

Warszawa, dnia 16 lipca 2014 r.



MINISTER
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

BKO-II-0941-3 -5-MP/MG/14
Lb. 1244

Pani
Teresa Hernik
Prezes Zarządu
Państwowego Funduszu Rehabilitacji
Osób Niepełnosprawnych
Al. Jana Pawła II 13
00-828 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 22 do 28 kwietnia 2014 r., została przeprowadzona kontrola planowa prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2013 roku skarg i wniosków w Biurze Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w Warszawie, Al. Jana Pawła II nr 13.

Kontrolę przeprowadzili: Magdalena Pachulska, naczelnik oraz Marian Galass, naczelnik – stosownie do upoważnienia nr: BKO-IV-0150-30-KW/14 i BKO-IV-0150-31-KW/14 z dnia 9 kwietnia 2014 r. wydanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

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. W Biurze PFRON nie było formalnie wyodrębnionej komórki organizacyjnej, która byłaby odpowiedzialna za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków. Stosownie do § 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) przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.
2. Zgodnie z § 24 pkt 19 regulaminu organizacyjnego PFRON¹ oraz z § 5 ust. 2 pkt 23 regulaminu organizacyjnego Wydziału Realizacji Programów PFRON² – skargi i wnioski wpływające do Wydziału rozpatrywane były w Sekcji Skarg, Wniosków i Interwencji. W badanym okresie, zgodnie z Instrukcją Systemu Zarządzania Jakością I-8.2.1-01, w Biurze funkcjonował Centralny Rejestr Skarg i Wniosków Beneficjentów oraz Spraw Parlamentarnych kierowanych do PFRON. Rejestr zawierał kopie dokumentów z danymi osobowymi, których administratorem jest PFRON.
3. W 2013 roku, w jednostkach organizacyjnych Biura Funduszu podejmowane były działania (środki) zapobiegające naruszaniu terminów rozpatrywania spraw w przyszłości. Działania te koncentrowały się przede wszystkim na bieżącym monitoringu i kontroli wykonywania zadań. Dodatkowo informowano pracowników o konsekwencjach wynikających z załatwiania spraw z naruszeniem prawa oraz dyscyplinowano odnośnie terminowości załatwiania spraw.³
4. Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* (Dz. U. Nr 5, poz. 46), w hallu głównym Biura PFRON, przy ul. Jana Pawła II nr 13 umieszczono informację o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków⁴.

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

¹ Zarządzenie nr 47/2012 Prezesa Zarządu PFRON z dnia 1 czerwca 2012 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

² Zarządzenie nr 97/2012 Prezesa Zarządu PFRON z dnia 30 października 2012 r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu organizacyjnego Wydziału Realizacji Programów Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

³ Pismo z dn. 28.04.2014 r. nr WRP/DSS/503-2954/2014/GS

⁴ Protokół oględzin z dnia 25.04.2014 r.

art. 254 kpa, tj. w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, z wyjątkiem sprawy nr WP-050-75/13, gdzie okazano jedynie kopie dokumentów. Pełniąca obowiązki Dyrektora Generalnego Funduszu wyjaśniła, że nie jest możliwe na dzień przeprowadzenia kontroli okazanie oryginałów dokumentów, ponieważ pracownik prowadzący sprawę nie pracuje już w Biurze Funduszu i odszukanie oryginałów wymagałoby weryfikacji i odszukania ich w archiwum.⁵

2. W 2013 r. zarejestrowano w Biurze PFRON 70 skarg oraz 1 wniosek.
3. Badaniu kontrolnemu poddano 36 skarg i 1 wniosek.⁶ W wyniku analizy dokumentacji ww. spraw ustalono, że:
 - 1) 34 skargi zostały rozpatrzone przez Biuro PFRON w terminie zgodnym z kpa (w terminie do 1 miesiąca od daty wpływu do Biura), natomiast 2 skargi przekazano według właściwości w terminie przekraczającym 7 dni⁷.
Wniosek, ze względu na złożoność sprawy, rozpatrzono w terminie 2 miesięcy.
 - 2) Zgodnie z udzielonymi wyjaśnieniami, w 2013 r. w Biurze PFRON nie odnotowano przypadków poniesienia odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej za naruszenie terminu załatwienia skargi.⁸

Oceniam pozytywnie 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 Biurze PFRON nie zgłoszono ustnie skargi lub wniosku.
2. Jako skargi w rozumieniu art. 227 Kpa zakwalifikowano: w dwóch sprawach zażalenia na postanowienia w przedmiocie odmowy przywrócenia terminu do złożenia wniosku o wypłatę miesięcznego dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych wniesione do Ministra Pracy i Polityki Społecznej za pośrednictwem Prezesa PFRON⁹, w trzech sprawach skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie na

⁵ Pismo z dn. 28.04.2014 r. nr WRP/DSS/503-2954/2014/GS

⁶ WDR-050-2/14, WDR-051-4/14, WDR-051-6/14, WDR-051-8/14, WDR-051-11/14, WDR-051-13/14, WDR-051-15/14, WDR-051-17/14, WDR-051-19/14, WDR-051-21/14, WDR-051-23/14, WDR-051-26/14, WDR-051-27/14, WDR-050-30/13, WDR-050-33/13, WDR-050-55/13, WDR-050-69/13, WDR-050-77/13, WDR-050-79/13, WDR-050-93/13, WDR-050-98/13, WK-050-87/13, WK-051-39/13, WK-051-72/13, WK-051-11/13, WK-051-21/13, WK-051-57/13, WK-051-12/13, WK-050-66/13, WRP-050-44/14, WP-050-40/14, WP-050-38/14, WP-050-75/13, WRP-050-50/14, WW0-050-48/14, WWO-050-47/14, WRP-050-45/14

⁷ WDR-051-8/14, WK-051-72/13

⁸ Pismo z dn. 28.04.2014 r. nr WRP/DSS/503-2954/2014/GS

⁹ WDR-051-27/14 i WDR-051-26/14

bezczytność Prezesa PFRON¹⁰ oraz w jednym przypadku prośbę o udzielenie informacji na temat procesu ubiegania się o dofinansowanie przez jedną z organizacji pozarządowych.¹¹

Dyrektor Wydziału Dofinansowań Rynku Pracy w Biurze PFRON wyjaśniła, że sprawa nr WDR-050-30/13 została zakwalifikowana jako skarga w związku z tym, że w przedmiotowej sprawie beneficjent skierował e-mail do Rzecznika PFRON, w którego temacie wskazał, że jest to skarga na działanie Funduszu. Pozostałe ww. sprawy zostały zakwalifikowane przez organ jako skargi w rozumieniu KPA ze względu na ich treść.¹²

3. W jednym przypadku Biuro PFRON, w udzielonej na skargę odpowiedzi, nie poinformowało wnoszącej, że skarga została przekazana do Okręgowego Inspektora Pracy.¹³ Dyrektor Wydziału Kontroli w Biurze PFRON wyjaśnił, że przyczyną niepoinformowania było przeoczenie pracownika (brak informacji nie miał wpływu na sposób załatwienia skargi).¹⁴
4. 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), z wyjątkiem sprawy nr WWO-050-47/14, gdzie w okazanej dokumentacji odnotowano brak odpowiedzi na skargę.

Zastępca Dyrektora Wydziału Realizacji Programów wyjaśnił, że wnosząca skargę skarżyła się na trudności w obsłudze systemu e-PFRON2. W e-mail'u nie było wskazanych konkretnych trudności przy obsłudze systemu, wobec czego pracownik udzielił skarżącej wyjaśnień drogą telefoniczną.

5. Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków w 2013 roku zostało przekazane przez Dyrektora Wydziału Realizacji Programów do Biura Kontroli w MPiPS w wyznaczonym terminie – 29 stycznia 2014 r.

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

Mając na uwadze ustalenia kontroli, zalecam:

¹⁰ WDR-051-19/14, WDR-051-4/15 i WDR-051-15/14

¹¹ WDR-050-30/13

¹² Pismo z dn. 28.04.2014 r. nr WDR/503/18783w/MJA/2014

¹³ WK-051-57/13

¹⁴ Pismo z dn. 25.04.2014 r. nr WK/2905/2014/EJ

1) wyodrębnić w strukturze komórkę organizacyjną (imiennie wyznaczyć pracowników), do której zadań będzie należało przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Biurze Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,

2) przestrzegać przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. Nr 267, j.t., z późn.zm.), a w szczególności przepisów dotyczących terminów załatwiania skarg (przekazywania do rozpatrzenia zgodnie z właściwością) oraz kwalifikacji skarg.

Informację o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia, należy złożyć Ministrowi Pracy i Polityki Społecznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

z up. MINISTER
Iwona Zamojska
Dyrektor Generalny