



MINISTER  
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, dnia 18 grudnia 2018 r.

BKA.1.0840.2.3.2018.EB.JSS

**Pani**  
**Dorota Habich**  
Pełniąca obowiązki Prezesa  
Zarządu Państwowego Funduszu  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych  
Aleja Jana Pawła II 13  
00-828 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

<i>Nazwa i adres jednostki kontrolowanej</i>	Biuro Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w Warszawie, al. Jana Pawła II 13, 00-828 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 7 do 13 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.0160.147.2018 z dnia 6 listopada 2018 roku, kierownik zespołu kontrolerów 2. Joanna Steczkiewicz-Szpyt, główny specjalista, upoważnienie do kontroli BKA.VI.0160.148.2018 z dnia 6 listopada 2018 roku
<i>Ocena kontrolowanej działalności</i>	Na podstawie ustaleń kontroli, działalność jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniam pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości.

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

Nieprawidłowości dotyczyły przypadków: przyjęcia skargi w formie niewymienionej w § 5 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (dalej rozporządzenie); rozpoznania skargi niezawierającej, poza imieniem, danych wskazanych w § 8 ust. 1 rozporządzenia; przekroczenia terminu wskazanego w art. 231 Kpa na przekazanie sprawy wg właściwości i zawiadomienia równocześnie o tym skarżącego; niezawarcia w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi elementu wskazanego w art. 238 § 1 Kpa, tj. stanowiska służbowego osoby załatwiającej sprawę.

Ponadto, został stwierdzony przypadek uchybienia polegającego na wprowadzeniu błędnych danych do systemu dotyczących załatwienia sprawy.

#### *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 Biurze PFRON w dniach od 20 do 24 czerwca 2016 r., pracownicy Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zostali pouczeni o konieczności ścisłego przestrzegania przepisów Kpa, w szczególności art. 237 – terminowego załatwiania skarg oraz art. 227 – kwalifikowania spraw jako skargi.

[Dowód: akta kontroli str. 174]

##### **Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków:**

Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określały m.in. Instrukcja kancelaryjna Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Regulamin Organizacyjny Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Instrukcja Systemu Zarządzania Jakością I-8.2.1.-01 „Rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków beneficjentów oraz spraw parlamentarzystów kierowanych do PFRON”.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym PFRON stanowiącym załącznik do uchwał nr 55/2016, 69/2017, 85/2017<sup>1</sup>, rozpatrywanie skarg i wniosków należało odpowiednio do: Departamentu ds. Organizacyjnych i Departamentu ds. Kontroli i Windykacji, nad którymi nadzór był sprawowany odpowiednio przez Dyrektora Generalnego PFRON i Zastępcę

<sup>1</sup> Z dnia: 21.10.2016 r., 31.08.2017 r., 7.11.2017 r.



Funduszu”, a pracodawca skontrolowany przez Fundusz i Państwową Inspekcję Pracy.

Ponadto, rozpoznano jedną skargę, dotyczącą niezaktualizowania systemu w zakresie SODiR, niezawierającą, poza imieniem, danych wskazanych w § 8 ust. 1 rozporządzenia. Zgodnie z wyjaśnieniami<sup>4</sup>, skarga „...powinna pozostać bez rozpoznania. Błędnie została wprowadzona do CRSiW. Jednakże to chęć przekazania rzetelnej odpowiedzi zawierającej przede wszystkim wymogi techniczne systemu i informacje dotyczące zapewnienia bezpieczeństwa systemu SODiR, [...] przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w celu wprowadzenia zmian technologicznych w aplikacji on-line, przyświecała przesłaniu odpowiedzi.”

W wyniku analizy dokumentacji skarg i wniosku ustalono, że sprawy zostały załatwione w terminie zgodnym z art. 237 § 1 i 2 Kpa. Natomiast w przypadku skarg przekazywanych organom właściwym do ich załatwienia, w 2 przypadkach przekazania i zawiadomienia równocześnie o tym skarżącego, przekroczono termin wskazany w art. 231 Kpa, a w jednej z tych spraw, w metryce sprawy zostały wprowadzone dane określające liczbę dni i termin na jej załatwienie „30 dni tj. 13.07.2017”, podczas gdy sprawę przekazano wg właściwości. Według wyjaśnień<sup>5</sup> w jednym przypadku, „...skargę przekazano zgodnie z kompetencją [...] zastrzeżenia dotyczyły nie udzielenia dofinansowania ze środków PFRON osobie fizycznej do uczestnictwa w turnusie rehabilitacyjnym.” Jednak nie udzielono wyjaśnień w zakresie powodu przekazania sprawy po terminie wskazanym w art. 231 Kpa oraz wprowadzenia błędnych danych do systemu. Natomiast w drugim przypadku, wyjaśniono, iż „...pracownik przygotował odpowiednią korespondencję i przekazał ją bez zbędnej zwłoki przekraczając jednak o 1 dzień termin 7 dni wyznaczonych na rozpatrzenie.”

W przedłożonej dokumentacji 3 zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi nie zawierały elementów wskazanych w art. 238 § 1 Kpa, z czego 2 oznaczenia organu, od którego pochodziły, a 1 stanowiska służbowego osoby załatwiającej sprawę. Zgodnie z wyjaśnieniami<sup>6</sup>, „Odpowiedzi na skargi wysyłane są do zainteresowanych każdorazowo na papierze firmowym Funduszu z nagłówkiem PFRON. [...] w dokumentacji pozostaje kopia dokumentów na papierze bez nagłówka.” Natomiast w trzecim przypadku, odpowiedź została udzielona przez Samodzielnego Specjalistę w Departamencie ds. Teleinformatyki.

[Dowód: akta kontroli str. 8, 172-173, 213-217]

Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków

---

<sup>4</sup> Tamże.

<sup>5</sup> Tamże.

<sup>6</sup> Tamże.

oraz przyjęć interesantów w 2017 roku zostało przekazane przez p.o. Prezesa Zarządu PFRON do Dyrektora Biura Ministra i Komunikacji Społecznej w MRPiPS w wyznaczonym terminie.

[Dowód: akta kontroli str. 175-183]

### *Zalecenia*

Wobec powyższych ustaleń kontroli zalecam:

1. przyjmowanie skarg i wniosków wyłącznie w formach wskazanych w § 5 rozporządzenia;
2. rozpoznawanie skarg zawierających dane wymienione w § 8 ust. 1 rozporządzenia;
3. przekazywanie skarg organom właściwym do ich załatwienia i zawiadomienie równocześnie o tym skarżącego, w terminie wskazanym w art. 231 Kpa;
4. zawieranie w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi stanowiska służbowego osoby uprawnionej do załatwienia skargi, stosownie do art. 238 § 1 Kpa;
5. wzmocnienie nadzoru nad wprowadzaniem danych do rejestru skarg i wniosków zgodnie ze stanem faktycznym w szczególności dotyczących terminu załatwienia sprawy.

### *Obowiązek poinformowania MRPiPS o sposobie wykonania zaleceń i/lub wniosków*

Zwracam się o przedłożenie informacji o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego. Informację należy przekazać do Biura Kontroli i Audytu MRPiPS.

### *Pouczenie*

Od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

z up.  
11. **MINISTER**  
*Krzysztof Michalkiewicz*  
**SEKRETARZ STANU**