



Warszawa, dnia 3 kwietnia 2009 r.

**NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
DELEGATURA W WARSZAWIE**

ul. Filtrowa 57, 00-950 Warszawa

tel. 444-57-72

fax. 444-57-62

P/08/164

LWA- 41000-1-2009

Pan

Andrzej Polakowski

Dyrektor Generalny

Poczty Polskiej

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹ zwanej dalej ustawą o NIK, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie przeprowadziła kontrolę w Centrum Poczty Węzle Ekspedycyjno-Rozdzielczym w Warszawie (zwanym dalej „CP WER”) na temat działalności państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska” (p.p.u.p „PP”), z uwzględnieniem przepływów finansowych i jakości świadczonych usług (w okresie 2006 r. – 30 września 2008 r.).

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 11 lutego 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 60 ustawy o Najwyższej Izbie Kontroli, przekazuje Panu Dyrektorowi Generalnemu niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działalność ekspedycyjno-rozdzielczą, prowadzoną od 1 kwietnia 2008 r. przez CP WER² (jednostka o zasięgu rejonowym), pomimo stwierdzonych nieprawidłowości nie mających jednak zasadniczego wpływu na kontrolowaną działalność.

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

² Działalność ekspedycyjno-rozdzielcza, w okresie od 1 stycznia 2006 r. do 31 marca 2008 r., prowadzona była w ramach organizacyjnych przez Oddział Regionalny Centrum Usług Pocztowych w Warszawie, a następnie przez Centrum Usług Pocztowych Oddział Regionalny w Warszawie (jednostki o zasięgu regionalnym).

1. CP WER prowadził i aktualizował ewidencję skrzynek pocztowych nadawczych na obszarze m. st. Warszawy zgodnie z „Instrukcją technologiczną w sprawie rozmieszczania, opróżniania, kontroli i ewidencji nadawczych skrzynek pocztowych”, wprowadzoną zarządzeniem nr 48 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej (DGPP) z 9 maja 2002 r. (ze zm.). Warunek, że na 1500 mieszkańców przypada średnio 1 skrzynka dla m. st. Warszawy był spełniony. Według stanu na 30 września 2008 r. na terenie m. st. Warszawy było 1 351 skrzynek nadawczych, tj. jedna skrzynka przypadała średnio na 1 263 mieszkańców.

Jednak szczegółowe badanie wykazało, że na obszarze Ursynowa, (jednej z 18 dzielnic Warszawy) jedna skrzynka przypadała średnio na 1 734 mieszkańców, a minimalny promień dostępu do skrzynki np. z ul. Kadryła r. Puchalskiej (Ursynów) wynosił 1 400 m, mimo że wg ust. 8 pkt 3 ww. „Instrukcji...”, w peryferyjnych rejonach miasta (...) promień dostępu do skrzynki nie powinien przekraczać 1 km. Ponadto odnośnie 11 z 18 dzielnic Warszawy CP WER nie prowadził analizy i nie mógł określić maksymalnego promienia dostępu do skrzynki pocztowej z powodu – jak wyjaśniła Dyrektor CP WER - występowania obszarów o luźnej zabudowie lub pozbawionych zabudowy. CP WER nie analizował również procesu powstawania nowych osiedli mieszkaniowych na obszarze Warszawy w celu dostosowania liczby nadawczych skrzynek pocztowych do wymagań ww. „Instrukcji...”.

Na obszarze działania CP WER było 27 rejonów skrzynkowych o łącznej trasie objazdu 1 567 km. Częstotliwość i terminy opróżniania skrzynek były zgodne z ww. „Instrukcją...” i z zarządzeniem nr 87 DGPP z 20 sierpnia 2008 r., zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia usług pocztowych”.

Uwagi Najwyższej Izby Kontroli dotyczą wiarygodności stałej kontroli opróżniania skrzynek pocztowych, która we wszystkich rejonach skrzynkowych prowadzona była w formie elektronicznych raportów z Systemu Nadzoru Opróżniania Skrzynek Pocztowych (SNOSP). SNOSP nie generował wszystkich raportów, potwierdzających objazd rejonu skrzynkowego i opróżnienie znajdujących się w nim skrzynek, co wymuszało na CP WER konieczność dodatkowego stosowania kart kontrolnych. Badanie opróżniania 10-ciu losowo wybranych skrzynek w ciągu trzech dni 2008 r. wykazało, że z Systemu CP WER posiadał informacje o godzinach od 50,0% do 85,7% opróżnień. Według wyjaśnień Dyrektor CP WER brak wszystkich raportów z elektronicznego SNOSP wynikał ze zużycia niektórych elementów Systemu i niezakończonej procedury serwisowania.

2. W badanym okresie średnia przerobowość na dobę odsyłek, przesyłek listowych nierejestrowanych i paczek ogółem utrzymywała się na porównywalnym poziomie i wynosiła

odpowiednio ok.: 2 tys. szt., 222 tys. szt., 38,4 tys. szt. na dobę. W latach 2006 - 3 kwartały 2008 r. wzrosła przerobowość przesyłek listowych rejestrowanych z 251,2 do 292,0 tys. szt., tj. o 16,2%. oraz przesyłek EMS-Pocztex z 2,3 do 2,5 tys. szt., tj. o 12,0%. Wzrastał również procent przesyłek opracowanych maszynowo, np. przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych z 51,9% w 2006 r. do 60,2% w trzech kwartałach 2008 r.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia organizację i wykonywanie przez CP WER funkcji operacyjnych w zakresie obrotu pocztowego oraz ekspedycję listów nierejestrowanych ekonomicznych i priorytetowych, paczek ekonomicznych i priorytetowych oraz doręczenie paczek ekonomicznych i priorytetowych. Ekspedycja z CP WER zbadanych listów i paczek nastąpiła tego samego dnia co ich wpływ lub dnia następnego. Wszystkie powierzchnie i czynności, do których mieli dostęp pracownicy firm zewnętrznych były objęte od 50 do 100-procentowym monitoringiem. Jednostka opracowała i podejmowała dodatkowe działania w celu ochrony przesyłek (m. in. przemieszczenie kamer, obowiązek plombowania wszystkich kursów międzywęzłowych i foliowania pakietów adresowanych bezpośrednio do urzędów przeznaczenia, kontrole szafek ubraniowych, pomieszczeń socjalnych i ciągów kanalizacyjnych).

3. CP WER był wyposażony w 11 maszyn do automatycznego opracowywania i ekspediowania przesyłek, w tym 10 (6 typów) do sortowania i stemplowania listów oraz 1 paczkowa maszyna rozdzielcza (PMR). Maszyny te były wykorzystywane w 35-95% (w zależności od rodzaju i modelu) i w związku z tym w 2008 r. i w 2009 r. CP WER nie planował instalacji i zakupu innych maszyn do automatycznego opracowania i ekspediowania przesyłek pocztowych.

Uwagi Najwyższej Izby Kontroli dotyczą wykorzystania funkcjonalności Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (ZST), do którego w CP WER dostosowana była wyłącznie PMR. W stopniu zadowalającym (ok. 65-70%) wykorzystane było tylko śledzenie ruchu paczki na terenie CP WER oraz tworzenie ładunków paczkowych do kursów. Automatyczny rozdział paczek i weryfikację otrzymywanych ładunków wykorzystywano w ok. 5%, a pozostałe funkcjonalności ZST (np. tworzenie sumariuszy, rejestracja ruchu pojazdów, obsługa masowych nadawców, opakowania zbiorcze) nie były w ogóle wykorzystane. Przyczyną tego stanu – jak wyjaśniła Dyrektor CP WER - było głównie niepełne wdrożenie Systemu, ciągła jego modyfikacja, brak sprzętu dostosowanego do aktualnej wersji, brak centralnego słownika pojazdów i opakowań oraz brak elektronicznej formy pocztowej książki nadawczej. Niskie wykorzystanie funkcjonalności ZST skutkowało

w CP WER m.in. zwiększeniem pracochłonności, zmniejszeniem wydajności PMR oraz brakiem możliwości generowania dokumentów z Systemu.

4. Plany działalności CP WER opracowywane były na podstawie Instrukcji w sprawie rocznych i wieloletnich planów rzeczowo- finansowych, wprowadzonej Zarządzeniem Nr 57 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 29 maja 2007 r., zgodnie z którą tworzone plany roczne i wieloletnie (3 letnie). Wykonanie planu rzeczowo-fiansowego poddawane było analizom kwartalnym w zakresie przychodów i kosztów, przekazywanym do Działu Rachunkowości Zarządczej CP Oddział Regionalny w Warszawie W analizach wskazywano na odchylenia od planowanego wykonania poszczególnych pozycji kosztów rodzajowych w porównaniu do roku poprzedniego oraz planu na dany okres rozliczeniowy. Analizowano przyczyny ww. rozbieżności wskazując pozycje kosztów, w których nie w pełni zostaną wykorzystane środki oraz w których zostaną prawdopodobnie przekroczone.

5. W badanym okresie zakup opakowań zbiorczych prowadzony był centralnie. Jednostka prowadząca działalność ekspedycyjno-rozdzielczą składała zapotrzebowanie i zabezpieczała środków finansowe.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia zabezpieczenie środków finansowych i gospodarkę opakowaniami zbiorczymi przez CP WER w 2008 r. W 2007 r., mimo że jednostka otrzymała wszystkie zapotrzebowane opakowania, konieczny był zakup interwencyjny opakowań zastępczych w okresie nasilonego przedświątecznego ruchu pocztowego.

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę Pana Dyrektora Generalnego, że do końca 2008 r. CP WER nie otrzymał zamówionych z Listy Zakupów Centralnych kaset, wózków do ich przewozu oraz 46,9% z 1050 zapotrzebowanych pojemników przejezdnych, a wykorzystano 57,3% środków zaplanowanych na zakup opakowań zbiorczych. Zakup opakowań interwencyjnych pozwolił w 2008 r. zachować płynność i terminowość procesów technologicznych.

W latach 2006 – 2008 przeprowadzono, zgodnie z poleceniem Dyrektora Generalnego, dwa spisy z natury opakowań zbiorczych (8 maja 2006 r. i 18 lutego 2008 r.) oraz uzyskano informacje o liczbie własnych opakowań w innych jednostkach. Przeprowadzona w trakcie kontroli NIK analiza danych spisu i informacji, wykazała zasadnicze różnice między danymi kartotekowymi a danymi ze spisów w każdej kategorii opakowań. Np. worków polipropylenowych wg ewidencji w 2006 r. powinno być 258 174, wg spisu było 57 175, różnica - 78%, w 2008 r. odpowiednio 439 787, 133 481, różnica -

70%; kaset KL-2 wg ewidencji w 2006 r. powinno być 25 900, wg spisu było 11 032, różnica - 57%, w 2008 r. odpowiednio 37 883, 16 645, różnica 56%.

Wyniki spisu zostały przekazane 11 maja 2006 r. i 22 lutego 2008 r. do Działu Operacji Pocztowych CUP. Ponadto po spisie w 2006 r. Z-ca Dyrektora OR Dyrektor ds. Ekspedycyjno-Rozdzielczych wystąpił do CUP Wydziału Jakości i Optymalizacji Procesów z wnioskiem o powtórne przeprowadzenie spisu kaset listowych w celu weryfikacji danych.

CP WER do czasu kontroli NIK nie posiadał informacji o działaniach podjętych przez Centralę w celu weryfikacji danych spisu.

6. NIK nie wnosi uwag do sposobu gospodarowania przez CP WER powierzchnią użytkową zlokalizowaną w Warszawie przy ul. Łączyny 8 (44 595,6 m²) oraz maszynami i urządzeniami (ok. 120 sztuk 30 rodzajów). CP WER nie posiadał powierzchni niewykorzystanej (zbędnej), która byłaby przedmiotem najmu lub dzierżawy. Według stanu na 30 września 2008 r. stan techniczny maszyn był dobry (wszystkie działały), zapewniono również ich ochronę (monitoring i nadzór osoby odpowiedzialnej).

7. CP WER powstał w wyniku przejęcia z CUP OR w całości pracowników i zasobów komórek organizacyjnych eksploatacyjno – rozdzielczych Węzła Ekspedycyjno-Rozdzielczego będącego komórką organizacyjną podległą Dyrektorowi CUP OR oraz części pracowników komórek funkcjonalnych w trybie rekrutacji wewnętrznej. W okresie od powstania CP WER, tj. od 01.04.2008 r. do 30.09.2008 r. przyjęto do pracy 64 pracowników a zwolniono 84. Największą fluktuację kadrową odnotowano w służbach eksploatacyjnych. Z uwagi na to część prac ekspedycyjno – rozdzielczych na rzecz CP WER OR wykonywana była przez firmy zewnętrzne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia prowadzenie przez kierownictwo CP WER ocen pracowników, których wyniki wykorzystywane były przy podejmowaniu decyzji o ewentualnym przedłużeniu umowy o pracę lub przy zmianie uposażenia zasadniczego oraz stosowanie kart jakości pracy a dla pracowników firm zewnętrznych kontrolek wydajności oraz jakości pracy pracownika firmy zewnętrznej.

8. Działalność kontrolna w CP WER realizowana była w oparciu o kwartalne plany kontroli. Tematyka kontroli problemowych dotyczyła: bezpieczeństwa obrotu pocztowego, wykonywania kontroli funkcjonalnej, organizacji magazynu paczek wartościowych oraz prawidłowości sporządzania dokumentów i określania zakresu odpowiedzialności materialnej w przypadku zaginięcia przesyłek, możliwości popełniania nadużyć w obrocie pocztowym (paczki i przesyłki pobraniowe) polegających na zamianie adresów pomocniczych i danych

odbiorcy na terenie węzła, terminowość opracowania i ekspedycji zwykłych paczek do węzła warszawskiego. Najczęściej formułowane wnioski i zalecenia pokontrolne dotyczyły wzmocnienia nadzoru poszczególnych odcinków komórek eksploatacyjnych, lepszego wykorzystywania systemu monitoringu etapów procesów technologicznych, przesunięcia bądź zwiększenia kamer przemysłowych oraz wyciągnięcia konsekwencji służbowych wobec pracowników winnych stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości.

9. Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia terminowość i sposób rozpatrywania przez CP WER skarg i reklamacji.

Od 1 kwietnia do 30 września 2008 r. do CP WER wpłynęło 199 skarg, w tym CP WER rozpatrzył 190, a 9 przekazał wg właściwości. Średni okres rozpatrzenia skarg wyniósł 8,7 dnia, maksymalny – 30 dni, na 161 (84,7%) skarg CP WER odpowiedział skarżącemu w terminie do 14 dni, na 29 (15,3%) w terminie 15-30 dni. Rozpatrywanie skarg następowało w terminach określonych w art. 237 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego³. Poddane szczegółowemu badaniu 15 skarg (7,5%) rozpatrzono zgodnie z zasadami określonymi w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁴. W 5 przypadkach (33,3%) CP WER uznał skargę za uzasadnioną, a w 10-ciu (66,6%) - za nieuzasadnioną (2 dotyczyły zwykłych przesyłek listowych, 8 - niedoręczenia paczek i zostawienia awizo). Każdemu skarżącemu, również w przypadku skarg uznanych za nieuzasadnione, CP WER udzielił odpowiedzi, w której wyjaśnił przyczyny zaistniałej sytuacji i poinformował o podjętych działaniach.

Reklamacje dotyczące usług w ruchu krajowym i ruchu zagranicznym były rozpatrywane w terminach (do 60 lub 90 dni) określonych w art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo Pocztowe⁵.

W okresie 3 kwartałów 2008 r. wpłynęło 1114 reklamacji dotyczących usług w ruchu krajowym i 57 usług w ruchu zagranicznym (nadanych w Polsce za granicę). Poddane szczegółowemu badaniu 15 reklamacji (1,3%), które dotyczyły niedostarczenia do adresatów przesyłek nadanych w CP WER, w okresie od 1 kwietnia do 30 września 2008 r., okazały się nieuzasadnione. O wynikach ustaleń nadawcy byli zawiadomieni w terminie 6 – 39 dni.

³ Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.

⁴ Dz. U. Nr 5, poz. 46

⁵ Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 ze zm.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o

1. Usprawnienie Systemu Nadzoru Opróżniania Skrzynek Pocztowych w CP WER w Warszawie w celu wiarygodnej stałej kontroli opróżniania skrzynek pocztowych.
2. Podjęcie działań w celu maksymalnego wykorzystania wszystkich funkcjonalności Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego w CP WER.
3. Przeprowadzenie weryfikacji i ustalenie rzetelnej liczby opakowań zbiorczych, którymi dysponuje p.p.u.p. „PP”, a w szczególności CP WER.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK zwraca się do Pana Dyrektora o przedstawienie w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków bądź o podjętych działaniach na rzecz realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego przysługuje Panu Dyrektorowi prawo zgłoszenia na piśmie do dyrektora Delegatury NIK w Warszawie umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK