Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Biuro Kontroli

INFORMACJA

o sposobie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków skierowanych do resortu pracy i polityki społecznej w 2014 roku

Warszawa, marzec 2015 r.

SPIS TREŚCI

	str.
WSTĘP	3
I. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	4
1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków	4
2. Charakterystyka problemowa i przyczyny wnoszenia skarg i wniosków	4-9
3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.	9-10
4. Charakterystyka problemowa przyjęć interesantów w MPiPS w sprawie skarg i wniosków.	10-11
II. Jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej	11
1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków	11
2. Charakterystyka problemowa i przyczyny wnoszenia skarg i wniosków	11-15
3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.	15-16
4. Przyjęcia interesantów.	16
III. Wnioski i ocena	16-17
IV. Załączniki	

Wstęp

Na podstawie art. 259 § 1 w związku z art. 258 § 1 Kodeksu Postępowania Administracyjnego, Minister Pracy i Polityki Społecznej jest zobowiązany do dokonania okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej oraz jednostkach nadzorowanych i podległych.

W związku z powyższym na podstawie § 14 Zarządzenia Nr 35 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2013 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej, zadanie opracowania rocznej zbiorczej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków wykonuje wyodrębnione w Biurze Kontroli – Samodzielne Stanowisko Pracy do Spraw Skarg i Wniosków, zwane dalej „Stanowiskiem".

Informacja niniejsza zawiera omówienie problematyki i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków nadesłanych przez obywateli do Ministra i Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz jednostek podległych i nadzorowanych, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 roku; obejmuje skargi i wnioski złożone w trybie wynikającym z przepisów art. 227 i 241 Kpa.

Przedłożona informacja opracowana została na podstawie pism i materiałów informacyjnych oraz analiz i opracowań przedłożonych przez komórki organizacyjne MPiPS oraz jednostki podległe i nadzorowane.

Ponadto wykorzystano raporty tematyczne wygenerowane przez elektroniczny obieg dokumentów systemu OfficeObjects DocMan, dotyczące wykazów pism, przyjętych w Kancelarii Ogólnej i przekazanych do Stanowiska oraz przekazywanych bezpośrednio przez komórki organizacyjne MPiPS.

Większość napływających skarg i wniosków w 2014 r., tak jak w poprzednich latach, dotyczyła działań z zakresu właściwości MPiPS określonej w działach administracji rządowej: praca, rodzina i zabezpieczenie społeczne. Część nadesłanych skarg i wniosków załatwiono we własnym zakresie, część przekazano według kompetencji właściwemu urzędowi lub instytucji. O przekazaniu spraw zainteresowani zostali powiadomieni pisemnie.

I. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2014 r. do Ministerstwa wpłynęły w formie pisemnej 292 skargi (spadek o 14,9% w stosunku do 2013 r.) oraz 520 wniosków (stanowi to wzrost o 838,7% w stosunku do 2013 r.).

Do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra wpłynęło 1453 skargi (wzrost o 1%) i 10 wniosków (wzrost o 66,7%) w stosunku do 2013 roku. Szczegółowe zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły pisemnie do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w 2014 r., przedstawiają tabele nr 1 i 2 stanowiące załączniki nr 1 i nr 2 do informacji.

Członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w ramach pełnionych dyżurów w 2014 roku przyjęli 49 osób, co stanowi spadek o 9,3% w stosunku do przyjęć interesantów w 2013 roku.

W 2014 r. Stanowisko opracowało 232 odpowiedzi zbiorcze na listy od obywateli (wzrost o 274,2% w stosunku do 2013 r.), udzieliło bezpośrednio odpowiedzi na 42 listy oraz przekazało według właściwości do innych instytucji 371 listów.

Ogólnie Stanowisko przyjęło 10 097 listów (różnych typów korespondencji generowanych przez system Docman) oraz przyjęło 44 999 e-mail'i z głównej skrzynki kontaktowej ministerstwa „info".

2. Charakterystyka problemowa i przyczyny wnoszenia skarg i wniosków

2.1. Skargi i wnioski z działu administracji rządowej PRACA

2.1.1. Skargi z zakresu rynku pracy (117 skarg i 2 wnioski) dotyczyły:

1) organizacji i działalności powiatowych urzędów pracy:
trudności w zarejestrowaniu się bezrobotnych, lekceważący stosunek pracowników urzędu pracy do bezrobotnych, niekompetencja oraz przewlekłość załatwiania spraw bezrobotnych, a także niewłaściwy sposób gospodarowania środkami Funduszu Pracy;

2) odmowy przyznania zasiłku dla bezrobotnych:
możliwości nabycia prawa do zasiłku po okresie zatrudnienia w niepełnym wymiarze czasu pracy, odmowy przywrócenia statusu osoby bezrobotnej, utraconego na skutek niedopełnienia wyznaczonych terminów potwierdzania gotowości do podjęcia pracy, odmowy przedłużenia okresu pobierania zasiłku w sytuacji braku ofert pracy;

3) sposobu prowadzenia pośrednictwa pracy (pomoc w uzyskaniu zatrudnienia):
sprawy dotyczyły braku możliwości zatrudnienia bezrobotnych powyżej 50 roku życia oraz absolwentów szkół; nieaktualność oraz niesprawiedliwy rozdział ofert pracy w urzędach pracy;

4) odmowy skierowania na staż:
podobnie jak w poprzednich latach, skargi dotyczyły odmowy skierowania bezrobotnych na staż lub przedłużenia okresu jego odbywania;

5) refundacji kosztów szkolenia:
związane z odmową skierowania na szkolenie, odmową pokrycia kosztów dojazdu na szkolenie lub odmową sfinansowania kosztów studiów podyplomowych. Wskazywano

również na nieprawidłowości w realizacji przez urzędy pracy usług szkoleniowych (np.: jakość, program szkolenia);

6) inne, dotyczące m.in.:
   - odmowy przyznania bonu na zasiedlenie,
   - braku bezpłatnych przejazdów w celu poszukiwania zatrudnienia,
   - możliwości otrzymania dotacji z Funduszu Pracy.

2.1.2. Wnioski dotyczyły:

a) **prawa pracy** (3 wnioski):

Wnioski dotyczyły prośby o przesłanie stanowiska w sprawach zaliczenia szkolenia do czasu pracy, należności za podróże służbowe oraz zaleceń Konwencji MOP dotyczącej inspekcji pracy w przemyśle i handlu.

b) **roszczeń pracowniczych** (12 wniosków):

Wnioski dotyczyły systemu ochrony roszczeń pracowniczych, stosowania przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2013 r., poz. 674 ze zm.) oraz wydanego na jej podstawie rozporządzenia dotyczącego dokonywania z Funduszu Pracy refundacji kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego oraz przyznawania środków na podjęcie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2012 r. poz. 457).

c) **programu „Zwiedzaj i Pracuj"** (377 wniosków):

Wnioski o wydanie zaświadczenia, w związku ze staraniem się interesantów o wizę do Australii.

d) **zawodu psychologa** (18 wniosków):

Wnioski dotyczyły uchylenia ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów uwzględnienia wskazanych przez wnioskodawców argumentów, przy tworzeniu kolejnych aktów prawnych, regulujących zawód psychologa.

2.1.3. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków:

W obszarze rynku pracy, promocji zatrudnienia, migracji zarobkowych i rozwoju instytucji rynku pracy oraz działalności publicznych służb zatrudnienia (problemy w tym obszarze sygnalizowane były także w poprzednich latach), prawa pracy, zawodu psychologa oraz ochrony roszczeń pracowniczych:

1) utrzymująca się w dalszym ciągu trudna sytuacja na rynku pracy;
2) roszczeniowa postawa niektórych bezrobotnych,
3) zła organizacja pracy i niekompetencja pracowników urzędów pracy,
4) niedostateczna wiedza zainteresowanych na temat obowiązujących przepisów prawnych, błędna ich interpretacja;
5) przekonanie, o obowiązku urzędu pracy zapewnienia każdemu bezrobotnemu pracy zgodnej z jego oczekiwaniami lub przyznanie w drodze wyjątku prawa do zasiłku;
6) trudności w zakresie wyegzekwowania należnych im świadczeń od pracodawcy;

7) brak informacji na temat efektywności podstawowych form przeciwdziałania bezrobociu, aktywizacji zawodowej realizowanych na rzecz promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz informacji na temat wysokości zaplanowanych oraz wydatkowanych środków Funduszu Pracy;
8) problemy ze stosowaniem w praktyce ustawy z dnia 08 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów.

2.2. Skargi i wnioski z działu administracji rządowej RODZINA:

2.2.1. Charakterystyka skarg i wniosków w podziale na grupy problemowe:

a) **Skargi dotyczyły** (25 skarg):
1) nieprawidłowości w funkcjonowaniu placówek: Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Ostrowie Wielkopolskim, w Krasnym Polu, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łodzi, działania pracownika oraz kierownictwa MOPR Sławków,
2) zasad przyznawania i ustalania prawa do świadczeń: przyznawania świadczenia pielęgnacyjnego rolnikom, a także przyznawania przez gminę świadczenia pielęgnacyjnego, zasiłku rodzinnego i dodatków na podstawie ustawy o świadczeniach rodzinnych,
3) pracowników Departamentu Polityki Rodzinnej MPiPS,
4) odmowy rozpatrzenia skargi przez Wojewodę Wielkopolskiego,
5) zwłoki z realizacją wyroku TK 27/13 z dnia 5 grudnia 2013 r.,
6) udzielonych wyjaśnień dot. interpretowania art. 193 ustawy o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej.

b) **Wnioski dotyczyły** (2 wnioski):
1) przeprowadzenia kontroli w miejskim ośrodku pomocy społecznej w Pruszkowie w zakresie przyznawania jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia się dziecka na podstawie ustawy o świadczeniach rodzinnych,
2) wykładni przepisów ustawy o pomocy osobom uprawnionym do alimentów.

2.2.2. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków:

W zakresie pomocy i integracji społecznej, zadań związanych z pomocą rodzinie najczęstsze przyczyny wniesienia skarg to:
1) zwłoka w realizacji wyroku TK 27/13 z 05 grudnia 2013 r.;
2) brak informacji o żłobkach oraz klubach dziecięcych;
3) odwołania od decyzji gmin w sprawie świadczeń rodzinnych i pielęgnacyjnych;
4) zarzut nieprawidłowości w funkcjonowaniu PCPR;
5) nieznajomość przepisów dotyczących alimentów.

2.3 Skargi i wnioski z działu administracji rządowej ZABEZPIECZENIE SPOŁECZNE

2.3.1. Charakterystyka skarg i wniosków w podziale na grupy problemowe:

a) **W zakresie ubezpieczeń społecznych** (67 skarg) skargi dotyczyły:

1) działalności ZUS, niewłaściwego, nieterminowego załatwiania spraw, sposobu obsługi przez pracowników, braku dostępności w kontaktach z ZUS poprzez centrum obsługi telefonicznej oraz na platformie usług elektronicznych PUE,
2) zasad ubezpieczenia społecznego, egzekucji składek i umarzania zaległości w opłacaniu składek,
3) z tytułu świadczenia rentowego: orzecznictwa do celów rentowych - orzeczenia o braku niezdolności do pracy, nie przyznanie świadczenia pomimo orzeczenia o niezdolności do pracy w sytuacji, gdy interesanci nie spełniali pozostałych warunków do przyznania renty, lub renty rodzinnej; wstrzymania wypłaty renty (orzeczenie o niezdolności do pracy na czas określony); obniżenia renty w przypadku zmiany orzeczenia z całkowitej na częściową niezdolność do pracy; rent z tytułu wypadków przy pracy i choroby zawodowej,
4) zasad i podstaw wymiaru świadczeń: zasiłku chorobowego; świadczenia rehabilitacyjnego; dodatku pielęgnacyjnego;
5) okresów ubezpieczenia,
6) stanu konta w OFE,
7) przyznania emerytury,
8) zawieszalności świadczeń,
9) wzrostu świadczenia pracowniczego z tyt. ubezpieczenia rolniczego,
10) skargi na decyzję administracyjną ZUS - odwołanie od decyzji.

b) **Skarga na działalność Urzędu do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych** dotyczyła nie przyznania uprawnień do świadczeń;

c) **Skargi i wnioski dotyczące osób niepełnosprawnych** (12 skarg i 1 wniosek) dotyczyły:
1) realizacji przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zadań określonych w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych:
- niewłaściwego działania Prezesa Zarządu PFRON w sprawie wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych i refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych;
- bezczynności Prezesa Zarządu PFRON w sprawie refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych;
- przewlekłego prowadzenia spraw przez Prezesa Zarządu PFRON o wypłatę dofinansowania do wynagrodzenia pracowników niepełnosprawnych;
2) procedury orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności;
3) realizacji zadań przez samorząd powiatowy na podstawie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych (nieprawidłowego działania warsztatu terapii zajęciowej).

d) **Skargi w zakresie pomocy społecznej** (39 skarg) dotyczyły:
- pracowników i kierowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (m. in.: braku szacunku do podopiecznych, przewlekłość w załatwianiu spraw klientów, nieznajomości przepisów prawa i nienależytego wykonywanie zadań, udzielania pomocy osobom wybranym),
- szykan ze strony pracowników ops i nieskutecznej reakcji władz lokalnych,

- niezadowolenia z działań rady powiatu i pracownika urzędu wojewódzkiego, który zdaniem skarżącego przekazał sprawę do niewłaściwego organu,
- braku dostępu do informacji publicznej,
- działań wojewody (Wydziału Polityki Społecznej).

e) **Skargi dotyczące koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego** (8 skarg) dotyczyły:
   - przewlekłego postępowania instytucji zagranicznych w sprawie przyznania świadczeń rodzinnych i świadczeń opiekuńczych,
   - odmowy przyznania świadczeń przez ZUS, sposobu załatwienia sprawy lub niezałatwienia sprawy w terminie,
   - stanowiska MPiPS w sprawie przyznania świadczeń opiekuńczych.

f) Wnioski (14)

- w sprawie zmiany przepisów (12 wniosków) dotyczyły:
  1) możliwości obliczenia nowej emerytury po osiągnięciu powszechnego wieku emerytalnego dla kobiet z rocznika 1953, które pobierały wcześniejszą emeryturę i pracowały,
  2) prawa do emerytury z tytułu pracy w szczególnych warunkach,
  3) stwierdzenia nieważności decyzji – orzecznictwo,
  4) możliwości dziedziczenia emerytury kapitałowej,
  5) ustawy o pomocy społecznej;
- braku terminu konkursu (w ramach aktywnych form pomocy),
- wprowadzenia zmian w przepisach prawa,
- możliwości udostępnienia projektów w ramach programu norweskiego.

2.3.2. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków:

1) zbyt restrykcyjne i tendencyjne orzecznictwo o niezdolności do pracy w celu otrzymania świadczeń rentowych;
2) egzekucje i umorzenia zaległości z tyt. nieopłaconych składek, w tym większość dotyczyła tzw. „skargi na przepis, lub orzeczenie sądowe, kończące tę sprawę" - zdaniem skarżących były to decyzje „niesłuszne, nierzetelne, i krzywdzące", pomimo, że większość spraw była przedmiotem postępowań sądowych, zakończonych wyrokami;
3) przewlekłość rozpatrywania spraw przez PFRON;
4) długie oczekiwanie na rozstrzygniecie PFRON w sprawie wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych;
5) nieprawidłowe, zdaniem skarżących, wykonywanie zadań przez Prezesa Zarządu PFRON w sprawie wypłaty dofinansowań do wynagrodzenia pracowników niepełnosprawnych i refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych;
6) niezrozumienie skomplikowanych (zdaniem skarżących) przepisów prawa i obowiązków;
7) przewlekłość rozpatrywania wniosków o wydanie orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności;

8) niezadowolenie osób orzekanych z postępowania lekarzy i specjalistów uprawnionych do orzekania;
9) niewłaściwe zachowanie pracowników warsztatu terapii zajęciowej;
10) usprawnienia pod względem organizacyjnym funkcjonowania Miejskiego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Warszawie,
11) odmowa świadczeń ze względu na brak uprawnień (czego skarżący nie chcą przyjąć do wiadomości),
12) niskie świadczenia,
13) traktowanie wsparcia z pomocy społecznej jako stałego źródła utrzymania,
14) brak zrozumienia ze strony pracowników socjalnych i lokalnych władz,
15) niekompetencja części urzędników (niektórych pracowników pomocy społecznej – pomimo odpowiednich kwalifikacji - brak predyspozycji do tego zawodu),
16) nadzieja na korzystne zmiany przepisów i większe przywileje dla zainteresowanych (np.: zmianę kryterium dochodowego, wprowadzenie minimum socjalnego, podwyższenie wysokości zasiłków, wyłączenie pewnych składników z dochodu jak np. zasiłek pielęgnacyjny, dodatek mieszkaniowy).
17) przewlekłe postępowanie instytucji zagranicznych.

3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.

W skargach, w których strona kwestionuje wydaną w jej sprawie decyzję, sprawdzana jest poprawność merytoryczna i formalna rozstrzygnięcia. Jeśli istnieje możliwość potraktowania skargi jako wniosku o zmianę decyzji lub o ponowne rozpatrzenie sprawy – wydawana jest stosowna decyzja lub postanowienie. W wypadku, gdy skarga nie spełnia takich wymogów, zainteresowany otrzymuje informację o stanie sprawy oraz przysługujących mu środkach odwoławczych.

Z materiałów informacyjnych przekazanych przez komórki organizacyjne MPiPS wynika, że w Ministerstwie rozpatrzono 292 skargi oraz 520 wniosków, z tego 177 skarg i 15 wniosków przekazano według właściwości. Natomiast 115 skarg i 505 wniosków załatwiono we własnym zakresie, w tym 18 skarg i 397 wniosków załatwionych zostało pozytywnie, a 8 skarg i 2 wnioski załatwiono negatywnie. Po sprawdzeniu zasadności skarg i wniosków, za zasadne uznano 13 skarg i 39 wniosków, a 15 skarg i 3 wnioski za nieuzasadnione.

Należy podkreślić, że komórki organizacyjne Ministerstwa generalnie przestrzegają ustawowego terminu określonego w art. 231 i 237 § 1 Kpa udzielania odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski. Z przedłożonych informacji wynika, że przekroczono termin rozpatrzenia przy 5 skargach i 1 wniosku - odpowiedzi udzielono po upływie ustawowego terminu. Niedochowanie terminów rozpatrzenia niektórych skarg wynikało z konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i uprzedniego dokładnego zbadania sprawy. Przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, co do zarzutów podnoszonych w skargach często wymaga uzyskania stanowiska organu, którego skarga dotyczy, zebrania niezbędnego materiału dowodowego oraz podjęcia innych czynności zmierzających do załatwienia sprawy, co niejednokrotnie powoduje wydłużenie terminu rozpatrywania danej sprawy.

Ponadto Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, na podstawie art. 231 Kpa przekazało do rozpatrzenia wojewódzkim zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, umiejscowionym w strukturach urzędów wojewódzkich (w Łodzi

i Bydgoszczy) – 2 skargi dotyczące postępowania orzeczniczego prowadzonego przez powiatowe zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności.

4. Charakterystyka problemowa przyjęć interesantów w MPiPS w sprawie skarg i wniosków:

W roku 2014 r. członkowie Kierownictwa MPiPS, w ramach 52 pełnionych dyżurów, przyjęli 49 osób. Ponadto wyznaczeni pracownicy Ministerstwa, a szczególnie Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków przyjmowali osobiście interesantów oraz udzielali wyjaśnień telefonicznie.

5.1. Tematyka spraw poruszana przez interesantów:

- **w sprawach osób niepełnosprawnych:** spłaty zadłużenia w PFRON, dofinansowania zakupu dyktafonu, dyskryminacji osób niepełnosprawnych, przywrócenia programu „Sprawny dojazd", odpłatności za turnus rehabilitacyjny, zmiany warunków pracy osób niepełnosprawnych, dofinansowanie do studiów w ramach programu „Aktywny Samorząd",
- **z zakresu ubezpieczeń społecznych:** przedłużającego się postępowania w ZUS i postępowania sądowego w sprawach rentowych, prawa do emerytury w związku z pracą w warunkach szczególnych, wysokich kosztów ubezpieczenia społecznego emerytów prowadzących działalność gospodarczą,
- **z zakresu pomocy społecznej:** niewłaściwej opieki oraz odpłatności za pobyt w domu pomocy społecznej, umieszczenia w hospicjum, funkcjonowania domów pomocy społecznej, przydziału mieszkań socjalnych, uwag do dyrektywy równościowej, przydziału mieszkania, świadczeń pielęgnacyjnych, zasiłków opiekuńczych i rehabilitacyjnych dla osób niepełnosprawnych,
- **z zakresu spraw dot. zatrudnienia, wynagrodzenia za pracę i rynku pracy:** dofinansowania do wynagrodzeń, zatrudnienia, urlopu macierzyńskiego, odmowy przez PUP pomocy dla firmy, cofnięcia koncesji hurtowni farmaceutycznej w związku ze zwolnieniem grupy pracowników; skargi na działalność powiatowych urzędów pracy m.in. w zakresie: odmowy skierowania na staż, odmowy przyznania zasiłku dla bezrobotnych;
- **z zakresu innych obszarów tematycznych:** otrzymywania 1% podatku od osób fizycznych, zatrzymania prawa jazdy, platformy Empatia, braku wsparcia z konkursu ASOS i braku możliwości kontaktu z dyrektor M. Brezą.

5.2. Zapytania poselskie i senatorskie

W 2014 r. wpłynęły:

- 44 zapytania poselskie, które dotyczyły m.in.: rozpoczęcia działalności gospodarczej, umorzenia zaległych składek, prawa do emerytury, prawa do renty, świadczenia pielęgnacyjnego, dofinansowania turnusu rehabilitacyjnego, uzyskania zasiłku dla bezrobotnych, przyznania świadczenia przedemerytalnego, przyznania pomocy finansowej,

- oraz 4 wystąpienia senatorskie, które dotyczyły: świadczeń emerytalnych, zasiłków dla bezrobotnych, zwrotu zaległych wynagrodzeń z tytułu pracy w szkodliwych warunkach oraz rozpoczęcia działalności gospodarczej.

Wszystkie interwencje poselskie i senatorskie zostały rozpatrzone w wymaganym terminie.

II. Jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie sprawozdawczym od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 roku jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra rozpatrzyły 1453 skargi (o 0,9% więcej niż w 2013 r.) oraz 10 wniosków (o 66,7% więcej w stosunku do 2013 r.), w tym:

1) Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) wraz z 43 oddziałami -1268 skarg oraz 55 skarg zarejestrowanych w poprzednim okresie sprawozdawczym (2013 r.) a podlegające rozpatrzeniu w 2014 r. Załatwiono 1263 skargi, co stanowi 95,46% skarg do załatwienia w 2014 r. W okresie sprawozdawczym wpłynęły 3 wnioski.
   Do rozpatrzenia w 2015 r. pozostało 60 skarg, co stanowi 4,54% wszystkich skarg z 2014 r.;
2) Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) wraz z oddziałami – 128 skarg (o 5,78% więcej niż w 2013 r.);
3) Ochotnicze Hufce Pracy (OHP) - 35 skarg, co stanowi spadek o 53,8% w stosunku do 2013 r.;
4) Urząd ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (Uds.KiOR) – 16 skarg (o 23,0% więcej w stosunku do 2013 r.) oraz 7 wniosków (co stanowi 700 % wniesionych wniosków w 2013 r.);
5) Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich (CRZL) - 3 skargi, co stanowi spadek o 37,3% wniesionych skarg w stosunku do 2013 r.;
6) Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego (GBPiZS) – 3 skargi.

Do pozostałych 5 jednostek skargi i wnioski w badanym okresie nie wpłynęły.

Szczegółowe zestawienie sposobu rozpatrywania skarg i wniosków przedstawiają tabele nr 3 i 4, stanowiące załącznik nr 3 i nr 4.

2. Charakterystyka problemowa i przyczyny wnoszenia skarg i wniosków.

2.1. ZUS

Zakresy tematyczne w odniesieniu do załatwionych skarg i wniosków:

1) emerytury i renty – 304 skargi, co stanowiło 24,07%;
2) skargi na pracowników ZUS – 239 skarg, co stanowiło 18,92%;
3) zasiłki -156 skarg, co stanowiło 12,35%;
4) orzecznictwo lekarskie – 144 skargi, co stanowiło 11,40%;
5) emerytury i renty realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – 123 skargi, co stanowiło 9,74%;
6) realizacja dochodów – 90 skarg, co stanowiło 7,13%;
7) składki i obowiązek ubezpieczenia – 78 skarg, co stanowiło 6,18%;
8) obsługa indywidualnych kont w ZUS – 29 skarg, co stanowiło 2,30%;

9) kontrola płatników składek – 14 skarg, co stanowiło 1,11%;
10) rehabilitacja i prewencja rentowa – 14 skarg, co stanowiło 1,11%;
11) inne - 72 skargi, co stanowiło 5,70% wszystkich załatwionych skarg.

Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków.

1) przewlekłe załatwianie – 434 skargi, co stanowiło 34,36% wszystkich przyczyn skarg;
2) bezczynność – 71 skarg, co stanowiło 5,62% wszystkich przyczyn skarg;
3) spór o prawo do świadczeń – 54 skargi, co stanowiło 4,28% wszystkich przyczyn skarg;
4) spór o wysokość świadczenia – 65 skarg, co stanowiło 5,1 % wszystkich przyczyn skarg;
5) kwestie proceduralne oraz sposób przeprowadzania badania przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie – 173 skargi, co stanowiło 13,70% wszystkich przyczyn skarg;
6) kwestie proceduralne dotyczące rehabilitacji i prewencji – 20 skarg, co stanowiło 1,58 % wszystkich przyczyn skarg;
7) naruszenie ochrony danych osobowych – 15 skarg, co stanowiło 1,19% wszystkich przyczyn skarg;
8) jakość obsługi klientów – 169 skarg, co stanowiło 13,38% wszystkich przyczyn skarg;
9) działalność inspektorów kontroli – 14 skarg, co stanowiło 1,11% wszystkich przyczyn skarg;
10) inne przyczyny – 248 skarg, co stanowiło 19,64% wszystkich przyczyn skarg.

2.3. PFRON

Problematykę skarg i wniosków podzielono na 4 grupy :

1. Zadania wynikające z zapisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r., Nr 127, poz. 721 z późn. zm.) realizowane przez PFRON-43 skargi – dotyczyły:

1) nieprawidłowości w ubieganiu się i wykorzystaniu środków finansowych PFRON uzyskiwanych przez pracodawców z zakresu dofinansowań do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych;
2) braku dofinansowania do wynagrodzeń zatrudnionych osób niepełnosprawnych oraz refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych;
3) funkcjonowania systemu informatycznego SODiR;
4) kwestii proceduralnych w prowadzonych postępowaniach administracyjnych;
5) braku ujednoliconego oprogramowania JAWA dla systemu informatycznego SODIR;
6) zasad realizacji pilotażowego programu „Aktywny Samorząd";
7) niewłaściwego wykorzystywania przez gminy samochodów do przewozu uczniów niepełnosprawnych;
8) przewlekłości postępowania administracyjnego;
9) sposobu realizacji projektów przez fundacje działające na rzecz osób niepełnosprawnych.

2. Zadania wynikające z ustawy o rehabilitacji (...) realizowane przez jednostki samorządu terytorialnego - 25 skarg dotyczyło:

1) braku dofinansowania przez samorządy powiatowe na realizację poniższych zadań:
   - likwidacji barier architektonicznych, w komunikowaniu się i technicznych,
   - zakupu przedmiotów ortopedycznych, środków pomocniczych i sprzętu rehabilitacyjnego,
   - uczestnictwa w turnusach rehabilitacyjnych,
2) braku stosownych informacji o naborze wniosków oraz nierespektowanie terminów ich składania w pilotażowym programie „Aktywny Samorząd";

3) negatywnej weryfikacji wniosków w pilotażowym programie „Aktywny Samorząd" - dofinansowanie zakupu wózka o napędzie elektrycznym;
4) nieprzyznania dofinansowania kosztów nauki w ramach pilotażowym programie „Aktywny Samorząd";
5) nieprofesjonalnej obsługi osób niepełnosprawnych przez pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie;
6) nieprawidłowości w funkcjonowaniu warsztatów terapii zajęciowej;
7) działalności ośrodków wypoczynkowych organizujących turnusy rehabilitacyjne.

3. Pracodawcy zatrudniający osoby niepełnosprawne - 59 skarg dotyczyło:
1) braku wypłat wynagrodzeń oraz niedotrzymywania terminów ich wypłat;
2) nieprzestrzegania czasu pracy osób niepełnosprawnych;
3) niewłaściwego przystosowania stanowiska pracy;
4) nieprawidłowych warunków pracy w zakresie bhp;
5) nieprawidłowości w ubieganiu się i wykorzystywaniu środków uzyskiwanych z zakresu dofinansowań do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych;
6) nieprawidłowego wykorzystywania środków z zakładowego funduszu rehabilitacji osób niepełnosprawnych.

4. Inne – nie wynikające z realizacji zadań ustawowych.
1 Skarga - dotyczyła trudnej sytuacji bytowej osoby niepełnosprawnej.

Przyczyny wnoszonych skarg.
1) złożoność przepisów regulujących wypłatę refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych, miesięcznego dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych i związane z tym problemy proceduralne;
2) nieprzestrzeganie przepisów Kodeksu Pracy oraz ustawy o rehabilitacji (...) przez pracodawców zatrudniających osoby niepełnosprawne;
3) niewystarczająca ilość środków finansowych na realizację zadań ustawowych w stosunku do wszystkich potrzeb zgłaszanych przez osoby z niepełnosprawnością;
4) niewłaściwe rozumienie zapisów umów i procedur obowiązujących w PFRON,
5) niewiedza beneficjentów odnośnie formalnych możliwości PFRON do zmiany decyzji podejmowanych przez jednostki samorządu terytorialnego (PCPR, MOPS, PUP);
6) niewiedza w zakresie możliwości pomocy ze strony właściwych instytucji m.in. PIP, Rady Powiatu;
7) subiektywne poczucie niezadowolenia wobec niespełnienia oczekiwań wnioskodawców co do sposobu załatwienia sprawy;
8) trudna sytuacja ekonomiczna, rodzinna, zawodowa.

2.4. OHP (35 skarg)

Zakres problemowy skarg dotyczył:
1) nieprawidłowości w funkcjonowaniu jednostki – 14;
2) sprawy interpersonalne – 11;
3) sprawy kadrowe i nieprawidłowości – 3;
4) sprawy kadrowe – 5;
5) sprawy kadrowo - interpersonalne i nieprawidłowości – 2.

Większość skarg dotyczyła nieprawidłowości w funkcjonowaniu jednostek i spraw interpersonalnych (tematyka ta stanowi 71,4% ogółu skarg) w Wojewódzkich Komendach OHP oraz w Centrach Kształcenia i Wychowania OHP.

2.5. UdsKiOR

Skargi i wnioski – podzielone na kategorie: uprawnienia; problematyka wojskowa; socjalna i zdrowotna; legislacyjna; kompetencje innych urzędów oraz inna, nie mieszcząca się w powyższym podziale. Skargi dotyczyły głównie:

1) potwierdzenia uprawnień do świadczeń przewidzianych w ustawie z dnia 24 stycznia 1991 roku o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego oraz w ustawie z dnia 31 maja1996 roku o świadczeniu pieniężnym przysługującym osobom deportowanym do pracy przymusowej oraz osadzonym w obozach pracy przez III Rzeszę i Związek Socjalistycznych Republik Radzieckich – 12;
2) inne (domaganie się zwrócenia złożonych wcześniej dokumentów do postępowania administracyjnego, skargi na sposób fotografowania podczas uroczystości kombatanckich oraz na sposób potwierdzenia dostarczenia dokumentów) – 3.

Wnioski dotyczyły w przeważającej większości tematyki legislacyjnej: propozycji rozpoczęcia prac legislacyjnych (uchwalenia ustawy o ofiarach Rzezi na Woli, przyznaniu odszkodowania i nadanie uprawnień kombatanckich ocalonej ludności cywilnej Powstańczej Warszawy, przyznaniu żołnierzom-górnikom uprawnień kombatanckich), bądź zmian w obecnie funkcjonującym ustawodawstwie (m.in. w ustawie o kombatantach).

Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków.

1) rozstrzygnięcia sprawy przez Urząd (7 razy) – zazwyczaj z powodu niezadowolenia z wydanych decyzji (odmawiających przyznania bądź przywrócenia uprawnień).
2) przewlekłość postępowania administracyjnego poskarżono się 3 razy – jeżeli rozstrzygnięcie sprawy na ówczesnym etapie było niemożliwe, wysyłano korespondencję informującą o stanie sprawy (przeważnie dotyczy to sytuacji, gdy Urząd oczekuje na materiał dowodowy od innej instytucji).
3) niekompetencję pracownika Urzędu wpłynęły 2 skargi, ale dotyczyły jednej sprawy – powodem było niezadowolenie strony ze sposobu przeprowadzenia dowodu z przesłuchania.
4) niewłaściwe regulacje prawne poskarżono się w jednym wypadku (skarga dotyczyła treści wpisu w zaświadczeniu o przyznaniu uprawnień kombatanckich).
5) dwie skargi określono jako inne: w pierwszym wypadku chodziło o sposób fotografowania podczas uroczystości kombatanckich, w drugim – o sposób potwierdzenia dostarczenia dokumentów.

2.6. CRZL

Zakres problematyki skargowej dotyczył:

1) sposobu realizacji szkolenia w projekcie współfinansowanym ze środków europejskich;
2) wcześniejszych zarzutów dotyczących sposobu realizacji szkolenia w projekcie współfinansowanym ze środków europejskich, informację wskazującą na możliwość opóźnień w wypłacie uczestnikom projektu świadczeń pieniężnych;

3) pismo zawierające informację o zagrożeniu realizacji zamówienia publicznego spowodowane zwłoką w wyborze najkorzystniejszej oferty dotyczącej organizacji konferencji.

Przyczyny wnoszonych skarg.

Podstawową przyczyną wnoszenia skarg jest niedoinformowanie o wymogach formalnych dla wniosków Wykonawcy, powtarzające się błędy w sporządzanych przez Beneficjenta wnioskach o płatność.

2.7. GBPiZS

Zakres problematyki skargowej dotyczył:

1) niemożności wypożyczania publikacji z Działu Zbiorów dla Niewidomych GBPiZS przez osoby nie posiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności;
2) użycia słów niecenzuralnych w prywatnej korespondencji pracownika wysłanej ze służbowej skrzynki e-mail.

Przyczyny wnoszonych skarg - niemożność wypożyczania publikacji z Działu Zbiorów dla Niewidomych GBPiZS przez osoby nie posiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności.

3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.

3.1. ZUS

Na 1263 skargi załatwione w 2014 r.: 503 uznano za uzasadnione, co stanowiło 39,82% wszystkich załatwionych skarg, a 760 skarg uznano za nieuzasadnione, co stanowiło 60,17% wszystkich załatwionych skarg.

Na 1263 skargi załatwione w 2014 r.:

1) 1235 skarg załatwiono terminowo, tj. w terminie 1 miesiąca od dnia ich wpływu do Zakładu (97,78%);
2) 28 skarg załatwiono po upływie 1 miesiąca od dnia ich wpływu do Zakładu (2,2%).

Przyczyną nieterminowego załatwienia skarg była przede wszystkim konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Na 3 wnioski Zakład uwzględnił propozycje usprawnień zamieszczone w 2 wnioskach (w zakresie Sali Obsługi Klientów), 1 wniosek nie został uwzględniony.

Z analizy realizacji wniosków wynika, iż 1 wniosek załatwiono po ustawowym terminie.

3.2. PFRON

Na 128 skarg 31 (24,2%) rozpatrzono we własnym zakresie, a 97 skarg przekazano do rozpatrzenia według właściwości (co stanowi 75,78% wszystkich skarg).

Całokształt podzielono na 3 grupy tematyczne:

1. Zadania ustawowe realizowane przez PFRON - 23 skargi, w tym: 5 zasadnych; 18 niezasadnych.

2. Zadania ustawowe realizowane przez jednostki samorządu powiatowego - 5 skarg, w tym: - 1 zasadna; 4 niezasadne.

3. Pracodawcy zatrudniający osoby niepełnosprawne - 3 skargi, w tym: 1 zasadna; 2 niezasadne.

W terminie rozpatrzono 125 skarg, tj. w 97,66% wszystkich skarg. 3 skargi rozpatrzono nieterminowo (2,34%). Przeterminowanie związane było z koniecznością podjęcia działań

w stosunku do podmiotu wnoszącego skargę w celu usunięcia nieprawidłowości związanych z rozpatrzeniem sprawy.

3.3 OHP

Każda z 35 skarg (w tym skargi anonimowe) była wyjaśniana. Każdorazowo skarżący otrzymywał z KG OHP wiążącą odpowiedź. W przypadku skarg anonimowych, każdorazowo zobowiązywano kierowników jednostek organizacyjnych (których działalności dotyczyły) do sprawdzenia i wyjaśnienia sytuacji i zdarzeń w nich opisanych.

Wszystkie skargi zostały załatwione w terminie.

3.4. UdsKiOR

Na 15 skarg rozpatrzonych w Urzędzie, trzy skargi załatwione zostały pozytywnie, jedenaście negatywnie, jedną załatwiono w inny sposób (wysłano informację o toczącym się w sprawie postępowaniu dowodowym). Po sprawdzeniu zasadności skarg i wniosków, wszystkie skargi i wnioski uznano za niezasadne.

Wszystkie skargi oraz wnioski zostały załatwione w terminie.

3.5. CRZL

Na 3 skargi, które wpłynęły do CRZL zażądano wyjaśnień oraz przeprowadzono analizy zarzutów (jedna w trakcie załatwiania). 2 skargi uznano za bezzasadne.

Wszystkie skargi zostały rozpatrzone w terminie.

3.6. GBPiZS

W roku 2014 wpłynęły 3 skargi. W związku z tym, że 2 z nich dotyczyły niemożności wypożyczania publikacji z Działu Zbiorów dla Niewidomych GBPiZS przez osoby nie posiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności - wprowadzono nowy regulamin.

Wszystkie skargi zostały załatwione terminowo.

4. Przyjęcia interesantów.

Członkowie Zarządu ZUS oraz dyrektorzy oddziałów, kierownicy inspektoratów i biur terenowych przyjęli w 2014 r. 6153 klientów.

W UdsKiOR w trakcie przyjęć interesantów przez Szefa Urzędu i dyrektorów komórek organizacyjnych nie zgłoszono skarg i wniosków.

W pozostałych jednostkach w 2014 r. nie odnotowano przyjęć interesantów zgłaszających skargi i wnioski.

III. Wnioski i ocena

Wnioski i ocena wynikające z dokonanej analizy przedłożonych materiałów:

1) W 2014 r. do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej wpłynęło 1745 skarg, co stanowi spadek w stosunku do 2013 roku o 2,13% w skali resortu. W tym okresie nastąpił wzrost przyjętych wniosków o z 68 do 530 (z tego 377 dot. wydania wizy do Australii).
2) W 2014 r. 30,1% wszystkich skarg stanowiły skargi nieuzasadnione. Przyczyny wnoszenia skarg nieuzasadnionych wynikały głównie z braku dostatecznej wiedzy osób zainteresowanych dotyczących obowiązujących przepisów prawa oraz błędnej

ich interpretacji. Skarżący niejednokrotnie wyrażali swoje niezadowolenie z wydawanych decyzji administracyjnych lub uzyskanych odpowiedzi.

3) Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki podległe i nadzorowane generalnie przestrzegają ustawowych terminów określonych w art. 231 i art. 237 § 1 Kpa, dotyczących udzielania odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski, w tym również obowiązku informowania skarżących o przyczynach zwłoki oraz wyznaczeniu nowego terminu załatwienia sprawy.
4) Komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają obywatelom informacji (telefonicznie, pisemnie oraz za pomocą poczty elektronicznej) o przepisach lub ich zmianach, szczególnie z zakresu prawa pracy, rynku pracy i zabezpieczenia społecznego oraz o formach pomocy państwa dla obywateli. W związku z powyższym należałoby upowszechniać interpretacje obowiązujących przepisów z zakresu działania MPiPS na stronie internetowej.
5) Osoby rozpatrujące skargi i wnioski w komórkach organizacyjnych kontaktują się z pracownikami Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków w BKO, w celu informowania o problemach lub trudnościach w zapewnieniu prawidłowej procedury rozpatrywania skarg i wniosków.
6) W celu usprawniania postępowania administracyjnego, należy prowadzić sukcesywne szkolenia mające na celu doskonalenie dotychczasowej wiedzy z zakresu obsługi obywateli, w tym znajomości narzędzi elektronicznych z zakresu obsługi korespondencji elektronicznej.

Powyższą informację opracowano na podstawie przesłanych sprawozdań z komórek organizacyjnych MPiPS oraz jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra, a także raportów dostępnych w elektronicznym systemie obiegu dokumentacji DocMan.

Zbiorcza informacja została sporządzona w Biurze Kontroli przez Samodzielne Stanowisko Pracy ds. Skarg i Wniosków.

Opracował:
Władysław Maksymiec
Radca Ministra

DYREKTOR
Biura Kontroli
Sylwia Boratyńska

Załącznik nr 1

Zestawienie sposobu rozpatrywania skarg przez komórki organizacyjne MPiPS w roku 2014

Tabela nr 1

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia					Przeterminowa-ne
		ogółem (4+5)	w tym: przekazano według właściwości	w tym: załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	zasadna	niezasadna	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Departament Analiz Ekonomicznych i Prognoz	0	-	-	-	-	-	-	-	0
2	Departament Dialogu i Partnerstwa Społecznego	0	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Departament Funduszy	10	9	1	1	-	-	-	-	0
4	Departament Informatyki	1	-	1	-	-	-	1	-	0
5	Departament Koordynacji Systemów Zabezpieczenia	8	5	3	-	1	-	2	-	0
6	Departament Pomocy i Integracji Społecznej	39	34	5	5	-	-	-	-	0
7	Departament Pożytku Publicznego	5	2	3	2	1	-	-	-	
8	Departament Prawa Pracy	0	-	-	-	-	-	-	-	0
9	Departament Prawny	0	-	-	-	-	-	-	-	0
10	Departament Rynku Pracy	117	62	55	2	-	51	-	2	0

11	Departament Polityki Rodzinnej	25	5	20	7	1	-	8	6	-
12	Departament Polityki Senioralnej	0	-	-	-	-	-	-	-	0
13	Departament Ubezpieczeń Społecznych	67	53	14	-	-	10	-	4	0
14	Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego	0	-	-	-	-	-	-	-	0
15	Departament Współpracy Międzynarodowej	0	-	-	-	-	-	-	-	0
16	Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	12	5	7	-	5	-	2	-	5
17	Biuro Administracyjne	1	-	1	-	-	-	-	1	0
18	Biuro Budżetu i Finansów	0	-	-	-	-	-		-	0
19	Biuro Ministra	1	1	-	-	-	-	-	-	0
20	Biuro Dyrektora Generalnego	2	1	1	-	-	-	-	1	0
21	Stanowisko do Spraw Audytu Wewnętrznego	0	-	-	-	-	-	-	-	0
22	Biuro Promocji i Mediów	4	-	4	1	-	-	-	3	0
23	Biuro Kontroli	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	**Razem**	**292**	**177**	**115**	**18**	**8**	**61**	**13**	**15**	**5**

Załącznik nr 2

Zestawienie sposobu rozpatrywania wniosków przez komórki organizacyjne MPiPS w roku 2014

Tabela nr 2

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia					przeterminowane
		ogółem (4+5)	w tym: przekazano według właściwości	w tym: załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	zasadna	niezasadna	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Departament Analiz Ekonomicznych i Prognoz	1	-	1	-	-	-	1	-	0
2	Departament Dialogu i Partnerstwa Społecznego	18	-	18	-	-	-	18	-	0
3	Departament Funduszy	12	-	12	12	-	-	-	-	0
4	Departament Informatyki	0	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Departament Koordynacji Systemów Zabezpieczenia	0	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Departament Pomocy i Integracji Społecznej	3	-	3	-	-	-	3	-	0
7	Departament Pożytku Publicznego	6	-	6	5	-	-	-	1	0
8	Departament Prawa Pracy	3	1	2	-	-	-	3	-	0
9	Departament Prawny	2	-	2	-	-	-	2	-	0
10	Departament Rynku Pracy	2	-	2	--	-	2	-	-	0

11	Departament Polityki Rodzinnej	2	-	2	-	-	2	-	-	0
12	Departament Polityki Senioralnej	14	1	13	-	-	-	13	-	0
13	Departament Ubezpieczeń Społecznych	8	3	5	-	-	5	-	-	0
14	Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego	0	-	-	-	-	-	-	-	0
15	Departament Współpracy Międzynarodowej	377	-	377	371	2	4	-	-	0
16	Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	1	1	-	-	-	-	-	-	1
17	Biuro Administracyjne	1	-	1	1	-		-	-	0
18	Biuro Budżetu i Finansów	0	-	-	-	-	-	-	-	0
19	Biuro Ministra	2	1	1	1	-	-	-	-	0
20	Biuro Dyrektora Generalnego	2	1	1	1	-	-	-	-	0
21	Stanowisko do Spraw Audytu Wewnętrznego	0	-	-	-	-	-	-	-	0
22	Biuro Promocji i Mediów	66	7	59	6	-	51	-	2	0
23	Biuro Kontroli	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	**Razem**	**520**	**15**	**505**	**397**	**2**	**64**	**39**	**3**	**1**

Załącznik nr 3

Zestawienie sposobu rozpatrywania skarg przez jednostki podległe i nadzorowane przez MPiPS w roku 2014

Tabela nr 3

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia					przeterminowane
		ogółem (4+5)	w tym: przekazano według właściwości	w tym: załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatyw - ny	inny	zasadna	nie zasad- na	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Centrum Partnerstwa Społecznego "Dialog" im. Andrzeja	0	-	-	-	-	-	-	-	0
2	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich	3	-	3	-	-	1 (w trakcie)	-	2	0
3	Zakład Wydawniczo-Poligraficzny Ministerstwa Pracy	0	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy	0	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego	3	-	3	-	-	-	3	-	0
6	Instytut Pracy i Spraw Socjalnych	0	-	-	-	-	-	-	-	0
7	Instytut Rozwoju Służb Społecznych - IRSS	0	-	-	-	-	-	-	-	0

8	Ochotnicze Hufce Pracy	35	-	35	8	27	-	-	-	0
9	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	128	97	31	-	-	-	7	24	3
10	Zakład Ubezpieczeń Społecznych;	1268	-	1268	-	-	-	503	765	28
11	Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	16	1	15	3	11	1	-	-	0
12	**Razem**	**1453**	**98**	**1355**	**11**	**38**	**2**	**513**	**791**	**31**

Załącznik nr 4

Zestawienie sposobu rozpatrywania wniosków przez jednostki podległe i nadzorowane przez MPiPS w roku 2014

Tabela nr 4

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia					Przeterminowa-ne
		ogółem (4+5)	w tym: przekazano według właściwości	w tym: załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	zasadna	niezasadna	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Centrum Partnerstwa Społecznego "Dialog" im. Andrzeja	0	-	-	-	-	-	-	-	0
2	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich	0	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Zakład Wydawniczo-Poligraficzny Ministerstwa Pracy	0	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy	0	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego	0	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Instytut Pracy i Spraw Socjalnych	0	-	-	-	-	-	-	-	0
7	Instytut Rozwoju Służb Społecznych - IRSS	0	-	-	-	-	-	-	-	0

8	Ochotnicze Hufce Pracy	0	-	-	-	-	-	-	-	0
9	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	0	-	-	-	-	-	-	-	0
10	Zakład Ubezpieczeń Społecznych;	3	-	3	-	-	-	2	1	1
11	Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	7	-	7	-	-	-	-	7	0
12	**RAZEM**	**10**	**0**	**10**	**0**	**0**	**0**	**2**	**8**	**1**