

**NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

Nr ewid.: 222/97/P97200/LWR
LWR-41019-0/97

I N F O R M A C J A

o wynikach kontroli działalności
Państwowego Przedsiębiorstwa Użyteczności Publicznej „Poczta Polska”
na terenie Dolnego Śląska w latach 1995-1996

Wrocław - grudzień - 1997 r.

SPIS TREŚCI

	<u>Strona</u>
I. CZĘŚĆ OGÓLNA	1
1. Charakterystyka kontroli	1
2. Synteza ustaleń kontroli i ocena kontrolowanej działalności	2
3. Wnioski	7
II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA	9
1. Charakterystyka stanu prawnego w zakresie kontrolowanej działalności	9
2. Ważniejsze ustalenia kontroli	13
2.1. Stan i przygotowanie organizacyjno-techniczne „Poczty Polskiej” do świadczeń usług pocztowych	13
2.2. Ilościowe wykonanie usług pocztowych	19
2.3. Wyniki działalności finansowej	23
2.4. Stan techniczny i przygotowanie placówek do obsługi osób niepełnosprawnych	25
2.5. Stopień automatyzacji i informatyzacji	27
2.6. Terminowość przebiegu przesyłek	28
2.7. Przyjmowanie, opracowywanie, przesyłanie i doręczanie przesyłek	30
2.8. Bezpieczeństwo obrotu pocztowego, występowanie ujemnych przejawów w służbach pocztowych	33
2.9. Załatwianie skarg i reklamacji	37
2.10. Respondenci o usługach pocztowych	38
2.11. Działalność służb kontroli wewnętrznej	39
III. POSTĘPOWANIE KONTROLNE I DZIAŁANIA PODJĘTE PO ZAKOŃCZENIU KONTROLI	40

Załączniki:

- Nr 1 - wykaz jednostek objętych kontrolą
Nr 2 - wykaz aktów prawnych i przepisów służbowych dot. kontrolowanej działalności.

I. CZĘŚĆ OGÓLNA

1. Charakterystyka kontroli

Temat: Działalność Państwowego Przedsiębiorstwa Użyteczności Publicznej „Poczta Polska” na terenie Dolnego Śląska w latach 1995-1996.

Numer: P-97/200

Rodzaj: Kontrola planowa

Inicjator: Inicjatywa własna NIK

Cel: Celem kontroli było dokonanie oceny wykonywania w latach 1995-1996 przez Państwowe Przedsiębiorstwo Użyteczności Publicznej „Poczta Polska” usług pocztowych świadczonych na terenie województw: jeleniogórskiego, legnickiego, wałbrzyskiego i wrocławskiego, a także efektywności wdrażania nowych usług i technologii poprawiających bezpieczeństwo i terminowość obrotu przesyłek i wartości pieniężnych oraz powszechną dostępność i jakość tych usług.

Tematyka: W ramach kontroli badano zagadnienia pozwalające na zobrazowanie funkcjonowania „Poczty Polskiej” w zakresie wykonywania usług pocztowych na terenie Dolnego Śląska, a także sprawdzono wykorzystanie materiałów z kontroli przeprowadzonej w 1994 r. przez NIK na obszarze kraju w zakresie sprawności obsługi klientów, którą to kontrolą nie objęto Okręgu Poczty we Wrocławiu. Podczas obecnej kontroli koncentrowano się przede wszystkim na zagadnieniach dotyczących:

- organizacyjno-technicznego przygotowania do świadczenia usług,
- stanu technicznego obiektów pocztowych, ich wyposażenia i przystosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- prawidłowości i terminowości przyjmowania, opracowywania, przewożenia i doręczania przesyłek oraz prowadzenia i rozliczania kas operacyjnych,
- bezpieczeństwa placówek, pracowników i obrotu pocztowego,
- przeciwdziałania ujemnym przejawom i sprzeniewierzeniom pieniężnym oraz skuteczności rewindykowania poniesionych w ich wyniku strat,
- skarg i reklamacji wnoszonych przez klientów,
- nadzoru nad pracą służby okienkowej i doręczeń oraz działalności kontrolnej nad podległymi jednostkami organizacyjnymi.

W informacji wykorzystano także materiały Okręgu Poczty we Wrocławiu dotyczące stanu istniejącego i rozwoju sieci placówek pocztowych i rodzajów usług świadczonych przez Poczte.

Kontrolę przeprowadzono pod względem kryteriów legalności, gospodarności, celowości i rzetelności.

Badany okres: 1995-1996 r.

Czas przeprowadzenia kontroli II-III kwartał 1997 r.

Jednostki kon-

trolowane: Dyrekcja Okręgu Poczty we Wrocławiu (DOP), 5 podległych jej rejonowych urzędów poczty i 47 urzędów pocztowych (UP) działających na terenie skontrolowanych rejonów oraz Urząd Przewozu Poczty (UPP). Przy doborze urzędów pocztowych do kontroli kierowano się położeniem urzędu (miasto, wieś), obszarem obsługi, rodzajem i zakresem świadczonych usług.

Wykaz skontrolowanych jednostek stanowi załącznik nr 1 do Informacji.

Jednostka przepro-

wadzająca kontrolę: Delegatura Najwyższej Izby Kontroli we Wrocławiu.

Współpraca z innymi

organami kontroli: W ramach kontroli wybranych urzędów pocztowych współpracowano z Okręgowym Urzędem Miar we Wrocławiu i obwodowymi urzędami miar działającymi na terenie Dolnego Śląska. Przedstawiciele tych jednostek dokonywali sprawdzenia cech legalizacji wag i oceniali prawidłowość ich eksploatacji.

Zastrzeżenia do materiałów

pokontrolnych: Do protokołów kontroli, jak również wystąpień pokontrolnych skontrolowane jednostki nie zgłosiły zastrzeżeń.

2. Synteza ustaleń kontroli i ocena kontrolowanej działalności

Zadania związane z wykonywaniem usług pocztowych o charakterze powszechnym na terenie Dolnego Śląska wykonywane były na ogół poprawnie. Nie zawsze jednak usługi

pocztowe świadczone w zadowalających klientów warunkach. Różna była także dostępność klientów do usług pocztowych.

2.1. Za dynamicznym ilościowym wzrostem w latach 1995-1996 większości podstawowych rodzajów usług pocztowych i finansowych nie nadążał w pełni rozwój sieci placówek pocztowych. Wzrost ilości urzędów z 604 do 608 (0,7 %) nie spowodował zmian w dostępności ludności do usług pocztowych. Wskaźniki charakteryzujące tę

dostępność były bowiem zróżnicowane i nie osiągnęły jeszcze pożądanych wartości normatywnych. Odnosiło się to m.in. do średniego obszaru obsługiwanego przez jedną placówkę pocztową, gdzie przy normatywie 3 km² w miastach i 30 km² na wsi obszar ten wynosił odpowiednio: 6,6 km² i 53,8 km². Nie dotrzymano także normatywu w odniesieniu do średniej liczby mieszkańców przypadających na 1 okienko pocztowe. W miastach przypadło bowiem 2251 mieszkańców, a na wsi 2331, przy normatywie - po 2000 (opis str. 14-15).

2.2. Niezadowalający był stan techniczny budynków mieszczących urzędy pocztowe. Na koniec 1996 r. według rozeznania Okręgu remontów i modernizacji wymagało bowiem 233 (38,3 %) urzędy, z tego także 33 z 47 skontrolowanych. Przejawiało się to m.in. w zabrudzonych i popękanych ścianach i sufitach oraz złuszczonych powłokach malarskich sal operacyjnych, pomieszczeń kasowych, socjalnych i klatek schodowych. Występowały też uszkodzenia wykładzin podłogowych i ubytki w posadzkach. Stan ten wynikał głównie z niewystarczających środków finansowych przeznaczonych na remonty. Przykładowo w 1996 r. przeznaczono na ten cel 7,8 mln zł, przy zbilansowanych potrzebach - 13,4 mln zł. Problem potrzeb remontowych i konserwacyjnych wyostrożony został dodatkowo w bieżącym roku na skutek lipcowej powodzi. Szkody wyrządzone przez powódź oszacowano bowiem na ponad 6 mln zł.

Z gospodarką remontową wiązała się także kwestia przystosowania obiektów pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych. Wymogi te w pełni lub częściowo spełniało jedynie 9 (18,7 %) skontrolowanych urzędów. Szczególnie uciążliwy w korzystaniu z usług pocztowych przez osoby niepełnosprawne był brak podjazdów dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (opis str. 25-27).

2.3. Niski był stopień automatyzacji i informatyzacji urzędów pocztowych. Placówki nie dysponowały automatycznymi rozdzielczymi maszynami listowymi bądź paczkowymi. Niewystarczające było wyposażenie urzędów pocztowych w produkty tzw. małej mechanizacji (systemy kopertujące, stemplownice elektryczne, maszyny do li-

czenia bilonu i banknotów itd.). Powoli przebiegała zapoczątkowana w końcu 1995 r. informatyzacja placówek. W rezultacie na koniec 1996 r. z informatyzowane było - 36 urzędów pocztowych (6 % istniejących). Dokonano tego w drodze kosztownego leasingu operacyjnego zobowiązującego dodatkowo Poczta do zwrotu sprzętu po zakończeniu okresu leasingu. Stąd też - w ocenie NIK - niecelowym jest kontynuowanie informatyzacji urzędów pocztowych wyłącznie w formie leasingowej.

W skali Okręgu wysokość rat leasingowych zamknęła się bowiem na koniec czerwca br. kwotą 6,3 mln zł, co przewyższało o 69,3 % wartość sprzętu będącego przedmiotem umowy leasingu (opis str. 27-28).

- 2.4. Nie w pełni zachowane było bezpieczeństwo urzędów pocztowych, personelu i obrotu pocztowego. Nie wypełniono tym samym w całym zakresie obowiązków statutowych. Wyrażało się to m.in. w braku wyposażenia urzędów w instalacje alarmowe i podłączeniu tych instalacji do systemów alarmowych policji i straży pocztowej. Ze skontrolowanych urzędów pocztowych instalacje alarmowe posiadało 43 (89 %), z tego instalacje tylko 16 placówek podłączone były z odpowiednimi służbami interwencyjnymi, co nie zawsze okazywało się być zabezpieczeniem wystarczającym i skutecznym. Wystąpiły bowiem przypadki niedostatecznej sprawności zainstalowanych systemów alarmowych, a także braku lub opóźnionej reakcji wymienionych służb po próbnym uruchomieniu alarmu. W 40 skontrolowanych urzędach pocztowych ze służbą doręczeń w 16 odnotowano przypadki, że listonosze nie posiadali wymaganych jako minimum środków ochrony osobistej, jak dźwiękowego sygnalizatora alarmu i gazowego miotacza pieprzu. W zakresie samoobrony nie przeszkolono jeszcze wszystkich pracowników narażonych na możliwość ewentualnego napadu. W Okręgu takich szkoleń nie odbyło bowiem nadal m.in. 60 % zatrudnionych listonoszy (opis str. 32-36).

- 2.5. Występowały przypadki nierzetelności w opróżnianiu nadawczych skrzynek pocztowych. Wprawdzie poprawie uległa terminowość listów kontrolnych, aczkolwiek nie osiągnięto jeszcze pożądanego wskaźnika terminowości przebiegu dla 97 % nadanych przesyłek listowych w pierwszym dniu po nadaniu. Niezadowolająca była natomiast skuteczność doręczeń paczek bezpośrednio do adresata. Między innymi z tych względów część tych usług przejmowały podmioty konkurencyjne (opis str. 28-29).

- 2.6. Niegospodarne było wykorzystanie ponad 12,5 tys. szt. skrytek i 1,7 tys. szt. przegródek pocztowych w urzędach. Bezpośrednią przyczyną powyższego było wprowadzenie przez Dyrektora Poczty Polskiej w marcu br. nowych zasad i warunków korzystania ze skrytek i przegródek pocztowych oraz zwiększenie odpłatności za nie. W latach 1995-1996 stopień ich wykorzystania przekraczał jeszcze 70 %. Jednakże na koniec I półrocza 1997 r. wykorzystywanych było już tylko 48 % skrytek i 36 % przegródek pocztowych, a spadek zainteresowania tą formą usługi miał miejsce we wszystkich skontrolowanych jednostkach DOP we Wrocławiu (opis str. 22-23).

- 2.7. Nie zawsze prawidłowe było funkcjonowanie kontrolowanych placówek pocztowych. Wynikało ono po części z niewystarczającego nadzoru nad pracą służb okienkowej i doręczeń, a także z nierzetelnego wykonywania obowiązków służbowych przez pracowników. Odnosiło się to do wszystkich skontrolowanych urzędów pocztowych w różnym stopniu i zakresie. W przypadku służby okienkowej dopuszczano m.in. do nieczytelności odcisków datowników na przesyłkach, nieprawidłowego umieszczania na nich nalepki „R”, przyjmowania bez zastrzeżeń przesyłek z zaniżoną opłatą, opóźnionego przekazywania wpłat na konta bankowe adresatów, niewłaściwego prowadzenia i rozliczania kas operacyjnych i raportów kasowych, braku identyfikatorów osobistych personelu. W służbie doręczeń stwierdzono nieprzestrzeganie zasad awizowania i doręczania przesyłek rejestrowanych, druków bezadresowych, nieprawidłowego kwitowania i rozliczania kwot przekazów pocztowych i nieegzekwowania obowiązku posiadania w sprzedaży przez listonoszy znaczków pocztowych, a także noszenia kompletnego umundurowania. Niezgodnie z Regulaminem korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym informowano klientów o warunkach funkcjonowania urzędów pocztowych. Nie we wszystkich bowiem skontrolowanych placówkach były publikowane na okienkach pocztowych i tablicach ogłoszeń informacje dotyczące m.in. zakresu świadczonych usług, godzin pracy i przerw okienek, odpowiedzialności Poczty za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi (opis str. 30-32).
- 2.8. Nie w pełni rzetelna była działalność kontrolna realizowana przez służby kontroli wewnętrznej. Szczególnie odnosiło się to do nieprzeprowadzania z wymaganą częstotliwością co najmniej raz na dwa lata kontroli kompleksowych, mimo że w 1996 r. w porównaniu do roku poprzedniego liczba tych kontroli uległa zwiększeniu. I tak w 1995 r. na 563 jednostki organizacyjne podlegające w Okręgu kontroli, kontrolą kompleksową objęto 178, a w 1996 r. z 587 jednostek - 247. Wyniki przeprowadzonych kontroli kompleksowych w 1996 r. w stosunku do 1995 r. wskazują na zmniejszenie się liczby urzędów, które uzyskały ocenę dobrą lub bardzo dobrą, odpowiednio o 21,6 % i 81,8 % i zwiększenie się liczby jednostek z oceną zadowalającą o 48,1 % i negatywną o 11,7 % (opis str. 39-40).
- 2.9. Nieprawidłowości w przyjmowaniu, opracowywaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych i wykonywaniu usług finansowych oraz niedostatki w nadzorze i kontroli skutkowały wnoszeniem skarg i wniosków przez klientów Poczty. W 1996 r. Okręg i podległe jednostki organizacyjne rozpatrzyły ogółem 803 skargi i wnioski, tj. o 272 mniej niż w 1995 r. Z ogólnej liczby 1878 skarg i wniosków 1774 (94,5 %) dotyczyło tematyki pocztowej, głównie zbyt długiego oczekiwania w kolejce, niewłaściwej pracy służby okienkowej i obsługi doręczycielskiej, uszkodzeń, ubytków i zaginięć przesyłek. Pozytywnie, we własnym zakresie, załatwiono 763 (40,6 %) skargi i wnioski.

W 1996 r. wzrosła w porównaniu do 1995 roku liczba wniesionych reklamacji na działalność Poczty z 7.967 do 17.532, tj. o 120 %. Zmniejszył się natomiast wskaźnik reklamacji uzasadnionych z 13,3 % do 6,6 %. Najwięcej reklamacji uznanych za zasadne dotyczyło przede wszystkim zaginięcia przesyłek (opis str. 37-38).

2.10. Niekorzystnym zjawiskiem był w 1996 r. ilościowy wzrost (o 135 szt., tj. 10,6 %) liczby ujemnych przejawów ogółem (nieprawidłowości w służbie pocztowej). Nie zawsze był on uzasadniony dynamiką wzrostu poszczególnych rodzajów usług. Wprawdzie ilościowy wzrost ujemnych przejawów nie spowodował pogorszenia ogólnego wskaźnika bezpieczeństwa obrotu pocztowego w Okręgu (ilość nieprawidłowości przypadających na każde 100 tys. wykonanych usług), który za 1996 r. wyniósł 1,77, to jednak znacząco wzrosła wysokość odszkodowań wypłaconych klientom z tego tytułu. W I grupie ujemnych przejawów (zaginięcia, uszkodzenia, ubytki przesyłek) odnotowano bowiem ponad 30 % wzrost odszkodowań do kwoty 91,2 tys. zł, przy znikomej skuteczności wykrywania sprawców tych nadużyć, a w II grupie wzrost ujemnych przejawów (sprzeniewierzenia pieniężne) wyniósł aż o 156,6 %, tj. do kwoty 24,9 tys. zł (opis str. 35-36).

2.11. Dyrekcja Okręgu Poczty we Wrocławiu nie zdołała w badanym okresie uzyskać pozytywnych wyników ekonomicznych. Jej działalność gospodarcza zakończyła się bowiem wynikiem ujemnym. W 1995 r. odnotowano straty w wysokości 3,0 mln zł, a w 1996 r. - 1,6 mln zł, które wpłynęły niekorzystnie na wskaźniki rentowności majątku, kapitału własnego i sprzedaży. Zasadniczą przyczyną ujemnego wyniku finan-

sowego był wzrost kosztów, brak rentowności części usług pocztowych, niepełna realizacja planu przychodów z działalności podstawowej i spadek ilościowy niektórych usług wpływający na przychody za nie, np. za paczki z podaną wartością i listy wartościowe. Tylko część podległych jednostek świadczyła usługi w zakresie samochodowej obsługi utargów i konwojowania dowozu wartości pieniężnych. Pozytywny wpływ na finanse Okręgu Poczty mogłoby mieć utworzenie we Wrocławiu Oddziału Banku Pocztowego. Jego istnienie spowodowałoby nie tylko zmniejszenie kosztów własnej obsługi bankowej (za 1996 r. koszty tych usług w innych bankach wyniosły ponad 5,7 mln zł), ale także pozwoliłoby na czerpanie przez Poczta dodatkowych korzyści z prowadzonej działalności bankowej i testowanie nowoczesnych systemów obrotu bezgotówkowego. Dotychczasowe starania w tym zakresie nie przyniosły jednakże efektu.

Korzystnym rozwiązaniem okazało się natomiast utworzenie w 1996 r. w komórkach marketingowych Okręgu, służb sprzedaży usług pocztowych, których działalność w II półroczu 1996 r. przyniosła przychód w wysokości 276,2 tys. zł (opis str. 23-25).

2.12. Poczta Polska nie spełniała oczekiwań klientów co do jakości świadczonych usług, jak też co do prowadzenia usług uzupełniających. Pogląd taki wyrażali klienci objęci przez NIK badaniami ankietowymi. Klienci zinstytucjonalizowani w 69,3 % zgłosili bowiem uwagi i zastrzeżenia do pracy Poczty, które sprowadzały się w szczególności w 48,9 % do zbyt wysokich ich zdaniem opłat za korzystanie ze skredytowanej formy opłaty za listy polecone oraz za udostępnianie skrzytek pocztowych, w 35,5 % do ilości czynnych okienek pocztowych, po 20,0 % do czasu pracy urzędów pocztowych i do terminowości doręczania korespondencji, po 13,3 % do braku zwrotnych potwierdzeń odbioru i do obrotu pieniężnego. Zwracano też uwagę na ograniczoną możliwość zakupu znaczków pocztowych poza siecią placówek pocztowych oraz wykonywania w obiektach pocztowych usług telekomunikacyjnych, do których byli tradycyjnie przyzwyczajeni, a także uregulowania należności za usługę w nowoczesnych bezgotówkowych formach płatności (czeki, karty kredytowe i płatnicze). Nie wszystkie duże, centralnie położone miejskie urzędy pocztowe świadczyły usługę wymiany walut, pozwalającą osobom posiadającym jedynie walutę obcą na regulowanie należności pocztowych, a samej Poczcie na czerpanie dodatkowych zysków z obrotu walutą (opis str. 16-18 i 38-39).

3. Wnioski

Ustalenia kontroli wskazują, że niezależnie od działań porządkujących podjętych przez kierowników skontrolowanych jednostek, zarówno w toku kontroli, jak i w związku z realizacją wniosków pokontrolnych, dla poprawy funkcjonowania usług pocztowych i zaspokojenia oczekiwań klientów celowe jest podjęcie następujących działań przez:

A. Dyrektora Poczty Polskiej

1. Stworzenie odpowiednich warunków organizacyjno-finansowych dla poprawy rentowności Poczty, a także dla rozwoju na terenie Dolnego Śląska sieci placówek pocztowych, z jednoczesnym wyposażeniem ich w nowoczesny sprzęt i urządzenia wpływające na dostępność, sprawność i jakość świadczonych usług.
2. Rozważenie celowości ekonomicznej utrzymywania wysokich opłat za korzystanie ze skrzytek i przegródek pocztowych wobec zaobserwowanego regresu tej formy usługi.
3. Wprowadzenie konkurencyjnych warunków świadczenia usług pocztowych w zakresie przesyłu paczek, poprzez likwidację ograniczeń wagowych i gabarytowych oraz wzbogacenie form odbioru i dostarczania paczek.
4. Rozważenie nowelizacji regulaminu korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym, wprowadzonego zarządzeniem nr 97 z 5 listopada 1996 r., w części odnoszącej się do form bezgotówkowego uiszczania opłat za usługi w placówkach pocztowych, w celu uproszczenia warunków korzystania z tej formy zapłaty, zwłaszcza w odniesieniu do klientów indywidualnych.

5. Doprowadzenie do uruchomienia na terenie Dolnego Śląska Oddziału Banku Pocztowego dla zminimalizowania dotychczas ponoszonych kosztów obsługi bankowej przez Dyрекję Okręgu Poczty we Wrocławiu.
6. Opracowanie docelowego, modelowego programu informatyzacji Poczty Polskiej, ze szczególnym uwzględnieniem w nim placówek pocztowych.

B. Dyrektora Okręgu Poczty we Wrocławiu

1. Zapewnienie terminowej realizacji przez podległe jednostki organizacyjne przyjętych programów rozwoju sieci pocztowej na lata 1995-2000 oraz podjęcie dalszych działań dla sukcesywnej likwidacji dysproporcji w dostępności obywateli do usług pocztowych i osiągnięcia pożądaných wskaźników w tym zakresie na terenie Dolnego Śląska, m.in. poprzez tworzenie agencji działających w oparciu o przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wyegzekwowanie od podległych jednostek obowiązków w zakresie dokonywania z częstotliwością raz na dwa lata kompleksowych kontroli urzędów pocztowych.
3. Przeciwdziałanie powstawaniu ujemnych przejawów w służbie pocztowej i podniesienie wykrywalności ich sprawców.
4. Zaktywizowanie działalności usługowej w celu dostosowania jej do oczekiwań klientów i wymogów rynkowych oraz dla poprawy niekorzystnych relacji ekonomiczno-finansowych.
5. Pozyskanie w większym niż dotychczas stopniu środków z zewnętrznych źródeł finansowania (np. z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych) na realizację zadań związanych z usuwaniem barier architektonicznych na rzecz osób niepełnosprawnych.
6. Poprawienie bezpieczeństwa personelu, placówek i obrotu pocztowego poprzez m.in. instalację urządzeń alarmowych, rozszerzenie gamy środków ochrony osobistej pracowników Poczty i ich przeszkolenie w zakresie samoobrony.

II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

1. Charakterystyka stanu prawnego w zakresie kontrolowanej działalności

Przedsiębiorstwo Poczta Polska utworzone zostało zarządzeniem nr 17 Ministra Łączności z dnia 4 grudnia 1991 r. w sprawie utworzenia ppup Poczta Polska¹, po przekształceniu państwowej jednostki organizacyjnej „Polska Poczta, Telegraf i Telefon” w dwa odrębne podmioty gospodarcze: Spółkę Akcyjną Telekomunikacja Polska i Poczta Polska.

Delegację ustawową do tego przekształcenia dała ustawa z 23 listopada 1990 r. o łączności² w art. 76 ust. 2, na podstawie którego to artykułu Rada Ministrów uchwałą Nr 22 z dnia 18 lutego 1991 r.³ określiła tryb przekształcenia państwowej jednostki organizacyjnej

„Polska Poczta, Telegraf i Telefon”. Zgodnie z § 7 tej uchwały Minister Łączności został upoważniony do utworzenia spółki akcyjnej Telekomunikacja Polska i państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska”.

Poczta działa ponadto na podstawie ustawy z dnia 25 września 1981 r. o przedsiębiorstwach państwowych⁴, a gospodarkę finansową prowadzi w oparciu o przepisy ustawy z dnia 31 stycznia 1989 r. o gospodarce finansowej przedsiębiorstw państwowych⁵.

Strukturę organizacyjną Poczty i system zarządzania tym przedsiębiorstwem regulują Statut Poczty⁶ oraz regulamin organizacyjny. Według Statutu, celem Poczty jest bieżące i nieprzerwane zaspokajanie potrzeb ludności, gospodarki narodowej, organów władzy i administracji oraz potrzeb obronności i bezpieczeństwa w zakresie usług pocztowych. Poczta zarządza Dyrektor Poczty Polskiej przy pomocy Centralnego Zarządu Poczty Polskiej (CZPP) i organów opiniodawczo-doradczych (Kolegium, Rada Techniczno-Ekonomiczna).

Zasady działalności w dziedzinie łączności (poczty i telekomunikacji) reguluje ustawa z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności⁷. Stanowi ona, że działalność w dziedzinie poczty wykonuje PPUP Poczta Polska, co daje przedsiębiorstwu uprzywilejowaną pozycję na rynku usług pocztowych. Do ustawowych zadań i praw Poczty należy m.in.:

- wykonywanie, w celach zarobkowych, usług pocztowych o charakterze powszechnym, na które Poczta posiada wyłączność, polegających na przewozie i doręczaniu zwykłych i poleconych przesyłek listowych, listów wartościowych i paczek pocztowych oraz nadawaniu i doręczaniu przekazów pocztowych,

1. Dz.Urz. MŁ Nr 6, poz. 12

2. Dz.U. z 1990 r. Nr 86, poz. 504

3. MP Nr 7 z 1991 r., poz. 48

4. j.t. Dz.U. z 1991 r. Nr 18, poz. 80 z późn.zm.

5. j.t. Dz.U. z 1992 r. Nr 6, poz. 26

- wykonywanie niektórych czynności bankowych (sprawy te szczegółowo reguluje zarządzenie Ministra Łączności z dnia 20 stycznia 1994 r.⁸, polegających np. na przyjmowaniu (w imieniu banków - na podstawie zawartych umów) wkładów oszczędnościowych i lokat terminowych, realizowaniu operacji czekowych i wekslowych, obsłudze pożyczek państwowych,
- emisja i wprowadzanie do obiegu znaczków pocztowych.

Według ustawy o łączności:

- podmiot świadczący usługę pocztową o charakterze powszechnym odpowiada za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jedynie w zakresie określonym w ustawie,
- podmiot świadczący usługę pocztową nie mającą charakteru powszechnego odpowiada za jej wykonanie lub nienależyte wykonanie na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego,
- podmiot świadczący usługę pocztową lub telekomunikacyjną w obrocie zagranicznym odpowiada za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie w zakresie i na zasadach określonych w umowach międzynarodowych.
- prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Spory między Poczta Polską a osobami korzystającymi z jej usług rozstrzygają sądy powszechne.

Ustawa o łączności określa także szczegółowo odszkodowania za utratę, uszkodzenie, ubytek zawartości, zepsucie zawartości, opóźnione doręczenie lub niedoręczenie poszczególnych rodzajów przesyłek pocztowych (listy, paczki, przekazy itd.).

Poczta może świadczyć usługi pocztowe za pośrednictwem agencji działających na podstawie Kodeksu cywilnego.

Poczta może także prowadzić działalność gospodarczą w zakresie innych usług i handlu oraz drobnej wytwórczości, a także wykonywać czynności zlecone na podstawie ustaw z zakresu administracji państwowej.

Warunki korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym określone zostały w rozporządzeniu Ministra Łączności z dnia 15 marca 1996 r.⁹ obowiązującym od dnia 5 czerwca 1996 r. Rozporządzenie to uchyliło poprzednio obowiązującą ordynację pocztową wprowadzoną rozporządzeniem Ministra Łączności z dnia 7 października 1991 r.¹⁰.

Rozporządzenia te określają w szczególności warunki korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym, świadczenia dodatkowe do tych usług i warunki ich wykonywania, terminy, po których upływie doręczenie przesyłki pocztowej ekspresowej lub przekazu pocztowego uważa się za opóźnione, przypadki, w których przekaz pocztowy uważa się za nie doręczony.

6. Biuletyn Informacyjny Poczty Polskiej Nr 1 z 1992 r.

7. j.t. Dz.U. z 1995 r. Nr 117, poz. 564.

8. MP Nr 6, poz. 54.

Ordynacja pocztowa z 1991 r. określa ponadto tryb otwierania nie doręczonych listów oraz sposób postępowania z nimi, a rozporządzenie z 1996 r. warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja oraz szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego (okres załatwiania reklamacji nie może być dłuższy niż 3 miesiące). Oba te rozporządzenia definiują także podstawowe nazewnictwo dotyczące przesyłek, listów, przekazów, placówek i obszarów pocztowych, nadawców, adresatów, odbiorców - stosowane w obrocie pocztowym.

Zakres dostępu osób niepełnosprawnych do świadczonych usług pocztowych lub telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym reguluje rozporządzenie Ministra Łączności w tej sprawie z dnia 21 października 1996 r.¹¹.

Zarządzeniem nr 97 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 5 listopada 1996 r.¹² wprowadzony został w życie Regulamin korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym. Określa on warunki dotyczące:

- organizacji obsługi klientów,
- zawierania umów, odstąpienia od nich i wprowadzania zmian,
- form uiszczania opłat,
- nadawania przesyłek listowych, paczek pocztowych, przekazów pocztowych i ich doręczania i wydawania,
- korzystania ze świadczeń dodatkowych,
- postępowania z niedoręczalnymi przesyłkami, innymi niż listy i przekazy pocztowe,
- postępowania reklamacyjnego,

Od dnia 12 października 1997 r. weszła w życie ustawa z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska”¹³. Dopuszcza ona m.in. rozwój usług pocztowych poprzez tworzenie agencji działających zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, co powinno przynieść stosunkowo szybkie i tanie likwidowanie dysproporcji w dostępności klientów do tych usług.

Poczta jest przedsiębiorstwem wielozakładowym, z jednostkami organizacyjnymi o centralnym zasięgu działania, podległymi bezpośrednio Dyrektorowi Poczty Polskiej (np. Centralny Ośrodek Rozliczeniowy w Bydgoszczy, Centrum Badawczo-Szkoleniowe w Warszawie) oraz jednostkami organizacyjnymi o terenowym zasięgu działania, także podległymi bezpośrednio Dyrektorowi Poczty Polskiej, którymi są dyrekcje okręgu poczty (DOP) i zakłady transportu samochodowego (ZTS). Dyrektorom okręgów poczty podlegają mieszczące się w miastach wojewódzkich rejonowe urzędy poczty (RUP), których jednostkami organizacyjnymi są urzędy pocztowe (UP). Innym rodzajem jednostek organizacyjnych Poczty podległych dyrektorom okręgu poczty są urzędy przewozu poczty (UPP).

9. Dz.U. Nr 40, poz. 173

10. Dz.U. Nr 96, poz. 427

11. Dz.U. Nr 127, poz. 598.

12. zbiór pocztowych aktów prawnych. Wyd. CZPP Warszawa 1996.

Rachunkowość Dyrekcji Okręgu Poczty prowadzona jest w oparciu o Branżowy Plan Kont PPUP „Poczta Polska” wprowadzony zarządzeniem nr 67 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 29 czerwca 1995 r. z mocą obowiązującą od dnia 1.01.1995 r. Zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości dyrekcje okręgu poczty sporządzają bilanse zbiorcze podległych jednostek organizacyjnych łącznie z bilansem zarządu DOP. Jednostki organizacyjne Poczty Polskiej działają w ramach planu i systemu finansowego Poczty Polskiej.

Do zakresu działania dyrekcji okręgu poczty należy w szczególności:

- inicjowanie, programowanie i koordynacja rozwoju sieci, urządzeń i usług pocztowych,
- nadzór nad sprawnością funkcjonowania Poczty i jakością świadczonych usług na terenie Okręgu i kontrola nad działalnością podległych zakładów pracy,
- opracowywanie i realizacja planów działalności okręgu, sporządzanie analiz i ocen ich wykonania oraz zbiorczych sprawozdań finansowo-księgowych okręgu,
- zawieranie umów na usługi o zasięgu okręgowym,
- organizację gospodarki magazynowej i zaopatrzeniowej w okręgu w zakresie znaczków pocztowych, umundurowania i druków,
- prowadzenie spraw z zakresu marketingu pocztowego,
- wydawanie w II instancji decyzji dotyczących reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług pocztowych.

Do kompetencji dyrektora okręgu poczty należy tworzenie, przekształcanie, likwidacja i ustalanie obszarów działania rejonowych urzędów poczty i urzędów przewozu poczty, a do dyrektorów rejonowych urzędów poczty - urzędów pocztowych.

Do podstawowych obowiązków rejonowych urzędów poczty należało organizowanie i wykonywanie usług pocztowych na własnym obszarze pocztowym z zapewnieniem bezpieczeństwa obrotu pocztowego i pieniężnego oraz terminowości przebiegu przesyłek pocztowych, a także kierownictwo, nadzór i kontrola nad pracą podległych urzędów pocztowych.

Do podstawowych zadań urzędów pocztowych należy bezpośrednie wykonywanie usług pocztowych i finansowych polegające na ich przyjmowaniu (przesyłek, paczek, wartości pieniężnych), opracowywaniu, rozliczaniu, wymianie i doręczaniu.

Szczegółowe zestawienie aktów prawnych i przepisów służbowych w zakresie kontrolowanej działalności przedstawia załącznik nr 2 do Informacji.

13. Dz.U. Nr 106, poz. 675.

2. Ważniejsze ustalenia kontroli

2.1. Stan i przygotowanie organizacyjno-techniczne Poczty Polskiej do świadczenia usług pocztowych

2.1.1. Wprowadzenie

Poczta Polska zapewnia obsługę klientów w zakresie usług pocztowych o charakterze powszechnym na terenie całego kraju poprzez: sieć placówek pocztowych, nadawczych skrzynek pocztowych, listonoszy oraz skrzynek pocztowych do doręczania korespondencji.

O jakości tych usług decydują przede wszystkim dostępność do usług pocztowych, odnosząca się nie tylko do liczby placówek pocztowych, ale również do rodzaju i zakresu świadczonych usług, ilości czynnych okienek pocztowych, sprawności obsługi i czasu oczekiwania na wykonanie usługi, a także terminowość przebiegu przesyłek i bezpieczeństwo obrotu pocztowego.

Dyrekcja Okręgu Poczty we Wrocławiu, jedna z 10 w kraju, obejmowała swoim zasięgiem cztery województwa dolnośląskie (jeleniogórskie, legnickie, wałbrzyskie i wrocławskie) zamieszkałe ogółem przez 2.924 tys. mieszkańców (stan na 31.12.1996 r.). Podlegało jej bezpośrednio 6 rejonowych urzędów poczty (z 66 w kraju), w tym 3 o zasięgu wojewódzkim (Jelenia Góra, Legnica, Wałbrzych) oraz 3 działające na obszarze woj. wrocławskiego, a także 1 urząd przewozu poczty we Wrocławiu. Jednostkom tym na koniec 1996 r. podlegało z kolei 608 urzędów pocztowych, tj. 7,9 % z funkcjonujących w kraju.

2.1.1. Dostępność do usług pocztowych

W porównaniu ze stanem na koniec 1995 r. ilość urzędów pocztowych w Okręgu wzrosła o 4. Wzrost ilości urzędów pocztowych odnotowano w woj. jeleniogórskim ze 130 do 131, woj. legnickim ze 107 do 109 oraz woj. wrocławskim ze 196 do 197. Na niezmiennym poziomie pozostała ilość placówek w woj. wałbrzyskim (171).

W rezultacie w badanym okresie podstawowe wskaźniki charakteryzujące dostępność klientów do usług pocztowych na terenie działania Okręgu Poczty we Wrocławiu nie uległy zasadniczym zmianom, a ich stan na koniec 1996 r. obrazuje tabela nr 1.

Tab. nr 1

**Dostępność klientów do usług pocztowych na terenie DOP we Wrocławiu
(stan na koniec 1996 r.)**

Lp.	Wyszczególnienie	Stan na 31.12.1996 r.		Wielkość normatywna ¹⁴	
		miasto	wieś	miasto	wieś
1	2	3	4	5	6
1.	Średni obszar w km ² obsługiwany przez 1 placówkę	6,6	53,8	3,0	30,0
2.	Średnia liczba mieszkańców obsługiwanych przez 1 urząd pocztowy	6.432	2.592	10.000	10.000
3.	Średnia liczba mieszkańców przypadająca na 1 okienko nad/oddawcze	2.251	2.331	2.000	2.000
4.	Średnia liczba mieszkańców przypadająca na 1 skrzynkę pocztową	885	324	800	300
5.	Średnia liczba mieszkańców obsługiwana przez listonosza 1 rejonu	2.168	1.046	2.500	1.000

14. Według „Poradnika projektanta urzędów pocztowych” PPTT Centrum Badawczo-Rozwojowe.

W miastach wojewódzkich Dolnego Śląska i w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Okręgu wskaźniki charakteryzujące dostępność ludności do usług pocztowych były zróżnicowane. Ilustruje to tabela nr 2.

Tab. nr 2

**Dostępność do usług pocztowych w miastach wojewódzkich i na terenie działania
poszczególnych rejonowych urzędów poczty w DOP we Wrocławiu
(stan na koniec 1996 r.)**

Wyszczególnienie	Średni obszar w km kw.obsl. przez 1 placówkę		Średnia liczba mieszkańców przypadająca na 1 placówkę		Średnia liczba mieszkańców przypadająca na 1 okienko		Średnia liczba mieszkańców przypadająca na 1 skrzynkę		Średnia liczba mieszk. obsl. przez dor. 1 rejonu	
	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Miasto Wrocław	4,2		9.042		2.245		1.214		2.245	
Miasto Jelenia Góra	5,9		6.234		2.672		995		2.033	
Miasto Legnica	3,4		6.770		3.385		1.321		3.095	
Miasto Wałbrzych	6,1		10.002		2.642		1.490		2.546	
RUP Wrocław Południe	7,9	50,7	5.585	3.077	2.264	2.331	997	448	2.792	1.374
RUP Wrocław Północ	7,9	71,6	8.272	3.039	3.102	2.532	1.182	396	2.532	1.052
RUP Jelenia Góra	11,0	56,2	5.356	2.593	2.295	2.348	699	425	2.425	995
RUP Legnica	4,7	63,8	8.003	2.544	3.720	2.422	911	337	3.261	931
RUP Wałbrzych	9,7	38,2	6.109	2.132	2.352	2.132	835	197	2.224	1.037

W celu zlikwidowania dysproporcji w dostępności klientów do usług pocztowych 4 rejonowe urzędy poczty sporządziły programy rozwoju sieci urzędów pocztowych na lata 1995-2000. W programach tych zakładano utworzenie 30 placówek pocztowych, z tego 7 w latach 1995-1996, w szczególności poprzez najem, dzierżawę i pozyskiwanie nowych obiektów pocztowych m.in. w drodze wykupu gotowych budynków lub terenów pod ich budowę. Pełna realizacja tych zamierzeń wprowadzi zwiększy dostępność klientów do usług pocztowych ale jeszcze nie wystarczy do osiągnięcia zalecanych wskaźników we wszystkich miejscach na obszarze działania Okręgu. Występowały ponadto opóźnienia w ich realizacji. Na przykład:

- W RUP Legnica w latach 1995-1996 z uwagi na niepozyskanie lokali, nie uruchomiono założonych programem dwóch nowych urzędów pocztowych w Legnicy i Lubinie.
- W RUP Jelenia Góra opóźniały się sprawy związane z pozyskaniem pomieszczeń pod uruchomienie nowych urzędów pocztowych w Lubaniu Śl. i Bogatyni.

Urzędy pocztowe działające na terenie Okręgu czynne były głównie w dni powszednie. W dni świąteczne oraz wolne od pracy, zrealizowanie usługi było możliwe jedynie w kilku wybranych placówkach. Zdaniem klientów Poczty, czas pracy urzędów pocztowych nie spełniał ich oczekiwań.

W tym zakresie Poczta nie osiągnęła jeszcze, uważanej za oczywistą, dyspozycyjności takiej jak inne podmioty gospodarcze (np. handlowe), świadczące usługi dla obywateli.

2.1.3. Wielkość i struktura zatrudnienia

Wpływ na jakość obsługi klientów miał też stan zatrudnienia w jednostkach organizacyjnych Poczty. Zatrudnienie ogółem w Okręgu na koniec 1996 r. wynosiło 6.343,1 etatów, tj. o 0,8 % więcej niż w 1995 r. Jednakże z wielkości tej na pracowników służby okienkowej przypadało 1.423 etaty, tj. o 4,8 % mniej niż w 1995 r., co wynikało po części ze zmiany zasad klasyfikacji tej grupy zatrudnionych a na doręczycieli - 1.710 etatów, tj. o 0,3 % mniej. W związku z tym w stosunku do 1995 r. zmniejszył się we wszystkich rejonowych urzędach poczty (najbardziej w RUP Legnica, bo o 6,5 %) udział etatów pracowników służby okienkowej w etatach ogółem, a w przypadkach RUP Wałbrzych i RUP Jelenia Góra także udział etatów doręczycieli (odpowiednio: o 1,1 % i 0,3 %). W odniesieniu do służb okienkowych zjawisko to wpływało niekorzystnie na zapewnienie pełnej obsady okienek pocztowych w urzędach, powodowało zwiększenie czasu obsługi i niekiedy wzrost niezadowolenia klientów. Brak pełnej obsady okienek pocztowych, wynikający po części z okresowych wakatów, oddelegowania pracowników do innych jednostek, absencji urlopowej (urlopy macierzyńskie) i chorobowej, odnotowano w 19 (21 okienek) z 47 skontrolowanych urzędów pocztowych, np. w 7 z 10 w RUP Wrocław „Miasto”.

Niewystarczający był stopień wykształcenia pracowników Okręgu. Z zatrudnionych na koniec 1996 r. ogółem 6708 pracowników, wykształcenie wyższe posiadało 160 (2,4 %), średnie 3406 (50,8 %), zasadnicze zawodowe 1742 (26,0 %), podstawowe 1390 (20,7 %) i niepełne podstawowe 10 (0,1 %).

2.1.4. Świadczenie wybranych usług

Nie we wszystkich skontrolowanych urzędach pocztowych świadczone usługi wymiany walut, pozwalającą na uregulowanie należności pocztowej osobom posiadającym jedynie walutę obcą. Ze skontrolowanych urzędów pocztowych kasy lub kantory wymiany walut znajdowały się w 13 (27 %).

Najlepiej w tym zakresie prezentowały się placówki w RUP Legnica (7 z 10 zbadanych). Kas walutowych nie było natomiast w żadnym z 10 skontrolowanych urzędów pocztowych w RUP Wrocław „Miasto”. Niedogodność ta dotyczyła także UP Nr 32 czynnego całodobowo i zlokalizowanego we wrocławskim rynku.

Zdaniem NIK, nieprowadzenie wymiany waluty w dużych i centralnie położonych urzędach pocztowych, do których to usług Poczta była częściowo przystosowana (kasy, sejfy), pozbawiało ją także czerpania dodatkowych zysków z tego rodzaju działalności.

Urzędy pocztowe nie były także jeszcze w pełni przygotowane do powszechnego świadczenia obsługi finansowej klientów w nowoczesnych, bezgotówkowych formach płatności za usługi pocztowe, jak czek, karty kredytowe i płatnicze.

Bezgotówkowa forma opłaty za usługi pocztowe dopuszczona została przez Dyrektora Poczty Polskiej zarządzeniem nr 97 z dnia 5 listopada 1996 r., wprowadzającym „Regulamin korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym”. Jednakże za opłatę w tej formie uważa się jedynie, dokonaną poleceniem przelewu, potwierdzonym czekiem rozrachunkowym lub kartą płatniczą wystawioną przez bank, z którym Poczta zawarła umowę na obsługę rachunków. Ponadto uiszczenie opłat za listy zwykłe i polecone, kartki pocztowe, druki i ankiety wymaga uprzedniego zawarcia z Poczta pisemnej umowy, co najmniej na sześćblu RUP lub UPP.

Zakup znaczków pocztowych w urzędach pocztowych nie nastroczał klientom większych trudności. Występowały jednak przypadki chwilowego braku pełnego ich asortymentu. Gorszy natomiast był dostęp do zakupu znaczków pocztowych poza siecią urzędów i placówek pocztowych, np. w punktach prowadzonych przez odrębne podmioty gospodarcze. Zainteresowanie tych podmiotów nabywaniem do dalszej odsprzedaży znaczków od Poczty, zwiększyło się dopiero po podniesieniu od 1997 r. 5 % progu upustów. W 1995 r. w Okręgu 430 punktów (kioski, biura, sklepy, hotele, bary, domy wypoczynkowe) nabyły od Poczty w celu dalszej odsprzedaży 3.166 tys. szt. znaczków pocztowych, a w 1996 r. - 475 punktów nabyło 4.009 tys. szt. znaczków (126,6 %).

Największa sieć punktów sprzedaży znaczków pocztowych w 1996 r. znajdowała się w RUP Jelenia Góra - 155 i w RUP Wrocław „Miasto” - 153, a najmniejsza w RUP Wrocław „Północ” - 10 i w RUP Wrocław „Południe” - 8.

Nie wszystkie jednostki organizacyjne Okręgu wykorzystywały wpływ roli upustów w rozprowadzaniu znaczków pocztowych w sieci usługowej i handlowej innych podmiotów gospodarczych. Te, które stosowały wyższe do 8 % upusty (np. RUP Wrocław „Miasto”, RUP Wrocław „Południe” i RUP Wałbrzych) odnotowały znaczne przyrosty sprzedaży znaczków, a inne, m.in. RUP Legnica, które pozostały przy 5 % progu upustów zmniejszyły sprzedaż. Na przykład:

- *W RUP Wałbrzych w I kwartale br. w 59 punktach (o 110,7 % więcej niż w 1996 r.) sprzedano 260,3 tys. szt. znaczków (26,7 % poziomu sprzedaży 1996 r.).*
- *W RUP Legnica w I kwartale br. w 52 punktach (o 37,4 % mniej) sprzedano 157,7 tys. szt. znaczków (14,1 % poziomu sprzedaży 1996 r.).*

Przedkładana klientom oferta sprzedaży kart pocztowych była na ogół wystarczająca. Zbyt ubogi ich asortyment (2-3 rodzaje) stwierdzono jedynie w 4 urzędach pocztowych, m.in. w Długołęce i Trzebnicy (RUP Wrocław „Północ”).

2.1.5. Informacje o świadczonych usługach pocztowych

Występowały braki w sposobie informowania klientów o zakresie świadczonych usług. Nie we wszystkich urzędach pocztowych, na tablicach ogłoszeń i okienkach pocztowych, publikowane były bowiem informacje dla klientów wymagane przepisami i regulaminami pocztowymi i inne dodatkowe - ułatwiające korzystanie z usług. Nieprawidłowości te w różnym stopniu występowały w 38 (79 %) skontrolowanych urzędach pocztowych.

W odniesieniu do informacji wymaganych mankamenty w tym zakresie miały miejsce, np. we wszystkich 10 skontrolowanych urzędach pocztowych w RUP Wrocław „Miasto”. Odnosiło się to m.in. do braku zapisów dotyczących:

- odpowiedzialności Poczty Polskiej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych,*
- aktualnej granicznej wartości przesyłki lub przekazu pocztowego podlegających doręczeniu (wydaniu) zastępczemu lub poza miejscowym obszarem pocztowym,*
- najbliższej placówki pocztowej wykonującej usługi w niedziele i święta,*
- świadczonych przez Poczte usługach, ulgach i udogodnieniach osobom niepełnosprawnym,*
- zakresu usług, godzin i przerw w pracy okienek pocztowych,*
- nazwy i adresu jednostki nadrzędnej.*

W przypadku informacji dodatkowych i uzupełniających nie publikowano m.in. dotyczących umarzania lub rozkładania na raty opłat radiowo-telewizyjnych, np. w UP Kłodzko i UP Strzegom, terminu odbioru przesyłek pocztowych, np. w UP Nr 33 we Wrocławiu, czy o dostępnym spisie pocztowych numerów adresowych w UPP Wrocław 2. Nie wszędzie też można było przeczytać na temat niektórych nowych usług i warunków ich wykonywania, np. usługi Biurofaks w UP Wałbrzych 1 i UP Żarów, usługi Druki Bezadresowe w UP Świdnica, UP Nr 33 i UP Nr 25 we Wrocławiu, czy usługi Kurier Miejski w UP Nr 33 we Wrocławiu i UPP Wrocław 2. We wszystkich skontrolowanych urzędach pocztowych można było natomiast zapoznać się z informacjami i ulotkami reklamowymi, usługi poczty kurierskiej EMS Pocztex.

Na salach operacyjnych niektórych urzędów, m.in. w UP Nr 25 i UP Nr 33 we Wrocławiu brakowało blankietów pocztowych niezbędnych do wykonania usługi, np. nadania telegramu, przekazu telegraficznego, dokonania wpłaty bankowej.

W 9, tj. 19,1 % skontrolowanych urzędach pocztowych utrudniona lub nie zapewniona była możliwość wykonania klientom Poczty usług telekomunikacyjnych (telefon, telegram), do których świadczenia w tych miejscach byli przyzwyczajeni już wcześniej.

Na przykład:

- *W UP w Karpaczu i w UP Nr 39 we Wrocławiu nie świadczone usług telefonicznych.*
- *W UP Nr 33 we Wrocławiu, z powodu uszkodzonej rozmównicy, uzyskanie połączenia telefonicznego możliwe było tylko przy okienku pocztowym.*

W 5, tj. 10,6 % skontrolowanych urzędach pocztowych, m.in. w UP Głogów 2 i UP Złotoryja, brakowało kompletu książek telefonicznych. Natomiast bez problemu w kontrolowanych placówkach można było nabywać magnetyczne karty telefoniczne.

2.2. Ilościowe wykonanie usług pocztowych

2.2.1. Usługi pocztowe podstawowe

W skali Okręgu w 1996 r. w stosunku do 1995 r. zwiększyła się ilość większości podstawowych przesyłek pocztowych. Między innymi z 11.260 tys. szt. do 13.091 tys. szt. (o 16,3 %) wzrosła liczba nadanych i opłaconych przesyłek listowych poleconych (w skali Poczty Polskiej o 13,4 %). Wzrost tych przesyłek miał miejsce we wszystkich jednostkach organizacyjnych DOP (największy, bo o 39,5 %, w UPP Wrocław 2, a najmniejszy, bo o 9,7 %, w RUP Jelenia Góra). Zwiększyła się też z 1.321 tys. szt. do 1.430 tys. szt., tj. o 8,3 % ilość paczek nadanych i opłaconych w Okręgu (w skali Poczty Polskiej wzrost ten był większy, bo o 25,0 %). Systematycznie spadała natomiast liczba nadawanych paczek z podaną wartością. W skali Okręgu zanotowano 35 % ich spadek (z 75,4 tys. szt. do 49,0 tys. szt.), który nie odbiegał jednak wiele od spadku w skali Poczty Polskiej (32 %). Spadek usług pocztowych odnotowano także w nadanych i opłaconych listach wartościowych z 4,4 tys. szt. do 2,9 tys. szt., tj. o 34,1 %, który był wyraźnie wyższy od odnotowanego w skali Poczty Polskiej (6 %). W tym zakresie w Okręgu jedynie UPP Wrocław 2 odnotował 9,2 % wzrost.

Spadek ilości nadawanych listów wartościowych i paczek z podaną wartością wynikał m.in. z dodatkowych opłat za te usługi, wzrostu wysokości odszkodowania za paczki zwykłe i przesyłki polecone w przypadku ich zaginięcia, a także znacznego wzrostu przesyłek EMS Pocztex, które przejęły część zleceń.

2.2.2. Usługi finansowe

Globalna w Okręgu ilość usług finansowych w 1996 r. w stosunku do 1995 r. była wyższa w podstawowych ich rodzajach. I tak: nastąpił wzrost z 9.596 tys. szt. do 10.032 tys. szt., tj. o 4,5 % ilości nadanych i opłaconych przekazów pocztowych ogółem, z tego nadane przekazy emerytalno-rentowe wzrosły z 7.897 tys. szt. do 8.164 tys. szt., tj. o 3,4 %, a zmalały nadane przekazy telegraficzne z 69,3 tys. szt. do 59,0 tys. szt., tj. o 14,9 % i to we wszystkich jednostkach organizacyjnych (najbardziej w RUP Legnica, bo o 18,7 %).

Wzrosła też ogólna ilość opłaconych operacji oszczędnościowych i czekowych z 3.831 tys. szt. do 4.204 tys. szt., tj. o 9,7 %. Zjawisko wzrostu w tym zakresie odnotowano w 627 jednostkach (najwyższy w RUP Legnica - o 61,4 %, najniższy w RUP Jelenia Góra - o 5,5 %). Wysoki spadek tych usług miał miejsce w RUP Wrocław „Miasto” (o 17,1 %) z 1.393 tys. szt. do 1.154 tys. szt. W ogólnej ilości wymienionych operacji ujęto także operacje na rzecz PKO, których ilość spadła z 3.349 tys. szt. do 2.854 tys. szt. (o 14,8 %) i na rzecz BGŻ i BŚ, których było także mniej (spadek z 63,6 tys. szt. do 46,9 tys. szt., tj. o 26,5 %).

2.2.3. Wielkość usług przypadających na 1 zatrudnionego

Wzrost w 1996 r. w stosunku do 1995 r. ilości usług pocztowych i finansowych spowodował zwiększenie się ilości tych usług przypadających na 1 zatrudnionego pracownika w Okręgu. Między innymi w odniesieniu do przesyłek listowych poleconych z 1.790 szt. do 2.064 szt., tj. o 15,3 %, paczek z 210 szt. do 226 szt., tj. o 7,6 %, druków bezadresowych z 697 szt. do 1.488 szt., tj. o 113,5 %, wpłat na rachunki bankowe z 2.615 szt. do 3.026 szt., tj. o 15,7 %, przekazów pocztowych z 1.526 szt. do 1.582 szt., tj. 3,9 %).

W poszczególnych jednostkach organizacyjnych Okręgu ilościowe obciążenie usługą pocztową jednego pracownika było niekiedy znacznie zróżnicowane. I tak:

- *W przypadku nadanych i opłaconych listów poleconych w 1996 r. na jednego zatrudnionego w RUP Wrocław „Miasto” przypadało 3.911 szt. przesyłek, a w RUP Wrocław „Północ” - 1.164 szt. i odpowiednio paczek 230 szt. i 30 szt., a druków bezadresowych 2.995 szt. i 800 szt.*

Podobnie zjawisko to wyglądało w przypadku usług finansowych. Przykładowo:

W 1996 r. w odniesieniu do nadanych i opłaconych przekazów pocztowych na jednego zatrudnionego w UPP Wrocław 2 przypadało 3.608 szt., a w RUP Wrocław „Północ” - 957 szt., natomiast wpłat na rachunki bankowe w RUP Wrocław „Miasto” 5.376 szt., a w UPP Wrocław 2 - 523 szt.

Kształtowanie się ilościowe podstawowych usług pocztowych i finansowych nadanych w latach 1995-1996 przedstawia wykres nr 1.

2.2.4. Usługi dodatkowe

Realizacja usług w zakresie samochodowej obsługi utargów, konwojowania dowozu wartości pieniężnych oraz przeliczania utargów w kasach urzędów pocztowych, do których Poczta była przygotowana i miała doświadczenie w ich świadczeniu nie przebiegała w sposób zadowalający. Usługi te wykonywane były ponadto nie przez wszystkie jednostki organizacyjne DOP. Zmniejszyła się bowiem ilość obsługiwanych punktów usługowych i handlowych w ramach samochodowej obsługi utargów o 67, tj. o 12 %. Na koniec 1996 r. usługa ta na terenie Okręgu prowadzona była ogółem w 481 punktach w 3 rejonowych urzędach poczty (Legnica, Wałbrzych, Wrocław „Miasto”).

Stałą usługę konwojowania dowozu wartości pieniężnych w 1996 r. prowadziło 12 jednostek organizacyjnych z RUP Legnica, z RUP Wałbrzych i z RUP Wrocław „Miasto”, a w sposób nieregularny także RUP Wrocław „Północ” i Wrocław „Południe”. Skorzystało z niej zaledwie 15 punktów handlowych, a osiągnięte wpływy Poczty z tego tytułu wyniosły 103,4 tys. zł.

Łączne przychody ogółem z usług dodatkowych (sprzedaż walut obcych, wypożyczanie kaset, ksero, laminowanie, biurofax) w skali DOP w 1996 r. wyniosły 457.954 zł i były niższe niż w 1995 r. o 4,6 % (w 1995 r. w stosunku do 1994 r. w tej grupie usług odnotowano wzrost o 7,2 %). Przychody te w RUP Wałbrzych, RUP Wrocław „Północ” i RUP Wrocław „Południe” wzrosły odpowiednio o 29,1 %, 7,3 % i 4,3 %, a w pozostałych jednostkach organizacyjnych zmalały (najbardziej w UPP Wrocław 2, bo o 21,9 %). W szczególności:

- *Z 221,9 tys. zł do 147,7 tys. zł, tj. o 33,4 % zmniejszyła się prowizja ze sprzedaży walut. Sytuacja ta dotyczyła wszystkich RUP i UPP Wrocław 2. Najniższy spadek (o 5,4 %) nastąpił w RUP Wałbrzych, najwyższy w UPP Wrocław 2 (o 71,3 %) i spowodowany był mniejszymi obrotami ze sprzedaży (w 1995 r. w skali Okręgu 10.132 tys. zł, a w 1996 r. - 8.588 tys. zł). Bezpośrednią przyczyną tego było zmniejszenie się z 53 w 1995 r. do 46 w 1996 r. liczby punktów wymiany walut w urzędach pocztowych. W 1996 r. oprócz kantoru w UPP Wrocław 2, wszystkie inne przynosiły zyski.*
- *Ze 155,8 tys. zł do 175,2 tys. zł, tj. o 12,4 % wzrosły przychody z tytułu usług faksowych, przy czym liczba tych usług w ruchu wychodzącym zwiększyła się o 10,5 %, a zmalała w ruchu przychodzącym o 10 %. Liczba punktów faksowych zmniejszyła się o 3,7 %.*
- *Usługę polegającą na wypożyczaniu kaset Video w 1996 r. prowadził tylko RUP Legnica uzyskując przychód w kwocie 2,8 tys. zł (wzrost o 10,6 %). Zaniechano świadczenia tej usługi z powodów ekonomicznych w RUP Wałbrzych i w UPP Wrocław 2.*
- *W skali Okręgu zwiększyły się przychody z usługi ksero z 105,8 tys. zł do 129,0 tys. zł, tj. o 21,9 %. Spadek w tym zakresie odnotowały RUP Jelenia Góra o 26,9 % i RUP Legnica o 1 %, a pozostałe jednostki wzrost (największy RUP Wałbrzych o 59,6 %).*
- *Usługę laminowania świadczył jedynie RUP Legnica. W 1996 r. przychody z tego tytułu wyniosły 3.138 zł i były niższe od osiągniętych w 1995 r. o 4,6 %.*

Lepiej przebiegała realizacja nowych rodzajów usług, chociaż nie we wszystkich urzędach pocztowych znajdowały się informacje zachęcające do korzystania z nich i wyjaśniające warunki ich świadczenia. Dotyczyło to m.in. usług Poczta Reklama Kierunkowa i Kurier Miejski (we Wrocławiu). Oprócz usługi „Bankolist”, której spadek z 2.489 szt. do 557 szt., tj. o 77,6 % wynikał z możliwości wykonywania jej przez same banki w szybko rozwijających się sieciach komputerowych - w pozostałych usługach odnotowano wyraźny wzrost. Dotyczyło to w szczególności wprowadzonej w Okręgu w połowie 1995 r. nowej usługi kurierskiej EMS-Pocutex. W obrocie krajowym ilość tych przesyłek zwiększyła się bowiem w odniesieniu do przesyłek nadanych z 13,1 tys. szt. do 39,2 tys. szt., tj. o 197 %, a w odniesieniu do przesyłek doręczonych z 10,2 tys. szt. do 34,4 tys. szt., tj. o 238,7 %.

2.2.5. Marketing usług pocztowych

W badanym okresie w Okręgu zwiększyły się wydatki na reklamę usług pocztowych z 62,0 tys. zł w 1995 r. do 102,1 tys. zł w 1996 r., tj. o 64,5 %. Pomimo tego wzrost ten nie wydaje się wystarczający, szczególnie w odniesieniu do usług wykazujących spadek lub stagnację.

Korzystnym rozwiązaniem okazało się utworzenie w Okręgu w komórkach marketingu służb sprzedaży usług pocztowych. Celem ich działania było doradztwo w zakresie doboru i zwiększenia sprzedaży usług pocztowych w szeroko rozumianym sektorze biznesu. Służby te pracując w systemie akwizycyjnym pozyskały w okresie II półrocza 1996 r. ponad 320 klientów i przychód w wysokości 276,2 tys. zł (głównie z usługi Poczta Reklama Kierunkowa i druki bezadresowe). Dalszy rozwój tych służb powinien zaowocować zwiększeniem się wpływów w 1997 r. i w latach następnych.

2.2.6. Wykorzystanie skrytek i przegródek pocztowych

Niekorzystnym zjawiskiem było niepełne i zmniejszające się wykorzystanie skrytek i przegródek pocztowych. W 1995 r. w skali Okręgu z 12.555 sztuk skrytek pocztowych wynajętych było 8.909 szt. (70,9 %), a z 1.776 szt. przegródek pocztowych wynajęto 1.328 szt. (74,8 %). W 1996 r. z 12.453 szt. skrytek wynajmowano 8.736 szt., tj. 70,1 %, a z 1.788 szt. przegródek 1.328 szt., tj. 72,3 %. Dalszy wyraźny spadek stopnia wykorzystania skrytek i przegródek pocztowych nastąpił w I półroczu 1997 r. po wprowadzeniu w marcu br. przez Dyrektora Poczty Polskiej nowego trybu, zasad udostępniania i korzystania z nich, co w przypadku dotychczasowych klientów skutkowało dodatkowo wypowiedzeniem istniejących umów i koniecznością zawarcia umów na nowych warunkach. Szczególnie dotkliwy dla klientów okazał się wzrost odpłatności za udostępnienie skrytek i przegródek pocztowych, co głównie wpłynęło na spadek zainteresowania tą formą usługi. Na przykład za udostępnienie skrytki do odbioru przesyłek listowych zwykłych, listów wartościowych i poleconych oraz kwot przekazów pocztowych odpłatność zwiększyła się z 4,5 zł do 12 zł miesięcznie. W rezultacie na koniec I półrocza 1997 r. z 12.544 szt. skrytek w Okręgu wynajętych było 6.017 szt., tj. 47,9 %, a z 1.732 szt. przegródek wynajmowano 663 szt., tj. 36,5 %.

Jednostki organizacyjne podległe Dyrekcji Okręgu Poczty we Wrocławiu nie wykorzystywały przy tym w pełni dostępnych form zachęty w korzystaniu ze skrytek i przegródek pocztowych w postaci stosowania upustów cenowych. Ogółem w skali Okręgu zasto-
sowano upusty w odniesieniu tylko do 768 umów, z tego w RUP Wrocław „Miasto” do 566 umów (67,5 % zawartych w tej jednostce), co skutkowało najwyższą w Okręgu liczbą podpisanych umów z nowymi klientami. Zdaniem klientów, a i niekiedy pracowników Poczty dotychczasowa zbyt fiskalna strategia Poczty wobec osób i podmiotów korzystających ze skrytek i przegródek pocztowych wydaje się być niezrozumiała i nieracjonalna. Doprowadzenie do masowego korzystania ze skrytek i przegródek pocztowych pozwoliłoby bowiem nie tylko na obniżenie kosztów doręczania przesyłek adresatom i odciążenia
pracą służby doręczeń, ale także na poprawę terminowości i bezpieczeństwa obrotu pocztowego.

2.3. Wyniki działalności finansowej

Działalność gospodarcza Okręgu zarówno w 1995 r., jak i w 1996 r. zakończyła się stratą. W 1995 r. wyniosła ona netto 3.005,2 tys. zł, a w 1996 r. - 1.645,0 tys. zł i miała niekorzystny wpływ na osiągnięte wskaźniki rentowności odpowiednio majątku - 2,99 % i 1,31 %, kapitału własnego - 11,18 % i 6,19 % oraz sprzedaży netto - 2,43 % i 0,96 %.

Z podległych DOP jednostek organizacyjnych w 1995 r. stratę na działalności wykazało 5 jednostek (RUP Jelenia Góra - 20,3 tys. zł, RUP Legnica - 352,0 tys. zł, RUP Wrocław „Południe” - 2.492,8 tys. zł, RUP Wrocław „Północ” - 2.315,6 tys. zł, UPP Wrocław 2 - 188,5 tys. zł). Zysk osiągnęły 2 jednostki: RUP Wałbrzych - 1.231,9 tys. zł i RUP Wrocław „Miasto” - 5.321,3 tys. zł. W 1996 r. stratę wykazały 3 jednostki, tj. RUP Wrocław „Południe” - 2.473,2 tys. zł, RUP Wrocław „Północ” - 2.579,0 tys. zł i UPP Wrocław 2 - 510,2 tys. zł. Zysk osiągnęły 4 rejonowe urzędy poczty, tj. RUP Jelenia Góra - 1.702,1 tys. zł, RUP Legnica - 2.684,3 tys. zł, RUP Wałbrzych - 1.907,1 tys. zł i RUP Wrocław „Miasto” - 2.804,8 tys. zł.

Zasadniczą przyczyną ujemnego wyniku finansowego działalności Okręgu w latach 1995-1996 był brak rentowności na działalności podstawowej usług pocztowych, stanowiącej główne źródło jego przychodów, przy wysokiej dynamice kosztów i niepełnej realizacji (98,3 %) planu tych usług w 1995 r. W 1995 r. koszty pozyskania przychodów zamknęły się bowiem kwotą 128.591 tys. zł (101,9 % planu), a w 1996 r. już 174.654 tys. zł (105,7 % planu).

Strata na sprzedaży usług podstawowych w skali Okręgu wyniosła ogółem w 1995 r. - 5.591,1 tys. zł, a w 1996 r. - 6.274,8 tys. zł i wynikała z rozliczenia kosztów utrzymania urzędu przewozu poczty i służby doręczycielskiej oraz kosztów wydziałowych i ogólnozakładowych. W rezultacie zysk na sprzedaży przynosiły tylko usługi przesyłek listowych, pieniężno-bankowe, inkasa utargów sklepowych i RTV, filatelistyczne i EMS Pochtex, a straty - paczki i listy wartościowe, przekazy pocztowe i emerytalno-rentowe, usługi wykonywane na rzecz PKO i innych banków, a także telekomunikacyjne i kolportaż prasy.

W 1995 r. Okręg osiągnął przychody ogółem w wysokości 125.458 tys. zł (100,2 % planu), z tego 116.664 tys. zł (93 %) stanowiły przychody z działalności podstawowej, a w 1996 r. przychody ogółem 173.020 tys. zł (105,8 % planu, przy czym przekroczenie wynikało głównie ze zmian metodologicznych kosztów w branżowym planie kont), z tego 150.411 tys. zł (87,5 %) przypadało na przychody z działalności podstawowej. Osiągnięta w 1996 r. dynamika tych przychodów (128,9 %) wynikała głównie ze wzrostu ilościowego usług oraz zmian taryf za nie. W 1996 r. podwyżka cen w wysokości 20 % objęła bowiem przesyłki listowe, paczki, listy wartościowe, przekazy emerytalno-rentowe, walory filatelistyczne i abonament RTV, w wysokości 27,3 % usługi telekomunikacyjne, w wysokości 8,5 % przekazy pocztowe, a wg miesięcznego wzrostu cen, usługi bankowe.

W badanym okresie struktura przychodów usług podstawowych była podobna. Najwyższe przychody pochodziły z usług za przesyłki listowe (ok. 48 %), przekazy emerytalno-rentowe (ok. 20 %), usługi pieniężno-bankowe (ok. 9,5 %), a najniższe z EMS Pocztex (ok. 0,5 %) i za kolportaż prasy (ok. 0,2 %).

Kształtowanie się przychodów z usług podstawowych w latach 1995-1996 ilustruje wykres nr 2.

Rezerwy w zakresie obniżania kosztów działalności Okręgu istniały m.in. w obsłudze bankowej. Okręg i jego jednostki organizacyjne korzystały bowiem z usług bankowych dwu banków, a to Wielkopolskiego Banku Kredytowego SA i Banku Zachodniego SA. W 1996 r. koszty obsługi bankowej w tych bankach wyniosły w skali Okręgu ogółem 5.717 tys. zł, z tego np. w UPP Wrocław 2 - 1.299 tys. zł (22,7 %), a przychody z obsługi tych banków - 2.310 tys. zł (40,4 % kosztów obsługi Poczty). Okręg prowadził działania dla uruchomienia na swoim terenie działalności Banku Pocztowego SA w Bydgoszczy, jednakże - jak dotychczas - kwestia ta nie została rozstrzygnięta.

2.4. Stan techniczny i przygotowanie placówek do obsługi osób niepełnosprawnych

Niezadowolający był stan techniczny budynków mieszczących urzędy pocztowe. Według rozeznania Okręgu na koniec 1996 r. z ogólnej ilości 608 urzędów pocztowych 233 (38,3 %) o powierzchni około 60 tys.m² wymagały remontów i modernizacji. Z poddanych oględzinom w czasie kontroli 48 (łącznie z obiektami UPP) urzędów pocztowych 33 (68,8 %) znajdowało się w złym stanie technicznym. I tak przykładowo:

- *W Urzędzie Pocztowym Nr 12 we Wrocławiu drzwi wejściowe dla klientów miały złuszczoną powłokę malarską, podobnie jak i pozostałe pomieszczenia (kasa główna, pokoje socjalne) były znacznie wyeksploatowane i brudne. Występowały ubytki posadzki, pionowe pęknięcia ścian, jak i brak oprawy wentylatorów.*
- *W Urzędzie Pocztowym w Lubawce w woj. jeleniogórskim przemalowania wymagały m.in. powierzchnie ścian, stolarka okienna i drzwiowa, a częściowej wymiany rynny spustowe.*

- *W Urzędzie Pocztowym w Prochowicach, w woj. legnickim obiekt poczty wymagał wymiany stolarki okiennej i drzwiowej, uzupełnienia ubytków w posadzkach i podłogach oraz odnowienia ścian pomieszczeń.*
- *W Urzędzie Pocztowym Nr 15 w Legnicy sala usługowa, jak i pozostałe pomieszczenia obiektu były wyeksploatowane, ściany były brudne, z odpryskami tynku, a w pomieszczeniu kasowym na suficie widoczne były zacieki oraz zastoiny wody na posadzce.*

Pomimo znacznego wzrostu wydatków na remonty, z 6.590 tys. zł w 1995 r. do 9.419 tys. zł w 1996 r., tj. o 42,9 %, dotychczasowe działania Okręgu i RUP na rzecz poprawy stanu technicznego obiektów pocztowych były niewystarczające w stosunku do skali potrzeb i obejmowały coraz mniejszą liczbę placówek. W 1995 r. remontami objęto bowiem 84 obiekty, a w 1996 r. 43 obiekty. Przy czym ponoszone wielkości nakładów finansowych na remonty w poszczególnych RUP były zróżnicowane. W 1995 r. najwyższe - 1.574 tys. zł - miały miejsce w RUP Legnica, a najniższe - 516 tys. zł - w RUP Wrocław „Miasto”. Natomiast w 1996 r. najwyższe - 4.358 tys. zł w RUP Wrocław „Miasto”, a najniższe - 251 tys. zł w RUP Wrocław „Południe”. Część środków wydatkowano na remonty substancji przynależnej do urzędów pocztowych nie związanej z obsługą klienta.

Na przykład w latach 1995-1996 wykorzystano w ten sposób 1.113 tys. zł (51,1 % środków wydatkowanych w całym RUP Jelenia Góra) na remont UP w Karpaczu, w tym na adaptację piętra placówki na 5 pokoi gościnnych o 12 miejscach noclegowych.

Skumulowanie w 1996 r. nakładów na remonty w RUP Wrocław „Miasto” (46,3 % nakładów poniesionych ogółem), m.in. z uwagi na planowany w 1997 r. Kongres Eucharystyczny, wpłynęło na ograniczenie finansowania remontów w pozostałych RUP m.in. prawie 4-krotnie (z 1.574 tys. zł w 1995 r. do 395 tys. zł w 1996 r.) w RUP w Legnicy.

Radykalna poprawa stanu technicznego placówek pocztowych nie będzie też możliwa w 1997 r. W skali Okręgu zaplanowano bowiem mniejsze niż poniesione w 1996 r. nakłady na remonty i konserwacje ogółem, bo 7.420 tys. zł w 25 obiektach pocztowych, a wykonanie remontów w zaplanowanych pierwotnie placówkach może okazać się nieaktualne z uwagi na potrzebę przeniesienia środków na odbudowę i wyremontowanie (niekiedy ponowne) urzędów dotkniętych powodzią. W skali Okręgu straty powodziowe oszacowano bowiem wstępnie na 6.136 tys. zł, a najwyższe szkody wystąpiły w RUP Wrocław „Miasto” - 3.234 tys. zł i UPP Wrocław 2 - 1.067 tys. zł.

Modernizacja istniejących urzędów pocztowych niezbędna jest także z uwagi na wymóg przystosowania placówek do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dotychczasowe działania Okręgu i podległych RUP w tym zakresie przebiegały w sposób niezadowalający. Ze skontrolowanych urzędów pocztowych 39, tj. 81,2 % było w ogóle lub nie w pełni przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych. Nie zapewniały one osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług, chociażby w zakresie określonym w wydanym w tej sprawie rozporządzeniu Ministra Łączności z dnia 21 października 1996 r.¹⁵.

15. Dz.U. Nr 172, poz. 598.

Szczególnym utrudnieniem w korzystaniu z usług pocztowych przez osoby niepełnosprawne był brak podjazdów dla klientów poruszających się na wózkach inwalidzkich, do placówek zlokalizowanych na wyższych kondygnacjach budynków lub z wejściami znajdującymi się powyżej poziomu gruntu. I tak na przykład:

- *W RUP Wrocław „Miasto” możliwość wykonania podjazdów dla osób niepełnosprawnych istniała w 17 (24,6 %) podległych urzędach pocztowych, jednakże jak na razie tylko dla UP Nr 1 we Wrocławiu przygotowano dokumentację w tym zakresie. Inne 2 skontrolowane urzędy pocztowe w RUP Wrocław „Miasto” (UP Nr 4 i UP Nr 12 we Wrocławiu) posiadały wprowadzić dokumentację remontową, jednakże wymagającą uaktualnienia z uwagi na brak rozwiązań dostosowujących te placówki do obsługi osób niepełnosprawnych.*
- *Z kolei w urzędach pocztowych, w których zakończono już prace ułatwiające korzystanie z usług pocztowych osobom niepełnosprawnym (np. w UPP Wrocław 2) brakowało stanowisk z obniżonym okienkiem pocztowym, w UP w Oleśnicy Śl. stanowiska takie nie były oznaczone odpowiednimi piktogramami, a w urzędach pocztowych w Chojnowie i Złotorii podległych RUP Legnica w ramach przeprowadzonych remontów nie zamontowano wyciągów schodowych dla wózków inwalidzkich, mimo że dokumentacja budowlana tych obiektów przewidywała takie rozwiązania. Niezrealizowanie pełnego zakresu remontów tych obiektów tłumaczono brakiem środków inwestycyjnych.*

W latach 1995-1996 potrzeby inwestycyjne Okręgu i podległych jednostek organizacyjnych w zakresie robót i usług nie były zaspokajane. W 1995 r. Okręg w oparciu o udokumentowane rozeznanie RUP zgłosił do planu inwestycyjnego Dyrekcji Poczty Polskiej w Warszawie roboty inwestycyjne na wartość 5.263 tys. zł, z czego potwierdzono mu 1.535 tys. zł (29,1 %). W 1996 r. na zgłoszone 12.917 tys. zł zatwierdzono 2.928 tys. zł (22,6 %). W rezultacie w 1995 r. w ramach inwestycji kubaturowych zmodernizowano UP w Dzierżoniowie (wartość robót 1.189 tys. zł) i wykonano stan surowy otwarty UP Ołtaszyn we Wrocławiu, a w 1996 r. zakończono i oddano do eksploatacji jeden obiekt (UP Ołtaszyn) o wartości kosztorysowej 1.761,8 tys. zł.

2.5. Stopień automatyzacji i informatyzacji

Na terenie działania Dyrekcji Okręgu Poczty nie było automatycznej rozdzielczej maszyny listowej bądź paczkowej, w rezultacie czego występowała „ręczna”, czasochłonna segregacja przesyłek.

Brak takich maszyn szczególnie dotkliwie odczuwalny był w UPP Wrocław 2, gdzie np. w Oddziale Rozdzielni Listowej dziennie dokonywano m.in. 81 odpraw przesyłek wysyłanych i 138 odpraw przesyłek nadchodzących z innych urzędów pocztowych. Instalacja automatycznej maszyny listowej na potrzeby UPP Wrocław 2 - wg zamierzeń CZPP w Warszawie - nie nastąpi przed 2000 rokiem, natomiast nie przewidywano na najbliższe lata instalacji maszyny do automatycznego opracowywania przesyłek listowych. Z uwagi na systematyczny wzrost ilościowy przesyłek listowych i druków, dalszy brak w UPP Wrocław 2 automatycznej rozdzielczej maszyny sortowniczej może spowodować problemy ze sprawnym i terminowym opracowywaniem nadchodzącego materiału.

Niewystarczające było także wyposażenie urzędów pocztowych w produkty tzw. małej mechanizacji, jak systemy kopertujące, stemplownice elektryczne, maszyny do liczenia banknotów i bilonu, automaty do sprzedaży kartek pocztowych i znaczków. Dodatkowo niektóre urządzenia wykorzystywane były w ograniczonym zakresie. Nie w pełni sprawne były też elektrowózki i wózki peronowe. Na przykład:

- *w 171 placówkach pocztowych podległych RUP Wałbrzych znajdowało się 18 stemplownic elektrycznych, 6 maszyn do liczenia banknotów i 5 do liczenia bilonu, 6 maszyn do frankowania przesyłek, 15 telefaksów, a kierowane do Dyrekcji Okręgu Poczty we Wrocławiu zamówienia na dostawę tego wyposażenia nie były realizowane. Dotyczyło to przykładowo zamówienia w listopada 1995 r. na dostawę 2 szt. szybkieżnych stemplownic elektrycznych i 21 maszyn do sortowania i liczenia bilonu,*
- *w RUP Jelenia Góra z powodu niskiej sprawności urządzeń, eksploatowano 21 z 34 posiadanych stemplownic do elektrycznego stemplowania przesyłek.*

Niewystarczająca była informatyzacja urzędów pocztowych. Komputery posiadały jak na razie tylko nieliczne placówki. Oprócz niedoboru środków finansowych, barierą w dotychczasowym rozwoju informatyzacji urzędów pocztowych był brak docelowego modelu funkcjonowania urzędu pocztowego. Informatyzacja urzędów pocztowych niewątpliwie przyczyniłaby się nie tylko do skrócenia czasu obsługi klientów przy okienkach pocztowych, ale także do poprawy bezpieczeństwa obrotu pieniężnego, z uwagi na możliwość, np. szybkiego sprawdzenia i ujawnienia zastrzeżonych czeków i dowodów osobistych. Tymczasem w 1995 r. w Okręgu zinformatyizowano zaledwie 2 urzędy pocztowe, a w 1996 r. - 34. Jak dotychczas z powodu braków środków inwestycyjnych pozyskiwanie sprzętu komputerowego odbywało się w Okręgu na drodze leasingu operacyjnego. Wybrana forma zakupu sprzętu komputerowego nie była w pełni korzystna.

W grudniu 1995 r. Zarząd DOP i podległe jednostki organizacyjne pozyskały w ten sposób na okres 36 miesięcy sprzęt komputerowy na wartość brutto ogółem 3.696 tys. zł podpisując umowy leasingowe z firmą Trans-Leasing Spółka z o.o. w Poznaniu, udziałowcem Banku Pocztowego SA w Bydgoszczy. Według stanu na 30 czerwca 1997 r. wysokość rat tego leasingu wynosiła 6.258 tys. zł (169,3 %) wartości sprzętu. Podstawą do obliczenia rat leasingowych była cena zakupu przedmiotu umowy powiększona o koszty refinansowania zaciągniętego kredytu bankowego (w dniu podpisania umowy stopa refinansowa kredytu wynosiła 29 %) oraz marżę. Raty miały też ulegać zmianie w przypadku zmiany stopy oprocentowania NBP dla kredytu refinansowego z czym aktualnie należy się liczyć i co powiększy koszty przedsięwzięcia. Ponadto zgodnie z umową na leasingobiorcy spoczywał obowiązek dokonywania okresowych przeglądów konserwacji i napraw sprzętu, który po zakończeniu okresu leasingu winien być zwrócony (umowa nie przewidywała odkupienia sprzętu przez Poczta) leasingodawcy w stanie niepogorszonym poza granice normalnego zużycia eksploatacyjnego (w przypadku nadmiernego zużycia koszty wraz z wynagrodzeniem rzeczoznawcy ponosiłaby Poczta).

2.6. Terminowość przebiegu przesyłek

Przeprowadzone przez Pocztcę badania kontrolne wykazały, że w 1996 r. w stosunku do 1995 r. poprawiła się w skali Okręgu ogólna terminowość opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych i doręczania listów kontrolnych. Pomimo tego nie osiągnięto jeszcze pożądanego wskaźnika terminowości przebiegu D+1 dla 97 %¹⁶ ogółu nadanych przesyłek listowych oraz wyeliminowania przypadków przebiegu powyżej D+2 dla listów kontrolnych. Ponadto w 1995 r. doręczono 96,9 %, a w 1996 r. - 98,6 % nadanych listów, z których ze skrzynek pocztowych wyjęto terminowo odpowiednio 92,0 % i 95,3 %. Wskaźnik listów doręczonych w pierwszym dniu po nadaniu zwiększył się z 74,1 % w 1995 r. do 81,5 % w 1996 r., a w drugim dniu odpowiednio z 15,7 % do 21,2 %. Miał miejsce jednak nadal udział listów doręczonych w trzecim dniu i dalszych po nadaniu, a więc po terminie zalecanym, bowiem w 1995 r. wynosił on 4,7 %, a w 1996 r. - 2,8 %. Wśród jednostek organizacyjnych nie występowało w tym zakresie znaczne zróżnicowanie. Przykładowo:

- *Najwięcej listów kontrolnych wyjęto terminowo ze skrzynek w 1995 r. w RUP Legnica - 98,7 %, a w 1996 r. w UPP Wrocław 2 - 98,6 %, a najmniej w 1995 r. w RUP Jelenia Góra - 86,5 %, a w 1996 r. w RUP Wałbrzych - 90,3 %.*
- *Najwięcej listów w pierwszym dniu po nadaniu doręczono w UPP Wrocław 2, odpowiednio w 1995 r. - 89,2 % i w 1996 r. - 87,0 %, a najmniej w 1995 r. w RUP Jelenia Góra - 57,6 %, a w 1996 r. w RUP Wrocław Miasto - 77,7 %.*
- *Najwięcej listów w trzecim dniu i dalszych doręczono w 1995 r. w RUP Legnica - 8,2 %, a w 1996 r. w RUP Wrocław „Miasto” - 3,5 %, a najmniej w UPP Wrocław 2 w obydwu latach.*

Wyniki te zostały potwierdzone przez rozesłanie przez NIK 222 listów kontrolnych, w tym 55 rejestrowanych. Wskaźnik doręczeń wyniósł 99,1 % (listy zarówno doręczone adresatom, jak i zwrócone kontrolującym), a do adresatów nie dotarły 2 listy kontrolne nadane w obszarze działania RUP Wrocław „Północ” do skrzynek pocztowych w Kuraszkowie i Gołędzinowie. W pierwszym dniu po nadaniu doręczono 78,6 % nadanych listów, przy czym dla listów poleconych wskaźnik ten wyniósł 94,5 %. W drugim dniu po nadaniu doręczono 10,9 % listów, a w trzecim i dalszych - 5,9 %. Pozostałe 4,6 % listów zwrócono kontrolującym. Dotyczyły one bowiem listów z celowo zaniżoną opłatą i błędnie umieszczonymi adresami nadawców lub odbiorców i zasadnie w tych przypadkach wstrzymanych przez Pocztcę.

Część klientów Poczty rezygnowała z usługi świadczenia przewozu paczek, powierzając tę usługę do wykonania innym podmiotom.

Klienci, którzy w badanym okresie przenieśli korzystanie z usług w zakresie przesyłania paczek do konkurencji (firmy Serwisco, Spedpol, DHL), za główną przyczynę rezygnacji z tej formy usługi pocztowej wymieniali m.in.: stosowane przez Pocztcę ograniczenia wagowe i gabarytowe, nieterminowe i nierzetelne doręczanie (czasami zwrot

16. D - oznacza dzień nadania.

paczki bez usiłowania doręczenia), brak możliwości odbioru paczki z siedziby klienta i niską skuteczność doręczeń paczek bezpośrednio do adresata oraz dodatkowych opłat za np. traktowanie paczki w sposób ostrożny.

2.7. Przyjmowanie, opracowywanie, przesyłanie i doręczanie przesyłek

Wyniki kontroli ujawniły nieprawidłowości w przyjmowaniu, opracowywaniu, przesyłaniu i doręczaniu przesyłek adresatom, w 44 z 47 skontrolowanych urzędów pocztowych. Występowały one z różnym nasileniem i wynikały po części z niewystarczającego i nieskutecznego nadzoru nad pracą służby okienkowej i doręczeń. W przypadku służby okienkowej dopuszczono w szczególności do nieczytelności odcisków datowników na przesyłkach i nieprawidłowego umieszczania na nich nalepek „R”, przyjmowania przesyłek z zaniżoną opłatą, niestarannego ważenia przesyłek, opóźnionego przekazywania wpłat na konta bankowe adresatów. I tak na przykład:

- *W UP w Trzebnicy na 52 skontrolowanych przesyłkach listowych, w 46 przypadkach (88,5 %) w niewłaściwym miejscu umieszczono nalepki „R”, a 15 przesyłek (29 %) posiadało nieczytelne odciski datowników.*
- *W UP Nr 1 w Oleśnicy Śl. w magazynie zalegało 150 niezaawizowanych paczek a nadawcom 2 listów adresowanych na „poste restante” nie dokonano ich zwrotu po upływie 14-dniowego terminu odbioru.*
- *W UP Nr 1 w Wałbrzychu przyjęte w dniach 27-28 maja br. wpłaty na rzecz Urzędu Skarbowego w Wałbrzychu w kwocie ogółem 11,3 tys. zł przekazano na konto adresata dopiero po 5-6 dniach od ich wniesienia.*
- *W UP w Raszówce kontrolne przeważenie dwu paczek wykazało zaniżenie ich wagi odpowiednio o 30 g (3,4 %) i 56 g (6,7 %).*
- *Z 30 wysłanych w toku kontroli listów kontrolnych z zaniżoną opłatą do adresatów bez pobrania wymaganych dodatkowych opłat dotarło 23 (77 %), przy czym 16 z nich doręczono adresatom bez pobrania dodatkowych opłat, chociaż Poczta umieściła na nich adnotacje o niewłaściwej wysokości wniesionej opłaty.*
- *Na wysłanych 55 przesyłek listowych rejestrowanych (polecone, ekspresowe), w 12 przypadkach pracownicy Poczty nie zażądali umieszczenia na nich wymaganego adresu nadawcy.*

W przypadku służby doręczeń we wszystkich skontrolowanych urzędach posiadających tą służbę (40), nie przestrzegano zasad doręczania przesyłek rejestrowanych adresatom, a także rozprowadzania druków bezadresowych, kwitowania i rozliczania kwot przekazów pocztowych oraz obowiązku posiadania przez listonoszy znaczków pocztowych w sprzedaży. Przykładowo:

- *W UP Nr 15 we Wrocławiu listonosze 16 rejonów doręczeń pozostawili w skrzynkach do doręczania korespondencji 73 przesyłki polecone bez wymaganych pisemnych oświad-*

czeń adresatów na taki sposób doręczenia, a w UP Nr 48 we Wrocławiu jeden z listonoszy z 30 doręczonych przesyłek poleconych 3 pokwitował sam.

- *W UP Nr 4 we Wrocławiu na 42 zawiadomienia o nadejściu przesyłki poleconej (awiza) poddane kontroli, w 41 (97 %) nie podano godziny usiłowania doręczenia przesyłki adresatowi, w 11 (26 %) daty doręczenia, a w 36 (86 %) nie zaznaczono czy były to zawiadomienia pierwsze czy powtórne.*
- *W UP Nr 2 w Głogowie na skontrolowanych 64 awiz w 32 (50 %) nie wpisano godziny próby doręczenia przesyłki, a w 13 (20 %) daty pobytu u adresata.*
- *W UP Nr 60 we Wrocławiu rozproszanie druków bezadresowych zakończyło się w miejscach ogólnie dostępnych budynku zamiast w skrzynkach pocztowych, poprzez dostarczenie do rąk lokatorów, co wynikało z oferty Poczty zamieszczonej w reklamie tej usługi.*
- *W UP Nr 6 i UP Nr 15 w Legnicy na kartach doręczeń rentowych ZUS brakowało podpisów listonoszy potwierdzających odbiór ilościowy przekazów wraz z gotówką i potwierdzeń rozliczeń kwot zwróconych z niewypłaconych przekazów. Zapotrzebowania na zaliczkę były składane na niewłaściwych drukach i niekiedy bez zatwierdzenia naczelnika lub kontrolera. W UP Nr 15 w Legnicy w dniu 1 lipca br. pięciu listonoszy potwierdziło odbiór gotówki na wypłatę przekazów rentowych ZUS w kwocie 202,6 tys. zł, podczas gdy w rzeczywistości pobrali 117,0 tys. zł (57,7 %), pozostawiając resztę wraz z dokumentacją dotyczącą tej zaliczki pracownikowi prowadzącemu kasę Urzędu.*
- *W UPP Wrocław 2 w dniu 23 czerwca 1997 r. aż 57 z 66 listonoszy wychodzących w rejon doręczeń nie posiadało w sprzedaży znaczków pocztowych.*

Nie przestrzegano w sposób bezwzględny obowiązku posiadania przez pracowników służby okienkowej i doręczeń pełnego umundurowania, a w przypadku pracowników okienkowych, także identyfikatorów z nazwiskiem, imieniem i stanowiskiem służbowym - wymaganych w czasie pełnienia obowiązków służbowych. Mankamenty te wystąpiły m.in. w 9 skontrolowanych urzędach (18,7 %).

Nieprawidłowości w prowadzeniu i rozliczaniu kas operacyjnych, raportów kasowych i wykonywaniu obowiązków służbowych przez pracowników nadzoru wystąpiły w 31 z 34 skontrolowanych urzędach pocztowych, czym naruszono wewnętrzne uregulowania pocztowe w tym względzie. Nieprawidłowości te sprowadzały się w szczególności do:

- niedoborów lub nadwyżek stanów kasowych, pobranych awansów (znaczków, żetonów itd.),
- nieprawidłowego poprawiania wpisów w dokumentach rachunkowo-kasowych,
- braku podpisu osoby sporządzającej rozliczenie i odcisku datownika na rozliczeniu kasy operacyjnej po zbilansowaniu stron przychodu i rozchodu na koniec dnia pracy,
- nieprawidłowego obliczania należnej opłaty przy wpłatach na rachunki bankowe i za rozmowy z rozmównicą publicznej,

- nieuzasadniania pozostałości kasowej pozostawionej w Urzędach,
- niewysyłania wywiadów na doręczone i wydane przesyłki rejestrowane oraz wpłaty i wypłaty dokonane w okienku operacyjnym,
- braku kontroli bieżącej kas operacyjnych i niesystematycznego przeprowadzania rewizji zapasów znaczków pocztowych,
- nieaktualnej ewidencji wydanych datowników,
- niekomisyjnego otwierania i zamykania pomieszczeń kasowych i dokonywania rewizji kas głównych,
- niesprawdzania lub nieporównywania gotówki ze stanem księgowym, a także niezaprowadzenia wykazu braków i nadwyżek kasowych.

W 2 skontrolowanych urzędach niewłaściwa była organizacja wymiany poczty.

- *W UP Strzegom otrzymanych do wysłania w dniu 18 czerwca br. po godzinie 18⁰⁰ (ostatnia wymiana) 39 przesyłek skierowanych do adresatów Świdnicy i Wałbrzycha - odprawionych zostało dopiero po upływie doby.*
- *W UP w Chojnowie przesyłki przyjmowane do nadania w miejscowościach położonych w pobliżu Chojnowa, kierowane były najpierw do Legnicy, by dopiero następnego dnia, po powrocie z ranną wymianą poczty, zostać po jej rozdziale przekazane właściwym do doręczenia urzędom pocztowym.*

W UPP Wrocław 2 nierzetelna była gospodarka workami pocztowymi.

- *Z powodu braku pomieszczenia magazynowego, worki składowano w wagonie, a nieprowadzenie ewidencji magazynowej obejmującej ich przyjęcie i wydawanie, uniemożliwiało bieżące ustalenie ich faktycznej ilości. I tak według ewidencji magazynowej liczba worków wynosiła 26.704, a według dokonanego spisu - 27.072. Bez wymaganej ewidencji magazynowej użytkowano także 2.000 szt. worków otrzymanych od Poczty Niemieckiej.*

2.8. Bezpieczeństwo obrotu pocztowego, występowanie ujemnych przejawów w służbach pocztowych

Nie w pełni zachowane było bezpieczeństwo urzędów pocztowych personelu i obrotu pocztowego (przesyłek i wartości pieniężnych). Po części wynikało to z nieprzestrzegania obowiązujących uregulowań wewnętrznych (regulaminów, instrukcji i okólników) w tym zakresie i braku systematycznego nadzoru ze strony służb i pracowników odpowiedzialnych, a także z nieterminowej realizacji wniosków pokontrolnych dotyczących zabezpieczenia obiektów. Nie wszystkie urzędy pocztowe wyposażone były bowiem w urządzenia sygnalizacji alarmowej. Na przykład w instalacje takie wyposażone były tylko 53 (31 %) placówki pocztowe w RUP Wałbrzych i 13 (21,6 %) w RUP Wrocław

„Północ”. Z 48 skontrolowanych placówek pocztowych w instalacje alarmowe wyposażonych było 43 (89,5 %), z czego tylko część, bo 16 (33,3 %) podłączonych było do służb interwencyjnych straży pocztowej lub policji. Jednakże funkcjonowanie niektórych z tych instalacji nie było właściwe lub skuteczne, co wynikało niekiedy z nieodpowiedniego usytuowania i montażu. I tak:

- *W RUP Wałbrzych w jednym z urzędów pocztowych nie udało się uruchomić takiej sygnalizacji na 1 z 2 stanowisk umożliwiających jej włączenie, m.innymi od chwili próbnego uruchomienia instalacji alarmowej upłynęło ponad pół godziny do czasu reakcji straży pocztowej podłączonej do tego systemu, a dwu kolejnych odpowiednio, utrudniony był dostęp do swobodnego uruchomienia nożnych włączników alarmu, a włączenie sygnalizacji możliwe było tylko z jednego punktu wewnątrz urzędu.*
- *W RUP Wrocław „Północ” w jednym urzędzie skuteczność instalacji alarmowej osłabiona była poprzez umieszczenie jej na ruchomych przewodach powodujących przemieszczanie się przycisków, co w razie potrzeby nie dawało gwarancji natychmiastowego ich użycia.*
- *W RUP Legnica w jednym urzędzie pocztowym, mimo dwukrotnego włączenia w dniach 24 i 25 lipca br. instalacji alarmowej na czas 30 minut, nie zgłosiły się służby policji podłączonej do systemu, w innym instalacja alarmowa zadziałała dopiero za drugim razem, a w kolejnym nie zadziałał włączony w czasie przeprowadzania oględzin sygnalizator alarmu w sali operacyjnej.*

Nie podejmowano też wszystkich koniecznych działań dla zainstalowania systemów alarmowych, pomimo wykazywania takich potrzeb.

Kierownictwo RUP Legnica nie wykonało wniosków z lat 1995-1996, sformułowanych przez inspektora ds. bezpieczeństwa, dotyczących potrzeby zainstalowania systemów alarmowych w 6 urzędach pocztowych w Lubinie i Głogowie.

Nie w pełni zachowane było bierne bezpieczeństwo niektórych placówek pocztowych. W oknach placówek pocztowych brakowało bowiem krat, a drzwi wejściowe były niekiedy źle zabezpieczone. Dotyczyło to łącznie w różnym stopniu 8 z 48 skontrolowanych placówek pocztowych, w tym 6 na obszarze działania RUP Wałbrzych. Przykładowo:

- *W RUP Wałbrzych w jednej z placówek pocztowych brakowało krat w oknach.*
- *W UPP Wrocław 2 nie zabezpieczonych było łącznie 20 okien.*
- *W RUP Wrocław „Północ” w jednym z urzędów pocztowych, niezależnie od braków w okratowaniu okien, słabe było zabezpieczenie drzwi wejściowych do budynku. Były one bowiem drewniane, przeszklone, nieokratowane i zamykane na dwa nieatestowane zamki.*

W 2 skontrolowanych jednostkach nie zabezpieczono też w pełni bezpieczeństwa obrotu pocztowego przy przewozie przesyłek pocztowych oraz przechowywania walorów i gotówki, naruszając tym samym wymogi regulaminu ekspedycji i przewozu poczty.

- *W RUP Legnica w jednym z urzędów przewożono paczki prywatnym samochodem marki Fiat 126p bez wymaganego oznakowania i zabezpieczeń.*
- *W UPP Wrocław 2 przesyłki (worki, pakiety i paczki, w tym wartościowe) przewożono samochodem ciężarowym bez trwałej obudowy (nieosznurowana, niezamykana plandeka) i sprawnego oświetlenia elektrycznego w części ładunkowej. Dodatkowo w tym ostatnim przypadku zarówno kierowca jak i konwojent transportu nie posiadali wymaganego umundurowania.*

Zagrożeniu bezpieczeństwa obrotu pocztowego i pracowników sprzyjały także takie zjawiska, jak lokalizacja placówki pocztowej, usytuowanie punktów wymiany poczty, czy zaniedbania w realizacji obowiązków służbowych.

- *W RUP Wrocław Miasto w jednym urzędzie pocztowym okienka do wymiany przesyłek pocztowych pomiędzy placówką a przewoźnikami i doręczycielami, usytuowano od strony ulicy, a w innym - rampa wyładunkowa blokowana była samochodami osobowymi oraz pojemnikami na odpady, co dodatkowo powodowało także zwiększony nakład pracy przy załadunku i rozładunku przesyłek.*
- *W RUP Wałbrzych jedną placówkę pocztową zlokalizowano tuż przy zakładzie karnym, z oknami tego zakładu wychodzącymi na plac pocztowy, na którym odbywały się regularne wymiany ładunków pocztowych. Przemieszczanie się pracowników pocztowych do kasy głównej mogło być obserwowane z sali usług, a z uwagi na brak skutecznej wentylacji lub klimatyzacji otwierane były okna pomieszczeń kasy głównej wychodzące na ulicę. Z kolei w innym urzędzie wymiana ładunków pocztowych odbywała się na chodniku przed budynkiem z powodu niemożności wjazdu ambulansu pocztowego na posesję urzędu.*

Niepełne było także bezpieczeństwo osobiste pracowników służby doręczeń. Na skutek niedostatków w wykonywaniu funkcji nadzorczych przez naczelników urzędów, listonosze nie zawsze przestrzegali obowiązku posiadania uznanych jako minimum środków ochrony osobistej w postaci gazowego miotacza pieprzu i sygnalizatora akustycznego lub sprzęt ten był niesprawny. Przypadki takie ujawniono w 16 z 40 skontrolowanych placówkach pocztowych, w których służba funkcjonowała, m.in. w 5 urzędach podległych RUP Wałbrzych i 3 urzędach podległych RUP Legnica.

Nie wszyscy pracownicy narażeni na niebezpieczeństwo napadu zostali przeszkoleni w zakresie samoobrony, chociaż w latach 1994-1996 w skali Okręgu przeszkolono w tym zakresie ogółem 1.088 pracowników, z tego m.in. 699 listonoszy, 342 ze straży pocztowej i innych na stanowiskach związanych z konwojowaniem wartości. Jednak we-

dług stanu na dzień 1.01.1997 r. do przeszkolenia pozostało nadal 1.070 listonoszy (60 % z zatrudnionych) i 11 (18,9 %) pracowników inkasa.

W przypadku skontrolowanych urzędów pocztowych szkoleń samoobrony nie odbyło przykładowo 6 z 8 listonoszy z UP w Chojnowie i 10 z 19 w UP w Kłodzku.

Występowały też przypadki przekraczania przenoszenia wyznaczonych limitów pieniężnych przez listonoszy lub wydawania pieniędzy listonoszom bez pokwitowania.

Miało to odniesienie do 3 skontrolowanych urzędów pocztowych (Oleśnica 1, Prochowice i Długołęka).

Przykładowo w jednym z urzędów RUP Wrocław „Północ” listonoszowi wydano gotówkę w kwocie 2,4 tys. zł bez pokwitowania.

W 1996 r. w porównaniu z 1995 r. zmniejszył się też stan bezpieczeństwa obrotu pocztowego wyrażany poprzez ilość nieprawidłowości, tzw. ujemnych przejawów w zakresie: zaginięcia przesyłek rejestrowanych (listów poleconych, wartościowych i innych oraz paczek), ubytków zawartości przesyłek, zepsucia lub uszkodzenia zawartości, a także sprzeniewierzeń w obrocie pieniężnym Poczty. W 1996 r. w stosunku do 1995 r. w skali Okręgu zwiększyła się bowiem w wyrazie ilościowym liczba ujemnych przejawów ogółem (bez RTV i innych) z 1270 szt. do 1405 szt. (110,6 %).

Wzrost liczby ujemnych przejawów miał miejsce w RUP Jelenia Góra (ze 138 do 231), RUP Legnica (z 90 do 110), RUP Wrocław „Miasto” (z 256 do 322) i w UPP Wrocław 2 (z 393 do 467). W pozostałych jednostkach podległych DOP we Wrocławiu liczba ujemnych przejawów uległa zmniejszeniu, a w najwyższym stopniu w RUP Wrocław „Północ”, bo z 87 do 28 szt.

Przedmiotowo zwiększyła się liczba przypadków zaginięcia, co raz drożej opłacanych przesyłek listowych poleconych w obrocie krajowym z 322 do 340 (o 5,6 %) i paczek w obrocie krajowym z 437 do 547 (o 25,2 %), a także braków lub uszkodzeń zawartości listów wartościowych w obrocie zagranicznym z 13 do 14 i zaginięć tych listów z 2 do 5 oraz braku zawartości paczek w obrocie zagranicznym z 5 do 7, uszkodzenia zawartości paczek z 8 do 20. Zmniejszyła się natomiast liczba przypadków zaginięć przesyłek listowych poleconych w obrocie zagranicznym z 231 do 211 (o 8,7 %) i zaginięć paczek w obrocie zagranicznym z 23 do 9 (o 60,9 %).

Znaczący udział w zaginięciu paczek ogółem miał UPP Wrocław 2. W badanym okresie zaginięcia paczek wzrosły tam z 231 szt. w 1995 r. do 410 szt. w 1996 r., tj. o 27,7 %.

Wypłacone z tytułów zaginięcia przesyłek, ubytków ich zawartości, zepsucia lub uszkodzenia zawartości klientom Poczty w 1995 r. odszkodowania wzrosły z 70,0 tys. zł w 1995 r. do 91,2 tys. zł w 1996 r., tj. o 30,2 %. Szczególnie jednakże niepokoił fakt, że w tej grupie nadużyć w latach 1995-1996, poza RUP Wrocław „Północ” i RUP Wrocław „Miasto” nie wykryto żadnego ze sprawców. Podejmowane działania Poczty w tym zakresie były niewystarczające i nieskuteczne. Z tej to głównie przyczyny pracownicy Poczty w 1995 r. pokryli 2.986 zł, tj. zaledwie 4,3 % wypłaconych z tego tytułu odszkodowań, a w 1996 r. - 1.231 zł, tj. 1,3 %.

Wzrost liczby przypadków ujemnych przejawów odnotowano także w grupie sprzeniewierzeń w usługach pieniężnych. W skali Okręgu w 1996 r. w stosunku do 1995 r. liczba przypadków sprzeniewierzeń pieniężnych ogółem zwiększyła się z 233 do 244, powodując również wzrost wielkości kwot sprzeniewierzonych z 39,6 tys. zł do 57,4 tys. zł, tj. o 44,7 %.

Ze skontrolowanych 5 rejonowych urzędów poczty oraz UPP Wrocław 2 wzrost nastąpił w 4 jednostkach, oprócz RUP Wrocław „Północ” i UPP Wrocław 2. Ilościowy i kwotowy wzrost ujemnych przejawów w tej grupie nadużyć wystąpił m.in. w RUP Jelenia Góra z 12 szt. do 73 szt., tj. ponad 6-krotnie i z 2,9 tys. zł do 18,2 tys. zł, tj. także ponad 6-krotnie).

Na wzrost kwot sprzeniewierzeń pieniężnych w Okręgu wpłynęło m.in. zwiększenie się:

- z 13,8 tys. zł do 35,4 tys. zł (o 156,6 %) kwot przywłaszczonych przekazów pocztowych, w tym w wyniku sfalszowania podpisów odbiorców z 8,9 tys. zł (42 przypadki) do 32,4 tys. zł (106 przypadków),
- z 3,9 tys. zł (23 przypadki) do 9,9 tys. zł, tj. o 157,2 % (68 przypadków) kwot przywłaszczonych wpłat PKO, BGŻ, BS.

W rezultacie w Okręgu wzrosły także kwoty odszkodowań wypłaconych klientom Poczty z tytułu sprzeniewierzeń pieniężnych z 15,9 tys. zł w 1995 r. do 40,8 tys. zł w 1996 r., tj. o 155,4 %, z tego w najwyższym stopniu z tytułu przywłaszczonych kwot przekazowych, bo z 8,1 tys. zł do 29,8 tys. zł, tj. o 270,5 %. W wyrazie wartościowym wzrosły wprawdzie kwoty odszkodowań pokrytych przez pracowników Poczty z 19,4 tys. zł w 1995 r. do 21,8 tys. zł w 1996 r., jednakże zmniejszył się w tym okresie stopień pokrycia przez wykrytych sprawców odszkodowań wypłaconych klientom przez Poczta ze 121,2 % do 53,5 %. Najskuteczniej w latach 1995-1996 poniesione straty od sprawców nadużyć w tej grupie przejawów egzekwował RUP Wrocław „Północ”, bo z 7,8 tys. zł odzyskano 7,1 tys. zł, tj. 90 %.

Ilościowy wzrost liczby ujemnych przejawów wpłynął na utrzymywanie się w 1996 r. wskaźnika bezpieczeństwa obrotu pocztowego w wysokości 1,77, który był wprawdzie niższy niż w skali Poczty Polskiej - 2,0 ale utrzymywał się on na niebezpiecznie wysokim poziomie z tendencją wzrostową w RUP Wrocław Miasto - w 1995 r. - 2,01, a w 1996 r. - 2,34, a także w UPP Wrocław 2 - w 1995 r. - 3,72, a w 1996 r. - 3,93. W tym okresie wzrosły też wskaźniki w RUP Jelenia Góra z 1,16 do 1,70 oraz w RUP Legnica z 0,82 do 0,89.

W odniesieniu do sprawców czynów sprzeniewierzeń jednostki organizacyjne Okręgu Poczty kierowały stosowne zawiadomienia do organów ścigania. W 1995 r. dotyczyło to 26, a w 1996 r. - 24 przypadków.

2.9 Załatwianie skarg i reklamacji

Poziom świadczonych usług pocztowych określają w pewnym stopniu także ilość i zakres wniesionych reklamacji, skarg i wniosków.

Pozytywnie ocenić należy w skali Okręgu ilościowy spadek skarg składanych na działalność Poczty z 1.075 w 1995 r. do 803 w 1996 r., tj. o 25,3 %, w tym odpowiednio z 995 do 779 odnoszących się do tematyki pocztowej (pozostałe dotyczyły tematyki telekomunikacyjnej). Na wysokim poziomie, jakkolwiek z tendencją spadkową, ukształtowała się skuteczność składanych skarg, bowiem w 1995 r. w sposób pozytywny dla stron załatwiono 42,6 % (458 spraw), a w 1996 r. - 38,0 % (305 spraw). Przy czym ponad 5-krotnie (z 8 do 42) wzrosła ilość spraw załatwionych pozytywnie dla stron w związku z popełnieniem błędów i uchybień przez Poczte. I tak:

- w RUP Wałbrzych ilość skarg zmniejszyła się z 63 w 1995 r. do 57 w 1996 r., tj. o 9,5% ale wzrósł z 28,6 % do 43,9 % wskaźnik ich skuteczności, gdyż ilość skarg załatwionych pozytywnie dla skarżącego wzrosła w tym czasie z 18 do 25,*
- w RUP Jelenia Góra ze 112 w 1995 r. do 9 w 1996 r. zmniejszyła się ilość złożonych skarg, przy utrzymującym się na wysokim poziomie wskaźniku ich skuteczności - w 1995 r. - 33 %, a w 1996 r. - 32 %.*
- w RUP Wrocław Miasto ilość załatwionych we własnym zakresie skarg spadła z 376 w 1995 r. do 230 w 1996 r., przy bardzo wysokich wskaźnikach ich skuteczności odpowiednio 57,2 % i 53,5 %,*
- w UPP Wrocław 2 przy spadku z 206 w 1995 r. do 150 skarg w 1996 r. załatwionych we własnym zakresie wysokie były, bo odpowiednio 47,1 % i 42,3 % wskaźniki ich skuteczności,*
- w RUP Wrocław „Północ” przy wzroście z 20 w 1995 r. do 23 w 1996 r. rozpatrzonych we własnym zakresie skarg wskaźnik skuteczności wynosił odpowiednio 50,0 % i 60,9 %.*

Podstawową tematyką złożonych w 1996 r. skarg i wniosków pocztowych były w 13,0 % sprawy długiego oczekiwania w kolejce i niewłaściwej pracy służby okienkowej (104 skargi), w 17,1 % niewłaściwa obsługa doręczycielska (137 skarg), w 12,1 % uszkodzenie, ubytek lub zaginięcie przesyłek (97 skarg), w 7,1 % nieterminowe doręczanie przesyłek oraz opóźnienia w wypłacie rent i emerytur (57 skarg). Natomiast podstawową tema-

tyką wnoszonych skarg telekomunikacyjnych była niesprawność aparatów telefonicznych, brak książek telefonicznych i odmowa realizacji połączenia.

Głównymi przyczynami powstania skarg był brak należytego nadzoru ze strony aparatu kierowniczego i dostatecznej wiedzy zawodowej pracowników, ich nieuczciwość i niedostosowanie się do wzrastających wymogów społeczeństwa wobec jakości usług, a także ograniczenia etatowe i niedomagania organizacyjne.

Niezadowolenie klientów ze świadczonych usług wyrażało się też w formie składanych reklamacji. W 1996 r. złożono 17.532 reklamacje, tj. o 120 % więcej niż rok wcześniej. Zmniejszeniu uległ jednak stopień zasadności tych reklamacji z 13,2 % w 1995 r. do 6,6 % w 1996 r. Najwięcej w tych latach reklamacji dotyczyło zaginięcia paczek (1016) i listów poleconych (1008). Wzrosła też liczba paczek uszkodzonych z 8 do 20. W poszczególnych jednostkach organizacyjnych liczba, jak i podmiot reklamacji były zróżnicowane. I tak przykładowo:

- *W RUP Jelenia Góra na ogólną ilość 3089 reklamacji złożonych w latach 1995-1996 zasadnych było 102 (3,3 %), w tym 55 dotyczyło zaginięcia lub ograbienia paczek.*
- *W RUP Legnica z otrzymanych 938 reklamacji uzasadnionych było 63 (6,7 %), w tym 14 dotyczyło zaginięcia paczek.*
- *W RUP Wałbrzych na ogólną liczbę 2209 reklamacji skutecznych było 108 (4,8 %), w tym 79 dotyczyło zaginięcia listów poleconych.*
- *W UPP Wrocław 2 z ogólnej liczby reklamacji 7006 zasadnych było 430 (6,1 %), w tym prawie wszystkie, bo 402 dotyczyły zaginięcia paczek.*

Nie budziły natomiast zastrzeżeń terminy załatwiania skarg i reklamacji.

2.10. Respondenci o usługach pocztowych

W sprawie opinii o dostępności i jakości świadczonych usług pocztowych rozesłano w czasie kontroli 96 zapytań do organów administracji rządowej i samorządowej, instytucji, banków, spółdzielni, uczelni. Na zadane pytania udzielono 65 (68 %) odpowiedzi, z czego 20 adresatów nie wniosło żadnych uwag i zastrzeżeń. Pozostałych 45 adresatów zgłosiło różnego rodzaju uwagi i spostrzeżenia co do działalności Poczty. Dotyczyły one przykładowo:

- *Zbyt wysokich opłat za korzystanie ze skredytowanej formy opłaty za listy polecone i za udostępnienie skrzynek pocztowych - 22 odpowiedzi.*
- *Niewystarczającej ilości urzędów pocztowych i czynnych okienek pocztowych oraz długiego czasu oczekiwania - 19 odpowiedzi.*
- *Doręczania przesyłek z opóźnieniem lub uszkodzonych - 13 odpowiedzi.*
- *Niewystarczającego czasu pracy urzędów w dni powszednie lub braku możliwości wykonania usługi w dni świąteczne i wolne od pracy - 9 odpowiedzi.*

Podobne uwagi i spostrzeżenia zgłaszali także ankietowani klienci indywidualni (oczekujący na wykonanie usługi pocztowej) w 11 z 40 urzędów, w których badania takie przeprowadzono w czasie trwania kontroli. Respondenci zazwyczaj bowiem mieli uwagi co do długiego czasu oczekiwania na załatwienie sprawy, zbyt małej liczby czynnych okienek i nienależytego stanu technicznego pomieszczeń placówek pocztowych.

2.11. Działalność służb kontroli wewnętrznej

Działalność kontrolna DOP i podległych jednostek organizacyjnych wykonywana przez służby kontroli wewnętrznej nie była wystarczająca. W 1996 r. w Okręgu przeprowadzono bowiem ogółem 1015 kontroli, tj. o 28,7 % mniej niż w 1995 r., którymi objęto 495 jednostek, tj. 87,3 %. Stopień wywiązywania się poszczególnych jednostek organizacyjnych z tych zadań był zróżnicowany. Przykładowo kontrolami o profilu pocztowym:

- *RUP Legnica objął 62 w 1995 r. i 54 w 1996 r. urzędy pocztowe, tj. odpowiednio 57,9 % podlegających kontroli.*
- *RUP Wrocław Miasto objął 60 w 1995 r. i 60 w 1996 r. urzędów pocztowych, tj. odpowiednio 98,3 % i 95,2 % podlegających kontroli.*

Szczególnie niepokoiła niepełna realizacja kontroli kompleksowych urzędów pocztowych, do których przeprowadzania z częstotliwością co najmniej raz na dwa lata jednostki były zobowiązane odnośnymi przepisami wewnętrznymi. Z obowiązku tego w pełni wywiązał się tylko RUP Jelenia Góra, natomiast pozostałe skontrolowane jednostki obowiązek ten zrealizowały w różnym stopniu. Przykładowo:

- *RUP Legnica kontrolami kompleksowymi objął 53 urzędy na 109 funkcjonujących, tj. 48,6 %.*
- *RUP Wałbrzych na ogólną liczbę urzędów 171 kontrolą objęto 109, tj. 63,7 %.*
- *RUP Wrocław Północ - na 60 urzędów kontrolami objęto 53, tj. 88,3 %.*

Kontrole te pozwalały także dodatkowo na dokonywanie ocen i porównań placówek pocztowych. Z ogólnej ilości 1015 przeprowadzonych w 1996 r. kontroli, oceną zakończono 275 (o 12,7 % więcej niż w 1995 r.), w tym w przypadku 4 jednostek - bardzo dobrą (spadek o 81,8 %), 58 jednostek - dobrą (spadek o 21,6 %), 1194 jednostek - zadowalającą (wzrost o 48,1 %) i 19 jednostek - negatywną (wzrost o 11,7 %). Przykładowo:

- *W 1995 r. z 22 urzędów pocztowych Okręgu, które uzyskały ocenę bardzo dobrą 16 funkcjonowało w RUP Wrocław „Północ”, a z 17 ocenionych negatywnie 5 funkcjonowało w RUP Wrocław „Miasto” i 4 w RUP Wałbrzych.*
- *W 1996 r. z 4 urzędów pocztowych Okręgu, które uzyskały ocenę bardzo dobrą 3 funkcjonowały w RUP Wrocław „Północ”, a z 19 ocenionych negatywnie 7 funkcjonowało w RUP Jelenia Góra.*

III. POSTĘPOWANIE KONTROLNE I DZIAŁANIA PODJĘTE PO ZAKOŃCZENIU KONTROLI

Ustalenia kontroli oraz wnioski sformułowane na ich podstawie przedstawiono na naradach pokontrolnych zorganizowanych w Dyrekcji Okręgu Poczty we Wrocławiu, wszystkich skontrolowanych rejonowych urzędach poczty oraz Urzędzie Przewozu Poczty Wrocław 2, a także w 47 skontrolowanych urzędach pocztowych. Do dyrektora DOP we Wrocławiu oraz dyrektorów skontrolowanych rejonowych urzędów poczty i Urzędu Przewozu Poczty Wrocław 2, jak również do naczelników poddanych kontroli urzędów pocztowych, skierowano 54 wystąpienia pokontrolne zawierające ogółem 342 wnioski pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura we Wrocławiu, w wystąpieniach do jednostek skontrolowanych, wnioskowała w szczególności o:

- Zintensyfikowanie działań w celu zlikwidowania dysproporcji w dostępności do usług pocztowych i dla osiągnięcia wyznaczonych kierunkowo wskaźników: 10.000 tys. mieszkańców na 1 urząd pocztowy i 2 tys. mieszkańców na 1 okienko pocztowe m.in. poprzez uruchamianie nowych i modernizację istniejących urzędów pocztowych, wydłużanie czasu pracy placówek pocztowych, w tym zwiększanie ilości urzędów pracujących w dni świąteczne i wolne od pracy oraz zapewnienie pełnej obsady okienek pocztowych.
- Podjęcie działań dla wykonania remontów urzędów pocztowych znajdujących się w złym stanie technicznym, z jednoczesnym przystosowaniem ich do obsługi osób niepełnosprawnych.
- Uruchomienie w niektórych placówkach pocztowych kantorów czy kas walutowych oraz przystosowanie urzędów do świadczenia klientom usług finansowych w bardziej nowoczesnej formie m.in. z wykorzystaniem kart kredytowych i płatniczych, czeków itp.
- Sukcesywną informatyzację urzędów pocztowych oraz ich wyposażenie w produkty tzw. małej mechanizacji (systemy kopertujące, maszyny do liczenia bilonu i banknotów, automaty do sprzedaży kart pocztowych, znaczków itp.) w celu usprawnienia pracy Poczty i obsługi klientów.
- Dokonanie analizy wykorzystania skrzytek pocztowych pod względem ilościowo-finansowym i podjęcie dostępnych działań zapobiegających systematycznemu spadkowi ich wykorzystania m.in. poprzez reklamę tych usług i stosowanie upustów cenowych.
- Nawiązanie współpracy ze służbami ochrony w celu stworzenia możliwości ich automatycznego informowania o zagrożeniu poprzez zainstalowane systemy alarmowe w urzędach pocztowych.
- Wdrożenie skutecznych metod przeciwdziałania powstawaniu ujemnych przejawów w obrocie pocztowym, m.in. poprzez podejmowanie działań prewencyjnych, jak szkolenia, monitorowanie czynności, wprowadzenie komisyjności wykonywanych procedur oraz zapewnienie pełniejszego nadzoru w miejscach największego zagrożenia przebiegu przesyłek i wartości pieniężnych, a także podniesienie wskaźników wykrywalności sprawców ujemnych przejawów.

Z uzyskanych dotychczas odpowiedzi na wystąpienia pokontrolne wynika, że skontrolowane jednostki podjęły określone działania zmierzające do realizacji przyjętych wniosków. Między innymi:

- Poprawiono bezpieczeństwo obrotu pocztowego i pracowników poprzez podłączenie instalacji alarmowej do straży pocztowej lub policji oraz wyposażenie listonoszy w 6 urzędach w brakujące środki ochrony osobistej, a także skierowano na kursy samoobrony pracowników z 6 urzędów pocztowych.
- Przystąpiono do konserwacji i remontów skrzynek pocztowych w 3 urzędach na terenie woj. wałbrzyskiego oraz zapewniono obsługę osób niepełnosprawnych w Urzędzie Pocztowych we Wrocławiu, przy ul. Piłsudskiego 12.
- Zapewniono pełniejszy nadzór nad pracą służby okienkowej i doręczeń w 12 urzędach pocztowych poprzez wprowadzenie bieżącej kontroli czytelności datownika i umieszczanie nalepek „R”, codziennej analizy wypełniania awiz i przekazywania nieodebranych przesyłek poleconych do ponownego doręczenia.

A ponadto:

- w UP Jelenia Góra udostępniono nowe okienka pocztowe, a w UP Nr 25 i Nr 39 we Wrocławiu podjęto działania zmierzające do świadczenia przez nie pracy w wolne soboty,
- w 5 urzędach uzupełniono brakujące informacje na okienkach pocztowych o rodzaju, zakresie świadczonych usług i przerwach w ich wykonywaniu,
- w 4 urzędach zapewniono komisyjność przeprowadzania rewizji kasy głównej i sporządzania nadmiarów kasowych,
- z informatyzowano UP w Strzegomiu, w którym wdrożono także komputerowy system opracowywania przelewów.

Ponadto za dopuszczenie do powstanie nieprawidłowości stwierdzonych w skontrolowanych jednostkach, dyrektorzy rejonowych urzędów pocztowych oraz naczelnicy urzędów pocztowych zastosowali dotychczas wobec 135 osób sankcje dyscyplinarne i służbowe w postaci zwolnienia z zajmowanego stanowiska, rozwiązania lub wypowiedzenia umowy o pracę, udzielenia upomnienia oraz potrącenia części lub całości premii.

Opracował:
Główny specjalista k.p.
z Delegatury Najwyższej Izby Kontroli
we Wrocławiu
Krzysztof Kubiak

Dyrektor
Delegatury Najwyższej Izby Kontroli
we Wrocławiu

Andrzej Janusz Myrta

Wrocław, dnia 30 grudnia 1997 r.

ks

WYKAZ JEDNOSTEK OBJĘTYCH KONTROLĄ

1. Dyrekcja Okręgu Poczty we Wrocławiu
2. Rejonowy Urząd Poczty Wrocław „Miasto” we Wrocławiu i podległe mu placówki
 - 2.1. Urząd Pocztowy Nr 4 we Wrocławiu przy ul. Chrobrego 39
 - 2.2. Urząd Pocztowy Nr 12 we Wrocławiu przy ul. Olszewskiego 69
 - 2.3. Urząd Pocztowy Nr 15 we Wrocławiu przy ul. Powstańców Śląskich 50
 - 2.4. Urząd Pocztowy Nr 25 we Wrocławiu przy ul. Legnickiej 72
 - 2.5. Urząd Pocztowy Nr 32 we Wrocławiu Rynek 28
 - 2.6. Urząd Pocztowy Nr 33 we Wrocławiu przy ul. Podwale 30
 - 2.7. Urząd Pocztowy Nr 39 we Wrocławiu przy ul. Piłsudskiego 12
 - 2.8. Urząd Pocztowy Nr 48 we Wrocławiu przy placu Grunwaldzkim 10
 - 2.9. Urząd Pocztowy Nr 54 we Wrocławiu przy ul. Jabłecznej
 - 2.10. Urząd Pocztowy Nr 50 we Wrocławiu przy ul. Gubińskiej 1
3. Rejonowy Urząd Poczty Wrocław „Północ” we Wrocławiu, i podległe mu placówki
 - 3.1. Urząd Pocztowy w Długołęce przy ul. Broniewskiego 11
 - 3.2. Urząd Pocztowy w Obornikach Śląskich przy ul. Dworcowej 3
 - 3.3. Urząd Pocztowy w Oleśnicy Śląskiej przy ul. 3 Maja 50/52
 - 3.4. Urząd Pocztowy w Trzebnicy przy ul. Księdza Dziekana Bochenka 7
 - 3.5. Urząd Pocztowy w Wołowie przy ul. Wojska Polskiego 36
 - 3.6. Urząd Pocztowy w Żmigrodzie przy ul. Kolejowej 11
4. Rejonowy Urząd Poczty w Jeleniej Górze i podległe mu placówki
 - 4.1. Urząd Pocztowy Nr 1 w Jeleniej Górze przy ul. Pocztovej 9
 - 4.2. Urząd Pocztowy w Gryfowie Śląskim przy ul. Kolejowej 43
 - 4.3. Urząd Pocztowy w Karpaczu przy Placu Konstytucji 3 Maja 23
 - 4.4. Urząd Pocztowy w Kowarach przy ul. Pocztovej 11
 - 4.5. Urząd Pocztowy w Lubaniu przy Placu 3 Maja 1/2
 - 4.6. Urząd Pocztowy w Lubawce przy ul. Dworcowej 7
 - 4.7. Urząd Pocztowy w Lwówku Śląskim przy ul. Daszyńskiego 1
 - 4.8. Urząd Pocztowy w Marciszowie przy ul. Główniej 102
 - 4.9. Urząd Pocztowy w Świeradowie Zdroju przy ul. Piłsudskiego 11

5. Rejonowy Urząd Poczty w Legnicy i podległe mu placówki
 - 5.1. Urząd Pocztowy Nr 1 w Chojnowie przy ul. Dąbrowskiego 20
 - 5.2. Urząd Pocztowy Nr 2 w Głogowie przy ul. 1 Maja 1
 - 5.3. Urząd Pocztowy Nr 6 w Legnicy przy ul. Jaworzyńskiej 43/45
 - 5.4. Urząd Pocztowy Nr 15 w Legnicy przy ul. Marynarskiej 1
 - 5.5. Urząd Pocztowy Nr 4 w Lubinie przy ul. Kościuszki 11
 - 5.6. Urząd Pocztowy w Księginicach
 - 5.7. Urząd Pocztowy w Prochowicach przy ul. Wrocławskiej 16
 - 5.8. Urząd Pocztowy w Raszówce przy ul. 1 Maja 14
 - 5.9. Urząd Pocztowy w Udaninie
 - 5.10. Urząd Pocztowy Nr 1 w Złotoryi przy Placu Matejki 7
6. Rejonowy Urząd Poczty w Wałbrzychu i podległe mu placówki
 - 6.1. Urząd Pocztowy Nr 1 w Dzierżoniowie Rynek 39
 - 6.2. Urząd Pocztowy w Kamieńcu Żąbkowickim przy ul. Kolejowej 89
 - 6.3. Urząd Pocztowy w Kłodzku przy ul. Władysława Jagiełły 2
 - 6.4. Urząd Pocztowy w Marcinowicach przy ul. Świdnickiej 1
 - 6.5. Urząd Pocztowy w Lutomii
 - 6.6. Urząd Pocztowy w Polanicy Zdroju przy ul. Warszawskiej 6
 - 6.7. Urząd Pocztowy Nr 1 w Strzegomiu przy ul. Kościuszki 12
 - 6.8. Urząd Pocztowy Nr 1 w Świdnicy przy pl. Grunwaldzkim 1
 - 6.9. Urząd Pocztowy Nr 1 w Żąbkowicach Śląskich przy ul. 1 Maja 1
 - 6.10. Urząd Pocztowy Nr 1 w Wałbrzychu przy ul. Słowackiego 9
 - 6.11. Urząd Pocztowy Nr 11 w Wałbrzychu przy ul. Broniewskiego 65
 - 6.12. Urząd Pocztowy w Żarowie przy ul. Armii Krajowej 42
7. Urząd Przewozu Poczty Wrocław 2 we Wrocławiu.

PODSTAWOWE AKTY NORMATYWNE I PRZEPISY SŁUŻBOWE

1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn.zm.).
2. Ustawa z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (Dz.U. Nr 86, poz. 504) tekst jednolity Dz.U. Nr 117, poz. 564 z 1995 r. (zmiana z 1996 r. Dz.U. Nr 106, poz. 496 i z 1997 r. Nr 43, poz. 272, Nr 106, poz. 675, Nr 121, poz. 770).
3. Uchwała Nr 22 Rady Ministrów z dnia 18 lutego 1991 r. w sprawie trybu przekształcenia państwowej jednostki organizacyjnej „Polska Poczta, Telegraf i Telefon” (MP Nr 7 z 1991 r., poz. 48).
4. Ustawa z dnia 25 września 1981 r. o przedsiębiorstwach państwowych (tekst jednolity: Dz.U. z 1991 r. Nr 18, poz. 80, zmiany: z 1994 r. Nr 75, poz. 329, Nr 101, poz. 444, Nr 107, poz. 464; z 1993 r. Nr 18, poz. 82, Nr 60, poz. 280; z 1994 r. Nr 1, poz. 3, Nr 80, poz. 368, Nr 113, poz. 547; z 1995 r. Nr 1, poz. 2, Nr 18, poz. 80, Nr 95, poz. 474, Nr 154, poz. 791; z 1996 r. Nr 90, poz. 405, Nr 106, poz. 496, Nr 118, poz. 564, Nr 156, poz. 775 i z 1997 r. Nr 43, poz. 272, Nr 106, poz. 675, Nr 121, poz. 770).
5. Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. Nr 121, poz. 591 ze zmianą z 1997 r. Nr 32, poz. 183, Nr 43, poz. 272).
6. Ustawa z dnia 31 stycznia 1989 r. o gospodarce finansowej przedsiębiorstw państwowych (tekst jednolity Dz.U. z 1992 r., Nr 6, poz. 27 ze zmianą z 1993 r. Nr 18, poz. 82, z 1994 r. Nr 121, poz. 591, z 1995 r. Nr 154, poz. 791).
7. Ustawa z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska” (Dz.U. Nr 106, poz. 675).
8. Rozporządzenie Ministra Łączności z dnia 21 października 1996 r. w sprawie określenia zakresu dostępu osób niepełnosprawnych do świadczonych usług pocztowych lub telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym (Dz.U. Nr 172, poz. 598).
9. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 listopada 1981 r. w sprawie wykonania ustawy o przedsiębiorstwie państwowym (Dz.U. Nr 31, poz. 170, zmiany: z 1987 r. Nr 37, poz. 213; z 1988 r. Nr 6, poz. 51, Nr 12, poz. 95; z 1989 r. Nr 6, poz. 42; z 1989 r. Nr 10, poz. 57; z 1990 r. Nr 17, poz. 99, Nr 51, poz. 298; z 1991 r. Nr 2, poz. 6).
10. Rozporządzenie Ministra Łączności z dnia 7 października 1991 r. w sprawie ordynacji pocztowej (Dz.U. Nr 96, poz. 427).
11. Rozporządzenie Ministra Łączności z dnia 15 marca 1996 r. w sprawie warunków korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym (Dz.U. Nr 40, poz. 173).

12. Statut ppup Poczta Polska opublikowany w Biuletynie Informacyjnym Poczty Polskiej (BIPP) Nr 1 z 1992 r.
13. Rozporządzenie Ministra Łączności z dnia 13 listopada 1995 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać skrzynki do doręczania korespondencji oraz zasad zakładania i użytkowania skrzynek (Dz.U. z 1996 r. Nr 1, poz. 6).
14. Zarządzenie nr 2 Ministra Łączności z dnia 10 kwietnia 1997 r. w sprawie umundurowania pracowników PPUP Poczta Polska oraz ekwiwalentu za umundurowanie.
15. Zarządzenie 62 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 13 czerwca 1994 r. w sprawie wprowadzenia „Instrukcji w sprawie rozmieszczania, opróżniania, ewidencji i kontroli nadawczych skrzynek pocztowych”.
16. Rozporządzenie Ministra Łączności z dnia 12 grudnia 1995 r. w sprawie trybu otwierania niedoręczalnych listów i sposobu postępowania z nimi (Dz.U. z 1996 r. Nr 1, poz. 7).
17. Dekret z dnia 18 września 1954 r. o likwidacji nie podjętych depozytów i nie odebranych rzeczy (Dz.U. Nr 41, poz. 184, zm. z 1964 r. Nr 16, poz. 94).
18. Rozporządzenie Ministra Łączności z 27 maja 1996 r. w sprawie sposobu wykonywania ustawowego prawa zastawu na przesyłkach pocztowych (Dz.U. z 1996 r. Nr 64, poz. 308).
19. Zarządzenie Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 25 lipca 1989 r. w sprawie wymagań, jakimi powinny odpowiadać stosowane w uspołecznionych jednostkach organizacyjnych środki ochrony wartości pieniężnych (MP Nr 27, poz. 216, zmiana Nr 37, poz. 297).
20. Zarządzenie Ministra Łączności z dnia 20 stycznia 1994 r. w sprawie zakresu i warunków wykonywania przez ppup Poczta Polska niektórych czynności bankowych (MP z 1994 r. Nr 6, poz. 54).
21. Zarządzenie nr 97 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 5 listopada 1996 r. w sprawie „Regulaminu korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym.
22. Zarządzenie nr 29 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 30 kwietnia 1992 r. w sprawie „Regulaminu kontroli ppup Poczta Polska”
23. Zarządzenie nr 1 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 10 grudnia 1991 r. w sprawie utworzenia jednostek organizacyjnych w ppup Poczta Polska(BI”PP” nr 2 z 1992 r.).
24. Zarządzenie nr 2 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 16 grudnia 1991 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego ppup Poczta Polska (BIPP nr 2 z 1992 r., zmiany: nr 2, z 1993 r. nr 1).
25. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 października 1986 r. w sprawie praw i obowiązków pracowników państwowej jednostki organizacyjnej PP,TiT (Dz.U., Nr 43, poz. 209, zmiana: Dz.U. z 1991 r. Nr 63, poz. 267).
26. Instrukcja w sprawie wewnętrznego systemu ewidencyjno-informacyjnego (rzeczowego i finansowego) ppup Poczta Polska (wprowadzona zarządzeniem Nr 71 Dyrektora Poczty Polskiej z dnia 30 listopada 1992 r., opublikowanym w Biuletynie Informacyjnym Poczty Polskiej nr 9 z 1992 r.).
27. Pisma Dyrektora Okręgu Poczty we Wrocławiu z dnia 1 marca 1994 r. i z dnia 26 czerwca 1995 r. w sprawie obowiązku posiadania przez listonoszy środków ochrony osobistej.
28. Regulaminy pocztowe:

- | | |
|-----------|--|
| - II P-4 | - ogólny, o przesyłkach pocztowych, |
| - II P-5 | - o przesyłkach listowych, |
| - II P-6 | - o paczkach i listach wartościowych, |
| - II P-8 | - ekspedycji i przewozu poczty, |
| - II P-9 | - o przekazach pocztowych, |
| - II P-17 | - dla doręczycieli poczty, |
| - II P-22 | - o obsłudze obrotu oszczędnościowego PKO, |
| - II P-23 | - o obsłudze obrotu czekowego. |
| - XR-1 | - o prowadzeniu raportów kasowych. |

ks.

**DOSTĘPNOŚĆ DO USŁUG POCZTOWYCH NA KONIEC 1996 r.
W MIASTACH WOJEWÓDZKICH OKRĘGU POCZTY WE WROCŁAWIU
I NA POZOSTAŁYCH OBSZARACH**

Lp.	Wyszczególnienie	Liczba mieszkańców		Powierzchnia w km.kw.		Liczba placówek pocztowych		Liczba czynnych okienek nad/oddawcz.		Średnia liczba mieszkańców przyp.na 1 placówkę		Średnia liczba mieszkańców przyp.na 1 okienko	
		Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Miasto Wrocław	641.961		292,8		71		286		9.042		2.245	
2.	Miasto Jelenia Góra	93.505		88		15		35		6.234		2.672	
3.	Miasto Legnica	108.315		55		16		32		6.770		3.385	
4.	Miasto Wałbrzych	140.033		85		14		53		10.002		2.642	
5.	RUP Wrocław Południe	83.775	153.871	118	2.537	15	50	37	66	5.585	3.077	2.264	2.331
6.	RUP Wrocław Północ	124.079	136.735	119	3.220	15	45	40	54	8.272	3.039	3.102	2.532
7.	RUP Jelenia Góra	257.080	173.744	528	3.763	48	67	112	74	5.356	2.593	2.295	2.348
8.	RUP Legnica	264.109	152.617	154	3.828	33	60	71	63	8.003	2.544	3.720	2.422
9.	RUP Wałbrzych	409.299	191.852	648	3.435	67	90	174	90	6.109	2.132	2.352	2.132

c.d. załącznika nr 3

Lp.	Wyszczególnienie	Obszar w km.kw.obsl. przez 1 placówkę		Liczba skrzynek pocztowych-nadawcz.		Liczba mieszk. przyp.na 1 skrzynkę		Liczba skrzynek lokatorsk./przydrożn.		Liczba rejonów doreczeń		Liczba mieszk.obsl. przez dor. 1 rejonu	
		Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś	Miasto	Wieś
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1.	Miasto Wrocław	4,2		529		1.214		28.526		286		2.245	
2.	Miasto Jelenia Góra	5,9		94		995		3.186		46		2.033	
3.	Miasto Legnica	3,4		82		1.321		4.017		35		3.095	
4.	Miasto Wałbrzych	6,1		94		1.490		3.465		55		2.546	
5.	RUP Wrocław Południe	7,9	50,7	84	315	997	488	2.498	1.231	30	112	2.793	1.374
6.	RUP Wrocław Północ	7,9	71,6	105	345	1.182	396	2.503	1.342	49	130	2.532	1.052
7.	RUP Jelenia Góra	11,0	56,2	368	409	699	425	5.298	1.644	106	182	2.425	955
8.	RUP Legnica	4,7	63,8	290	453	911	337	8.783	88	81	164	3.261	931
9.	RUP Wałbrzych	9,7	38,2	490	973	835	197	9.840	2.902	184	185	2.224	1.037

U w a g a

dane w wierszach 5-9 bez miast wojewódzkich (wiersze 1-4)

źródło: dane Dyrekcji Okręgu Poczty we Wrocławiu.