



**REALIZACJA KONTRAKTÓW  
NA ŚWIADCZENIE USŁUG POCZTOWYCH  
NA RZECZ SĄDÓW I PROKURATUR  
W LATACH 2014-2015 ORAZ 2016-2017**

Studium porównawcze  
Kwiecień 2017



# Spis treści



Kluczowe tezy	3
Wstęp	4
Porównanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) przetargów na obsługę pocztową sądów i prokuratur	5
Realizacja przetargu przez PGP/InPost i Poczta Polska	8
Podsumowanie	13

# Kluczowe tezy



- Porównanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) przetargów na obsługę pocztową wszystkich sądów i prokuratur z lat 2013 i 2015 wyraźnie wskazuje na to, że zostały wyciągnięte wnioski z błędów popełnionych przy organizacji pierwszego z nich. Interes wymiaru sprawiedliwości w przypadku przetargu z 2015 r. został należycie zabezpieczony.
- Porównując realizację ww. zamówienia przez Polską Grupę Poczтовую S.A. (PGP) i InPost z pracą Poczty Polskiej można stwierdzić, że skala naruszeń różnego rodzaju przepisów prawa (m.in. tajemnicy korespondencji) w przypadku Poczty Polskiej jest znacznie mniejsza, a w niektórych obszarach wcale nie występuje.
- W przeciwieństwie do lat 2014-2015, kiedy obsługa pocztowa była realizowana przez PGP/ InPost, obecnie nie pojawiają się żadne problemy dotyczące sieci placówek pocztowych.
- Liczba reklamacji i uchybień w realizacji usługi pocztowej uległa zmniejszeniu po jej przejęciu przez Pocztecę Polską.
- Spadek liczby reklamacji w trakcie obsługi sądów i prokuratur przez Pocztecę Polską od 2016 roku nie spowodował jednak obniżenia kwoty roszczeń z ich tytułu, wręcz przeciwnie - doprowadził do ich znacznego wzrostu (w stosunku do lat 2014-2015). Przyczyną był ogromny wzrost wysokości kwot kar, odpowiednio o 1176% i 511% w stosunku do stawek płaconych przez PGP/InPost.

# Wstęp



**Pierwszy kompleksowy przetarg na obsługę pocztową wszystkich sądów i prokuratur w Polsce został ogłoszony 31 sierpnia 2013 roku. W zamyśle jego pomysłodawców miał on doprowadzić do obniżenia kosztów usług pocztowych ponoszonych przez wymiar sprawiedliwości.**

**P**otwierza to specyfikacja istotnych warunków zamówienia, gdzie zostało określone tylko jedno kryterium oceny ofert – cena. Przyjęcie tego typu założenia już na początku budziło wątpliwości. W normalnych relacjach biznesowych cena niemal nigdy nie jest jedynym kryterium wyboru danej oferty. W przetargu, w którym wydaje się pieniądze publiczne tym bardziej tak być nie powinno. Zamówienie na usługi pocztowe to zdecydowanie bardziej skomplikowany proces niż zakup papieru do ksero albo teczek do akt. Poza tym w przetargach na zamówienia publiczne powinien być, o co wielokrotnie apelowały związki zawodowe, uwzględniany aspekt społeczny, którym jest zatrudnianie pracowników na umowę o pracę. Niestety skoro nawet w ministerstwach zamawiano usługi np. ochrony czy sprzątnięcia kierując się wyłącznie ceną, a pracownicy zwycięskich firm zatrudnieni na umowach śmieciowych sprzątnęli gabinety urzędników na etatach, trzeba jasno powiedzieć, że mieliśmy do czynienia z sytuacją, w której państwo jawnie wspierało patologie zamiast z nimi walczyć.

We wskazanym wyżej przetargu wybrano ofertę Polskiej Grupy Poczтовой S.A. (PGP.), która zaoferowała cenę niższą o 84 mln zł od propozycji Poczty Polskiej. Pomimo, że PGP nie posiadała stałych placówek w każdej gminie, co było jednym z elementów specyfikacji, Krajowa Izba Odwoławcza oddaliła odwołanie Poczty Polskiej, mimo, że ta do odwołania dołączyła dowody w postaci 561 oświadczeń władz samorządowych o braku placówki PGP na terenie gminy. Co więcej, już po rozpoczęciu realizacji usług przez PGP, placówek tych ciągle brakowało w blisko 290 z nich. Tak więc przetarg wygrała firma, która w momencie złożenia oferty nie miała infrastruktury niezbędnej do jego realizacji. To tak jakby budowę mostu powierzono firmie, która nie ma ani jednego dźwigu. Zaledwie dwa tygodnie przed rozpoczęciem świadczenia usługi, PGP podpisała porozumienie ze spółką InPost i RUCH S.A., które umożliwiło udostępnienie kiosków Ruch do odbioru korespondencji z sądów i prokuratur. Poza tym zawierano umowy z różnego rodzaju punktami usługowymi czy sklepami, które również miały pełnić

funkcję tego typu placówek. Skutek był łatwy do przewidzenia, z chwilą przejęcia obsługi przesyłek przez PGP nastąpił chaos. Pisma sądowe były odbierane z opóźnieniem, wydawane osobom nieuprawnionym, łamane były rozmaite procedury, w tym tajemnica korespondencji. Ostatecznie ucierpiał na tym autorytet państwa i powaga wymiaru sprawiedliwości, bo trudno je pogodzić z odbiorem wezwania na rozprawę w kiosku czy w sklepie spożywczym. Nie ma nawet co wspominać o tym, że pracownicy zwycięskiej firmy zatrudnieni byli w większości na śmieciówkach. Oszczędność okazała się więc, jak przypadku wielu realizowanych na podobnych zasadach przetargów, gdzie jedynym kryterium była cena, czysto pozorna.

W tym kontekście należy ocenić bardzo pozytywnie zmiany wprowadzone mocą Ustawy z 29 kwietnia 2014 r. o zmianie ustawy Prawo zamówień publicznych ograniczające tego typu praktyki poprzez zmianę art. 92 ust. 2 wg którego: „Kryteriami oceny ofert są cena albo cena i inne kryteria odnoszące się do przedmiotu zamówienia, w szczególności jakość, funkcjonalność, parametry techniczne, aspekty środowiskowe, społeczne, innowacyjne, serwis, termin wykonania zamówienia oraz koszty eksploatacji”. Ustawodawca w tym samym artykule dodał ust. 2a, który jasno określa: „Kryterium ceny może być zastosowane jako jedyne kryterium oceny ofert, jeżeli przedmiot zamówienia jest powszechnie dostępny oraz ma ustalone standardy jakościowe”.

Kolejny przetarg ogłoszono w maju 2015 r. i dotyczył on obsługi pocztowej sądów i prokuratur w okresie od 2016 do 2018 roku. Wprowadzał bardziej zróżnicowane kryteria wyboru co wskazywało wyraźnie, że wymiar sprawiedliwości wyciągnął wnioski z realizacji usług pocztowych w latach 2014-2015. Wygrała go Poczta Polska uzyskując 98 na 100 możliwych do zdobycia punktów. Jej rywal, PGP zdobył 68 punktów i zaoferował cenę wyższą aż o 182,5 mln zł od, zaproponowanej przez Poczta.

# Porównanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) przetargów na obsługę pocztową sądów i prokuratur



## Porównanie SIWZ przetargów na świadczenie usług pocztowych na rzecz wymiaru sprawiedliwości w postępowaniach z roku 2013 i 2015

	SIWZ 2013	SIWZ 2015
Warunek „posiadania wiedzy i doświadczenia”	Świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym o wartości co najmniej 11 mln zł	Świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym o wartości co najmniej 15 mln zł.
Wymogi dotyczące placówek	Placówki pocztowe czynne będą we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu,	Wszystkie placówki pocztowe, w których Wykonawca zapewnia odbiór przesyłek sądowych, muszą być czynne są we wszystkie dni robocze przez co najmniej 6 godzin dziennie, w tym w jeden dzień roboczy w tygodniu do godziny 20:00 lub w soboty przez co najmniej 3 godziny.
Wymogi dotyczące placówek	brak	Wszystkie placówki pocztowe, w których Wykonawca zapewnia odbiór przesyłek sądowych, umiejscowione muszą być w lokalizacjach oraz posiadać warunki lokalowe, które w sposób oczywisty nie utrudniają dostępu osobom niepełnosprawnym.
Wymogi dotyczące placówek	brak	We wszystkich placówkach pocztowych, w których Wykonawca zapewnia odbiór przesyłek sądowych, wydawanie przesyłek sądowych musi być przeprowadzone, na specjalnie wyznaczonym do tego stanowisku, oddzielnym od wszelkich innych czynności wykonywanych w takiej placówce odbiorczej w sposób wyraźny i jednoznaczny, zapewniający bezpieczeństwo tajemnicy korespondencji oraz powagę odbioru korespondencji sądowej.
Wymogi dotyczące placówek	brak	Wszystkie placówki pocztowe, w których Wykonawca zapewnia odbiór przesyłek sądowych, wyposażone muszą być w czynny, działający telefon.
Weryfikacja wymogów dotyczących placówek	brak	Przed dokonaniem wyboru najkorzystniejszej oferty, Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzenia wybranych przez Zamawiającego placówek Wykonawcy w zakresie spełnienia warunków,

## Porównanie SIWZ przetargów na świadczenie usług pocztowych na rzecz wymiaru sprawiedliwości z roku 2013 i 2015 (c.d.)

Kryteria wyboru ofert	Jedynym kryterium oceny ofert w danej części jest cena ofertowa brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia. Znaczenie kryterium – 100%.	Cena – 70% Wolumen doręczenia D+5 – 5% Terminy zwrotu (korespondencja oraz ZPO do Sądu) – 5% Obszar dostępności EPO – 5% Społeczne – 15%
Wymagane dokumenty	Oświadczenie wykonawcy o posiadaniu: a) po jednej placówce, średnio w skali kraju, przypadającej na 6000 mieszkańców; b) posiadaniu co najmniej jednej placówki pocztowej przypadającej na 85 km <sup>2</sup> powierzchni w gm. wiejskich; c) posiadaniu w każdej gminie co najmniej jednej stałej placówki pocztowej; d) wskazane w lit. a-c placówki będą czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu (...).	Wykaz placówek pocztowych

Analiza porównawcza Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) obu przetargów pokazuje, że zleceniodawca wyciągnął wnioski z popełnionych błędów. SIWZ z 2013 r. praktycznie nie zapewniała realizacji świadczeń z zachowaniem określonych prawem procedur związanych z dostarczaniem pism sądowych i prokuratorskich. Poleganie wyłącznie na oświadczeniu o spełnieniu warunku posiadania placówki w każdej gminie bez konieczności udostępnienia wykazu placówek, które są przecież kluczowe do realizacji tego typu usługi sprawiło, że PGP, która przetarg wygrała, mogła w ogóle wziąć w nim udział nie dysponując stosowną infrastrukturą do realizacji tej usługi. W 2015 roku nie tylko wymagano wykazu placówek, ale również zastrzeżono sobie prawo do jego weryfikacji.

Warto również zwrócić uwagę na kryteria wyboru ofert. W przypadku pierwszego przetargu była to wyłącznie cena, w drugim na szczęście uwzględniono już takie elementy jak:

- kryterium społeczne, czyli procent pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, którzy będą zatrudnieni przy realizacji zlecenia,
- obszar dostępności elektronicznego potwierdzenia odbioru (EPO) dla poszczególnych kodów pocztowych,
- gwarantowany czas zwrotu doręczeń przesyłek niepodjętych przez adresata oraz potwierdzeń odbioru,
- gwarantowany wolumen doręczeń przesyłek rejestrowanych w terminie do 5 dni roboczych od dnia nadania.

Wydawać by się mogło, że chociażby kwestie gwarantowanego wolumenu doręczeń oraz czasu zwrotów to absolutnie

niezbędne elementy, żeby móc dokonać rzetelnej oceny usługi pocztowej. Niestety zastosowano jedynie kryterium najniższej ceny. Podobnie sprawa wygląda w przypadku uwzględnienia jako kryterium oceny zatrudniania pracowników na umowy o pracę. Państwo powinno wspierać tą formę zatrudnienia, a nie przyzwalać na rozprzestrzenianie się patologii jakim jest nieuzasadnione zatrudnianie pracowników na umowy śmieciowe. Niestety nikt nie policzył kosztu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne z tytułu pracy doręczycieli PGP/InPostu na umowę zlecenie. Ciekawe, czy nadal moglibyśmy mówić o jakiegokolwiek oszczędności z tytułu realizacji pierwszego przetargu? Co więcej, dopuszczano się w stosunku do pracowników takich praktyk jak obowiązek podpisywania weksli in blanco.

W pierwszym przetargu pominięto całkowicie kwestię zapewnienia swobodnego dostępu do placówek osobom niepełnosprawnym. W odpowiedzi na krytyczną opinię na temat nieuwzględnienia tego elementu w ocenie ofert, zgłoszonego przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji i Fundacja Integracja, na portalu niepełnosprawni.pl. przedstawiciel Centrum Zakupów dla Sądownictwa (CzdS) stwierdził: „W tych zapisach rzeczywiście nie było nic o dostępności ani niepełnosprawności jako takiej. Jeśli wykroczylibyśmy poza standard, o którym wspominałem, narazilibyśmy się na zarzut, że faworyzujemy kogoś z wykonawców”. Okazało się, że w 2015 roku kwestia faworyzowania jednego podmiotu przestała mieć znaczenie i stosowny zapis w SIWZ się pojawił. Zgodnie z art. 62 ustawy Prawo pocztowe z dnia 23 listopada 2012 r. wymaga się od operatora wyznaczonego zapewnienia osobom z niepełno-

sprawnością dostępu do usług, m.in. poprzez odpowiednią organizację pracy swoich placówek oraz dostęp do skrzynek pocztowych, co umożliwi korzystanie z nich osobom poruszającym się na wózkach. W myśl cytowanego przepisu osoby na wózkach oraz niewidome na swój wniosek oraz bez dodatkowych opłat mają też prawo otrzymywać przesyłki do rąk własnych. Nie muszą więc fatygować się na pocztę ani nawet do swojej skrzynki. Skoro ustawodawca zawarł

tego typu zapisy w ustawie, warto zapytać dlaczego nie pomyślano o tym, że osoby niepełnosprawne, podobnie jak inni obywatele, również mają do czynienia z sądami i prokuraturami i powinny im być w kwestii komunikacji z tymi instytucjami zagwarantowane takie same prawa, jakie mają w przypadku usług pocztowych świadczonych w ramach usługi powszechnej.

# Realizacja przetargów przez PGP/InPost i Poczta Polską

W trakcie realizacji przetargu w latach 2014-2015 stwierdzono szereg naruszeń, które zostały wyszczególnione w informacjach dotyczących kontroli przeprowadzonych przez UKE i NIK w 2014 r. Porównajmy je z tym jak wygląda obsługa przetargu na lata 2016-2018, skoro jesteśmy prawie na jego półmetku.

## Naruszenia tajemnicy pocztowej

PGP/InPost 2014-2015	Poczta Polska 2016-2018 (stan na 31.03.2017)
Nieprawidłowości w omawianym zakresie stwierdzono w placówkach, w których przyjmowaniem awizowanych przesyłek listowych oraz ich wydawaniem adresatom zajmowały się osoby trzecie, nie będące podwykonawcami, które tylko czasowo zastępowały podwykonawców. Mając na uwadze liczbę placówek, w których przyjmowaniem przesyłek, ich przechowywaniem i wydawaniem adresatom zajmowały się osoby nieuprawnione do dostępu do tajemnicy pocztowej. Prezes UKE stwierdził, że w analizowanej sprawie nie chodzi o jednorazowe czy przypadkowe naruszenie tajemnicy pocztowej, ale o naruszenie, które nie tylko ze względu na charakter, ale również ze względu na swoją skalę stworzyło zagrożenie naruszenia bezpieczeństwa obrotu pocztowego oraz istotnych interesów podmiotów korzystających z usług pocztowych. Stwierdzone w toku kontroli naruszenia przepisów, odnoszące się do obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej, zostały uznane za naruszające art. 49 Konstytucji RP oraz zagrażające zarówno bezpieczeństwu obrotu pocztowego, jak i interesom podmiotów korzystających z usług pocztowych.	Nie zgłoszono przypadków naruszenia tajemnicy pocztowej. <sup>1</sup>

## Naruszenie przepisów dotyczących zachowania bezpieczeństwa obrotu pocztowego

PGP/InPost 2014-2015	Poczta Polska 2016-2018 (stan na 31.03.2017)
Niezapewnienie warunków technicznych i organizacyjnych świadczenia usług pocztowych koniecznych dla zachowania bezpieczeństwa obrotu pocztowego. Placówki, w których miała miejsce obsługa przesyłek listowych, albo w ogóle nie posiadały odpowiednio zabezpieczonego i wydzielonego miejsca do wyłącznego przechowywania przesyłek listowych w ten sposób, by uniemożliwić ich zniszczenie, uszkodzenie czy też zagubienie, albo posiadały miejsce przeznaczone do przechowywania przesyłek, jednak nie było ono przystosowane (pod względem wielkości) do przechowania tak dużej ilości przesyłek, jaka była przyjmowana w danej placówce.	Nie zgłoszono takich przypadków. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Według danych uzyskanych od Poczty Polskiej.

<sup>2</sup> Ibidem.



## Naruszenia w zakresie przestrzegania przepisów określających zasady doręczania i wydawania przesyłek na zasadach ogólnych oraz w postępowaniu karnym i cywilnym

PGP/InPost 2014-2015	Poczta Polska 2016-2018 (stan na 31.03.2017)
<p>1. Wadliwie określono katalog osób uprawnionych do odbioru przesyłek listowych nadawanych w trybie postępowania cywilnego w ten sposób, że osobą uprawnioną do odbioru przesyłki ustanowiono wyłącznie adresata lub osobę posiadającą pełnomocnictwo notarialne i sądowe. Taką samą praktykę przyjęto w placówkach podwykonawcy.</p> <p>2. Uzależnienie wydawania przesyłek awizowanych nadanych na tzw. zasadach ogólnych osobom pełnoletnim, zamieszkałym razem z adresatem, mającym inny adres zameldowania niż adres na przesyłce, od posiadania przez te osoby pełnomocnictwa operatora, notarialnego lub sądowego do odbioru korespondencji.</p> <p>3. Niewłaściwe opracowywanie przesyłek nadawanych w postępowaniach cywilnych i karnych.</p> <p>4. Nieprzestrzeganie obowiązujących terminów dla doręczeń przesyłek poleconych polegające na nieuprawnionym skracaniu terminów do odebrania przesyłki awizowanej oraz dopuszczanie się zwłoki w odsyłaniu nadawcy przesyłek poleconych niepodjętych w terminie.</p>	<p>1-2. W nielicznych przypadkach miały miejsce sytuacje doręczeń/wydawania przesyłek osobom nieuprawnionym, np. dorosłemu domownikowi, a nie adresatowi w przypadku adnotacji „do rąk własnych”.<sup>3</sup></p> <p>3. Nieliczne przypadki.<sup>4</sup></p> <p>4. Nieliczne przypadki.<sup>5</sup></p>

## Naruszenie przepisów poprzez brak obligatoryjnych elementów regulaminu świadczenia usług pocztowych

PGP/InPost 2014-2015	Poczta Polska 2016-2018 (stan na 31.03.2017)
Brak zawarcia w regulaminie pełnego katalogu faktycznie świadczonych usług	Nie zgłoszono takich przypadków. <sup>6</sup>

<sup>3</sup> Ibidem.

<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>5</sup> Ibidem.

<sup>6</sup> Ibidem.

## Naruszenie szczególnych zasad doręczania przesyłek w postępowaniu karnym i cywilnym

PGP/InPost 2014-2015	Poczta Polska 2016-2018 (stan na 31.03.2017)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niewypełnienie obowiązku umieszczania na stronie adresowej przesyłki odcisku datownika lub daty potwierdzających pozostawienie przesyłki w placówce pocztowej po jej awizowaniu i powtórny awizowaniu.</li> <li>2. Niewypełnienie obowiązku umieszczania odcisku datownika na stronie adresowej przesyłki niepodjętej w terminie przed jej odesłaniem nadawcy.</li> <li>3. Niewypełnienie obowiązku umieszczania na stronie adresowej przesyłki podpisu pracownika placówki pocztowej potwierdzającego przyjęcie przesyłki w placówce pocztowej po jej awizowaniu.</li> <li>4. Niewypełnienie obowiązku umieszczania na stronie adresowej niedoręczonej przesyłki nadanej w trybie postępowania cywilnego podpisu pracownika placówki pocztowej w przypadku dokonania powtórnego awizowania.</li> <li>5. Niewypełnienie obowiązku umieszczania podpisu doręczającego na stronie adresowej niedoręczonej przesyłki nadanej w trybie postępowania cywilnego przy próbie jej doręczenia.</li> <li>6. Niewypełnieniu obowiązku umieszczania podpisu na stronie adresowej niepodjętej w terminie przesyłki nadanej w trybie postępowania karnego przed jej odesłaniem nadawcy.</li> <li>7. Niewypełnienie obowiązku umieszczania na druku ZPO daty doręczenia odbiorcy przesyłki nadanej w trybie postępowania cywilnego i zaznaczenia sposobu jej doręczenia.</li> <li>8. Błędne obliczanie terminów awizowania przesyłek poprzez skracanie terminów przechowywania przesyłek awizowanych.</li> </ol>	<p>Nieliczne przypadki.<sup>7</sup></p>

Tylko w 2014 roku PGP/InPost w całym kraju obsłużył ponad 113 mln przesyłek sądowych. Konsorcjum uznało 30 tys. reklamacji i wypłaciło ponad 629 tys. odszkodowań.

W pierwszym kwartale obsługi przesyłek sądowych przez PGP/InPost, sądy wielokrotnie skarżyły się w mediach na niedostarczenie lub dostarczenie z opóźnieniem zwrotnych potwierdzeń odbioru (ZPO). Przykładowo sąd w Szczecinie, otrzymał zwrotki na ok. 30% wysłanej korespondencji a sąd w Łęborku zaledwie 11%. Kłopoty miał także e-sąd w Lublinie – na ponad 180 tys. wysłanych listów wróciło tylko niewiele ponad 20 proc. zwrotnych potwierdzeń odbioru (dane z 4 lutego 2014).

Media prawie codziennie informowały o różnego rodzaju nieprawidłowościach związanych z realizacją przetargu, a sądy podawały liczby przelożonych rozpraw, które, w skali kraju, szły w tysiące. Sądy próbując opanować sytuację, zaczęły wykorzystywać własnych pracowników do dostarczania pism, wydając na to dodatkowe środki, których zapewne nikt nie policzył.

Sytuacja po wygraniu drugiego przetargu przez Poczta Polską uległa zdecydowanej poprawie. Doskonale obrazuje to porównanie liczby reklamacji dla Sądu Okręgowego w Opolu, który może być dobrym punktem odniesienia dla sytuacji w całym kraju.

<sup>7</sup> Ibidem.

## Porównanie reklamacji dotyczących świadczenia usług pocztowych przez PGP/InPost i Poczte Polską dla Sądu Okręgowego w Opolu

	PGP (1.04.14 - 31.12.15) - 21 miesięcy	Średnia na miesiąc	Poczta Polska (1.03.16 - 3.02.17) - 11 miesięcy	Średnia na miesiąc	Różnica w średniej na miesiąc
Liczba reklamacji	5867	279	1596	145	- 48%
Liczba uchybień w doręczaniu korespondencji	798246	38012	1124	102	- 99,7%
Liczba reklamacji, w których wystąpiono z roszczeniami finansowymi	1431	68	496	45	- 34%
Suma zgłoszonych roszczeń [w zł]	61339	-	165972	-	171%

Z podsumowania jednoznacznie wynika, że liczba reklamacji w skali miesiąca zmniejszyła się prawie o połowę, a liczba uchybień w doręczaniu korespondencji spadła aż o 99,7%, przy czym uchybienia te obejmują jedynie liczbę ZPO niezwróconych pomimo upływu 30 dni od daty nadania korespondencji oraz zwróconych po 30 dniach od nadania korespondencji. Co pokazuje, że jakość świadczonych usług była dramatycznie niska. Dziwić może wzrost o 171% kwoty zgłoszonych roszczeń, przy równoczesnym

wielokrotnym spadku liczby reklamacji. Odpowiedź jest bardzo prosta – zleceniodawca mając w pamięci ogromną liczbę reklamacji z pierwszego przetargu postanowił się zabezpieczyć, wprowadzając drakońskie kary za naruszenia warunków świadczenia poszczególnych usług.

Dysponujemy jedynie fragmentarycznymi danymi, ale one już w wystarczający sposób obrazują skalę wprowadzonych zmian:

## Porównanie wysokości kar za naruszenie warunków świadczenia usług przez PGP/InPost i Poczte Polską

Naruszenie	PGP/InPost	Poczta Polska	Różnica
Za opóźniony o 30 dni list albo zgubioną przesyłkę	145 zł	1850 zł	+ 1176%
Błędnie wypełnione ZPO	8,18 zł	50 zł	+ 511%

Jak widać Centrum Zakupów dla Sądownictwa, które w przypadku przetargu z 2013 r. nie dopilnowało wielu spraw, co zostało wykazane wcześniej, teraz postanowiło wykazać jak bardzo leży mu na sercu dobro podatnika i wprowadziło kary, których wysokość jest szokująca i nieadekwatna do poniesionych kosztów. Właściwie trudno znaleźć odpowiedź na pytanie, dlaczego akurat opóźnienie miało być karane kwotą w wysokości miesięcznej płacy minimalnej (wg danych na moment uruchomienia obsługi zamówienia przez Poczte Polską). Poczta Polska odwołała się w tej sprawie do Krajowej Izby Odwoławczej. Ta jednak oddaliła odwołanie odpowiadając, że zamawiający ma prawo stosować takie sankcje, gdyż stoją one na straży jakości oferowanych usług.

Czy przejście obsługi sądów i prokuratur przez Poczte Polską rozwiązało wszystkie problemy. Trzeba jasno powiedzieć, że

nie, ale ich skala jest znacznie mniejsza niż w czasie realizacji usługi przez PGP/InPost. Zasadniczymi problemami, które ciągle występują są:

- zwrócenie ZPO w terminie od 4-6 dni/7-8 dni/pow. 9 dni od daty doręczenia/odbioru lub zwrócenie nieprawidłowo wypełnionego ZPO,
- wydanie korespondencji osobie nieuprawnionej lub w przypadku nie podjęcia próby doręczenia lub awizowania przesyłki w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia nadania (przesyłka zaginiona),
- brak wyraźnego/czytelnego podpisu adresata, brak daty doręczenia/wydania, brak adnotacji o awizacji, brak własnoręcznego podpisu osoby doręczającej, brak informacji o sposobie doręczenia, ręczne poprawianie daty, naniesienie różnych dat, brak zakreślenia odpowiednich pól na ZPO.

Problemy związane z wykorzystywaniem papierowych ZPO miało rozwiązać, wprowadzone już w połowie 2015 r. przez PGP/InPost elektroniczne potwierdzenie odbioru. Celem wdrożenia tego rozwiązania było skrócenie czasu obiegu korespondencji, rozwiązanie problemu zaginionych ZPO, łatwiejsza i szybsza walidacja danych oraz ograniczenie liczby reklamacji. Przyspieszenie obiegu korespondencji i eliminacja błędów miały w konsekwencji skutkować skróceniem czasu postępowań.

Niestety po wygraniu przetargu na lata 2016-2018 przez Poczta Polska, firma ta w pełni zapewniła obsługę EPO dopiero z początkiem 2017 r. (zamiast we wrześniu 2016 r.

jak planowano) w związku z przeciągającym się zakupem odpowiedniego sprzętu oraz wdrożeniem obsługującej cały system aplikacji „Mobilny Listonosz”. Opóźnienie i brak ciągłości w funkcjonowaniu EPO to oczywiście problem, ale nie mniej ważną kwestią jest przygotowanie sądów do korzystania z tej formy doręczeń. W 2016 r. zaledwie ok. 20% wszystkich potwierdzeń odbioru było przyjmowanych przez sądy w wersji elektronicznej.<sup>8</sup> Liczba ta jednak stale rośnie więc należy mieć nadzieję, że pozytywne skutki tego rozwiązania dla wymiaru sprawiedliwości staną się wkrótce bardziej odczuwalne.

---

8 Ibidem.

# Podsumowanie



**Doświadczenia wyniesione z realizacji obu przetargów na obsługę sądów i prokuratur jednoznacznie wskazują, że w tego typu procedurze powinna zostać dochowana bardzo duża staranność, która zagwarantuje wybór firmy dysponującej odpowiednią infrastrukturą, zasobami oraz know-how niezbędnymi do właściwej realizacji usług.**

**B**iorąc pod uwagę szczegółowe i zagwarantowane ustawowo wymogi jakie musi spełnić firma, która wygrywa konkurs na operatora wyznaczonego, w pełni zasadna wydaje się proponowana nowelizacja ustawy Prawo pocztowe, która zakłada, że doręczanie przesyłek poleconych w trybach określonych przez przepisy kodeksów postępowania cywilnego, postępowania administracyjnego i postępowania karnego oraz Ordynację podatkową i Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi „odbywa się w ramach usługi pocztowej polegającej na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu tych przesyłek świadczonej przez operatora wyznaczonego”. Wprowadzona zmiana jest również zgodna z Artykułami 7 i 8 I Dyrektywy pocztowej, w brzmieniu zmienionym III Dyrektywą pocztową, które wprawdzie wskazują, że Państwa Członkowskie nie mogą udzielać ani utrzy-

mywać w mocy wyłącznych lub szczególnych praw w zakresie ustanawiania i świadczenia usług pocztowych, ale jednocześnie wskazuje się, że postanowienie to nie może naruszać prawa Państw Członkowskich m.in. do świadczenia usługi przesyłek poleconych stosowanych w procedurach sądowych lub administracyjnych zgodnie z ich ustawodawstwem krajowym. Powyższe oznacza, że wskazany obszar działalności pocztowej Państwa Członkowskie mogą zorganizować zgodnie z regułami ich prawodawstwa wewnętrznego, z uwagi właśnie na wprowadzony wyjątek od ogólnych reguł funkcjonowania rynku usług pocztowych. Zostało to wprost w ww. dyrektywach wskazane i nie ma wątpliwości co do celu i zakresu przedmiotowej regulacji. Potwierdzeniem tego są analogiczne uregulowania wprowadzone przez wiele innych krajów unijnych.

## **Kontakt:**

Krzysztof Piskorski  
Prezes Instytutu Poczтового  
instytutpocztowy.pl  
k.piskorski@instytutpocztowy.pl  
+48 888 346 370

## Źródła:

- Dostarczanie pism i przesyłek sądowych oraz prokuratorskich. Informacja o wynikach kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, Nr ewid.168/2015/D/14/509/KPB
- Specyfikacja istotnych warunków zamówienia na: świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych- Zp-14/2013
- Specyfikacja istotnych warunków zamówienia na: świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych oraz zwrotu przesyłek niedoręczonych- Zp-01/2015
- <http://biznes.onet.pl/wiadomosci/kraj/kary-za-zgubienie-przesylek-na-poczcie-polskiej/711sw0>
- [http://www.opole.so.gov.pl/pl/dokumenty/Raporty\\_pocztowe](http://www.opole.so.gov.pl/pl/dokumenty/Raporty_pocztowe)
- <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/177252#.UyrPbv15O72>
- Realizacja kontraktu na świadczenie usług pocztowych na rzecz sądów i prokuratur w latach 2014-2015, Instytut Poczty
- Analiza informacji na temat obsługi korespondencji sądowej przez Polską Grupę Pocztową w I kwartale 2014 roku, Zbigniew Baranowski, rzecznik prasowy Poczty Polskiej
- Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe
- Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych z późniejszymi zmianami
- Projekt z dnia 3 lutego 2017 r. Ustawy o zmianie ustawy - Prawo pocztowe oraz niektórych innych ustaw