



Warszawa, dnia 8 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 - 41000-2-2009

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 Kontroli (Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.), zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli skontrolowała Centrum Poczty Oddział Rejonowy Warszawa Południe (zwany dalej „Oddziałem”) w zakresie działalności państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska”, z uwzględnieniem przepływów finansowych i jakości świadczonych usług (w latach 2006- do 30 września 2008 r.).

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 4 lutego 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Dyrektorowi Generalnemu niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, ocenia działalność Oddziału¹ oraz 5 losowo wybranych urzędów pocztowych (podległych Oddziałowi) obejmującą wykonywanie zadań w zakresie świadczenia powszechnych usług pocztowych oraz realizację usług umownych i finansowych.

1. Oddział uzyskał w badanym okresie dodatni wynik netto a zakresie prowadzonej działalności, w tym: CUP ORJ Warszawa Centrum w I półroczu 2006 r. 108.114,9 tys. zł; CSP ORJ Warszawa Centrum w I półroczu 2006 r. – 71.977,3 tys. zł; CSP ORJ Warszawa Południe w 2006 r. -17.574 tys. zł; CSP ORJ Warszawa

¹ W okresie badanym, w ramach zmian organizacyjnych Poczty Polskiej wystąpiły przekształcenia struktury i zasięgu działania Oddziału. W badaniu uwzględniono za okres I półroczu 2006 roku działalność Centrum Usług Pocztowych Oddział Rejonowy Warszawa Centrum (CUP ORJ Warszawa Centrum) i część działalności Centrum Sieci Pocztovej Oddział Rejonowy Warszawa Centrum (CSP ORJ Warszawa Centrum) w zakresie placówek pocztowych, które przeszły od 1 lipca 2006 r. do Centrum Sieci Pocztovej Oddziału Rejonowego Warszawa Południe (CSP ORJ Warszawa Południe), za okres od lipca 2006 r. do 30 marca 2008 r.

Południe w 2007 r. – 74.438,4 tys. zł; CSP ORJ Warszawa Południe i CP ORJ Warszawa Południe za 9 miesięcy 2008 r. – 168.452,9 tys. zł. Oddział w sposób zgodny z obowiązującymi w PP Instrukcjami i wytycznymi sporządzał plany przychodów i kosztów działalności oraz analizy i sprawozdania z uzyskanych wyników.

2. Oddział prawidłowo realizował zadania planowe dotyczące sprzedaży usług finansowych i detalicznych, biorąc pod uwagę możliwości Oddziału w tym zakresie oraz uwarunkowania związane z procesem planowania zadań i ich realizacji.

Przychody ze sprzedaży usług detalicznych zostały zrealizowane w 2007 r. w 91,9%, a za 9 miesięcy 2008 r. w 61,2 %; przychody ze sprzedaży usług finansowych zostały zrealizowane odpowiednio w 94,5% i 67 %. Odchylenia od wykonania planu sprzedaży usług detalicznych dotyczyły w 2007 r.: „prasa egzemplarze”(8% planu); „karty opłaty drogowej” (51 % planu); pozostałe towary (39%); a za 9 miesięcy 2008 r.: „prasa egzemplarze” (4,6 % planu rocznego); „ładowanie telefonów” (6,6% planu rocznego); „pozostałe towary” (40,5% planu rocznego) „karty opłaty drogowej” (36,2% planu rocznego). Odchylenia „in minus” w zakresie usług finansowych dotyczyły: w 2007 r. „przekazy pocztowe” (71,3%); „pocztowe polecenia wypłaty” (83,8%); „obsługa abonamentu RTV” (72,4%); za 9 miesięcy 2008 r.: inne usługi pieniężno-bankowe” (42,9% planu rocznego); „obsługa abonamentu RTV” (50,2% planu rocznego).

Oddział realizował plany w wielkościach zatwierdzanych przez jednostki nadrzędne, które ustalały wskaźniki sprzedaży w skali globalnej Poczty Polskiej, a wnioski Oddziału w sprawie korekty ustalonych przez jednostki nadrzędne wielkości planowych nie były uwzględniane. Ograniczone uprawnienia Oddziału w zakresie planowania sprzedaży i kosztów nie pozwalały na prowadzenie przez Oddział polityki sprzedaży i formułowania

planów dla placówek pocztowych stosownie do ich potencjału kadrowego, powierzchni lokalowej oraz wyposażenia w środki pracy.

W 2007 r. na 58 urzędów pocztowych w 9 urzędach wystąpiła strata na działalności (straty w wielkościach od 39,5 tys. zł do 1.429,2 tys. zł -UP 78); w okresie 9 miesięcy 2008 r. na 60 placówek (59 urzędów pocztowych i jeden punkt pocztowy) strata na działalności wystąpiła w 8 urzędach pocztowych (straty od 115 tys. zł do 1.022,5 tys. zł -UP 125).

3. Oddział zgodnie ze swoimi uprawnieniami i obowiązkami prawidłowo realizował umowy sprzedaży obejmujące opusty w opłatach za usługi świadczone przez Poczta Polską. Opusty były ustalone w wysokości zgodnej z odpowiednimi zarządzeniami DG PP. Sprawozdania z udzielonych opustów były sporządzone przez Oddział w zakresie i w sposób zgodny z obowiązującymi w PP zasadami.

Stwierdzone w wyniku kontroli nieprawidłowości dotyczyły:

- niedostosowanych do praktyki zapisów w regulaminie organizacyjnym Oddziału, w którym podano, że Oddział ma prawo do udzielania opustów stosownie do uprawnień - w praktyce Oddział nie podejmował w tym zakresie decyzji, bowiem wszystkie umowy o świadczenie usług objętych opustami były zawierane na szczeblu regionu;

- niezgodnej z wytycznymi Dyrektora Generalnego PP treści niektórych umów uwzględniających opusty – w umowach z 4 firmami nie zawarto zapisów dotyczących zasad zwrotu przez klienta części lub całości udzielonego opustu w przypadku nie wywiązania się z umowy, które to zasady winny być wprowadzone do umów zgodnie z wytycznymi określonymi w zarządzeniach DG PP nr 192 z 29 listopada 2005 r., nr 10 z 19 stycznia 2007 r. i nr 160 oraz 161 z 30 listopada 2007 r.;
- nie wypełniania przez Oddział obowiązku bieżącego uzgadniania danych wartościowych w sprawozdaniach z opustów z ewidencją księgową prowadzoną na formularzach Łe-63 (Rachunek zysków i strat). W zakresie pozycji wykazanych w sprawozdaniach Oddziału za okres kwiecień - wrzesień 2008 r. wystąpiły różnice wartości udzielonych opustów w stosunku do sprawozdawczości księgowej prowadzonej na formularzach Łe-63. Dotyczyło to pozycji: paczki pocztowe (Oddział - 8.532 zł; Łe-63 - 10.041 zł); paczki pocztowe PLUS (Oddział - 63 zł; Łe-63 -16.689 zł); przesyłki pobraniowe (Oddział - 153.458 zł; Łe-63 - 197.836 zł); druki bezadresowe (Oddział - 7.537 zł; Łe-63 - 7.641).

4. Oddział prawidłowo wypełniał swoje zadania w zakresie sprawowania nadzoru nad jakością realizowanych usług. W tym zakresie wystąpiły uchybienia, a realizacja poszczególnych zadań, z uwzględnieniem uchybień była następująca:

- Oddział w sposób prawidłowy ewidencjonował i rozpatrywał wpływające od klientów skargi i wnioski dotyczące jakości usług pocztowych. W latach 2006-2008 wpłynęło do Oddziału 1.926 skarg i wniosków dotyczących m.in. nieterminowego doręczania korespondencji, braku awizacji, niemiłej obsługi, wydłużonego czasu oczekiwania, odmowy wydania przesyłek, awizowania przesyłek bez próby ich doręczenia. Oddział rozpatrywał skargi, podlegające jego kompetencji, w terminie, powiadamiając składających skargi we właściwej formie. Stwierdzone uchybienia dotyczyły: błędów popełnianych w rejestrach skarg i wniosków, polegających na podwójnym wpisywaniu niektórych pozycji; prowadzenia rejestrów ewidencji skarg i wniosków ręcznie, a nie w systemie elektronicznym. Przykład: skarga na UP 78 i UP 31 z dnia 29.07.2008 r. – w karcie doręczeń z dnia 11.07.2008 r. na 18 pozycji poleconych, w 17 przypadkach listonosz stwierdził brak adresata przesyłki w domu i pozostawił awiza, a tylko w jednym przypadku było poświadczenie odebrania przesyłki;
- Oddział w okresie badanym w prawidłowy sposób rejestrował i rozpatrywał zgłaszane reklamacje. W okresie badanym w Oddziale zarejestrowano 105.985 reklamacji w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym (bez uwzględnienia przekazów pocztowych), z czego: 86.965 uznano za nieuzasadnione, w terminie do 14 dni rozpatrzono 53% zarejestrowanych reklamacji, w terminie do 30 dni rozpatrzono 82% zarejestrowanych reklamacji; w roku 2007 nastąpił wzrost ilości zarejestrowanych reklamacji w stosunku do 2006 r. o 40 %, w 2008 r. (za okres 3 kwartałów) nastąpił spadek reklamacji przeciętnie miesięcznie o 35 % w stosunku do 2007 r. W zakresie usług powszechnych w ruchu zagranicznym zarejestrowano w okresie badanym 10.627 reklamacji, z czego: 5.086 uznano za nieuzasadnione; 15% rozpatrzono w terminie 14 dni, 39% w terminie 30 dni, 66 % w terminie 90 dni; w 2007 roku nastąpił spadek reklamacji w stosunku do 2006 r. o 7%. W 2008 r. nastąpił spadek reklamacji (przeciętna miesięczna) w stosunku do 2007 r. o 34%. W okresie objętym kontrolą zgłoszono 17.550 reklamacji dotyczących braków, zaginięć, uszkodzeń i opóźnień (w tym 13.070 reklamacji obciążających Oddział). Z powyższego tytułu wypłacono

odszkodowania w kwocie 1.910 tys. zł (w tym obciążających Oddział 1.260 tys. zł). NIK pozytywnie ocenia tendencję, odnotowaną w 2008 r. zmniejszenia się ilości reklamacji w stosunku do 2007 r., wskazując równocześnie, że średniomiesięczna liczba zgłaszanych reklamacji w 2008 r. - 3385 stanowiła ponad 6 % liczby klientów placówek pocztowych w miesiącu, co jest wskaźnikiem nadal wysokim. Uwagi NIK w zakresie reklamacji dotyczą: sposobu rejestracji reklamacji w „Rejestrach pism reklamacyjnych” w sposób ręczny, zamiast w systemie elektronicznym - ręczny sposób rejestracji zawierał pomyłki, skreślenia oraz dostarczanie przesyłek EMS Pocztex w ruchu zagranicznym .

- Oddział prawidłowo realizował zadania w zakresie kontroli funkcjonalnej i instytucjonalnej. Dział kontroli Oddziału przeprowadzał kontrole planowe i doraźne w zakresie wszystkich aspektów działalności Oddziału. W latach 2006-2008 stwierdzono 19 przypadków zaboru środków pieniężnych na kwotę ogółem 20,8 tys. zł (wyplacono odszkodowania w kwocie 3,6 tys. zł). W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Kierownictwo Oddziału podejmowało działania naprawcze i dyscyplinarne. Kontrole instytucji zewnętrznych (31 kontroli w okresie badanym) nie wykazały nieprawidłowości;
- Oddział w szerokim zakresie, zgodnie z wytycznymi jednostek nadrzędnych, prowadził badania jakości realizowanych usług. W rezultacie wprowadzania nowych standardów jakościowych i poprawy organizacji pracy poprawie uległ wskaźnik czasu przebiegu przesyłek (terminowości doręczeń) - w roku 2006 wskaźnik ten był poniżej norm określonych przez Ministra Infrastruktury w zakresie listów priorytetowych i paczek; w 2007 i 2008 r. wskaźnik ten uległ poprawie i był wyższy niż określony w normach.
- Stwierdzone uchybienia w zakresie jakości usług dotyczyły: braku poprawy wskaźnika czasu oczekiwania na obsługę - postulowany wskaźnik oczekiwania do 10 minut w wysokości 100 % obsługanych klientów nie został uzyskany w całym okresie objętym kontrolą (w lipcu 2006 r. wynosił 73%, w grudniu 2007 r. 44,8%, we wrześniu 2008 r. 68%) oraz niewystarczającej wiedzy pracowników urzędów pocztowych w zakresie rozpatrywania reklamacji. Uwagi NIK dotyczą także braku rozwiązań systemowych w Oddziale w zakresie analiz jakości usług w kontekście wniosków wynikających z rozpatrywanych reklamacji i skarg, a także pogłębionych analiz usterek wykrytych na styku Urząd Poczty – WER.

5. Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działania służb eksploatacyjnych i doręczeń oraz wyposażenie jej w środki komunikacji. Oddział prawidłowo prowadził badania obciążenia pracą i podejmował działania organizacyjne w zakresie reorganizacji placówek pocztowych i planów doręczeń; właściwie wykorzystywał część mienia Poczty Polskiej oddanej mu w użytkowanie; w szerokim zakresie prowadził kontrole przez służby zarządzania siecią jakości pracy placówek pocztowych i identyfikował występujące tam nieprawidłowości.

6. NIK negatywnie ocenia tryb wprowadzania w Oddziale Strategii Poczty Polskiej na lata 2006-2009.

Ilość placówek pocztowych Oddziału (urzędów pocztowych i filii) w okresie badanym wynosiła: 71 na 31.12.2006 r., 72 na 31.12.2007 r.; 73 na 30.06.2008 r. oraz 71 na 30.09.2008 r. co oznacza, że na przestrzeni 2 ostatnich lat nie uległa zmianie. Przy ilości mieszkańców na terenie działania Oddziału wg bazy EJP (Ewidencji Jednostek Pocztowych) wynoszącej 770.079 - na jedną placówkę przypadało w dniu 30.09.2008 r. 10.846 mieszkańców tj. Braki w zakresie placówek Oddział określił na 42 placówki, w tym na Bemowie 6 placówek, na Ursynowie i Woli po 9 placówek, na Mokotowie 13 placówek. Równocześnie zatrudnienie w Oddziale wzrosło z

1825 osób wg stanu na 31.12.2006 r. do 2005 osób na 30.09.2008 r. tj. o 9,86%, w tym w administracji Oddziału z 40 do 59 osób (wzrost o 47,5%) i w placówkach pocztowych z 1785 osób do 1946 osób (wzrost o 9%).

W ocenie NIK wdrażanie w Oddziale Strategii Poczty Polskiej na lata 2006-2009 przebiegało w niewłaściwy sposób i z opóźnieniem. Strategia Poczty Polskiej na lata 2006-2009 została opracowana przez firmę zewnętrzną w dniu 7 lutego 2006 r. Na podstawie oceny priorytetów w zakresie realizacji Strategii przewidziano powstanie Programu wdrożenia inicjatyw strategicznych na lata 2006-2009. Strategia została przekazana do Oddziału w formie „Prezentacji” w dniu 24.10.2007 r. tj. po 20 miesiącach od jej powstania, a obecnie jest przez Oddział realizowana.

7. Kontrola wybranych pięciu urzędów pocztowych wykazała, że 4 urzędy uzyskały w okresie badanym dodatni wynik na działalności; wszystkie urzędy prowadziły działalność w pomieszczeniach o dobrym stanie technicznym, skrzynki nadawcze zostały prawidłowo oznakowane, informacje o czasie pracy placówek i zakresie usług zostały prawidłowo rozmieszczone, skrzynki pocztowe zapewniały dostępność dla osób niepełnosprawnych, prawidłowo wykładane były formularze reklamacyjne i skargowe oraz inne druki pocztowe, wagi posiadały właściwą legalizację, prowadzenie obrotu gotówkowego zapewniało bezpieczeństwo i komisyjność, w prawidłowy sposób prowadzono przyjmowanie i przesyłanie paczek, przekazów pocztowych, listów priorytetowych i ekonomicznych, prawidłowo zorganizowano służbę doręczeń. Ankieta wśród klientów w zakresie dostępności usług pocztowych i jakości wykonywanej pracy w urzędach pocztowych wykazała od 53% do 96 % ocen pozytywnych.

Stwierdzone w wyniku kontroli 5 urzędów pocztowych nieprawidłowości dotyczyły:

- a) w kontrolowanych urzędach nie zapewniono właściwej ochrony obiektów i obrotu pocztowego stosownie do wymogów określonych w § 15 instrukcji technologicznej PP:
 - w okresie od 30.06.2007 r. do 01.09.2007 r. oraz od 21.04.2008 r. do 1.07.2008 r. w wyniku rozwiązania umów z firmami ochroniarskimi placówki pozostawały bez dozoru fizycznego, co nie zostało poprzedzone zmianą procedur ochrony, nie zapewniono podłączenia systemów alarmowych do zdalnego Systemu Monitorowania Alarmów w Ciechanowie – podłączenia tego nie wprowadzono do dnia zakończenia niniejszej kontroli;
 - syreny alarmowe w jednym urzędzie pocztowym umieszczono wewnątrz skarbca – nie były one słyszalne na zewnątrz obiektu;
 - obraz rejestrowany przez kamery w urzędach nie był przechowywany przez wymagane instrukcją 30 dni;
 - sale operacyjne urzędów pocztowych nie były wyposażone w kraty na oknach zewnętrznych;
- b) w urzędach występowały braki w zakresie wyposażenia w sprzęt techniczny:
 - urzędy nie były wyposażone w urządzenia wydzielające dym lub barwiące banknoty;
 - sposób wykorzystania sprzętu komputerowego wskazywał na słabość stosowanych aplikacji: kody kreskowe na naklejkach R przesyłek poleconych nie były odczytywane czytnikiem lecz wpisywane ręcznie przez kasjerkę, komputery nie były połączone w sieć, oprogramowanie nie miało funkcji analitycznych;

- część czynności wykonywanych na komputerach było powielanych w formie papierowej zgodnie z wymogami instrukcji technologicznych, co wskazuje na niedostosowanie instrukcji do aktualnych możliwości sprzętowych;
- c) w badanych urzędach wystąpiły nieprawidłowości w zakresie szkoleń pracowników - 88 osób nie zostało przeszkolonych w zakresie samoobrony w terminie 6 miesięcy od zawarcia umowy o pracę stosownie do zarządzenia DG PP nr 61 z 2007 r. w sprawie szkolenia grup zawodowych;

Przedstawiając powyższe uwagi i oceny, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

1. Rozważenie opracowania szczegółowego programu wdrożenia Strategii Poczty Polskiej na lata 2006-2009 w zakresie zadań do wykonania w Oddziale w roku 2009 i latach następnych.
2. Rozważenie możliwości zwiększenia udziału i uprawnień Oddziału przy formułowaniu planów sprzedaży usług detalicznych i finansowych, a także związanych z tą działalnością kosztów oraz działań w zakresie udzielanych opustów od opłat za usługi pocztowe
3. Podjęcie działań organizacyjnych w kierunku skrócenia czasu oczekiwania na obsługę przez klienta w urzędzie pocztowym.
4. Rozważenie wprowadzenia zasady rejestracji skarg i wniosków oraz reklamacji w systemie informatycznym.
5. Rozważenie wprowadzenia szczegółowych zasad pogłębionej analizy skarg i reklamacji przez komórki organizacyjne Oddziału, w tym urzędy pocztowe, w celu skuteczniejszej eliminacji przyczyn występowania tych skarg i reklamacji.
6. Podjęcie działań w kierunku poprawy bezpieczeństwa placówek pocztowych poprzez usprawnienie systemów alarmowych i zabezpieczenia sal operacyjnych stosownie do obowiązujących instrukcji w tym zakresie.
7. Rozważenie możliwości w zakresie unowocześnienia wyposażenia placówek pocztowych w sprzęt komputerowy oraz poprawy programów komputerowych i związanej z tymi zmianami modyfikacji instrukcji pocztowych.
8. Przeszkolenie personelu Oddziału w zakresie samoobrony stosownie do wymogów zarządzenia nr 61 Dyrektora Generalnego PP.

Najwyższa Izba Kontroli, 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.