



MINISTER
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, dnia 2 stycznia 2019

BKA.I.0840.2.4.2018.EB.JSS

Pani
Gertruda Uścińska
Prezes
Zakładu Ubezpieczeń
Społecznych
ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

<i>Nazwa i adres jednostki kontrolowanej</i>	Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, ul. Szamocka 3, 5, 01-748, Warszawa.
<i>podstawa prawna kontroli</i>	Art. 258 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, dalej Kpa, oraz art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej
<i>Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych</i>	Kontrolę przeprowadzono w dniach od 19 do 23 listopada 2018 r.
<i>Zakres kontroli</i>	Organizacja w 2017 roku przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
<i>Jednostka przeprowadzająca kontrolę</i>	Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Biuro Kontroli i Audytu, Wydział Kontroli do Spraw Pracy
<i>Kontrolerzy</i>	1. Ewa Buczek, główny specjalista, upoważnienie do kontroli BKA.VI.0160.153.2018 z dnia 15 listopada 2018 roku, kierownik zespołu kontrolerów 2. Joanna Steczkiewicz-Szpyt, główny specjalista upoważnienie do kontroli BKA.VI.0160.154.2018 z dnia 15 listopada 2018 roku
<i>Ocena kontrolowanej działalności</i>	Na podstawie ustaleń kontroli, działalność jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniam pozytywnie.

Biorąc pod uwagę ustalenia kontroli, nie wnoszę uwag do działalności Centrali ZUS w zakresie realizacji zaleceń pokontrolnych z wcześniejszej kontroli oraz organizacji przyjmowania skarg i wniosków.

Ustalenia kontroli

Realizacja zaleceń pokontrolnych z wcześniejszej kontroli:

W kwestii realizacji zaleceń pokontrolnych z kontroli w zakresie prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2015 roku skarg i wniosków w wybranych jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, przeprowadzonej w Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w dniach od 25 do 29 lipca 2016 r., wprowadzono Zarządzenie nr 42 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 28 lipca 2016 r. w sprawie wprowadzenia „Zasad rozpatrywania skarg, wniosków i petycji” oraz, pismem okólnym nr 10 Dyrektora Gabinetu Prezesa z dnia 27 października 2016 r., wprowadzono Procedurę - „Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji”.

[Dowód: akta kontroli str. 13-60]

Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków:

Organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określały m.in.: ww. „Zasady...” oraz Procedura¹, Instrukcja rozpatrywania skarg, wniosków i petycji stanowiąca załącznik Nr 10 do Procedury 10.2 Zarządzanie organizacją Zakładu wprowadzonej na podstawie Zarządzenia Nr 45 Prezesa ZUS z dnia 31 marca 2017 r.². Ponadto, pismem okólnym Nr 5 Dyrektora Gabinetu Prezesa z dnia 31 marca 2017 r. wprowadzono „Katalog wzorów formularzy stosowanych przy rozpatrywaniu skarg, wniosków i petycji”.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym ZUS, nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Zakładu należał do Dyrektora Gabinetu Prezesa.

Stosownie do zapisu § 3 ust 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków – zwanego dalej rozporządzeniem, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Gabinetu Prezesa, wyodrębniono Wydział Obsługi Zarządu, do którego należało m.in. prowadzenie ewidencji skarg i wniosków dla Centrali ZUS, monitorowanie i koordynowanie oraz nadzorowanie terminowego rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Centrali.

W Centrali ZUS zadania związane z rozpatrywaniem skarg i wniosków powierzone

¹ Obowiązywały do 31.03.2017 r.

² Obowiązywała od 1.04.2017 r.

było 2 pracownikom, co zostało określone w zakresach ich obowiązków.

[Dowód: akta kontroli str. 13-111, 130-149]

W Centrali ZUS rejestr skarg i wniosków prowadzony był w formie elektronicznej.

Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia, przy wejściu do Centrali ZUS w holu głównym (na parterze) przy ul. Szamockiej 3, 5, 01-748 w Warszawie, umieszczono informację o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

[Dowód: akta kontroli str. 9-12, 124-126]

Dokumentację dotyczącą skarg oraz jednego wniosku wpływających do Centrali ZUS przechowywano zgodnie ze wskazaniem art. 254 Kpa, czyli w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw.

[Dowód: akta kontroli str. 143-149]

W 2017 roku do Centrali ZUS wpłynęło 89 spraw zaewidencjonowanych jako skargi oraz 4 sprawy zaewidencjonowane jako wniosek.

[Dowód: akta kontroli str. 9-12, 115-123]

Badaniu kontrolnemu poddano 20 spraw, które w 2017 r. zostały zarejestrowane jako skargi oraz jedną sprawę zaewidencjonowaną jako wniosek. Z badanych skarg wynika, że ich kwalifikacja, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 227 Kpa. Kwalifikacja wniosku, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 241 Kpa.

W badanej dokumentacji znajdowała się 1 skarga złożona w formie ustnej, z której sporządzono protokół zgodnie z § 5 i 6 rozporządzenia.

W badanych sprawach nie wystąpiły przypadki, o których mowa w § 8 ust. 2 rozporządzenia.

W wyniku analizy dokumentacji skarg i wniosku ustalono, że wszystkie 21 spraw załatwiono w zakresie kompetencji Zakładu, w terminie zgodnym z art. 237 § 1 (skargi) oraz art. 244 Kpa (wniosek).

Za wyjątkiem trzech pism niezawierających oznaczenia organu, od którego pochodziły – udzielone odpowiedzi zawierały elementy wskazane w art. 238 § 1 Kpa. Zgodnie z wyjaśnieniami ZUS³ „Brak oznaczenia organu na zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg [...] wynika z zapisów *Instrukcji kancelaryjnej* obowiązującej w ZUS. [...] Czystopis przekazywany jest do adresata a projekt pisma pozostaje w aktach sprawy. W związku z tym, że zawiadomienia o sposobie załatwienia [...] skarg są projektem pisma, nie posiadają oznaczenia organu.”

[Dowód: akta kontroli str. 9-12, 124-149]

³ Pismo z dnia z 22.11.2018 r., znak: 990100/6552018.

Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków oraz przyjęć interesantów w 2017 roku zostało przekazane przez Dyrektora Gabinetu Prezesa ZUS do Dyrektora Biura Ministra i Komunikacji Społecznej w MRPiPS w wyznaczonym terminie.

[Dowód: akta kontroli str. 115-123]

Zalecenia

W związku z faktem, iż w trakcie kontroli nie stwierdzono uchybień i nieprawidłowości odstąpiono od wydania wniosków i zaleceń pokontrolnych.

Pouczenie

Ponadto informuję, że od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

z up. 
MINISTER
Marcin Zieleniecki
PODSEKRETARZ STANU