



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Białymstoku

LBI.410.003.02.2020



00152821

Dyrektor
Maciej Bogdan Olesiński
Podlaski Oddział Wojewódzki w Białymstoku
Narodowego Funduszu Zdrowia
ul. Pałacowa 3, 15-042 Białystok

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/21/059 – Organizacja pracy zdalnej w wybranych podmiotach wykonujących zadania publiczne w związku z ogłoszeniem stanu epidemii

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Białymstoku
ul. Akademicka 4, 15-267 Białystok
T +48 85 874 81 00, F +48 85 874 81 33
lbi@nik.gov.pl

477

I. Dane identyfikacyjne

| | |
|-------------------------------------|--|
| Jednostka kontrolowana | Podlaski Oddział Wojewódzki w Białymstoku Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Płacowa 3, 15-042 Białystok (zwany dalej „Oddziałem”). |
| Kierownik jednostki kontrolowanej | Maciej Bogdan Olesiński, dyrektor Podlaskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia od 2 stycznia 2017 r. |
| Zakres przedmiotowy kontroli | 1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej. 2. Wpływ sposobu organizacji pracy w formie zdalnej na jej wykonywanie. |
| Okres objęty kontrolą | Od marca 2020 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce, z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed tym okresem dotyczących zakresu kontroli. |
| Podstawa prawna podjęcia kontroli | Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹ |
| Jednostka przeprowadzająca kontrolę | Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Białymstoku |
| Kontroler | Wojciech Olszewski, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr LBI/28/2021 z 22 lutego 2021 r. (akta kontroli str. 1) |

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia przygotowanie i organizację pracy zdalnej w Oddziale w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

Uzasadnienie
oceny ogólnej

Oddział sprawnie zapewnił możliwość pracy zdalnej pracowników, wyposażając ich w sprzęt komputerowy, umożliwiając 67,3% ogółu pracowników wykonywanie zadań przypisanych Oddziałowi. Funkcjonujące w Oddziale systemy dziedzinowe i elektroniczny obieg dokumentów pozwalały zaś na prowadzenie pracy w sposób nieodbiegający od warunków panujących w siedzibie Oddziału. Z kolei sposób połączeń informatycznych w pracy zdalnej zapewniał bezpieczeństwo przetwarzania danych, a stosowane narzędzia informatyczne oraz organizacja pracy pozwoliły na realizację zadań Oddziału, także dodatkowo nałożonych w związku z wystąpieniem stanu epidemii. W nielicznych przypadkach wynoszenia dokumentów zawierających tajemnice prawnie chronione poza siedzibę Oddziału zapewniono ich bezpieczeństwo.

Organizując pracę zdalną, stosowano się do poleceń i zaleceń Centrali NFZ w zakresie pracy zdalnej, w tym wykorzystywano wzór polecenia pracy zdalnej, w którym do 24 lutego 2021 roku nie wskazywano miejsca jej wykonywania.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej³ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej

Opis stanu
faktycznego

1.1. Procedury pracy zdalnej w Oddziale wynikały głównie z zaleceń (poleceń, wytycznych) przekazywanych przez Prezesa NFZ oraz wytycznych poszczególnych komórek organizacyjnych Centrali NFZ, kierowanych głównie w formie maili. Pierwsze zasady zostały przekazane przez Prezesa NFZ 11 marca 2020 r. i obejmowały wzór polecenia pracy zdalnej. Wskazano w nich głównie, że:

- praca zdalna jest pracą świadczoną na rzecz pracodawcy, zgodnie z obowiązującą pracownika dobową normą czasu pracy,
- kierujący komórką organizacyjną (lub osoba go zastępująca), występując o polecenie wykonywania pracy w formie zdalnej, powinien w miarę możliwości uwzględnić charakter zadań wykonywanych przez pracownika, możliwość ich wykonywania w formie pracy zdalnej oraz posiadanie przez pracownika możliwości technicznych do wykonywania zadań w formie zdalnej,
- za rozliczenie pracownika z wykonywania obowiązków służbowych w formie pracy zdalnej odpowiadał kierujący komórką organizacyjną lub osoba go zastępująca.

W piśmie tym wskazano również, aby pracownicy wykorzystali zaległe urlopy oraz aby praca zdalna nie stanowiła zastąpienia działań proceduralnych w związku z podejrzeniem wystąpienia u pracowników objawów związanych z koronawirusem. Zalecono ograniczenia w organizacji spotkań i szkoleń. (akta kontroli str. 47-49)

Z kolei 23 lutego 2021 r. Prezes NFZ wydał zarządzenie⁴ w sprawie zasad wykonywania i organizacji pracy zdalnej w Narodowym Funduszu Zdrowia

1. Wskazano w nim, że w uzasadnionych przypadkach pracownik, któremu polecono pracę zdalną, w uzgodnieniu z bezpośrednim przełożonym, ma możliwość wykonywania swoich obowiązków w siedzibie pracodawcy, w celu realizacji zadań, które wymagają jego obecności w miejscu pracy w uzgodnione dni tygodnia lub godziny w dniu roboczym.
2. Ustalono zasady sporządzania harmonogramów pracy pracowników, którzy będą pracować zdalnie, na co najmniej kolejne dwa tygodnie.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Oceny cząstkowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena cząstkowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

⁴ Nr 34/2021/BSP obowiązujące od 24 lutego 2021 r.

3. Określono zasady sprawowania nadzoru przez bezpośrednich przełożonych w zakresie powierzenia zadań oraz nad ich realizacją.
4. Ustalono, że pracę zdalną należy powierzać stosownie do umiejętności pracowników, możliwości technicznych, lokalowych oraz rodzaju pracy pozwalającej na wykonywanie jej w takiej formie.
5. Wskazano obowiązki pracownika dotyczące: złożenia oświadczenia w związku z wykonywaniem pracy zdalnej, potwierdzania obecności w sposób przyjęty w Oddziale, wykorzystywania sprzętu służbowego wyłącznie do wykonywania poleconej pracy zdalnej, chronienia służbowego sprzętu komputerowego i telefonów służbowych, niezwłocznego zgłaszania nietypowych działań oprogramowania, przestrzegania ochrony danych osobowych, przestrzegania przepisów i zasad bezpieczeństwa oraz higieny pracy.
6. Uregulowano zasady wykonywania pracy podczas kwarantanny lub izolacji.
7. Określono rodzaje urządzeń i zasady komunikacji podczas pracy zdalnej z wykorzystaniem komputerów i komórkowych telefonów służbowych oraz narzędzi informatycznych służących do komunikacji na odległość udostępnionych przez NFZ, wskazując obowiązek przekierowania na służbowe telefony komórkowe swoich numerów stacjonarnych.
8. Uregulowano możliwość wykorzystywania komputerów prywatnych, po ustaleniu, że komputer ma zainstalowane oprogramowanie chroniące przetwarzane przez pracownika dane oraz przekierowywania numerów telefonów służbowych na numery prywatne (jako odstępstwo czasowe) za zgodą pracowników.
9. Przewidziano zasady posługiwania się dokumentacją papierową (dopuszczoną jako odstępstwo), wskazując na ograniczenie się do dokumentów wymagających bezpośredniego do nich wglądu i dostępu wyłącznie w sytuacji, w której brak jest możliwości delegowania uprawnień i obowiązków na pracowników wykonujących pracę w siedzibie NFZ przy zachowaniu wszelkich środków bezpieczeństwa, w tym odpowiedniego ich transportu oraz dokumentowania ich wydania i zwrotu.
10. Ustalono zasady łączności teleinformatycznej i konfiguracji komputerów, wskazując, że komputery służbowe są przekazywane pracownikom po dokonaniu odpowiedniej konfiguracji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz po instalacji oprogramowania typu VPN, umożliwiającego zdalny dostęp do sieci komputerowej NFZ, a zdalny dostęp do zasobów NFZ możliwy jest wyłącznie za pomocą VPN, a inne sposoby nawiązywania połączeń są niedopuszczalne.
11. Przewidziano zapewnienie bezpieczeństwa zasobów informatycznych poprzez przechowywanie wytworzonych informacji na firmowych serwerach, a w wyjątkowych wypadkach (awarii serwera) czasowe przechowywanie informacji wyłącznie na służbowych komputerach, chronionych przez szyfrowanie dysków twardych. Zobowiązano pracownika do zapewnienia bezpieczeństwa domowej sieci Wi-Fi poprzez odpowiednio mocne hasła wg zasad obowiązujących w NFZ i zabroniono im korzystanie z niezabezpieczonych (otwartych) punktów dostępu do sieci bezprzewodowej umożliwiającej połączenie z Internetem.
12. Określono zakazy udostępniania komputerów i telefonów służbowych oraz innych zasobów NFZ domownikom oraz innym osobom postronnym, wynoszenia służbowej dokumentacji papierowej poza siedzibę NFZ (poza opisanymi wyjątkami), pozostawiania komputerów i telefonów służbowych bez nadzoru, gdy jest odblokowany dostęp lub pozostawiania ich w niebezpiecznych lokalizacjach, drukowania dokumentów służbowych na prywatnych urządzeniach drukujących.

Do zarządzenia dołączono:

- formularz „Oświadczenia pracownika w związku z poleceniem wykonywania pracy zdalnej”, w którym pracownik oświadczał, m.in. że: posiada odpowiednie umiejętności i możliwości techniczne oraz warunki lokalowe do świadczenia pracy zdalnej, przyjmuje do stosowania polecenie wykonywania w trybie zdalnym pracy określonej w umowie o pracę, zobowiązuje się do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i ich przetwarzania, wykonywania pracy przy zachowaniu bezpiecznych

i higienicznych warunków pracy, w tym dotyczących pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe,

- formularz „Polecenia pracy zdalnej”, obejmujący m.in. okres pracy w formie zdalnej, jej miejsce (w miejscu zamieszkania bez podawania adresu), określenie czy pracownik jest zobowiązany do ewidencjonowania wykonanych czynności oraz częstotliwość przekazywania drogą elektroniczną takich ewidencji (tygodniowo lub dwutygodniowo),
- podstawowe zasady bezpieczeństwa, higieny i ergonomii pracy w pracy zdalnej z wymienionymi najczęstszymi zagrożeniami i uciążliwościami związanymi z wykonywaniem pracy biurowej, ich zapobieganiem oraz wskazówkami i zasadami,
- wzór ewidencji wykonywanych czynności podczas pracy zdalnej w NFZ,
- formularz „odwołania polecenia pracy zdalnej”. (akta kontroli str. 50-69)

Poza wymienionymi regulacjami dotyczącymi pracy zdalnej Centrala NFZ i Oddział kierowały do pracowników maile związane z organizacją pracy zdalnej lub innych form organizacji pracy, wynikających ze stanu epidemiologicznego.

1. W mailu Dyrektor Gabinetu Prezesa NFZ z 12 marca 2020 r. określono zasady pracy Kancelarii. Ustalono obieg dokumentacji w sytuacji kryzysowej, polecając skanowanie dokumentów i przekazywanie ich do sekretariatów poszczególnych komórek w tym oddziałów. Wskazano zasady obiegu dokumentów w EZD w momencie przejścia na pracę zdalną i zapewnienia pracy sekretariatu oraz pracy zdalnej bez możliwości pracy sekretariatu. Zalecono ograniczenie papierowej korespondencji wewnętrznej do niezbędnego minimum.
2. W mailu Dyrektora Biura Kadr i Szkoleń z 14 marca 2020 r. przekazano zalecenia dotyczące: umożliwienia świadczenia pracy zdalnej pracownikom w możliwie najszerszym zakresie, w szczególności pracownikom, których zadania pozwolą na funkcjonowanie NFZ z jak najszerszym wykorzystaniem narzędzi informatycznych, zwracając uwagę na ochronę danych osobowych, w tym możliwości wykorzystania laptopów służbowych wydziałów kontroli, uzgodnienia wykorzystania zaległych urlopów przez pracowników, którzy nie muszą wykonywać pilnych zadań, odebrania czasu wolnego za pracę w godzinach nadliczbowych przez pracowników, którzy nie muszą świadczyć pilnej pracy, minimalizacji wewnętrznych działań, w tym kontroli wewnętrznych, audytów.
3. W mailu Dyrektor Gabinetu Prezesa NFZ z 13 i 16 marca 2020 r. poinformowano odpowiednio o elektronicznym obiegu faktur i zelektronizowaniu obiegu wszystkich wewnętrznych dokumentów dotyczących zamówień publicznych (wniosków, umów oraz ich projektów).
4. Centrala NFZ 17 marca 2020 r. wydała komunikat na temat wystawiania, potwierdzania i realizacji zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne oraz umożliwienie przekazywania przez pacjentów zleceń wygenerowanych w formie papierowej z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub innych systemów elektronicznych (skan, email, fax).
5. Dyrektor Gabinetu Prezesa NFZ 18 i 20 marca 2020 r. wskazała na intensyfikację działań w zakresie kierowania pracownikami na pracę zdalną. W ślad za tym Naczelnik Wydziału Kadr i Szkoleń Oddziału 20 marca 2020 r. zwróciła się do naczelników wydziałów o ponowne przeanalizowanie zadań wykonywanych przez poszczególne komórki i wskazanie kolejnych pracowników, którzy mogliby wykonywać pracę zdalną poza siedzibą Oddziału. Wskazano m.in., że każdy z pracowników może obsługiwać pocztę służbową na prywatnych komputerach, a na miejscu powinny zostać osoby niezbędne do zapewnienia ciągłości działania i jak najmniej osób powinno przebywać jednocześnie w pomieszczeniach.
6. Departament Kadr i Szkoleń NFZ 25 marca 2020 r. przekazał odpowiedzi Państwowej Inspekcji Pracy na najczęściej zadawane pytania dotyczące pracy zdalnej.
7. Naczelnik Wydziału Organizacyjnego Oddziału 9 października 2020 r. poinformowała kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych o organizacji pracy, aby przestrzegając bezpieczeństwa zachować ciągłość działania i terminowe realizowanie bieżących zadań, w tym kierowanie na pracę zdalną za zgodą pracodawcy pracowników

mających dostęp do zasobów informatycznych Oddziału i sprawowania bezpośredniego nadzoru nad pracą zdalną przez bezpośrednich przełożonych. Polecono też minimalizowanie kontaktów bezpośrednich z pracownikami.

W zakresie funkcjonowania obsługi interesantów ustalano, że następujące zasady:

1. Centrala NFZ 16 marca 2020 r. poinformowała Oddziały NFZ o konieczności wytypowaniu pracowników (jako rezerwa) do wspomagania Telefonicznej Informacji Pacjenta, wskazując pracowników, których należy uwzględnić w pierwszej kolejności, tj. głównie z kontroli wewnętrznej oraz informacji ogólnej na salach obsługi (ponowne wytypowanie pracowników do obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta polecono 26 października i 30 grudnia 2020 r. w związku z uruchomieniem od 15 stycznia 2021 r. zapisów na szczepienia przeciw COVID-19).
2. Dyrektor Departamentu Obsługi Pacjenta Centrali NFZ 25 marca 2020 r. przekazał wytyczne w zakresie zawieszenia od 27 marca 2020 r. obsługi klientów. Oddziały zobowiązano do: zamieszczenia danych kontaktowych (adresy e-mail – minimum dwa dla klientów, w tym jeden dla zleceń na wyroby medyczne, a drugi dla świadczeniodawców); umożliwienia przekazywania dokumentów za pośrednictwem ePUAPu, co najmniej dwóch nr telefonów w sprawach pilnych (jeden dla pacjentów i jeden dla świadczeniobiorców); stworzenia możliwości załatwienia natychmiast i bezpośrednio spraw pilnych (przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa epidemiologicznego), ze szczególnym zwróceniem uwagi na osoby starsze, z niepełnosprawnościami i załatwiający sprawy związane z wyrobami medycznymi; wystawienia skrzynek do korespondencji; przesyłania odpowiedzi na sprawy pocztą elektroniczną lub wyjaśniania ich telefonicznie, a tylko w sprawach niezbędnych przesyłanie ich pocztą tradycyjną; zamieszczenia danych kontaktowych przekazanych przez Oddziały na stronach internetowych Centrali.
3. Dyrektor Departamentu Obsługi Pacjenta Centrali NFZ 13 maja 2020 r. poinformował o zasadach i etapach uruchamiania od 25 maja 2020 r. punktów obsługi klienta. Założono m.in. zaznajomienie się i weryfikację wiedzy pracowników, którzy będą mieli bezpośredni kontakt z klientem na temat koronawirusa i kwarantanny. Polecono wytypowanie koordynatora, mającego zapewnić sprawne kierowanie osób do właściwych stanowisk, przy uwzględnieniu możliwości pozostawienia dokumentów bez kontaktu z personelem, jak również zasady bezpieczeństwa podczas obsługi interesantów. Zachowano w dalszym ciągu możliwości przekazywania spraw przez klientów drogą elektroniczną.
4. Departament Obsługi Klienta Centrali NFZ 14 października 2020 r. poinformował o konieczności przygotowania placówek do ich zamknięcia i zorganizowania ich funkcjonowania w związku z rozszerzaniem „stref czerwonych”. W ślad za tym Oddział 29 października 2020 r. zamieścił na stronie internetowej informacje o wprowadzeniu ograniczeń w bezpośrednich kontaktach w salach obsługi klienta w Oddziale i delegaturach w Suwałkach, Łomży i Siemiatyczach. Podano ponownie dane do kontaktu mailowego i telefonicznego, o funkcjonowaniu skrzynki podawczej oraz o sprawach, które można załatwić bez wizyty osobistej i sposobów postępowania. Dotyczyło to: Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (dalej EKUZ), Certyfikatu Tymczasowo Zastępującego EKUZ, wniosków unijnych, zaopatrzenia w wyroby medyczne, dobrowolnego ubezpieczenia, leczenia uzdrowiskowego, skarg i wniosków.
5. Gabinet Prezesa NFZ 20 listopada 2020 r. poinformował o zasadach przekierowywania telefonów służbowych, w tym na prywatne wskazując, że w przypadku telefonów prywatnych może to być za zgodą pracowników udzieloną na piśmie. Po tej informacji w Oddziale zebrano pisemne zgody pracowników, którzy mieli takie przekierowania.
(akta kontroli str. 70-126)

1.2. Wzór polecenia pracy zdalnej został przekazany Oddziałowi przez Prezesa NFZ. Z analizy poleceń pracy zdalnej 20 pracowników wynika, że wydane tym osobom polecenia pracy zdalnej były zgodne z tym wzorem. We wzorze polecenia pracy zdalnej powołano się na art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych

oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych⁵ oraz określono miejsce wykonywania pracy w następujący sposób: „...poza miejscem jej stałego wykonywania, określonego w umowie o pracę.” Polecenia pracy zdalnej były podpisywane przez kierujących komórkami organizacyjnymi poszczególnych pracowników oraz Dyrektora Oddziału i były przekazywane osobiście (w przypadku pobytu pracownika w Oddziale) oraz drogą elektroniczną, gdy dotyczyło to kolejnych przedłużeń pracy zdalnej. W poleceniach tych nie określono zadań ani nie wskazywano charakteru użytkowanego sprzętu do pracy zdalnej. Wg przedstawionych w pkt 1.1. zasad kierowania na pracę zdalną, zakres zadań określali indywidualnie kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, którzy byli również odpowiedzialni za rozliczanie pracowników. Z ustaleń kontroli dotyczących 20 pracowników skierowanych na pracę zdalną oraz pięciu osób ich nadzorujących wynika, że zakres zadań przydzielany był w zależności od charakteru wykonywanej pracy. Zadania do realizacji przekazywano pocztą elektroniczną lub telefonicznie, za pośrednictwem systemu EZD oraz w systemie dziedzinowym. (akta kontroli str. 127-154, 162-167)

Wzór polecenia pracy zdalnej został zmodyfikowany zarządzeniem Prezesa NFZ z 23 lutego 2021 r., w którym określono czy skierowany na pracę zdalną ma składać sprawozdania z realizacji zadań, zrezygnowano z podpisu kierującego komórką organizacyjną, ustalono, że praca jest wykonywana w miejscu zamieszkania, wprowadzono oświadczenie pracownika o posiadaniu odpowiednich umiejętności, możliwości technicznych i warunków lokalowych do świadczenia pracy zdalnej, jego zobowiązanie do przestrzegania przepisów w zakresie ochrony danych osobowych oraz zachowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

Modyfikacje te odpowiadały dodanym z dniem 24 czerwca 2020 r. przepisom art. 3 ust. 3–8 ustawy o zapobieganiu COVID-19, zgodnie z którymi praca zdalna może być polecona m.in., gdy pracownik ma umiejętności i możliwości techniczne oraz lokalowe do wykonywania takiej pracy i pozwala na to rodzaj pracy.

1.3. Dzienny czas pracy zdalnej był taki, jak w Oddziale, tj. od 8.00 do 16.00. W zależności od przyjętych form raportowania, czas wykonywania pracy zdalnej wskazywano w rozliczeniach / sprawozdaniach i mailach. Był on również widoczny w systemach dziedzinowych, bowiem praca z wykorzystaniem sprzętu komputerowego odbywała się na zasadzie połączenia z komputerem pracownika w Oddziale (w przypadku laptopów i komputerów stacjonarnych typu AIO (All in On) oraz łączenia z wirtualnymi maszynami symulującymi pracę komputerów w przypadku używania terminali. I tak:

- system obiegu dokumentów EZD umożliwiał monitorowanie spraw realizowanych przez poszczególnych pracowników i terminowość ich realizacji,
- system monitorowania działań użytkowników Statlock monitoruje: sesje użytkowników i ich aktywność w czasie pracy, używane programy z czasem ich działania w pierwszym planie, korzystanie z Internetu,
- monitorowanie aktywności na zaporach sieciowych i bramach VPN w zakresie: sesji użytkowników, transferów, używanych aplikacji sieciowych, adresów IP / URL,
- system dziedzinowy (system KS-SIKCH firmy KAMSOFT S.A) posiadał wbudowane mechanizmy audytu, określające czas operacji i dane użytkownika wykonującego w systemie czynności na wybranych dokumentach,
- system monitorujący pracę serwera bazodanowego, określający czas logowań do systemu dziedzinowego. (akta kontroli str. 168-297, 311-342)

Wykonywanie pracy zdalnej w godzinach nadliczbowych uzgadniano z przełożonymi, jak w przypadku pracy stacjonarnej w Oddziale, gdzie przełożeni prowadzili ewidencję takiego czasu pracy. Godziny nadliczbowe podlegały „odbiorowi” w ciągu czterech miesięcy. W przypadku pracowników skierowanych do obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta rozliczenia czasu pracy dokonywała Centrala NFZ (było to 10 osób od 17 do 30 kwietnia 2020 r., siedem osób od 3 do 30 listopada 2020 r. i siedem osób od 16 grudnia 2020 r. do 27 stycznia 2021 r.). (akta kontroli str. 384-385, 386)

⁵ Dz. U. z 2020 r. poz. 1842 ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o zapobieganiu COVID-19”.

1.4. W Oddziale zapewniono pracownikom skierowanym na pracę zdalną głównie sprzęt komputerowy. Przypadki skierowania pracowników na pracę zdalną bez wyposażenia w taki sprzęt wynikały z możliwości lub potrzeby realizacji zadań bez konieczności używania komputerów służbowych.

Z analizy wyposażenia 49 pracowników skierowanych na pracę zdalną – wytypowanych w kolejności alfabetycznej, z pominięciem pracowników delegatur (ze 156 wg stanu na 1 marca 2021 r.) – wynika, że 44 pracowników wyposażono w służbowy sprzęt komputerowy (laptopy, komputery stacjonarne typu AIO lub terminale), w tym sześciu (pełniących funkcje kierownicze) wyposażono w służbowe telefony komórkowe, a dwóch w routery LTE w związku z brakiem dostępu do Internetu w miejscu wykonywania pracy zdalnej. Z pozostałych pięciu pracowników, dwóch przebywało na pracy zdalnej po jednym dniu.

1. Pracownik Sekcji Informacji, Skarg i Wniosków (ID 252) miał przekierowany na telefon prywatny telefon służbowy, dedykowany składaniu skarg przez świadczeniobiorców i służbową skrzynkę mailową (dostępną ze strony przeglądarki), na którą kierowane były skargi i zapytania klientów. Pracownik udzielał informacji telefonicznie i mailowo.
2. Pracownik Wydziału Administracyjno-Gospodarczego (ID 312) codziennie stawiał się w pracy i wykonywał swoje obowiązki wynikające z zakresu pracy, nie wchodząc do pomieszczeń biurowych Oddziału. Pobierał klucze do samochodów służbowych od ochrony budynku z portierni lub klucze były znoszone na parking do samochodu. Wykonywał codziennie wyjazdy na polecenie dyrekcji, sekretariatu Oddziału, rzecznika prasowego oraz naczelnika Wydziału, co należało do zakresu jego obowiązków. Realizował zadania związane m.in. z dystrybucją materiałów covidowych, objazdem punktów pobrań Covid, dokonywał zakupów, mył i tankowa samochody oraz dbał o właściwy ich stan.
3. Pracownik Działu Lecznictwa Uzdrawiskowego (ID 406) był lekarzem, który nie pracował na komputerze i zajmował się głównie opiniowaniem skierowań na leczenie uzdrawiskowe lub rehabilitacyjne (w formie papierowej), które to opinie zamieszczał na oryginalnym dokumencie. Dokumentacja ta była wydawana pracownikowi przez kierownika z Oddziału po przeliczeniu, na podstawie protokołu przekazywana (te same zasady obowiązywały przy zwrocie dokumentów). Dokumentacja była transportowana do miejsca wykonywania pracy zdalnej i z powrotem do Oddziału w torbach zabezpieczonych zamkiem cyfrowym. Pobierając dokumentację, pracownik podpisywał formularz „Zgody na wyniesienie poza NFZ dokumentacji papierowej w związku z pracą zdalną pracowników”, w których uregulowano obowiązki i zadania pracownika z tym związane, w tym dotyczące ochrony danych. Taki sposób przekazywania dokumentów dotyczył trzech lekarzy zatrudnionych w Oddziale, z których jeden zakończył pracę z końcem września 2020 r. (akta kontroli str. 298-342, 343-346)

Wg stanu na 30 marca 2021 r. Oddział posiadał dostosowane do pracy zdalnej:

- 81 laptopów, umożliwiających połączenie przez VPN i RDP,
- jeden laptop prywatny (pracownika z Wydziału Prawnego), sprawdzony przez informatyków, z zainstalowanym połączeniem poprzez VPN i RDP,
- 11 komputerów stacjonarnych typu AIO, umożliwiających połączenie poprzez VPN i RDP,
- 13 terminali Wyse P20, łączących się z wykorzystaniem terminala Horizon z wirtualnymi maszynami.

Sprzęt ten zapewniał możliwość odpowiedniego wyposażenia 67,3% pracowników Oddziału (ze 156 pracowników wg stanu na 1 marca 2021 r.).

Ponadto Oddział wyposażał w sprzęt umożliwiających pracę zdalną pracowników podlegających pod Centralę NFZ:

- trzy laptopy, umożliwiające połączenie poprzez VPN i RDP dla pracowników Terenowego Wydziału Kontroli,

- trzy terminale Wyse P20, łączące się z wykorzystaniem terminala Horizon z wirtualnymi maszynami, wykorzystywane przez pracowników Centrali z Wydziału Metodyki Kontroli i Szkoleń oraz audytora wewnętrznego,
- 10 terminali Wyse P20, łączących się z wykorzystaniem terminala Horizon z wirtualnymi maszynami, wykorzystywane przez pracowników Terenowego Wydziału Kontroli (posiadających notebooki z zainstalowanym oprogramowaniem Vmware Horizon). (akta kontroli str. 43-44, 347)

Korzystanie przez pracowników ze sprzętu komputerowego podczas pracy zdalnej zapewniało bezpieczeństwo w zakresie ochrony danych. Z oględzin wyposażenia pięciu pracowników wykonujących pracę zdalną wynika, że komputery wykorzystywane przez pracowników (laptopy lub komputery stacjonarne typu AIO) łączyły się za pomocą Cisco VPN Client a następnie MS RDP (Remote Desktop Protocol) z komputerami stacjonarnymi tych pracowników w Oddziale. Na laptopach lub komputerach stacjonarnych AIO, oprócz systemów operacyjnych, były zainstalowane programy antywirusowe z codzienną aktualizacją, Cisco VPN Client (skonfigurowany na „szybko” z adresem serwera Oddziału), narzędzia do kwalifikowanego podpisu elektronicznego oraz oprogramowanie TeamViewer 13, umożliwiające zdalny dostęp do komputera w celach serwisowych, za zgodą użytkownika (bez pracy na łączu VPN). Na komputerach stacjonarnych był dostęp do wewnętrznej sieci intranetowej i – w zależności od zakresu zadań – do programów centralnych lub systemu dziedziny KS-SIKCH firmy KAMSOFIT S.A. (dostęp do poszczególnych modułów wg zakresów zadań oraz – w zależności od zakresu zadań – do innego oprogramowania z zakresu księgowości czy rozliczeń. Pracownicy mieli również dostęp do systemu EZD (Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją). Logowanie do systemów operacyjnych na laptopach i komputerze stacjonarnym w Oddziale odbywało się za pomocą haseł. Połączenie VPN wymagało podania hasła. Podania dodatkowego hasła wymagały też systemy, do których ma dostęp pracownik, a do niektórych systemów, jak np. EZD dostęp był możliwy z wykorzystaniem hasła domenowego. Po uruchomieniu połączenia VPN i pulpitu zdalnego następowało połączenie z dedykowanym komputerem stacjonarnym w sieci lokalnej Oddziału. (akta kontroli str. 168-297, 360-362)

1.5. Jak omówiono w pkt 1.1. i 1.2. wystąpienia pokontrolnego, kierowanie pracownikami na pracę zdalną i sprawowanie nad nią nadzoru zostało powierzone bezpośrednim przełożonym pracownikom, którzy ustalali zasady rozliczania się pracowników z zadań wykonanych w trakcie pracy zdalnej. Wszyscy pracownicy i ich przełożeni mieli dostęp do służbowej poczty (dostępnej z poziomu przeglądarek internetowych), niezależnie od tego czy zostali wyposażeni w sprzęt komputerowy, czy też nie. Część pracowników skierowanych do pracy zdalnej (w zależności od realizowanych zadań – co omówiono w pkt 1.4. niniejszego wystąpienia pokontrolnego) miała przekierowane numery telefonów służbowych stacjonarnych na telefony prywatne, a części osób nadzorujących dysponowała telefonami służbowymi (posiadało je trzech z pięciu poddanych analizie osób nadzorujących). W przypadku osób skierowanych do pracy zdalnej bez wyposażenia w komputer służbowych nadzór był sprawowany drogą mailową i telefonicznie, a pracownicy przedkładali sprawozdania z wykonywanych zadań. W przypadku pracowników wyposażonych w komputery służbowe nadzór był sprawowany również poprzez poszczególne systemy, w tym EZD i system dziedziny KS-SIKCH firmy KAMSOFIT S.A, które umożliwiały przekazywanie spraw do realizacji i bieżącą weryfikację zrealizowanych zadań. (akta kontroli str. 162-167, 298-342)

1.6. Dyrektor Oddziału dwukrotnie występował do Centrali NFZ o zmiany planu inwestycyjnego Oddziału w zakresie zwiększenia środków na zakup laptopów, uzyskując stosowne zgody.

W piśmie z 20 marca 2020 r. Dyrektor wskazał, że Oddział nie jest przygotowany do wyposażenia wszystkich pracowników w sprzęt służbowy do pracy zdalnej (na 151 pracowników posiada 40 laptopów przygotowanych do pracy zdalnej). W związku z tym zwrócił się o zwiększenie o 60 tys. zł kwoty zaplanowanej na wydatki inwestycyjne, z przeznaczeniem na zakup 20 laptopów. Oddział zakupił 19 laptopów za 59,9 tys. zł, które otrzymał 10 kwietnia 2020 r. W piśmie z 3 kwietnia 2020 r. Dyrektor wskazał, że Oddział dąży do wyposażenia jak największej liczby pracowników w laptopy. Wystąpił też

o zwiększenie o 90 tys. zł środków z przeznaczeniem na zakup 23 laptopów. Zgodę uzyskano 19 maja 2020 roku i Oddział zakupił kolejne 23 laptopy za 77,3 tys. zł, które odebrał 27 lipca 2020 roku. Łącznie zakupiono więc 42 laptopy.

Skierowanie na pracę zdalną 49,5% pracowników w marcu 2020 r. i ich dostęp do systemów spowodowało konieczność zapewnienia odpowiedniej przepustowości podstawowego łącza w Oddziale. Od kwietnia 2020 r. jego przepustowość zwiększono ze 100 Mb/s do 200 Mb/s w zakresie wysyłania i odbioru.

(akta kontroli str. 168-297 i 348-359)

1.7. W Oddziale zapewniono bezpieczne warunki pracy stacjonarnej. Z analizy pracy 14 osobowego Wydziału Obsługi Klienta od 3 listopada do 10 grudnia 2020 r. wynika, że stacjonarnie w Oddziale pracowało od czterech do ośmiu osób, z których od dwóch do czterech zajmowało się bezpośrednio obsługą klientów, od jednej do trzech – obsługą Telefonicznej Informacji Pacjenta, od jednej do dwóch – skargami (czynności w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków i udzielania wyjaśnień i informacji, rozpatrywania nieprawidłowości w Indywidualnych Kontaktach Pacjentów), od jednej do trzech – obsługą kancelaryjną (obsługa korespondencji elektronicznej i tradycyjnej), a jeden z pracowników został przydzielony czasowo do Działu Obsługi Umów. Na stanowiskach obsługi klientów było czynne co drugie stanowisko, a odstęp pomiędzy nimi wynosił co najmniej 1,5 metra. Ponadto jeden z pracowników obsługi dyżurował przy wejściu do budynku. Wszystkie te stanowiska posiadały osłony z pleksi. W pomieszczeniach Kancelarii Ogólnej odstęp między stanowiskami pracy także przekraczał 1,5 metra. Z analizy pracy w trzech pięciuosobowych pokojach zajmowanych przez Wydział Gospodarki Lekami (pokój 202), Dział Obsługi Umów (pokój 106) oraz Wydział Współpracy Międzynarodowej (pokój 114) wynika, że od 3 listopada do 10 grudnia 2020 r. w pokojach tych przebywało od jednej do czterech osób. W pokojach tych poszczególne stanowiska pracy oddalone były co najmniej 1,5 metra od siebie.

(akta kontroli str. 389, 418-461)

W siedzibie Oddziału pracownicy byli zobowiązani do poruszania się w pomieszczeniach wspólnych w maseczkach ochronnych oraz używania ich w kontaktach między współpracownikami. Interesanci mogli przebywać wyłącznie na parterze budynku i byli zobowiązani do poruszania się w maseczkach lub przyłbicach. Pracownikom i interesantom udostępniono też płyny do dezynfekcji rąk.

(akta kontroli str. 155-161)

Przeprowadzona 8 i 10 września 2020 r. przez PIP kontrola stanu przestrzegania przepisów zapewniających osobom pracującym odpowiedni poziom bezpieczeństwa i higieny pracy w czasie epidemii koronawirusa SARS-CoV-2 oraz danych zawartych w druku ZUS-IWA nie stwierdziła nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 155-161)

1.8. Dyrektor Oddziału podał, że praca zdalna stanowi w czasie stanu epidemii nadzwyczajną formę organizacji instytucji, zapewniającą ciągłość działania oraz wypełniania nałożonych zadań. Ocena systemu pracy zdalnej winna być przeprowadzona w kilku obszarach: informatyzacji Oddziału, ogólnej oceny zadań pracowników wykonujących zdalną pracę, aspektów społecznych pracy zdalnej. Konieczność zapewnienia pracownikom optymalnych narzędzi do jej wykonywania przyczyniła się w krótkim okresie do znaczącego wzrostu poziomu informatyzacji Oddziału. Istotnym w tym obszarze – jak wyjaśnił – jest ocena jakości pracy pracowników, jako nieodłączająca od oceny pracy wykonywanej w siedzibie Oddziału. Praca zdalna nie wyłączyła kontroli przełożonych, która była sprawowana poprzez e-mail i kontakt telefoniczny. Weryfikację terminowości i jakości realizowanych zadań zapewniał system EZD, dostępny dla pracowników świadczących pracę zdalnie. Praca zdalna upowszechniła formy komunikacji elektronicznej, w tym wideokonferencje organizowane przez Dyrektora POW NFZ z kadrami kierowniczą, co stało się codziennością w czasie epidemii. Przy czym, organizacja wideokonferencji z kadrami kierowniczą oraz pracownikami delegatur POW NFZ (Suwałki, Łomża, Siemiatycze) zapewniała optymalne wykorzystanie czasu pracy – eliminacja czasu poświęconego na dojazd do siedziby Oddziału. Elektroniczne formy komunikacji stosowano też w postępowaniach rekrutacyjnych. Wg Dyrektora POW NFZ praca zdalna stanowiła jeden z mechanizmów zapewnienia bezpieczeństwa pracowników poprzez zminimalizowanie kontaktów między nimi. Świadczona była także przez pracowników np. objętych kwarantanną, zgodnie z przepisami prawnymi. Umożliwiła zatem

wykonywanie obowiązków służbowych, gdy stan zdrowia pracownika na to zezwalał, co ma istotne znaczenia dla zachowania ciągłości działania instytucji oraz ryzyka związanych z koniecznością pełnienia nieoczekiwanych zastępstw. W wyjaśnieniach Dyrektor Oddziału wskazał też na aspekt społeczny, polegający – wśród znikomej części pracowników – na „przyzwyczajaniu się” do warunków pracy zdalnej: brak potrzeby fizycznego kontaktu ze współpracownikami i trudności w adaptacji po zakończeniu pracy zdalnej. Z drugiej strony znaczna część pracowników zwracała uwagę, że dotkliwą dla nich kwestią jest brak obecności współpracowników (utrata możliwości równoległej kontroli, tzw. drugiej pary oczu), utrata wypracowanych mechanizmów pracy zespołowej, która jest niezbędna przy wielu zadaniach realizowanych przez Oddział na zasadzie współpracy. Aspekt społeczny od strony kadry kierowniczej to podnoszony utrudniony nadzór nad zespołem, zwłaszcza przy zadaniach złożonych realizowanych przez różne komórki organizacyjne. Dyrektor Oddziału zwrócił też uwagę na zwiększenie obowiązków pracownika świadczącego pracę zdalnie, który dodatkowo ewidencjonuje wykonane zadania. Może to powodować barierę psychologiczną przed taką formą pracy. Barię technologiczną w efektywnym wykonywaniu pracy zdalnej były np. awarie techniczne, sprawy związane z prowadzeniem dokumentacji w formie papierowej. W ocenie Dyrektora POW NFZ, doświadczenia związane z pracą zdalną skutkowały wypracowaniem dobrych praktyk: ustalania z wyprzedzeniem harmonogramów pracy zdalnej komórek organizacyjnych, co znacznie ułatwiało zarządzanie potencjałem osobowym oraz dawało pracownikom poczucie harmonii rozłożenia pracy w nadchodzącym okresie. Wprowadzono oddzielną metodę ewidencjonowania obecności pracowników podczas pracy zdalnej, poprzez przesyłanie na początku oraz na zakończenie pracy maila na specjalnie utworzoną skrzynkę poczty elektronicznej. Zostało wdrożone więcej narzędzi elektronicznych do wykonywania zadań, więcej dokumentacji było prowadzone w formie elektronicznej. (akta kontroli str. 465-469)

W 2020 roku został przeprowadzony audyt w zakresie „Zapewnienia bezpieczeństwa i ciągłości pracy, ze szczególnym uwzględnieniem funkcjonowania w stanie epidemii” w ramach czynności doradczych⁶. We wszystkich sześciu przyjętych w programie audytu kryteriach mechanizmy kontroli zostały ocenione pozytywnie w tym dwa wysoko i cztery średnio. Wskazano rekomendacje m.in. w zakresie: oceny wprowadzonych w Oddziale zabezpieczeń pod kątem kierowania na pracę zdalną pracowników z pomieszczeń gdzie nie ma możliwości zabezpieczenia, co najmniej 1,5 odległości między stanowiskami pracy; prowadzenie okresowych kontroli stosowania się pracowników do wprowadzonych ograniczeń; wprowadzenie ruchomych godzin pracy osobom stale pracującym w Oddziale; stosowanie rotacyjnego systemu pracy; wsparcie pracowników w zakresie bezpiecznych warunków pracy zdalnej w miejscu jej wykonywania. Wskazywane rekomendacje, w tym na poziomie krajowym zostały wykorzystane przy opracowywaniu zarządzenia omówionego w pkt. 1.1. niniejszego wystąpienia pokontrolnego. (akta kontroli str. 365-383)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia przygotowanie Oddziału do wykonywania pracy w formie zdalnej. Podjęto niezwłoczne działania w celu wyposażenia pracowników w niezbędny sprzęt komputerowy. W efekcie Oddział uzyskał możliwość skierowania na pracę zdalną 67,1% pracowników wyposażonych w narzędzia informatyczne, umożliwiające pracę w systemach dziedzinowych oraz przy wykorzystaniu elektronicznego obiegu dokumentów. Nadzór na pracą zdalną był realizowany przez bezpośrednich przełożonych.

⁶ Audyt rozpoczęto 24 sierpnia i zakończono sprawozdaniem z 16 grudnia 2020 r.

OBSZAR

2. Wpływ sposobu organizacji pracy w formie zdalnej na jej wykonywanie

Opis stanu faktycznego

2.1. Od marca do grudnia 2020 r. w Oddziale (poza sierpniem) odsetek pracowników skierowanych na pracę zdalną wynosił od 1,3% we wrześniu 2020 r. do 60,2% w kwietniu 2020 r. Najwyższy był w marcu i kwietniu 2020 r. (odpowiednio 49,5% i 60,2%), od maja do lipca systematycznie spadał – z 27,5% do 17%. W październiku wyniósł 48,4%, w listopadzie 42,5%, a w grudniu 25,2%. Dni w których pracownicy przebywali w izolacji wyniosły 109. Wystąpiły one od października do grudnia 2020 r. (0,3% dni pracy w okresie marzec – grudzień 2020 r. i dotyczyły odpowiednio trzech, pięciu i pięciu osób⁷. W okresie tym, w porównaniu do analogicznego okresu 2019 roku, liczba dni pracowników przebywających na zwolnieniach lekarskich wzrosła o 1,4 p.p. (z 5,7% do 7,1%), zmniejszył się natomiast odsetek dni wykorzystanych na urlopy wypoczynkowe o 0,8 p.p. (z 10,7% do 9,9%) oraz przeznaczonych na szkolenia pracowników o 0,5% p.p. (z 0,9% do 0,4%). Pracownikom na zlecano prowadzenia samokształcenia. Od stycznia do marca 2021 r. na pracy zdalnej było odpowiednio 8,5%, 2,6% i 26,3% pracowników.

(akta kontroli str. 387, 388)

Dyrektor Oddziału, wyjaśniając niższy odsetek pracowników skierowanych do pracy zdalnej od października do grudnia 2020 r. niż w marcu i kwietniu 2020 r., przy możliwości wyposażenia w sprzęt komputerowy ponad 2/3 pracowników, podał, że:

- w początkowym okresie stanu epidemii przepisy ustawy o zapobieganiu COVID-19 oraz rozporządzenia Rady Ministrów z 31 marca 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii wprowadziły zakaz przemieszania się poza wskazanymi wyjątkami, co stanowiło jeden z aspektów analizy dotyczącej funkcjonowania pracy zdalnej w Oddziale,
- zawieszono bieżącą obsługę klientów – większość spraw była załatwiana drogą elektroniczną lub korespondencyjną,
- zawieszono z mocy ustawy postępowania w sprawie zawarcia umów o udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej.

Dyrektor Oddziału wskazał również, że w I fali epidemii NFZ realizował znacznie mniej zadań związanych z organizacją świadczeń covidowych. Stan epidemii nie ograniczył zadań nałożonych obowiązującymi przepisami prawa na NFZ, ale znacznie je rozbudował. Przykładem jest chociażby finansowanie poszczególnych produktów covidowych wraz z analizą sprawozdawczości w znacznej części pozasystemowych, czy też dokonywanie płatności tzw. dodatkowego świadczenia na rzecz uprawnionych pracowników ochrony zdrowia albo organizowanie naboru do populacyjnych punktów szczepień. Oddział został zobowiązany do zachowania krótkich terminów płatności (trzy i siedmiodniowych). Dyrektor wyjaśnił, że pracownicy Oddziału wizytują stacjonarne punkty pobrań wymazów w kierunku COVID-19, by minimalizować ryzyko niewłaściwej organizacji pracy punktu. Ponadto od 1 października 2020 r., zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia zmieniającym rozporządzenie w sprawie nadania statutu NFZ, nastąpiła reorganizacja całej instytucji. W związku z tym Oddział został zobligowany do wdrożenia nowego regulaminu organizacyjnego, wprowadzającego nową strukturę organizacyjną. Praca z tym związana była w zdecydowanej mierze do wykonania wyłącznie w trybie stacjonarnym (drukowania dużej ilości dokumentów i wysyłania ich tradycyjną korespondencją). Od października do grudnia 2020 r. Oddział przeprowadził 37 postępowań konkursowych, mających na celu zabezpieczenie udzielania świadczeń na przyszłe okresy. Specyfika tych procesów wymagała obecności pracowników będących członkami komisji do uczestnictwa w jej pracach w trybie stacjonarnym. Dyrektor dodał, że analiza kierowania pracownikami na pracę zdalną jest przeprowadzana w kontekście zabezpieczenia prawidłowej realizacji zadań przez Oddział, ogólnej sytuacji epidemiologicznej oraz zachowania warunków bezpieczeństwa sanitarnego dla pracowników wykonujących pracę stacjonarną.

(akta kontroli str. 462-464)

⁷ Z uwagi na kierowanie pracowników na pracę zdalną podczas kwarantanny nie wystąpiły przypadki przebywania pracowników wyłącznie na kwarantannie.

2.2. Kierownicy komórek organizacyjnych kierowali pracowników do wykonywania pracy w formie zdalnej i określali im zadania do realizacji. Z uwagi na możliwości pracy zdalnej z wykorzystaniem sprzętu komputerowego, jak w siedzibie Oddziału (dostępu pracowników do swoich komputerów stacjonarnych) zakres zadań pracowników w trakcie pracy zdalnej nie odbiegał od ich wykonywania w siedzibie Oddziału (z analizowanej grupy 49 pracowników, 44 wyposażono w sprzęt komputerowy (89,8%), a pozostałym przydzielono zadania, które realizowali w Oddziale bez konieczności dostępu do systemu dziedzinowego lub EZD. W przypadku zaś pracowników, którzy powinni mieć kontakt telefoniczny z interesantami (świadczeniodawcami i świadczeniobiorcami), za zgodą pracowników, przekierowywano ich rozmowy służbowe na służbowe komórki. Z porównania liczby szkoleń odbywanych przez pracowników i wykorzystania urlopów wypoczynkowych w tych samych okresach lat 2019 i 2020 wynika, że w 2020 roku ilość szkoleń i urlopów była niższa. (akta kontroli str. 298-342, 346-347)

2.3. Nadzór nad pracą zdalną pracowników był realizowany przez poszczególnych kierowników komórek organizacyjnych, którzy określali sposób rozliczenia pracownika z wykonanej pracy. W przypadku pracy w systemie dziedzinowym i EZD wykonany zakres zadań był widoczny w tych systemach. Pracownicy posługiwali się podpisami elektronicznymi i podpisami w systemach. (akta kontroli str. 50-69, 162-167, 298-342)

2.4. W przypadku pracy w systemach komputerowych za pomocą połączenia VPN zakres ochrony danych osobowych nie odbiegał od pracy w Oddziale. Wystąpiły przypadki wynoszenia dokumentacji w formie papierowej przez trzech pracowników, wynikające z konieczności opiniowania na oryginałach dokumentów skierowań na leczenie uzdrowskie lub rehabilitacyjne, co omówiono w pkt. 1.4. niniejszego wystąpienia pokontrolnego. W tym przypadku została opracowana zgoda na wyniesienie poza teren NFZ dokumentacji papierowej w związku z pracą zdalną, w której wymieniono obowiązki i zadania pracownika (wzór tej zgody został zaopiniowany m.in. przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych Oddziału). Prowadzono ewidencję wynoszonych i zwracanych dokumentów oraz zapewniono ich bezpieczny transport.

(akta kontroli str. 168-296, 298-342, 360-362, 394-395, 396)

W zależności od obszarów działalności, zakres zadań Oddziału w 2020 roku w odniesieniu do 2019 roku kształtował na zbliżonym poziomie w przypadku umów ze świadczeniobiorcami. Z uwagi na stan epidemii i mniejszą liczbę składanych wniosków mniej było wydanych decyzji w sprawach indywidualnych i dotyczących skierowań na leczenie uzdrowskie. I tak:

- na zbliżonym poziomie pozostawała liczba umów ze świadczeniobiorcami (w 2020 roku było 295 umów w zakresie opieki podstawowej, a w roku 2019 – 291, 289 umów dotyczących ambulatoryjnej opieki zdrowotnej, wobec 282 w 2019 r., odpowiednio 63 i 53 umowy dotyczące leczenia szpitalnego, 72 i 69 umów dotyczących rehabilitacji leczniczej, 275 i 271 umów dotyczących leczenia stomatologicznego i po 129 umów na wyroby medyczne),
- na tym samym poziomie była liczba umów z zespołami ratownictwa medycznego (57),
- mniej wydano decyzji na podstawie art. 54 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych⁸ – 193 wobec 290,
- mniej wydano decyzji wobec osób, które mimo braku prawa do świadczeń, z nich skorzystały – 100 wobec 248,
- mniej wydano decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu ubezpieczenia zdrowotnego – 43 wobec 286 w zakresie objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym i dwie wobec 25 w zakresie ustalenia prawa do świadczeń,
- mniej potwierdzono skierowań do szpitali uzdrowskich – 603 wobec 1.347 oraz do sanatoriów uzdrowskich – 5.762 wobec 11.110.⁹

⁸ Dz. U. z 2020 r. poz. 1398, ze zm.

Wg wyjaśnień poszczególnych kierowników komórek organizacyjnych w większości z nich wzrosła ilość zdań w związku z ogłoszonym stanem epidemii. I tak:

1. Kierownik Działu Lecznictwa Uzdrawiskowego podała, że w związku z zaprzestaniem prowadzenia lecznictwa uzdrawiskowego od 14 marca do 14 czerwca 2020 r. oraz od 24 października 2020 r. do 11 marca 2021 r.⁹, zaistniała konieczność wykonywania nowych zadań, jak: telefoniczne odwoływanie wyjazdów na leczenie uzdrawiskowe, wysyłanie seryjnych pism o zaprzestaniu działalności przez zakłady lecznictwa uzdrawiskowego i zwrotu oryginału skierowania oraz o możliwości kontynuacji leczenia, obsługa platformy EWP (dotyczy: testów osób kierowanych do uzdrawisk), a także wzrosła liczba rezygnacji i telefonów pacjentów, a następnie nastąpił etap wznawiania działalności w tym zakresie.
2. Naczelnik Wydziału Obsługi Klientów podała, że obsługa klientów została w dużej mierze przeniesiona do narzędzi zdalnych. Mailowo lub telefonicznie było realizowanych wiele zadań wykonywanych poprzednio w kontakcie osobistym z klientem. Dodatkowo realizowano zadania zlecone związane z epidemią np. dystrybucja plakatów informujących o epidemii, telefoniczne sprawdzanie dostępności placówek opieki zdrowotnej, wspieranie Telefonicznej Informacji Pacjenta, wizytowanie punktów wymazów w kierunku COVID-19, wizytacja punktów szczepień. Raportowano również czynności związane z epidemią np. ilości klientów przyjętych w przypadkach pilnych. Zorganizowano punkt informacyjny przyjęć interesantów w przypadkach pilnych oraz uruchomiono skrzynki odbiorcze na dokumenty składane przez interesantów.
3. Naczelnik Wydziału Informatyki podała, że nastąpił wzrost zadań związanych z: przygotowaniem sprzętu do pracy zdalnej i rozwiązywaniem problemów z nią związanych oraz bieżącym raportowaniem o stopniu ich usuwania, obsługą techniczną wideokonferencji Oddziału, wsparciem technicznym pracowników wspomagających infolinie. Wydział przygotowywał na wnioski przełożonych poszczególnych komórek organizacyjnych raporty z systemów wspomagających monitorowanie pracy zdalnej pracowników (raporty z systemu Statlook, raporty aktywnych połączeń VPN). Rozszerzone zostało monitorowanie środowiska o elementy związane z aktywnością na zaporach sieciowych i bramach VPN (monitorowanie sesji użytkowników, transferów, używanych aplikacji sieciowych, adresów IP/URL). Wydział prowadził również obsługę przepływu raportów / sprawozdań / zestawów / komunikatów związanych z COVID pomiędzy Centralą NFZ, Oddziałem i świadczeniodawcami oraz wspierał komórki merytoryczne przy tworzeniu i obsłudze umów związanych z rozliczaniem świadczeń COVID-owych.
4. Naczelnik Wydziału Ekonomiczno-Finansowego podała, że wzrost zadań wynikał z: kontroli merytorycznej dowodów księgowych związanych z rozliczeniem świadczeń dotyczących leczenia i przeciwdziałaniem COVID-19 oraz rozliczaniem szczepień przeciwko COVID-19 (za rok 2020 było ponad 6.000 faktur dotyczących tych zadań, a za 2021 r. – już prawie 2.300), rozliczania dodatków do wynagrodzeń personelu medycznego (w tym sporządzenie i aktualizacja „technicznych” umów w formie elektronicznej, umożliwiających wystawianie faktur z tego tytułu), prowadzenia rozbudowanej sprawozdawczość z tytułu finansowanych świadczeń COVID-19, skrócenia o połowę terminów płatności, co spowodowało skumulowanie części zadań w krótkim okresie czasu, realizacji programu dofinansowania środków dezynfekcyjnych oraz dodatków do wynagrodzeń pracownikom domów pomocy społecznej, zakładów opiekuńczo-leczniczych ZOLi i hospicjów stacjonarnych (sporządzenie umów oraz ich rozliczenie), comiesięcznego planowania środków finansowych na świadczenia związane z leczeniem i przeciwdziałaniem COVID-19, zawierania umów na dodatkowe

⁹ Sprawozdania NFZ za IV kwartały 2019 roku: <http://www.nfz.gov.pl/zarzadzenia-prezesa/uchwaly-rady-nfz/uchwala-nr-62020iii,6527.html>, sprawozdanie NFZ za IV kwartały 2020 roku: <http://www.nfz.gov.pl/zarzadzenia-prezesa/uchwaly-rady-nfz/uchwala-nr-52021iv,6555.html>.

¹⁰ Zakaz takiej działalności wprowadzony rozporządzeniami Ministra Zdrowia: z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (Dz. U. poz. 433), z dnia 20 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii (Dz. U. poz. 491, ze zm.), a od 1 kwietnia 2020 r. kolejnymi rozporządzeniami Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Ponownie zakaz tej działalności wprowadzono rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 23 października 2020 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 1871).

świadczenia pieniężne, a także związana z tym korespondencja ze świadczeniodawcami, grupami pracowniczymi, związkami zawodowymi dot. interpretacji zapisów umów i poleceń Ministra Zdrowia, comiesięcznego wyliczania opłat ryczałtowych za gotowość do udzielania świadczeń objętych dotychczas finansowaniem z uwzględnieniem aktualizacji stanu łóżek, zgodnie z decyzjami Wojewody Podlaskiego oraz informacji w tej kwestii otrzymanych od świadczeniodawców.

5. Naczelnik Wydziału Organizacyjnego podała, że: wiosną 2020 roku, zgodnie z poleceniami przekazywanymi przez Dyrektora Oddziału, naczelnik Wydziału i sekcja prawna opracowywali procedury wewnętrzne i zasady zachowań prewencyjnych wobec zagrożenia epidemicznego, drogą e-mail przekazywali pracownikom informacje na temat wprowadzanych w kraju ograniczeń i obostrzeń. Pracownicy uczestniczyli w jednorazowych akcjach informacyjnych, wspierających walkę z koronawirusem, związanych z przygotowaniem i kolportowaniem plakatów do świadczeniodawców podstawowej opieki zdrowotnej oraz ulotek do punktów szczepień. Rozszerzono monitoring poczty elektronicznej sekretariatu w godzinach popołudniowych i wieczornych we wszystkie dni tygodnia i święta.
6. Naczelnik Wydziału Administracyjno-Gospodarczego podał, że doszły takie zadania, jak: dezynfekcja klamek, poręczy, przycisków windy, uzupełnianie płynów do dezynfekcji, ozonowanie, zakupy związane z ogłoszeniem stanu epidemii (przyłbice, maseczki, rękawiczki, płyny, itp.), zadania wyjazdowe dotyczące dystrybucji materiałów covidowych i objazdów punktów pobrań.
7. Główna Księgowa podała, że w przypadku Wydziału Księgowości nastąpiła dodatkowo konieczność rozliczania dużej ilości faktur, not księgowych świadczeń związanych z przeciwdziałaniem COVID-19, testów diagnostycznych, szczepień przeciwko grypie i SARS-Cov-2, izolatorów, transportu, dodatkowych świadczeń dla personelu medycznego, dodatkowej sprawozdawczość z rozliczania dotacji, w sytuacji skrócenia terminów płatności wszystkich faktur, not, zestawień cen leków.

(akta kontroli str. 298-342)

2.5. Zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami prowadzono obsługę interesantów, przy czym obsługa bezpośrednia interesantów (poza przyjmowaniem spraw pilnych) została zawieszona od 27 marca do 25 maja 2020 r., a następnie ograniczona od 24 października 2020 r. Oddział zgodnie z poleceniami Centrali NFZ zorganizował obsługę telefoniczną i elektroniczną, umożliwiono składanie dokumentów za pomocą skrzynki podawczej oraz pocztą. Od siedmiu do 10 osób wspierało infolinię telefonicznej informacji pacjenta. Informacje w tym zakresie były zamieszczane na stronach internetowych Oddziału i Centrali NFZ oraz na plakatach informacyjnych rozmieszczonych na budynkach NFZ.

Z analizy pracy obsługi interesantów od 3 listopada do 10 grudnia 2020 r. wynika, że bezpośrednią obsługą interesantów zajmowało się od dwóch do czterech pracowników (z siedmiu). Co najmniej jeden pracownik (z trzech) zajmował się m.in. przyjmowaniem w Oddziale skarg świadczeniodawców i świadczeniobiorców (głównie telefonicznie). Zapewniono też stałą obsługę kancelarii ogólnej Oddziału – od jednej do trzech osób (z trzech).

W przypadku pracy zdalnej obsługa interesantów była realizowana telefonicznie (w zależności od potrzeb przekierowywano za zgodą pracowników rozmowy służbowe na numery komórkowe), za pośrednictwem poczty elektronicznej i ePUAP. W zależności od potrzeb pracowników wyposażano w sprzęt komputerowy.

(akta kontroli str. 298-342, 418-461)

2.6. W związku ze skierowaniem ponad 49% pracowników do pracy zdalnej w marcu 2020 r., wystąpiła potrzeba zwiększenia przepustowości łącza internetowego. Poczynając od kwietnia 2020 r., podwojono prędkość łącza internetowego w zakresie odbierania i wysyłania danych, co omówiono w pkt. 1.4. niniejszego wystąpienia pokontrolnego. Problemy informatyczne pracowników były rozwiązywane na bieżąco. Na wydanych pracownikom sprzęcie komputerowym było zainstalowane oprogramowanie umożliwiające

zdalne przejęcie komputera przez pracowników Wydziału Informatyki za zgodą użytkownika. (akta kontroli str. 348-359)

2.7. Po 3 listopada 2020 r. w Oddziale pozostawał niezbędny personel. W przypadku Wydziału Obsługi Klientów od 3 listopada do 10 grudnia 2020 r. w Oddziale pracowało od czterech do ośmiu z 14 pracowników Wydziału. Wynikało to głównie z zapewnienia bezpośredniej obsługi interesantów, pracy kancelarii ogólnej, obsługi infolinii telefonicznej informacji pacjenta oraz przyjmowania skarg świadczeniobiorców. Z analizy pracy pięciu pracowników Działu Obsługi Umów, pięciu pracowników Wydziału Gospodarki Lekami oraz pięciu pracowników Wydziału Współpracy Międzynarodowej wynika, że w okresie tym spośród nich w Oddziale pracowało od dwóch do ośmiu pracowników, w tym najwięcej (do czterech osób) z Działu Obsługi Umów, co wynikało z konieczności zawierania nowych umów. (akta kontroli str. 418-461)

2.8. Do Oddziału nie wpływały skargi na pracę pracowników w formie zdalnej. Jedyna skarga na pracownika dotyczyła obsługi interesanta w punkcie informacyjnym (zlokalizowanym bezpośrednio przy wejściu głównym do budynku) i została uznana za bezzasadną. (akta kontroli str. 397-403)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie organizację pracy zdalnej w Oddziale.

Sposób organizacji pracy w formie zdalnej umożliwiał jej wykonywanie w sposób rzetelny i zgodny z przepisami. Pracownicy skierowani na pracę zdalną mieli dostęp do systemów dziedzinowych, elektronicznego obiegu dokumentów oraz komunikacji pocztą elektroniczną. Świadczeniobiorcom i świadczeniodawcom zorganizowano możliwość kontaktu za pomocą kanałów elektronicznych i telefonicznie poprzez przekierowanie rozmów z telefonów stacjonarnych na komórkowe. Działania te nie wpłynęły negatywnie na pracę Oddziału.

IV. Uwagi i wnioski

Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag i wniosków.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

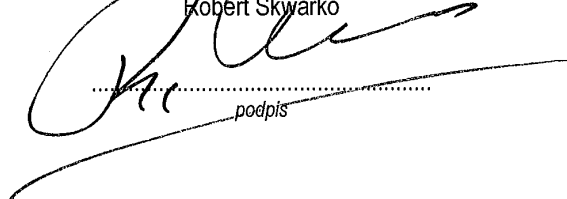
Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK, kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Białymstoku. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Białystok, 7 maj 2021 r.

Kontroler:
Wojciech Olszewski
doradca ekonomiczny


.....
podpis

p.o. DYREKTORA DELEGATURY
Najwyższej Izby Kontroli w Białymstoku
z up. p.o. WICE DYREKTORA
Robert Skwarko


.....
podpis