

NIK o (nie)dostępności usług pocztowych

1 września 2021

Albo może wynieście się z Poczty Polskiej, która wyraźnie źle znosi obsadzenie jej przez PiS-owskich nominatów. Tracą na tym wszyscy Polacy korzystający z usług pocztowych.

Jak pracuje Poczta Polska, każdy widzi. Zobaczyła to także dokładnie i Najwyższa Izba Kontroli. Swą lapidarną ocenę zawarła już w tytule najnowszego raportu pokontrolnego: „NIK o (nie)dostępności usług pocztowych”.

Rzeczywiście, ta dostępność jest niekiedy mocno wątpliwa, a NIK stwierdza jednoznacznie: „Poczta Polska S.A. nie zapewnia właściwej jakości powszechnych usług pocztowych”. Chyba prawie każdy pamięta, że kiedyś Poczta Polska była symbolem solidności – no ale to było jeszcze przed panowaniem Prawa i Sprawiedliwości.

NIK skontrolowała jakość, terminowość doręczania i bezpieczeństwo przesyłek, oraz to czy Poczta zapewniła powszechny dostęp do usług pocztowych. Kontrola objęła Urząd Komunikacji Elektronicznej, centralę Poczty Polskiej S.A. oraz wybrane jednostki organizacyjne Poczty Polskiej. Badano lata 2015–2020, czyli głównie czas rządów PiS.

Wspomnianej solidności dziś zostało już niewiele. Obecnie nasza rzeczywistość pocztowa jest taka, jak ją pokazuje NIK: występują opóźnienia w dostarczaniu przesyłek, a przesyłki te są coraz droższe, w niektórych miejscowościach mieszkańcy mają problemy z dostępnością do usług pocztowych, brakuje tu reakcji prezesa UKE.

Jak się okazuje, Poczta Polska nie dostarczała terminowo większości kategorii przesyłek w ramach tzw. usługi powszechnej. Wykazały to prowadzone badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych. Od roku 2016 Poczta nie osiągnęła

wskaźników wymaganych przepisami prawa pocztowego oraz rozporządzenia w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych. Sytuacja ta dotyczyła wszystkich rodzajów przesyłek listowych z jednym wyjątkiem – paczek pocztowych ekonomicznych, których terminowość dostarczania była nawet sporo ponad minimalne standardy.

Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek w latach 2015-2019 jeszcze malały siłą rozpędu do 2017 r. Zaczęły rosnąć, gdy niekorzystne skutki rządów PiS stały się coraz bardziej dotkliwe. Terminowość dostarczania przesyłek kształtowała się różnie w zależności od regionów. W latach 2015-2019, łącznie na 35 poszczególnych rodzajów przesyłek terminowo dostarczano tylko 20. Najlepsze wyniki osiągnął region w Lublinie: na 35 rodzajów przesyłek terminowo dostarczono 30. Najgorsza sytuacja panowała zaś w Warszawie, gdzie na 35 rodzajów przesyłek terminowo dostarczano jedynie 7.

Prezes UAE monitorował wskaźniki terminowości dostarczania przesyłek pocztowych i oczywiście widział co się dzieje. Jednak przez pięć lat nie wszczął żadnego postępowania administracyjnego w tej sprawie.

Opóźnienia w dostarczaniu przesyłek Poczta tłumaczy brakami kadrowymi. Co więcej, Poczta w ciągu pięciu lat objętych kontrolą trzykrotnie podniosła ceny podstawowych usług powszechnych, tłumacząc podwyżki zwiększeniem kosztów, szczególnie wynagrodzeń. Ceny wzrosły w granicach od 4,4 proc. do nawet 88,6 proc. (za list o najniższym gabarycie, krajowy ekonomiczny). W tym okresie minimalne wynagrodzenie za pracę wzrosło o 29 proc.

Prezes UAE nie podjął skutecznych działań, które zapobiegałyby wzrostowi cen za usługi pocztowe. Akceptował podwyżki tłumacząc je koniecznością" ochrony interesu ekonomicznego operatora wyznaczonego" oraz koniecznością zachowania ciągłości świadczenia usług.

Choć Poczta Polska posiada wymaganą prawem liczbę placówek pocztowych, nie oznacza to równej dostępności do usług pocztowych w całym kraju. Kontrola pokazała, że lokalnie dostępność do placówek pocztowych bywa niewystarczająca. W latach 2015–2020 Poczta o 5,5 proc. zmniejszyła liczbę posiadanych czynnych placówek pocztowych. W efekcie lokalnie liczba mieszkańców przypadających na jedną czynną placówkę pocztową znacznie przekraczała 6 000 mieszkańców. „Takie sytuacje miały miejsce w Warszawie (ponad 7 tys. osób), Poznaniu, ale także i w gminie Limanowa oraz Grybów, gdzie na jedną placówkę przypadało ponad 30 tys. osób” – podkreśla NIK.

W latach 2015–2020 zmniejszył się także udział placówek pocztowych dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych, co dobrze pokazuje, gdzie PiS-owska administracja ma te osoby.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej nie kontrolował czy Poczta zapewniła właściwą dostępność usług pocztowych – mimo, że prawo pocztowe nadaje mu szerokie uprawnienia kontrolne jeśli chodzi o przestrzeganie przepisów z zakresu działalności pocztowej. „Prezes UKE, w kontrolowanym okresie, przeprowadził zaledwie jedną kontrolę Poczty w zakresie ochrony tajemnicy korespondencji” – zauważa NIK.

Kontrolerzy w toku oględzin w placówkach pocztowych i wydziałach ekspedycyjno-rozdzielczych stwierdzili uchybienia, które ocenili jako „zagrożające obrotowi pocztowemu i tajemnicy korespondencji”. Najczęstszym efektem niepożądanym tych uchybień było zaginięcie przesyłek poleconych. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnych usług pocztowych w kraju, w latach 2015-2020, Poczta wypłaciła odszkodowania w łącznej kwocie 11,8 mln zł.

Zauważono także liczne uchybienia mające wpływ na jakość obsługi klienta, na przykład niedostatek rzetelnej informacji, niesprawność urządzeń w salach obsługi klienta czy brak pełnej funkcjonalności części wykorzystywanych przez Poczte samoobsługowych nadawczych kiosków pocztowych.

NIK zauważa, że prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest generalnie mało aktywny. Ma on monitorować i kontrolować świadczenie usług pocztowych. Jego pasywność nie pozostaje jednak bez wpływu na ich jakość i przystępność. Między innymi nie dopełnił on obowiązku określenia maksymalnych rocznych poziomów opłat za usługi pocztowe.

Rola prezesa UAE w sprawnym funkcjonowaniu Poczty jest istotna. To on po przeprowadzeniu konkursu wybrał w 2015 roku Poczta Polska S.A. na operatora wyznaczonego do świadczenia gwarantowanych przez państwo powszechnych usług pocztowych w latach 2016-2025 (choć było to poniekąd formalnością).

Wykonywanie usług gwarantowanych zobowiązuje Poczta między innymi do funkcjonowania nie mniej niż pięć dni w tygodniu oraz utrzymywania placówek pocztowych i infrastruktury pocztowej na terenie całego kraju, także na terenach słabo zaludnionych. Działalność taka generuje wysokie koszty, co nieraz prowadzi do strat. Trudno więc traktować Poczta Polska jak zwykłą spółkę, której podstawowym celem działania jest zysk.

„Sytuacja operatora wyznaczonego jest o tyle skomplikowana, że z jednej strony przepisy prawa zobowiązują go do świadczenia usług w sposób, który generuje koszty, jednocześnie jest spółką prawa handlowego, wiąże go więc rachunek ekonomiczny” – podkreśla NIK. Rozwiązaniem miał tu być tzw. mechanizm finansowania kosztu netto, polegający na wypłacaniu rekompensaty z funduszu kompensacyjnego, tworzonego przez prezesa UAE ze składek operatorów pocztowych.

Dopłata taka miałaby miejsce, jeśli w ciągu roku przychody z tytułu usług powszechnych nie pokrywałyby kosztów świadczenia tych usług. Jednak ten mechanizm wyrównawczy jak dotąd nie zadziałał. Jeśli oznacza to, że przychody z tytułu usług pocztowych są wystarczające, to ani szef UAE, ani władze Poczty Polskiej nie mają żadnego usprawiedliwienia dla nieprawidłowości w funkcjonowaniu tej firmy.

Są oczywiście i tak zwane uwarunkowania obiektywne. Kurczący się rynek tradycyjnych listów ma decydujący wpływ na zmniejszanie się dochodów Poczty Polskiej. Jest to tendencja ogólnoeuropejska, a w Polsce ta ujemna dynamika wynosi po kilka procent rocznie. Z kolei rozwój e-handlu wpływa na wzrost rynku usług kurierskich.

Nową sytuację na rynku logistyki pocztowej może stworzyć też ustawa o tzw. doręczeniach elektronicznych, polegających na tym, iż podmioty publiczne – co do zasady – będą nadawały i odbierały korespondencję w elektronicznej formie. To jednak na razie przyszłość. Rząd przyjął wprowadzić projekt takiej ustawy, ale do jej uchwalenia i wdrożenia jeszcze daleka droga.

Źródło: Trybuna.info