



MINISTER  
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, dnia 3 listopada 2016 r.

BKO-I.0840.1.3.2016.MP2

**Pani**  
**Gertruda Uścińska**  
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<sup>1</sup>, w dniach od 25 do 29 lipca 2016 r., została przeprowadzona kontrola planowa w Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Warszawie, przy ul. Szamockiej 3, 5, w temacie prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2015 roku skarg i wniosków w wybranych jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Kontrolę przeprowadził Pan Marcin Powęzka, główny specjalista w Biurze Kontroli na podstawie upoważnienia nr: BKO.V.0160.73.2016 z dnia 19 lipca 2016 r. wydanego przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Na podstawie ustaleń kontroli, działalność jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniam pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości. Powyższą ocenę ogólną uzasadniają następujące ustalenia kontroli:

---

<sup>1</sup> Dz.U. Nr 185, poz. 1092.

## I. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

1. W kwestii realizacji zaleceń pokontrolnych z kontroli w zakresie prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2013 roku skarg i wniosków w wybranych jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej przeprowadzonej w dniach 17-21.03.2014 r. Dyrektor Gabinetu Prezesa skierował do komórek organizacyjnych Centrali ZUS pismo<sup>2</sup> przypominające, iż w sytuacji braku możliwości zachowania ustawowego terminu załatwienia skarg lub wniosków należy stosować odpowiednie przepisy<sup>3</sup>.
2. Nadzór nad rozpatrywaniem i koordynowaniem załatwiania skarg i wniosków skierowanych do Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz nadzorowanie rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Zakładu sprawował, zgodnie z Regulaminem organizacyjnym<sup>4</sup>, Dyrektor Gabinetu Prezesa.
3. Stosownie do zapisu § 3 ust 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>5</sup> - zwanego dalej rozporządzeniem – w Gabinetecie Prezesa wyodrębniono w Wydziale Obsługi Zarządu Stanowisko do spraw skarg, wniosków oraz sprawozdawczości<sup>6</sup>, koordynujące rozpatrywanie skarg i wniosków we współpracy z komórkami organizacyjnymi, właściwymi ze względu na przedmiot skargi lub wniosku, a także rozpatrujące skargi i wnioski.
4. W 2015 roku w Centrali ZUS prowadzono rejestry przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków w postaci odpowiednich, elektronicznych ewidencji.
5. Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określały zarządzenie nr 55 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 7 października 2014 r. w sprawie wprowadzenia „Zasad rozpatrywania skarg

<sup>2</sup> Z dnia 6 sierpnia 2014 r. znak: 990100/332/2014 oraz potwierdzenie wysłania do pracowników w dniu 7 sierpnia 2014 r.

<sup>3</sup> Art. 36 k.p.a. dla skarg oraz art. 245 k.p.a. dla wniosków.

<sup>4</sup> Regulaminy organizacyjne ZUS - wprowadzone zmiany w 2015 r.: 1 stycznia 2015 r. zarządzeniem Nr 64 Prezesa ZUS z dnia 28 listopada 2014 r.; 1 kwietnia 2015 r. zarządzeniem Nr 21 Prezesa ZUS z dnia 27 marca 2015 r.; 1 maja 2015 r. zarządzeniem Nr 31 Prezesa ZUS z dnia 30 kwietnia 2015 r.; 1 lipca 2015 r. zarządzeniem Nr 35 Prezesa ZUS z dnia 27 maja 2015 r.; 10 sierpnia 2015 r. zarządzeniem Nr 52 Prezesa ZUS z dnia 10 sierpnia 2015 r.; 1 września 2015 r. zarządzeniem Nr 58 Prezesa ZUS z dnia 31 sierpnia 2015 r.; 1 października 2015 r. zarządzeniem Nr 63 Prezesa ZUS z dnia 1 października 2015 r.; 18 grudnia 2015 r. zarządzeniem Nr 76 Prezesa ZUS z dnia 18 grudnia 2015 r.

<sup>5</sup> Dz.U. 2002, Nr 5, poz. 46.

<sup>6</sup> Regulamin organizacyjny Gabinetu Prezesa wprowadzony Decyzją organizacyjną Nr 35 Prezesa ZUS z dnia 15 grudnia 2014 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacyjnego Gabinetu Prezesa, Karta opisu stanowiska pracy dla Stanowiska.

i wniosków” oraz pismo okólne nr 6 Dyrektora Gabinetu Prezesa z dnia 8 października 2014 r. w sprawie wprowadzenia Procedury – „Rozpatrywanie skarg i wniosków”.

6. Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w hallu głównym (parter) Centrali ZUS umieszczono informację o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.<sup>7</sup>

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

## II. Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Dokumentację dotyczącą skarg wpływających do Centrali ZUS przechowywano zgodnie ze wskazaniem art. 254 k.p.a., tj. w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu terminów załatwiania poszczególnych spraw.
2. W 2015 roku do Centrali ZUS wpłynęło i zaewidencjonowano jako skargi 179 spraw, z czego 110 uznano za uzasadnione, 59 za nieuzasadnione, a 10 zostało wykreślonych z ewidencji (z powodu: 3 - prowadzonego postępowania na drodze sądowej, 3 - wycofania skargi przez skarżącego, 2 - błędnego zakwalifikowania skargi lub kierowane do innego organu, 1 - ponownej rejestracji tej samej skargi, która wcześniej wpłynęła w innej formie, 1 – przekazania do właściwego oddziału ZUS).<sup>8</sup>
3. W 2015 roku do Centrali ZUS wpłynął 1 wniosek<sup>9</sup>.
4. Badaniu kontrolnemu poddano 36 skarg<sup>10</sup> oraz 1 wniosek<sup>11</sup>, w tym
  - 26 spraw<sup>12</sup> załatwionych w terminie,
  - 1 wniosek załatwiony w terminie,
  - 2 skargi załatwione w terminie powyżej miesiąca, ale po zawiadomieniu nadawcy o przyczynach zwłoki oraz o nowym terminie załatwienia sprawy zgodnie z art. 36 k.p.a.<sup>13</sup>,
  - 8 skarg rozpatrzonych po terminie<sup>14</sup> – 4,74% ogółu skarg z 2015 roku.

<sup>7</sup> Protokół oględzin z dnia 28.07.2016 r.

<sup>8</sup> Ewidencja skarg 2015.

<sup>9</sup> Ewidencja wniosków 2015.

<sup>10</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg 2015 pod nr.: 1, 2, 3, 8, 15, 22, 28, 29, 36, 40, 43, 50, 57, 64, 71, 78, 86, 92, 93, 99, 100, 107, 114, 121, 128, 132, 133, 135, 141, 142, 149, 156, 163, 170, 174 i 177.

<sup>11</sup> Wniosek zarejestrowany w Ewidencji wniosków 2015 pod nr. 1.

<sup>12</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg 2015 pod nr.: 1, 8, 15, 22, 36, 50, 57, 64, 71, 78, 86, 93, 100, 107, 114, 121, 128, 132, 135, 141, 142, 149, 156, 163, 170, 174.

<sup>13</sup> W związku z art. 237 § 4 k.p.a.

<sup>14</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg 2015 pod nr.: 2, 3, 28, 29, 40, 43, 92, 99.

Jak wyjaśniono<sup>15</sup> przyczynami opóźnień w udzieleniu odpowiedzi na skargi były:

- dostarczenie korespondencji do Kancelarii ZUS po godzinie 11:00 w dniu terminu załatwienia sprawy na skutek czego data wysłania pisma ma datę następnego dnia roboczego,
- przedłużające się postępowanie wyjaśniające, związane ze złożonym, skomplikowanym charakterem sprawy,
- konieczność skoordynowania wyjaśnień przez odrębne komórki organizacyjne,
- odpowiedź na skargę miała jedynie formę formalną, ponieważ zawierała informacje o wcześniej wysłanym piśmie.

5. W wyniku analizy dokumentacji ww. spraw ustalono, że:

- numery nadane sprawom były zgodne z Ewidencją skarg i Ewidencją wniosków załatwianych przez Centralę ZUS w 2015 roku,
- wszystkie skargi wymagały zebrania wyjaśnień i/lub przeprowadzenia postępowań wyjaśniających.

Działalność kontrolowanej jednostki w zakresie terminowości rozpatrywania skarg i wniosków oceniam pozytywnie, pomimo nieprawidłowości polegającej na nieterminowym załatwieniu 8 skarg.

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

1. W 2015 r. w Centrali ZUS nie zgłoszono ustnie skargi lub wniosku<sup>16</sup>.
2. Kwalifikacja skarg, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 227 k.p.a.
3. W dokumentacji badanych spraw wystąpiło 8 przypadków braku oznaczenia organu w odpowiedziach na skargi<sup>17</sup>. Jak wyjaśniono<sup>18</sup>, zasady obowiązujące w ZUS w zakresie identyfikacji wizualnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na korespondencji wychodzącej uwzględniają, aby każdorazowo oryginał zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku posiadał oznaczenie organu. Poza powyższym, odpowiedzi na skargi oraz pisma przekazujące sprawy zgodnie z właściwością spełniały wymogi formalne zawarte w art. 238 § 1 k.p.a. (oznaczenia organu odpowiadającego, imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby załatwiającej sprawę, podpisu osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy, sposób załatwienia sprawy).

<sup>15</sup> Wyjaśnienia z dnia 29.07.2016 r. pismo znak: 990100/307/2016.

<sup>16</sup> Ewidencja skarg 2015 i Ewidencja wniosków 2015.

<sup>17</sup> Skargi zarejestrowane w Ewidencji skarg 2015 pod nr.: 1, 8, 78, 93, 121, 141, 142, 149, 156.

<sup>18</sup> Wyjaśnienia Wicedyrektora Gabinetu Prezesa z dnia 28.07.2016 r.

4. Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków w 2015 roku zostało przekazane przez Wicedyrektora Gabinetu Prezesa do Biura Kontroli w MRPiPS w wyznaczonym terminie, tj. w dniu 22 stycznia 2016 r.<sup>19</sup>

Działalność kontrolowanej jednostki w zakresie zgodności trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa oceniam pozytywnie.

W związku z ustaleniami kontroli zalecam wprowadzenie rozwiązań zapewniających dochowanie terminu załatwiania skarg, określonego w art. 237 k.p.a.

Jednocześnie proszę o złożenie informacji o sposobie wykonania zalecenia w terminie do 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

MINISTER  
z up.  
  
Teresa Tybirkiewska  
DYREKTOR GENERALNY

---

<sup>19</sup> Pismo z dnia 21 stycznia 2016 r. znak: 990100/034/1/2016.