

**Procedura weryfikacji zgodności wykonania badania
czasu przebiegu przesyłek pocztowych
z „Instrukcją przeprowadzania badania czasu przebiegu
przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej”**

Edycja 2017

Warszawa 2017

Procedurę opracowano na zlecenie *Urzędu Komunikacji Elektronicznej*
Praca Nr BFB.26.1.2017.90 / IŁ-PIB 10408917

Jednostka opracowująca: *Instytut Łączności-Państwowy Instytut Badawczy*

Zespół opracowujący:

1. Ryszard Kobus,
2. Anna Ołtarzewska
3. Tomasz Sędek
4. Grażyna Stolarska

Edycja 2017

Spis treści

1	Wstęp	4
2	Definicje	4
3	Miejsce przeprowadzania weryfikacji	5
4	Zakres weryfikacji	5
4.1	Weryfikacja niezależności Instytucji Badawczej	5
4.2	Weryfikacja przygotowania Badania.....	6
4.2.1	Metoda weryfikacji.....	6
4.3	Weryfikacja panelu	7
4.4	Weryfikacja wykonania Badania	7
4.5	Weryfikacja wyników Badania.....	7
5	Sprawozdanie	8

1 Wstęp

Niniejszy dokument opracowany został na potrzeby kontroli działań dotyczących przygotowania, realizacji i opracowania wyników badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych (przesyłek listowych nierejestrowanych), prowadzonego w danym roku przez Instytucję Badawczą, w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym oraz ich zgodności z „Instrukcją przeprowadzania badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej”.

Przedmiotem dokumentu jest Procedura weryfikacji zgodności wykonywania badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych z „Instrukcją przeprowadzania badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej”, zwana dalej **Procedurą**.

Dokument powstał na podstawie następujących aktów regulacyjnych i normatywnych:

1. Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - **Prawo pocztowe** (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481).
2. Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. poz. 545).
3. Międzynarodowego Kodeksu Badań Rynku i Badań Społecznych ICC/ESOMAR¹.
4. Regulaminu świadczenia usług powszechnych stanowiącego Załącznik Nr 2 do Uchwały Nr 72/2017 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 11 kwietnia 2017 roku zmieniającej Uchwałę w sprawie Regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Regulaminu świadczenia usług powszechnych.
5. **PN-EN 13850:2013-06P**² Usługi pocztowe - Jakość usług - Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy.
6. **PN-EN 14508:2016-04E**³ Usługi pocztowe - Jakość usług- Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek bez pierwszeństwa i przesyłek drugiej klasy.

Procedura zawiera wskazania i zakres prac do wykonania, obowiązujący przy weryfikacji prawidłowości realizacji badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych, prowadzonego w danym roku przez Instytucję Badawczą, a także jego wyników.

2 Definicje

Poniższe definicje sprowadzono do zakresu kontroli i badań związanych z **Procedurą** oraz zostały dostosowane do jej potrzeb.

Adres – miejsce doręczenia przesyłki pocztowej wskazane przez nadawcę albo miejsce zwrotu do nadawcy.

Adresat – panelista wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki pocztowej.

Audytork – niezależna od kontrolowanego operatora pocztowego i Krajowego Organu Regulacyjnego osoba fizyczna lub organizacja, zatrudniona do prowadzenia weryfikacji badania.

Badanie – badanie czasu przebiegu przesyłek pocztowych.

Instytucja Badawcza – podmiot wyspecjalizowany w realizacji badań rynkowych nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym, wybrany i zatrudniony do badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych zgodnie z metodyką określoną w **Instrukcji**.

Panel – zespół osób lub firm zatrudniony w badaniu jako nadawcy i adresaci poczty testowej, uczestniczący w pomiarach czasu przebiegu przesyłek pocztowych.

Panelista – osoba lub firma zatrudniona przez Instytucję Badawczą jako nadawca i adresat poczty testowej.

¹ Oficjalne tłumaczenie na język polski: <http://www.ofbor.pl/index.php/standardy#esomar>

² Nowelizacja w trakcie opracowywania.

³ Polska edycja powinna być dostępna w końcu 2017 roku.

Poczta testowa – przesyłki pocztowe sporządzone w systemie pomiarów testowych celem wprowadzenia do obiegu i oceny ich parametrów w strumieniach poczty rzeczywistej.

Poczta rzeczywista – przesyłki pocztowe obecne w istniejącym systemie operatora wyznaczonego.

Projekt badania – szczegółowe przypisanie przesyłek testowych panelistom (nadawcy i adresatowi) oraz określenie parametrów przesyłek pocztowych (np. wielkość, priorytet, numer) i dni nadania.

Przesyłka pocztowa – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, spełniająca wymagania dotyczące masy i wymiarów dla wybranej usługi.

3 Miejsce przeprowadzania weryfikacji

Miejscami do przeprowadzenia weryfikacji są:

- 1) Instytucja Badawcza, w zakresie realizacji Badania i jego wyników;
- 2) Siedziba audytora w zakresie kontroli wyników badania i sporządzenia sprawozdania z przeprowadzonej weryfikacji.

4 Zakres weryfikacji

Weryfikacji podlegają: dokumentacja Instytucji Badawczej z przygotowania, realizacji oraz opracowania wyników Badania, sposób wykonania Badania i jego wyniki, w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych.

Kontrolą należy objąć następujące fazy realizacji Badania:

1. Przygotowanie – weryfikacja polegać będzie na sprawdzeniu zgodności Projektu badania z „Instrukcją przeprowadzania badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej”.
2. Przeprowadzenie rekrutacji i zarządzanie panelem.
3. Wymagania formalne – weryfikacja polegać będzie na sprawdzeniu niezależności Instytucji Badawczej i zatrudnionego przez nią panelu.
4. Realizacja *Badania* i opracowanie wyników *Badania* – weryfikacja dotyczyć będzie wykonania i opracowania wyników badania zgodnie z *Instrukcją*, dokumentami wymienionymi we wstępie oraz z innymi regulacjami, które odnoszą się do wymienionych dokumentów.
5. Wyniki *Badania*.

4.1 Weryfikacja niezależności Instytucji Badawczej

Sprawdzenie niezależności Instytucji Badawczej realizującej badanie czasu przebiegu przesyłek pocztowych polegało będzie na:

1. Weryfikacji przedstawionych przez Instytucję Badawczą dokumentów świadczących o braku powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym i innymi operatorami pocztowymi.
2. Weryfikacji przedstawionego przez Instytucję Badawczą oświadczenia, że osoby kierujące, przygotowujące i opracowujące wyniki badania oraz członkowie najbliższej rodziny tych osób i inne osoby wspólnie zamieszkujące z wyżej wymienionymi nie są pracownikami operatora wyznaczonego, firmy związanej z operatorem wyznaczonym, a także innych operatorów pocztowych.
3. Weryfikacji przedstawionych przez Instytucję Badawczą oświadczeń, że członkowie panelu spełniają warunki podane w pkt. 4.1 *Instrukcji*, a w szczególności:

- 1) nie są pracownikami Krajowego Organu Regulacyjnego (UKE), operatora wyznaczonego, firmy związanej z operatorem wyznaczonym, a także dziennikarzami, nie są zatrudnieni etatowo w firmach realizujących badania rynkowe i służbach innych operatorów pocztowych,
- 2) posiadają indywidualną skrzynkę oddawczą lub korzystają ze skrzynki udostępnionej przez administrację budynku lub ze zbiorczej wiejskiej skrzynki,
- 3) nie są zaangażowani w spory prawne z operatorem wyznaczonym lub w inny sposób zainteresowani wpływem na wynik *Badania*.

4.2 Weryfikacja przygotowania *Badania*

Kontrolą należy objąć:

1. Projekt badania, celem stwierdzenia zgodności z *Instrukcją* pod względem:
 - 1) kwalifikacji miejscowości w których rozmieszczeni są uczestnicy,
 - 2) relacji,
 - 3) właściwości wyróżniających przesyłki testowe,
 - 4) strumieni poczty testowej.
2. Rozmieszczenie panelu pod kątem zgodności z *Instrukcją* i *Projektem badania*, w tym imienne rozmieszczenie uczestników w poszczególnych obszarach pocztowych (miasta, wieś).
3. Rozkład przesyłek testowych (priorytetowych i ekonomicznych) pomiędzy uczestników.
4. Fluktuację panelu.
5. Imienne harmonogramy *Badania*.
6. Technologię produkcji przesyłek poczty testowej z uwzględnieniem kontroli jakości przesyłek dokonywanych przez producenta (załącznik C normy PN-EN 13850 p. C.1.2).

4.2.1 Metoda weryfikacji

Metody weryfikacji są następujące:

1. Korzystając z mapy administracyjnej kraju należy wykonać sprawdzenie rozmieszczenia panelu na potrzeby badania (zgodność z pkt. 4.3 i **Załącznikiem A Instrukcji**).
2. Sprawdzić klasyfikację miejscowości, w których mieszkają uczestnicy, jako miasto, duże miasto lub wieś.
3. Sprawdzić rozkłady przesyłek testowych w relacjach i dla właściwości (tj. dzień tygodnia, wymiary koperty i sposób adresowania).
4. Zweryfikować rozkład priorytetowych przesyłek testowych dla relacji (tabela 2 *Instrukcji*) oraz właściwości wyróżniających (tabele 5÷8 *Instrukcji*), pod względem zgodności z wymaganiami p. 4.4.2 *Instrukcji*.
5. Zweryfikować strumienie testowej poczty priorytetowej dla wszystkich województw na zgodność z **Załącznikiem C**.
6. Dla trzech (3) wybranych obszarów pocztowych i trzech (3) panelistów ocenić losowość rozkładu poczty priorytetowej.
7. Zweryfikować rozkład ekonomicznych przesyłek testowych osobno dla relacji (tabela 2 *Instrukcji*) oraz właściwości wyróżniających (tabele 5÷8 *Instrukcji*), pod względem zgodności z wymaganiami p. 4.4.3 *Instrukcji*.
8. Zweryfikować strumienie testowej poczty ekonomicznej dla wszystkich województw na zgodność z **Załącznikiem C**.
9. Dla trzech (3) wybranych obszarów pocztowych i trzech (3) panelistów ocenić losowość rozkładu poczty ekonomicznej.
10. Ocenić technologię produkcji przesyłek testowych w tym:

- 1) zgodność adresowania przesyłek testowych z obowiązującym Regulaminem świadczenia usług powszechnych⁴ (pole adresowe, umiejscowienie naklejki priorytet i znaczka pocztowego oraz pozostawienie wolnego pola w dolnej i prawej części koperty, patrz rys 2 w Instrukcji);
- 2) technologii nanoszenia adresów na kopertach;
- 3) metody kontroli jakości przesyłek testowych, w tym prawidłowości ich adresowania.

Jeśli Instytucja Badawcza dysponuje działem Kontroli Technicznej, powinna przedstawić protokoły badań jakościowych przesyłek, wykonane dla co najmniej 3 % ich liczby (**Załącznik C** normy PN-EN13850 p. C1.2). Jeżeli nie posiada działu Kontroli Technicznej powinna złożyć oświadczenie o kontroli przesyłek przez osobę niebiorącą udziału w przygotowaniu przesyłek testowych.

4.3 Weryfikacja panelu

Weryfikacją należy objąć:

1. Dokumentację dotyczącą rekrutacji panelu.
2. Dokumentację zawierającą zadania do wykonania dla nadawcy przesyłek testowych.
3. Dokumentację zawierającą zadania do wykonania dla adresata przesyłek testowych.
4. Poświadczenia przeszkolenia wszystkich uczestników.
5. Harmonogramy nadawania przesyłek testowych.
6. Dokumentację dotyczącą fluktuacji panelu.

Wymagane jest także przeprowadzenie wywiadu z wybranymi losowo trzema (3) panelistami.

4.4 Weryfikacja wykonania Badania

Weryfikacją należy objąć:

1. Dokumentację realizacji planów produkcji poczty testowej.
2. Dokumentację nadawania poczty testowej pod względem jej zgodności z Projektem badania i harmonogramami nadawania.
3. Dokumentację z kontroli ważności przesyłek testowych.
4. Dokumentację z wykonania badania i danych z badania.
5. Rejestr strat poczty testowej dla wszystkich dni tygodnia i wszystkich miesięcy w okresie badania.
6. Zawartość Raportu sporządzonego przez Instytucję Badawczą na zgodność z punktem 7.4 PN-EN 13850.
7. Wynik badania w postaci wartości wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych (oddzielnie dla przesyłek priorytetowych i oddzielnie dla przesyłek ekonomicznych), w tym:
 - 1) wykonania usługi na czas,
 - 2) skumulowanego rozkładu dni doręczenia,
 - 3) dokładności badania.

Weryfikacja powinna potwierdzić spójność danych w powyższych dokumentach oraz prawidłowość obliczeń wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych z wymaganiami obowiązujących norm: PN-EN 13850, PN-EN14508.

4.5 Weryfikacja wyników Badania

Weryfikacja dotyczyć powinna przesyłek testowych, dokumentacji nadawczej i odbiorczej przesyłek testowych oraz zestawień zbiorczych wyników badania.

Weryfikacją należy objąć:

⁴ §6 Regulaminu [4]

1. Losowo wybrane priorytetowe przesyłki testowe spośród wszystkich odebranych podczas realizacji badania, dotyczącego przesyłek priorytetowych.
2. Losowo wybrane ekonomiczne przesyłki testowe spośród wszystkich odebranych podczas realizacji badania, dotyczącego przesyłek ekonomicznych.

Weryfikacji powinny być poddane wylosowane zestawy poczty odebranej przez panelistów i odesłane do Instytucji Badawczej.

Liczbę weryfikowanych przesyłek należy określić zgodnie z Tablicą 1 normy PN-ISO 2859-1:2003 dla poziomu kontroli I.

Weryfikacja przesyłek powinna polegać na sprawdzeniu warunków wymienionych w pkt. 5.3 Instrukcji w odniesieniu do Projektu badania.

Dodatkowo należy sprawdzić:

1. Koperty przesyłek testowych, czy nie zawierają znaków lub cech charakterystycznych, powstałych w procesie produkcji lub nadawania, umożliwiających identyfikację przesyłek przez operatora wyznaczonego.
2. Prawdliwość wykonania adresowania, umieszczenia znaczka na kopertach przesyłek testowych, a dla przesyłek priorytetowych także naklejek „priorytet”.

5 Sprawozdanie

Sprawozdanie z przeprowadzonej weryfikacji badania, jego przygotowania, realizacji i wyników powinno zawierać:

1. Informacje na temat miejsca i przebiegu kontroli weryfikacji.
2. Informacje na temat realizacji poszczególnych elementów weryfikacji, wyszczególnionych w niniejszej *Procedurze*.
3. Wnioski z przeprowadzonej weryfikacji i zalecenia dla Zamawiającego w zakresie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych, uzyskanego w danym roku, w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego.

Wymienione sprawozdanie nie powinno naruszać zasad organizacji panelu opisanego w pkt. 4.1 Instrukcji.