiązał poszczególne wydziały sądu do wysyłania wszystkich akt jako przesyłek kurierskich pomimo, że skutkuje to wzrostem należności z tytułu nadanej korespondencji.

Według Prezesa SO zmiana operatora pocztowego negatywnie wpłynęła na organizację pracy Sądu Okręgowego w Elblągu. Dodatkowe czynności jakie zostały nałożone na pracowników sądu są pracochłonne i stanowią obok powierzonych im obowiązków znacznie obciążenie. Niektóre z tych czynności, jak np. konieczność sporządzania w systemie SOP dziennych raportów z liczby i rodzaju nadanych przesyłek, pomimo generowania dziennych wykazów nadanej korespondencji, są zbędne. Raporty te służą jedynie operatorowi pocztowemu do generowania faktur za świadczone usługi. Nieprawidłowości w doręczaniu przesyłek sądowych niejednokrotnie wpływają na wydłużenie czasu trwania postępowań sądowych. Zdaniem Prezesa SO w ostatnim czasie nastąpiła poprawa w zakresie realizacji warunków umowy przez nowego operatora, jednakże nadal oczekiwana jest poprawa jakości tych usług.

(dowód: akta kontroli str. 6,8-10)

1.6.1. W wyniku badania terminów doręczania przesyłek sądowych do adresatów, przeprowadzonego na 100 szt.¹⁰ losowo wybranych zpo ustalono, że:

- średni czas doręczenia przesyłki (od daty nadania do daty pierwszej awizacji) wynosił 5 dni (od 2 do 12 dni);
- średni czas od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji wynosił 7 dni (od 6 do 8 dni),
- średni czas od daty drugiej awizacji do stwierdzenia przez doręczyciela niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił 7 dni (od 5 do 8 dni),
- średni czas zwrotu przesyłek przez PGP S.A. od daty stwierdzenia (przez doręczyciela) ich niepodjęcia w terminie, wynosił 8 dni (od 1 do 64 dni).

W odniesieniu do 50 spraw dotyczących procedury karnej, w badanej próbie nie stwierdzono przypadków zwrotów przez operatora pocztowego do SO nieodebranych przesyłek przed upływem 7 dni od daty ich drugiego awizowania. Średni czas zwrotu takich przesyłek po drugim awizowaniu wynosił 15 dni (od 8 do 70 dni).

Z informacji uzyskanej z PGP S.A. wynikało, że w żadnym z ww. przypadków adresaci przesyłek nie zostali pozbawieni prawa odbioru korespondencji w siódmym dniu po drugiej awizacji. Adnotacji o niepodjęciu przesyłki w terminie dokonywano bowiem, co do zasady, w siódmym dniu po zamknięciu punktu odbioru korespondencji lub w dniu następnym.

(dowód: akta kontroli str. 78-80,125-128)

1.6.2. W wyniku badania ww. losowo wybranych zpo ustalono, że termin doręczenia przesyłek deklarowany przez operatora pocztowego w § 19 ust. 4 Regulaminu świadczenia usług pocztowych¹¹ nie został zachowany, bowiem 27% przesyłek zostało doręczonych do adresatów w terminie 3 dni roboczych od nadania, a 75% przesyłek w terminie 5 dni roboczych.

Według Wiceprezes SO niedochowanie deklarowanych terminów doręczania korespondencji utrudnia pracę Sądu, odnotowano bowiem przypadki odraczania rozpraw i posiedzeń z uwagi na brak zpo. Z tego powodu pracownicy Sądu zmuszeni są do podejmowania dodatkowych czynności, polegających na kontaktowaniu się ze stronami i uczestnikami postępowań w celu potwierdzania, czy otrzymali kierowaną do nich korespondencję sądową, a sędziowie - w sytuacjach gdy jest to możliwe - z dużo większym niż dotychczas wyprzedzeniem ustalają terminy wokand.

Zastrzeżenia i uwagi co do sposobu realizacji warunków umowy były na bieżąco zgłaszane Ministerstwu Sprawiedliwości, za pośrednictwem Prezesa Sądu Apelacyjnego w Gdańsku, w ramach comiesięcznych raportów. Ponadto SO zgłaszał do operatora pocztowego reklamacje oraz występował z wnioskami o wypłatę odszkodowań w przypadkach niewykonania lub wadliwego wykonania usługi przez operatora.

¹⁰ 50 szt. z procedury karnej i 50 z procedury cywilnej.

¹¹ W § 19 ust. 4 Regulaminu świadczenia usług pocztowych określono, że standard doręczeń zostanie zrealizowany jeżeli 85% przesyłek zostanie doręczonych do adresatów w terminie 3 dni roboczych od dnia nadania, a 97% przesyłek w terminie 5 dni roboczych, przy czym awizowanie przesyłki w przypadku braku możliwości jej doręczenia jest traktowane na równi z doręczeniem przesyłki.

Wiceprezes SO poinformowała również, że w dniu 4 lipca 2014 r. Dyrektor Sądu Apelacyjnego w Krakowie przekazał, do wiadomości wszystkich dyrektorów sądów, informację o liczbie doręczonych przesyłek przez operatora pocztowego i o osiągnięciu wskaźników doręczeń, według stanu na maj 2014 r.¹² Z informacji tej wynikało, że w przypadku SO deklarowany wskaźnik został osiągnięty i nie ma podstaw do występowania z jakimikolwiek roszczeniami w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 31-33,35-41,78-80)

1.7. W wyniku badania 100 losowo wybranych zpo, które zostały doręczone do SO w pierwszych trzech kwartałach 2014 r. stwierdzono, że:

- średni czas od odbioru przesyłki przez adresata do daty nadania przez PGP S.A. podpisanego zpo wynosił 3 dni (od 1 do 30 dni),
- średni czas od daty nadania przez PGP S.A. podpisanego przez adresata zpo do daty wpływu zpo do SO wynosił 6 dni (od 2 do 37 dni),
- średni czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu zpo do SO wynosił 8 dni (od 3 do 43 dni),
- średni czas od daty nadania przesyłki przez SO do daty zwrócenia podpisanego zpo do SO wynosił 13 dni (od 3 do 44 dni).

Zgodnie z postanowieniami Umowy¹³, operator pocztowy miał dostarczać do siedziby Sądu pokwitowanie odbioru przesyłki, potwierdzone przez jej adresata, niezwłocznie po dokonaniu doręczenia przesyłki, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia doręczenia.

Objęte analizą zpo zwracane były do SO średnio w terminie 8 dni roboczych od odbioru przesyłki przez adresata, w tym:

- 61% zpo zwrócono w ciągu 7 dni roboczych od dnia doręczenia (od 3 do 7 dni),
- 39% zpo po upływie ww. terminu (od 8 do 43 dni roboczych).

Według Wiceprezes SO wszelkie nieprawidłowości wynikające z niedochowywania terminów określonych w załączniku nr 2 do Umowy w zakresie zwrotu zpo utrudniają organizację pracy Sądu. Nieterminowe dostarczanie przesyłek powoduje konieczność odraczania rozpraw i posiedzeń oraz dodatkowego angażowania pracowników w kontaktowanie się ze stronami i uczestnikami postępowań w celu potwierdzenia, czy otrzymali kierowaną do nich korespondencję sądową. Problem ten był również przedstawiany w informacjach kierowanych do Ministerstwa Sprawiedliwości za pośrednictwem Prezesa Sądu Apelacyjnego w Gdańsku. Ponadto, co miesiąc składano informację co do liczby zwróconych zpo po upływie 30 dni, niezwróconych mimo upływu 30 dni oraz liczby złożonych reklamacji i wysokości zgłoszonych roszczeń finansowych. W celu uniknięcia konieczności odraczania wyznaczanych rozpraw i posiedzeń z powodu braku zpo, sędziowie - w sytuacjach gdy jest to możliwe - z dużo większym niż dotychczas wyprzedzeniem ustalają terminy wokand. Natomiast w konkretnych przypadkach, gdy czas oczekiwania na zpo wydłuża się, składane są reklamacje. Wiceprezes SO wskazała jednak, że w stosunku do pierwszych miesięcy realizacji usług przez PGP S.A., w II półroczu br. zauważalna jest poprawa w zakresie szybkości zwracania zwrotnych potwierdzeń odbioru przez operatora.

(dowód: akta kontroli str. 31,33-34,81-82)

¹² Pismo z dnia 4 lipca 2014 r. znak: 1492/CZDSIGB/2014.

¹³ pkt. 10 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego załącznik nr 2 do umowy nr 67/ZP-U/2013.

1.8. W 2014 r. (do 30 września) w SO odnotowano 3.620 przypadków niezwróconych przez operatora pocztowego zpo, pomimo 30 dni od dnia nadania korespondencji, w tym 1.535 w I kwartale, 713 w II kwartale i 1.372 w III kwartale.

Odnutowano również 1.769 przypadków zpo zwróconych po 30 dniach od dnia nadania korespondencji, w tym 774 w I kwartale, 734 w II kwartale oraz 261 w III kwartale.

SO nie dysponował ww. danymi za 2013 r. Według Grażyny Borzestowskiej – Wiceprezes SO, w 2013 r. nie prowadzono ewidencji w tym zakresie z powodu braku takiego obowiązku.

(dowód: akta kontroli str. 83)

1.9. W pierwszych trzech kwartałach 2013 r. w SO zarejestrowano 109¹⁴ przypadków odraczania rozpraw i posiedzeń sądu w związku z opóźnieniami w dostarczaniu zpo lub niedoręczaniem przesyłek, natomiast w analogicznym okresie 2014 r. – 134 przypadki (o 22,9% więcej). Zdaniem Prezesa SO było to skutkiem zmiany operatora pocztowego.

(dowód: akta kontroli str. 6,10)

1.10.1. W okresie od stycznia do września 2014 r. SO na usługi pocztowe wydatkował 413.932,89 zł, nadając łącznie 59.270 szt. przesyłek (średnio 6,98 zł za przesyłkę), podczas gdy w analogicznym okresie 2013 r. za nadanie 65.957 szt. przesyłek zapłacono 308.246,26 zł (średnio 4,67 zł za przesyłkę).

Wzrost wydatków na usługi pocztowe w 2014 r. spowodowany był realizacją polecenia Prezesa SO z dnia 24 lutego 2014 r., wydanego w związku z przypadkami zaginięcia akt oraz innymi nieprawidłowościami w zakresie ich doręczania, obligującego pracowników SO do przesyłania akt do biegłych, sądów i innych instytucji pocztą kurierską¹⁵.

(dowód: akta kontroli str. 6,11,84-85)

1.10.2. W I kwartale 2014 r. poniesiono dodatkowe wydatki w kwocie 57 zł związane z koniecznością doręczania korespondencji adresatom na skrytki pocztowe (dotyczyło to 10 szt. korespondencji). Wynikało to z braku uprawnień do doręczania tego rodzaju przesyłek w początkowym okresie świadczenia usług przez nowego operatora pocztowego. Dopiero po kilku miesiącach podpisane zostało porozumienie pomiędzy PGP S.A. a Poczta Polska S.A., w myśl którego nowy operator mógł realizować tego rodzaju usługę. W pierwszych trzech kwartałach 2013 r. w SO nie ponoszono dodatkowych wydatków na usługi pocztowe.

(dowód: akta kontroli str. 86)

1.11. W badanym okresie w SO weryfikowano faktury wystawiane przez PGP S.A. w zakresie ich zgodności z faktycznie zrealizowanymi usługami. W ramach przeprowadzanej weryfikacji, w fakturach wystawionych za miesiące od stycznia do kwietnia 2014 r. stwierdzono rozbieżności pomiędzy liczbą faktycznie wysłanych pism i przesyłek przez SO, a ich liczbą wykazaną na fakturze. W tych przypadkach SO pisemnie informował PGP S.A. o stwierdzonych rozbieżnościach, co spowodowało wystawienie przez operatora pocztowego faktur korygujących. Ponadto, w jednym przypadku (za maj 2014 r.) operator ten wystawił fakturę

¹⁴ 149 przypadków w całym 2013 r.

¹⁵ Prezes SO wskazał m.in., że koszt paczki pocztowej zwykłej od 2 kg do 5 kg wynosi 13 zł, a koszt takiej samej przesyłki kurierskiej wynosi 46,74 zł.

korygującą z własnej inicjatywy. Łączna wartość korekt finansowych w ww. okresie wynosiła 50.922,50 zł brutto. We wszystkich ww. przypadkach, zapłaty faktur przez SO nastąpiły po ich uprzedniej weryfikacji i otrzymaniu od PGP S.A. stosownych korekt.

(dowód: akta kontroli str. 87-88)

1.12.1. W trzech pierwszych kwartałach 2014 r. w SO wystąpiły 52 przypadki doręczania korespondencji za pośrednictwem woźnego sądowego. W jednym z nich operator pocztowy kilkakrotnie zwracał korespondencję bez adnotacji o powodach niedoręczenia. W pozostałych przypadkach, w celu zapobieżenia konieczności odroczenia bądź odwołania wyznaczonego terminu rozprawy/posiedzenia z powodu braku zpo lub zwrotu niedoręczonej korespondencji, sędzia referent wydawał zarządzenie o doręczeniu korespondencji za pośrednictwem woźnego sądowego, w przeddzień wyznaczonego terminu rozprawy/posiedzenia¹⁶.

(dowód: akta kontroli str. 6,11)

1.12.2. W badanym okresie odnotowano jeden przypadek zwrotu przez Poczta Polska S.A. 17 szt. zpo dotyczących przesyłek nadanych za pośrednictwem PGP S.A. do Aresztu Śledczego w Wejherowie. Areszt ten omyłkowo przekazał ww. zpo doręczycielom Poczty Polskiej S.A., która przekazała je Dyrektorowi Sądu Apelacyjnego w Krakowie. W dniu 14 kwietnia 2014 r. Dyrektor ten zwrócił przedmiotowe zpo do SO. W dniu 16 kwietnia 2014 r. Dyrektor SO zwrócił się z pismem do Dyrektora Aresztu Śledczego w Wejherowie z prośbą o dołożenie starań w celu zwrotu zpo właściwemu operatorowi pocztowemu.

W 2014 r. (do 30 września) SO nie poniósł wydatków związanych ze zwrotem przez Poczta Polska S.A. zpo nadanych przez PGP S.A.

(dowód: akta kontroli str. 13-15,89-90)

1.13. W badanym okresie kwestia doręczeń pism i przesyłek sądowych nie była poruszana przez SO w ramach sprawowanego nadzoru nad jednostkami podległymi.

Według Prezesa SO, wszystkie informacje w tym zakresie są zbierane i ewidencjonowane w ramach nałożonego przez Ministerstwo Sprawiedliwości obowiązku składania informacji o problemach występujących we współpracy z nowym operatorem pocztowym. Ponadto, przedstawiciele SO i Sądu Rejonowego w Elblągu, których to obsługuje ten sam przedstawiciel PGP S.A., organizują wspólnie spotkania robocze z przedstawicielami nowego operatora, na których omawiane są wszystkie stwierdzone nieprawidłowości w realizacji umowy.

(dowód: akta kontroli str. 6,11-12)

1.14. Zgodnie z postanowieniami Umowy¹⁷, najpóźniej do dnia 1 lipca 2015 r. formularz potwierdzenia odbioru przesyłek doręczanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej ma mieć postać elektroniczną (EPO) i ma być przekazywany za pomocą systemu teleinformatycznego.

Według stanu na dzień 7 października 2014 r. w SO nie podejmowano działań mających na celu wdrożenie elektronicznego formularza potwierdzenia odbioru przesyłek.

¹⁶ Praktyka taka stosowana jest w wydziale karnym SO - woźny sądowy średnio 2 razy w tygodniu zobowiązany jest do doręczania pism sądowych.

¹⁷ Załącznik nr 2 do umowy nr 67-ZP-U/2013 z PGP S.A. - Opis przedmiotu zamówienia.

W dniu 12 czerwca 2014 r. SO otrzymał (za pośrednictwem Sądu Apelacyjnego w Gdańsku) pismo od Pełnomocnika Ministra Sprawiedliwości – Koordynatora Krajowego ds. wdrożeń systemów teleinformatycznych w sądach powszechnych, informujące o trwających negocjacjach w zakresie treści umowy z jednym z autorów stosownego oprogramowania¹⁸.

Według Wiceprezes SO, podpisanie umowy z autorami oprogramowania, w celu wdrożenia elektronicznego formularza potwierdzenia odbioru przesyłek, będzie możliwe dopiero po otrzymaniu informacji o wyniku ww. negocjacji oraz stosownych rekomendacji ze strony Ministerstwa Sprawiedliwości.

(dowód: akta kontroli str. 13,15,91)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

2. Ocena sposobu rozpatrywania skarg i wnoszenia reklamacji oraz występowania o odszkodowania z tytułu nienależycie wykonanych usług pocztowych

Opis stanu faktycznego

2.1. W okresie styczeń-wrzesień 2014 r. do SO wpłynęło sześć skarg dotyczących sposobu dostarczania pism i przesyłek sądowych. Skargi te dotyczyły:

- niedoręczenia pism i przesyłek sądowych (w trzech przypadkach),
- nieprawidłowego awizowania pism i przesyłek (w dwóch przypadkach),
- nieprawidłowego sposobu doręczenia przesyłki (w jednym przypadku).

W wyniku badania dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skarg ustalono, że we wszystkich przypadkach działanie Prezesa SO było zgodne z zasadami określonymi art. 41a-41d ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych¹⁹ oraz w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości w sprawie skarg i wniosków dotyczących działalności sądów powszechnych²⁰. Ponadto, w przypadku wszystkich skarg, SO zwracał się do operatora pocztowego o wyjaśnienie zaistniałych nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 92-94)

2.2.1. W pierwszych trzech kwartałach 2014 r. SO złożył do operatora pocztowego 245 reklamacji dotyczących sposobu dostarczania przesyłek sądowych. W analogicznym okresie 2013 r. SO złożył do Poczty Polskiej S.A. dziewięć reklamacji – wszystkie zostały rozpatrzone pozytywnie.

Spośród złożonych reklamacji w 2014 r.:

- 26 (10,6%) zostało uwzględnionych,
- 150 (61,2%) nie zostało uwzględnionych,
- 10 (4,1%) oczekiwało na rozpoznanie przez operatora pocztowego,
- 59 (24,1%) operator pocztowy nie udzielił odpowiedzi (we wszystkich tych sprawach SO wystąpił o odszkodowanie – zagadnienie to opisano w pkt 2.3. niniejszego wystąpienia pokontrolnego).

¹⁸ Pismo znak BK-040-115/14 adresowane do wszystkich Dyrektorów Sądów Apelacyjnych.

¹⁹ Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. (Dz. U. z 2013 r., poz. 427 ze zm.).

²⁰ Rozporządzenie z dnia 9 maja 2012 r. (Dz. U. z 2012 r., poz. 524).

W analogicznym okresie 2013 r. złożono dziewięć reklamacji, z których wszystkie zostały uwzględnione.

(dowód: akta kontroli str. 95)

2.2.2. W 2014 r. (do 30 września) SO złożył do operatora pocztowego sześć reklamacji dotyczących sposobu doręczania przesyłek zagranicznych, spośród których jedna nie została uwzględniona, dwie oczekiwały na rozpoznanie, a w przypadku trzech pozostałych SO nie otrzymał odpowiedzi, pomimo upływu 30 dni²¹.

W 2013 r. SO nie prowadził ewidencji reklamacji przesyłek zagranicznych, składanych do Poczty Polskiej S.A.

W 2014 r. reklamacje przesyłek zagranicznych składane były w formie papierowej. Według Wiceprezes SO, spowodowane było to tym, że platforma elektroniczna PGP S.A. nie była przystosowana do przyjmowania reklamacji tych przesyłek. Również wprowadzona od 15 września 2014 r. aplikacja „SOP” nie jest przystosowana do przyjmowania tego typu reklamacji. Z tego względu reklamacje przesyłek zagranicznych składano w formie papierowej listem poleconym - wypełniając druk reklamacji i załączając ksero potwierdzenia nadania przesyłki - na adres PGP S.A. w Warszawie.

(dowód: akta kontroli str. 96)

2.2.3. W badanym okresie przy realizacji Umowy w SO stosowano „Regulamin świadczenia usług pocztowych przez Polską Grupę Poczтовую S.A.”, stanowiący załącznik nr 4 do tej Umowy.

(dowód: akta kontroli str. 13,15)

2.3. W okresie objętym kontrolą, SO trzykrotnie występował do operatora pocztowego o wypłacenie odszkodowania w łącznej kwocie 1.874,87 zł. Roszczenia te dotyczyły niewykonania bądź wadliwego wykonania usług pocztowych oraz przypadków braku odpowiedzi w terminie 30 dni na złożoną reklamację. Stan ten odnotowano w przypadku 107 przesyłek, z których w 26 przypadkach nie wykonano usługi pocztowej, w 13 usługę wykonano w sposób nieprawidłowy, a w pozostałych 68 wystąpiły opróżnienia w doręczeniu zpo.

Według stanu na dzień 30 września 2014 r. SO nie uzyskał odszkodowań w żadnym ze zgłoszonych przypadków.

(dowód: akta kontroli str. 97-120)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Sądu w badanym obszarze.

²¹ Według stanu na dzień 7 października 2014 r. w przypadku braku odpowiedzi na ww. trzy reklamacje: w jednej sprawie SO przekazał w dniu 22 stycznia 2014 r. sprawę do rozpoznania Sądowi Okręgowemu w Toruniu, a w pozostałych dwóch sprawach, pochodzących z III kwartału 2014 r., przygotowywane były wnioski do operatora pocztowego o wypłatę odszkodowania.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

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

Olsztyn, dnia listopada 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Olsztynie
Dyrektor

Kontroler
Piotr Stupienko
główny specjalista kontroli państwowej

.....
podpis

.....
podpis