



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Łodzi

LLO.410.006.01.2021

Artur Olsiński  
Dyrektor Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego  
w Łodzi  
Narodowego Funduszu Zdrowia

# 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 Łodzi  
ul. Kilińskiego 210, 90-980 Łódź  
T +48 42 239 32 00, F +48 42 239 32 90  
llo@nik.gov.pl

## I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Narodowy Fundusz Zdrowia Łódzki Oddział Wojewódzki w Łodzi <sup>1</sup> , ul. Kopcińskiego 58, 90-032 Łódź
Kierownik jednostki kontrolowanej	Artur Olsiński, Dyrektor Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego w Łodzi Narodowego Funduszu Zdrowia <sup>2</sup> , od 23 września 2016 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 <sup>3</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi
Kontroler	Rafał Piotrowski, starszy inspektor k.p., upoważnienie do kontroli nr LLO/39/2021 z 17 lutego 2021 r.

(akta kontroli str. 1-2)

---

<sup>1</sup> Dalej: „Oddział”, „Oddział NFZ”

<sup>2</sup> Dalej: „Dyrektor Oddziału”, „Dyrektor”

<sup>3</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK

## II. Ocena ogólna<sup>4</sup> kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Od chwili ogłoszenia pandemii Oddział nie był w pełni przygotowany do zorganizowania pracy zdalnej z uwagi na niezapewnienie służbowych komputerów przenośnych dla większości pracowników kierowanych do pracy w takim systemie. Prawidłowe wykonanie zadań przez Oddział w czasie pandemii było jednak możliwe dzięki wykorzystaniu do pracy zdalnej prywatnego sprzętu komputerowego pracowników. Zapewniono im możliwość bezpiecznego połączenia za pomocą usługi VPN<sup>5</sup>, która umożliwiała wykorzystywanie prywatnego komputera jako terminala graficznego do obsługi i sterowania swoją stacją roboczą znajdującą się w Oddziale, a tym samym zapewniono możliwość wykorzystywania systemów dziedzinowych i poczty elektronicznej z których pracownicy ci korzystali przed epidemią COVID-19. W trakcie 2020 r. Oddział zakupił 35 sztuk komputerów przenośnych, w celu zapewnienia pracownikom niezbędnego wyposażenia do pracy w trybie zdalnym.

W trakcie pierwszej, drugiej oraz trzeciej fali epidemii COVID-19 (odpowiednio w miesiącach marzec-kwiecień, listopad-grudzień oraz marzec) pracę zdalną zorganizowano średnio dla 54, 52,5 i 48% pracowników Oddziału i podległych mu delegatur<sup>6</sup>.

Oddział opracował procedury dotyczące pracy zdalnej<sup>7</sup> oraz określił zasady pracy zdalnej, które zostały opublikowane w sieci Intranet. Organizacja pracy zdalnej odbywała się zgodnie z wytycznymi opracowywanymi i przekazywanymi Oddziałowi przez jednostkę nadrzędną. Pracownikom Oddziału pracującym stacjonarnie zapewniono natomiast odpowiednie warunki i środki ochrony osobistej.

Pracownicy skierowani na pracę zdalną zobowiązani byli do potwierdzenia rozpoczęcia i zakończenia pracy w formie telefonicznej lub e-maila wysłanego do przełożonego. Dodatkowo każdy pracownik wykonujący pracę zdalną sporządzał tygodniowe sprawozdania z realizacji zadań wykonywanych podczas pracy zdalnej, które były weryfikowane i akceptowane przez odpowiednich kierowników komórek organizacyjnych.

Realizacja zadań w ramach pracy zdalnej wymagała od trzech (z 20 wybranych do próby) pracowników pracy na oryginałach dokumentów zawierających tajemnice prawnie chronione. Pobieranie tej dokumentacji do pracy zdalnej odbywało się zgodnie z obowiązującą w Oddziale procedurą i miało miejsce w wyjątkowych sytuacjach.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej<sup>8</sup> kontrolowanej działalności

OBSZAR

### 1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej

Opis stanu faktycznego

1. W badanym okresie w Oddziale wprowadzono dwie procedury dotyczące pracy zdalnej<sup>9</sup> oraz określono jej zasady, które zostały opublikowane w sieci Intranet

<sup>4</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

<sup>5</sup> Wirtualna sieć prywatna stanowiąca połączenie między dwoma sieciami lub między użytkownikiem, a siecią.

<sup>6</sup> W Piotrkowie Trybunalskim, Sieradzu i Skierniewicach.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Wprowadzane Zarządzeniami Dyrektora Oddziału nr: 40/20 z dnia 5 marca 2020 r. (wraz ze zmianami) i 87//20 z dnia 15 października 2020 r.

Oddziału. Wszystkie procedury zostały opracowane na podstawie wytycznych otrzymanych od Prezesa NFZ oraz Państwowej Inspekcji Pracy. Zgodnie z ww. procedurami:

- w celu minimalizacji zagrożeń Dyrektor Oddziału mógł wydawać polecenia wykonywania obowiązków pracowniczych wskazanych w umowie o pracę poza miejscem jej stałego wykonywania,
- na kierownikach komórek organizacyjnych spoczywał obowiązek przeprowadzania analiz, czy na danym stanowisku jest możliwa praca zdalna,
- pracownicy kierowani byli do pracy zdalnej na podstawie Polecenia pracy zdalnej, którego wzór stanowił załącznik do procedury,
- kierownicy, po analizie możliwości świadczenia pracy zdalnej, sporządzali miesięczny harmonogram pracy zdalnej,
- pracownicy, którzy pracowali zdalnie, powinni codziennie przed rozpoczęciem i zakończeniem pracy zdalnej kontaktować się drogą mailową lub telefonicznie z bezpośrednim przełożonym w celu potwierdzenia gotowości do pracy lub wykonania powierzonych zadań,
- pracownicy byli zobowiązani do sporządzania sprawozdań z pracy zdalnej z oznaczeniem czasu, jaki poświęcili na wykonanie określonych czynności, którego wzór stanowił załącznik do procedury,
- praca zdalna za pomocą VPN stanowiła jedyny dopuszczalny sposób uzyskania dostępu do zasobów Oddziału, inne sposoby nawiązywania zdalnych połączeń były niedopuszczalne,
- nadawanie uprawnień do pracy zdalnej odbywało się na elektroniczny wniosek przełożonego o nadanie i odebranie zdalnego dostępu (VPN) do systemu teleinformatycznego NFZ,
- przesyłanie służbowych materiałów i dokumentów elektronicznych powinno być realizowane wyłącznie w formie zaszyfrowanej.

W procedurze z 15 października 2020 r. doprecyzowano zasady postępowania w przypadku wystąpienia u osoby przebywającej na terenie Oddziału charakterystycznych objawów związanych z zakażeniem wirusem SARS-CoV-2, jak również schemat postępowania w przypadku otrzymania informacji o kwarantannie lub zakażeniu wirusem, potwierdzonym pozytywnym wynikiem testu u pracownika Oddziału bądź pracownika firm świadczących usługi na terenie Oddziału.

(akta kontroli str. 3-99, 239)

2. Przyjęty do stosowania w Oddziale wzór polecenia pracy zdalnej<sup>10</sup> odpowiadał wzorowi zaleconemu do stosowania przez Prezesa NFZ<sup>11</sup>. Zawarte w nim były następujące informacje: imię i nazwisko pracownika, stanowisko służbowe, komórka organizacyjna, data delegowania oraz czas wykonywania pracy zdalnej.

We wzorze tym nie przewidziano natomiast pozycji na wskazanie miejsca wykonywania pracy zdalnej. W efekcie stosowania takiego wzoru, w żadnym z pisemnych poleceń pracy zdalnej, wydanych przez Dyrektora Oddziału, nie wskazano tego miejsca.

Dyrektor Oddziału wyjaśnił m.in., że wykonywanie pracy zdalnej było możliwe pod warunkiem, że miejsce jej wykonywania umożliwiało ochronę informacji poufnych i innych tajemnic, a pracownik posiadał umiejętności i możliwości techniczne oraz lokalowe do wykonywania takiej pracy. Ponadto w poleceniu pracy zdalnej pracownicy złożyli oświadczenia m.in. o treści, że będą wykonywali pracę zdalną

<sup>10</sup> Stanowiący załącznik do procedury dotyczącej szczególnych zasad i trybu funkcjonowania Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w związku z zagrożeniem wirusem SARS-CoV2, wprowadzonej zarządzeniem Dyrektora Oddziału nr 40/20 z dnia 5 marca 2020 r.

<sup>11</sup> Z dnia 11 marca 2020 r.

w sposób bezpieczny w warunkach adekwatnych do realizacji zadań oraz że posiadają odpowiednie warunki lokalowe i techniczne do świadczenia takiej pracy, w tym stały i bezpieczny dostęp do internetu.

Zarządzeniem Prezesa NFZ z 23 lutego 2021 r.<sup>12</sup> wprowadzono do stosowania nowy wzór polecenia pracy zdalnej. We wzorze tym wskazano m.in., że praca taka ma być wykonywana w miejscu zamieszkania pracownika, a jeżeli będzie świadczona poza tym miejscem, to pracownik jest zobowiązany do przekazania właściwego adresu bezpośredniemu przełożonemu.

Dokonana analiza wybranych do próby dokumentacji 20 pracowników Oddziału, wykazała, iż polecenia pracy zdalnej przekazywano pracownikom w formie pisemnej, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do zarządzenia Dyrektora Oddziału oraz w formie e-maila<sup>13</sup>. Wszystkie polecenia wystawione w formie pisemnej podpisywane były przez Dyrektora Oddziału, kierownika komórki, w której zatrudniony był dany pracownik oraz przez osobę kierowaną do pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 100-122, 240-249)

3. Zgodnie z obowiązującymi procedurami, pracownik oddelegowany do pracy zdalnej zobowiązany był do potwierdzenia rozpoczęcia i zakończenia pracy w formie telefonicznej lub e-maila wysłanego do przełożonego. Wszyscy (20) pracownicy wybrani do próby wywiązywali się z tego obowiązku, ponadto składali oni przełożonym tygodniowe sprawozdania z realizacji wykonywanych zadań, w których zapisywali czynności, które zostały przez nich wykonywane podczas pracy zdalnej, z podaniem daty oraz czasu ich wykonywania. Czas pracy wykazywany w ww. oświadczeniach w przypadku wszystkich pracowników obejmował ośmiogodzinny dzień pracy. Sporządzana przez pracowników ewidencja czasu pracy była każdorazowo weryfikowana i akceptowana przez kierowników komórek organizacyjnych.

(akta kontroli str. 65-99, 123-142, 161-163)

4. Spośród skierowanych do wykonywania pracy zdalnej 50 pracowników wybranych do próby, 35 korzystało z prywatnego sprzętu komputerowego oraz prywatnych materiałów, natomiast 15 wykorzystywało sprzęt służbowy (laptop). Wszyscy pracownicy (z 20 wybranych z ww. próby) korzystali z usługi VPN, która zapewniała dostęp do programów użytkowych Oddziału, a w szczególności do:

- aplikacji EZD, w ramach której rejestrowane i przechowywane były skany dokumentów wpływających do Oddziału (wersje elektroniczne pism, zestawienia, skany dokumentów),
- centralnego wykazu ubezpieczonych, prowadzonego przez NFZ, zawierającego m.in. informacje o statusach ubezpieczenia, uprawnieniach i okresach ubezpieczenia świadczeniobiorców,
- aplikacji dziedzinowych systemu informatycznego NFZ, zgodnie z nadanymi uprawnieniami dostępu,
- lokalnych zasobów sieciowych (przestrzeni wspólnych dostępnych dla pracowników poszczególnych komórek organizacyjnych, w których gromadzone są i przechowywane pliki, dane, dokumenty i rejestry).

Jak wyjaśnił Dyrektor Oddziału, powodem niedostępności laptopów wszystkim pracownikom pracującym zdalnie była ograniczona ilość posiadanego sprzętu, jakim dysponował Oddział, jednak dopuszczenie do użytkowania w ramach pracy zdalnej sprzętu prywatnego umożliwiło wykonywanie pracy zdalnej przez liczne grono pracowników Oddziału.

<sup>12</sup> Zarządzenie Nr 34/2021/BSP w sprawie zasad wykonywania i organizacji pracy zdalnej w Narodowym Funduszu Zdrowia.

<sup>13</sup> Wyłączenie w przypadku przedłużenia polecenia wykonywania pracy zdalnej.

W przypadku wykorzystywania prywatnego sprzętu pracownicy Oddziału składali oświadczenia o wyrażeniu zgody na wykorzystywanie prywatnego sprzętu komputerowego do wykonywania pracy zdalnej. Ponadto określone zostały przez Oddział minimalne wymagania, jakie musiały zostać spełnione przez pracownika wykorzystującego prywatny sprzęt komputerowy, aby mogło zostać nawiązane połączenie z siecią Oddziału. Zgodnie z postanowieniami obowiązującej Instrukcji pracy zdalnej wymogami niezbędnymi były:

- posiadanie uprawnień administratora lokalnego,
- zainstalowany system operacyjny Windows 10 oraz przeglądarka PDF,
- zainstalowane aktualne oprogramowanie do ochrony przed złośliwym oprogramowaniem,
- stały i bezpieczny dostęp do internetu.

Weryfikacja tych wymogów była dokonywana przez aplikację przygotowaną przez wydział informatyki Oddziału oraz była potwierdzana przez pracownika w formie oświadczenia. Dodatkowo pracownik składał oświadczenie, iż służbowe materiały i dokumenty elektroniczne przysyłać będzie wyłącznie w formie zaszyfrowanej. Wykorzystywane przez pracowników Oddziału prywatne laptopy korzystały z szyfrowanego połączenia VPN, w ramach którego zablokowana została możliwość przenoszenia danych pomiędzy pulpitem zdalnym a komputerem prywatnym.

Oddział nie wypłacał ekwiwalentu pieniężnego z tytułu użytkowania prywatnego sprzętu, pracownikom Oddziału. Zgodnie z wyjaśnieniem Dyrektora wypłaty ekwiwalentu pieniężnego nie zostały dokonywane z uwagi na brak uregulowań w tym zakresie, m.in. w przepisach prawa regulujących stan pandemii COVID-19.

W toku przeprowadzonych oględzin służbowego sprzętu komputerowego wykorzystywanego przez pracowników Oddziału do wykonywania pracy zdalnej ustalono, że komputery przenośne:

- korzystały z usługi VPN (wirtualna sieć prywatna stanowiąca połączenie między dwoma sieciami lub między użytkownikiem, a siecią),
- posiadały zainstalowane oprogramowanie antywirusowe,
- posiadały dostęp za pomocą pulpitu zdalnego do: elektronicznej poczty służbowej oraz systemów dziedzinowych wykorzystywanych przez pracowników przed pandemią COVID-19,
- logowanie do zdalnego pulpitu/domeny tj. lodz.health.local odbywało się za pomocą karty inteligentnej i kodu pin,
- pozbawione były możliwości korzystania z internetu (Split-tunnel),
- zablokowana była możliwość przenoszenia danych pomiędzy pulpitem zdalnym a komputerem,
- zablokowana była możliwość wydruku z pulpitu zdalnego.

(akta kontroli str. 143-160, 250-264, 287-312)

5. Zgodnie z wprowadzonymi zasadami, nadzór nad pracą zdalną pracowników sprawowali kierownicy komórek organizacyjnych. Pracownik Oddziału oddelegowany do pracy zdalnej zobowiązany był do potwierdzenia rozpoczęcia i zakończenia pracy w formie telefonicznej lub e-maila wysłanego do przełożonego. Dodatkowo każdy pracownik wykonujący pracę zdalną sporządzał tygodniowe sprawozdania z realizacji zadań wykonywanych podczas pracy zdalnej, które było weryfikowane i akceptowane przez odpowiednich kierowników komórek organizacyjnych. Z wyjaśnień pracowników nadzorujących pracę zdalną wynikało, iż byli oni w stałym kontakcie mailowym z podwładnymi oraz byli na bieżąco informowani drogą elektroniczną o wykonywaniu przez pracowników zadań zleconych przez inne komórki organizacyjne. Dodatkowo wykonywanie zadań było na każdym etapie nadzorowane przez przełożonego poprzez wspólny dostęp do konta pracownika w Elektronicznym Zarządzaniu Dokumentacją oraz wspólny

dostęp do dysków sieciowych, w których pracownicy na bieżąco umieszczali efekty swojej pracy.

(akta kontroli str. 258-264)

6. Oddział na bieżąco utrzymywał kontakt z organem nadrzędnym (Centralą NFZ) w związku z wprowadzeniem pracy zdalnej. Oddział wnioskował o dokonanie zmiany w planie wydatków 2020 r., w wyniku której planował dokonać zakupu 35 szt. laptopów w miejsce planowanego zakupu 50 szt. komputerów stacjonarnych. W wyniku dokonanej zmiany w planie finansowym, Oddział dokonał zakupu sprzętu komputerowego, w celu zabezpieczenia pracownikom niezbędnego wyposażenia do pracy w trybie zdalnym, tj. w dniu 27 marca 2020 r. (przed drugą falą pandemii) dokonano zakupu 10 szt. komputerów przenośnych (za kwotę 49,7 tys. zł), dodatkowo w czasie drugiej fali pandemii, tj. w dniu 2 listopada 2020 r. zakupiono 25 szt. takich komputerów (124,7 tys. zł).

(akta kontroli str. 164-169, 313-327)

7. Oględziny pomieszczeń<sup>14</sup> Oddziału wykazały, iż osobom pracującym stacjonarnie zapewniono odpowiednie warunki i środki ochrony osobistej. Pomiędzy stanowiskami pracy zachowano wymagane odległości. Jak wyjaśnił Dyrektor, w celu zapewnienia bezpieczeństwa wprowadzono: obowiązek zakrywania ust i nosa (na korytarzach), zrezygnowano z organizowania spotkań, ograniczono liczbę osób podróżujących jednocześnie dźwigiem osobowym (windą) do jednej osoby oraz co najmniej dwa razy dziennie wietrzono pomieszczenia. Każdy z pracowników Oddziału otrzymał maseczkę wielorazowego użytku oraz płyn dezynfekujący, a pracownicy pracujący przy bezpośredniej obsłudze klientów zostali wyposażeni w rękawiczki jednorazowe, maseczki, przyłbice i płyn dezynfekujący. Wszystkie stanowiska pracy realizujące zadania w zakresie bezpośredniej obsługi klienta oraz posterunki ochrony zostały zabezpieczone osłonami ochronnymi z pleksi lub szklanymi przegrodami. Ponadto codziennie przeprowadzana była dezynfekcja środkiem biobójczym elementów wspólnych, tj.: klamek i włączników światła.

(akta kontroli str. 170, 328-460)

8. Dyrektor wyjaśnił, iż korzyścią jaką przynosiła praca zdalna była możliwość zapobiegania transmisji wirusa SARS-CoV-2 w Oddziale, a tym samym zapewnienie obsady kadrowej i zapewnienie ciągłości działania. Dodatkowo korzyścią był także podział pracowników na zespoły wzajemnie się zastępujące i mogące się w sytuacjach kryzysowych (choroby części zespołu) wykonywać zadania Oddziału, dotrzymując terminowości ich realizacji.

Jako pozytywny aspekt pracy zdalnej Dyrektor wskazał również mniejszą absencję chorobową, w szczególności wśród pracowników obciążonych chorobami przewlekłymi, którzy w latach ubiegłych częściej przebywali na zwolnieniach chorobowych z uwagi na podatność na choroby sezonowe. Praca zdalna poprzez swoistą izolację ograniczyła zachorowania w tej grupie pracowników. Ponadto zdalne wykonywanie zadań stwarzało warunki do pracy koncepcyjnej, dając możliwości skupienia, co przekładało się na zwiększenie wydajności w obszarach dotyczących: rozpatrywania skarg i wniosków świadczeniobiorców, rozliczania umów ze świadczeniobiorcami, analizie i opracowywaniu treści pism, weryfikacji statusu ubezpieczenia wnioskodawców, procesu obsługi umów dobrowolnego ubezpieczenia, zadań dotyczących promocji zdrowia oraz wykonywania czynności związanych z ustalaniem okresu podlegania ubezpieczeniu zdrowotnemu na wniosek ZUS lub klienta.

Jako negatywny aspekt pracy zdalnej Dyrektor wskazał ryzyko spadku wydajności np. w przypadku osób, które nie posiadają zdolności samoorganizacji pracy,

<sup>14</sup> Trzech pokoi nr: 22, 208 i 304, w których w czasie pandemii pracowało od dwóch do czterech osób.

wewnętrznej motywacji, mają trudności w analizowaniu spraw i pracy na dokumentach udostępnionych wyłącznie w wersji elektronicznej. Osoby takie wymagały stałego nadzoru i wsparcia przełożonego. Również w przypadku niektórych procesów wymagany jest większy nakład pracy, niż przy normalnych warunkach. Jednak głównym problem było uzyskanie zgody pewnej części pracowników (34 osoby) na tę formę realizacji zadań, m.in. z uwagi na brak stabilnego łącza internetowego oraz nieodpowiednie warunki lokalowe.

Planowanymi działaniami w przyszłości jest zakup i wyposażenie części pracowników w komputery przenośne, jako podstawowego narzędzia pracy bez względu na jej formę, co będzie gwarantowało możliwość niemal natychmiastowego rozpoczęcia pracy z domu.

Jak wyjaśnił Dyrektor Oddziału, doświadczenia związane z organizacją pracy zdalnej wpłynęły na zlecenie realizacji przez Biuro Audytu Wewnętrznego czynności doradczych w zakresie „Zapewnienia bezpieczeństwa i ciągłości pracy, ze szczególnym uwzględnieniem funkcjonowania w stanie epidemii”. Na dzień zakończenia kontroli NIK, Biuro Audytu Wewnętrznego przekazało Oddziałowi sprawozdanie etapowe z czynności doradczych w zakresie „Szczególnych rozwiązań związanych z funkcjonowaniem jednostki w stanie epidemii”.

(akta kontroli str. 211-236, 313-327)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

Oddział NFZ nie był w pełni przygotowany do zorganizowania pracy zdalnej, ze względu na niezapewnienie służbowych komputerów przenośnych pracownikom oddelegowanym do pracy w takim systemie. Pracownicy którym zlecono świadczenie pracy w formie zdalnej w większości przypadków korzystali z prywatnego sprzętu komputerowego oraz prywatnych materiałów. Zapewniono im jednak możliwość połączenia VPN, które umożliwiało wykorzystywanie prywatnego komputera jako terminala graficznego do obsługi i sterowania swoją stacją roboczą znajdującą się w Oddziale, a tym samym zapewniono możliwość wykorzystywania systemów dziedzinowych wykorzystywanych przez pracowników przed pandemią COVID-19. Oddział w 2020 r. w wyniku dokonanej zmiany w planie finansowym, dokonał zakupu 35 szt. komputerów przenośnych, w celu zapewnienia pracownikom niezbędnego wyposażenia do pracy w trybie zdalnym. W badanym okresie w Oddziale wprowadzono uregulowania w zakresie wykonywania pracy zdalnej z uwzględnieniem wymogów ustawy o zapobieganiu COVID-19. Polecenia pracy zdalnej przekazano pracownikom w formie pisemnej lub za pomocą e-maila. Pracownikom Oddziału pracującym stacjonarnie zapewniono odpowiednie warunki i środki ochrony osobistej.

OBSZAR

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

Opis stanu  
faktycznego

1. W badanym okresie 2020 r. do pracy zdalnej w Oddziale i podległych mu delegaturach skierowanych zostało:

- w marcu 151 osób (48% pracowników),
- w kwietniu 187 osoby (60%),
- w maju 156 osób (50%),
- w październiku 148 osób (48%),
- w listopadzie 165 osób (53%),
- grudniu 160 osób (52%)



W pozostałych miesiącach, tj. czerwiec-wrzesień, do pracy zdalnej skierowano od 15 do 105 pracowników. Natomiast w odniesieniu do trzeciej fali epidemii (marzec 2021 r.) do pracy zdalnej skierowano 132 osoby, co stanowiło 43% pracowników ogółem Oddziału.

Jak wyjaśnił Dyrektor, zmniejszona liczba osób kierowanych na pracę zdalną, pomiędzy pierwszą a drugą falą epidemii, wynikała z wysokiej absencji chorobowej pracowników oraz korzystania przez nich z dodatkowego zasiłku opiekuńczego, związku ze sprawowaniem opieki nad dziećmi z powodu zamknięcia żłobków, przedszkoli i szkół. W miesiącach letnich spadek liczby osób kierowanych na pracę zdalną wynikał z trwającego sezonu urlopowego i wykorzystywania przez pracowników dłuższych urlopów wypoczynkowych. Część pracowników w miesiącach czerwiec i wrzesień nie była skierowana do pracy zdalnej z uwagi na konieczność poczynienia przygotowań do przeprowadzki do innego budynku, wykonywanie archiwizacji i pakowania dokumentów, tj. czynności niemożliwych do wykonania w trybie zdalnym.

(akta kontroli str. 265-266, 313-327)

Najwyższa liczba dni zwolnień lekarskich w Oddziale i podległych delegaturach Oddziału przypadła na miesiące marzec – czerwiec oraz listopad-grudzień 2020 r. (odpowiednio: 1103, 887, 637, 463, 438 i 478 dni). W porównaniu z 2019 r. stanowiło to wzrost zwolnień lekarskich o 84% w marcu, 35% w kwietniu, 28% w maju, 20% w czerwcu, 22% w listopadzie i 81% w grudniu. W lipcu, wrześniu i październiku 2020 r. liczba dni zwolnień lekarskich była niższa niż w roku poprzednim, natomiast w sierpniu porównywalna z 2019 r.

Największa liczba dni kwarantanny pracowników Oddziału została odnotowana w październiku 2020 r. (42 dni<sup>15</sup>), w listopadzie wyniosła 15<sup>16</sup>, natomiast w maju, wrześniu i grudniu odnotowano odpowiednio: 7, 6 i 12 dni<sup>17</sup>. W pozostałych miesiącach (marzec, kwiecień, czerwiec, lipiec i wrzesień 2020 r.) żaden pracownik nie odbywał kwarantanny. W Oddziale i podległych delegaturach do izolacji pracowników dochodziło jedynie w listopadzie i grudniu (odpowiednio: 52 i 54 dni<sup>18</sup>).

Liczba dni urlopów wypoczynkowych w badanym okresie 2020 r. względem roku poprzedniego w większości była porównywalna. Wyjątkiem był marzec i kwiecień, kiedy to ilość dni (224 i 346) urlopowych spadła o odpowiednio 75 i 81%, oraz wrzesień, kiedy ilość dni (921) urlopów wzrosła o odpowiednio 24%.

Natomiast w odniesieniu do trzeciej fali epidemii liczba dni zwolnień lekarskich wyniosła 546<sup>19</sup>, a kwarantann i izolacji odpowiednio 28 i 3<sup>20</sup>. Nie przeznaczono natomiast żadnego dnia na szkolenia lub samokształcenie.

(akta kontroli str. 265-266)

2. W badanym okresie 2020 r. liczba dni szkoleniowych względem roku poprzedniego spadła o 23,4%. Największą różnicę odnotowano w czerwcu, kiedy to spadek liczby szkoleń wyniósł 83%, natomiast w kwietniu i maju odpowiednio 66 i 57% względem 2019 r. Jedynie w sierpniu i wrześniu odnotowano wzrost liczby dni szkoleń o 100%, względem roku poprzedniego. Wśród 50 pracowników wybranych do próby, w badanym okresie 21 wzięło udział w szkoleniach. Łączna liczba dni przeznaczonych na szkolenia dla tych osób w okresie od marca do grudnia 2020 r. wynosiła między jednym a trzema, wyjątek stanowiła jedna osoba, która w tym

<sup>15</sup> Skierowanych 6 pracowników

<sup>16</sup> Skierowanych 8 pracowników

<sup>17</sup> Skierowanych odpowiednio 1, 6 i 12 pracowników

<sup>18</sup> Skierowanych odpowiednio 8 i 5 pracowników.

<sup>19</sup> Skierowanych 60 pracowników

<sup>20</sup> Skierowanych odpowiednio 4 i 1 pracowników.

okresie odbyła szkolenia w łącznej liczbie dziewięciu dni. Żaden z 50 pracowników nie realizował samokształcenia przebywając na pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 265-266, 267-281)

3. Analiza wybranych do próby (20) pracowników Oddziału wykazała, iż wykonywali oni pracę zdalną w miesiącach marzec-grudzień. Pracownicy wykonujący pracę zdalnie potwierdzali rozpoczęcie i zakończenie pracy w formie e-maila wysłanego do przełożonego lub podczas rozmowy telefonicznej. Pracownicy składali swoim przełożonym tygodniowe sprawozdania z realizacji zadań wykonywanych podczas pracy zdalnej, w których opisywali rodzaj realizowanych zadań, z uwzględnieniem opisu wykonywanych czynności, datą oraz czasem ich wykonywania. Terminy i liczby dni pracy zdalnej odnotowywane przez pracowników w sprawozdaniach, były tożsame z terminami przydzielonymi w poleceniach pracy zdalnej. W poleceniach takich zobowiązywano pracowników do wykonywania zadań określonych w umowie o pracę, dlatego też pracownicy w sprawozdaniach ewidencjonowali zadania dotyczące ich zakresu zadań, tj. m.in. sporządzanie sprawozdań, rozliczanie faktur, weryfikację uprawnień, sporządzanie aneksów finansowych, zapoznawanie ze zmianami prawa i komunikatami na stronie Oddziału i Centrali, obsługę telefoniczną świadczeniobiorców, opracowywanie i sprawdzanie wniosków administracyjnych, obsługę korespondencji sekretariatu, uzupełnianie rejestru skargowego, aktualizację harmonogramu hammobusów.

(akta kontroli str. 100-142, 282-286)

4. Zgodnie z postanowieniami obowiązującej w Oddziale polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w NFZ<sup>21</sup>, zabroniono ich przetwarzania poza obszarem Oddziału. Dopuszczono ich przetwarzanie jedynie w uzasadnionych przypadkach, które winny być odnotowane wraz z uzasadnieniem w Rejestrze odstępstw.

W dniu 26 marca 2020 r. Naczelnik Wydziału Organizacyjnego i Administracyjno-Gospodarczego sporządził wniosek<sup>22</sup> o akceptację odstępstwa w zakresie przetwarzania danych wyłącznie w wyznaczonych obszarach Oddziału, z uwagi na podwyższone ryzyko epidemiologiczne oraz ogłoszony stan epidemii. Wskazano, iż odstępstwo będzie stosowane wobec spraw priorytetowych z ograniczeniem do wnoszenia tylko niezbędnej części dokumentacji. Wskazano, iż realizacja zadań poza siedzibą Oddziału odbywać się będzie z zastosowaniem zasad i mechanizmów minimalizujących ryzyko, tj.:

- każdorazowo przekazywanie dokumentacji będzie dokonywane za pośrednictwem w postaci sporządzonego protokołu przez bezpośredniego przełożonego oraz pracownika,
- pracownik zapewni wyodrębnione pomieszczenie i zamykane szafy gwarantujące bezpieczne przechowywanie dokumentacji poza siedzibą Oddziału, z zabezpieczeniem przed nieuprawnionym ujawnieniem, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem,
- zabroniono przewożenia dokumentów do miejsca docelowego środkami transportu publicznego oraz za pośrednictwem prywatnych pośredników oferujących transport w ramach usług regularnych lub okazjonalnych, w tym usług taksówkarskich,
- przewóz dokumentów mógł odbywać się z wykorzystaniem samochodu służbowego Oddziału lub samochodu prywatnego pracownika w zabezpieczonych (np. szyfrowanych) teczkach/walizkach z zastrzeżeniem zakazu opuszczania pojazdu w trakcie transportu dokumentów do miejsca docelowego).

<sup>21</sup> Zatwierdzonych w dniu 09.05.2017 r.

<sup>22</sup> Zaakceptowany przez Dyrektora oraz Pełnomocnika ds. Ochrony informacji Niejawnych Oddziału w dniu 26.03.2020 r.

W wyniku analizy pracowników wybranych do próby (20) ustalono, iż trzech<sup>23</sup> pracowników Działu Organizacyjnego i Postępowań Administracyjnych<sup>24</sup> pobierało oryginalną dokumentację<sup>25</sup> służbową z Oddziału związaną z prowadzeniem postępowań administracyjnych<sup>26</sup>, zawierającą tajemnice prawnie chronione, w tym dane osobowe i informacje o stanie zdrowia. Każdorazowo na taką okoliczność pracownicy sporządzali protokół odbioru/przekazania dokumentacji, w którym wskazywali: imię i nazwisko osoby pobierającej dokumentację, wykaz przekazywanej dokumentacji, nazwę komórki organizacyjnej oraz rodzaj pobieranej dokumentacji. Protokół każdorazowo był podpisywany przez bezpośredniego przełożonego (przekazującego) oraz pracownika (odbierającego dokumentację). Kompletność zwracanych dokumentów każdorazowo była potwierdzana podpisem przez przełożonego.

W okresie trwania epidemii COVID-19, Oddział realizował szereg dodatkowych zadań operacyjnych, związanych z zabezpieczeniem systemu ochrony zdrowia, niewykonywanych w okresie wcześniejszym, tj.: monitorowano wydatkowanie środków z dotacji budżetu państwa na zapobieganie, przeciwdziałanie i zwalczanie COVID-19 w szerokim zakresie, z uwagi na różne źródła finansowania (fundusz przeciwdziałania COVID-19, fundusz solidarnościowy) i przeznaczenie, realizowano zadania z projektu „Hotel dla Medyka”, zawierano i obsługiwano umowy z medycznymi laboratoriami diagnostycznymi, w związku z przeciwdziałaniem COVID-19.

Epidemia COVID-19 nie miała znaczącego wpływu na dane liczbowe dotyczące realizowanych przez Oddział zadań ustawowych. Analiza sprawozdań z okresu objętego epidemią i 10-miesięcznego okresu ją poprzedzającego (marzec-grudzień 2019 r.) wykazała, iż liczba załatwionych spraw w tych okresach przez Oddział, była porównywalna.

(akta kontroli str. 171-210, 461-484, 494)

5. Od 16 marca 2020 r. ograniczono zakres usług świadczonych w salach obsługi klientów i zredukowano personel sali do maksymalnie dwóch stanowisk, koordynatora oraz jednego pracownika ochrony. Umożliwiono interesantom realizowanie spraw związanych z leczeniem uzdrowiskowym drogą korespondencyjną. Klienci mogli również skorzystać z wrzutni, którą ustawiono blisko drzwi wejściowych. Zgodnie z wytycznymi, wstrzymano realizację usług w zakresie punktu podawczego oraz potwierdzania Profilu zaufanego, zarówno dla klientów indywidualnych oraz POZ. Sprawy dotyczące m.in. składania skarg i petycji oraz wniosków o zwrot kosztów leczenia poniesionego poza granicami kraju prowadzono jedynie w formie elektronicznej lub poprzez wysyłkę dokumentacji pocztą, z wykorzystaniem komunikacji telefonicznej.

Od 27 marca 2020 r. zawieszono obsługę w salach obsługi klienta. Na stronie internetowej Oddziału zamieszczono informację dotyczącą formy kontaktu poprzez adres e-mail, adres ePUAP oraz dwa numery telefonów w sprawach pilnych (jeden dla pacjentów, drugi dla świadczeniobiorców). W Oddziale wystawiono skrzynkę do korespondencji oraz zamieszczono komunikat w sprawie zawieszenia obsługi w salach obsługi wraz z informacją na temat aktualnej formy kontaktu.

Od 15 maja 2020 r. w Oddziale przywrócono pełen zakres realizowanych zadań w sali obsługi klientów z zachowaniem środków ochrony. Obsługę polecono realizować przy zachowaniu zasady wpuszczania klienta przez koordynatora

<sup>23</sup> ID pracownika: 668, 598, 335

<sup>24</sup> Wydziału Organizacyjnego i Administracyjno-Gospodarczego

<sup>25</sup> Nieudostępnioną za pomocą aplikacji EZD Oddziału (w ramach której przechowywane były skany dokumentów, wersja elektroniczne pism, zestawienia i skany dokumentów).

<sup>26</sup> Na podstawie art. 50 i 109 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz.U z 2019 r. poz. 1398 ze zm.)

pojedynczo do każdego stanowiska, po obowiązkowej dezynfekcji rąk oraz zasłonięciu ust i nosa.

Od 19 października 2020 r. zmieniono zasady pracy sali obsługi klienta (w związku z przebywaniem w strefie czerwonej), tzn. zrezygnowano z bezpośredniej obsługi interesantów zapewniając możliwość udzielania informacji i przyjmowania dokumentów za pośrednictwem skrzynki podawczej ustawionej na parterze budynku oraz środków komunikacji elektronicznej.

Od dnia 11 stycznia 2021 r. w sali obsługi klienta, uruchomiony został punkt potwierdzania profili zaufanych, z zachowaniem środków ostrożności. Punkt ten został uruchomiony jako wsparcie Narodowego Programu Szczepień przeciw COVID-19.

Zgodnie z postanowieniami rozdziału VII obowiązujących w Oddziale zasad wykonywania i organizacji pracy zdalnej w NFZ<sup>27</sup>, pracę zdalną realizowano z wykorzystaniem m.in. telefonów służbowych (komórkowych) i telefonów prywatnych (komórkowych lub stacjonarnych) pracownika. Ponadto pracownicy Oddziału mieli obowiązek przekierowania swojego numeru służbowego telefonu stacjonarnego na: telefon komórkowy służbowy (jeżeli pracownik posiadał taki telefon), telefon IP na komputerze (Cisco Jabber) lub - w przypadku udzielenia przez pracownika zgody - na telefon prywatny (komórkowy/stacjonarny).

(akta kontroli str. 328-460)

6. Skierowani na pracę zdalną pracownicy Oddziału zgłaszali pracodawcy problemy z realizacją zadań oraz funkcjonowaniem wykorzystywanych przez nich prywatnych narzędzi i programów. Zgłoszenia dotyczyły głównie problemów technicznych występujących w przypadku wykorzystywania sprzętu prywatnego. Zgłaszane problemy dotyczyły m.in. instalacji i konfiguracji komponentów zapewniających możliwość pracy zdalnej, a także konieczności aktualizowania sterowników dla czytników kart inteligentnych. Dodatkowo w Oddziale występował problem polegający na zawieszaniu serwera terminali, który powodował konieczność restartu serwera co kilka dni, co w konsekwencji powodowało kilkuminutową przerwę w pracy użytkowników pracujących na danym serwerze. Wszystkie zgłaszane przez pracowników utrudnienia, zostały naprawione.

(akta kontroli str. 282-286, 328-460)

7. W badanym okresie w Oddziale nie odnotowano żadnej skargi dotyczącej naruszenia obowiązków pracowniczych oraz pracy pracowników wykonywanej w stanie epidemii, dotyczącej obsługi interesantów i trudności w załatwieniu spraw urzędowych.

(akta kontroli str. 237- 238)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

**OCENA CZĄSTKOWA**

Pomimo niezapewnienia przenośnego sprzętu komputerowego wszystkim pracownikom skierowanym do pracy zdalnej, sposób organizacji przez Oddział pracy w takim systemie umożliwiał jej wykonywanie w sposób rzetelny i zgodny z przepisami. W celu zachowania ciągłości działania Oddziału, dzięki zgodzie udzielonej przez pracowników, do pracy zdalnej wykorzystywano ich prywatne komputery, przy czym zapewniono im możliwość bezpiecznego połączenia za pomocą usługi VPN<sup>28</sup>, która umożliwiała wykorzystywanie prywatnego komputera

<sup>27</sup> Zarządzenie nr 34/2021/BSP Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 23.02.2021. W okresie od 11.03.2020 r. możliwość wykorzystywania prywatnych telefonów komórkowych do celów służbowych była realizowana na podstawie odstępstwa od rozdziału IV Podstawowych zasad bezpieczeństwa, które zostało wydane przez Prezesa NFZ.

<sup>28</sup> wirtualna sieć prywatna stanowiąca połączenie między dwoma sieciami lub między użytkownikiem, a siecią.

jako terminala graficznego do obsługi i sterowania swoją stacją roboczą znajdującą się w Oddziale. W trakcie pierwszej i drugiej fali epidemii COVID-19 (odpowiednio w miesiącach marzec-kwiecień oraz listopad-grudzień) pracę zdalną zorganizowano średnio dla 54 i 52,5% pracowników Oddziału i podległych mu delegatur. Pracownicy oddelegowani do pracy zdalnej składali swoim przełożonym tygodniowe sprawozdania z realizacji wykonywanych zadań. W Oddziale wystąpiły przypadki pobierania oryginalnej dokumentacji służbowej zawierającej dane osobowe. Odbywało się to zgodnie wewnętrznymi uregulowaniami, za wiedzą i zgodą przełożonych. Każdorazowo na taką okoliczność pracownicy sporządzali protokół odbioru/przekazania dokumentacji.

#### IV. Uwagi i wnioski

Uwagi i wnioski

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

#### V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

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 Łodzi. 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.

Łódź, 7 maja 2021 r.

Kontroler  
Rafał Piotrowski

Starszy inspektor kontroli państwowej

podpis

Najwyższa Izba Kontroli

Delegatura w Łodzi

p.o. Dyrektor

Piotr Walczak

podpis

