

## **Oświadczenie złożone przez senatora Jarosława Obremkiego na 15. posiedzeniu Senatu w dniu 6 lipca 2012 r.**

Oświadczenie skierowane do ministra administracji i cyfryzacji Michała Boniego

Szanowny Panie Ministrze!

Zakończona niedawno kontrola Najwyższej Izby Kontroli przeprowadzona w Poczcie Polskiej zbiegła się w czasie z pojawieniem się skarg składanych przez osoby przychodzące do mojego biura senatorskiego, a także z obserwacjami moimi i moich współpracowników, co skłoniło mnie do napisania tego oświadczenia.

Na wstępie zaznaczę, iż jestem świadomy tego, że wiele ze spraw, które poruszę, nie leży w gestii Pana Ministra, ale w gestii podległych mu pracowników ministerstwa lub Poczty Polskiej. Jednak w obliczu fatalnej jakości usług świadczonych przez Poczta Polską oraz starań Pana Ministra dotyczących modernizacji Polski, co znalazło swój wyraz w projekcie Polska 2.0, czuję się zobowiązany podzielić się swoimi spostrzeżeniami. Mam nadzieję, że Pan Minister zrobi z nich właściwy użytek.

Główne problemy, jakie z perspektywy klienta widzę w funkcjonowaniu tej instytucji, można podzielić na pięć grup:

- 1) problemy z dostarczaniem przesyłek,
- 2) gigantyczne kolejki w urzędach pocztowych,
- 3) tworzenie „fikcyjnego świata” zasad obowiązujących na poczcie,
- 4) nieracjonalne gospodarowanie zasobami,
- 5) skupianie się na sprawach, które nie są priorytetami.

Ad 1. Problemem, na który zwróciła uwagę NIK, jest powszechne roznoszenie awiz zamiast przesyłek przez listonoszy. Problemem, na który nie zwróciła uwagi, jest niepozostawienie ani awiz, ani przesyłek. Klient nie dostaje żadnego powiadomienia ani tym bardziej przesyłki, nawet jeśli był w domu. A po tygodniu dostaje awizo powtórne. Wydawać by się mogło, że listonosz tak wywiązujący się ze swojej pracy znalazł genialny sposób na wygodne życie cudzym kosztem. Tym sposobem może nawet nie pojawić się u klienta, który nie ma szans na udowodnienie tego w sporze z pocztą.

Ad 2. Według obserwacji moich i moich współpracowników czas oczekiwania w kolejkach wrocławskich urzędów pocztowych zwykle waha się między 15 a 30 minut. Jest to bardzo dużo, żadna instytucja komercyjna nie mogłaby sobie pozwolić na takie kolejki. Są one wywołane wieloma czynnikami, w tym problem nr 1, o którym wspominałem, gdyż kolejki te tworzą między innymi ludzie, którzy powinni otrzymać przesyłki do domu.

Powszechnie zwraca się uwagę na słabe zaangażowanie Polaków w życie społeczne i kulturalne. Sądzę, że konieczność spędzania co parę dni czasu między pracą a obowiązkami domowymi w kolejkach w instytucjach publicznych może być jednym z wytłumaczeń tego faktu.

Wydawać by się mogło, że jest wiele prostych sposobów walki z kolejkami: motywujący system wynagrodzeń dla listonoszy, którzy doręczają listy zamiast awiz; kontrole wyłapujące nieuczciwych listonoszy; zatrudnianie do obsługi klientów nowych pracowników lub bezpłatnych stażystów z urzędów pracy; inwestycje w nowe technologie typu paczkomaty InPost; montowanie automatów numerkowych czy proste wywieszenie plakatu informującego o tym, o której godzinie kolejki są najmniejsze. Niestety nie spotkałem się z realizacją żadnego z wymienionych pomysłów.

Co więc robi Poczta Polska? I tu przechodzimy do kolejnego, trzeciego punktu. Poczta organizuje akcję „Polecony do skrzynki”. Poczta od lipca rusza z kampanią reklamową dotyczącą możliwości podpisania polecenia wrzucania listów do skrzynki ze skutkiem prawnym doręczenia. W ten sposób prawnie i administracyjnie legalizuje się fikcję. W ten sposób nierzetelny listonosz, a niestety tacy się zdarzają, o czym pisałem wyżej, może wyrzucić list do kosza i wcale nie przychodzić do adresata. Według mej wiedzy nie istnieją mechanizmy kontrolne dotyczące takich przypadków. Nie dziwię się klientom poczty, którzy nie chcą stać godzinami w skali miesiąca w kolejce, a więc korzystają z tej usługi. Jednak należy zaznaczyć, że w ten sposób pozbawia się ich prawa do dochodzenia swych racji w sytuacji, gdy na przykład nieuczciwy listonosz lub zwykły złodziej okradający skrzynki ukradnie towar ze sklepu internetowego lub w bałaganie przypadnie na przykład urzędowy list czy wezwanie do zapłaty.

Kolejnym przedkładaniem fikcji nad rzeczywistość jest zasada wywieszona niemal w każdym okienku

pocztowym mówiąca o tym, że listy priorytetowe nadane po godzinie 13.00 (niekiedy po 15.00) są traktowane jako nadane dnia następnego. Nie mogę dla tej zasady znaleźć innego uzasadnienia niż chęć „doliczenia” sobie przez pocztowców jednego dnia tak, by terminy doręczeń wyglądały na krótsze. Na dodatek tworzy się pewien dualizm. Często stempel pocztowy jest poświadczeniem nadania jakiegoś listu w terminie. Dlaczego więc ten termin nie obowiązuje samej poczty?

Kolejnym absurdem świadczącym o tym, że poczta jest umiejscowiona w innym, jeśli nie świecie, to przynajmniej systemie prawnym, jest wyłączenie jej z odpowiedzialności cywilnej. Za narażenie klienta na straty poczta jest w myśl obecnych przepisów zobowiązana wypłacić mu pięciokrotność opłaty pobranej za usługę. Niedawno głośny był w mediach przykład kobiety, której z winy poczty (niedoręczenie na czas opłaty za wizę) przepadły bilety lotnicze do Kanady warte ponad 2 tysiące zł. Poczta reklamację uznała i zwróciła 33 zł 90 gr, czyli pięciokrotność opłaty za niedostarczony przelew.

Ad 4. Kolejną sprawą, którą chcę poruszyć, jest sposób gospodarowania zasobami przez Poczta Polską. Jako że nie jestem fachowcem w tym zakresie, podzielę się jedynie spostrzeżeniem klienta. Jak wiadomo, lotniska są jednymi z najdroższych miejsc pod względem cen wynajmu lokali. Mimo to Poczta Polska nie rezygnuje z otwierania tam swoich placówek. Jako częstego pasażera bardzo mnie to cieszy. Nie cieszy mnie jednak sposób, w jaki to robi. Na wrocławskim lotnisku placówka pocztowa jest otwarta tylko pięć lub sześć godzin dziennie, a w soboty i niedziele jest zamknięta. Dla przykładu – w poniedziałki i wtorki z Wrocławia jest jedenaście odlotów do Warszawy na dobę, ale poczta jest czynna tylko w trakcie dwóch z nich. W ciągu tygodnia jest czynna przez dwadzieścia osiem godzin, a nieczynna przez sto czterdzieści godzin. Nie piszę o tym jako o konkretnym przypadku – wydaje mi się, że jest to niestety przykład obrazujący ogólne działanie Poczty Polskiej.

Ad 5. Wobec tych problemów niepokoją mnie wieści o planowanym rozwoju Poczty Polskiej w kierunku sprzedaży usług bankowych i ubezpieczeniowych. Dysponując potencjałem Poczty Polskiej (dziewięćdziesiąt tysięcy pracowników i osiem tysięcy placówek) można by próbować wejść właściwie w każdy sektor rynku. Pytanie tylko: po co? Mamy w Polsce ponad pięćdziesiąt banków komercyjnych i wiele spółdzielczych oraz podobną liczbę ubezpieczalni. Narodowego operatora pocztowego mamy natomiast jednego. Jak widać z raportu NIK, nie radzi on sobie ze swoją misją. Czy warto więc, by się rozprasał, co mogłoby na przykład zaowocować oddelegowaniem części pracowników z okienek do obsługi nowych usług i spowolnieniem działania starych? Parę lat temu poczty zmieniły się w sklepy wielobranżowe, gdzie można było kupić między innymi żarówkę oraz elementy odzieży. Poczta z tego pomysłu się wycofała, a niesmak pozostał. Czy na pewno jest to właściwy kierunek rozwoju?

Zwracam się więc do Pana Ministra z następującymi pytaniami:

Czy są prowadzone działania mające uzdrowić sytuację związaną z notorycznym roznoszeniem awiz zamiast przesyłek?

Czy istnieje monitoring w zakresie długości kolejek na pocztach, a jeśli tak, to jak długo się w nich stoi? Chodzi o sytuację w kraju i we Wrocławiu, ponieważ mam tę nieprzyjemność, że widzę, iż jest tam bardzo źle.

Czy są podjęte jakieś kroki w celu skrócenia kolejek?

Czy są podejmowane jakieś kroki w celu usunięcia wymienionych przeze mnie absurdalnych przepisów (o dacie nadania, o wrzuceniu do skrzynki ze skutkiem doręczenia do rąk własnych i o odszkodowaniach)?

Kto podjął decyzję o zmianie daty nadania w związku z godziną 13.00 lub 15.00 i jakie ma ona umocowanie prawne?

Czy wobec skrócenia czasu otwarcia wielu placówek jest badana zależność między liczbą godzin otwarcia placówek pocztowych, rozłożeniem tych godzin i opłacalnością prowadzenia tych placówek?

Czym uzasadnione są plany wkroczenia Poczty Polskiej w sektor bankowo-ubezpieczeniowy? Dlaczego akurat w ten sektor?

Jarosław Obremski