



MINISTER  
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

Warszawa, dnia 09 lipca 2014 r.

BKO-I-0941-3-2(8)-BW-EB/14

*l. de. 1200*

Pan  
Zbigniew Derdziuk  
Prezes Zakładu Ubezpieczeń  
Społecznych  
ul. Szamocka 3,5  
01-748 Warszawa

#### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092), w dniach od 17 do 21 marca 2014 r., została przeprowadzona kontrola planowa prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2013 roku skarg i wniosków w Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Kontrolę przeprowadził zespół kontrolny Biura Kontroli Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w składzie: Beata Wrześniewska, główny specjalista i Ewa Buczek, starszy specjalista – stosownie do upoważnień nr: BKO-IV-0150-17-KW/14 i BKO-IV-0150-18-KW/14 z dnia 10 marca 2014 r. wydanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

Fakt przeprowadzenia kontroli został odnotowany w Księżce kontroli pod numerem 63. Czynności kontrolne odbyły się w siedzibie jednostki kontrolowanej przy ul. Szamockiej 3,5 w Warszawie.

Na podstawie ustaleń kontroli, działalność jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniam pozytywnie.

Powyższą ocenę ogólną uzasadniają następujące ustalenia kontroli:

#### **I. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków**

1. Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych zostały wprowadzone zarządzeniem nr 44 Prezesa

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 31 lipca 2008 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (dalej Instrukcja), zmienionym zarządzeniem nr 1 z dnia 10 stycznia 2011 r.

2. Stosownie do zapisu § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46, zwane dalej rozporządzeniem) - w Gabinetcie Prezesa wyodrębniono w Wydziale Obsługi Zarządu Stanowisko do spraw skarg, wniosków i sprawozdawczości, koordynujące rozpatrywanie skarg i wniosków we współpracy z komórkami organizacyjnymi, właściwymi ze względu na przedmiot skargi lub wniosku, a także rozpatrujące skargi i wnioski w zakresie określonym w Instrukcji. Zgodnie z Regulaminem organizacyjnym Gabinetu Prezesa, na dzień kontroli nadzór nad organizacją przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Centrali Zakładu sprawował Dyrektor Gabinetu Prezesa<sup>1</sup>.
3. Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia, w hallu głównym Centrali ZUS, umieszczono tablicę z informacją o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków<sup>2</sup>.
4. W związku z art. 254 kodeksu postępowania administracyjnego (dalej kpa), w ramach obowiązków Stanowiska do spraw skarg, wniosków i sprawozdawczości prowadzone były Ewidencje przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków w Centrali Zakładu<sup>3</sup>, wg których w 2013 roku do Centrali Zakładu wpłynęło 110 skarg i 1 wniosek.
5. Zgodnie z wyjaśnieniami Wydziału Obsługi Zarządu<sup>4</sup>, w Centrali Zakładu i w Oddziałach podjęto stosowne działania, w celu usunięcia przyczyn powstawania skarg i wniosków, m. in. takie jak:
  - omawianie przyczyn powstawania skarg podczas narad kadry kierowniczej,
  - okresowe sprawdzanie wiedzy merytorycznej pracowników,
  - organizacja szkoleń merytorycznych,
  - omawianie błędów (będących przyczynami skarg) z pracownikami,
  - monitoring terminowości załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacji w oddziałach ZUS i przedkładanie kadrze kierowniczej bieżących informacji w tym zakresie,

<sup>1</sup> Regulamin organizacyjny Gabinetu Prezesa ZUS stanowiący załącznik do Decyzji organizacyjnej Nr 3 Prezesa ZUS z dnia 17.02.2014 r.

<sup>2</sup> Protokół oględzin z dnia 21.03.2014 r.

<sup>3</sup> Akta kontroli s. 123-130.

<sup>4</sup> Pismo podpisane z up. Dyrektora GPR przez Naczelnika Wydziału Obsługi Zarządu, znak: 990100/153/2014 z dnia 21.03.2014 r.

- zwiększenie nadzoru kadry kierowniczej nad terminowością oraz trybem załatwiania wpływających skarg i wniosków,
- prowadzenie działań mających na celu podniesienie świadomości pracowników w zakresie toczących się postępowań skargowych np. poprzez udostępnienie pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej ZUS wglądu do ewidencji skarg/wniosków, kopii skarg/wniosków, kopii odpowiedzi na skargę/wniosek,
- przedkładanie kopii skarg komórkom kontroli wewnętrznej,
- prowadzenie kontroli wewnętrznych,
- popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych w środkach masowego przekazu.

W 2013 r. pracownicy Gabinetu Prezesa przeprowadzili 4 kontrole problemowe prawidłowości postępowań prowadzonych przez Oddziały ZUS w zakresie załatwiania skarg i wniosków w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu.

Pozytywnie oceniam działalność kontrolowanej jednostki w zakresie organizacji przyjmowania skarg i wniosków.

## **II. Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków:**

1. Kontrolującym przedłożono dokumentację przechowywaną zgodnie ze wskazaniem art. 254 kpa, tj. w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Badaniu kontrolnemu poddano 36 skarg<sup>5</sup> oraz 1 wniosek<sup>6</sup>, w tym:

- 12 skarg rozpatrzonych po terminie, spośród wszystkich skarg załatwionych przez Centralę w 2013 roku,
- 24 skargi załatwione w terminie,
- 1 wniosek załatwiony po terminie.

W wyniku analizy dokumentacji ww. spraw ustalono, że:

- a) numery nadane sprawom były zgodne z Ewidencją skarg i Ewidencją wniosków załatwianych przez Centralę ZUS w 2013 roku,
- b) wszystkie skargi wymagały zebrania wyjaśnień i/lub przeprowadzenia postępowań wyjaśniających w Oddziałach ZUS.

<sup>5</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg rok 2013 pod nr.: 3, 6, 8, 12, 13, 18, 19, 20, 23, 26, 29, 30, 35, 40, 43, 44, 47, 50, 53, 57, 59, 64, 65, 70, 74, 76, 81, 82, 87, 88, 93, 95, 99, 100, 105, 110.

<sup>6</sup> Wniosek zarejestrowany w Ewidencji wniosków rok 2013 pod nr. 1.

2. W przypadku 12 skarg<sup>7</sup> w Ewidencji skarg odnotowano nieterminowe załatwienie sprawy, tj. w terminie dłuższym niż miesiąc wskazany w art. 237 § 1 kpa. W przypadku wniosku, odpowiedzi udzielono po upływie terminu określonego w art. 237 § 1 kpa. W wyniku analizy dokumentacji skarg wykazanych w Ewidencji jako nieterminowe oraz wniosku, ustalono że w przypadku tych spraw przeprowadzono postępowania wyjaśniające. Ponadto, według udzielonych wyjaśnień<sup>8</sup> dotyczących nieterminowego załatwienia skarg, w przypadku:

- 9<sup>9</sup> skarg opóźnienie spowodowane było przeprowadzeniem postępowań wyjaśniających (m. in. dot.: pozyskania akt z komórek orzecznictwa lekarskiego i prewencji, długotrwałego załatwiania wniosku o przyznanie emerytury, trybu nadzoru Prezesa ZUS nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy, postępowania orzeczniczego w trybie nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, sposobu przeprowadzenia kontroli wykorzystywania zwolnienia lekarskiego);
- 1<sup>10</sup> skargi, skarżącą poinformowano o zobowiązaniu właściwego Oddziału do przeprowadzenia postępowania w zakresie podlegania ubezpieczeniu chorobowemu;
- 2<sup>11</sup> skarg odpowiedzi zostały podpisane w terminie, którym był piątek, a wysłane zostały w poniedziałek.

Zgodnie z art. 36 § 1 kpa, w dwóch<sup>12</sup> sprawach spośród ww. powiadomiono skarżących o niezakończonym w terminie, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. W przypadku jednej<sup>13</sup> odpowiedzi na skargę, Gabinet Prezesa powiadomił właściwy Departament w Centrali ZUS o konieczności załatwienia skarg bez zbędnej zwłoki. W przypadku odpowiedzi<sup>14</sup> na skargę udzielonej przez właściwy w sprawie Departament w Centrali ZUS, Oddziałowi ZUS zwrócono uwagę na konieczność przestrzegania ustawowych terminów załatwiania spraw. W jednej<sup>15</sup> sprawie

<sup>7</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg rok 2013 pod nr.: 19, 30, 43, 44, 50, 57, 64, 74, 82, 87, 95, 100.

<sup>8</sup> Pismo podpisane z up. Dyrektora GPR przez Naczelnika Wydziału Obsługi Zarządu, znak: 990100/153/2014 z dnia 21.03.2014 r.

<sup>9</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg rok 2013 pod nr.: 19, 30, 43, 44, 50, 64, 74, 82, 95

<sup>10</sup> Tamże: 57.

<sup>11</sup> Tamże: 87, 100.

<sup>12</sup> Tamże: 43, 95.

<sup>13</sup> Tamże: 44.

<sup>14</sup> Tamże: 100.

<sup>15</sup> Tamże: 30.

wydano Oddziałowi polecenie wydania decyzji naliczającej odsetki z tytułu załatwienia sprawy po terminie ustawowym.

Według wyjaśnień<sup>16</sup>, w przypadku wniosku dotyczącego konieczności wyeliminowania z obiegu druku Rp-8 („Zeznanie świadka”), który wpłynął 12.08.2013 r., Wydział Normatywny w Departamencie Świadczeń Emerytalno-Rentowych dokonał analizy aktualnego stanu prawnego oraz zmian stanu prawnego. Pismem z dnia 24.09.2013 r. wysłanym w dniu 25.09.2013 r. (tj. po upływie miesiąca od daty wpływu do Centrali), udzielono odpowiedzi wnioskującemu, w której podzielono jego pogląd dotyczący konieczności zmiany druku Rp-8.

3. W przypadku zażalenia<sup>17</sup> złożonego w trybie art. 37 kpa, na niezakończony w terminie wniosek o wypłatę zasiłku chorobowego, z pracownikiem Oddziału, który nie zakończył sprawy w terminie, została przeprowadzona rozmowa dyscyplinująca. W jednej<sup>18</sup> odpowiedzi poinformowano skarżącego, że w celu wyeliminowania przypadków nieterminowego załatwiania spraw emerytalno-rentowych podlegających koordynacji unijnej, w Oddziale realizowany jest program naprawczy.
4. Zgodnie z udzielonymi wyjaśnieniami, Gabinet Prezesa w przypadku stwierdzenia niedotrzymania terminu załatwienia skargi/wniosku, w formie pisemnej przypomina departamentom Centrali ZUS o obowiązku załatwiania skarg i wniosków w terminie miesiąca od momentu wpływu skargi/wniosku do Zakładu, a w 2013 r. przeprowadził szkolenie dla oddziałów ZUS, podkreślając konieczność terminowego załatwiania skarg i wniosków<sup>19</sup>. Natomiast „Gabinetowi Prezesa nie są znane przypadki poniesienia indywidualnej odpowiedzialności za naruszenie terminu załatwienia skargi/wniosku”<sup>20</sup>.

Oceniam pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w zakresie terminowości rozpatrywania skarg i wniosków.

### **III. Zgodność trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa**

1. W 2013 r. w Centrali ZUS nie zgłoszono ustnie skargi lub wniosku<sup>21</sup>.
2. Kwalifikacja skarg i wniosku, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 227 i art. 241 kpa.

<sup>16</sup> Pismo podpisane z up. Dyrektora GPR przez Naczelnika Wydziału Obsługi Zarządu, znak: 990100/153/2014 z dnia 21.03.2014 r.

<sup>17</sup> Skarga zarejestrowane w Ewidencji skarg rok 2013 pod nr.: 35.

<sup>18</sup> Tamże: 12.

<sup>19</sup> Pismo podpisane z up. Dyrektora GPR przez Naczelnika Wydziału Obsługi Zarządu, znak: 990100/153/2014 z dnia 21.03.2014 r.

<sup>20</sup> Tamże.

<sup>21</sup> Tamże.

3. Odpowiedzi spełniały wymogi formalne zawarte w art. 238 § 1 kpa (oznaczenia organu odpowiadającego, imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby załatwiającej sprawę, podpisu osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy, sposób załatwienia sprawy). Ponieważ odpowiedzi na 2 skargi<sup>22</sup> nie zawierały oznaczenia organu odpowiadającego, wyjaśniono iż ww. pisma były „...projektami odpowiedzi. Zgodnie bowiem z *Instrukcją kancelaryjną* obowiązującą w ZUS i określającą zasady i tryb czynności kancelaryjnych w ZUS, przy pisemnym załatwianiu spraw należy sporządzić projekt pisma (na którym zostaje złożony odręczny podpis osoby sporządzającej pismo, jej pieczętka imienna i data, jak również podpis osoby kierującej komórka) oraz czystopis”<sup>23</sup>.
4. Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków w 2013 roku zostało przekazane przez Wicedyrektora Gabinetu Prezesa ZUS do Biura Kontroli w MPiPS w wyznaczonym terminie – 30 stycznia 2014 r.

Pozytywnie oceniam działalność kontrolowanej jednostki w zakresie zgodności trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa.

W świetle opisanych powyżej ustaleń za niezgodne z przepisami uznano:

- 1) brak powiadomień skierowanych do nadawców, z informacją o przyczynach zwłoki w załatwianiu skarg oraz o nowym terminie załatwienia sprawy, co naruszało zapisy art. 237 § 4 kpa,
- 2) niepoinformowanie wnioskodawcy w terminie miesiąca od dnia wpływu wniosku do jednostki o braku możliwości załatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 § 1 kpa, co nie spełniło wymogu art. 245 kpa.

W związku z powyższym zalecam informowanie nadawców o terminach rozpatrzenia skarg lub wniosków oraz terminowe załatwianie spraw.

Informację o sposobie wykonania zaleceń należy złożyć Ministrowi Pracy i Polityki Społecznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

MINISTER  
z up.   
Iwona Zambajska  
Dyrektor Generalny

<sup>22</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg rok 2013 pod nr.: 3, 18.

<sup>23</sup> Pismo podpisane z up. Dyrektora GPR przez Naczelnika Wydziału Obsługi Zarządu, znak: 990100/153/2014 z dnia 21.03.2014 r.