



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

LPO- 4113-003-02/2014

D/14/509

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

ul. Dożynkowa 9H, 61-662 Poznań

T +48 61 655 62 00, F +48 61 655 62 01

lpo@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	D/14/509 – Doręczanie pism i przesyłek sądowych
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Monika Lasota, specjalista k.p., upoważnienie do kontroli nr 91019 z 9 września 2014 r.
Jednostka kontrolowana	Sąd Okręgowy w Poznaniu, Al. Marcinkowskiego 32 (dalej: Sąd)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Prezesem Sądu Okręgowego w Poznaniu jest od 4 maja 2011 r. SSA Henryk Komisarski.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ działalność Sądu, w kontrolowanym zakresie.

Sąd realizując umowę nr 67-ZP-U/2013 na świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych, prawidłowo realizował obowiązki polegające na oznakowaniu, przygotowaniu i nadawaniu przesyłek sądowych. Monitorowana była skuteczność doręczania przesyłek pocztowych oraz przeprowadzana rzetelna weryfikacja faktur za świadczone usługi pocztowe.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Realizacja postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych

1.1. Przygotowanie, przyjmowanie i doręczanie przesyłek sądowych

Opis stanu faktycznego

1. Polska Grupa Poczta S.A. (dalej: PGP) otrzymała do doręczenia: w I kwartale – 110.737 przesyłek, w II kwartale – 104.782 przesyłki, a w III kwartale – 134.002 przesyłki. W analogicznych okresach roku poprzedniego Poczta Polska S.A. (dalej: Poczta Polska) otrzymała do doręczenia łącznie o 46.089 przesyłek mniej niż PGP.

[Dowód: akta kontroli, str. 4, 377 – 384]

2. Realizując wytyczne Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 16 stycznia 2014 r. w sprawie cotygodniowego raportowania o wszelkich problemach w doręczaniu korespondencji przez PGP, w Sądzie utworzono pod koniec stycznia 2014 r. następujące wykazy kontrolne w systemie informatycznym „Sędzia 2”:

– Raport zbiorczy do rozliczeń korespondencji wychodzącej z dostawcą PGP²;

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

² Pozwala na wielopoziomowe przeszukiwanie i zliczanie wartości; wykaz można wykorzystać również na potrzeby wypełniania „Protokołu Zdawczo – Odbiorczego dla PGP”

- Sprawozdanie z działalności PGP (zawiera wykaz danych dot. reklamacji i innej kontroli działalności PGP z możliwością filtrowania i zapisywania zestawień),
- Sprawozdanie z działalności PGP S.A. (wskazuje liczbę ZPO³ niedoręczonych powyżej 30 dni).

Monitorowanie i nadzorowanie terminowości doręczeń jest również możliwe⁴ w następujących aspektach:

- „Data skanowania ZPO”;
- „Dni rob. zwrotu ZPO” – czas od daty doręczenia do daty skanowania zwrotki (w dniach roboczych bez sobót, niedziel i świąt);
- „Dni kal. zwrotu ZPO” (jw. w dniach kalendarzowych);
- „Dni kal. od wysłania do Doręcz./Zwrotu/Data do” – dni kalendarzowe obliczane od daty wysłania do daty doręczenia lub zwrotu, lub do daty z okienka filtrowanie;
- „Dni rob. od wysłania do Doręcz./Zwrotu/ Data do” – dni robocze obliczane od daty wysłania do daty doręczenia lub zwrotu lub do daty z okienka filtrowanie.

[Dowód: akta kontroli, str. 7 – 8]

Pracownicy Sądu przeprowadzili⁵ w styczniu 2014 r. wizytację punktów awizacyjnych wyznaczonych do pozostawiania w nich nieodebranej przez adresatów korespondencji sądowej i prokuratorskiej doręczanej przez PGP. Sprawdzano zewnętrzne oznaczenia punktów awizacyjnych, oznaczenie miejsca odbioru korespondencji wewnątrz placówek, komfort miejsca, w którym korespondencja była odbierana, miejsce przechowywania korespondencji, miejsca do przechowywania większych gabarytowo przesyłek i sposób identyfikacji osoby przychodzącej po odbiór korespondencji.

[Dowód: akta kontroli, str. 89 – 97]

3. Zgodnie z postanowieniami § 9 ust. 1 „Regulaminu świadczenia usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A.” (dalej: regulamin świadczenia usług), stanowiącym załącznik do umowy nr 67-ZP-U/2013, Sąd znakował nadawane przesyłki 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 Sądu z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy i numeru.

Na kopercie, w prawym górnym rogu umieszczana była informacja o operatorze wykonującym usługę pocztową. Znajdowała się tam również pieczęć PGP z datą dzienną, wskazująca datę nadania przesyłki w PGP.

[Dowód: akta kontroli, str. 28, 51 – 55]

4. Na protokołach zdawczo – odbiorczych⁶, które stanowiły potwierdzenie odbioru przesyłek przez PGP, znajdowała się data i godzina odbioru oraz podpis osoby przekazującej i odbierającej przesyłki. W protokole wskazywana była sumaryczna liczba przesyłek w poszczególnych kategoriach. Potwierdzenia nadania przesyłek rejestrowanych zawierały: datę nadania przesyłki, adres i nazwę nadawcy, imię i nazwisko lub nazwę adresata oraz jego pełny adres. Każda przesyłka oznaczana była indywidualnym kodem nadawczym.

[Dowód: akta kontroli, str. 56 – 59]

5. Zamieszczone na korespondencji, przez doręczycieli przesyłek, adnotacje były czytelne i pozwalały na określenie daty odebrania przesyłki (w przypadku ZPO) oraz

³ Zwrotne Potwierdzenie Odbioru

⁴ Aktualizacja została wdrożona we wrześniu 2014 r., będzie wykorzystywana od października/listopada br.

⁵ Zgodnie z zaleceniami zawartymi w piśmie Dyrektora Sądu Apelacyjnego w Krakowie z 16 stycznia 2014 r.

⁶ Analizie poddano protokoły z: 11 lutego 2014 r., 22 maja 2014 r. i 14 sierpnia 2014 r.

terminów umieszczenia zawiadomienia o możliwości odebrania przesyłki w placówce pocztowej (w przypadku przesyłek nieodebranych, zwróconych do Sądu).

[Dowód: akta kontroli, str. 60 – 70]

6. Pierwszą informację, zawierającą ocenę współpracy z PGP, Sąd przekazał do Sądu Apelacyjnego w Poznaniu 2 stycznia 2014 r. Wskazano w niej, że:

- z inicjatywy PGP odbyło się 30 grudnia 2013 r. jedno 30-minutowe spotkanie z pracownikami Sądu, które nie rozwiało żadnych wątpliwości dotyczących nawiązanej współpracy;
- Sąd otrzymywał nieliczne instrukcje co do postępowania przy procesie nadawania przesyłek;
- trudno było uzyskać jakiegokolwiek instrukcje co do sposobu postępowania przy nadawaniu przesyłek (opiekun z ramienia InPost w Poznaniu nie potrafił odpowiedzieć na większość podstawowych pytań);
- do sądów nie zostały przekazane blankiety na paczki lub wzór tego blankietu, dostarczona przez kuriera ilość zwrotnych potwierdzeń odbioru lub numerów nadawczych listów była zdecydowanie za mała;
- pracownicy biur podawczych nie otrzymali żadnych wytycznych w jaki sposób mieli naklejać numery nadawcze (kierownicy wydziałów podnosili, że numery listów powinny być nadawane i naklejane przez operatora pocztowego, a nie pracowników sądów).

W kolejnych pismach, z 17 stycznia 2014 r. i 27 stycznia 2014 r., wskazywano na następujące problemy związane z doręczaniem przesyłek przez PGP: wpływ znikomej liczby, bądź zupełny brak wpływu ZPO w stosunku do liczby wysłanej korespondencji; obciążenie pracowników dodatkowym obowiązkiem oklejania wszystkich przesyłek, zwrotek i książek nadawczych kodami nadawczymi; jednokrotne w ciągu dnia dostarczanie korespondencji przychodzącej i odbieranie wychodzącej (zbyt późne doręczanie poczty wpływającej do sądu, zbyt wczesna godzina odbioru korespondencji wychodzącej z sądu); niewystarczająca ilość kodów na przesyłki; brak kontaktu z przedstawicielami wykonawcy. Kolejnym problemem, który występował w związku z dostarczaniem przesyłek przez PGP, było wrywkowe i niesystematyczne dostarczanie przez operatora pocztowego do Sądu książek nadawczych (pismo z 17 lutego 2014 r.).

[Dowód: akta kontroli, str. 71 – 107, 113 – 118]

Prezesowi i Wiceprezesom Sądu oraz Dyrektorowi i Zastępcy Dyrektora Sądu przekazano także uwagi dotyczące doręczania przesyłek, które zgłoszono na spotkaniu przedstawicieli PGP z przedstawicielami: Sądu Rejonowego Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Sądu Rejonowego Poznań – Stare Miasto w Poznaniu i Sądu Okręgowego w Poznaniu.

[Dowód: akta kontroli, str. 108 – 112]

Według wyjaśnień Wiceprezesa Sądu⁷ „umowa realizowana jest zgodnie z jej treścią. Jest to w historii sądownictwa pierwszy przypadek wyboru firmy do świadczenia kompleksowych usług pocztowych dla wszystkich jednostek w kraju. Dało to inną płaszczyznę współpracy, jakiej dotychczas z uwagi na monopol Poczty Polskiej nie było. [...] Niewątpliwie jednak realizacja przedmiotowej umowy wymaga większego nakładu czasu ze strony pracowników Sądu Okręgowego w Poznaniu niż w latach ubiegłych”.

[Dowód: akta kontroli, str. 119, 125]

⁷ Odpowiedź na pytanie NIK o ocenę realizacji umowy zawartej z PGP.

7. W przypadku przesyłek rejestrowanych, które zostały zwrócone do Sądu⁸ stwierdzono, że:

- średni czas doręczenia przesyłki (od daty nadania do daty pierwszej awizacji) wynosił 5 dni – minimalnie 1 dzień, a maksymalnie 65 dni;
- średni czas od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji wynosił 8 dni – minimalnie 8 dni, a maksymalnie 11 dni;
- średni czas od daty drugiej awizacji do stwierdzenia przez doręczyciela niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił 8 dni – minimalnie 7 dni, a maksymalnie 11 dni;
- średni czas zwrotu przesyłek przez PGP do Sądu od daty ich niepodjęcia w terminie wynosił 53 dni – minimalnie 18 dni, a maksymalnie 98 dni.

[Dowód: akta kontroli, str. 126 – 129]

8. W wyniku badania 133 wybranych losowo zwrotnych potwierdzeń odbioru ustalono, że:

- średni czas od odbioru przesyłki przez adresata do daty nadania przez PGP podpisanego ZPO (tj. wysłania ZPO do Sądu) wynosił 8 dni – minimalnie 0 dni, a maksymalnie 135 dni;
- średni czas od daty nadania przez PGP podpisanego przez adresata ZPO do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił 7 dni – minimalnie 1 dzień, a maksymalnie 128 dni;
- średni czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił 12 dni – minimalnie 1 dzień, a maksymalnie 191 dni;
- średni czas od daty nadania przesyłki przez Sąd do daty zwrócenia podpisanego ZPO do Sądu wynosił 21 dni – minimalnie 2 dni, a maksymalnie 210 dni.

[Dowód: akta kontroli, str. 135 – 139]

W celu wdrożenia modułu elektronicznego potwierdzenia odbioru (dalej: EPO)⁹, Sąd współpracuje bezpośrednio z firmą ZETO Świdnica sp. z o.o. w Świdnicy, która jest dostawcą systemu informatycznego „Sędzia 2”. Według informacji przedstawionej przez pracownika Sądu, moduł ten¹⁰ będzie konektorem do centralnego systemu EPO MS i EPO WS, tj. „systemu teleinformatycznego służącego do obsługi elektronicznego formularza potwierdzenia odbioru sądu wysyłającego”, o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia do umowy 67-ZP-U/2013. Termin planowanego oddania wersji produkcyjnej modułu EPO, ustalony w porozumieniu z Centrum Kompetencji i Informatyzacji Sądownictwa przy Sądzie Apelacyjnym we Wrocławiu, to koniec listopada 2014 r. W celu korzystania z modułu EPO w systemie „Sędzia 2” konieczny będzie jednak zakup dodatkowej licencji.

[Dowód: akta kontroli, str. 121 – 125]

9. Liczba ZPO niedoręczonych przez PGP, pomimo upływu 30 dni od dnia nadania korespondencji, wynosiła: 5529 szt. na koniec I kwartału, 6351 szt. na koniec II kwartału i 8660 szt. na koniec III kwartału 2014 r.

[Dowód: akta kontroli, str. 148 – 150, 153 – 162, 315 – 317]

10. Liczba ZPO zwróconych przez PGP po 30 dniach od dnia nadania korespondencji, wynosiła: 1983 szt. na koniec I kwartału, 2400 szt. na koniec II kwartału i 5599 szt. na koniec III kwartału 2014 r.

[Dowód: akta kontroli, str. 148 – 150, 153 – 162, 315 – 317]

⁸ Badaniem objęto 105 losowo wybranych zwrotów przesyłek nadanych przez Sąd po 1 stycznia 2014 r., które zostały zwrócone przez PGP w związku z niedoręczeniem ich adresatowi.

⁹ Zgodnie z załącznikiem nr 2 do umowy nr 67-ZP-U/2013 najpóźniej do dnia 1 lipca 2015 r. formularz ten ma mieć postać elektroniczną (EPO).

¹⁰ Jest on na etapie zaawansowanego pilotażu i analizowania uwag zgłoszonych przez użytkowników w Sądzie Okręgowym we Wrocławiu.

Sąd nie posiada analogicznych danych za rok 2013 (dot. to liczby niezwróconych ZPO, jak i zwróconych po upływie 30 dni), bowiem w okresie „kiedy operatorem pocztowym obsługującym Sąd była Poczta Polska w żaden sposób nie ewidencjonowano powyższych danych. (...) w chwili obecnej jedynym sposobem pozyskania tych danych mogłaby być szczegółowa analiza wszystkich akt spraw sądowych, polegająca na odszukaniu każdego zwrotnego potwierdzenia odbioru oraz każdego protokołu z rozpraw i posiedzeń sądu, a następnie przeanalizowanie ich pod kątem uzyskania przedmiotowych informacji”¹¹.

[Dowód: akta kontroli, str. 163 – 164, 168]

Według wyjaśnień Prezesa i Dyrektora Sądu przekazywane do końca czerwca 2014 r. dane o liczbie zwrotnych potwierdzeń odbioru niezwróconych pomimo upływu 30 dni od dnia nadania korespondencji oraz zwróconych po 30 dniach od nadania korespondencji były niepełne z uwagi na fakt, że część komórek organizacyjnych Sądu nie posiadała takich informacji.

[Dowód: akta kontroli, str. 148 – 162]

Data wpływu ZPO do Sądu jest automatycznie odnotowywana w bazie danych systemu informatycznego „Sędzia 2”, podczas skanowania w Biurze Podawczym Sądu. Dane dot. liczby ZPO niedoręczonych¹² w okresie 30 dni od daty nadania (przekazywane do Ministerstwa Sprawiedliwości) generowane są z tego systemu.

[Dowód: akta kontroli, str. 169, 7]

11. W Sądzie w 2014 r. odroczone (w związku z opóźnieniami w dostarczaniu zwrotnych potwierdzeń odbioru lub niedoręczeniem przez operatora pocztowego przesyłek) 260 rozpraw i posiedzeń¹³, a także 52 badania lekarskie.

[Dowód: akta kontroli, str. 170 – 204]

Prezes Sądu podał, że „Sąd nie posiada informacji w zakresie ilości odroczonech w roku 2013 rozpraw i posiedzeń Sądu (w związku z opóźnieniami w dostarczaniu do Sądu zwrotnych potwierdzeń odbioru lub niedoręczeniem przesyłek, za które winę ponosi operator pocztowy), albowiem dane te w żaden sposób nie były ewidencjonowane”.

[Dowód: akta kontroli, str. 163, 168]

1.2. Wydatki ponoszone na usługi pocztowe

12. W I kwartale 2014 r. wydatki Sądu za przesyłki doręczane za pośrednictwem PGP były o 43.673,36 zł niższe niż wydatki w I kwartale roku poprzedniego na rzecz Poczty Polskiej¹⁴, w II kwartale niższe o 25.108,30 zł, a w III kwartale o 12.067,86 zł.

[Dowód: akta kontroli, str. 4 – 6, 377]

W Sądzie poniesiono wydatki na przesyłki kurierskie (usługi nie świadczone przez PGP) w następującej wysokości: 670,52 zł w 2013 r. i 259 zł do 16 września 2014 r. Sąd nie poniósł wydatków związanych z sądową służbą doręczeńiową, gdyż nie korzystano z tej drogi doręczania przesyłek sądowych.

[Dowód: akta kontroli, str. 205]

13. Przesłane przez PGP faktury za świadczenie usług pocztowy były weryfikowane przez poszczególne Wydziały Sądu pod kątem liczby przesyłek nadanych przez każdy z wydziałów. W styczniu, maju i czerwcu zwrócono się do operatora pocztowego o dokonanie korekty wystawionych faktur. W związku z powyższym

¹¹ Informacja taka została przekazana przez Prezesa Sądu

¹² Obejmują sprawy, w których nie odnotowano daty doręczenia lub zwrotu przesyłki.

¹³ Dane uzyskane z 14 wydziałów (w przypadku jednego wydziału są to dane za okres od 1 stycznia do 10 marca 2014 r.); dwa wydziały nie dysponowały takimi danymi, a jeden z wydziałów nie rozpoznaje spraw na posiedzeniach i rozprawach.

¹⁴ W grudniu 2013 r. Poczta Polska zwróciła kwotę 128.379,15 zł za przesyłki nadane za jej pośrednictwem

operator pocztowy wystawił faktury korygujące, które stanowiły podstawę zapłaty za świadczone usługi.

[Dowód: akta kontroli, str. 209 – 305]

W funkcjonującym od 15 września 2014 r. Systemie Obsługi Przesyłek (SOP) zidentyfikowano problemy odnoszące się do rozliczania usługi dot. m. in.:

- braku raportu, który przedstawi kwoty i ilości wg rodzajów usług w podanym okresie, z uwzględnieniem składanych korekt;
- braku w SOP raportów (np. skopiowanych) za okres od maja do września 2014 r. z systemu MERKURY;
- ilość produktów nie jest uporządkowana alfabetycznie wg poszczególnych kategorii (funkcjonalność ta była dostępna w systemie MERKURY).

[Dowód: akta kontroli, str. 306 – 308]

14. Zgodnie z informacją przekazaną przez pracownika Sądu „Sąd, zarówno w czasie trwania umowy z Poczta Polska, jak i w chwili obecnej, dokonuje doręczeń za pośrednictwem własnych pracowników – woźnych sądowych w zakresie doręczania korespondencji między sądami znajdującymi się w bliskiej odległości, tj. Sądem Rejonowym Poznań – Stare Miasto i Sądem Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda. Woźni sądowi doręczają również korespondencję do wszystkich prokuratur znajdujących się w budynku niedaleko Sądu. Korespondencja kierowana do wydziałów Sądu znajdujących się w innych lokalizacjach oraz Sądu Rejonowego Poznań – Grunwald i Jeżyce, doręczana jest za pośrednictwem kierowców Sądu. Kancelaria Tajna Sądu przesyłki niejawne adresowane do odbiorców mających siedzibę na terenie miasta Poznania dostarcza przy udziale swojego pracownika [...]. Przesyłki niejawne kierowane poza Poznań pracownik Kancelarii Tajnej [...] dostarcza do Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu, która dalej pocztą specjalną dostarcza te przesyłki do adresata. W okresie obowiązywania umowy z Poczta Polska w ten sposób postępowano z przesyłkami niejawnymi o klauzuli tajne i ściśle tajne, natomiast przesyłki o klauzuli zastrzeżone i poufne były wysyłane listem poleconym. W chwili obecnej, w związku z faktem, że umowa z PGP nie obejmuje przesyłek specjalnych, a Sąd Apelacyjny w Krakowie nie wypowiedział się odnośnie tej kwestii, przesyłki niejawne o wszystkich klauzulach tajności (ściśle tajne, tajne, zastrzeżone i poufne) są przekazywane za pośrednictwem policji. Zdarzają się również sytuacje, w których strona postępowania notorycznie nie odbiera wezwań na rozprawę, wówczas przesyłki są również dostarczane przez policję, przy czym w ten sam sposób postępowano w czasie trwania umowy z Poczta Polska”.

[Dowód: akta kontroli, str. 205 – 206]

15. W ramach wewnętrznego nadzoru administracyjnego¹⁵ nad podległymi jednostkami nie była poruszana problematyka związana z realizacją umowy 67-ZP-U/2013 i doręczeń przesyłek rejestrowanych.

[Dowód: akta kontroli, str. 119 – 120, 125]

1.3. Rozpatrywanie skarg i wnoszenie reklamacji oraz wypłacania przez PGP odszkodowań z tytułu nienależycie wykonanych usług

Opis stanu faktycznego

16. Od 1 stycznia 2014 r. do Sądu wpłynęło 21 pism, które dotyczyły doręczania przesyłek sądowych przez PGP, w tym: w dwóch przypadkach były to pisma przesłane do Sądu do wiadomości, w dwóch przypadkach pisma zostały przekazane

¹⁵ sprawowanego przez sędziów wizytatorów i inspektorów ds. biurowości Sądu, zgodnie z ogólnymi kierunkami wewnętrznego nadzoru administracyjnego ustalonymi co roku przez Ministra Sprawiedliwości i Prezesa Sądu Apelacyjnego w Poznaniu

według właściwości, w dwóch przypadkach nadawcom została udzielona odpowiedź. W piśmie z 16 stycznia 2014 r. Dyrektor Sądu Apelacyjnego w Krakowie wskazał, by skargi lub oceny dotyczące obsługi przez przedstawicieli PGP były przysyłane na adres internetowy sekretariatu dyrektora. Wszystkie pozostałe skargi zostały przekazane do Sądu Apelacyjnego w Krakowie (10 przypadków) lub do PGP (5 przypadków).

[Dowód: akta kontroli, str. 309 – 314]

Nie odnotowano pisemnych skarg na sposób doręczania przesyłek sądowych w ramach konkretnych postępowań. W przypadku skarg zgłaszanych przez petentów telefonicznie, bądź bezpośrednio w sekretariacie: w jednej sprawie (zarządzeniem Sędziego) wezwano stronę do uzupełnienia braków skargi, a w drugiej zwrócono się do PGP o wyjaśnienie wskazanych przez stronę postępowań zarzutów (wobec braku odpowiedzi od PGP wysłano monit).

[Dowód: akta kontroli, str. 318 – 329]

17. Według stanu na koniec sierpnia 2014 r. do PGP zostało złożonych 2860 reklamacji, wysokość zgłoszonych roszczeń finansowych wynosiła 9620,91 zł, a wyegzekwowano 283,22 zł. Niski stopień skuteczności w zakresie dochodzenia zgłoszonych roszczeń wynika z faktu, że uwzględniane są jedynie pojedyncze reklamacje.

[Dowód: akta kontroli, str. 330 – 331]

Sąd nie posiada danych dot. liczby reklamacji złożonych w 2013 roku, gdyż w latach gdy operatorem pocztowym obsługującym Sąd była Poczta Polska w żaden sposób nie rejestrowano danych dotyczących liczby składanych reklamacji.

[Dowód: akta kontroli, str. 369]

Zgodnie z § 6 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej¹⁶, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi niebędącej usługą powszechną można wnieść z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli termin taki został określony przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu. Za niewykonanie lub za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia przysługuje, zgodnie z art. 88 ust. 4 pkt 4 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r.- Prawo pocztowe¹⁷ (dalej: Prawo pocztowe), odszkodowanie w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

Umowa 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 niedoręczonych nie przewiduje gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki. W § 19 regulaminu świadczenia usług znajduje się zapis, że operator deklaruje doręczanie przesyłek zwykłych i rejestrowanych w terminie D+3, gdzie D jest dniem nadania do godziny 16.00. Termin ten jest zatem terminem deklarowanym, a nie gwarantowanym w rozumieniu art. 88 ust. 4 pkt 4 Prawa pocztowego. W związku z powyższym PGP odmawiało uznania reklamacji w zakresie nienależytego wykonania usługi pocztowej, tj. opóźnienia w doręczeniu przesyłki w ww. terminie.

[Dowód: akta kontroli, str. 9 – 40]

W przypadku składania reklamacji w związku z nienależytym wykonaniem usługi pocztowej, tj. opóźnienia w zwrocie pokwitowania odbioru przesyłki (ZPO)

¹⁶ Dz.U. z 2013 r., poz. 1468

¹⁷ Dz.U. z 2012 r., poz. 1529

w stosunku do przyjętego przedmiotu zamówienia (nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia doręczenia), PGP odmawiając jej uznania powoływało się na art. 89 Prawa pocztowego. W przypadku doręczania przesyłek w trybie określonym w ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego¹⁸, operator zobowiązany jest bowiem do wypłaty odszkodowania wyłącznie w przypadku nieprawidłowego wypełnienia przez operatora pocztowego dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej przez adresata jeżeli uniemożliwia to stwierdzenie prawidłowości doręczenia. W ocenie PGP zdarzenie dotyczące terminu dostarczenia dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej, nie było sytuacją, która uprawnia do domagania się zapłaty zryczałtowanego odszkodowania w ramach postępowania reklamacyjnego uregulowanego Prawem pocztowym.

[Dowód: akta kontroli, str. 332 – 341]

W podpisanym 10 kwietnia 2014 r. porozumieniu PGP w § 1 ust. 2 udzielił dodatkowej gwarancji jakości świadczenia usług zobowiązując się, że krajowa korespondencja listowa rejestrowana nadawana przez daną jednostkę sądownictwa, w danym miesiącu kalendarzowym zostanie doręczona w taki sposób, że 85% wolumenu przesyłek z danego miesiąca kalendarzowego nadanych przez daną jednostkę zostanie doręczone lub awizowane w terminie do 3 dni roboczych od dnia nadania¹⁹. PGP zobowiązała się również do zapłaty nadawcy przesyłki zryczałtowanego odszkodowania w przypadku doręczenia pokwitowania odbioru przesyłki, w terminie późniejszym niż 7 dni roboczych od dnia jej doręczenia (§ 1 ust. 4). W § 2 ust. 13 zastrzeżono, że gwarancje określone w ust. 2 ustają z dniem 1 czerwca 2014 r., w sytuacji gdy do dnia 31 maja 2014 r. wszystkie jednostki sądownictwa nie dokonają integracji systemów informatycznych w sposób określony w załączniku do porozumienia²⁰.

[Dowód: akta kontroli, str. 41 – 46]

Procent wolumenu przesyłek Sądu doręczonych w terminie D+3 za miesiąc maj wynosił 89,64%²¹.

[Dowód: akta kontroli, str. 342 – 350]

Zgodnie z postanowieniami aneksu nr 1 i aneksu nr 2²² do ww. Porozumienia gwarancje w nim zawarte zostały wznowione od 1 sierpnia i ustają z dniem 31 grudnia 2014 r., chyba że wszystkie jednostki dokonają integracji systemów informatycznych. Aneksy zostały przesłane do Sądu 22 października 2014 r. wraz z pismem Sądu Apelacyjnego w Krakowie informującym o obowiązku stosowania przez sądy systemu „Sądowa Obsługa Poczty” (SOP), gdyż jest to niezbędny warunek realizacji Porozumienia i pozwoli na podpisanie kolejnego aneksu z datą ważności do 31 grudnia 2015 r.

[Dowód: akta kontroli, str. 47 – 50, 351 – 353]

Dla Sądu wskaźnik ilości wolumenów przesyłek doręczonych w terminie D+3 wynosił: w sierpniu 92,28%, a we wrześniu 94,05%²³.

[Dowód: akta kontroli, str. 353 – 368]

Od 15 września 2014 r. w Sądzie został wdrożony system SOP, który łączy funkcjonalność systemu Merkury (stosowanego dotychczas w sądach) oraz elektronicznych reklamacji ze strony operatora pocztowego. W istniejącym module

¹⁸ j.t. Dz.U. z 2014 r., poz. 101

¹⁹ korespondencję nadaną po godz. 16.00 uznaje się za nadaną w następnym dniu roboczym

²⁰ Gwarancje te przestały obowiązywać z dniem 1 czerwca 2014 r.

²¹ Informacja Sądu Apelacyjnego w Krakowie z 4 lipca 2014 r.

²² Aneks nr 1 został podpisany 5 sierpnia 2014 r., a Aneks nr 2 – 1 października 2014 r.

²³ Informacja ta została przekazana do Sądu 31 października wraz z pismem Dyrektora Sądu Apelacyjnego w Krakowie z 28 października 2014 r.

„Reklamacja” nie jest jednak widoczna dodatkowa korespondencja z PGP w sprawie złożonej reklamacji (np. monity w przypadku braku odpowiedzi na złożoną reklamację, odwołania od decyzji operatora pocztowego), a jedynie sama reklamacja (powód jej złożenia i żądane odszkodowanie), nadany numer IPR oraz odpowiedź i/lub uwagi PGP. Powyższe uwagi dot. funkcjonowania SOP zostały przekazane Serwisowi firmy LOYCON (16 września 2014 r.), Sądowi Apelacyjnemu w Krakowie (24 września 2014 r.) oraz Sądowi Apelacyjnemu w Poznaniu (23 października 2014 r.).

[Dowód: akta kontroli, str. 306 – 308]

18. W przypadku braku odpowiedzi PGP na reklamację, w terminie 30 dni od jej złożenia:

- ze względu na szybkość postępowania sądowego zlecano ponowne doręczanie przesyłek sądowych, nie czekając na rozpoznanie reklamacji,
- nie monitowano operatora pocztowego lub odstępowano od monitowania reklamacji, ze względu na otrzymanie ZPO w późniejszym terminie.

[Dowód: akta kontroli, str. 170 – 204]

W przypadku niedoręczenia przesyłek po 60 dniach od ich nadania cztery wydziały Sądu wystąpiły z żądaniami wypłacenia odszkodowań²⁴.

[Dowód: akta kontroli, str. 369 – 370]

IV. Uwagi

Uwagi dotyczące badanej działalności

Analiza przesyłek niedoręczonych przez operatora pocztowego²⁵, które zostały zwrócone do Sądu Okręgowego w Poznaniu wskazuje, że w 16 przypadkach przesyłki niepodjęte w terminach określonych w § 7 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 18 czerwca 2003 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu doręczania pism sądowych w postępowaniu karnym²⁶, tj. powtórnie awizowane, opatrzone na stronie adresowej adnotacją „nie podjęto w terminie” oraz odciskiem datownika (placówki oddawczej) w siódmym dniu od daty powtórnej awizacji. NIK zwraca uwagę, że uwzględniając terminy wskazane w art. 133 § 2 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego²⁷ oraz dyspozycję art. 123 § 1, dopiero od następnego dnia (ósmego od daty powtórnego zawiadomienia o przesyłce) można stwierdzić upływ terminu do odbioru przesyłki²⁸.

[Dowód: akta kontroli, str. 126 – 129]

Prezes Sądu²⁹ podał, że Wydziały, których spraw dotyczyły te przypadki „nie podejmowały żadnych czynności w celu wyeliminowania nieprawidłowej praktyki operatora pocztowego”.

[Dowód: akta kontroli, str. 132, 133 – 134]

²⁴ Dotychczas odszkodowanie zostało wypłacone w jednym przypadku (sprawa Wydziału VII Ubezpieczeń Społecznych)

²⁵ Patrz przypis nr 5

²⁶ Dz.U. Nr 108, poz. 1022

²⁷ Dz. U. Nr 89, poz. 555 ze zm.

²⁸ Por. komentarz do KPK autorstwa Sławomira Steinborna, LEX Omega, teza 5 do art. 133

²⁹ W związku z prośbą NIK o podanie, czy i ewentualnie jakie działania były podejmowane w celu wyeliminowania tego rodzaju nieprawidłowej praktyki operatora pocztowego

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 z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli³⁰ 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 Poznaniu.

*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 uwagi.

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.

Poznań, dnia listopada 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler
Monika Lasota
specjalista k.p.

Dyrektor
z up. Wicedyrektor
Tomasz Nowiński

.....
podpis

.....
podpis

³⁰ j.t. Dz.U. z 2012, poz. 82 ze zm.