

ZATWIERDZAM
Kasy Rolniczego
Ubezpieczenia Społecznego
28.02.2024
dr Aleksandra Hadzik

Warszawa, *28* lutego 2024 r.

Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego
0000-OP.0330.2.2024

Informacja o rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków, które w 2023 r. wpłynęły do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, tj. Centrali KRUS, oddziałów regionalnych KRUS i centrów rehabilitacji rolników KRUS

Zadania z zakresu przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w 2023 r. realizowane były w oparciu o zarządzenie nr 21 Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z dnia 30 lipca 2018 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych oraz zakładach rehabilitacji leczniczej Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (zwaną dalej Kpa), Dział VIII Skargi i wnioski oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Prowadzenie rejestru skarg i rejestru wniosków, kierowanie ich do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej oraz opracowanie projektu odpowiedzi należy do zadań:

- Zespołu organizacyjnego w Biurze Organizacyjno-Prawnym w Centrali KRUS,
- komórki organizacyjnej ds. ogólnych w oddziale regionalnym KRUS,
- pracownika wyznaczonego przez dyrektora centrum rehabilitacji rolników KRUS.

Przedmiotowej analizie skarg i wniosków dokonano na podstawie:

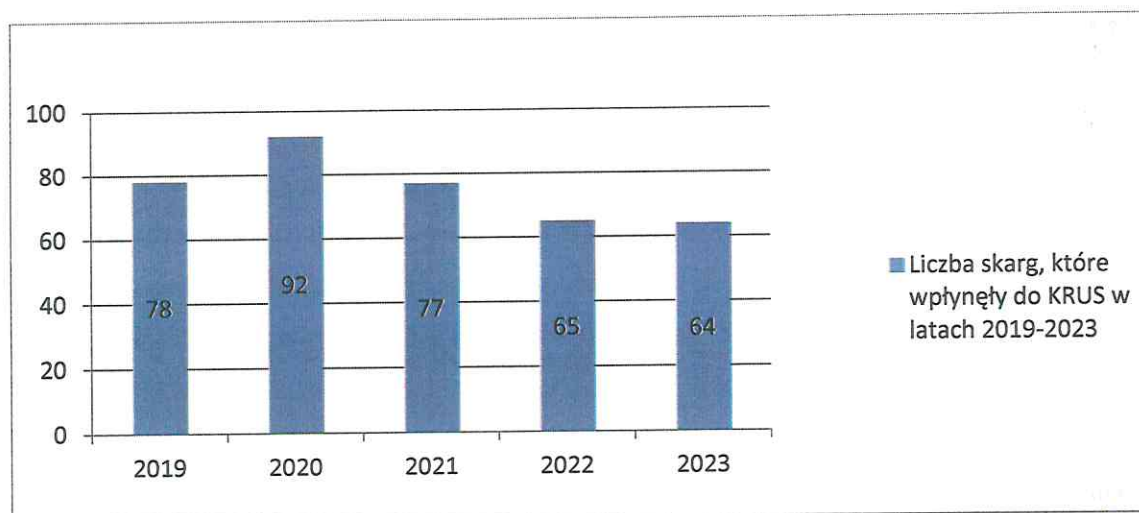
- *Informacji o załatwianiu skarg za rok 2023* (formularz KRUS-8) i części opisowej dotyczącej rozpatrzonych skarg i wniosków w oddziałach regionalnych KRUS,
- *Informacji o załatwianiu skarg za rok 2023* (formularz KRUS-8a) i części opisowej dotyczącej rozpatrzonych skarg i wniosków w centrach rehabilitacji rolników KRUS,
- rejestru skarg oraz rejestru wniosków prowadzonych w Biurze Organizacyjno-Prawnym w Centrali KRUS.

W 2023 r. do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego wpłynęło 64 skargi, w tym:

- 7 skarg do Centrali KRUS,
- 52 skargi do oddziałów regionalnych KRUS,
- 5 skarg do centrów rehabilitacji rolników KRUS.

Dla porównania, w poprzednim okresie sprawozdawczym, tj. w 2022 r., wpłynęło 65 skarg. Od roku 2021 obserwujemy tendencję spadkową liczby skarg, które wpłynęły do KRUS w ostatnich 5 latach - Rys. 1.

Rys. 1. Liczba skarg, które wpłynęły do KRUS w latach 2019-2023



W 2023 r. rozpatrzono 63 skargi. Z poprzedniego okresu sprawozdawczego, tj. z 2022 r., pozostała do rozpatrzenia 1 skarga. Na następny okres sprawozdawczy pozostała do rozpatrzenia 1 skarga.

Spośród rozstrzygniętych w 2023 r. skarg:

- **56 skarg** uznano za **nieuzasadnione**, co stanowi 88,89% ogółu skarg,
- **2 skargi** uznano za **uzasadnione**, co stanowi 3,17% ogółu skarg,
- **5 skarg** uznano za **częściowo uzasadnione**, co stanowi 7,94% ogółu skarg.

Na podstawie Księgi Procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego wyliczono, łącznie dla oddziałów regionalnych KRUS i Centrali KRUS, kwartalny miernik procesu *Obsługa skarg, wniosków, petycji, odwołań od decyzji Prezesa KRUS, zapytań, spraw indywidualnych i badanie satysfakcji*.

(C i OR) Wskaźnik skarg uzasadnionych - miernik 9.3.7.

Uzyskane wartości ww. wskaźnika w poszczególnych kwartałach 2023 r. przedstawiały się następująco:

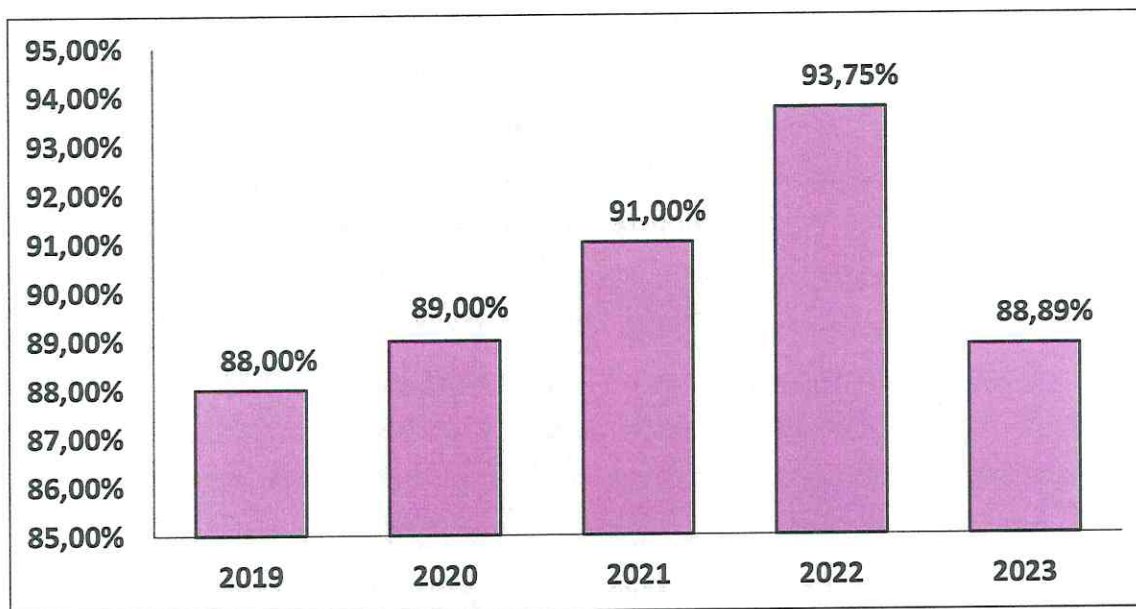
Tab. 1.

Wartość oczekiwana miernika	Wartość uzyskana w I kwartale 2023 r.	Wartość uzyskana w II kwartale 2023 r.	Wartość uzyskana w III kwartale 2023 r.	Wartość uzyskana w IV kwartale 2023 r.
0,00%	8,82%	3,92%	0,00%	11,76%

Wskaźnik skarg uzasadnionych nie osiągnął oczekiwanej wartości w I kwartale (1 skarga częściowo uzasadniona, 1 skarga uzasadniona), II kwartale (1 skarga częściowo uzasadniona i 1 skarga uzasadniona) i IV kwartale (1 skarga częściowo uzasadniona i 1 skarga uzasadniona).

Udział procentowy skarg nieuzasadnionych w stosunku do ogółu rozpatrzonych skarg w latach 2019-2023 przedstawia Rys. 2., z którego wynika, że na przestrzeni pięciu ostatnich lat w 2023 r. nastąpił spadek procentowego udziału liczby skarg nieuzasadnionych w stosunku do liczby wszystkich skarg.

Rys. 2. Procent liczby skarg nieuzasadnionych w latach 2019-2023



1. Charakterystyka skarg i wniosków, które zostały rozpatrzone w 2023 r.

1. 1. Charakterystyka skarg rozpatrzonych w oddziałach regionalnych KRUS i w Centrali KRUS w podziale na grupy problemowe

Na 59 skarg rozpatrzonych w Centrali KRUS i oddziałach regionalnych KRUS wyróżnia się następujące główne grupy problemowe:

Tab. 2.

Lp.	Główne grupy problemowe	
1.	skargi dotyczące świadczeń z ubezpieczenia	10
2.	skargi dotyczące podlegania ubezpieczeniu i opłacania składek	8
3.	skargi na pracę pracownika	30
4.	skargi dotyczące postępowania orzeczniczego	7
5.	skargi dotyczące działalności zakładów rehabilitacji leczniczej	0
6.	skargi w zakresie „inne”	4

- 1) Skargi zakwalifikowane do kategorii *świadczeń z ubezpieczenia* dotyczyły m.in.:
- nieprawidłowego przekazania emerytury rolniczej na rachunek bankowy,
 - wstrzymania wypłaty emerytury rolniczej,
 - wstrzymania lub zawieszenia części uzupełniającej świadczenia,
 - wysokości przyznanego świadczenia,
 - odmowy przyznania świadczenia emerytalnego,
 - przewlekłego prowadzenia postępowań w zakresie przyznawanych świadczeń.

Dwie skargi z powyższej kategorii zostały zakwalifikowane jako częściowo uzasadnione. Pierwsza skarga dotyczyła niewłaściwego zachowania pracownika KRUS oraz nieprawidłowych operacji dokonanych na rachunku bankowym zmarłego męża skarżącej. Przeprowadzona analiza nie wykazała prawdziwości zgłoszonych zarzutów w zakresie zachowania pracownika, dlatego ta część skargi została uznana za nieuzasadnioną. Wykazano natomiast nieprawidłowości w zakresie niewłaściwego przekazania emerytury rolniczej na ww. rachunek bankowy. W ramach podjętych działań korygujących pracownicy placówki terenowej KRUS zostali przeszkoleni, ponadto zwiększono nadzór nad pracą pracowników referatu ds. emerytur i rent w ww. placówce. Druga skarga dotyczyła niewłaściwego zachowania pracownika KRUS oraz pozostawienia bez odpowiedzi pisma oraz e-maili kierowanych przez osobę skarżącą do placówki terenowej KRUS. Analiza nie wykazała nieprawidłowości w zakresie zachowania pracownika, dlatego w powyższym zakresie skarga została uznana za nieuzasadnioną. Wykazano nieprawidłowości w części skargi dotyczącej pozostawienia pism wpływających do ww. jednostki bez odpowiedzi. W ramach podjętych działań korygujących, dyrektor oddziału regionalnego KRUS skierował pismo do kierownika placówki terenowej KRUS z pouczeniem i zobowiązaniem do zapoznania z jego treścią wszystkich pracowników placówki.

Pozostałe skargi po rozpatrzeniu zostały uznane za nieuzasadnione.

W odpowiedziach skarżącym udzielono stosownych wyjaśnień oraz poinformowano o przepisach prawa i obowiązujących w tym zakresie w KRUS procedurach.

2) Skargi zakwalifikowane do kategorii *podlegania ubezpieczeniu i opłacania składek* dotyczyły m.in.:

- wyłączenia domownika z podlegania ubezpieczeniu społecznemu rolników,
- objęcie ubezpieczeniem społecznym rolników,
- podlegania ubezpieczeniu społecznemu i obowiązku płacenia składek na ubezpieczenie społeczne rolników,
- przekazaniu nadpłaty składek na rzecz zadłużenia w związku z ogłoszeniem upadłości konsumenckiej.

Z powyższej kategorii jedna skarga została uznana za częściowo uzasadnioną.

Skarżąca zarzuciła pracownikowi niewłaściwe zachowanie oraz niekompetencję z powodu niewłaściwego wskazania okresu ubezpieczenia zdrowotnego syna. Analiza wyjaśnień pracownika KRUS nie wykazała nieprawidłowości w jego zachowaniu, dlatego skarga w tym zakresie została uznana za nieuzasadnioną.

W wyniku postępowania wyjaśniającego ustalono natomiast, że doszło do nieprawidłowości polegających na błędnym przekazaniu informacji o okresach ubezpieczenia zdrowotnego syna skarżącej.

Pracownikom placówki terenowej KRUS, w której sytuacja miała miejsce, przypomniano o zasadach obsługi beneficjentów, konieczności stosowania się do *Kodeksu Etyki Pracowników KRUS* oraz poproszono o zwracanie większej uwagi przy wprowadzaniu okresów ubezpieczeń zdrowotnych. Pracownicy zostali przeszkoleni w zakresie obsługi beneficjentów i umiejętności udzielania profesjonalnej pomocy z poszanowaniem godności i interesów klientów oraz przypomniano o obowiązku noszenia identyfikatora ze zdjęciem.

Pozostałe skargi po rozpatrzeniu zostały uznane za nieuzasadnione.

W odpowiedziach skarżącym udzielono stosownych wyjaśnień oraz poinformowano o przepisach prawa i obowiązujących w tym zakresie w KRUS procedurach.

3) Skargi na *pracę pracownika* w Centrali KRUS, oddziałach regionalnych KRUS i placówkach terenowych KRUS dotyczyły m.in.:

- niewłaściwego zachowania pracownika, przekroczenia kompetencji oraz nękania skarżącego telefonami,
- wprowadzania beneficjentów w błąd przez podawanie nieprawidłowych informacji,
- przewlekłego prowadzenia postępowań przez pracowników,
- zaniedbań i nienależytego wykonywania obowiązków służbowych.

Przyczyną skarg kierowanych na pracowników było najczęściej niezadowolenie z wydanych decyzji, z uzyskanych od pracownika informacji i wyjaśnień, niewłaściwego działania i funkcjonowania jednostek organizacyjnych KRUS oraz nieprofesjonalnego zachowania pracowników.

Z powyższej kategorii jedna skarga została uznana za uzasadnioną.

Skarga dotyczyła bezczynności kierownika placówki terenowej KRUS i braku odpowiedzi na wnioski kierowany do tej placówki. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że bezczynność kierownika wynikała z wątpliwości interpretacyjnych dotyczących przepisów w zakresie udostępnienia informacji publicznej, ustawy o ochronie danych osobowych oraz Kpa. W ramach działań korygujących dyrektor oddziału regionalnego KRUS wysłał pismo, w którym zobowiązał kierownika do zwiększenia nadzoru nad trybem załatwiania spraw, ze szczególnym zwróceniem uwagi na ich terminowość oraz do dołożenia starań aby w przyszłości zapobiegać podobnym sytuacjom.

Pozostałe skargi po rozpatrzeniu zostały uznane za nieuzasadnione.

W odpowiedziach skarżącym udzielono stosownych wyjaśnień oraz poinformowano o przepisach prawa i obowiązujących w tym zakresie w KRUS procedurach.

4) Skargi zakwalifikowane do kategorii *postępowania orzeczniczego* dotyczyły m.in.:

- niewłaściwego przeprowadzenia badania przez lekarza rzeczoznawcę Kasy,
- niewłaściwego zachowania lekarza rzeczoznawcy Kasy podczas przeprowadzania badania lekarskiego,
- braku podpisów komisji lekarskiej pod orzeczeniem lekarskim.

Z powyższej kategorii wszystkie skargi po rozpatrzeniu zostały uznane za nieuzasadnione.

Skarżącym udzielono stosownych wyjaśnień oraz poinformowano o przepisach prawa i obowiązujących w tym zakresie w KRUS procedurach.

5) Nie odnotowano wpływu skarg zakwalifikowanych do kategorii *działalność zakładów rehabilitacji leczniczej*.

6) Skargi zakwalifikowane do kategorii *inne* dotyczyły m.in.:

- skierowania do niewłaściwego centrum rehabilitacji rolników KRUS,
- niewłaściwej organizacji pracy placówki terenowej KRUS,
- naruszenia tajemnicy korespondencji i danych osobowych,
- niewłaściwej formy przekazania odpowiedzi na pismo.

Z powyższej kategorii jedna skarga została uznana za uzasadnioną oraz jedna za częściowo uzasadnioną.

Pierwsza skarga dotyczyła wysłania decyzji na błędny adres, co doprowadziło do naruszenia tajemnicy korespondencji przez osobę postronną, która otworzyła kopertę. W rezultacie skarga została uznana za uzasadnioną. Po analizie zgłoszonych zarzutów ustalono, że powyższa sytuacja nastąpiła na skutek błędu pracowników wydających decyzję, którzy poprzez brak należytej uwagi wprowadzili do treści decyzji niewłaściwy adres. Tego rodzaju decyzje są przygotowywane poza systemem informatycznym, co wymagało ponownego wprowadzenia danych adresowych i co niewątpliwie przyczyniło się do zaistniałej sytuacji. W ramach działań korygujących przeprowadzono szkolenie dla pracowników w zakresie prawidłowej weryfikacji danych osobowych świadczeniobiorców.

Skarga, która została uznana za częściowo uzasadnioną, została złożona za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP. Dotyczyła zwróconej składki na ubezpieczenie społeczne rolników skarżącej i braku informacji o zmianie numeru bankowego, na który należało dokonać stosownej wpłaty oraz niewłaściwej formy przekazania przez jednostkę organizacyjną KRUS odpowiedzi. Skarżąca otrzymała odpowiedź z wyjaśnieniami, że zmiana rachunku bankowego nastąpiła 1 lipca 2022 r. O tym fakcie wszyscy beneficjenci KRUS zostali poinformowani poprzez pismo w formie ulotki przesłanej wraz z przekazem na wpłatę składki na ubezpieczenie społeczne, które skarżąca otrzymała listem zwykłym za pośrednictwem operatora pocztowego. Ponadto informacja o zmianie rachunku bankowego została również zamieszczona na stronie internetowej KRUS, dlatego w tej części skargę uznano za nieuzasadnioną.

Należy ponadto zauważyć, że odpowiedź z placówki terenowej KRUS powinna zostać wysłana w ten sam sposób, w jaki skarżąca doręczyła pismo do KRUS, czyli za pośrednictwem ePUAP. Z uwagi na powyższe został uwzględniony zarzut dotyczący sposobu doręczenia odpowiedzi.

W ramach działań korygujących opracowano wytyczne dotyczące zasad postępowania z korespondencją otrzymywaną/wysyłaną przez ePUAP oraz przeszkolono pracowników placówki terenowej KRUS, w której sytuacja miała miejsce.

Pozostałe skargi po rozpatrzeniu zostały uznane za nieuzasadnione.

W odpowiedziach skarżącym udzielono stosownych wyjaśnień oraz poinformowano o przepisach prawa i obowiązujących w tym zakresie w KRUS procedurach.

1. 2. Przyczyny powstawania skarg w oddziałach regionalnych KRUS i Centrali KRUS:

Tab. 3.

Lp.	Główne przyczyny powstawania skarg	
1.	przewlekłe załatwianie sprawy	6
2.	spór o postępowanie orzecznicze	7

3.	spór o prawo do świadczenia	14
4.	spór o wysokość świadczenia	2
5.	spór o ustalenie nadpłaty świadczenia i wysokości zadłużenia	2
6.	spór dotyczący obowiązku płacenia składek	2
7.	spór o prawidłowość objęcia ubezpieczeniem	2
8.	działalność zakładów rehabilitacji leczniczej	0
9.	inne przyczyny	27

W przypadku dwóch skarg wykazano więcej niż 1 przyczynę powstawania skarg.

1. 3. Charakterystyka skarg rozpatrzonych w centrach rehabilitacji rolników KRUS

W 2023 r. do centrów rehabilitacji rolników KRUS wpłynęło 5 skarg, które dotyczyły:

- zakwaterowania pacjentów,
- zachowania pracownika centrów rehabilitacji rolników KRUS,
- warunków leczenia i rehabilitacji.

Z powyższej kategorii jedna skarga została uznana za częściowo uzasadnioną.

Skarga dotyczyła nierzetelnego przeprowadzenia przez lekarza badania córki skarżącej oraz niepoinformowania rodziców o diagnozie i zaleceniu izolacji dziecka przebywającego na turnusie rehabilitacyjnym. Po analizie nie stwierdzono nieprawidłowości w pracy lekarza, dlatego w tej części skargę uznano za nieuzasadnioną. Zasadność skargi dotyczyła natomiast pracy pracownika centrum rehabilitacji rolników KRUS, który nie poinformował rodziców dziecka o diagnozie i zaleceniach.

W ramach działań korygujących pouczono pracownika oraz zaplanowano szkolenie w tym zakresie dla wszystkich pracowników centrów rehabilitacji rolników KRUS.

Pozostałe skargi zostały rozpatrzone i uznane za nieuzasadnione.

W odpowiedziach skarżącym udzielono stosownych wyjaśnień oraz poinformowano o przepisach prawa i obowiązujących w tym zakresie w KRUS procedurach.

2. Charakterystyka załatwionych wniosków

W 2023 r. w Centrali KRUS, oddziałach regionalnych KRUS i centrach rehabilitacji rolników KRUS odnotowano wpływ jednego wniosku, który dotyczył przywrócenia do ubezpieczenia społecznego rolników wnioskującego i został przekazany do jednostki organizacyjnej KRUS przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich. Wnioskodawca wpłacił składkę na ubezpieczenie społeczne rolników na nieaktualny rachunek bankowy. Należność zwrócono a zainteresowany został wyłączony z ubezpieczenia na skutek braku opłacenia składki. Osoba wnosząca wniosek złożyła odwołanie od decyzji do sądu. W związku z przedstawieniem nowych dowodów w sprawie, wnioskodawca został ponownie objęty ubezpieczeniem społecznym rolników od dnia wyłączenia.

3. Informacja o terminowości załatwiania skarg i wniosków

3. 1. Informacja o załatwianych skargach

Spośród rozpatrzonych w 2023 r. skarg, wszystkie (tj. 63) załatwiono w ustawowym terminie, tj. w ciągu jednego miesiąca. Na podstawie Księgi Procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego wyliczono kwartalne mierniki procesu *Obsługa skarg, wniosków, petycji, odwołań od decyzji Prezesa KRUS, zapytań, spraw indywidualnych i badanie satysfakcji* w oddziałach regionalnych KRUS i Centrali KRUS:

(C i OR) Wskaźnik terminowości rozpatrywania skarg - miernik 9.3.8.

Uzyskane wartości ww. wskaźnika w poszczególnych kwartałach 2023 r. przedstawiały się następująco:

Tab. 4.

Wartość oczekiwana miernika	Wartość uzyskana w I kwartale 2023 r.	Wartość uzyskana w II kwartale 2023 r.	Wartość uzyskana w III kwartale 2023 r.	Wartość uzyskana w IV kwartale 2023 r.
100%	100%	100%	100%	100%

Wskaźnik terminowości rozpatrywania skarg osiągnął wartość oczekiwaną we wszystkich kwartałach 2023 r.

Roczny (C i OR) Wskaźnik średniego terminu załatwiania skargi - miernik 9.3.1

Uzyskana wartość w 2023 r. przedstawia się następująco:

Tab. 5.

Wartość oczekiwana miernika	Wartość miernika uzyskana w 2023 r.
≤ 30 dni	14,19 dni

Powyższy miernik osiągnął wartość oczekiwaną, tj. ≤ 30 dni i był niższy od miernika średniego terminu załatwiania skarg w 2022 r., który wyniósł 14,29 dni.

3. 2. Informacja o terminowości załatwianych wniosków

W 2023 r. w Centrali KRUS, oddziałach regionalnych KRUS i centrach rehabilitacji rolników KRUS odnotowano wpływ jednego wniosku, który został załatwiony w terminie.

4. Informacje o sposobie załatwienia skarg i wniosków

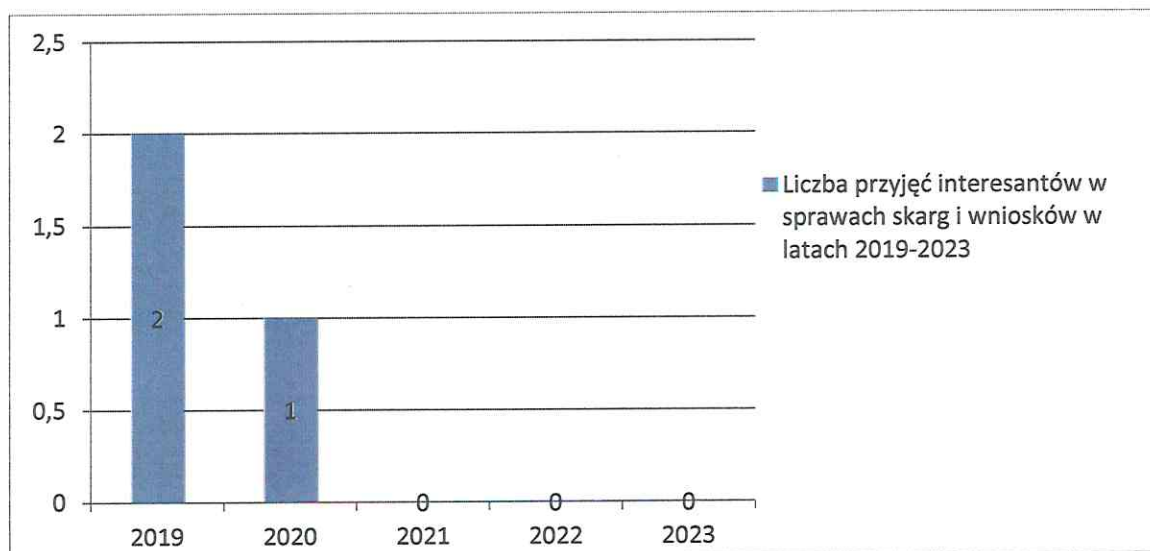
Wszystkie skargi, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych KRUS i centrów rehabilitacji rolników KRUS, zostały poddane wnikliwej analizie w ramach prowadzonych postępowań wyjaśniających. Skarżącym udzielono szczegółowych odpowiedzi w sposób wyczerpujący, wskazując i interpretując obowiązujące przepisy regulujące tryb i zasady funkcjonowania poszczególnych jednostek organizacyjnych KRUS i centrów rehabilitacji rolników KRUS.

Ponadto podczas inspekcji, które przeprowadzili pracownicy Biura Organizacyjno-Prawnego w 2023 r. w oddziałach regionalnych KRUS, każdorazowo zajmowano się problematyką skarg oraz analizowano terminowość i prawidłowość ich rozpatrywania. Również poszczególne Biura w Centrali KRUS na bieżąco przekazywały oddziałom regionalnym KRUS oraz centrom rehabilitacji rolników KRUS szereg wytycznych i informacji z zakresu merytorycznej działalności, które służyły prawidłowej realizacji zadań, a tym samym eliminowaniu skarg.

5. Charakterystyka tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

W 2023 r. w Centrali KRUS, oddziałach regionalnych KRUS i centrach rehabilitacji rolników KRUS nie odnotowano przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

Rys. 3. Liczba przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w latach 2019-2023



6. Podsumowanie

Do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w 2023 r. wpłynęło 64 skargi, z których rozpatrzono 63, a jedna pozostała do załatwienia na następny okres sprawozdawczy, tj. 2024 r. Spośród rozpatrzonych 63 skarg, 56 skarg (tj. 88,89% ogółu skarg) uznano za nieuzasadnione, 2 skargi (tj. 3,17% ogółu skarg) za uzasadnione, a 5 skarg (tj. 7,94% ogółu skarg) za częściowo uzasadnione. W stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego, ogólna liczba skarg pozostała na podobnym poziomie, liczba skarg uzasadnionych zmalała o 4,86%, a liczba skarg częściowo uzasadnionych wzrosła o 150%. Zwiększeniu uległa liczba skarg odnoszących się do liczby skarg dotyczących świadczeń z ubezpieczenia (o 42,86%) oraz pracy pracownika (o 36,36%).

Na podkreślenie zasługuje fakt, że zmalała liczba skarg z zakresu podlegania ubezpieczeniu i opłacania składek (o 27,27%), skarg z zakresu postępowania orzeczniczego (o 50%) oraz zakwalifikowanych do *innych* grup problemowych (o 50%).

W 2023 r. (podobnie jak w poprzednim okresie sprawozdawczym) nie odnotowano skarg z zakresu działalności zakładów rehabilitacji leczniczej.

W porównaniu do 2022 r. liczba skarg, które wpłynęły do centrów rehabilitacji rolników KRUS, zwiększyła się o 150%.

Przyczyny wnoszenia skarg nieuzasadnionych wynikały głównie z braku dostatecznej wiedzy osób zainteresowanych w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ubezpieczenia społecznego rolników, błędnej ich interpretacji oraz z niedostosowania się do wytycznych i wskazówek udzielanych przez pracowników KRUS. Skarżący niejednokrotnie wyrażali swoje niezadowolenie z wydanych decyzji administracyjnych, korzystając jednocześnie z przysługującego im trybu odwoławczego - drogi sądowej.

Wszystkie skargi zostały rozpatrzone wnikliwie i szczegółowo w terminie przewidzianym przepisami Kpa.

Pracownicy KRUS w odpowiedziach udzielali wyczerpujących wyjaśnień wskazując obowiązujące przepisy regulujące tryb i zasady funkcjonowania poszczególnych jednostek organizacyjnych KRUS i centrów rehabilitacji rolników KRUS. Jednocześnie na bieżąco podejmowane były działania mające na celu upowszechnianie wśród ubezpieczonych i świadczeniobiorców interpretacji przepisów w zakresie obejmowania ubezpieczeniem społecznym rolników i przyznawania świadczeń. W przypadku zmiany ww. przepisów, każdorazowo informacja ta zamieszczana była na stronie internetowej KRUS, dla pracowników KRUS organizowane były szkolenia, a do klientów KRUS rozsyłane były ulotki informacyjne (np. o zmianie numeru rachunku bankowego do wpłaty składki na ubezpieczenie społeczne rolników).

W przypadku błędów powstałych z winy pracowników, każdorazowo przeprowadzano działania korygujące, m.in.:

- przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą (omówiono uchybienia i błędy),

- przeprowadzono szkolenie dla pracowników w zakresie prawidłowej weryfikacji danych osobowych świadczeniobiorców,
- zwiększono nadzór nad pracownikami podczas procedowania spraw,
- opracowano wytyczne dotyczące zasad postępowania z korespondencją wysyланą przez ePUAP.

WICEDYREKTOR
Biura Organizacyjno-Prawnego

Adam Sankier
Adam Sankier

28.2.2024

GLÓWNY SPECJALISTA

Zaneta Kuźmińska
Zaneta Kuźmińska

28.02.2024

Koordinator
Zespołu Organizacyjnego

Borota Wojciechowska
Borota Wojciechowska

28.02.2024