



MINISTER
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, dnia 1 lipca 2020 r.

BKA-I.084.7.2.2020.EB

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 ¹ , dalej k.p.a., oraz art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej ² .
<i>Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych</i>	Kontrolę przeprowadzono w dniach od 24 do 28 lutego 2020 r.
<i>Zakres kontroli</i>	Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2019 r.
<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.0121.11.2020 z dnia 18 lutego 2020 roku, kierownik zespołu kontrolerów,

¹ Dz.U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.

² Dz.U. z 2020, poz. 224.

2. Magdalena Kaniewska, specjalista, upoważnienie do kontroli BKA-VI.0121.12.2020 z dnia 18 lutego 2020 roku.

Ocena kontrolowanej działalności

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 Centrali ZUS w zakresie organizacji przyjmowania skarg i wniosków.

Nieprawidłowości dotyczyły: wykonywania obowiązku, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej RODO)³ – na podstawie art. 34a ust. 1 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych⁴ w związku z realizacją obowiązku wskazanego w art. 226a k.p.a. – nieinformowania osoby, której dane dotyczą, o miejscu udostępnienia informacji; przypadków przekroczenia miesięcznego terminu wskazanego w art. 237 § 1 k.p.a. na załatwienie skargi; niezastosowania przepisów art. 36-38 k.p.a. w przypadkach niezłatwienia sprawy w terminie; niezawarcia w zawiadomieniach o niezłatwieniu sprawy w terminie pouczenia, o którym mowa w art. 36 § 1 k.p.a.

Ustalenia kontroli

Organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2019 r. określała m.in. Instrukcja rozpatrywania skarg, wniosków i petycji⁵. 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 Instrukcją rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, nadzór nad przebiegiem postępowania związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków w Centrali ZUS sprawował Dyrektor Gabinetu Prezesa.

Stosownie do § 3 ust 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r.

³ Dz. Urz. UE L z 2016 r. nr 119/1.

⁴ Dz.U. z 2020, poz. 266.

⁵ Załącznik Nr 10 do Procedury 10.2 Zarządzanie organizacją Zakładu wprowadzonej na podstawie Zarządzenia Nr 45 Prezesa ZUS z dnia 31 marca 2017 r. z późn. zm. (Załącznik Nr 8 do Procedury do procesu 10.2 Zarządzanie organizacją Zakładu, Tekst ujednoczony stan prawny na dzień 1 maja 2018 r. po zmianie zarządzeniem Nr 26 Prezesa ZUS z 23 kwietnia 2018 r.; Załącznik Nr 8 do Procedury do procesu 10.2 Zarządzanie organizacją Zakładu, Tekst ujednoczony stan prawny na dzień 3 września 2018 r. po zmianie zarządzeniem Nr 26 z 23 kwietnia 2018 r. oraz Nr 66 z 3 września 2018 r.) – obowiązywał od 1 kwietnia 2017 r.

Załącznik Nr 10 do Procedury 10.2 Zarządzanie organizacją Zakładu wprowadzonej na podstawie Zarządzenia Nr 63 Prezesa ZUS z dnia 30 września 2019 r. – obowiązywało od dnia podpisania.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁶, zwanego dalej rozporządzeniem, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Gabinetu Prezesa, wyodrębniono Wydział Obsługi Zarządu, do którego należało m.in.: udzielanie wyjaśnień oraz prowadzenie szkoleń dla oddziałów w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, prowadzenie ewidencji skarg i wniosków dla Centrali ZUS, monitorowanie i koordynowanie oraz nadzorowanie terminowego rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Centrali, opracowywanie zawiadomień o sposobie załatwienia skarg i wniosków rozpatrywanych przez Gabinet Prezesa, sporządzanie okresowych sprawozdań z załatwiania skarg i wniosków.

W Centrali ZUS zadania związane z przyjmowaniem i koordynowaniem rozpatrywania skarg i wniosków powierzone było łącznie 2 pracownikom, którzy pełnili je okresowo, co zostało określone w ich kartach zakresu obowiązków i odpowiedzialności oraz uprawnień pracownika.

[Dowód: akta kontroli str. 19-27, 52-252, 651-845, 898-930]

Ewidencja skarg i wniosków prowadzona była w Centrali ZUS 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. 39-49, 846-847]

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

[Dowód: akta kontroli str. 253-650]

W 2019 roku do Centrali ZUS wpłynęło 115 spraw zaewidencjonowanych jako skargi oraz 1 sprawa zaewidencjonowana jako wniosek.

[Dowód: akta kontroli str. 40-48, 846-847]

Badaniu kontrolnemu poddano 40 spraw, które zostały zaewidencjonowane jako skargi oraz 1 sprawę zaewidencjonowaną jako wniosek. Z badanych skarg wynika, że ich kwalifikacja, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 227 k.p.a. Kwalifikacja wniosku, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 241 k.p.a.

W badanej dokumentacji znajdowała się 1 skarga oraz wniosek⁷ złożone w formie ustnej, z których sporządzono protokoły zgodnie z § 5 i 6 rozporządzenia.

⁶ tj. Dz.U. z 2002 r., nr 5 poz. 46.

⁷ Sprawy nr odpowiednio: 24, 1.

W wyniku analizy dokumentacji skarg i wniosku ustalono, że wszystkie badane sprawy załatwiono w zakresie kompetencji Zakładu. Spośród 41 spraw, 22 sprawy zostały załatwione w terminie zgodnym z art. 237 § 1 (skargi) oraz art. 244 § 1 k.p.a. (wniosek). Natomiast w przypadku pozostałych 19 spraw, ww. termin nie został zachowany, z czego w 5 sprawach zastosowano przepisy art. 36-38 k.p.a. Zgodnie z wyjaśnieniami⁸, w 14 skargach⁹ nie zawiadomiono stron o niezakończonym terminie m. in. z powodów: nieznacznego przekroczenia terminu, terminowego sporządzenia odpowiedzi przy jednoczesnej późniejszej wysyłce, udzielenia odpowiedzi po uzgodnieniach w związku z prowadzonym śledztwem przez inny organ, przyjęciu terminu określonego w art. 35 k.p.a., zwiększonej lub dużej liczby realizowanych zadań bieżących, błędnego przyjęcia terminu na udzielenie odpowiedzi, bieżącego informowania klienta o postępach w sprawie.

Natomiast przyczynami przekroczenia terminu wskazanego w art. 237 § 1 k.p.a., tj. załatwienia skarg bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, według wyjaśnień¹⁰, były m. in.: błędne przyjęcie terminu na udzielenie odpowiedzi, prowadzenie postępowań wyjaśniających, zwiększona liczba zadań bieżących, przeprowadzenie procesu orzekania o potrzebie rehabilitacji, niedopatrzenie Wieloosobowego Stanowiska Inspektora Ochrony Danych (ODO) z powodu dużej liczby realizowanych zadań o terminowym charakterze, przypadanie terminu odpowiedzi na koniec obsługi sprawy, rozpatrzenie sprawy w terminie przy jednoczesnej późniejszej wysyłce, szczególny charakter okoliczności sprawy.

Ponadto, należy zauważyć, że spośród 5 skarg, w których zawiadomiono strony o niezakończonym terminie, w przypadku 4¹¹ nie zawarto pouczenia o prawie do wniesienia ponaglenia, o którym mowa w art. 36 § 1 k.p.a. Według przekazanych informacji¹², pisma zostały „...przygotowane niewłaściwie”. „omyłkowo nie zostało zawarte pouczenie o możliwości wniesienia ponaglenia”. Pracownicy „...odpowiedzialni za przygotowywanie korespondencji do klientów zostali pouczeni o konieczności zamieszczania pouczenia o prawie do wniesienia ponaglenia.”

Za wyjątkiem 1 zawiadomienia¹³ o sposobie załatwienia skargi/wniosku niezawierającego oznaczenia organu, od którego pochodziły – udzielone odpowiedzi zawierały elementy wskazane w art. 238 § 1 k.p.a. Zgodnie z wyjaśnieniami ZUS¹⁴, odpowiadając

⁸ Pismo z dnia z 28.02.2020 r., 990100/47/2020.

⁹ Sprawy nr: 21, 23, 34, 38, 43, 44, 59, 62, 75, 89, 91, 97, 108, 109.

¹⁰ Pisma z dnia: 27.02.2020 r., 990100/47/2020; 28.02.2020 r., 990100/47/2020.

¹¹ Sprawy nr: 16, 45, 64, 88.

¹² Pisma z dnia: 27.02.2020 r., 990100/47/2020; 28.02.2020 r., 990100/47/2020.

¹³ Sprawa nr: 45.

¹⁴ Pismo z dnia 27.02.2020 r., 990100/47/2020.

pisemnie, sporządzany jest parafowany projekt pisma oraz czystopis, dlatego w aktach sprawy pozostał projekt pisma niezawierający oznaczenia organu.

W zakresie realizacji obowiązku wskazanego w art. 226a k.p.a. dotyczącego przekazania przez organy właściwe w sprawach skarg i wniosków informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO, skarżącemu lub wnioskodawcy przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób, wyjaśniono, że na podstawie art. 34a ust. 1 ustawy z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych została wprowadzona modyfikacja „...sposobu realizacji przez ZUS obowiązku informacyjnego wynikającego z przepisów o ochronie danych osobowych... [...] ZUS wykonał przedmiotowy obowiązek zamieszczając w biuletynie informacji publicznej klauzulę informacyjną pod tytułem „Informacja dla klientów ZUS – osób fizycznych, których dane osobowe są przekazywane do ZUS w sprawach dot. funkcjonowania ZUS, wnioskach w sprawie udostępnienia informacji, donosach, skargach, petycjach, postulatach”¹⁵. Należy zauważyć, że art. 34a ust. 1 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych w drugim zdaniu zobowiązał ZUS do informowania osoby, której dane dotyczą, podczas pozyskiwania danych osobowych, o miejscu udostępnienia tych informacji. Kontrola wykazała, że w badanych sprawach nie poinformowano skarżących i wnioskodawcy o miejscu udostępnienia informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO.

[Dowód: akta kontroli str. 10-14, 35-38, 253-650, 846-847, 1061]

Sprawozdanie dotyczące rozpatrywania skarg i wniosków w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych oraz przyjęć klientów w 2019 roku zostało przekazane do MRPiPS pismem z 31.01.2020 roku.¹⁶

[Dowód: akta kontroli str. 1029-1059]

Zalecenia

Wobec powyższych ustaleń kontroli zalecam:

1. wykonywanie obowiązku informacyjnego określonego w art. 226a k.p.a. w zakresie przekazywania informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO, oraz w związku z art. 34a ust. 1 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, podczas pozyskiwania danych osobowych, informowanie skarżących i wnioskodawców, których dane dotyczą, o miejscu udostępnienia informacji wskazanych w art. 13 ust. 1 i 2 RODO;

¹⁵ Tamże.

¹⁶ Znak: 990100/18/1/2020, korekta sprawozdania przekazana do MRPiPS pismem znak 990100/23/2020 z 07.02.2020 r.

2. udzielanie odpowiedzi na skargi w terminie określonym w art. 237 § 1 k.p.a., natomiast w przypadkach niezłatwienia sprawy w ww. terminie stosowanie przepisu art. 237 § 4 k.p.a., przy jednoczesnym zawieraniu pouczenia, o którym mowa w art. 36 § 1 k.p.a.

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 poważaniem
Minister
Stanisław Szwed
SEKRETARZ STANU