



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu

LPO- 4113-003-03/2014
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 – Dostarczanie pism i przesyłek sądowych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Mieczysław Zentel, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91018 z 9 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Sąd Rejonowy w Turku, ul. Legionów Polskich 4, 62-700 Turek (Sąd).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Barbara Sowińska, Prezes Sądu ¹ (dowód: akta kontroli str. 3-5)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie² działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Podstawą pozytywnej oceny były działania Sądu dotyczące realizacji umowy 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.

Formułując powyższą ocenę uwzględniono realizację obowiązków w zakresie oznakowania, przygotowania i nadawania pism i przesyłek sądowych, działania związane z monitorowaniem terminowości i skuteczności doręczania przesyłek, a także weryfikację faktur za świadczone usługi.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Realizacja postanowień umowy na świadczenie usług pocztowych

1.1. Przygotowanie, przyjmowanie i doręczanie przesyłek sądowych

Opis stanu faktycznego

W 2014 r. (do 30 września) nadano 51.181 przesyłek pocztowych, z czego: 17.775 (34,7%) w I kwartale, 17.135 (33,5%) w II kwartale i 16.271 (31,8%) w III kwartale. W porównaniu do wykonania 2013 r. liczba przesyłek zwiększyła się o 4.535 (9,7%), w tym o: 148 (0,3%) w I kwartale, 3.023 (6,5%) w II kwartale i 1.364 (2,9%) w III kwartale.

(dowód: akta kontroli str. 7)

Zakres działań podjętych przez Sąd w celu zapewnienia realizacji umowy nr 67-ZP-U/2013 z 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 (umowa na świadczenie usług pocztowych), dotyczący w szczególności monitorowania terminowości dostarczania przesyłek i składania reklamacji na sposób świadczenia usług pocztowych, wynikał

¹ Dyrektorem Sądu Rejonowego w Turku od 12 listopada 2013 r. jest Stanisław Marciniak.

² NIK stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości i negatywna.

z wytycznych i zaleceń Sądu Apelacyjnego w Poznaniu oraz Sądu Okręgowego w Koninie.

Prezes Sądu przekazywał do Sądu Okręgowego w Koninie informacje o występujących problemach w zakresie świadczenia usług przez operatora pocztowego³. Zawierały one dane o:

- liczbie zwrotnych poświadczeń odbioru (ZPO) zwróconych do Sądu po upływie siedmiu dni od daty doręczenia przesyłki;
- liczbie spraw odroczonej (przerwanych, zniesionych, odwołanych) wyłącznie z powodu niedoręczenia przesyłki;
- liczbie złożonych reklamacji oraz sposobu ich rozpatrzenia;
- liczbie złożonych reklamacji z tytułu niedotrzymania terminów doręczenia przesyłki oraz zwrotu ZPO do Sądu;
- liczbie ZPO zwróconych po 30 dniach oraz niezwróconych pomimo upływu 30 dni od daty ich nadania;
- liczbie złożonych reklamacji oraz sposobu ich rozpatrzenia (w podziale na: reklamacje uwzględnione, nieuwzględnione i oczekujące na rozpatrzenie);
- liczbie wystąpień do operatora pocztowego z roszczeniami finansowymi z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług pocztowych oraz wysokości tych roszczeń.

(dowód: akta kontroli str. 8-16)

Zgodnie z § 9 i 10 Regulaminu świadczenia usług przez PGP SA (dalej „Regulamin”), stanowiącego załącznik do umowy, przesyłki rejestrowane na stronie adresowej koperty zawierały⁴:

- imię i nazwisko albo nazwę adresata z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu;
- adres nadawcy z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu;
- pieczętkę PGP SA z datą nadania przesyłki;
- informację o zawarciu umowy z PGP SA na świadczenie usług pocztowych;
- sygnaturę akt sprawy oraz numer nadawczy przesyłki w postaci kodu pocztowego, a także:
- pieczętkę Spółki InPost z datą: awizowania, niepodjęcia i odesłania przesyłki;
- pieczętkę z datą wpływu przesyłki do Sądu.

(dowód: akta kontroli str. 17)

Zgodnie z § 11 i 12 Regulaminu, przyjęcie przesyłek od nadawcy wymagało podpisania przez osobę reprezentującą operatora pocztowego dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki.

W okresie objętym kontrolą, dokumentem potwierdzającym nadanie przez Sąd przesyłki listowej, była książka nadawcza, zawierająca informacje identyfikujące przesyłkę⁵, w tym m. in.: datę nadania, nazwę i adres nadawcy, imię i nazwisko lub nazwę adresata, dokładne miejsce doręczenia, numer nadawczy, sygnaturę akt, rodzaj i gabaryty przesyłki oraz wysokość opłaty.

³ Częstotliwość (raz w tygodniu lub raz w miesiącu) oraz szczegółowy zakres wymaganych informacji określały pisma Prezesa Sądu Okręgowego w Koninie oraz Prezesa Sądu Apelacyjnego w Poznaniu.

⁴ Stwierdzono na podstawie badania 120 szt. przesyłek listowych, nieodebranych przez adresatów i zwróconych do Sądu.

⁵ Badaniem objęto potwierdzenia nadania 1.039 krajowych przesyłek listowych, zarejestrowanych w książce nadawczej w dniach: 15 stycznia (283 przesyłki), 4 kwietnia (255 przesyłek), 13 sierpnia (297 przesyłek) i 14 sierpnia 2014 r. (204 przesyłki).

Rejestracja przesyłek z 15 stycznia i 4 kwietnia 2014 r. w książce nadawczej została wykonana odręcznie i obejmowała następujący zakres informacji identyfikujących przesyłkę: data nadania, nazwa i adres nadawcy, imię i nazwisko lub nazwa adresata oraz wysokość opłaty. Przyjęcie przesyłek od nadawcy potwierdzono okrągłą pieczęcią PGP SA z datownikiem oraz podpisem osoby reprezentującej operatora pocztowego.

Rejestracja przesyłek z 13 i 14 sierpnia 2014 r. w książce nadawczej została wykonana przy pomocy komputera i obejmowała wymagany w Regulaminie zakres informacji identyfikujących przesyłkę. Potwierdzenie przyjęcia ww. przesyłek od nadawcy dokonano w formie protokołu zdawczo-odbiorczego, podpisanego przez upoważnionych pracowników Sądu i operatora pocztowego.

(dowód: akta kontroli str. 18-31)

Na pierwszej stronie ZPO⁶ zamieszczano w szczególności: dokładne dane adresata i nadawcy, sygnaturę akt sprawy, numer nadawczy, datę odbioru i podpis odbiorcy, pieczęć Spółki InPost z datą odesłania ZPO oraz pieczęć z datą wpływu ZPO do Sądu. Druga strona ZPO zawierała informacje o sposobie doręczenia przesyłki oraz datę i podpis pracownika Spółki InPost.

(dowód: akta kontroli str. 32)

W wyjaśnieniach, Dyrektor Sądu podał, że PGP SA wykonuje na ogół prawidłowo obowiązki wynikające z umowy na świadczenie usług pocztowych. W porównaniu do roku ubiegłego, liczba punktów odbioru korespondencji na terenie Turku wzrosła z dwóch do pięciu. Należy jednak zaznaczyć, że w I kwartale 2014 r. występowały liczne przypadki niedotrzymania ustalonych w umowie terminów zwrotu do Sądu zarówno ZPO, jak i przesyłek awizowanych, nedoręczonych adresatom. Złożone w związku z tym reklamacje nie zostały uznane przez PGP SA, z uwagi na brak podstawy prawnej, zarówno w umowie na świadczenie usług pocztowych, jak i obowiązujących w tym zakresie przepisach. W związku z takim stanowiskiem, a także poprawą terminowości zwrotu ZPO oraz przesyłek awizowanych, nedoręczonych adresatom w II i III kwartale 2014 r., dalszych reklamacji nie składano. Obecnie, jednym z problemów obniżających poziom świadczonych usług pocztowych jest zwrot przesyłek awizowanych [...] spowodowany, według operatora pocztowego, podaniem błędnych danych adresowych. Według posiadanych przez Sąd informacji, zwroty te były nieuzasadnione z uwagi na zgodność danych adresowych, zamieszczonych na ww. przesyłkach, z aktualnymi miejscami zamieszkania adresatów. W tej sytuacji zostaną podjęte działania dyscyplinujące operatora pocztowego w celu zapobiegania powstawaniu takich sytuacji.

(dowód: akta kontroli str. 33 i 85-86)

W wyniku badania terminowości doręczeń przesyłek niepodjętych przez adresatów⁷ ustalono, że:

- czas od daty nadania do daty pierwszej awizacji przesyłki wynosił od 1 do 12 dni roboczych, średnio 2 dni;
- czas od daty pierwszej awizacji do daty drugiej awizacji przesyłki wynosił od 8 do 11 dni, średnio 8 dni;
- czas od daty drugiej awizacji do daty niepodjęcia przesyłki w terminie wynosił od 8 do 11 dni, średnio 8 dni;
- czas od daty niepodjęcia przesyłki w terminie do daty jej zwrotu do Sądu wynosił od 1 do 10 dni roboczych, średnio 3 dni;

⁶ Dotyczy 109 przesyłek listowych objętych badaniem, które zostały odebrane przez adresatów.

⁷ zwróconych do Sądu do 24 września 2014 r. (badaniem objęto 120 przesyłek)

- czas od daty nadania przesyłki do daty jej zwrotu do Sądu wynosił od 14 do 34 dni roboczych, średnio 17 dni.

Ze 120 badanych przesyłek, 119 (99,1%) awizowano w terminie do 5 dni roboczych od daty nadania, z czego 106 (88,3%) w terminie do 3 dni, a 13 (10,7%) w terminie od 4 do 5 dni, co spełniało warunki umowy na świadczenie usług pocztowych.

W jednej sprawie nr III RC 46/14 WD, przesyłka (nr 9540259908 z 24 stycznia 2014 r.) była awizowana w terminie 12 dni roboczych od daty nadania, a łączny czas od daty jej nadania do daty zwrotu do Sądu wynosił 34 dni robocze.

Średni czas od pierwszej do drugiej awizacji przesyłki, a także od drugiej awizacji do daty niepodjęcia przesyłki wynosił każdorazowo 8 dni, co było zgodne z zasadami dostarczania przesyłek sądowych zarówno w postępowaniu karnym, jak i w postępowaniu cywilnym.

(dowód: akta kontroli str. 34-40)

W wyniku badania 109 szt. ZPO⁸ ustalono, że:

- czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty odesłania ZPO przez operatora pocztowego do Sądu, wynosił od 0 do 31 dni roboczych, średnio 2 dni;
- czas od daty odesłania ZPO przez operatora pocztowego do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił od 0 do 8 dni roboczych, średnio 1 dzień;
- czas od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił od 1 do 34 dni roboczych, średnio 4 dni;
- czas od daty nadania przesyłki do daty wpływu ZPO do Sądu wynosił od 2 do 44 dni roboczych, średnio 7 dni.

Zgodnie z postanowieniami umowy na świadczenie usług pocztowych, przekazanie ZPO do Sądu powinno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak, niż w ciągu siedmiu dni roboczych od doręczenia przesyłki. W 15 badanych przypadkach (13,8%) okres od daty odbioru przesyłki przez adresata do daty wpływu ZPO do Sądu był dłuższy od ww. terminu określonego w umowie. Wynosił on:

- 8 dni roboczych dla czterech przesyłek,
- 9 dni roboczych dla dwóch przesyłek,
- 10 dni roboczych dla dwóch przesyłek,
- 11 dni roboczych dla dwóch przesyłek,
- 12 dni roboczych dla jednej przesyłki,
- 13 dni roboczych dla dwóch przesyłek,
- 14 dni roboczych dla jednej przesyłki,
- 34 dni roboczych dla jednej przesyłki.

(dowód: akta kontroli str. 41-47)

W ww. przypadkach Sąd nie składał reklamacji, w ramach której ubiegałby się jednocześnie o wypłatę zryczałtowanego odszkodowania z tytułu nienależycie wykonanych usług.

Według wyjaśnień Dyrektora Sądu „Powodem ograniczenia reklamacji usług pocztowych było nieuznanie przez PGP SA reklamacji złożonych przez Sąd w I kwartale 2014 r. z uwagi na brak podstawy prawnej. Należy również zaznaczyć, że w II i III kwartale 2014 r. nastąpiła poprawa terminowości zwracania do Sądu zarówno ZPO, jak i przesyłek awizowanych, niedoręczonych adresatom”.

(dowód: akta kontroli str. 19 i 85-86)

⁸ zwróconych przez operatora pocztowego do Sądu do 24 września 2014 r.

W przypadku trzech przesyłek, mimo upływu 30 dni od daty ich nadania nie zostały zwrócone do Sądu ZPO, bądź niepodjęta korespondencja. W dziewięciu przypadkach, w których nastąpiło skuteczne doręczenie przesyłek, ZPO bądź niepodjęta przez adresata korespondencja wpłynęły do Sądu po 30 dniach od nadania korespondencji.

W 2013 r. nie gromadzono danych o liczbie ZPO niezwróconych przez operatora pocztowego (Poczta Polska SA) pomimo upływu 30 dni oraz zwróconych po upływie 30 dni od daty nadania korespondencji.

(dowód: akta kontroli str. 48-50)

W I kwartale 2014 r. odnotowano sześć przypadków odroczenia rozpraw i posiedzeń Sądu z powodu niedotrzymania terminów doręczenia przesyłki adresatowi lub zwrotu ZPO. Pomimo, że w 2013 r. nie gromadzono ww. danych, według Dyrektora Sądu, liczba rozpraw i posiedzeń odroczonych z winy operatora pocztowego (Poczty Polskiej SA) kształtowała się na tym samym poziomie.

(dowód: akta kontroli str. 51-53)

W przypadku przesyłek zarejestrowanych w książce nadawczej 15 stycznia i 4 kwietnia 2014 r., nie podano dokładnego miejsca doręczenia przesyłki (wpisano jedynie nazwę miejscowości adresata) mimo, że wymóg ten wynikał z § 12 pkt 1d Regulaminu.

Według wyjaśnień złożonych przez Dyrektora Sądu wynikało to z faktu, iż „przesyłki nadane do 31 maja 2014 r. były ewidencjonowane sposobem ręcznym (od 1 czerwca 2014 r. rejestracja przesyłek dla wydziałów: Cywilnego, Karnego oraz Rodzinnego i Nieletnich prowadzona jest przy pomocy komputera z wykorzystaniem programu Sędzia 2)”.

(dowód: akta kontroli str. 19, 24-27)

1.2. Wydatki na usługi pocztowe

Opis stanu
faktycznego

Wydatki z tytułu realizacji usług pocztowych w 2014 r. (do 30 września) wyniosły 210,6 tys. zł, w tym: 73,1 tys. zł (34,7%) w I kwartale, 70,7 tys. zł (33,6%) w II kwartale i 66,8 tys. zł (31,7%) w III kwartale. W porównaniu do wykonania 2013 r., wydatki te wzrosły o 5,9 tys. zł (2,9%), przy czym w I i III kwartale były one niższe odpowiednio o 2,0 tys. zł (1,0%) i 0,7 tys. zł (0,3%), natomiast w II kwartale wyższe o 8,6 tys. zł (4,2%). Średni koszt jednej przesyłki wynoszący 4,11 zł był niższy w porównaniu do roku poprzedniego o 0,28 zł (6,4%).

Uzgodnienia dotyczące ilości i wartości wykonanych usług dokonywane są poprzez podpisanie przez upoważnionych przedstawicieli Sądu i operatora pocztowego tygodniowych raportów i wykazów nadanych przesyłek. Do czasu zakończenia kontroli (22 października 2014 r.) nie stwierdzono przypadków niezgodności faktur z zakresem zrealizowanych usług.

W okresie objętym kontrolą nie doręczano przesyłek pocztowych bez pośrednictwa PGP SA, a także nie poniesiono innych (poza wyżej przedstawionymi) wydatków z tytułu realizacji usług w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 1 i 77-79)

Ocena cząstkowa

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

2. Rozpatrywanie skarg, składanie reklamacji oraz odszkodowania z tytułu nienależycie wykonanych usług

Opis stanu faktycznego

Do Sądu nie wpłynęły pisemne skargi na sposób dostarczania/doręczania przesyłek przez PGP SA.

(dowód: akta kontroli str. 54)

Do Sądu przesłano, drogą elektroniczną, dwa nw. pisma z Sądu Apelacyjnego w Krakowie dotyczące składania reklamacji na usługi pocztowe:

- nr SA.F230/06/2014 z 6 lutego 2014 r. informujące o sposobie składania reklamacji z wykorzystaniem poczty elektronicznej,
- nr 154/CZDSIGB/2014 z 7 lutego 2014 r. z dołączonym wzorem formularza reklamacyjnego.

W 2014 r. (do końca września) złożono łącznie dziewięć reklamacji dotyczących terminu zwrotu do Sądu ZPO (4) oraz przesyłek awizowanych, nedoręczonych adresatom (5).

Jedna reklamacja terminu zwrotu ZPO została uznana za zasadną.

W przypadku jednej reklamacji terminu zwrotu ZPO, operator pocztowy wystąpił do Sądu o przedłożenie książki nadawczej oraz o podanie całego numeru nadawczego przesyłki (sprawa w toku).

PGP SA odmówiła uznania trzech reklamacji terminu zwrotu przesyłek awizowanych, nedoręczonych adresatom oraz jednej reklamacji terminu zwrotu ZPO. W uzasadnieniu odmowy uznania reklamacji podano, że umowa na świadczenie usług pocztowych, jak również Regulamin nie zawierają żadnych postanowień w zakresie gwarantowanego terminu doręczenia przesyłek objętych reklamacją. Ponadto, zdarzenie dotyczące terminu dostarczenia dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej nie uprawnia do odszkodowania w ramach postępowania reklamacyjnego, uregulowanego przepisami prawa pocztowego.

Dwie reklamacje terminu zwrotu przesyłek awizowanych, nedoręczonych adresatom oraz jednej reklamacji terminu zwrotu ZPO nie zostały rozpatrzone do czasu zakończenia kontroli.

(dowód: akta kontroli str. 55-75)

W 2013 r. nie składano reklamacji oraz nie zgłaszano roszczeń finansowych do operatora pocztowego - Poczty Polskiej S.A. z tytułu nieprawidłowości w zakresie świadczenia usług. W uzasadnionych przypadkach wysyłano pismo monitujące terminy dotyczące w szczególności doręczenia przesyłki oraz zwrotu ZPO lub przesyłek nedoręczonych adresatom.

(dowód: akta kontroli str. 80-84)

W badanej próbie przesyłek pocztowych wystąpił jednostkowy przypadek (przesyłki rejestrowanej nr 977188929 z 13 marca 2014 r.), w którym mimo uznania złożonej reklamacji za zasadną, Sąd nie wystąpił o wypłatę odszkodowania⁹.

(dowód: akta kontroli str. 74-75)

Według wyjaśnień Dyrektora Sądu "Sąd nie ubiegał się o należne z tego tytułu odszkodowanie, ponieważ według Regulaminu, kwota odszkodowania w wysokości

⁹ Przysługuje ono na podstawie § 7 pkt 2 umowy na świadczenie usług pocztowych.

nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za przesyłkę (ok 8 zł) mogłaby nie pokryć kosztów korespondencji w tej jednostkowej sprawie”.

(dowód: akta kontroli str. 84)

Ocena cząstkowa

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

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 Poznaniu.

Poznań, dnia 3 listopada 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler
Mieczysław Zentel
Główny specjalista k. p.

Dyrektor
z up. Wicedyrektor
Tomasz Nowiński

.....
podpis

.....
podpis