

POCZTA POLSKA **NARODOWYM OPERATOREM** **CYFROWYM I LOGISTYCZNYM**

**Przegląd scenariuszy dalszego
funkcjonowania pocztowego operatora
wyznaczonego w dobie e-substytucji
i e-administracji**

Warszawa,
kwiecień 2016 r.

SPIS TREŚCI



Słowo wstępne	/3/
Kluczowy proces decyzyjny	/4/
Diagnoza sytuacji, w jakiej znajduje się Poczta Polska	/5/
Atuty.	/5/
Słabe strony	/6/
Szanse.	/7/
Zagrożenia	/7/
Mapa interesariuszy	/9/
Program zrównoważonej cyfryzacji usług publicznych.	/13/
Dlaczego Poczta powinna być partnerem dla rządu w procesie cyfryzacji administracji?	/14/
Projekty cyfrowe i logistyczne, których wykonawcą może być Poczta Polska	/15/
I. E-administracja	/15/
II. Logistyka międzynarodowa	/17/
III. Usługi pocztowe i archiwizacyjne dla urzędów centralnych, samorządów i spółek skarbu państwa.	/18/

SŁOWO WSTĘPNE



Poczta Polska to przedsiębiorstwo, które wyczerpało swoje dotychczasowe źródła rozwoju. Obecnie znajduje się w punkcie, z którego wiodą tylko dwie drogi – jedna zmierza ku trwałemu wzrostowi, dzięki zaangażowaniu się w budowę świata komunikacji cyfrowej oraz handlu e-commerce i cross-border; druga – polegająca na kontynuowaniu starych sposobów funkcjonowania, prowadzi do stopniowego obumierania tej cieszącej się prawie 500-letnią tradycją instytucji.

Instytut Poczty poddał analizie kondycję Poczty Polskiej i przedstawia w niniejszym raporcie najważniejsze jej zasoby, ale też słabości, wynikające z lat zaniedbań zarządczych i braku sprzyjającej politycznej koniunktury. Rewolucja technologiczna, która przeniosła główny ciężar komunikacji do internetu, jest podstawowym źródłem zagrożeń dla obecnego modelu biznesowego Poczty. Wśród zewnętrznych niesprzyjających czynników, które muszą być brane pod uwagę w dyskusji, wymienić należy m.in. agresywną konkurencję krajową, wsparcie rządów największych krajów europejskich dla własnych operatorów logistycznych czy brak regulacji prawnych wskazujących pocztowego operatora narodowego jako podmiot obsługujący korespondencję instytucji państwowych i samorządowych.

Zakrojona na szeroką skalę cyfryzacja usług publicznych, paradoksalnie może być zarówno ogromnym zagrożeniem jak i wielką szansą dla Poczty Polskiej. Na czym polega niejednoznaczność tego zjawiska? Jest ono w swym przebiegu podobne do mającego miejsce kilka

lat temu procesu masowego ubankowienia Polaków. Strata Poczty Polskiej, na każdym emerycie zakładającym rachunek bankowy, wynosiła kilka złotych miesięcznie. Jednak była ona mniejsza, gdy ten rachunek był otwarty w Banku Pocztowym. Podobna zależność występuje obecnie. Każda elektronicznie dostarczona korespondencja czy usługa publiczna oznacza mniejszy dochód dla Poczty. Jednak gdy Poczta stanie się partnerem rządu w procesie cyfryzacji państwa, nie tylko nie przygniecie jej zakres strat, ale otrzyma impuls rozwojowy i nową misję do wypełnienia.

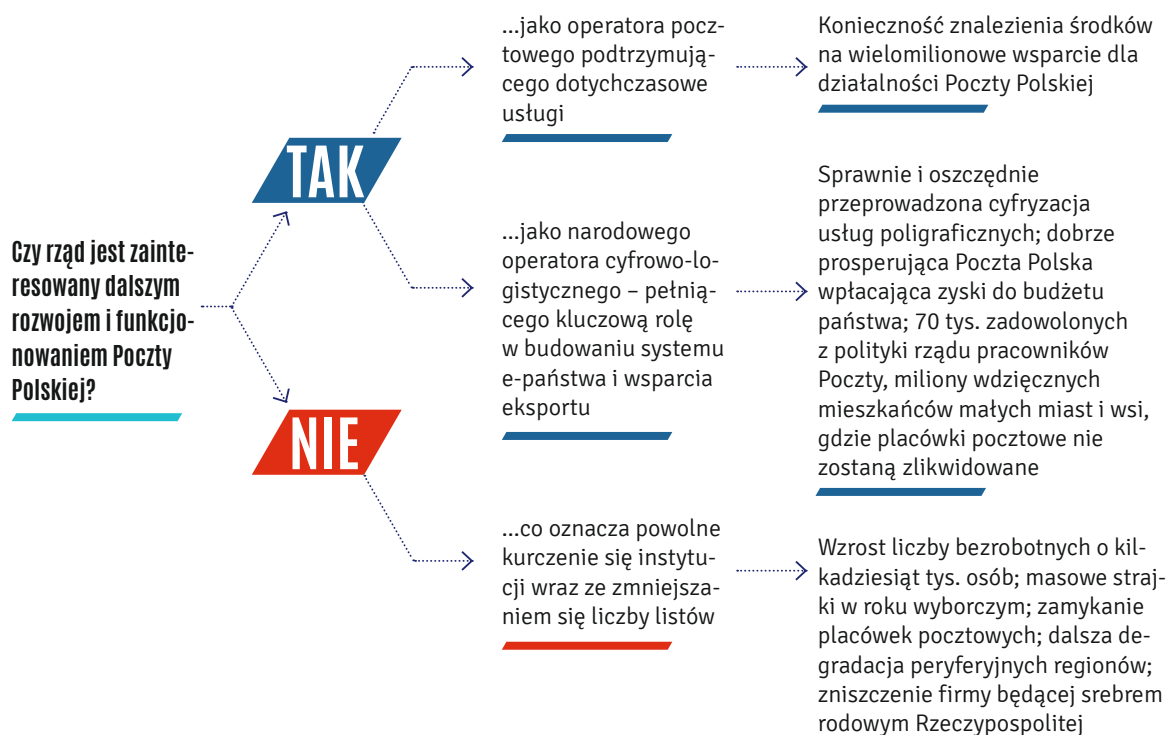
/3/

Adresatami pytania o kształt planowanej cyfryzacji państwa są ministrowie obecnego rządu. To od nich zależy jaką drogą Polska będzie szła ku cyfryzacji i czy za organizację podróży odpowiadać będzie Poczta. Decyzja w tej fundamentalnej kwestii pociąga za sobą rozstrzygnięcie kilku innych rozwojowych dylematów. Czy Polsce potrzebna jest Poczta? Jakiej Poczty chcemy? Czy jeśli Poczta ma nadal funkcjonować za dziesięć lat, to czy jesteśmy gotowi dofinansowywać ją rosnącymi kwotami z budżetu, czy wolimy stworzyć dla niej strategię rozwoju w roli cyfrowego i logistycznego operatora narodowego, dzięki której sama będzie dobrze prosperowała i dodatkowo przyczyniała się do bogacenia i sprawnego funkcjonowania państwa?

Życząc miłej lektury raportu zostawiam Państwa z powyższymi pytaniami.

Przemysław Sypniewski
Prezes Instytutu Pocztowego

KLUCZOWY PROCES DECYZYJNY



/ 4 /

KTO PODEJMIĘ DECYZJĘ?



BEATA SZYDŁO

Prezes Rady Ministrów



MATEUSZ MORAWIECKI

Wicepremier, Minister rozwoju



MARIUSZ BŁASZCZAK

Minister spraw wewnętrznych i administracji



ELŻBIETA RAFALSKA

Minister rodziny, pracy i polityki społecznej



PAWEŁ SZAŁAMACHA

Minister finansów



ANDRZEJ ADAMCZYK

Minister infrastruktury i budownictwa



DAWID JACKIEWICZ

Minister skarbu państwa



ANNA STREŻYŃSKA

Minister cyfryzacji



HENRYK KOWALCZYK

Minister – członek Rady Ministrów,
Przewodniczący Stałego Komitetu
Rady Ministrów

DIAGNOZA SYTUACJI, W JAKIEJ ZNAJDUJE SIĘ POCZTA POLSKA



Poczta Polska to duża spółka skarbu państwa, której historia spleta się z losami państwa polskiego. Posiada unikalne zasoby, ale i poważne słabości. Stoi obecnie w przededniu zmian, które ostatecznie przeformułują kształt komunikacji na linii obywatel–państwo. To rewolucja mogąca zachwiać fundamentami Poczty lub stać się okazją do wzniesienia jej usług na wyższy, cyfrowy poziom. To, który scenariusz

zrealizuje się w ciągu najbliższych lat, zależy od zdecydowanych i profesjonalnych działań zarządu oraz od odważnych i dalekowzrocznych decyzji politycznych. Dobre decyzje muszą być poprzedzone gruntowną analizą, dlatego poniżej prezentujemy najważniejsze informacje, jakie powinny być wzięte pod uwagę w czasie tworzenia scenariuszy rozwoju dla Poczty.



Atuty

- » Poczta Polska to największa sieć dystrybucyjno-logistyczna w Polsce;
- » W 2015 r. została wybrana przez Urząd Komunikacji Elektronicznej na pocztowego operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych na lata 2016 – 2025 (Polska była pierwszym w Europie państwem, w którym zorganizowano taki konkurs);
- » Doręcza 1,2 mld listów rocznie i 4,7 mln dziennie;
- » Dostarcza 45 mln paczek rocznie;
- » Zatrudnia ponad 73 tys. pracowników, w tym 22 tys. listonoszy;
- » Posiada 7,6 tys. placówek pocztowych na terenie całego kraju, w tym 4,6 tys. własnych i 3 tys. agencyjnych;
- » Poczta realizuje program „Mobilny listonosz”, w ramach którego do 01.09.16 r.

wszyscy listonosze będą wyposażeni w tablety z aplikacją obsługującą usługi pocztowe i publiczne;

- » Poczta za pomocą różnych kanałów (listonosze, placówki, strona internetowa, infolinia, aplikacja Envelo) ma 100% dotarcie do wszystkich obywateli, również wykluczonych cyfrowo;
- » Posiada doświadczenie w realizacji procesów wypłaty świadczeń pieniężnych i obsługi wniosków, a także przy obsłudze największych klientów: ZUS, banki, telekomy, firmy wystawiające rachunki (branża energetyczna);
- » Marka Poczty Polskiej cieszy się w Polsce wysokim zaufaniem społecznym dzięki bliskim, codziennym kontaktom z obywatelami;
- » Poczta Polska jako strategiczny obszar swojego rozwoju widzi rynek e-commerce i chce być partnerem logistycznym

pierwszego wyboru dla sklepów internetowych; w tym celu utworzyła serwisy dedykowane dla branży: ecommerce.pl; poczta-polska.pl; efirma.poczta-polska; i esklep.poczta-polska.pl;

- » Grupa Poczty Polskiej oferuje kompleksowe usługi bankowe i ubezpieczeniowe. Zarówno Bank Pocztowy S.A., Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych oraz Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. planują dalszą dynamiczną ekspansję w obszarze sprzedaży produktów finansowych;
- » Za pomocą spółki Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. Poczta rozwija usługi,

które łączą rzeczywistość wirtualną z tradycyjnymi usługami pocztowymi (np. neoznaczek, neolist, neolist masowy, neokartka, neofaktura), jak i produkty w pełni cyfrowe, tj. neofaktura elektroniczna, neolist elektroniczny, neorachunki;

- » Poczta Polska wspiera administrację we wprowadzaniu e-usług publicznych (np. potwierdzanie Profilu Zaufanego) oraz w rozwijaniu cyfrowych kompetencji u obywateli (w trakcie tworzenia jest sieć kilkuset Centrów Aktywności Cyfrowej w placówkach pocztowych w mniejszych miejscowościach).



Słabe strony

- » Niedoinwestowana infrastruktura – zawinił tu brak wsparcia ze strony państwa w ciągu ostatnich 15 lat, podczas gdy operatorzy wyznaczeni z krajów Zachodniej Europy otrzymywali i nadal otrzymują wsparcie rządu miliardów euro;
- » Zbyt późno rozpoczęta modernizacja firmy – to zaniedbanie przyczyniło się do tego, że Poczta dała się wyprzedzić na rynku kurierskim firmom prywatnym;
- » Negatywne elementy w wizerunku – kojarzenie Poczty przez część społeczeń-

stwa z kolejkami i sposobami działania rodem z PRL;

- » Sytuacja finansowa niepozwalająca na większe podwyżki pensji, co pociąga za sobą problemy z rekrutacją na szeregowie stanowiska w niektórych regionach kraju oraz trudności z pozyskiwaniem najlepszych pracowników z rynku na stanowiska specjalistyczne. Pracownicy dają wyraz swojemu niezadowoleniu w portalach społecznościowych i wywiadach prasowych.



Szanse

- » Nabierający impetu proces cyfryzacji usług publicznych jest szansą na wykorzystanie przez administrację zinstytucjonalizowanych kompetencji Poczty Polskiej w dziedzinie elektronicznej obsługi obywateli (paperless i cashless), a także bezpośredniego dotarcia do osób wykluczonych cyfrowo;
- » Rozwijająca się w dwucyfrowym tempie branża e-commerce generuje duży popyt na usługi logistyczne, paczkowe i kurierskie, co jest szansą na zastąpienie przez Poczte malejących dochodów z obsługi tradycyjnej korespondencji;
- » Rosnący rynek finansowy oraz zainteresowanie Polaków produktami bankowy-

mi i ubezpieczeniowymi dają dobre perspektywy dla rozwoju oferty finansowej Grupy Poczty Polskiej;

- » Zjawisko e-substytucji generuje popyt na elektroniczne nadawanie korespondencji wychodzącej, a tym samym rosnącym zainteresowaniem cieszyć się będą hybrydowe produkty Poczty Polskiej jak neoznaczek, neokartka czy neofaktura;
- » Ożywienie gospodarcze między Europą a Chinami rodzi nowe szanse gospodarcze dla naszego kraju, związane z obsługą celną i transportową szlaku tranzytowego, a jednocześnie stwarza potrzebę powołania instytucji koordynującej, którą mogłaby być Poczta Polska.

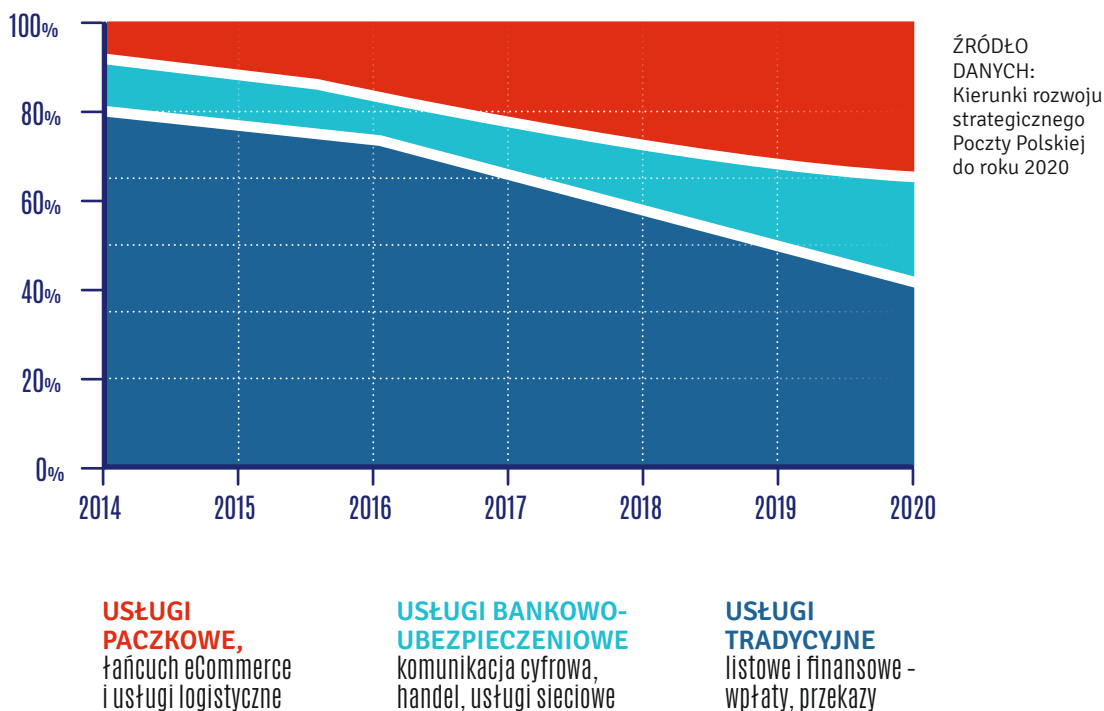


Zagrożenia

- » Przeprowadzenie procesu cyfryzacji usług publicznych bez udziału Poczty Polskiej jest obecnie największym zagrożeniem dla dalszego funkcjonowania firmy. Cyfryzacja, która nałoży się na efekt e-substytucji sprawi, że dramatycznie spadnie liczba listów wysyłanych przez i do urzędów państwowych. Poczta odcięta od tradycyjnego źródła dochodów i nie zaproszona do budowy nowej, elektronicznej administracji, będzie musiała kilkukrotnie zmniejszyć skalę prowadzonego biznesu i zwolnić kilkadziesiąt tysięcy ludzi. Jedyną dobrą wiadomością jest fakt, że możliwe jest zapobiegnięcie urzeczewistnieniu się tego ryzyka, dzięki podjęciu właściwych decyzji politycznych;
- » Nieodwracalne i postępujące zmniejszanie się wolumenu listów (ok. 10% rocznie), czyli źródła dochodów na którym opierało się funkcjonowanie firmy przez kilkaset lat – to kolejne zagrożenie dla stabilności Poczty. Nie jest możliwe przeciwdziałanie temu procesowi, gdyż ma on charakter globalny, można jednak minimalizować jego skutki rozwijając alternatywne obszary działalności;

- » Zagrożeniem w sferze wizerunkowej dla Poczty jest agresywna działalność public relations konkurencji, obliczona na kwestionowanie roli operatora wyznaczonego na rynku pocztowym oraz doprowadzanie do publicznych konfrontacji. Taktyka taka, przy braku skutecznych działań komunikacyjnych ze strony Poczty, może prowadzić do stopniowego podkopywania jej pozycji i występowania w roli podmiotu, który stale musi się tłumaczyć z rzekomych praktyk monopolistycznych;
- » Niekorzystne z punktu widzenia interesów Poczty Polskiej są działania banków, ubezpieczycieli i innych instytucji komercyjnych, mające na celu jak największe zaangażowanie w cyfrowe usługi publiczne. Przykładem takiej akcji było szybkie zorganizowanie przez grupę banków systemu wsparcia dla programu Rodzina 500+. Poczta Polska nie została zaproszona do negocjacji na początkowym ich etapie. Banki, dzięki obsłudze programu finansowego dla rodzin, zyskują nowych klientów, dostęp do numerów PESEL, za które w innym przypadku muszą płacić oraz uprawnienia do wdrażania systemu

PROGNOZA STRUKTURY PRZYCHODÓW POCZTY POLSKIEJ DO 2020 R.



identyfikacji elektronicznej eIDAS. Tymczasem banki nie są instytucjami, które mogą dotrzeć do wszystkich Polaków, ponieważ nie mają dostępu do osób, które funkcjonują poza systemem bankowym, ponadto w niedługiej przyszłości banki będą ograniczały liczbę swoich placówek, a to zmniejszy dostępność usług publicznych w których będą pośredniczyły;

- » Podstawowym zagrożeniem dla Poczty, o charakterze politycznym, jest ryzyko niepełnego zrozumienia przez rządzących jej potencjału i możliwości

do odegrania roli w procesie cyfryzacji administracji publicznej. Błędem byłoby sprowadzanie Poczty do roli tradycyjnego doręczyciela listów i paczek, a nawet dotowanie słabnącego biznesu. Innym krótkowzrocznym posunięciem może być powołanie osobnego regulatora tylko dla rynku pocztowego, zanim rząd określi jaki ma być zakres zadań Poczty w ramach cyfryzacji państwa. Zdefiniowanie w sposób konserwatywny zakresu kompetencji urzędu regulującego może stać się hamulcem rozwoju innowacyjnych usług Poczty Polskiej.

MAPA INTERESARIUSZY



SPRZYMIERZEŃCY

wykorzystać w pełni ich potencjał

- » rząd i partia PiS
- » mieszkańcy małych miejscowości i wsi, w których placówki pocztowe są ważnymi lokalnymi centrami usług
- » pracownicy Poczty Polskiej i związki zawodowe



NEUTRALNI

uczynić z nich sprzymierzeńców

- » firmy informatyczne wdrażające systemy e-administracji
- » klienci Poczty Polskiej, a jednocześnie elektorat wyborczy
- » wybrane media



KONKURENCI/PRZECIWNICY

zneutralizować ich oddziaływanie

- » banki, ubezpieczyciele, instytucje finansowe
- » konkurencja krajowa na rynku pocztowym i paczkowym
- » konkurencja zagraniczna na rynku pocztowym i paczkowym
- » wybrane media

/ 9 /



MINISTERSTWA KLUCZOWE DLA FUNKCJONOWANIA POCZTY POLSKIEJ



Premier.gov.pl

Kluczowymi osobami decyzyjnymi w sprawie dalszego rozwoju Poczty Polskiej jest siedmiu członków Rady Ministrów. Siedmiu kolejnych ministrów także powinno być zainteresowanych sprawnym i skutecznym działaniem Poczty, która pomaga im w wypełnianiu zadań właściwych dla danego resortu. Premier Beata Szydło i Przewodniczący Stałego

Komitetu Rady Ministrów Henryk Kowalczyk mają decydujący wpływ polityczny na to czy budowa e-usług publicznych i infrastruktury handlu zagranicznego będzie odbywała się przy udziale Poczty Polskiej. Poniżej zostały opisane kompetencje i szanse jakie stwarza współpraca z Poczta w przypadku konkretnych ministerstw.



Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa

Minister Infrastruktury i Budownictwa

Andrzej Adamczyk sprawuje funkcje właściwe wobec Poczty Polskiej i wyznacza jednego członka Rady Nadzorczej. Ministerstwo kształtuje politykę regulacyjną w odniesieniu do rynku pocztowego, opracowuje roczne plany emisji znaczków pocztowych i odpowiada za współpracę z organizacjami międzynarodowymi:

Światowym Związkiem Pocztowym (UPU), Europejskim Komitetem ds. Regulacji Pocztowych (CERP) i Polskim Komitetem Normalizacyjnym w dziedzinie sektora pocztowego. Poczta Polska może być narzędziem dla Ministerstwa Infrastruktury i Budownictwa pozwalającym na stworzenie nowoczesnej infrastruktury logistycznej państwa.



Ministerstwo
Finansów

Ministerstwo Finansów również deleguje do Rady Nadzorczej Poczty jedną osobę. Z punktu widzenia tego resortu dobrze funkcjonująca

Poczta Polska to dodatkowy zysk dla budżetu państwa, uszczelnione podatki i opłaty celne, a także przejrzystość operacji finansowych.



Ministerstwo
Skarbu
Państwa

Założycielem i jedynym akcjonariuszem Poczty Polskiej jest Skarb Państwa, reprezentowany przez ministra właściwego do spraw łączności, obecnie Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

Minister Skarbu ma jednak prawo wskazania jednego członka Rady Nadzorczej Poczty, a wzrost wartości spółki oznacza pomnożenie majątku państwa.

/10/



Ministerstwo Rozwoju

Poczta Polska jest istotnym podmiotem także dla **Ministerstwa Rozwoju**, ponieważ może oddziaływać na dynamikę handlu zagranicznego, przyczyniać się do promocji polskich produktów oraz pozytywnie wpływać na wzrost gospodarczy. Poczta Polska może być partnerem rządu we wdrażaniu „Planu na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju”, a zwłaszcza jego trzech filarów: rozwój innowacyjnych firm

(poprzez kompleksowe wsparcie dla sektora e-commerce), ekspansja zagraniczna (poprzez logistyczną obsługę handlu zagranicznego i koordynację ekosystemu Azja-Polska-Europa) oraz rozwój społeczny i terytorialny (poprzez dostarczanie usług pocztowych i finansowych w najmniejszych miejscowościach oraz podnoszenie kompetencji cyfrowych obywateli).



Ministerstwo Cyfryzacji

Ministerstwo Cyfryzacji opublikowało w marcu 2016 r. dokument „Kierunki Działania Strategicznych Ministra Cyfryzacji w obszarze informatyzacji usług publicznych”. Poczta

Polska może wesprzeć ten resort we wdrażaniu aż czterech z pięciu działań wymienionych w dokumencie działań:

1. „Państwo ma być służebne wobec obywatela. Dzięki technologii cyfrowej ma łączyć rozproszone instytucje i zmieniać zagniatwane procedury w spójne i proste usługi” – Poczta Polska jest przygotowana do pełnienia roli koordynatora procesu cyfryzacji usług publicznych, dzięki sprawnym systemom IT, 22 tysiącom listonoszy wyposażonych niebawem w tablety, placówkom na terenie całego kraju mogącym służyć wsparciem merytorycznym i dostępem do internetu, dotarciu do 100% obywateli, także tych, którzy nie korzystają z usług bankowych, czy są wykluczeni cyfrowo.

2. „Dostęp do sieci oraz usług publicznych musi być bezpieczny dla naszych danych oraz transakcji wszelkiego rodzaju, dokonywanych w sieci” – Poczta Polska posiada nowoczesne systemy bezpieczeństwa i zarządzania ryzykiem oraz liczne certyfikaty, dodatkowo jest spółką Skarbu Państwa, co zapewnia pełną kontrolę rządu nad przetwarzaniem i przechowywaniem danych dotyczących obywateli i administracji.

3. „Rozwój innowacyjnej gospodarki potrzebuje bieżącego, łatwego dostępu do danych gromadzonych przez służby publiczne” – Poczta Polska zapewnia wielokanałowy dostęp do usług, nieporównywalnie większy od tego, który jest w stanie zapewnić jakakolwiek inna instytucja prywatna lub publiczna. Poczta oferuje dostęp do usług poprzez: stronę internetową, aplikację mobilną Envelo, infolinię, 22 tys. listonoszy wyposażonych w tablety z dostępem do internetu, sieć 7,2 placówek pocztowych wyposażonych w sieć wi-fi i oferujących wsparcie teleinformatyczne (liczba placówek Poczty prawie trzykrotnie przekracza liczbę urzędów miast i gmin).

4. „Potrzebujemy stale, niezależnie od wieku, podnosić nasze kompetencje cyfrowe, by efektywnie korzystać z dobrodziejstw cyfryzacji i konkurować na globalnym rynku” – Poczta Polska tworzy sieć kilkuset wyposażonych w sprzęt komputerowy i dostęp do internetu Centrów Aktywności Cyfrowej w placówkach znajdujących się w mniejszych miejscowościach. Punkty te umożliwiają otrzymanie fachowego wsparcia oraz rozwijanie i nabywanie kompetencji cyfrowych poprzez osoby nie mające stałego dostępu do internetu.

/11/



Ministerstwo
Spraw Wewnętrznych
i Administracji

Poczta Polska jest spółką Skarbu Państwa pełniącą służebną rolę wobec **Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji**. Dostarcza korespondencję urzędów państwowych i samorządowych, daje dostęp do usług publicznych w swoich placówkach i wspiera cyfryzację administracji. W końcowym rozdziale niniejszego raportu pt. „Projekty cyfrowe i logistyczne, których wykonawcą może być

Poczta Polska” przedstawione są konkretne projekty, w których Poczta może być partnerem dla administracji. Między innymi od decyzji Ministra Mariusza Błaszczaka będzie zależało czy Poczta stanie się koordynatorem i dostawcą cyfrowych usług państwa dla obywateli oraz czy cyfryzacja administracji ostatecznie pogrzebie Poczte, czy raczej stanie się dla niej nową misją.



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

Poczta Polska jest przedmiotem zainteresowania i oddziaływania również ze strony **Minister-**

stwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, nie tylko dlatego, że uczestniczy w obsłudze pro-

gramu Rodzina 500+. Poczta to największy pracodawca w kraju, zatrudniający prawie 80 tys. osób. Biorąc pod uwagę najbliższych członków rodzin pracowników Poczta zapewnia utrzymanie ok. 500 tys. Polaków. Obecna sytuacja na Poczcie ma cechy kryzysu, a pensje w firmie są wyjątkowo niskie. Wykluczenie Poczty z proce-

su cyfryzacji państwa spowoduje nieuchronne kurczenie się dochodów tej spółki i konieczność zwolnienia kilkudziesięciu tysięcy ludzi. Masowe strajki, jakie będą temu towarzyszyły oraz skutki społeczne w postaci wzrostu bezrobocia niewątpliwie będą miały także konsekwencje polityczne w kolejnych wyborach.

Pozostałe ministerstwa dla których Poczta Polska jest ważnym narzędziem działania

Ministerstwo Sprawiedliwości	· Poczta operatorem dostarczającym korespondencję sądownictwa · i gwarantem powagi, bezpieczeństwa i terminowości wykonywania zadań organów wymiaru sprawiedliwości
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	· Poczta narodowym operatorem logistycznym, promującym na świecie markę Polski i umacniającym relacje z jej partnerami handlowymi m.in. krajami UE, Chinami, Indiami, Rosją i państwami ASEAN
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	· Poczta instytucją przyczyniającą się do wyrównywania szans między różnymi terenami Polski, zapewniającą każdego dnia usługi pocztowe i finansowe nawet na najbardziej oddalonych terenach wiejskich
Ministerstwo Obrony Narodowej	· Poczta częścią infrastruktury kryzysowej państwa w zakresie łączności na wypadek sytuacji nadzwyczajnych, klęsk żywiołowych i wojny (Poczta Polowa)
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	· Poczta partnerem i sponsorem badań naukowych w zakresie cyfrowej gospodarki, e-państwa i nowoczesnej logistyki
Ministerstwo Nauki	· Poczta instytucją wspierającą politykę historyczną i kulturalną państwa poprzez emisję specjalnych serii filatelistycznych upamiętniających ważne rocznice i wydarzenia
Ministerstwo Środowiska	· Poczta jako firma przyjazna środowisku poprzez ekologiczne zarządzanie flotą samochodową oraz ograniczenie emisji CO₂ dzięki promowaniu odbioru paczek w punktach

PROGRAM ZRÓWNOWAŻONEJ CYFRYZACJI USŁUG PUBLICZNYCH



Działalność Poczty Polskiej pokrywa się z obszarami kompetencji aż siedmiu ministerstw, ma wpływ na funkcjonowanie siedmiu kolejnych, dlatego konieczne jest wypracowanie w ramach rządu spójnej koncepcji dotyczącej roli Poczty w państwie w warunkach dokonującej się zmiany cyfrowej. Potrzeba nowej wizji jest o tyle pilna, że skutkiem ubocznym przejścia z papierowego na elektroniczny obieg korespondencji urzędowej jest zagrożenie 65% dochodów Poczty pochodzących z doręczania przesyłek listowych. Zmiana technologii komunikowania nie zmienia jej istoty i funkcji, dlatego właściwym wydaje się, aby jego obsługą zajmowała się ta sama instytucja, odpowiednio technologicznie przygotowana do tej roli.

Zastanawiając się nad sensem uczynienia Poczty jednostką koordynującą i wdrażającą cyfrowe usługi publiczne warto przyjrzeć się też kosztom scenariusza alternatywnego. Zmniejszający się, w tempie 10% rocznie, wolumen listów, a za kilka lat (na skutek wdrożenia e-administracji) nawet 20%, będzie powodował znaczny, pogłębiający się spadek dochodów Poczty. Skala zjawiska będzie tak duża, że nie zrekompensuje jej nawet rosnący rynek paczkowy ani rozbudowa oferty Banku Pocztowego. Poczta stanie się firmą deficytową i do dalszego funkcjonowania będzie wymagała dotacji z budżetu państwa rzędu setek milionów złotych.

W przypadku gdyby rząd nie mógł z przyczyn prawnych lub nie chciał z powodów politycznych bądź finansowych, dotować działalności

Poczty Polskiej, powolny upadek tej firmy miałby rozległe skutki społeczne. Po pierwsze doszłoby do zwolnień kilkudziesięciu tysięcy pracowników – biorąc pod uwagę, że dotknęłoby to całych rodzin, problem może dotyczyć nawet pół miliona Polaków. Masowe zwolnienia w 2018 lub 2019 roku będą miały niebagatelny wpływ na wzrost bezrobocia, tym samym na sympatie i antypatie wyborcze dużej grupy elektoratu. Czekają nas strajki, demonstracje, akcje okupacyjne sejmu i centralnych ministerstw.

Kolejną poszkodowaną i niezadowoloną grupą społeczną będą mieszkańcy małych miejscowości i wsi, położonych z dala od większych ośrodków miejskich. Na terenach peryferyjnych placówki pocztowe i osoba listonosza to jedno z najważniejszych przejawów obecności państwa. Likwidowanie poczt i ograniczanie częstotliwości dostarczania korespondencji skazuje te tereny na jeszcze większe pogłębienie dystansu cywilizacyjnego do metropolii. A przecież Poczta może być tam ważnym elementem lokalnej infrastruktury, centrum usług finansowych stanowiących przeciwwagę dla „chwilówek” oraz miejscem nabywania przez obywateli kompetencji cyfrowych.

DLACZEGO POCZTA POWINNA BYĆ PARTNEREM DLA RZĄDU W PROCESIE CYFRYZACJI ADMINISTRACJI?

Realizacja procesu cyfryzacji administracji publicznej ze strategicznym udziałem Poczty Polskiej, to nie tylko sposób na zapewnienie finansowania firmie, na której usługi kończy się rynek. To także racjonalny wybór z punktu widzenia zarządzania państwem. Misją Poczty jest zapewnianie wszystkim obywatelom wysokiej jakości, bezpiecznych i dostępnych usług zarówno pocztowych jak i logistycznych oraz finansowych. Jest to organizacja ciesząca się ogromnym zaufaniem społecznym, zatrudniająca największą liczbę pracowników i mająca najszerzą w kraju sieć infrastruktury. Liczba placówek Poczty prawie trzykrotnie przekracza liczbę wszystkich urzędów miast i gmin. W powszechnym procesie wdrażania cyfryzacji usług publicznych – zwłaszcza w pierwszych latach jego funkcjonowania – ogromne znaczenie będzie miało stworzenie punktów konsultacyjnych, w których obywatele nieposiadający wystarczających umiejętności, sprzętu komputerowego lub dostępu do internetu będą mogli uzyskać informacje i razem z konsultantem przejść proces potrzebny do załatwienia sprawy.

Jednak imponująca liczba placówek pocztowych i pracowników to nie jedyne atuty Poczty w tworzeniu systemu e-państwa. Poczta ma także trzy inne asy w rękawie. Po pierwsze w skład Grupy Poczta Polska wchodzi spółka Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o., która zatrudnia wysokiej klasy specjalistów IT i opracowuje innowacyjne wirtualne usługi dla całej Grupy. Po drugie Poczta ma kompetencje i doświadczenie w zarządzaniu systemami dokumentów i produktów cyfrowych oraz w gromadzeniu danych w chmurze, które oferuje na Platformie Envelo. W ostatnich latach Poczta wdrożyła wiele produktów cyfrowych i hybrydowych (łączyących rzeczywistość wirtualną z klasycznymi usługami pocztowymi), takich jak kartki i listy, które są wysyłane za pomocą aplikacji lub strony internetowej, a doręczane przez listonosza. Po trzecie w skład grupy Poczty Polskiej wchodzi Bank Pocztowy, a więc

instytucja posiadająca kompetencje w obszarze elektronicznej obsługi płatności, rachunków i faktur, co będzie częścią systemu cyfrowych usług publicznych. Poczta ma więc kadry oraz doświadczenie, które pozwoli jej stać się strategicznym partnerem administracji we wprowadzeniu standardów Paperless i Cashless Poland, wymienionych w Planie na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, przygotowanym przez Ministra Rozwoju Mateusza Morawieckiego.

Państwa Zachodniej Europy przez lata dotowały i wspierały pocztowych operatorów wyznaczonych i tym samym teraz narodowe poczty są ważnymi stymulatorami ich gospodarek i jednymi z najprężniejszych przedsiębiorstw. Niemiecki DHL, największa firma pocztowo – logistyczna w Europie, otwarcie komunikuje to, że jest firmą patriotyczną, działającą na rzecz kraju i budującą jego dobrobyt. Poczta Polska też może pełnić taką rolę. Rząd stoi przed wyzwaniem, żeby dokończyć i przenieść na wyższy cyfrowy poziom transformację Poczty Polskiej, która zaczęła się już kilka lat temu tak, aby była ona innowacyjnym organizmem biznesowym i kołem zamachowym rozwoju kraju.

Jak pokazują doświadczenia innych państw cyfryzacja administracji może przynieść ogromne oszczędności dla państwa, ponieważ redukuje liczbę procedur administracyjnych i skraca czas ich trwania. Cyfryzacja przyczynia się także do wzrostu PKB w jeszcze jeden sposób – oszczędzając czas przedsiębiorców, pozwala im skupić się na wykonywaniu podstawowej działalności i zarabiać więcej. Oszczędności będą jednak miały miejsce tylko wtedy, gdy sam proces wdrażania cyfryzacji nie pochłonie więcej środków niż wcześniejszy papierowy obieg korespondencji. Dlatego administracja potrzebuje wiarygodnego partnera, z którym współpraca pozwoli zminimalizować koszty, zracjonalizować czas i procedury utworzenia oraz wdrożenia nowego systemu, a także zachować efektywność organizacyjną.

Sukces państwa w postaci sprawnie działających cyfrowych usług publicznych oraz dobrze prosperującej firmy będącej pocztowym operatorem wyznaczonym i największym pracodawcą w kraju, przełoży się na pozytywną ocenę działań rządu i całej formacji politycznej sprawującej władzę. Obywatele docenią konsekwencję we wprowadzaniu rozwiązań, które ułatwią ich codzienne życie i będą stanowiły remedium na jedną z największych bolączek funkcjonowania państwa jaką są obecnie niesprawne,

przedłużające się i nierzadko upokarzające procedury administracyjne. Poczta Polska jest jednym z najważniejszych aktywów państwa i jego partnerów w procesie przejścia administracji na platformę cyfrową. Aby ten plan mógł zostać zrealizowany potrzebna jest odwaga i wizjonerstwo decydentów oraz skupienie na konsekwentnym wdrażaniu konkretnych skalowalnych systemów. Poniżej prezentujemy kilka gotowych projektów, w których Poczta może być strategicznym partnerem państwa.

PROJEKTY CYFROWE I LOGISTYCZNE, KTÓRYCH WYKONAWCĄ MOŻE BYĆ POCZTA POLSKA

I. E-administracja

Poczta ośrodkiem koordynującym cyfryzację administracji

Poczta Polska przez prawie 500 lat obsługiwała korespondencję urzędową państwa polskiego, teraz gdy usługi powszechne i komunikacja na linii obywatel – państwo przenosi się do internetu, Poczta jest naturalnym partnerem administracji, który może pomóc w koordynacji i centralizacji procesu cyfryzacji. Z danych Ministerstwa Rozwoju wynika, że obecnie w Polsce działa 4300 serwisów internetowych e-administracji, zaś każda e-usługa działa w innym schemacie. Potrzebny jest jeden spójny system, automatyzujący dotychczasowe procedury papierowe, który sprawi, że obywatel będzie mógł szybko i intuicyjnie załatwiać sprawy urzędowe z każdego komputera czy urządzenia mobilnego. Aby usługi publiczne mogły funkcjonować w przestrzeni wirtualnej potrzebny jest też powszechny system identyfikacji cyfrowej obywateli, zgodny z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (eIDAS).

Pracownicy Poczty Polskiej w placówkach oraz listonosze w terenie mają dostęp do 100% mieszkańców kraju, dzięki czemu wdrożenie

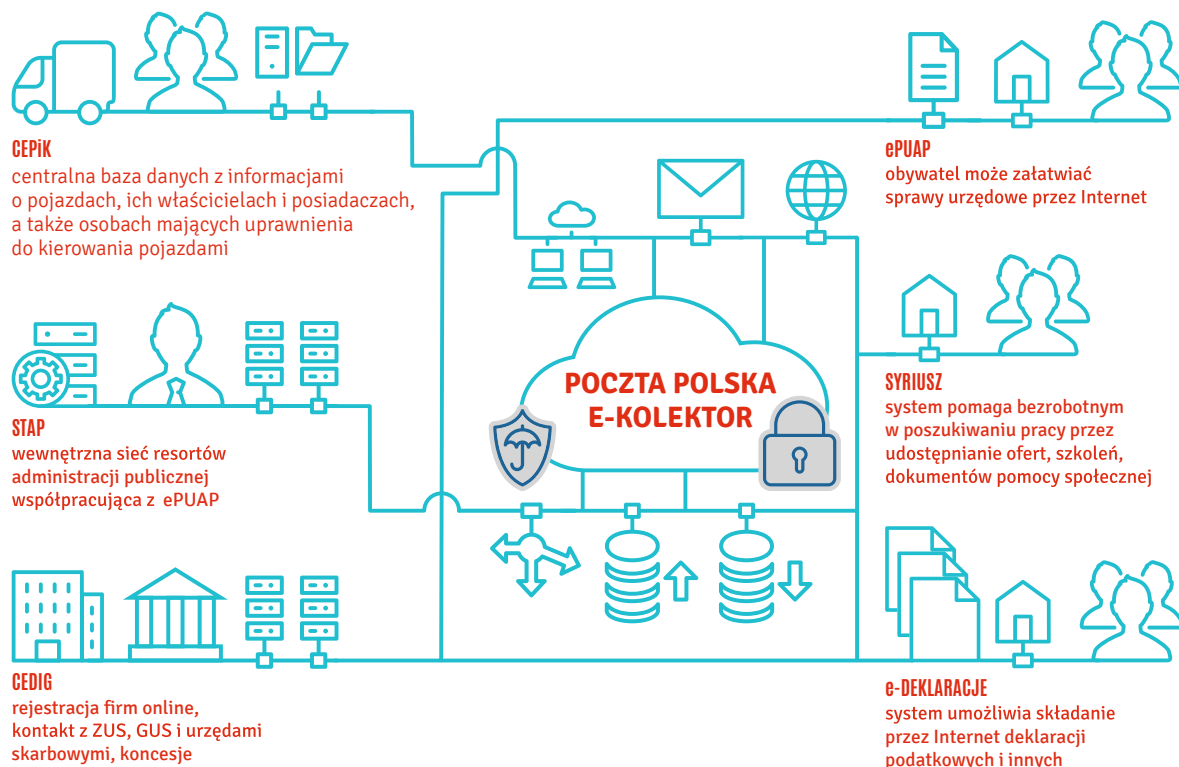
przy pomocy Poczty powszechnego systemu identyfikacji elektronicznej może być szybsze i tańsze niż działanie jakiegokolwiek innej instytucji, a obywatele otrzymają lepszą obsługę zarówno on-line, jaki i w tradycyjny sposób. Strona Poczty Polskiej powinna też pełnić rolę bramy do cyfrowych usług państwa – potrzebny jest jeden adres, dzięki któremu obywatele będą mieli dostęp do wszystkich urzędów, zamiast zapamiętywać kilkanaście czy kilkadziesiąt adresów, loginów i haseł do niewspółpracujących ze sobą systemów różnych instytucji.

”

Jeśli Poczta Polska ma zachować aktywną rolę operatora wyznaczonego obsługującego korespondencję, musi zmienić się z operatora pocztowego w operatora cyfrowego – ponieważ korespondencja w ciągu najbliższych lat będzie prawie wyłącznie elektroniczna.

Wsparcie wdrożenia programu 500+

Poczta Polska to jedyna instytucja w Polsce, która mogłaby w kompleksowy sposób zapewnić obsługę największego pro-demograficznego projektu w historii Polski. Dzięki sieci



7,2 tys. placówek i ponad 22 tys. listonoszy, aplikacjom „Mobilny Listonosz” i Envelo, a także wykorzystaniu synergii między podmiotami z grupy: Bank Pocztowy S.A., Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. Poczta daje gwarancje pełnej (a nie fragmentarycznej – jak w przypadku banków) obsługi programu na każdym jego etapie.

Po pierwsze Poczta zapewnia klientom dostęp do różnych form wypełnienia i złożenia wniosku o wypłatę świadczenia (model omnichannel): poprzez aplikację w bankowości elektronicznej

Banku Pocztowego, wypełnienie papierowego wniosku i wysłanie go listem poleconym, wypełnienie wniosku w placówce pocztowej z pomocą pracownika Poczty, załączenie wniosku do neolitu poleconego na platformie Envelo. Firma jest także gotowa do pomocy osobom niepełnosprawnym poprzez odebranie wniosku z miejsca zamieszkania i doręczenie świadczenia w formie gotówkowej, a także uruchomienie infolinii wideo dla osób niestyszających. Kolejną przewagą Poczty jest dotarcie do 100% obywateli, także tych zamieszkujących najbardziej odległe zakątki kraju lub nieposiadających wystarczających kompetencji cyfrowych, aby samodzielnie złożyć wniosek on-line.

/16/

 **78 000**
pracowników
zatrudnionych na umowę o pracę

 **30 000**
skrzynek nadawczych
w całym kraju

 **7200**
placówek
z czego ponad 6 tys. z bezpiecznym łądem i wsparciem teleinformatycznym

 **100%**
gmin
placówki Poczty Polskiej

Pocшта dysponując także zapleczem Banku Pocztowego pragnie stworzyć dla wszystkich rodziców ofertę racjonalnego oszczędzania na cele związane z edukacją dzieci, a także program doradczy, w ramach którego będzie publikować opinie ekspertów na temat mądrego stymulowania rozwoju dziecka i projektowania jego bezpiecznej przyszłości. Strategiczne partnerstwo z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej to dla Poczty działanie wpisujące się w jej misję służenia obywatelom, dla administracji to pewność bezpiecznej i terminowej realizacji programu, a dla Polaków to spotkanie ze sprawnie i mądrze działającym państwem.

Sprzedaż usług informatycznych dla administracji

Pocшта jako integrator usług informatycznych może pełnić funkcję wsparcia technicznego dla instytucji, urzędów i firm, które będą świadczyły elektroniczne usługi publiczne. Stały dostęp do wykwalifikowanych infor-

matyków byłby dużą pomocą zwłaszcza dla jednostek samorządu terytorialnego, które nie dysponują porównywalnymi do instytucji centralnych możliwościami pozyskania najwyższej klasy specjalistów z obszaru IT.

W celu szybkiej i efektywnej kosztowo realizacji powyższego projektu należałoby rozpiścić przetargi na poziomie ogólnopolskim, aby każdorazowe korzystanie z zewnętrznego wsparcia technicznego nie oznaczało dla urzędów osobnej procedury. Pocшта Polska z kolei powinna utworzyć liczący kilkadziesiąt osób zespół informatyków, specjalizujących się w systemach e-administracji, którzy świadczyliby usługi zarówno na potrzeby firmy, jak i dla wszystkich jednostek realizujących wobec obywateli e-usługi publiczne. Organizacja wsparcia technicznego Poczty zakładałaby stworzenie centralnego zespołu informatycznego w Warszawie, oferującego usługi i konsultacje on-line oraz sieci regionalnych konsultantów, którzy na miejscu rozwiązywaliby problemy urzędów.

II. Logistyka międzynarodowa

Pocшта Polska koordynatorem Jedwabnego Szlaku – ekosystemu Azja–Polska–Europa

Pocшта leży na szlaku handlowym łączącym Chiny, Indie i kraje ASEAN z Europą. Na polskich granicach odbywa się odprawa celna dużej ilości towaru zmierzającego z Azji do Unii Europejskiej. Pod koniec listopada 2015 r. prezydent Andrzej Duda odwiedził Chiny, zapowiadając nowe otwarcie Polski na współpracę gospodarczą z Chinami i udział naszego kraju w programie Nowego Jedwabnego Szlaku.

Planowany korytarz zachodni – przez Kazachstan, Rosję i Białoruś, jak i północny, omijający Kazachstan, a także najnowszy południowy – przez Kazachstan, Azerbejdżan, Gruzję i Ukrainę spotykają się na polskiej granicy. Same połączenie kolejowe będzie liczyło 11 tys. km, a koszty zbudowania całej infrastruktury Jedwabnego Szlaku mogą pochłonąć kilkaset mld dolarów. Państwo polskie potrzebuje silnej i solidnej instytucji logistycznej, która będzie koordynowała transport i przeładunek towarów, kwestie prawne i celne, zarządzała przeładunkiem i magazynowaniem (fullfilment,

warehouse). Centralna koordynacja transportu może przyspieszyć tranzyt towarów na zachód Europy o 2-3 dni – to ważny argument w negocjacjach z naszymi partnerami z Chin i Unii Europejskiej.

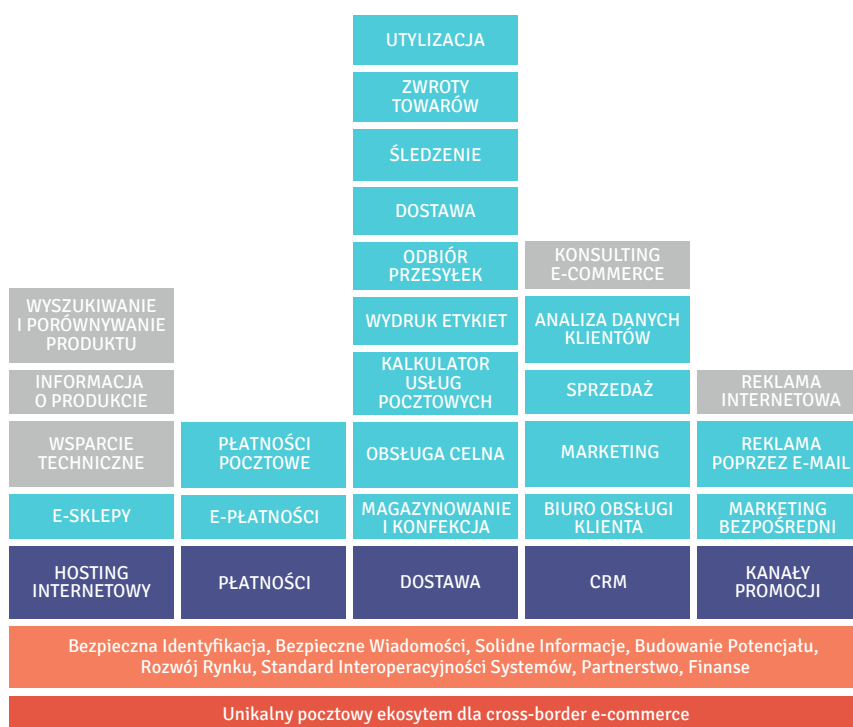
Pocшта Polska może być instytucją koordynującą Jedwabny Szlak, ponieważ łączy w sobie zarówno kompetencje w zakresie zarządzania międzynarodową logistyką i magazynowaniem jak i reprezentuje interesy państwa polskiego w kontaktach z partnerami zagranicznymi. Aby jednak plan pośredniczenia przez Polskę w handlu między Azją a Unią Europejską mógł zostać zrealizowany potrzebne są szybkie decyzje. Brak sprawnej koordynacji działań może przyczynić się do tego, że kraje sąsiadujące wyprzedzą Polskę w wyścigu po miliardy yu-
anów. Prezydent Czech Milos Zeman, w czasie niedawnej wizyty w Pradze prezydenta Chin Xi Jinpinga powiedział: „Moim życzeniem jest, aby Republika Czeska stała się dla Chin bramą do Unii Europejskiej, spokojnym portem, do którego chińskie statki wrócą po każdej burzy, i gdzie zostaną przyjaźnie powitane”¹.

1 Czechy: Zawarcie strategicznego partnerstwa z Chinami, Bankier, pl, 29.03.16, <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Czechy-zawarcie-strategicznego-partnerstwa-z-Chinami-3506687.html>.

Poczta Polska promotorem handlu e-commerce cross-border

Mimo, że ceny towarów w polskich sklepach internetowych są od 10 do 16% niższe niż średnia w Unii Europejskiej, to tylko 3% sklepów prowadzi sprzedaż zagranicą.² Poczta Polska dzięki kompletnej ofercie w zakresie logistyki może przyczynić się do pobudzenia handlu zagranicznego, stymulacji krajowej gospodarki, wsparcia start-upów e-commerce, a także uszczelnienia opłat celnych.

Poczta Polska oferuje sklepom internetowym międzynarodową obsługę dostaw, zarządzanie zwrotami, magazynowanie, konfekcjonowanie, marketing i e-marketing, pełne wsparcie w zakresie usług bankowych, ubezpieczeniowych i obsługi e-płatności, a także wsparcie w czasie procedur celnych. Nowoczesne rozwiązania Informatyczne i logistyczne Poczty mogą przyczynić się do ożywienia handlu transgranicznego, promocji polskich produktów, zapewnienia zagranicznym klientom polskich sklepów bezpiecznej i wysokiej jakości obsługi oraz zwiększenia dochodów budżetu państwa z podatków i opłat celnych.



/18/

III. Usługi pocztowe i archiwizacyjne dla urzędów centralnych, samorządów i spółek skarbu państwa

Pocztowo-logistyczna obsługa administracji publicznej i spółek skarbu państwa

Poczta Polska to strategiczna spółka z punktu widzenia sprawnego funkcjonowania państwa. Do tej pory jej możliwości nie były w pełni wykorzystywane, a kluczowi politycy kwestionowali nawet sens obsługi przez pocztę instytucji publicznych. Tymczasem obsługa korespondencji administracji przez pocztowego operatora wyznaczonego jest standardem w państwach Europy Zachodniej i stanowi

o powadze, bezpieczeństwie oraz wysokiej jakości doręczania korespondencji urzędowej. Eksperyment polegający na obsłudze listów sądowych przez prywatnego operatora pokazał, że jest to praktyka przeciwskuteczna, a sektor prywatny nie jest przygotowany do realizacji zadań tego typu, gdyż nie posiada odpowiedniej infrastruktury – własnej sieci placówek i odpowiedniej liczby statych, przeszkolonych pracowników.

² P. Mazurkiewicz, Eksporterzy walkowerem oddają handel w internecie, Rzeczpospolita, 06.04.16, <http://www.rp.pl/Handel/304069806-Eksporterzy-walkowerem-oddaja-handel-w-internecie.html>.

Jedna, centralna umowa między państwem a operatorem wyznaczonym pozwoli określić jasne standardy obiegu korespondencji urzędowej, utrzymać interoperacyjność między obiegiem korespondencji papierowej a elektronicznej, wyeliminować finansowe i organizacyjne koszty związane z organizowaniem setek przetargów w skali kraju, a także

zapewni operatorowi wyznaczonemu stabilne przychody i warunki do inwestowania w rozwój infrastruktury cyfrowej. Krajowy i europejski system prawny, mimo całkowitej liberalizacji rynku pocztowego, nie stawia barier wyłączeniu spod zasad wolnego rynku zamówień publicznych na obsługę korespondencji:



Z powodów związanych z bezpieczeństwem i porządkiem publicznym (...) [państwa członkowskie] mają prawo do wyznaczenia podmiotu lub podmiotów odpowiedzialnych (...) za świadczenie usługi przesyłki poleconej stosowanej w procedurach sądowych lub administracyjnych zgodnie ze swoim ustawodawstwem krajowym.

Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego
i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. pkt. 20. Preambuły

Archiwizacja dokumentacji

Poczta Polska nie tylko może być dostawcą kompleksowych usług pocztowych, cyfrowych i logistycznych dla administracji, ale również zapewnić pełne wsparcie w zakresie obsługi kancelaryjnej, archiwizacji i digitalizacji dokumentów. Takie rozwiązanie gwarantowałoby bezpieczeństwo i kontrolę państwa nad przepływem wrażliwych danych dotyczących obywateli, firm i urzędów, których nie mogłyby zapewnić komercyjne firmy informatyczne. Poczta Polska posiada szereg certyfikatów, takich jak: IS 597640, BCMS 643978, FS 641937,

SSL i działa w oparciu o System Zarządzania Bezpieczeństwem informacji zgodny z wymaganiami ISO/IEC 27001:2013, System Zarządzania Ciągłością Działania zgodny z normą ISO 22301:2012 oraz System Zarządzania Ryzykiem zgodny z wymaganiami PN-ISO 31000:2012. Współpraca administracji z Poczta Polską w celu stworzenia bezpiecznej przestrzeni magazynowej w chmurze i digitalizacji archiwalnych i bieżących dokumentów znacząco wpłynęłaby na obniżenie kosztocłonności i odciążenie infrastruktury państwowej.

/19/

Usługi Poczty Polskiej w zakresie archiwizacji dokumentów



Odbiór korespondencji
i obsługa kancelaryjna



Rejestracja, kwalifikacja,
znakowanie dokumentów



Digitalizacja dokumentów
do obrazu – skanowanie
masowe oraz ręczne



Uzyskanie danych z obrazu
z pomocą mechanizmów OCR/ICR