Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Biuro Kontroli

INFORMACJA

o sposobie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków skierowanych do resortu pracy i polityki społecznej w 2013 roku

Warszawa, marzec 2014 r.

SPIS TREŚCI

	str.
Wstęp	3
I. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	4
1. Charakterystyka ilościowa	4
2. Charakterystyka problemowa skarg i wniosków.	4
3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.	8
4. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków.	9
5. Charakterystyka problemowa przyjęć interesantów w MPiPS w sprawie skarg i wniosków.	10
II. Jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej	12
1. Charakterystyka ilościowa.	12
2. Charakterystyka problemowa skarg i wniosków.	13
3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.	16
4. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków.	18
5. Przyjęcia interesantów.	19
III. Wnioski i ocena	19
IV. Załączniki	

WSTĘP

Na podstawie 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 informacji dotyczącej przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków, przez komórki organizacyjne Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (zwanym dalej MPiPS) oraz jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej (zwanych dalej jednostkami) wykonuje wyodrębnione w Biurze Kontroli – Samodzielne Stanowisko Pracy do Spraw Skarg i Wniosków (zwane dalej Stanowiskiem). Ponadto zgodnie z § 36 ust.1 Regulaminu Organizacyjnego stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 21 Ministra Pracy i Polityki społecznej z dnia 27 czerwca 2013 roku w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, zadania dotyczące monitorowania i koordynowania, rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa przypisane są do właściwości Stanowiska.

Zasady, tryb i organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. Nr 267), rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz zarządzenie 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 (Dz. U. MPiPS poz. 36 z dnia 17 grudnia 2013 r.).

Informacja niniejsza zawiera omówienie problematyki i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków nadesłanych przez obywateli do Ministra i Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (zwanego dalej Ministerstwem) oraz jednostek podległych i nadzorowanych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 roku. Obejmuje skargi i wnioski złożone w trybie wynikającym z przepisów art. 227 i 241 Kpa i przepisów zawartych w ww. aktach prawnych.

Przedłożona informacja opracowana została na podstawie raportów tematycznych, wygenerowanych przez elektroniczny obieg dokumentów systemu OfficeObjectsDocMan, dotyczących wykazów pism, przyjętych w Kancelarii Ogólnej i przekazanych do Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków oraz przekazywanych bezpośrednio przez komórki organizacyjne MPiPS. Ponadto wykorzystano materiały informacyjne i analizy oraz opracowania przedłożone przez komórki organizacyjne MPiPS oraz jednostki podległe i nadzorowane.

Większość napływających skarg i wniosków w 2013 r., tak jak w poprzednich latach, dotyczyło działań z zakresu zabezpieczenia społecznego (ubezpieczeń, świadczeń rodzinnych, pomocy finansowej, problemów osób niepełnosprawnych). Część nadesłanych skarg i wniosków załatwiono we własnym zakresie, część przekazano wg 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 2013 r. do Ministerstwa wpłynęły w formie pisemnej 343 skargi, stanowi to wzrost o 55,6% w stosunku do 2012 r. oraz 62 wnioski, co stanowi wzrost o 93,7% w stosunku do 2012 r. Do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra wpłynęło 1440 skarg (wzrost o 5,6%) i 6 wniosków (wzrost o 5,6% w stosunku do 2012 r.). Ponadto pracownicy Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków przyjmowali interesantów osobiście oraz udzielali wyjaśnień telefonicznie. Szczegółowe zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły pisemnie do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w 2013 r., przedstawiają tabele nr 1 i nr 2 stanowiące załączniki nr 1 i nr 2 do informacji.

W 2013 roku członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w ramach pełnionych dyżurów, przyjęli 54 osoby, co stanowi wzrost o 200% w stosunku do przyjęć w 2012 r.

2. Charakterystyka problemowa skarg i wniosków

2.1. Skargi i wnioski z działu administracji rządowej PRACA:

2.1.1 Charakterystyka skarg i wniosków w podziale na grupy problemowe.

1. Organizacja i działalność powiatowych urzędów pracy (31 skarg):
   - organizacja pracy urzędu i trudności w zarejestrowaniu się bezrobotnych,
   - lekceważący stosunek pracowników urzędu pracy do bezrobotnych,
   - niedoinformowanie lub nieinformowanie bezrobotnych o przysługujących im prawach, niekompetencja i przewlekłość załatwiania spraw bezrobotnych,
   - niewłaściwy sposób gospodarowania środkami Funduszu Pracy.
2. Sposób prowadzenia pośrednictwa pracy – pomoc w uzyskaniu zatrudnienia (12 skarg):
   - sytuacja panująca na rynku pracy,
   - brak możliwości zatrudnienia osób bezrobotnych powyżej 50 roku życia, które nie spełniały warunków do nabycia prawa do świadczenia przedemerytalnego oraz absolwentów szkół,
   - nieaktualność oraz sposób podziału ofert pracy w urzędach pracy.
3. Odmowa przyznania zasiłku dla bezrobotnych (8 skarg):
   - odmowa przywrócenia statusu osoby bezrobotnej, utraconego na skutek niedopełnienia wyznaczonych terminów potwierdzania gotowości do podjęcia pracy,
   - możliwości nabycia prawa do zasiłku po okresie zatrudnienia w niepełnym wymiarze,
   - odmowa przedłużenia okresu pobierania zasiłku w sytuacji braku ofert pracy, a tym samym bardzo trudnej sytuacji materialnej bezrobotnego.
4. Odmowa skierowania na staż (6 skarg):
   - podobnie jak w poprzednich latach, wnoszone w tym zakresie skargi dotyczyły m.in.: odmowy skierowania bezrobotnych na staż lub przedłużenia okresu jego odbywania.
5. Refundacja kosztów szkolenia (5 skarg):
   - odmowa skierowania na szkolenie,

- odmowa dofinansowania szkolenia, podjętego przez bezrobotnego we własnym zakresie,
- odmowa sfinansowania kosztów studiów podyplomowych,
- wskazywano również na nieprawidłowości w realizacji przez urzędy pracy usług szkoleniowych (np.: jakość, program szkolenia).

6. Inne. W tej grupie występowały skargi dotyczące (6 skarg):
- nieuczciwości pracodawcy w zakresie przestrzegania przepisów Kodeksu pracy,
- sposobu dochodzenia roszczeń z tytułu zatrudnienia w Niemczech,
- braku bezpłatnych przejazdów w celu poszukiwania zatrudnienia,
- możliwości otrzymania dotacji z Funduszu Pracy.

7. Prawo Pracy:

a) skargi dotyczyły m.in.:
- nierównego traktowania w zakresie awansowania pracowników,
- niewypłacania należnego wynagrodzenia za pracę,
- nieprzestrzegania przepisów o czasie pracy;

b) wnioski dotyczyły m.in. informacji na temat:
- stosowania przepisów ustawy o zakładowym funduszu świadczeń socjalnych w zakładach opieki zdrowotnej,
- stanu zatrudnienia w Ministerstwie w podziale na podstawie umów o pracę i umów cywilno–prawnych,
- środków finansowych przeznaczonych przez MPiPS na reklamę w mediach,
- stanowiska w sprawie urlopu szkoleniowego oraz wydłużenia płatnych urlopów rodzicielskich;

c) problematyka, zawarta w pozostałych listach od obywateli, dotyczyła uprawnień pracowników związanych z rodzicielstwem (zasad wykorzystywania urlopu macierzyńskiego, dodatkowego urlopu macierzyńskiego, urlopu rodzicielskiego, urlopu ojcowskiego i urlopu wychowawczego), zasad wykorzystywania urlopów wypoczynkowych, a także zatrudniania na podstawie umów cywilno–prawnych. Zapytania dotyczyły także interpretacji przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, dodatkowego wynagrodzenia rocznego, należności za podróże służbowe oraz minimalnego wynagrodzenia za pracę. Zatem listy te nie stanowią skarg w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.
Ponadto w listach obywatele zwracają się z prośbą o wyjaśnienie wątpliwości prawnych, dotyczących ustalania uprawnień pracowniczych oraz dzielą się trudnościami w zakresie wyegzekwowania należnych im świadczeń od pracodawcy.

8. W zbiorze listów dotyczącym wykonywania zawodu psychologa zarejestrowano jedną skargę na niewłaściwy sposób wykonywania zawodu psychologa. Na mocy ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów Dz. U. Nr 73, poz. 763, z późn. zm.) Minister Pracy i Polityki Społecznej nie jest organem właściwym w tej sprawie.

2.2 Skargi i wnioski z działu administracji rządowej RODZINA.

2.2.1 Problematyka skarg:

- przyznawanie świadczeń rodzinnych i opiekuńczych,
- sprawowanie opieki nad dzieckiem w wieku do lat 3,
- wspieranie rodziny i systemu pieczy zastępczej,
- funkcjonowanie zespołu opiekuńczo-wychowawczego,
- przedłużające się postępowania dot. przyznania zasiłku rodzinnego,
- decyzje dot. nieprzyznania zasiłku z tytułu opieki nad dzieckiem oraz zwrotu wcześniej wypłaconych świadczeń,
- statystyka dotycząca pieczy zastępczej,
- umowy cywilno-prawne zawierane przez DSR.

2.2.2 Problematyka wniosków:

- pomoc w uzyskaniu formularza PDU1/U002 z włoskiej instytucji właściwej;
- pomoc w uzyskaniu formularza U1 z niemieckiej instytucji właściwej.

2.3. Skargi i wnioski z działu administracji rządowej ZABEZPIECZENIE SPOŁECZNE:

2.3.1 Charakterystyka skarg i wniosków w podziale na grupy problemowe.

1. Charakterystyka problemowa skarg dotycząca ubezpieczeń społecznych:

1) Skargi dotyczyły :

- działalności ZUS, zdaniem skarżących niewłaściwego, nieterminowego załatwiania spraw oraz sposobu obsługi klientów, braku dostępności w kontaktach z ZUS poprzez centrum obsługi telefonicznej oraz na platformie usług elektronicznych PUE,
- zasad ubezpieczenia społecznego, egzekucji składek i umarzania zaległości w opłacaniu składek,
- kapitału początkowego, trudności z uzyskaniem dokumentacji płacowej, opieszałości zakładów pracy w wydawaniu zaświadczeń o wynagrodzeniu /RP-7/,
- orzecznictwa do celów rentowych/ orzeczeń o braku niezdolności do pracy, zdaniem skarżących „niesłusznych i krzywdzących",
- rent z tyt. wypadków przy pracy i choroby zawodowej,
- podstawy wymiaru świadczeń,
- okresów ubezpieczenia,
- przekazywania składek przez ZUS do OFE,
- zasiłku chorobowego,
- waloryzacji świadczeń,
- kwoty bazowej (przeliczenia emerytury),
- rehabilitacji w ramach prewencji rentowej,
- zawieszalności świadczeń,
- przyznania renty inwalidzkiej,
- przyznania wcześniejszej emerytury z tyt. pracy w szczególnych warunkach,
- przyznania renty wyjątkowej,

- spraw zagranicznych w ubezpieczeniach społecznych,
- działalności Urzędu ds. Kombatantów (nieprzyznania uprawnień do świadczeń).

2) Wnioski dotyczyły zmiany przepisów w zakresie:

- możliwości łączenia emerytury mundurowej z emeryturą z FUS,
- wydłużenia okresu pobierania renty rodzinnej,
- renty z tyt. choroby zawodowej,
- prawa do emerytury z tyt. pracy w szczególnych warunkach, oraz
- wstrzymania potrąceń komorniczych z tyt. alimentów,
- stwierdzenia nieważności decyzji (prawo do renty),
- stwierdzenia nieważności decyzji Kierownika Urzędu ds. Kombatantów w sprawie uprawnienia do świadczeń pieniężnych,
- przeliczenia wcześniejszej emerytury po uzyskaniu prawa do emerytury w powszechnym wieku emerytalnym z zastosowaniem nowej kwoty bazowej,
- możliwości przeniesienia środków zgromadzonych w funduszu inwestycyjnym z tyt. ubezpieczenia na życie na konto IKE.

2.3.2 Charakterystyka problemowa skarg i wniosków dotyczących osób niepełnosprawnych

1) Skargi w zakresie realizacji przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zadań określonych w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych dotyczyły:
   - sposobu 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) Skargi i wnioski w zakresie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności dotyczyły procedury orzekania o niepełnosprawności.
3) Skargi i wnioski w zakresie realizacji zadań realizowanych przez samorząd powiatowy na podstawie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych dotyczyły nieprawidłowego działania warsztatu terapii zajęciowej.

2.3.3 Charakterystyka problemowa skarg i wniosków dotycząca pomocy społecznej:

Na załatwione 32 skargi - 28 dotyczyło zadań i działalności pracowników socjalnych i kierowników OPS, tj.:

- niewłaściwego traktowania klientów (obrażanie, nieuprzejmość, itp.),
- nieprawidłowego w opinii korespondentów załatwiania ich spraw (np. zbyt długich terminów wydawania decyzji, przyznawania pomocy nieadekwatnej do potrzeb),
- braku chęci udzielenia pomocy, niezrozumienia ludzkich potrzeb,

- bezczynności, opieszałości i przewlekłości załatwiania spraw,
- braku jakiejkolwiek pomocy,
- zarzutów dotyczących nieznajomości przepisów prawa przez pracowników ww. jednostek oraz braku kwalifikacji,
- udzielania wsparcia niewłaściwym osobom i rodzinom,
- bezzasadnych żądań dostarczania dokumentów.

W pozostałych 4 skargach podnoszono kwestie:

- złego traktowania mieszkańców przez personel DPS,
- działalności burmistrza i rady miasta,
- działalności pracowników zespołu ośrodka wsparcia,
- realizacji programu współfinansowanego przez UE ze środków EFS.

Wnioski dotyczyły m.in.:

- działalności pracowników socjalnych,
- opinii prawnej w kwestii wliczania różnych składników do dochodu przy ubieganiu się o świadczenia z pomocy społecznej,
- propozycji, których zastosowanie w opinii korespondenta przyczyni się do poprawy sytuacji rodzin ubogich w Polsce,
- zastrzeżeń pod adresem OPS (kwestie odbioru korespondencji),
- sprawy umieszczenia osoby w domu pomocy społecznej,
- postulatów dotyczących zmian w ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie.

3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków.

Korespondencja od obywateli wpływająca do Ministerstwa, w tym skargi i wnioski, rejestrowana jest elektronicznie w systemie DocMan przez kancelarię ogólną Ministerstwa, a następnie kierowana do Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków. Pracownicy ww. Stanowiska po zapoznaniu się z treścią korespondencji, segregują ją według problematyki i właściwości kompetencyjnej, kwalifikując je według RWA i rejestrując w elektronicznym systemie obiegu dokumentacji odpowiednio jako skarga, wniosek lub list.

Samodzielne Stanowisko Pracy do Spraw Skarg i Wniosków utrzymuje bezpośredni kontakt z komórkami organizacyjnymi, odpowiedzialnymi za rozpatrywanie poszczególnych skarg i wniosków. W związku z tym, zachowane są stały nadzór i kontrola terminowości oraz sposobu załatwienia spraw.

Należy podkreślić, że jednostki organizacyjne Ministerstwa generalnie przestrzegają terminu udzielenia odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski, zgodnie z Kpa. Jedynie w 21 przypadkach odpowiedzi udzielono po upływie ustawowego terminu, ze względu na skomplikowany charakter spraw. Pozostałe skargi rozpatrzone zostały zgodnie ze sposobem i terminami załatwiania skarg, określonymi w szczególności w Rozdziale 2 Kpa. Wydłużenie 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. W przypadku 3 wniosków oraz 4 skarg przekroczono termin załatwienia.

Ponadto Stanowisko dokonuje, w porozumieniu z merytorycznymi departamentami, monitoringu skarg przekazanych przez Ministerstwo do rozpatrzenia właściwym miejscowo urzędom wojewódzkim. W 2013 roku monitorowano skargi między innymi:

- w woj. dolnośląskim:
  – skarga dotycząca działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wałbrzychu, w zakresie realizacji ustawy o świadczeniach rodzinnych (skargę uznano za niezasadną),
  – skarga na czynności Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Wałbrzychu i Powiatowego Urzędu Pracy w Dzierżoniowie na czynności dotyczące wypłaty zasiłku dla bezrobotnych. W wyniku podjętej interwencji Wojewoda Dolnośląski nie dopatrzył się uchybień w wypłacie zasiłku dla bezrobotnych przez PUP w Dzierżoniowie (skargę uznano za niezasadną);
- w woj. wielkopolskim – skarga dotycząca działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wolsztynie, w zakresie realizacji ustawy o świadczeniach rodzinnych (po przeprowadzeniu kontroli skargę uznano za zasadną);
- w woj. lubelskim – skarga dotycząca działania Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Włodawie, będąca kontynuacją skargi z 2012 r. (po sprawdzeniu i w obliczu braku nowych dowodów w sprawie uznano skargę za niezasadną);
- w woj. małopolskim – skarga na postępowanie prowadzone przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, w sprawie przedłużającego się postępowania dot. przyznania zasiłku rodzinnego (Małopolski Urząd Wojewódzki po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego uznał skargę w części za zasadną);
- w woj. warmińsko-mazurskim – skarga dotycząca działalności Burmistrza Miasta Braniewa oraz Rady Miasta oraz wysokości świadczeń z MOPS (skarga została uznana za bezzasadną i nie znajdującą potwierdzenia w toku przeprowadzonego postępowania);
- w woj. kujawsko-pomorskim – skarga z powodu opieszałości procedur i postępowania osób realizujących indywidualny program integracji dla uchodźców w MOPS (skarga została uznana za niezasadną).

  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 – 6 skarg dotyczących postępowania orzeczniczego prowadzonego przez powiatowe zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności.

4. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków.

Biorąc pod uwagę problemy, zawarte w skargach i wnioskach oraz rozmowach przeprowadzonych przez pracowników Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków należy stwierdzić, że przyczyną wnoszenia skarg przez beneficjentów było niezadowolenie z uzyskanej decyzji terenowego organu administracji publicznej, nieznajomości obowiązujących aktów prawnych przez obywateli, jak również dowolności ich interpretacji przez urzędników administracji różnych szczebli.

Problematyka poruszona we wnoszonych skargach dotyczyła również sposobu rozpatrzenia sprawy z powodu niedoskonałości obowiązujących przepisów prawnych, jak również dowolności ich interpretacji, często na niekorzyść obywatela. W tej sytuacji, osoby otrzymujące niejednoznaczne odpowiedzi wystąpiły ze skargą bezpośrednio do Ministerstwa, pomijając obowiązujący tryb odwoławczy.

Częstym powodem zgłaszanych interwencji było także przekonanie, że obowiązkiem urzędu pracy jest zapewnienie każdemu bezrobotnemu pracy zgodnej z jego oczekiwaniami lub przyznanie, w drodze wyjątku, prawa do zasiłku lub świadczenia przedemerytalnego z uwagi na trudną sytuację rodzinną lub materialną bezrobotnego.

Minister nadal traktowany jest jako organ posiadający uprawnienia do rozstrzygania sporów pracowniczych i odwołań od decyzji ZUS. Obywatele albo zwracają się do Ministra pomijając sądy pracy, albo pomimo wydania przez sąd pracy prawomocnego wyroku, wnoszą do Ministra skargi na postanowienia sądów.

Podobnie jak w poprzednich latach, duża część korespondencji dotyczy zagrożenia ekonomicznego rodzin emerytów i rencistów, dlatego duża ilość spraw dotykała podwyższenia świadczeń emerytalno-rentowych, zmiany przepisów dotyczących zawieszalności świadczeń w przypadku kontynuowania zatrudnienia, obliczania podstawy wymiaru emerytur i rent, kwoty bazowej i kapitału początkowego, oraz orzekania o niezdolności do pracy w celu otrzymania świadczeń rentowych. Skarżący wskazywali na zbyt restrykcyjne i tendencyjne orzecznictwo do celów rentowych.

Wnioski składane przez obywateli dotyczyły w większości udostępnienia informacji na temat reformowanego systemu emerytalnego, przyznawania świadczeń rodzinnych i opiekuńczych, sprawowania opieki nad dzieckiem do lat 3, wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, funkcjonowania zespołów opiekuńczo-wychowawczych oraz uzyskania pomocy w uzyskaniu formularzy z zagranicznych instytucji pomocowych.

Duża ilość skarg pochodzi od osób znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej. W ich wystąpieniach przeważają postawy roszczeniowe lub skargi na urzędy, które nie mogą im pomóc, a także sugestie dotyczące zmiany przepisów na ich korzyść.

Do Ministerstwa wpłynęło również wiele wniosków i propozycji od osób indywidualnych oraz organizacji społecznych, w sprawach dotyczących uproszczenia obowiązujących przepisów z zakresu polityki społecznej oraz usprawnień działalności służb socjalnych.

Osobną grupę stanowią skargi od osób niepełnosprawnych. Przyczynami wniesionych skarg były najczęściej: działalność PFRON, przewlekłość rozpatrywania wniosków o wydanie orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności oraz niezadowolenie osób orzekanych z postępowania lekarzy i specjalistów uprawnionych do orzekania.

5. Charakterystyka problemowa przyjęć interesantów w MPiPS w sprawie skarg i wniosków.

W 2013 r. Członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w ramach 36 pełnionych dyżurów, przyjęli 54 osoby (o 27 osób więcej w porównaniu do roku 2012).

Ponadto pracownicy Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków przyjmowali osobiście interesantów oraz udzielali wyjaśnień telefonicznie.

5.1.Tematyka poruszana przez interesantów:

1) w sprawach zatrudnienia:
- lekceważący stosunek pracowników powiatowych urzędów pracy wobec bezrobotnych,
- opieszałość w obsłudze bezrobotnych, zwłaszcza podczas rejestracji,
- trudności w uzyskaniu dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej,
- kompetencja zatrudnionych w urzędach pracy pracowników,
- terminowość rozpatrywania spraw bezrobotnych,
- skargi na pracodawców odnośnie niewypłacania wynagrodzeń za pracę,
- poszukiwanie pracy i trudności przy jej znalezieniu, szczególnie dla absolwentów uczelni humanistycznych,

2) w sprawach pomocy społecznej:
- działalność pracowników socjalnych OPS,
- działalność domów pomocy społecznej,
- prośby o pomoc materialną,
- trudności w umieszczaniu starszych osób w domach pomocy społecznej,
- przepisy dotyczące rodzin zastępczych i adopcji dzieci,
- świadczenia alimentacyjne,
- problemy osób niepełnosprawnych,
- renty socjalne dla osób niepełnosprawnych;

3) w sprawach ubezpieczeń społecznych m.in.:
- skargi na lekarzy orzeczników oraz na pracowników oddziałów ZUS,
- niskie świadczenia przedemerytalne,
- niska waloryzacja rent i emerytur;
- brak świadectw pracy - staż emerytalny,
- otrzymanie zaległej emerytury po orzeczeniu Trybunału Konstytucyjnego.

4) w sprawach dotyczących osób niepełnosprawnych:
- dyskryminacja w zakładach pracy chronionej,
- orzekanie o stopniu niepełnosprawności,
- pokonywanie barier architektonicznych i w komunikowanie się osób niepełnoprawnych,
- język migowy,
- zatrudnianie osób niepełnosprawnych,
- wliczenie dodatku mieszkaniowego do dochodu uprawniającego do świadczeń z pomocy społecznej,
- refundacja składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych,
- umieszczenie w domu pomocy społecznej.

5.2. Informacja o pisemnych wystąpieniach Posłów na Sejm RP i Senatorów RP skierowanych do Ministra Pracy i Polityki Społecznej, dotyczących indywidualnych spraw.

W 2013 r. Posłowie na Sejm RP skierowali do Ministra 70 pisemnych wystąpień dotyczących indywidualnych spraw, które obywatele złożyli w biurach poselskich oraz 4 wystąpienia Senatorskie. W czterech przypadkach odpowiedź została przekazana po ustawowym terminie

(w 3 przypadkach Biuro Poselskie zostało poinformowane telefonicznie o przedłużającym się terminie odpowiedzi).

5.2.1. Problematyka spraw przedstawiona w wystąpieniach poselskich dotyczyła m. in.:

a) z zakresu ubezpieczenia społecznego:

- prawidłowego wyliczenia świadczeń emerytalnych,
- ustalenia prawa do świadczeń z tyt. choroby,
- świadczeń emerytalnych dla osób przymusowo pracujących w brygadach „W Służbie Polsce",
- wyliczenia emerytury z ZUS po rezygnacji z emerytury wojskowej,
- zaliczania okresu pracy w Rolniczej Spółdzielni do stażu pracy w szczególnych warunkach,
- zasad i warunków przejścia na wcześniejszą emeryturę,
- świadczeń emerytalnych dla osób pracujących przymusowo w kopalniach w ramach „służby zastępczej",
- przyznania rent z tyt. niezdolności do pracy,
- problemów z uzyskaniem rent i emerytur z zagranicy.

b) z zakresu pomocy społecznej:

- zasad udzielania świadczeń z pomocy społecznej,
- działania fundacji udzielającej wsparcia rodzinom w trudnych warunkach materialnych,
- trudności w uzyskaniu pomocy materialnej (zmiana kryterium dochodowego).

c) z zakresu zatrudnienia i wynagrodzenia za pracę:

- trudności w znalezieniu pracy dla absolwentów szkół wyższych,
- uruchomienia środków finansowych z Funduszu Pracy dla bezrobotnych,
- problemów z uzyskaniem dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej,
- problemów w uzyskaniu terminowego wynagrodzenia z pracę.

d) z zakresu dot. osób niepełnosprawnych:

- świadczeń pielęgnacyjnych z tytułu opieki nad osobą niepełnosprawną,
- trudności z uzyskaniem dopłat do sprzętu ortopedycznego,
- zażalenia na działalność PFRON.

5.2.2. Problematyka spraw przedstawiona w wystąpieniach i zapytaniach senatorskich dotyczyła m.in.:

- uprawnienia do świadczeń pielęgnacyjnych,
- przyznania świadczeń emerytalnych w trybie wyjątkowym,
- uzyskania renty socjalnej,
- uzyskania świadectwa pracy niezbędnego do otrzymania emerytury górniczej,
- odmowy przyznania renty.

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 2013 roku jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra rozpatrzyły 1440 skarg (o 5,2% więcej niż w 2012 r.) oraz 6 wniosków (o 54,5% mniej w stosunku do 2012 r.), w tym:

- Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) wraz z 43 oddziałami - 1234 skargi oraz 54 skargi zarejestrowane w poprzednim okresie sprawozdawczym (2012 r.) i podlegające rozpatrzeniu w 2013 r. oraz 1 wniosek. Do załatwienia w 2013 r. było 1288 skarg, (tj. 1234 z 2013 r. oraz 54 skargi z 2012 r.) załatwiono 1233 skargi, co stanowi 95,73% skarg do załatwienia w 2013 r. Do rozpatrzenia w 2014 r. pozostało 55 skarg, co stanowi 4,27% wszystkich skarg do załatwienia w 2013 r.;
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) wraz z oddziałami – 121 skarg (o 69,9% mniej niż w 2012 r.) oraz 1 wniosek (w 2012 r. wniesiono 3 wnioski);
- Ochotnicze Hufce Pracy (OHP) - 65 skarg, co stanowi wzrost o 116,7% w stosunku do ubiegłego roku;
- Urząd ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (Uds.KiOR) – 13 skarg (o 56,5% mniej) oraz 1 wniosek (co stanowi 33,4% wniesionych wniosków w 2012 r.);
- Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich (CRZL) - 8 skarg, co stanowi 100% wzrostu wniesionych skarg oraz 3 wnioski, analogicznie jak w 2012 r.;
- do pozostałych 6 jednostek skargi i wnioski w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r. nie wpłynęły.

Szczegółowe zestawienie sposobu rozpatrywania skarg i wniosków, które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra zawierają tabele nr 1 i 2 zawarte w załącznikach nr 3 i nr 4.

2. Charakterystyka problemowa skarg i wniosków.

2.1. ZUS

W 2013 r. załatwiono skargi z następujących zakresów tematycznych:

1) emerytury i renty – 266 skarg, co stanowiło 21,6% wszystkich załatwionych skarg;
2) skargi na pracowników ZUS – 235 skarg, co stanowiło 19,1% wszystkich załatwionych skarg;
3) orzecznictwo lekarskie – 164 skargi, co stanowiło 13,3% wszystkich załatwionych skarg;
4) emerytury i renty realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – 144 skargi, co stanowiło 11,7% wszystkich załatwionych skarg;
5) zasiłki wypłacane przez O/ZUS - 97 skarg, co stanowiło 7,9% wszystkich załatwionych skarg;
6) realizacja dochodów – 87 skarg, co stanowiło 7,1% wszystkich załatwionych skarg;
7) składki i obowiązek ubezpieczenia – 78 skarg, co stanowiło 6,3% wszystkich załatwionych skarg;
8) obsługa indywidualnych kont ubezpieczonych – 40 skarg, co stanowiło 3,2% wszystkich załatwionych skarg;
9) kontrola płatników składek – 29 skarg, co stanowiło 2,4% wszystkich załatwionych skarg;

10) zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 9 skarg, co stanowiło 0,7% wszystkich załatwionych skarg;
11) renty socjalne – 6 skarg, co stanowiło 0,5% wszystkich załatwionych skarg;
12) rehabilitacja i prewencja rentowa – 4 skargi, co stanowiło 0,3% wszystkich załatwionych skarg;
13) inne - 74 skargi, co stanowiło 6% wszystkich załatwionych skarg.

Wniosek załatwiony w 2013 r. dotyczył aktualizacji druku ZUS Rp – 8 (zeznanie świadka w sprawie emerytalno-rentowej). W wyniku złożenia wniosku podjęto prace zmierzające do aktualizacji informacji zawartej w ww. druku poprzez dostosowanie jej do aktualnie obowiązującego stanu prawnego.

2.2 PFRON

Zakres problematyki skargowej 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.

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) rejestracji w Systemie Obsługi Dofinansowania i Refundacji,
4) funkcjonowania systemu informatycznego SODiR,
5) funkcjonowania systemu informatycznego e-PFRON2 obsługującego dokumenty składane przez pracodawców zobowiązanych do wpłat na PFRON,
6) braku ujednoliconego oprogramowania JAWA dla systemów informatycznych e-PFRON2 i SODIR,
7) warunków i zasad realizacji pilotażowego programu „Aktywny Samorząd",
8) realizacji umowy w ramach programu „Student II",
9) niewłaściwego wykorzystywania przez gminy samochodów do przewozu uczniów niepełnosprawnych dofinansowanych w ramach programu „Uczeń na wsi",
10) bezczynności PFRON w zakresie działań windykacyjnych oraz rozłożenia na raty zaległości z tytułu obowiązkowych wpłat na Fundusz.

Wniosek dotyczył zmiany zasad i kryteriów oceny wniosków o przyznanie dofinansowania Zakładom Pracy Chronionej w ramach zadania ustawowego pn. „Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych – art. 32 ust. 1 pkt 2".

2. Zadania wynikające z ustawy *o rehabilitacji (...)* realizowane przez jednostki samorządu terytorialnego.

Skargi dotyczyły:

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 nierespektowania terminów ich składania w pilotażowym programie „Aktywny Samorząd",
3) negatywnej weryfikacji wniosków w pilotażowym programie „Aktywny Samorząd",
4) nieprzyznania dofinansowania kosztów nauki w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd",
5) nieprofesjonalnej obsługi osób niepełnosprawnych przez pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie,
6) nieprawidłowości w funkcjonowaniu warsztatów terapii zajęciowej.

3. Pracodawcy zatrudniający osoby niepełnosprawne.

Skargi dotyczyły:

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 dofmansowań do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych,
6) nieprawidłowego wykorzystywania środków z zakładowego funduszu rehabilitacji osób niepełnosprawnych.

4. Inne – nie wynikające z realizacji zadań ustawowych.

Skargi dotyczyły:

1) prac powiatowych zespołów do spraw orzekania o niepełnosprawności;
2) działalności Stowarzyszenia i Fundacji.

2.3. OHP

Zakres problemowy skarg przedstawia się następująco:

1) nieprawidłowości w funkcjonowaniu jednostki – 38 (co stanowiło 58,5% załatwionych skarg);
2) sprawy interpersonalne – 11, co stanowiło 16,9% załatwionych skarg;
3) sprawy kadrowo-interpersonalne - 8, co stanowiło 12,3% załatwionych skarg;
4) sprawy kadrowe - 4, co stanowiło 6,2% załatwionych skarg;
5) sprawy kadrowo-interpersonalne i nieprawidłowości - 2, co stanowiło 3,1% załatwionych skarg;

6) sprawy organizacyjno-kadrowo-interpersonalne – 2, co stanowiło 3,1% załatwionych skarg.

2.4. UdsKiOR

Skargi dotyczyły głównie:

1) potwierdzenia prawa 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 maja 1996 roku *o świadczeniu pieniężnym przysługującym osobom deportowanym do pracy przymusowej oraz osadzonym w obozach pracy przez III Rzeszę i Związek Socjalistycznych Republik Radzieckich* – 10, co stanowiło 77% załatwionych skarg;
2) problematyki wojskowej (związanej z nadawaniem orderów, odznaczeń, wyróżnień honorowych) – 3, co stanowiło 23% załatwionych skarg.

Wniosek dotyczył prośby stowarzyszenia o skierowanie przedłożonego wniosku do Rzecznika Praw Obywatelskich o wystąpienie do Trybunału Konstytucyjnego o nadanie beneficjentom ww. ustawy z 1996 r. identycznych świadczeń, przysługujących beneficjentom ww. ustawy z 1991 r.

2.5. CRZL

Zakres problematyki skargowej dotyczył:

1) nieprawidłowości i nadużyć związanych z realizacją dwóch projektów finansowanych ze środków PO KL;
2) nieprawidłowości w procesie rekrutacji do udziału w szkoleniach realizowanych w projekcie o nr POKL.01.03.04-00-027/08;
3) nieprawidłowości w zakresie nieudzielania osadzonym wynagrodzenia za wykonywane prace na kursach w projekcie realizowanym ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego;
4) działalności na Kierownika Projektu;
5) braku zachowania bezstronności Centrum RZL w sprawach przekonań religijnych oraz przekroczenia uprawnień przez urzędników Centrum RZL;
6) naruszenia przez Centrum RZL przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, jak również ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w toku prowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego;
7) podejrzenia niewłaściwego doboru uczestników projektu systemowego „Szkolenie - Praktyka - Zatrudnienie - Rozwój" realizowanego przez Komendę Główną Ochotniczych Hufców Pracy w latach 2008-2009.

Wnioski zostały złożone przez Instytucję Pośredniczącą (DWF) i dotyczyły przeprowadzenia kontroli doraźnych projektów OHP.

3. Sposób i terminowość załatwiania skarg i wniosków

3.1. ZUS

Na 1233 skarg załatwionych w 2013 r. 462 skargi uznano za uzasadnione (37,5 % wszystkich załatwionych skarg), 771 skarg uznano za nieuzasadnione (62,5 % wszystkich załatwionych skarg).

Zgodnie z dokonanymi ustaleniami, na 1 233 skargi załatwione w ZUS w 2013 r.:

- 1 205 skarg załatwiono terminowo, tj. w terminie 1 miesiąca od dnia ich wpływu do Zakładu (98%),
- 28 skarg załatwiono po upływie 1 miesiąca od dnia ich wpływu do Zakładu.

Przyczyną wydłużenia terminów załatwienia skarg była przede wszystkim konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego. Wniosek załatwiony został po ustawowym terminie.

3.2. PFRON

Na 121 skarg załatwionych w 2013 r. - 42,15 % skarg załatwiano we własnym zakresie. 57,85% skarg przekazano do innych podmiotów w celu rozpatrzenia według właściwości. Wniosek załatwiono we własnym zakresie.

W 95,87% skargi zostały rozpatrzone w terminie, zgodnie z Kpa. Wniosek został rozpatrzony terminowo.

3.3. OHP

Do Biura Komendanta Głównego OHP w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r. wpłynęło 65 skarg skierowanych do Komendanta Głównego OHP, z tego w:

- 51 skargach zarzuty nie znalazły potwierdzenia,
- 13 skargach częściowo potwierdzono zarzuty,
- 1 skardze zarzuty potwierdziły się.

Wszystkie skargi, które wpłynęły do Komendy Głównej OHP zostały rozpatrzone terminowo.

3.4. UdsKiOR

Z ogólnej liczby 13 skarg rozpatrzonych w Urzędzie, jedna skarga załatwiona została pozytywnie, 2 negatywnie, a pozostałe załatwiono w inny sposób (najczęściej w formie informacyjnej lub w ramach postępowania administracyjnego o potwierdzenie prawa do określonych uprawnień).

Wszystkie skargi oraz przekazanie wniosku zostały załatwione w terminie.

3.5 CRZL

W związku z treścią 8 skarg, które wpłynęły do CRZL, wszczęto kontrole lub zażądano stosownych wyjaśnień, a także przeprowadzono analizy zarzutów postawionych w skargach i wnioskach.

Na złożonych 8 skarg, 1 została załatwiona pozytywnie, w przypadku 6 skarg nie potwierdzono zarzutów, a 1 jest w trakcie rozpatrywania. Na 3 wnioski 2 uznano za zasadne.

4. Przyczyny wnoszonych skarg i wniosków

4.1. Z analizy realizacji skarg i wniosków w ZUS za 2013 r. wynika, iż przyczyny powstawania skarg w poszczególnych zakresach obejmowały:

1) przewlekłe załatwianie spraw,
2) kwestie proceduralne oraz sposób przeprowadzania badania przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie,
3) jakość obsługi klientów (rozumiane jako nieprawidłowości w załatwieniu indywidualnych spraw),
4) inne nieprawidłowości związane z obsługą klientów przez pracowników ZUS (rozumiane np. jako niekulturalne / niegrzeczne zachowanie, nieudzielenie klientowi wyczerpujących informacji),
5) spór o wysokość świadczenia,
6) spór o prawo do świadczeń,
7) bezczynność,
8) działalność inspektorów kontroli,
9) naruszenie ochrony danych osobowych,
10) kwestie proceduralne dotyczące rehabilitacji i prewencji,
11) inne przyczyny (np. nienależyte wykonywanie zadań przez oddziały ZUS, nieudzielenie odpowiedzi na pismo, nieudzielenie wyczerpującej odpowiedzi na pismo, sprzeczne informacje udzielane przez pracowników ZUS, problemy ze skontaktowaniem się telefonicznym z ZUS).

4.2. Przyczyny powstawania skarg w PFRON obejmowały:

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) trudności w obsłudze nowego systemu informatycznego e-PFRON2,
3) nieprzestrzeganie przepisów Kodeksu Pracy oraz ustawy o rehabilitacji (...) przez pracodawców zatrudniających osoby niepełnosprawne,
4) niewystarczającą ilość środków finansowych na realizację zadań ustawowych w stosunku do wszystkich potrzeb zgłaszanych przez osoby z niepełnosprawnością,
5) niewłaściwe rozumienie zapisów umów i procedur obowiązujących w PFRON,
6) niewiedza beneficjentów odnośnie formalnych możliwości PFRON do zmiany decyzji podejmowanych przez jednostki samorządu terytorialnego (PCPR, MOPS, PUP),
7) niewiedza w zakresie możliwości pomocy ze strony właściwych instytucji (PIP),
8) subiektywne poczucie niezadowolenia wobec niespełnienia oczekiwań wnioskodawców co do sposobu załatwienia sprawy,
9) trudna sytuacja ekonomiczna, rodzinna, zawodowa,
10) bezradność i nieumiejętność rozwiązywania osobistych problemów życiowych.

4.3. OHP

Jak wynika z zestawienia, większość skarg dotyczyła nieprawidłowości w funkcjonowaniu jednostek i spraw interpersonalnych (tematyka ta stanowi 75,4% ogółu skarg) w Wojewódzkich Komendach OHP oraz w Centrach Kształcenia i Wychowania OHP. Pozostałe skargi dotyczyły łącznie obszarów: nieprawidłowości, spraw kadrowych, interpersonalnych, organizacyjnych.

4.4 UdsKiOR

W 2013 r. głównym powodem wnoszenia skarg była, zdaniem skarżących, przewlekłość postępowania administracyjnego. Z reguły dotyczyło to sytuacji, gdy Urząd oczekiwał na materiał dowodowy od innej instytucji. Niezadowolenie z uprzednio wydanych, negatywnych dla zainteresowanych decyzji (odmawiających przyznania bądź przywrócenia uprawnień, nie uhonorowania odznaczeniami) jest kolejnym powodem składania skarg.

4.4 CRZL

Z analizy przedłożonej informacji wynika, że podstawową przyczyną wnoszenia skarg lub wniosków jest niedoinformowanie o wymogach formalnych dla wniosków Wykonawcy, powtarzające się błędy w sporządzanych przez Beneficjenta wnioskach o płatność.

5. Przyjęcia interesantów

Członkowie Zarządu ZUS w ramach pełnionych dyżurów w sprawie skarg i wniosków przyjęli 3 osoby.

W PFRON w 2013 roku nie odnotowano przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków.

W UdsKiOR istnieje zwyczaj przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków przez dyrektorów i kierowników jednostek organizacyjnych w godzinach pracy Urzędu. W trakcie przyjęć interesantów nie zgłoszono skarg i wniosków.

W pozostałych jednostkach nadzorowanych i podległych przyjęcia interesantów zdarzają się sporadycznie, mimo informacji o pełnionych dyżurach.

III Wnioski i ocena

Wnioski i ocena wynikające z dokonanej analizy przedłożonych materiałów:

1) W 2013 r. do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej wpłynęły 1783 skargi, co stanowi wzrost w stosunku do ubiegłego roku o 14,29% w skali resortu. W tym okresie nastąpił wzrost przyjętych wniosków o 58%.
2) W 2013 r. 51,7% wszystkich skarg stanowiły skargi nieuzasadnione, a 45,6% wszystkich wniosków stanowiły wnioski niezasadne. 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. Kolejnym powodem wnoszenia skarg jest trudna sytuacja życiowa skarżących, spowodowana brakiem wystarczających środków finansowych.

4) Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przy rozpatrywaniu skarg i wniosków generalnie przestrzegają terminów udzielania odpowiedzi wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, w tym również obowiązku informowania skarżących o przyczynach zwłoki oraz wyznaczeniu nowego terminu załatwienia sprawy (6,12% skarg oraz 1,62% wniosków zostało załatwionych w MPiPS po upływie ustawowego terminu, natomiast przez jednostki podległe i nadzorowane – 2,29% skarg i 16,7% wniosków).
5) 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 celu upowszechniania interpretacji obowiązujących przepisów w zakresie swojego działania, Ministerstwo prowadzi stronę internetową www.mpips.gov.pl oraz stronę BIP MPiPS.
6) Osoby wyznaczone w komórkach organizacyjnych do spraw obsługi skarg i wniosków utrzymują stały kontakt z pracownikami Samodzielnego Stanowiska Pracy ds. Skarg i Wniosków, w celu bieżącego informowania o wszystkich problemach lub trudnościach w zapewnieniu prawidłowej procedury rozpatrywania skarg i wniosków.
7) W celu usprawniania postępowania administracyjnego, prowadzone są szkolenia mające na celu doskonalenie dotychczasowej wiedzy z zakresu obsługi obywateli.

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

Powyższą ocenę 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.

Opracował:
Władysław Maksymiec
Radca Ministra

Zatwierdził:
04.03.2014r.

DYREKTOR
Biura Kontroli
Sylwia Boratyńska

Załącznik nr 1

Zestawienie sposobu rozpatrywania skarg przez komórki organizacyjne MPiPS w roku 2013

Tabela nr 1

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 4)					Przeterminowano (ogółem z rubr. 3 i 4)
		ogółem (3+4)	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								
2	Departament Dialogu i Partnerstwa Społecznego	1	0	1	0	0	1	0	1	0
3	Departament Funduszy	6	6	0	0	0	6	0	6	0
4	Departament Informatyki	0								
5	Departament Koordynacji Systemów Zabezpieczenia	14	11	3	11	1	2	11	3	0
6	Departament Pomocy i Integracji Społecznej	32	30	2	0	0	32	30	2	0
7	Departament Pożytku Publicznego	5	0	5	0	5	0	0	5	0
8	Departament Prawa Pracy	2	0	2	0	0	2	0	2	2
9	Departament Prawny	0								
10	Departament Rynku Pracy	108	40	68	45	1	62	103	5	0

11	Departament Polityki Rodzinnej	11	5	6	5	5	1	6	5	0
12	Departament Polityki Senioralnej Ubezpieczeń Społecznych	0								
13	Departament Ubezpieczeń Społecznych	69	62	7	62	0	7	12	57	4
14	Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego	0								
15	Departament Współpracy Międzynarodowej	0								
16	Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	29	10	19	7	17	5	12	17	14
17	Biuro Administracyjne	1	0	1	0	1	0	0	1	1
18	Biuro Budżetu i Finansów	0								
19	Biuro Ministra	0								
20	Biuro Dyrektora Generalnego	2	1	1	0	0	2	0	2	0
21	Stanowisko do Spraw Audytu Wewnętrznego	0								
22	Biuro Promocji i Mediów	1	0	1	1	0	0	1	0	0
23	Biuro Kontroli	62	0	62	0	0	62	62	0	0
24	**Razem**	343	165	178	131	30	182	237	106	21

Załącznik nr 2

Zestawienie sposobu rozpatrywania wniosków przez komórki organizacyjne MPiPS w roku 2013

Tabela nr 2

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 4)					przeterminowano (ogółem z rubr. 3 i 4)
		ogółem (3+4)	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								
2	Departament Dialogu i Partnerstwa Społecznego	0								
3	Departament Funduszy	6	0	6	4	2	0	4	2	0
4	Departament Informatyki	0								
5	Departament Koordynacji Systemów Zabezpieczenia	4	4	0	4	0	0	4	0	0
6	Departament Pomocy i Integracji Społecznej	8	0	8	0	8	0	0	8	0
7	Departament Pożytku Publicznego	2	0	2	0	2	0	0	2	0
8	Departament Prawa Pracy	13	0	13	13	0	0	5	8	0
9	Departament Prawny	0								
10	Departament Rynku Pracy	0								

11	Departament Polityki Rodzinnej	12	4	8	6	5	1	7	5	0
12	Departament Polityki Senioralnej Ubezpieczeń Społecznych	0								
13	Departament Ubezpieczeń Społecznych	11	5	6	5	4	2	7	4	1
14	Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego	0								
15	Departament Współpracy Międzynarodowej	0								
16	Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	0								
17	. Biuro Administracyjne	0								
18	Biuro Budżetu i Finansów	0								
19	Biuro Ministra	1	0	1	1	0	0	1	0	0
20	Biuro Dyrektora Generalnego	3	1	2	2	1	0	2	1	0
21	Stanowisko do Spraw Audytu Wewnętrznego	0								
22	Biuro Promocji i Mediów	2	0	2	0	0	2	0	2	0
23	Biuro Kontroli	0								
24	**Razem**	**62**	**14**	**48**	**30**	**25**	**7**	**32**	**30**	**1**

Załącznik nr 3

Zestawienie sposobu rozpatrywania skarg przez jednostki podległe i nadzorowane przez MPiPS w roku 2013

Tabela nr 1

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

8	Ochotnicze Hufce Pracy	65		65	14 w tym (1 pozytywne + 13 częściowo potwierdzone)	51				
9	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	121	70	51	29	11	11	16	26	5
10	Zakład Ubezpieczeń Społecznych;	1 233	0	1 233	0	0	0	462	771	28
11	Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	13	0	13	1	2	10	0	13	0
12	**Razem**	**1440**	**70**	**1370**	**45**	**70**	**32**	**479**	**816**	**33**

Załącznik nr 4

Zestawienie sposobu rozpatrywania wniosków przez jednostki podległe i nadzorowane przez MPiPS w roku 2013

Tabela nr 2

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 4)					przeterminowano (ogółem z rubr. 3 i 4)
		ogółem (3+4)	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								
2	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich	3	0	3	2	1	0	2	1	0
3	Zakład Wydawniczo-Poligraficzny Ministerstwa Pracy	0								
4	Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut	0								
5	Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego	0								
6	Instytut Pracy i Spraw Socjalnych	0								
7	Instytut Rozwoju Służb Społecznych - IRSS	0								

8	Ochotnicze Hufce Pracy	0								
9	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	1	0	1	0	0	1	1	0	0
10	Zakład Ubezpieczeń Społecznych;	1	0	1	0	0	0	1	0	1
11	Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	1	1	0	0	0	0	0	0	0
12	**RAZEM**	**6**	**1**	**5**	**2**	**1**	**1**	**4**	**1**	**1**