



RZECZPOSPOLITA POLSKA  
MINISTERSTWO  
ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI  
PODSEKRETARZ STANU  
Andrzej RĘGOWSKI

MAC-BM-0724-566/2012/JM

Warszawa, dnia 13 sierpnia 2012 r.

GABINET MARSZAŁKA SENATU

wpłynęło dn. 19.08.2012r

nr. 3882, podpis. K. Poteć

R. Kędziński  
SEKRETARIAT  
Biura Prac Senackich

Wpłynęło dn. 19.08.2012

Pan  
nr. 7119, podpis. B. Borusewicz  
Bogdan Borusewicz  
Marszałek Senatu RP

*Szanowny Panie Marszałku,*

W nawiązaniu do pisma z dnia 12 lipca 2012 r. (sygn. BPS/043-15-581/12), przekazującego tekst oświadczenia złożonego przez Senatora RP Pana Jarosława Obremskiego podczas 15. posiedzenia Senatu RP w dniu 6 lipca 2012 r. w sprawie *problemów w funkcjonowaniu Poczty Polskiej*, uprzejmie przedstawiam następujące informacje.

Na wstępie wskazać należy, iż w ramach zwiększenia skuteczności doręczania przesyłek poleconych Poczta Polska S.A. podejmuje działania związane z zastosowaniem motywacyjnych zasad wynagradzania służby doręczeń. Celem podjęcia przedmiotowych działań jest powiązanie wysokości wynagrodzenia z ilością doręczonych przesyłek i skutecznością doręczania. Obecnie trwa pilotaż tego rozwiązania w wytypowanych placówkach pocztowych. Nowe zasady są na bieżąco konsultowane z pracownikami i organizacjami związkowymi.

Na obszarze objętym pilotażem odnotowano poprawę skuteczności doręczania przesyłek, w efekcie czego odbiorcy przesyłek nie musieli zgłaszać się po ich odbiór do placówek pocztowych. Godziny doręczania przesyłek w większym stopniu zostały dostosowane do oczekiwań klientów.

Działaniem, które ma wpłynąć na poprawę w omawianym zakresie jest prowadzony cyklicznie na wybranych obszarach monitoring skuteczności doręczania, którego wyniki służą do poprawy organizacji pracy listonoszy.

Dodatkowo, w uzasadnionych przypadkach, listonoszom zmieniane są godziny ich pracy, aby dostosować je do oczekiwań adresatów. Natomiast zgłaszane przypadki awizowania przesyłki bez pozostawienia zawiadomienia są indywidualnie sprawdzane i w przypadku, jeżeli się potwierdzą, podejmowane są odpowiednie działania wobec listonoszy winnych nieprawidłowego wypełniania obowiązków.

Jednocześnie uprzejmie informuję, iż Poczta Polska S.A. nieprzerwanie prowadzi monitoring kolejek w placówkach pocztowych oraz podejmuje działania skrócenia czasu oczekiwania klientów na obsłudze. W związku z działaniami, o których mowa powyżej, pracownicy w okienkach pocztowych mogą szybciej obsługiwać innych klientów, co w efekcie wpływa na zmniejszenie kolejek.

Kolejnym działaniem, podjętym w omawianym zakresie, jest wprowadzenie modyfikacji technologii wydawania przesyłek „awizowanych” w placówkach pocztowych. Nowa technologia pozwala na znaczące zmniejszenie czasochłonności realizowanych czynności oraz uzyskanie oszczędności związanych z drukowaniem dokumentów. Uproszczenie procesu wydawania przesyłek awizowanych pozwala na szybszą obsługę klientów odbierających przesyłki w placówkach pocztowych, co w efekcie przekłada się na zmniejszenie kolejek.

Należy również wskazać, że w roku bieżącym zostały uruchomione na terenie Warszawy dwie zautomatyzowane strefy samoobsługowe. Obecnie trwa test urządzeń i klienci mogą z nich korzystać w czasie pracy placówek pocztowych. Poczta Polska pracuje nad wdrożeniem rozwiązania w większej liczbie placówek pocztowych. Strefy wyposażone są w: kiosk pocztowy, urządzenie do automatycznego przyjmowania przesyłek, bankomat, wpłatomat, listomat - urządzenie do wydawania przesyłek, kiosk internetowy.

Ponadto poprawa jakości obsługi w placówkach pocztowych następuje dzięki serii szkoleń w zakresie standardu obsługi klientów i zasad sprzedaży, prowadzonych dla pracowników stanowisk obsługi klientów. Celem szkoleń jest podniesienie poziomu wiedzy ze standardów obsługi klientów, zasad sprzedaży oraz praktyczne doskonalenie technik obsługi klientów. Celem działań jest sprawna i profesjonalna obsługa klientów, co przełoży się na wzrost satysfakcji klientów.

Jednocześnie uprzejmie informuję, że zgodnie z § 15 ust.1 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. Nr 5, poz. 34 z późn. zm.) odbiorca przesyłki może złożyć pisemne żądanie doręczenia przesyłki poleconej do skrzynki oddawczej. Żądanie dotyczy wyłącznie przesyłek poleconych przesyłanych bez potwierdzenia odbioru (co stanowi ok. 55% tego typu przesyłek). Klient, który złoży żądanie oszczędza czas związany z odbiorem przesyłek „awizowanych” w placówce pocztowej.

Korzystanie z proponowanej możliwości doręczania przesyłek poleconych za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej adresata zapewnia klientom oszczędność czasu oraz ogranicza ilość osób korzystających z możliwości odbioru przesyłki bezpośrednio w placówce pocztowej, co przekłada się również na zmniejszenie kolejek. Przesyłki doręczane za pośrednictwem skrzynek oddawczych traktowane są w postępowaniu reklamacyjno-odszkodowawczym zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie. Obecnie prowadzona jest akcja promocji tego sposobu odbioru przesyłek poleconych (strona internetowa, informowanie przez listonoszy i pracowników stanowisk obsługi klientów) i cieszy się ona zainteresowaniem ze strony klientów Poczty Polskiej S.A.

Wskazać również należy, że Minister Infrastruktury w ww. rozporządzeniu w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych określa minimalne wymagania w zakresie jakości usług. § 43 ust.1 powyższego rozporządzenia reguluje kwestie związane z zachowaniem wskaźników terminowości doręczeń. Zgodnie z art. 49 ust.1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (t.j.: Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.) operator pocztowy określa zasady świadczenia powszechnych usług pocztowych oraz ogólne warunki dostępu do tych usług, poprzez publikację ich w Regulaminie świadczenia powszechnych usług pocztowych (wprowadzony w życie Uchwałą Nr 171/2011 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 19 lipca 2011 roku w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych). § 2 ww. Regulaminu reguluje warunki nadawania przesyłek priorytetowych (przesyłki najszybszej kategorii) oraz przesyłek ekonomicznych (przesyłki nie będących przesyłkami najszybszej kategorii) w następującym brzmieniu:

„2. Graniczną godziną nadawania przesyłek priorytetowych:

- a) w placówkach pocztowych na terenie całego kraju jest godzina urzędowania placówek pocztowych,
  - b) poprzez nadawcze skrzynki pocztowe zlokalizowane na terenach miejskich jest godzina opróżniania skrzynek,
- nie później jednak niż godzina 15.00.

3. Przesyłki priorytetowe, z zastrzeżeniem ust. 3a, nadane po godzinie granicznej traktowane są jako nadane w dniu następnym.

3a. Przesyłki priorytetowe nadawane poprzez nadawcze skrzynki zlokalizowane na terenach wiejskich traktowane są jako nadane w dniu oznaczonym jako dzień opróżniania skrzynki.”

Poczta Polska S.A. wychodząc naprzeciw oczekiwaniom lokalnych społeczności podejmuje ciągłe działania dostosowując czas pracy placówek do potrzeb klientów. Zgodnie z Regulaminem świadczenia powszechnych usług pocztowych Poczta Polska S.A. zobowiązana jest do zapewnienia obsługi całodobowej w każdym mieście wojewódzkim, natomiast w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców co najmniej jedna placówka pełni obsługę klientów przez co najmniej 12 godzin dziennie w dni robocze. Ponadto, w miastach powyżej 3,5 tys. mieszkańców co najmniej jedna placówka pocztowa świadczy usługi w wymiarze minimum 4 godzin.

Poczta Polska S.A. nie ogranicza dostępu do usług pocztowych poprzez skracanie godzin czasu pracy placówek, w uzasadnionych przypadkach dostosowuje jedynie czas obsługi klientów do zgłaszanego na danym terenie zapotrzebowania na usługi pocztowe. W wielu przypadkach czas pracy placówek jest wydłużany, w szczególności w placówkach zlokalizowanych w miejscach dużego przepływu klientów.


Jednocześnie informuję, że Spółka od wielu lat prowadzi działania optymalizacyjne w obszarze sieci placówek pocztowych. Działania te mają na celu poprawę rentowności sieci placówek i dostępności do powszechnych usług pocztowych poprzez tworzenie nowych placówek. W wielu przypadkach placówki pocztowe (agencje pocztowe) lokalizowane są w centrach handlowych, podmiotach handlowo - usługowych o charakterze sieciowym, które pracują w godzinach późno popołudniowych, przez co dostępność do usług klientom ulega poprawie.

Dodać należy również, że Poczta Polska S.A. od ponad 20 lat uczestniczy w rynku bankowo – ubezpieczeniowym. Powołany do życia w 1990 roku Bank Poczty miał za zadanie pełnić funkcję rozliczeniową dla Poczty Polskiej, przy czym jednym z zasadniczych elementów strategii rozwoju było wdrożenie w Polsce systemu rozliczeń bezgotówkowych, umożliwiającego łatwą i szybką obsługę płatności masowych, obniżenie kosztów emisji i obiegu pieniądza gotówkowego oraz szerokie dotarcie do klientów indywidualnych poprzez bezkonkurencyjnie największą sieć placówek Poczty Polskiej.

Podobnie TUW Poczty, utworzone w 2002 roku miało początkowo za cel ubezpieczać majątek Poczty Polskiej oraz należących do niej spółek zależnych.

Z czasem obydwie podmioty stopniowo rozszerzały działalność dla klientów indywidualnych, wykorzystując potencjał sieci Poczty Polskiej i generując dla niej dodatkowe, z roku na rok coraz wyższe przychody.

Obecny rozwój usług bankowo – ubezpieczeniowych jest więc kontynuacją długoletnich doświadczeń i służyć ma stworzeniu sieci wyspecjalizowanych stanowisk finansowych, oferujących konkurencyjną i pełną ofertę produktową oraz zapewniających profesjonalną obsługę. Jest również odpowiedzią na zmieniające się zachowania i potrzeby klientów korzystających dotychczas z tradycyjnych usług finansowych świadczonych przez Poczty Polską S.A. Rosnące ubankowienie społeczeństwa powoduje co roku utratę części klientów przez Poczty na rzecz innych banków. Oferta Banku Poczty i partnerów ubezpieczeniowych stanowi alternatywne rozwiązanie, pozwalające na zatrzymanie klientów w grupie kapitałowej Poczty Polskiej S.A. oraz zrekompensowanie utraconych przychodów z usług tradycyjnych.

Z poważaniem,  


Do wiadomości:  
Departament Spraw Parlamentarnych  
Kancelarii Prezesa Rady Ministrów