



**MINISTER
INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA**

DPO-WN.072.15.2016/TW(1714)
NK: 189375/16

GABINET MARSZAŁKA SENATU

wpłynęło dn. 20.12.2016 r.
nr 6647 podpis

Warszawa, dnia 16 grudnia 2016 r.

SEKRETARIA
Biura Prac Senackich

Wpłynęło dn. 20.12.16 r. zał.
nr 7478 podpis

Pan
Stanisław Karczewski
Marszałek Senatu

Stanowcy Panie Marszałku

W odpowiedzi na pismo z dnia 21 listopada 2016 r., znak: BPS/043-30-690/16, w sprawie oświadczenia złożonego przez senatora Mariana Poślednika podczas 30 posiedzenia Senatu RP w dniu 17 listopada 2016 r., przedstawiam poniższe stanowisko.

W procesie kształtowania sieci placówek pocztowych Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony wychodzi przede wszystkim naprzeciw oczekiwaniom Klientów w zakresie lokalizacji placówek oraz ich dostępności czasowej. Uwzględniając zapotrzebowanie Klientów na usługi, Poczta Polska S.A. spełnia wszystkie poniższe wskaźniki regulacyjne w tym zakresie.

W maju 2013 r. weszło w życie nowe Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku, w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego i Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony została zobowiązana do posiadania co najmniej jednej stałej placówki operatora, licząc średnio w skali kraju:

- 6 000 mieszkańców na terenie gmin wiejskich i gmin miejsko-wiejskich,
- 85 km² powierzchni na obszarach wiejskich,
- w każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka.

Nowe regulacje zniosły obowiązek utrzymywania stałej liczby 8 240 placówek na terenie kraju oraz zmieniły wymagania odnośnie sposobu rozmieszczenia placówek pocztowych operatora wyznaczonego. Spełnienie powyższych wymogów de facto zobowiązuje Poczta Polską S.A. do posiadania wg stanu na dzień 2 grudnia br. 6 886 placówek, przy czym sieć Poczty Polskiej znacznie przewyższa ten stan liczbowy.

Istotny wpływ na sieć Poczty Polskiej S.A. miało wprowadzenie ww. aktem prawnym nowego definiowania rozmieszczenia placówek operatora wyznaczonego na terenie kraju poprzez wyszczególnienie rodzajów gmin. Poprzednia regulacja mówiła o rozmieszczeniu placówek rozróżniając dwa obszary kraju tj. miasto i wieś, natomiast nowa regulacja określa sposób ich rozmieszczenia odmiennie, poprzez doprecyzowanie rozmieszczenia placówek w poszczególnych rodzajach gmin tj. w gminach miejskich, miejsko-wiejskich oraz wiejskich. Powyższa zmiana wpłynęła na kształt sieci placówek pocztowych.

Podkreślenia wymaga, iż Spółka spełniała/spełnia wszystkie nałożone na operatora wyznaczonego wskaźniki dostępności do usług powszechnych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami. Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony udostępnia większą liczbę placówek pocztowych od wymaganej przez regulatora, co jest zgodne z misją i strategią Spółki i jest odpowiedzią na potrzeby Klientów. Sieć placówek podlega zmianom zarówno w aspekcie organizacji pracy jak i jej stanu liczbowego - na przełomie lat 2015/2016 w blisko 5 tys. placówek zostały zmienione godziny pracy dostosowując je zarówno do potrzeb Klientów jaki i obsługiwanych kontraktów strategicznych.

Wszystkie działania optymalizacyjne dotyczące placówek pocztowych, każdorazowo poprzedzone są szczegółową analizą zasadności ekonomicznej danej zmiany oraz wnikliwą analizą zapotrzebowania

Klientów na usługi pocztowe na danym obszarze. Analiza ta obejmuje kilka perspektyw m.in.: legislacyjną oraz Klienta zewnętrznego. Łączna ocena w powyższych płaszczyznach, stanowi podstawę do podjęcia wszelkich decyzji, w sprawie zmiany organizacyjnej w sieci placówek pocztowych.

Wyżej opisane zmiany podlegają również konsultacjom z władzami lokalnymi i mieszkańcami obszaru, na którym planowane jest dokonanie zmian. Poczta Polska S.A. działając w poczuciu społecznej odpowiedzialności biznesu jest otwarta na sugestie i propozycje interesariuszy zewnętrznych.

Stan liczbowy sieci placówek na przestrzeni okresu 2014 r. – listopad 2016 r. utrzymuje się na zbliżonym poziomie (różnica w liczbie placówek oscyluje w granicach 1%). Ponadto należy zaznaczyć, że reagując na zapotrzebowanie Klientów i mając na uwadze popyt na usługi pocztowe występujący na danym obszarze, a tym samym uzasadnienie biznesowe, Spółka otwiera nowe placówki pocztowe i tak w latach 2015 – 2016 uruchomiono ponad 300 nowych placówek na terenie kraju.

Restrukturyzacja zatrudnienia w Spółce od 2012 roku realizowana jest w drodze kolejnych edycji Programu Dobrowolnych Odejść (PDO). W latach 2012-2016 przeprowadzonych było sześć edycji Programu Dobrowolnych Odejść. Zatrudnienie w Spółce w tym okresie zmniejszyło się w skali całej firmy 10,1% w etatach. Restrukturyzacja w Spółce realizowana była zgodnie z przyjętą w 2011 roku i zaktualizowaną w grudniu 2013 roku Polityką zarządzania kapitałem ludzkim w organizacji na lata 2014-2018. Poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej S.A. jest dostosowywany do sytuacji rynkowej, podyktowanej potrzebami klientów i trendami na rynku usług pocztowych, tj. znaczącym spadkiem tradycyjnych usług (np. coraz mniej wysyłanej korespondencji tradycyjnej). W 2016 roku poziom zatrudnienia w Spółce sukcesywnie wzrasta. Stan zatrudnienia na 31 października 2016 roku wynosił 77.800 pracowników i był wyższy od stanu na 31.12.2015 roku o 910 pracowników.

W zakresie nieterminowego doręczania przesyłek pocztowych przez Spółkę należy zaznaczyć, iż terminowość przebiegu przesyłek, określająca szybkość przemieszczania przesyłek od nadawcy do adresata, jest jednym z najważniejszych parametrów jakościowych dla usług pocztowych, dlatego też Poczta Polska S.A. dokłada wszelkich starań, aby wskaźniki terminowości były na jak najwyższym poziomie. Jakość świadczonych usług pocztowych jest stale monitorowana, dotyczy to m.in. czasu obiegu przesyłek - od ich nadania w placówce pocztowej lub nadawczej skrzynce pocztowej do doręczenia do adresata. W tym celu Spółka prowadzi od lat systematyczne badania, w tym z wykorzystaniem listowych przesyłek kontrolnych, przy zaangażowaniu respondentów, niebędących pracownikami Spółki, którzy nadają i odbierają przesyłki kontrolne na terenie całej Polski.

Wg badań terminowości przebiegu przesyłek, które są realizowane przez Poczta Polską S.A., Spółka osiąga określone prawem cele ustawowe w zakresie przesyłek poleconych oraz paczek pocztowych. Wskaźniki skumulowane za 10 miesięcy 2016 roku wynoszą odpowiednio:

- przesyłki polecane priorytetowe 86,2% dla celu ustawowego 82,0%,
- przesyłki polecane ekonomiczne 90,9% dla celu ustawowego 85,0%,
- paczki pocztowe priorytetowe 85,1% dla celu ustawowego 80,8%,
- paczki pocztowe ekonomiczne 99,6% dla celu ustawowego 90,0%.

Należy zaznaczyć, że obecnie największy zakres działań dedykowanych poprawie terminowości przebiegu przesyłek pocztowych jest ukierunkowany na przesyłki nierejestrowane. Są to zintegrowane i systemowe działania mające na celu podniesienie sprawności operacyjnej zarówno w fazie nadawczej, jak i w fazie oddawczej, z największym naciskiem na poprawę funkcjonowania służby doręczeń.

Ww. działania są oparte na wynikach prowadzonych przez Spółkę badań w zakresie optymalizacji organizacji służb sprzedażowych oraz listonoszy zlokalizowanych w placówkach pocztowych, jak również wielkości i liczby rejonów doręczeń, z uwzględnieniem faktycznych wolumenów poszczególnych rodzajów przesyłek nadawanych w placówce i doręczanych do adresatów na danym obszarze kraju. Celem przedmiotowych badań oraz prowadzonych w ich następstwie zmian jest dostosowanie obsad w placówkach pocztowych oraz wielkości rejonów doręczeń do wolumenu i rodzaju doręczanych przesyłek, a także wielkości zatrudnienia w placówkach pocztowych w odniesieniu do liczby aktualnie realizowanych usług.

Mając na względzie poruszoną przez Pana Senatora kwestię zapewnienia wysokiej jakości obsługi nie tylko Klientów indywidualnych ale również Klientów instytucjonalnych, informuję, iż działania opisane powyżej dotyczą również zapewnienia właściwej obsługi i tej grupy Klientów. Dodatkowo, na obszarze największych miast w Polsce, Spółka realizuje obecnie zadania projektowe mające na celu przeniesienie bezpośredniej obsługi w zakresie doręczania do największych, masowych odbiorców przesyłek z poszczególnych urzędów pocztowych do węzłów ekspedycyjno-rozdzielczych. Ww. proces ma na celu szybsze doręczania korespondencji do masowych odbiorców oraz odciążenie placówek pocztowych i przyspieszenie godziny wyjścia listonoszy w rejony doręczeń.

Odpowiadając na pytanie Pana Senatora „Gdzie obywatele mają szukać zadośćuczynienia za błędy spowodowane nieterminowym dostarczaniem poczty?” informuję, iż Poczta Polska S.A. doręcza przesyłki pocztowe zgodnie z zapisami art. 37 ustawy Prawo pocztowe. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Klient (nadawca lub adresat, w przypadku kiedy nadawca zrzekł się na jego rzecz tego prawa) ma prawo do złożenia reklamacji, na podstawie zapisów ww. ustawy, Regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej.

Dodatkowo zaznaczam, iż wychodząc naprzeciw Klientom oraz mając na względzie poprawę skuteczności doręczania przesyłek do adresatów, Poczta Polska S.A. zachęca do korzystania z innych możliwości odbioru przesyłek, poza bezpośrednim jej odbiorem przez adresata pod adresem wskazanym na przesyłce, przekazie lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej. Możliwości takie wskazane są m.in. w zapisach ww. artykułu przedmiotowej ustawy, które precyzują grono odbiorców, którym można doręczyć przesyłkę poza adresatem oraz określają sytuację, kiedy przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną może być doręczona np. bezpośrednio do oddawczej skrzynki pocztowej adresata. Oprócz tego, w przypadku paczek pocztowych, Klienci Poczty Polskiej S.A. mogą skorzystać z usługi „odbiór w punkcie”, która jest realizowana za pośrednictwem ponad 4,5 tys. własnych placówek pocztowych oraz około 1 tys. stacji Orlen.

z poważaniem



