



INSTYTUT ŁĄCZNOŚCI
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

**Procedura weryfikacji badania czasu przebiegu¹ paczek
pocztowych**

Warszawa 2012 (nowelizacja 2014)

¹ zmiana nazwy zgodnie z terminologią zawartą w ustawie Prawo pocztowe

Jednostka zlecająca: Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)

Podstawa opracowania: Umowa nr BFB-231-1/58/12 z dnia 31 maja 2012 r.

Jednostka opracowująca: Instytut Łączności-Państwowy Instytut Badawczy

Zespół opracowujący:

1. mgr inż. Ryszard Kobus - *Kierownik zespołu,*
2. mgr Anna Ołtarzewska
3. mgr inż. Tomasz Sędek

Spis treści

1	Zakres opracowania.....	5
2	Cel prowadzenia weryfikacji.....	5
3	Elementy badania podlegające weryfikacji.....	5
3.1	Działania kontrolne prowadzone przez operatora pocztowego	5
3.1.1	Audyt wewnętrzny	5
3.1.2	Dokumentowanie procesów	6
3.2	Realizacja weryfikacji badania	6
4	Szczegółowe zasady weryfikacji wyników badania	7

1 Zakres opracowania

Niniejsze opracowanie zawiera zasady przeprowadzania weryfikacji badania czasu przebiegu paczek pocztowych realizowanego w oparciu o stosowany przez operatora publicznego (Poczta Polska S.A.) Zintegrowany System Teleinformatyczny (ZST), który pozwala na śledzenie przebiegu przesyłek pocztowych i gromadzenie danych oraz normę CEN/TR 15472:2006.

Opracowanie obejmuje:

- a) opis celów prowadzenia audytu,
- b) opis elementów badania podlegających audytowi,
- c) szczegółowe zasady weryfikacji wyników badania.

2 Cel prowadzenia weryfikacji

Celem audytu jest:

1. stwierdzenie czy oceniane badanie jest prowadzone zgodnie z następującymi dokumentami:
 - 1) Metodyką badania czasu przebiegu paczek pocztowych zwana dalej Metodyką,
 - 2) Normą CEN/TR 15472:2006 Postal services – Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system,
 - 3) PN-EN 13850:2013-06E Usługi pocztowe -- Jakość usług -- Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy²
 - 4) Regulaminem świadczenia powszechnych usług pocztowych - Załącznik Nr 2 do Uchwały Nr 38/2014 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 25 lutego 2014 r. Instrukcją użytkownika systemu informatycznego ZST; Poczta Polska S.A,
 - 5) Zarządzeniem Nr 122/2010 z dnia 10 grudnia 2010 r. w sprawie kodów kreskowych służących identyfikacji przesyłek pocztowych; Poczta Polska S.A,
 - 6) Zarządzeniem Nr 31/2011 z dnia 22 lipca 2011 r. w sprawie kodów kreskowych służących identyfikacji przesyłek pocztowych; Poczta Polska S.A,
2. weryfikacja wyników badania na podstawie wybranych losowo paczek pocztowych pod względem ich kompletności, ważności i wykonania usługi na czas,
3. ocena wyników badania na podstawie wybranych losowo paczek pocztowych pod względem ich zgodności z wymaganiami wynikającymi z ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529),
4. przedstawienie wniosków z przeprowadzonego audytu i ewentualnych zaleceń dla UKE w zakresie badania czasu przebiegu paczek pocztowych.

3 Elementy badania podlegające weryfikacji

3.1 Działania kontrolne prowadzone przez operatora pocztowego

3.1.1 Audyt wewnętrzny

ZST powinien być audytowany przez wewnętrzne służby operatora pod kątem prawidłowości rejestracji danych i procedur ich wprowadzania do systemu.

² Zawartość dokumentu CEN/TR 15472:2006 została włączona jako załącznik H do niniejszej normy i nie funkcjonuje jako niezależny dokument.

- Dane o paczkach pocztowych powinny być rejestrowane „od końca do końca” (od momentu nadania paczki pocztowej do jej doręczenia) w zakresie podanym przez Metodykę [1] i dokument CEN/TR 15472 [2].
- Dane o paczkach pocztowych powinny być kompletne. Wyeliminowanie typowych i przypadkowych błędów rejestracji danych zapewni uzyskanie właściwej dokładności badania..

Wymagane jest prowadzenie przez operatora następujących testów i operacji weryfikujących działanie ZST:

1. okresowych analiz liczb reklamacji dotyczących zaginięć / istotnego opóźnienia paczek pocztowych,;
2. przekazanie administratorowi ZST informacji o stwierdzonych niezgodnościach lub brakach w zapisach w ZST lub stwierdzonych w procesie rozpatrywania reklamacji paczek pocztowych
3. analiza skarg dotyczących niezgodności lub braków zapisów w ZST.

W uzasadnionych przypadkach niezbędne może być wykonanie dalszych badań, a mianowicie:

1. porównanie rejestrowanych dat nadania z datami na dowodach nadania – przez porównanie z paczkami pocztowymi rzeczywistymi lub też rekordami reklamacyjnymi.
2. weryfikacja zapisów w systemie ZST z zapisami dla reklamacji paczek pocztowych zaginionych. Pozwala to na ocenę czy dokładność pomiaru jest zadawalająca.

Testy weryfikacyjne powinny być prowadzone dla każdego miesiąca.

3.1.2 Dokumentowanie procesów

Wymienione poniżej procesy powinny być udokumentowane w wewnętrznych Instrukcjach technologicznych operatora:

1. proces, w którym zapisy dotyczące paczek pocztowych wprowadzane są do bazy danych;
2. dodatkowe bazy danych zaangażowane w proces (np. system reklamacji);
3. proces gromadzenia danych i obliczania wyników w czasie przesyłania;
4. aplikacje łączące się z bazą/bazami danych - do obliczania czasu przesyłania np. aplikacja dla Klientów którzy mogą sprawdzić zapisy dotyczące ich paczek pocztowych.

3.2 Realizacja weryfikacji badania

System pomiarowy oraz opracowane raporty z badań powinny być audytowane przez niezależną organizację. Audyt powinien objąć wszystkie fazy badania rocznego. Dlatego też audyt należy prowadzić nie tylko po zakończeniu badania, ale także w trakcie realizacji badania.

Audyt powinien obejmować:

1. sprawdzenie czy operator przestrzega własnych procedur zapewniających jakość rejestracji danych w ZST, a tym samym wymaganą dokładność pomiarów,
2. sprawdzenie realizacji działań kontrolnych, z zakresu prawidłowości rejestracji, wymienionych w pkt. 3.1.1,
3. sprawdzenie czy procesy wymienione w pkt. 3.1.2 są udokumentowane w wewnętrznych Instrukcjach technologicznych operatora. Ocenę należy

- przeprowadzić w trakcie pierwszego audytu i każdorazowo w przypadku wprowadzenia istotnych zmian w ZST,
4. ocenę mechanizmów zabezpieczających przed manipulacją danymi,
 5. sprawdzenie czy badanie jest prowadzone zgodnie z Metodyką. Audyt powinien sprawdzić, czy procedury wykluczania paczek z badania były stosowane prawidłowo i konsekwentnie, a tym samym czy paczki uznane za ważne zostały uwzględnione w obliczaniu czasu przebiegu. Jeśli więcej niż 5% wszystkich paczek pocztowych nadanych zostało wyłączone z obliczania czasu przebiegu, to należy wykonać dodatkowe operacje kontrolne (pkt. 7.3 Metodyki) i ewentualne ważenie korekcyjne. Sprawdzeniu podlegać będzie również realizacja ważenia korekcyjnego,
 6. ocenę występujących anomalii i odstępstw od Metodyki np. przypadki wykluczenia paczek pocztowych z uwagi na siłę wyższą,
 7. ocenę raportu z badania,
 8. weryfikację wyników badania.

4 Szczegółowe zasady weryfikacji wyników badania

Weryfikacja wyników badania powinna polegać na sprawdzeniu rejestracji paczek pocztowych z wylosowanych dni doręczenia i nadawanych w obszarach obsługi wylosowanych WER.

Na potrzeby audytu przewiduje się pobranie ok. 5 próbek dla każdej usługi, przy czym każda próbka dotyczyć będzie wszystkich paczek:

1. doręczonych jednego wylosowanego dnia,
2. doręczonych w obszarze obsługi jednego wylosowanego WER (Węzła Eksploatacyjno-Rozdzielczego).

Weryfikacja obejmie paczki pocztowe doręczone w poszczególne dni tygodnia od poniedziałku do piątku, każda próbka pochodzić będzie z innego dnia tygodnia. Szacuje się, sumę paczek pocztowych priorytetowych objętych weryfikacją na 20 000 i podobnie dla paczek pocztowych ekonomicznych Z oceny wyłączone będą dni dla których mogą wystąpić znaczne anomalie w czasie przesyłania (np. II połowa grudnia). Parametry próbek testowych (daty i WERY) zostaną określone na początku roku którego badanie dotyczy i przekazane operatorowi wyznaczonemu przed wyznaczoną datą pobrania próby.

Poszczególne rekordy paczek wylosowanych do weryfikacji powinny zawierać co najmniej:

1. ID paczki,
2. datę nadania,
3. godzinę nadania,
4. placówkę pocztową nadania,
5. datę doręczenia,
6. godzinę doręczenia,
7. jednostkę pocztową doręczenia.

W ramach weryfikacji na próbie losowej przeprowadzone zostaną następujące testy:

1. obliczenie czasu przesyłania dla paczek pocztowych priorytetowych i paczek pocztowych ekonomicznych,
2. porównanie obliczonych wskaźników z raportowanymi dla całej populacji (przy uwzględnieniu wielkości próby losowej i sposobu pobierania).
3. sprawdzenie szczegółowych zapisów w ZST dla wybranych rekordów.

Rezultaty audytu powinny być przedstawione w formie raportu zawierającego:

- opis wykonanych działań wraz z ich analizą,
- ocenę raportu sporządzonego przez operatora
- analizę i ocenę wyników badania,
- rekomendacje dla operatora wyznaczonego i regulatora.

Niniejsza procedura może podlegać modyfikacji w wyniku doświadczeń zebranych w trakcie prowadzonych audytów.