



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Łodzi

LLO.410.006.02.2021

Romana Mierzejewska  
Dyrektor I Oddziału w Łodzi  
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
ul. Zamenhofska 2, 90-431 Łódź

# 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	Zakład Ubezpieczeń Społecznych I Oddział w Łodzi <sup>1</sup> , ul. Zamenhofa 2 90-431 Łódź
Kierownik jednostki kontrolowanej	Romana Mierzejewska, Dyrektor I Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Łodzi, od 1 grudnia 2019 r. <sup>2</sup>
Zakres przedmiotowy kontroli	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej</li><li>2. Wpływ sposobu organizacji pracy zdalnej na jej wykonywanie</li></ol>
Okres objęty kontrolą	Okres 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	Katarzyna Kaczowska, doradca techniczny, upoważnienie do kontroli nr LLO/41/2021 z dnia 17 lutego 2021 r.

(akta kontroli str. 1-3)

---

<sup>1</sup> Zw. dalej Oddział.

<sup>2</sup> Zw. dalej Dyrektorem.

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

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

Od chwili ogłoszenia stanu epidemii Oddział był przygotowany do zorganizowania efektywnej pracy zdalnej maksymalnie dla niespełna 13% pracowników, którzy mogli wykonywać czynności służbowe w tym trybie. Przyjęty w Oddziale sposób organizacji pracy zdalnej, choć wpisywał się w ogólnokrajową politykę zapobiegania rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej COVID-19, umożliwiał faktyczne wykonywanie pracy jedynie niewielkiej liczbie pracowników, której polecano tryb pracy zdalnej, w szczególności w I połowie roku 2020 r.

W okresie objętym kontrolą organizacja pracy zdalnej w Oddziale na czas trwania epidemii COVID-19 odbywała się na podstawie wytycznych opracowywanych i przekazywanych Oddziałowi przez jednostkę nadrzędną. Oddział natomiast nie wprowadził własnych, pisemnych i jednolitych dla wszystkich wydziałów procedur pracy zdalnej.

W trakcie pierwszej fali epidemii (marzec-kwiecień 2020 r.) pracę zdalną ze służbowym laptopem zorganizowano średnio dla 83 osób, tj. dla ok. 6% pracowników Oddziału. Do czasu wybuchu drugiej fali epidemii (listopad – grudzień 2020 r.) Oddział został wyposażony w sześć dodatkowych laptopów. W konsekwencji, w okresie, w którym rozpoczął obowiązywać nakaz pracy zdalnej w instytucjach publicznych<sup>5</sup> liczba osób, którym zorganizowano efektywną pracę zdalną zwiększyła się do 94 (tj. 7,2% pracowników), przy jednoczesnym zminimalizowaniu pracy w „trybie rotacyjnym”. W dodatkowe 35 szt. laptopów Oddział wyposażony został w grudniu 2020 r. (dysponując tym samym łącznie 135 laptopami), a następnie – w 6 sztuk – w marcu 2021 r., mając ostatecznie na stanie 139 laptopów.

Oględziny czterech pomieszczeń służbowych wykazały, że zostały w nich zachowane co najmniej 1,5 m odległości pomiędzy stanowiskami pracy, zgodnie z rozporządzeniem w sprawie ograniczeń w związku z epidemią COVID-19<sup>6</sup>.

Szczegółowa kontrola organizacji pracy zdalnej dla losowo wybranych 20 pracowników Oddziału wykazała, że: polecenia pracy zdalnej dla 17 (85%) z nich wydawane były w formie ustnej; o czynnościach wykonanych podczas pracy zdalnej pracownicy informowali bezpośrednich przełożonych drogą mailową, telefonicznie oraz poprzez systemy dziedzinowe, a od sierpnia 2020 r. - przy wykorzystaniu aplikacji *Ewidencja Czasu Pracy* - pracownicy informowali bezpośrednich przełożonych o rozpoczęciu i zakończeniu pracy zdalnej. Pracownicy składali oświadczenia dotyczące m.in. miejsca i czasu świadczenia pracy oraz zasad BHP.

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

<sup>5</sup> Od 3 listopada 2020 r.

<sup>6</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii, zw. dalej rozporządzeniem w sprawie ograniczeń w związku z epidemią COVID-19; Dz. U. z 2020 r. poz. 566, ze zm.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe<sup>7</sup> kontrolowanej działalności

#### OBSZAR

Opis stanu faktycznego

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

1. W okresie objętym kontrolą Oddział nie wprowadził własnych sformalizowanych i jednolitych dla wszystkich wydziałów zasad/wytucznych organizacji pracy zdalnej, określających sposób rejestracji czasu pracy i ewidencji wykonanych czynności, ze szczególnym uwzględnieniem ich opisu, daty oraz czasu wykonania. Zostały one przekazane do Oddziału ze Sztabu Kryzysowego ZUS drogą mailową. Były to:

- Wytuczne dla pracowników Sali Obsługi Klienta<sup>8</sup> w związku z potencjalnym zagrożeniem koronawirusem<sup>9</sup> (ze zm.), zawierające m.in. zalecenia dotyczące organizacji pracy, wyposażenia w środki ochrony w SOK oraz postępowania w przypadku podejrzenia u klienta Oddziału objawów koronawirusa;
- Plan działań związany z funkcjonowaniem Oddziałów ZUS (ze zm.), z okresem obowiązywania od 16 marca do 30 kwietnia 2020 r., zawierający m.in. tryb postępowania w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi na czas sytuacji związanej z koronawirusem<sup>10</sup>, zgodnie z którym pracownicy ZUS zostali podzieleni na trzy grupy: I – pracownicy wykonujący pracę zdalną z wykorzystaniem sprzętu służbowego, II – pracownicy wykonujący pracę zdalną podnoszący równocześnie kwalifikacje zawodowe, III – pracownicy obsługi stacjonarnej świadczący pracę w siedzibie Centrali ZUS lub Oddziałów,
- Zasady bezpieczeństwa dla Oddziałów oraz zasady działania dla organizacji pracy – Oddziały (ze zm.); z okresem obowiązywania od 10 sierpnia 2020 r. do odwołania, zawierające m.in. informacje o organizacji pracy i zasady poruszania się po budynkach.

Ponadto przekazane zostały informacje w zakresie propozycji organizacji pracy w systemie rotacyjnym (od 25 marca 2020 r.), etapowego przywracania pełnego zakresu realizowanych zadań – Oddziały (od 4 maja 2020 r.) oraz dotyczące obowiązku noszenia maseczek przez klientów Oddziału (od 26 sierpnia 2020 r.).

(akta kontroli str. 11-15, 19, 36-39, 42-52, 54-57)

Ww. procedury nie zawierały wytucznych w zakresie zapoznania z nimi pracowników Oddziału. Dyrektor wyjaśniła, że procedury nie wymagały sformalizowanego komunikowania o nich pracownikom, ani też nie były wymagane pisemne potwierdzenia o zapoznaniu się z treścią tych procedur.

(akta kontroli str. 6-57, 86-91)

Zasady pracy zdalnej zostały określone również w Regulaminie Pracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych<sup>11</sup>, zgodnie z którym w przypadkach uzasadnionych rodzajem pracy, na pisemny wniosek pracownika zaopiniowany przez bezpośredniego przełożonego, pracodawca mógł wyrazić zgodę na wykonywanie

<sup>7</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>8</sup> Zw. dalej SOK.

<sup>9</sup> W dokumencie nie wskazano okresu obowiązywania procedury.

<sup>10</sup> Tryb obowiązywał od 16 do 27 marca 2020 r.

<sup>11</sup> Zarządzeniem nr 25 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 14 czerwca 2004 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu pracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, ze zm. Rozdział, w którym określono zasady pracy zdalnej, został dodany z dniem 1 grudnia 2019 r., na podstawie zarządzenia nr 71 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 7 listopada 2019 r.

przez pracownika pracy poza stałym miejscem pracy, np. w miejscu zamieszkania. Ponadto, pracownik wykonujący pracę zdalną zobowiązany był m.in. do zapewnienia na swój koszt bezpiecznego dostępu do internetu oraz przestrzegania obowiązującego systemu i rozkładu czasu pracy.

(akta kontroli str. 58-69)

2. Analiza pracy zdalnej 20 pracowników<sup>12</sup> Oddziału wykazała, że:

- organizacja pracy zdalnej w poszczególnych wydziałach<sup>13</sup> odbywała się:
  - na podstawie przygotowanych przez naczelników wydziałów i zaakceptowanych przez dyrekcję Oddziału harmonogramów pracy zdalnej (np. KUS, RED, BHP) W harmonogramach nie wskazywano czasu i miejsca wykonywania pracy zdalnej oraz rodzaju wykonywanych czynności,
  - mailowo – pracownicy wysyłali prośbę o wyrażenie zgody na pracę zdalną bezpośrednio do Dyrektora (ZAP),
  - mailowo – pracownicy przekazywali do bezpośrednich przełożonych propozycję terminu pracy zdalnej (BHP, KPS),
  - ustnie – m.in. na podstawie ustnego harmonogramu, ustalanego na bieżąco (RKS-2, KAD, ORG, RKS-1, WER, OBI, OKK),
  - przy uwzględnieniu zagęszczenia w pokoju, dostępności sprzętu oraz możliwości realizacji pracy zdalnej wyłącznie w oparciu o aplikację (UBS-2),
- w okresie objętym kontrolą w Oddziale nie funkcjonowały pisemne i jednolite dla wszystkich wydziałów polecenia pracy zdalnej. Bezpośredni przełożeni kierowali na pracę zdalną:
  - ustnie (OKK – od maja 2020 r., ORG, SER-1, SER-2, RKS-1, RKS-2, KAD, WER, KUS, UBS-2, RED, OBI),
  - mailowo (BHP, ZAP, KPS, OKK – w okresie marzec-kwiecień 2020 r.),
- pracownicy ustnie potwierdzali przyjęcie polecenia do wiadomości lub mailowo (ZAP),
- pracownicy składali oświadczenia o: czasie i miejscu (tj. zamieszkania) wykonywania pracy zdalnej, ewidencjonowaniu czasu pracy, pozostawianiu w dyspozycji pracodawcy oraz o przestrzeganiu zasad BHP,
- trzech bezpośrednich przełożonych (OKK, KUS, BHP), kierujących drogą mailową pracowników na pracę zdalną wskazało charakter użytkowanego sprzętu (laptop).

(akta kontroli str. 6-7, 71-73, 127-197, 443-446, 593-596)

Dyrektor wyjaśniła, że każdy wydział ma inną specyfikę pracy, dlatego pozostawiła nadzorującym pracowników decyzję co do sposobu kierowania na pracę zdalną.

(akta kontroli str. 559-567)

3. Według funkcjonujących w okresie od 16 do 27 marca 2020 r. procedur pracy zdalnej przekazanych ze Sztabu Kryzysowego ZUS, pracownicy wykonujący pracę

<sup>12</sup> ID: 17004192, 17004366, 17000994, 17003492, 17001330, 17002904, 17002086, 17001314, 17004055, 17004351, 17000968, 17000464, 17000041, 17003634, 17002519, 17000808, 17001218, 17000877, 17000582, 17004141.

<sup>13</sup> SER-2 i SER-1 – Wydziały Emerytalno-Rentowe, OKK- Wydział Obsługi Klientów i Korespondencji, RKS-1 i RKS-2 – Wydziały Rozliczeń Kont Płatników Składek, RED – Wydział Realizacji Dochodów, KUS – Wieloosobowe Stanowisko Koordynacji Usług Świadczeniowych, ZAP – Wydział Zamówień Publicznych, KAD – Wydział Kadrowo-Placowy, ORG – Wydział Organizacji i Analiz, UBS-2 – Wydział Ubezpieczeń i Składek, WER – Wydział Wypłat Emerytur i Rent, BHP – Wieloosobowe Stanowisko BPP, KPS – Wydział Kontroli Płatników Składek, OBI – Wieloosobowe Stanowisko Bezpieczeństwa Informacji.

zdalną z wykorzystaniem sprzętu służbowego ewidencjonowali czas pracy w aplikacji ECP (gdy jest wdrożona) lub za pomocą maila do bezpośredniego przełożonego, informującego o rozpoczęciu i zakończeniu pracy. Ponadto, przesyłali mailem informacje o zadaniach wykonanych bądź wykonywanych w ciągu dnia pracy. Pracownicy wykonujący pracę zdalną podnoszący równocześnie kwalifikacje zawodowe (samokształcenie) informowali bezpośredniego przełożonego o rozpoczęciu i zakończeniu pracy poprzez wysłanie wiadomości sms bądź maila z poczty prywatnej. W pozostałych wytycznych/procedurach nie określono zasad ewidencjonowania czasu pracy, jak również nie wprowadzono obowiązku prowadzenia ewidencji czynności, ze szczególnym uwzględnieniem ich opisu, daty oraz czasu wykonania.

(akta kontroli str. 11-15)

Analiza ewidencji czasu pracy zdalnej 20 pracowników Oddziału wykazała, że:

- informacja o czasie pracy w danym dniu przekazywana była:
  - drogą mailową<sup>14</sup> do bezpośredniego przełożonego (ZAP, OKK, RKS-2, UBS-2, WER, ORG, BHP, KPS, ZAP, KAD); w mailach pracownicy informowali o rozpoczęciu i zakończeniu pracy zdalnej z służbowym komputerem, nie uwzględniali natomiast przedziałów godzinowych, w którym te zadania były wykonane. Po wdrożeniu w Oddziale ECP<sup>15</sup> odstąpiono od tego obowiązku. Czas pracy pracowników tych wydziałów był zgodny z ustalonym dla nich wymiarem czasu,
  - drogą telefoniczną (KUS, OBI, KAD, BHP),
  - poprzez rejestrację czynności w systemach dziedzinowych (SER-1, SER-2, RED, OKK, RKS-1, RKS-2), zawierającą konkretne daty pracy zdalnej, bez uwzględnienia czasu wykonania poszczególnych zadań,
- bezpośredni przełożeni pracowników ID: 17004192, 17004366 17001218, 17004141 drogą mailową określali zakres zadań (bądź dodatkowych zadań) do wykonania podczas pracy zdalnej, niezależnie, czy pracownik posiadał służbowy laptop, czy też realizował samokształcenie. W pozostałych przypadkach, dla 16 pracowników nie wskazano „na piśmie” rodzaju wykonywanych czynności, gdyż - jak wyjaśnili naczelnicy wydziałów - zadania zostały określone w zakresach obowiązków, opierały się na harmonogramach i terminarzach, narzucanych również przez aplikacje i systemy komputerowe,
- zrealizowane przez pracownika czynności w trybie zdalnym były weryfikowane przez bezpośrednich przełożonych poprzez m.in. analizę obsługi zadań, kontrolę terminowości i prawidłowości opracowanych spraw, raportowanie z aplikacji dziedzinowych. Czynności w trybie zdalnym polegające na samokształceniu weryfikowane były poprzez testy wiedzy zdobytej podczas samokształcenia.

(akta kontroli str. 71-73, 79-85, 198-352)

4. Dyrektor Oddziału nie zapewniła niektórym pracownikom<sup>16</sup> wykonującym pracę zdalną w okresie od marca 2020 r. do grudnia 2020 r. wyposażonych i skonfigurowanych narzędzi oraz materiałów niezbędnych do jej realizacji, tj.:

- służbowego laptopa:

<sup>14</sup> Do czasu wprowadzenia aplikacji Ewidencja Czasu Pracy – ECP.

<sup>15</sup> Od sierpnia 2020 r.

<sup>16</sup> Na podstawie analizy sprzętu niezbędnego do realizacji zadań w formie zdalnej 20 pracowników.



- trzem pracownikom (ID: 17001218, 1700877, 17004141) w okresie od marca do grudnia 2020 r.,
  - trzem pracownikom (ID: 17000994, 17004055, 17003634) w kwietniu 2020 r.,
  - jednemu pracownikowi (ID 17004055) w marcu 2020 r.
- służbowego modemu 19 pracownikom (wyjątek ID 17004351) – korzystali oni z prywatnego łącza do celów służbowych,
  - służbowego telefonu komórkowego 16 pracownikom<sup>17</sup>.
- (akta kontroli str. 71-73, 75-83, 101, 127-130, 198-204)

Dyrektor wyjaśniła, że liczba sprzętu komputerowego oraz modemów była ograniczona, nie można było zatem zapewnić sprzętu wszystkim pracownikom. Ponadto wyjaśniła, że sytuacja była bardzo dynamiczna i wymagała podejmowania niestandardowych decyzji w zakresie organizacji pracy, aby zachować ciągłość działania Oddziału.

(akta kontroli str. 559-567)

Analizowani pracownicy Oddziału będąc na pracy zdalnej z komputerem korzystali z systemów dziedzinowych, nie pobierali ani nie kserowali dokumentów w siedzibie Oddziału, nie wykorzystywali prywatnego tonera do drukarki oraz papieru do kserokopii dokumentów. Komunikacja pomiędzy pracownikiem a bezpośrednim jego przełożonym możliwa była poprzez telefon służbowy bądź prywatny, pocztę mailową służbową oraz właściwe aplikacje w systemach dziedzinowych

(akta kontroli str. 71-73, 75-83, 103-123, 127-130, 198-204)

W okresie objętym kontrolą pracownik (ID 17004141) Wydziału OBI podczas pracy zdalnej (tj. 2 kwietnia 2020 r.) wykorzystywał prywatny komputer do celów służbowych, w związku z samokształceniem. Pracownik ten wyjaśnił, że nie korzystał on z prywatnej skrzynki mailowej do celów służbowych.

(akta kontroli str. 71-73, 101-103, 196, 348-352, 360-371)

Z pracownikami wykonującymi pracę w systemie zdalnym nie zawarto żadnych umów/porozumień, regulujących korzystanie przez nich z prywatnych zasobów, w tym w zakresie bezpieczeństwa informacji, przetwarzanych z użyciem prywatnego sprzętu w czasie wykonywania tej pracy. Pracownicy ci składali jedynie oświadczenie o udostępnieniu prywatnego numeru kontaktowego na czas pracy zdalnej, wg wzoru przekazanego z Centrali ZUS.

(akta kontroli str. 85-91)

Laptopy przydzielone pięciu wybranym pracownikom<sup>18</sup> w celu realizacji przez nich pracy w formie zdalnej posiadały: zainstalowany program antywirusowy oraz systemy dziedzinowe właściwe dla danych wydziałów, dostęp do elektronicznej poczty służbowej oraz dostęp do elektronicznego obiegu dokumentów. Nadane były też hasła do systemu operacyjnego i systemów dziedzinowych. Udostępnienie łącza VPN możliwe było przy wykorzystaniu prywatnego internetu, gdyż pracownicy nie posiadali służbowego modemu internetowego. W jednym przypadku pracownik wykorzystywał laptop przed pandemią COVID-19. Przekazany do użytkowania domowego służbowy sprzęt komputerowy umożliwiał pracownikom wykonywanie wymaganych od nich obowiązków.

(akta kontroli str. 74-75)

<sup>17</sup> ID: 17004192, 17004366, 17000994, 17001330, 17002904, 17002086, 17001314, 17004351, 17000968, 17000041, 17003634, 17002519, 17000808, 17001218, 17000877, 17004141.

<sup>18</sup> Pięć laptopów wybranych losowo do oględzin.

5. Naczelnicy nadzorujący<sup>19</sup> pracę wykonywaną w formie zdalnej posiadali możliwość bieżącego nadzoru poprzez kontakt telefoniczny (dwóch nadzorujących), mailowy (trzech nadzorujących) oraz właściwe aplikacje raportów monitorujących w systemach dziedzinowych oraz raportów i dokumentów księgowych (czterech nadzorujących).

Żaden z ww. naczelników nie korzystał z prywatnej skrzynki mailowej do celów służbowych, dwóch (ID: 17002717, 17000986) natomiast korzystało z prywatnego łącza internetowego do celów służbowych.

(akta kontroli str. 76-78, 131-196)

6. Według stanu na dzień 31 marca 2020 r. Oddział dysponował 94 laptopami, na 31 grudnia 2020 r. i na 1 lutego 2021 r. – 135 laptopami<sup>20</sup>. Wg stanu na dzień 31 marca 2021 r. na stanie Oddziału znajdowało się 139 laptopów.

(akta kontroli str. 455-462, 598, 609-611)

Według stanu na październik 2020 r. w I Oddziale ZUS w Łodzi (włącznie z Inspektoratami) zatrudnionych było 1.324 pracowników.

Z ankiety predyspozycji pracowników do pracy zdalnej sporządzonej w październiku 2020 r.<sup>21</sup> wynikało, że w sytuacji pełnego zabezpieczenia sprzętu komputerowego, 724 osoby (54,7%) mogłyby świadczyć pracę w formie zdalnej. Kryterium wskazane w ankiecie to również m.in.: spełnione (bądź nie) warunki lokalowe i techniczne; predyspozycje osobiste i zawodowe pracownika; aplikacje, przy użyciu których możliwa jest realizacja zadań na pracy zdalnej.

Z ankiety uaktualnionej w styczniu 2021 r. wynikało, że na 1.057 osób<sup>22</sup> służbowego laptopa nie posiadało 925 pracowników (87,5%), którzy mogliby świadczyć tę pracę, jeśli taki komputer zostałby im przydzielony. W ankiecie wskazano, że: „pracownik mógłby świadczyć pracę zdalną, jeśli posiadałby komputer służbowy (i/lub vpn, internet)”.

Wśród pracowników posiadających komputer przenośny (12,5%):

- 96 pracowników posiadało komputery przenośne z VPN oraz wszelkie zasoby, aby świadczyć pracę zdalną,
- 14 pracowników posiadało komputery przenośne z VPN i mogłyby świadczyć pracę zdalną, jednak zalecane było posiadanie dodatkowego sprzętu/uprawnień;
- 18 pracowników posiadało laptopy przydzielone tymczasowo, jednak wymagane było ich wyposażenie.

W sytuacji, gdyby w Oddziale dostępne były służbowe laptopy, wszyscy pracownicy merytoryczni mogliby świadczyć pracę w formie zdalnej.

(akta kontroli str. 403-409, 598)

Według stanu na dzień 1 lutego 2021 r. 12,8% pracowników Oddziału, których rodzaj wykonywanych czynności nie wykluczał pracy w trybie zdalnym, dysponowało sprzętem komputerowym umożliwiającym efektywną (bez szkoleń) pracę zdalną.

(akta kontroli str. 372, 403-409, 598)

Z ankiet predyspozycji sporządzonych w październiku 2020 r. oraz w styczniu 2021 r. wynikało, że odpowiednio 14 i 12 pracowników (z 20 analizowanych) nie posiadało komputera przenośnego z dostępem do służbowej poczty elektronicznej,

<sup>19</sup> Losowo wytypowani pracownicy nadzorujący o ID: 17002205, 17003492, 17002717, 17004006, 17000986.

<sup>20</sup> Wg stanu na dzień 31 stycznia 2021 r. dwa laptopy były przeznaczone do likwidacji.

<sup>21</sup> Sporządzona przez Oddział na wniosek Centrali ZUS.

<sup>22</sup> Spośród wszystkich pracowników Oddziału mogących realizować zadania w formie pracy zdalnej ze sprzętem (nie na samokształceniu) znajdowało się 1.057 osób. Z grupy tej wyłączeni zostali pracownicy, którzy takiej pracy świadczyć nie mogli, np. kierowcy, robotnicy.



dzięki któremu mogliby realizować pracę w formie zdalnej, gdyby taki komputer został im przydzielony. W okresie pomiędzy październikiem 2020 r. a styczniem 2021 r. służbowe komputery przydzielone zostały dwóm pracownikom ID: 17001330 i 17004055. Dla pracownika ID 17000808 laptop został przydzielony tymczasowo.

(akta kontroli str. 406-409)

Dyrektor wyjaśniła, że w celu zapewnienia pracownikom Oddziału wyposażenia w sprzęt służbowy podejmowała działania polegające na rozdysponowaniu nieużywanego sprzętu (pracowników będących na długotrwałych nieobecnościach oraz te wykorzystywane do działań zewnętrznych, np. szkolenia, kontrola płatników składek) do wydziałów, których zadania miały wpływ na zachowanie ciągłości działania Oddziału lub, w których występowały przypadki zakażeń i zachodziła potrzeba odizolowania pracowników.

(akta kontroli str. 455-462)

Dyrektor składała zapotrzebowania na sprzęt komputerowy w odpowiedzi na maile Centrum Serwisu Informatycznego<sup>23</sup>, tj.:

- w sierpniu 2020 r. – na 229 laptopów dla I Oddziału ZUS w Łodzi (wraz z inspektoratami) oraz na siedem laptopów dla Centrum Kontroli Wewnętrznej,
- 3 listopada 2020 r. – na laptopy dla 66 kluczowych pracowników I Oddziału w Łodzi<sup>24</sup> (w tym 39 pracowników Oddziału). W dniu 4 listopada 2020 r. Dyrektor złożyła nowe zapotrzebowanie na laptopy dla 35 kluczowych pracowników (w tym 22 pracowników Oddziału).

(akta kontroli str. 380-388)

W wyniku interwencyjnego zakupu laptopów w ramach akcji COVID-19, dla I Oddziału ZUS w Łodzi (wraz z Inspektoratami) zakupionych zostało 35 szt. laptopów<sup>25</sup> na kwotę 147.441,95 zł. Zostały one dostarczone do Oddziału w dniu 19 listopada 2020 r. oraz przekazane dla pracowników do użytkowania – od dnia 2 grudnia 2020 r. Zakupiony sprzęt został przypisany do wszystkich 35 pracowników zgłoszonych w dniu 4 listopada 2020 r.

(akta kontroli str. 389-402)

Dyrektor wyjaśniła, że powodem zmniejszenia przydziału laptopów, który brała pod uwagę Centrala przy rozdzielaniu sprzętu, była liczba zachorowań na COVID-19 występująca w tym czasie w poszczególnych Oddziałach ZUS. Ponadto wyjaśniła, że potwierdzeniem ciągłości pracy mogą być zachowane standardy i terminowość obsługi spraw i wypłaty świadczeń, jak również brak problemów z wykonywaniem pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 455-462)

Ponadto, w dniu 7 lipca 2020 r. Oddział otrzymał – w ramach zwrotu z Oddziału ZUS w Koszalinie – sześć szt. laptopów oraz 31 marca 2021 – z Centrali ZUS dla Centrum Kontroli Wewnętrznej – cztery szt. laptopów.

(akta kontroli str. 598)

Wśród osób pierwotnie wytypowanych (w dniu 3 listopada 2020 r.) przez Dyrektora do doposażenia w sprzęt służbowy był kluczowy pracownik ID 17004055 (poddany szczegółowej analizie przez NIK). W zamówieniu po zmianach (złożonym 4 listopada 2020 r.) nie zapotrzebowano laptopa dla tego pracownika. W okresie objętym kontrolą pracownik ten skierowany został na pracę zdalną bez komputera

<sup>23</sup> Zw. dalej CSI – ZUS II Oddział w Łodzi w Zduńskiej Woli – jednostka prowadząca sprawy związane z realizacją zapotrzebowań na sprzęt komputerowy dla Oddziału.

<sup>24</sup> Wraz z Inspektoratami.

<sup>25</sup> W tym 22 szt. laptopów dla Oddziału. Wg stanu na 31 marca 2020 r. w Oddziale zatrudnionych było 746 osób, wg stanu na 30 listopada 2020 r. – 713 osób, wg stanu na 31 grudnia 2020 r. – 712 osób.

(samokształcenie) w marcu 2020 r. (2 dni) i w kwietniu 2020 r. (4 dni), natomiast z wykorzystaniem sprzętu służbowego – w grudniu 2020 r. (1 dzień).

Dyrektor wyjaśniła, że nieuwzględnienie pracownika ID 17004055 w zamówieniu z dnia 4 listopada 2020 r. spowodowane było potrzebą zmniejszenia liczby pracowników przewidzianych do doposażenia w sprzęt służbowy.

(akta kontroli str. 79-83, 198-204, 380-401, 455-462)

Dyrektor nie wykorzystywała w pełni informatycznych zasobów, będących na stanie Oddziału. W okresie maj – czerwiec 2020 r. do pracy zdalnej z komputerem skierowanych było odpowiednio 45 osób (3,3%) i 33 osoby (2,4%), podczas gdy w tych samych okresach na stanie jednostki były łącznie 94 laptopy. Jednocześnie na pracę zdalną bez komputera (samokształcenie) skierowanych było w tym okresie odpowiednio 31 osób i cztery osoby.

W okresie lipiec – październik 2020 r. do pracy zdalnej skierowanych było: w lipcu – 33 osoby (2,43%), w sierpniu – 34 osoby (2,55%), we wrześniu – 36 osób (2,71%), w październiku – 52 osoby (3,93%), podczas gdy w tych samych okresach na stanie jednostki było łącznie 100 laptopów. Jednocześnie na pracę zdalną bez komputera (samokształcenie) kierowanych było: w lipcu – jedna osoba, w sierpniu – 31 osób, we wrześniu – dwie osoby, w październiku – 34 osoby.

Dyrektor wyjaśniła, że w miesiącach marzec-kwiecień do pracy zdalnej kierowani byli pracownicy kluczowi oraz osoby, których charakter pracy pozwalał na pracę w systemach dziedzinowych. Niewielka ilość sprzętu przygotowana była do wydania pracownikom w sytuacji nagłej. Ponadto wyjaśniła, że w czasie wakacji zakażeń było mniej, rozpoczął się okres urlopowy i zmniejszyło się zagęszczenie w pokojach, co spowodowało, że część osób mogła wrócić do pracy<sup>26</sup>.

(akta kontroli str. 70, 372, 455-462, 589-592, 598, 612-617)

W okresie objętym kontrolą Oddział zakupił siedem zestawów do wideokonferencji (tj. kamery, słuchawki z mikrofonem na pałąku)<sup>27</sup>, na kwotę 2.139,99 zł.

(akta kontroli str. 92-100)

7. W dniu 25 marca 2020 r. do Oddziału przekazany został komunikat Sztabu Kryzysowego ZUS o możliwości zorganizowania pracy w systemie „rotacyjnym”, w którym pracownicy, np. w jednym tygodniu wykonywaliby pracę w stałym miejscu pracy od rana, natomiast w kolejnym tygodniu od wczesnych godzin popołudniowych, z uwzględnieniem podziału czasu pracy każdego pracownika na pracę wykonywaną w Oddziale oraz pracę zdalną. Przykładowo, grupa pracowników wykonywałaby pracę w siedzibie Oddziału od godz. 6.00 do 12.00, a przez następne dwie godziny – pracę zdalną.

(akta kontroli str. 19-20)

W okresie objętym kontrolą w Oddziale wprowadzona została – poza pracą zdalną z komputerem i samokształceniem – praca w nw. systemach rotacyjnych:

- 7 godz. stacjonarnie/1 godz. samokształcenie (wydziały: Realizacji Dochodów; Obsługi Klientów i Korespondencji; Rozliczeń Płatników Składek; Świadczeń Emerytalno-Rentowych; Ubezpieczeń i Składek,
- 6 godz. stacjonarnie/2 godz. samokształcenie (Wydział Zasiłków),
- 4 godz. stacjonarnie/4 godz. samokształcenie (Wydział Administracyjno-Gospodarczy),
- 6,5 godz. stacjonarnie/1,5 godz. samokształcenie (Wydział Rachunkowości i Finansów).

<sup>26</sup> Dyrektor w wyjaśnieniach nie odniósł się do okresu maj-czerwiec oraz do okresów powakacyjnych.

<sup>27</sup> Faktury z dnia: 25 września 2020 r., 8 grudnia 2020 r.

Pracę rotacyjną świadczyło 12 pracowników w marcu 2020 r., 71 pracowników – w kwietniu 2020 r., po trzech pracowników – w maju i w listopadzie 2020 r oraz jeden pracownik – w lipcu 2020 r. i dwóch w czerwcu 2020 r. W pozostałych miesiącach żaden pracownik nie świadczył pracy w systemie rotacyjnym.

Dyrektor wyjaśniła, że dyrekcja Oddziału między sobą ustalała harmonogramy pracy rotacyjnej w siedzibie Oddziału, np. Dyrektor – w godz. od 7.00 do 12.00, a jej Zastępca – w godz. od 12.00 do 15.00.

(akta kontroli str. 70, 455-462, 559-567)

Dyrektor wyjaśniła, że pracownicy pracujący rotacyjnie odnotowywali łączny ośmiogodzinny czas pracy, gdyż w systemie ECP nie było możliwości technicznych na rozdzielne ewidencjonowanie czasu pracy.

(akta kontroli str. 612-614)

Ogłędzinom poddano trzy pokoje służbowe wielostanowiskowe<sup>28</sup>. W pokojach tych odległość pomiędzy siedziskami przy biurkach wahała się od ok. 150 cm do ok. 220 cm. Wyjątek stanowiły dwa stanowiska w pok. 1208, gdzie odległość ta wynosiła poniżej 1 metra. Dyrektor wyjaśniła, że jedno z ww. stanowisk było wyłączone z użytkowania. Biurka nie były oddzielone od siebie przepierzeniem.

Ponadto ogłędzinom poddano SOK. Sala ta była przygotowana do obsługi klientów podczas epidemii COVID-10 – odległość od stanowisk obsługujących klientów wynosiła ponad 170 cm, stanowiska oddzielone były od siebie przezroczystą przesłoną, dodatkowym zabezpieczeniem było przepierzenie pleksi pomiędzy klientem a pracownikiem SOK. Przy każdym stanowisku stało jedno krzesło.

(akta kontroli str. 586-588, 597)

Dyrektor, w celu zapewnienia bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia pracowników wirusem SARS-CoV-2, m.in. zakupiła płyny do dezynfekcji rąk oraz powierzchni, zleciła wykonanie przegród z folii stretch na SOK, wyposażyła pracowników w maseczki wielokrotnego użytku oraz przyłbice, zmieniła godziny rozpoczęcia pracy, poleciła rozlokowanie pracowników do mniej wykorzystywanych terenowych jednostek Oddziału, zleciła mieszanie zespołów pracowników i rozlokowanie w miarę możliwości lokalowych, np. w salach konferencyjnych.

(akta kontroli str. 455-475)

8. Zdaniem Dyrektora, ryzykami związanymi z organizacją pracy zdalnej może być, np. wydłużenie czasu napraw przy problemach ze sprzętem, możliwość utrudnienia pracy zdalnej, gdy inne osoby zamieszkujące we wspólnym lokalu również pracują/uczą się zdalnie, niewystarczające warunki pracy w domu pod kątem spełnienia wymagań BHP. Korzyści, to m.in. zapewnienie ciągłości działania ZUS w ramach zadań priorytetowych i kluczowych; w przypadku pracowników SOK możliwość koncentracji przy realizacji spraw na tzw. zapleczu; korzyści finansowe dla ZUS jako pracodawcy – mniejsze koszty stałe dotyczące np. zużycia wody, prądu, ogrzewania; poprawa wizerunku Zakładu poprzez uruchomienie różnych kanałów kontaktu z ZUS; możliwość rozwoju pracowników poprzez zdobywanie kolejnych umiejętności i poszerzanie wiedzy.

Dyrektor wyjaśniła, że zasadnym wydaje się sukcesywna wymiana sprzętu stacjonarnego na notebooki i laptopy, jako sprzętu docelowego do każdego rodzaju pracy; inną barierą jest zakrojona na szeroką skalę praca z dokumentacją papierową – w Zakładzie aktualnie wprowadzana jest digitalizacja akt i elektronizacja. Ponadto wyjaśniła, że planowanie działań związanych z pracą zdalną pozostaje w ścisłym związku z różnymi kanałami kontaktu z klientem, formą obsługi spraw oraz zmianami legislacyjnymi; w Zakładzie trwają prace nad

<sup>28</sup> Pok. 512 i pok. 1208 – po sześć stanowisk do pracy, pok. 1319 – osiem stanowisk do pracy.

zdefiniowaniem standardów pracy zdalnej dla poszczególnych stanowisk przy udziale przedstawicieli Oddziałów.

Według Dyrektora, dobre praktyki to: przesyłanie informacji między pracownikiem a osobą kierującą o tempie postępu realizacji zadań; stworzenie ustandaryzowanego modelu pracy w poszczególnych komórkach; bardzo dobra organizacja pracy pracowników i ich bezpośrednich przełożonych.

(akta kontroli str. 86-91)

W okresie objętym kontrolą w Oddziale nie przeprowadzono kontroli wewnętrznej oraz audytu w obszarze przygotowania, organizacji, wykonywania zadań w ramach pracy zdalnej i zapewnienia ciągłości jej funkcjonowania.

(akta kontroli str. 455-462)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Ocena częściowa

Od chwili ogłoszenia stanu epidemii Oddział był przygotowany do zorganizowania efektywnej pracy zdalnej maksymalnie dla niespełna 13% pracowników, których rodzaj wykonywanych czynności nie wykluczał pracy w tym trybie. Organizacja pracy zdalnej w Oddziale odbywała się na podstawie wytycznych opracowywanych i przekazywanych Oddziałowi przez jednostkę nadrzędną. Oddział nie wprowadził własnych, pisemnych i jednolitych dla wszystkich wydziałów procedur pracy zdalnej. Przeważającą formą kierowania na pracę zdalną była forma ustna (w tym telefonicznie) oraz sporadycznie – mailowa. Oględziny czterech pomieszczeń służbowych wykazały, że zostały w nich zachowane wymagane odległości pomiędzy stanowiskami pracy.

OBSZAR

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

Opis stanu  
faktycznego

1. W okresie objętym kontrolą:

- skierowano do pracy zdalnej – z wykorzystaniem sprzętu służbowego z podłączeniem VPN – od 33 pracowników (w miesiącach czerwiec, lipiec 2020 r.) do 135 (w grudniu 2020 r.). Najwięcej osób skierowano do pracy w miesiącach marzec-kwiecień 2020 r. (odpowiednio 81 i 85 osób) oraz listopad – grudzień 2020 r. (odpowiednio 96 i 135),
- odsetek pracowników kierowanych na pracę zdalną wahał się od 2,41% (w czerwcu 2020 r.) do 10,22% (w grudniu 2020 r.). W listopadzie 2020 r. wyniósł on 7,26%,
- skierowano do pracy zdalnej – bez sprzętu służbowego – od jednego pracownika (w lipcu 2020 r.) do 934 pracowników (w kwietniu 2020 r.). Najwięcej pracowników do pracy zdalnej skierowano w miesiącach marzec-kwiecień 2020 r. (odpowiednio 868 i 934). W okresie listopad- grudzień 2020 r. skierowanych było odpowiednio 15 i 21 pracowników,
- skierowano do pracy rotacyjnej – od jednego pracownika (w lipcu 2020 r.) do 71 pracowników (w kwietniu 2020 r.)<sup>29</sup>,
- pracownicy przebywali w izolacji 184 dni w listopadzie 2020 r. (66) i 280 dni w grudniu 2020 r. (55). W pozostałych miesiącach 2020 r. oraz w 2019 r. żaden z pracowników nie przebywał w izolacji,
- liczba dni, w których pracownicy przebywali na kwarantannie wahała się od 10 w lipcu 2020 r. (2 osoby) do 739 – w listopadzie 2020 r. (161 osób)<sup>30</sup>. W 2019 r. żaden z pracowników nie przebywał na kwarantannie,

<sup>29</sup> W miesiącach sierpień, wrzesień, październik, grudzień 2020 r. pracownicy Oddziału nie byli kierowani do pracy w systemie rotacyjnym.



- liczba dni, w których pracownicy przebywali na zwolnieniu lekarskich wahała się od 1273 w sierpniu 2020 r. do 4912 w marcu 2020 r. Adekwatnie, w 2019 r. w marcu liczba tych dni wyniosła 2015 (i była najwyższa w 2019 r.), a w sierpniu – 1244 dni,
- liczba dni, w których pracownicy przebywali na urlopie wypoczynkowym zaległym wyniosła od 36 dni w grudniu 2020 r. do 1279 dni w kwietniu 2020 r.
- liczba dni, w których pracownicy przebywali na urlopie wypoczynkowym bieżącym wyniosła od 559 dni w marcu 2020 r. do 6059 dni w sierpniu 2020 r. W marcu 2019 r. i w sierpniu 2019 r. liczba dni wykorzystanych na urlop wypoczynkowy była zbliżona do tych samych miesięcy 2020 r. i wyniosła odpowiednio 642 dni i 6055 dni,
- w trakcie pracy zdalnej bez sprzętu służbowego pracownicy na samokształcenie wykorzystali najwięcej dni w kwietniu 2020 r., tj. 2720 dni (12,7% liczby dni faktycznie przepracowanych),
- liczba dni przeznaczonych na szkolenia (w tym online) wahała się od 2 we wrześniu 2020 r. do 154 – w marcu 2020 r. Adekwatnie, w 2019 r. liczba ta wyniosła odpowiednio 254 i 126.

(akta kontroli str. 70, 612-614)

Na pracę zdalną ze służbowym komputerem w marcu 2021 r. skierowanych zostało łącznie 166 pracowników (niespełna 16%).

(akta kontroli str. 559-567)

2. W okresie objętym kontrolą czterech pracowników z 20 objętych szczegółową analizą realizowało szkolenia (tradycyjne, online) w dniach, w których nie wykonywali pracy zdalnej:

- pracownik ID 17002519 w marcu 2020 r. uczestniczył w 1-dniowym szkoleniu z obsługi WAR,
- pracownik ID 17004141 w październiku 2020 r. uczestniczył w 1-dniowych warsztatach online z identyfikacji i analizy ryzyka,
- pracownik ID 17000808 w marcu 2020 r. uczestniczył w szkoleniach łącznie przez trzy dni:
  - 1-dniowym w szkoleniu z obsługi WAR,
  - 2-dniowym szkoleniu „miękkim”,
- pracownik ID 17004351 uczestniczył w szkoleniach łącznie przez sześć dni:
  - w marcu 2020 r. w 3-dniowym szkoleniu,
  - w październiku 2020 r.: w 1-dniowym i w 2-dniowym szkoleniu.

W jednym przypadku pracownik ID 17000582 w listopadzie 2020 r. uczestniczył w 1-dniowym szkoleniu online „miękkim” w dniu, którym wykonywał pracę zdalną z wykorzystaniem służbowego komputera. Czas przeznaczony na szkolenie stanowił 5,9% dziennego czasu pracy zdalnej.

Pozostałych 15 pracowników nie realizowało żadnych szkoleń od marca do grudnia 2020 r.

Dyrektor wyjaśniła, że na dysproporcję oraz brak uczestnictwa w szkoleniach pracowników miały wpływ ograniczenia związane z działalnością szkoleniową, powstałe w wyniku pandemii.

(akta kontroli str. 79-83, 124-126, 349, 559-580)

Liczba dni urlopu wypoczynkowego bieżącego wykorzystywanego przez pracowników Oddziału w okresach marzec-kwiecień 2019 r. i październik-grudzień

<sup>30</sup> W pozostałych miesiącach przebywały na kwarantannie: w marcu – 4 osoby, w kwietniu – 22 osoby, w maju – 2 osoby, w czerwcu – 1 osoba, w sierpniu – 33 osoby, we wrześniu – 40 osób, w październiku – 105 osób, w grudniu 108 osób.



2019 r. była zbliżona do liczby dni w analogicznych okresach 2020 r. Pracownicy Oddziału:

- w marcu i w kwietniu 2019 r. wykorzystali więcej dni urlopu bieżącego w porównaniu do tych miesięcy w 2020 r., tj.: o 12,9% w marcu (tj. o 83 dni) i o 31% w kwietniu (tj. o 454 dni),
- w październiku i w grudniu 2019 r. wykorzystali więcej dni urlopu bieżącego w porównaniu do tych miesięcy w 2020 r., tj.: o 2,2% w październiku (tj. o 41 dni) i o 6,8% w grudniu (tj. o 222 dni),
- w listopadzie 2019 r. wykorzystali o 19% mniej dni urlopu bieżącego w porównaniu do tego okresu w 2020 r. (tj. o 229 dni).

(akta kontroli str. 70, 79-83)

3. Analizowanych 20 pracowników świadczących pracę w formie zdalnej:

- rozliczało czynności wykonane podczas tej pracy na trzy sposoby:
  - drogą mailową szczegółowo informowali bezpośredniego przełożonego o zrealizowanych czynnościach (OKK, RKS-2, ZAP, KAD, ORG, KPS, WER),
  - ewidencjonowali czynności w systemach dziedzinowych (SER-1, SER-2, RKS-2, RED, RKS-1),
  - pracownicy realizujący samokształcenie telefonicznie informowali o wykonaniu pracy zdalnej oraz o rozpoczęciu i zakończeniu tej pracy,
- 16 pracowników nie było wyposażonych w służbowe telefony komórkowe. Po udostępnieniu prywatnych numerów telefonów realizowali służbowe sprawy bieżące z przekierowanego służbowego telefonu stacjonarnego.

(akta kontroli str. 131-196, 198-352)

Liczba dni pracy zdalnej wykonywanej przez poszczególnych pracowników odnotowana przez naczelników wydziałów była zgodna z faktyczną liczbą dni przepracowanych w formie zdalnej.

(akta kontroli str. 79-83, 476)

Pracownicy kierowani na pracę zdalną bez sprzętu służbowego (m.in. laptopa) realizowali zadania polegające na samokształceniu. Jak wyjaśnili naczelnicy wydziałów<sup>31</sup> pracownicy ci podnosili swoje kwalifikacje, zapoznając się z materiałami szkoleniowymi z właściwego zakresu tematycznego oraz rozwiązując testy z wiedzy merytorycznej, udostępnione na stronie internetowej Departamentu Spraw Pracowniczych Centrali ZUS.

Efektywność samokształcenia w czasie pracy zdalnej została zweryfikowana w testach wiedzy rozwiązywanych przez tych pracowników.

(akta kontroli str. 248-250, 258-262, 284-290, 317-327, 348-359)

4. W okresie objętym kontrolą w Oddziale nie funkcjonowała ewidencja (pisemna bądź elektroniczna) pobranych dokumentów.

Z-ca Dyrektora ds. świadczeń Oddziału wyjaśniła, że w Oddziale nie wystąpiły przypadki, by w latach 2020-2021 (do 31 marca) pracownicy pobierali dokumenty i wynosili je poza jednostkę.

(akta kontroli str. 454)

Analiza spraw prowadzonych przez trzech pracowników Oddziału (ID: 17003786, 17004192, 17002086) w zakresie terminowości ich załatwienia wykazała, że:

- w sprawie prowadzonej przez pracownika ID 17003786 nastąpiło opóźnienie w realizowaniu ustawowych zadań, na co została złożona skarga od petenta ZUS. Opóźnienie dotyczyło nieterminowej wypłaty

<sup>31</sup> OKK, UBS-2, KUS, KAD, BHP i OBI.

świadczenia (emerytury) za październik 2020 r. Przedmiotowe świadczenie, dopiero wskutek interwencji petenta, zostało przekazane w dniu 3 listopada 2020 r., zamiast 25 października 2020 r.

Pracownik Oddziału prowadzący sprawę (ID 17003786) w październiku 2020 r. nie został skierowany na pracę zdalną, natomiast pracownik aprobujący (ID 17002997) pracował w formie zdalnej ze służbowym laptopem przez dwa dni w październiku 2020 r.

Pracownicy: prowadząca sprawę oraz aprobująca sprawę wyjaśniły, że przez przeoczenie nie uruchomiły wypłaty emerytury za miesiąc październik 2020 r., natomiast po telefonicznym zgłoszeniu przez świadczeniobiorcę braku emerytury niezwłocznie uruchomiona została wypłata tego świadczenia w dniu 3 listopada 2020 r.

(akta kontroli str. 4-5, 86-91, 482)

- sprawy prowadzone przez pracownika ID 17004192 dotyczące wniosków o wydanie emerytury oraz wniosków zamiennych, zarejestrowanych z urzędu, w wytypowanych dniach: 5 i 6 listopada 2020 r. zrealizowane były terminowo,
- sprawy prowadzone przez pracownika ID 17002086 dotyczące uchylecia czynności egzekucyjnych, umorzenia kosztów egzekucyjnych od należności z tytułu składek oraz rozłożenia na raty należności z tytułu składek, w wytypowanych dniach 28 maja 2020 r. oraz 4 czerwca 2020 r. zrealizowane były terminowo.

(akta kontroli str. 599-603, 604-607)

Liczba zadań wykonanych przez Oddział w okresie od 1 kwietnia do 31 grudnia 2020 r. w zakresie wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych dotyczących emerytur i rent zmniejszyła się w stosunku do liczby takich spraw w 2019 r. W 2020 r. w danym okresie sprawozdawczym złożono 13.882 wnioski, a rozpatrzono 14.062 wnioski, przy odpowiednio 22.947 i 23.247 wnioskach w 2019 r. Liczba wniosków do załatwienia z poprzedniego okresu sprawozdawczego w II-IV kw. 2020 r. wyniosła 1.615, natomiast w II-IV kw. 2019 r. – 2.872.

Liczba wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji złożonych i rozpatrzonych w 2019 r. i w 2020 r. zmniejszyła się znacznie. W 2019 r. złożono 4.089 wniosków, a rozpatrzono 2.611, w 2020 r. było to odpowiednio 681 i 1.011 wniosków. Liczba wniosków do załatwienia z poprzedniego okresu sprawozdawczego w II-IV kw. 2020 r. wyniosła 745, natomiast w II-IV kw. 2019 r. – 143.

Na dużo niższym poziomie kształtowała się liczba załatwionych wniosków o pozostałe świadczenia oraz spraw załatwionych z urzędu. W 2019 r. były 25.773 takie sprawy, a w 2020 r. – 16.031 spraw.

Naczelnik Wydziału Koordynacji Usług Świadczeń Emerytalno-Rentowych wyjaśniła, że sprawozdania Z-1 obejmują wnioski opracowywane w systemie SI Rentier, który jest systemem wygaszanym. Dlatego też obsługa spraw sukcesywnie ulega zmniejszeniu, ponieważ wnioski pierwszorazowe i pochodne rejestrowane i opracowywane są w systemie KSI.

(akta kontroli str. 483-558)

5. W okresie od 3 listopada 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. w Oddziale nie funkcjonowały procedury wewnętrzne w zakresie pracy zdalnej realizowanej podczas pandemii COVID-19 przez pracowników wykonujących zadania związane z obsługą interesantów.

Zasady związane z działalnością SOK obowiązywały do 30 kwietnia 2020 r., zgodnie z którymi należało m.in. wyłączyć bezpośrednią obsługę klientów,

tj. obsługę na stanowiskach zlokalizowanych w salach obsługi oraz zapewnić wyodrębnione strefy, w których klienci będą mogli samodzielnie złożyć wnioski, bez kontaktu osobistego z pracownikiem. Od 4 maja 2020 r. wdrożony został etapowy plan przywracania pełnego zakresu realizowanych zadań, podzielony na trzy etapy: w etapie I dotyczącym pracy SOK i Kancelarii założono włączenie bezpośredniej obsługi klienta, przy zachowaniu ograniczeń obsługi klientów; pozostawienie skrzynek na dokumenty w wydzielonych strefach; wyłączenie 3-dobowej kwarantanny dokumentów.

(akta kontroli str. 6-57)

W Oddziale opracowano działania w ramach planu awaryjnego na wypadek wyłączenia pracowników OKK z możliwości obsługi klientów w SOK oraz realizacji e-wizyt, zgodnie z rekomendacjami wynikającymi z posiedzenia Rad Regionów, które odbyło się w dniach 29-30 października 2020 r.<sup>32</sup>.

(akta kontroli str. 410-414, 415-442)

W wybranych dniach listopada i grudnia 2020 r., 10 pracowników<sup>33</sup> Wydziału OKK zajmowało się obsługą interesantów na SOK, obsługą infolinii oraz obsługą korespondencji przychodzącej i wychodzącej w Kancelarii. W jednym przypadku, pracownik OKK realizował zadania związane z obsługą płatników strategicznych oraz obsługiwał infolinię. Wytypowane osoby pracowały w trybie stacjonarnym, nie posiadały służbowych telefonów komórkowych.

(akta kontroli str. 413, 414, 447-453)

6. W okresie objętym kontrolą trzech pracowników (ID: 17002904, 17000582, 17000968) wykonujących pracę zdalną zgłaszało bezpośrednim przełożonym problemy z połączeniem z wewnętrzną siecią ZUS poprzez VPN oraz z ustawieniem hasła. Problemy te występowały w dniach 29 września 2020 r., 5-7, 9, 12-13 października 2020 r., 16-17 listopada 2020 r. oraz 29 grudnia 2020 r.

Pracownicy wyjaśnili, że po kilku, kilkunastu próbach skutecznie udawało się połączyć z VPN; w przypadku problemu z ustawieniem hasła po zgłoszeniu na Portal Wniosków o Usługę (PUK) sprawy były na bieżąco rozwiązywane.

Pozostali pracownicy nie zgłaszali do pracodawcy uwag, skarg z funkcjonowaniem udostępnionych narzędzi informatycznych.

Dyrektor wyjaśniła, że jeśli występowały jakiegokolwiek problemy z VPN pracownik zgłaszał to telefonicznie do przełożonego, który poprzez PUK kierował problem do służb informatycznych odpowiedzialnych za poprawne działanie systemów informatycznych. Ponadto wyjaśniła, że problemy natury informatycznej występowały incydentalnie i dotyczyły laptopów. Zgłoszenie incydentów następowało telefonicznie i było podejmowane priorytetowo przez informatyków. Innym problemem występującym sporadycznie było uruchomienie aplikacji ECP i rejestracja rozpoczęcia pracy. Problemy z ECP ustąpiły.

(akta kontroli str. 86-91, 103-123, 559-567)

7. W wybranych losowo dniach listopada i grudnia 2020 r. 10 pracowników<sup>34</sup> wydziałów: SER-2, ZAS, UBS-1, RED, RKS-1 pracowało w trybie stacjonarnym w siedzibie Oddziału. Realizowali oni zadania polegające m.in. na:

<sup>32</sup> Mail ze Sztabu Kryzysowego ZUS z dnia 3 listopada 2020 r.

<sup>33</sup> Losowo wytypowane dni: 3, 13, 18, 24, 30 listopada 2020 r. i 1, 8, 14, 18, 23 grudnia 2020 r., losowo wytypowani pracownicy ID: 17002933, 17000781, 17003105, 17000810, 17001903, 17004408, 17002247, 17000994, 17000439, 17001772.

<sup>34</sup> Losowo wytypowane dni: 3, 13, 18, 24, 30 listopada 2020 r. i 1, 8, 14, 18, 23 grudnia 2020 r., losowo wytypowani pracownicy ID: 17003821, 17001443, 17002813, 17003896, 17001837, 17001530, 17001036, 17003531, 17003513, 17001867.

- obsłudze postępowań wyjaśniających w zakresie ustalania obowiązku ubezpieczeń i podstaw wymiaru składek oraz rozstrzyganie kwestii spornych w tym zakresie (UBS-2),
- przydzielaniu korespondencji w TWZA (RED),
- analizie kont z saldem WN bez działań egzekucyjnych oraz analizie kont płatników z zawartymi układami ratałnymi (RKS-1),
- aprobachie decyzji stwierdzających nienależnie pobrane świadczenia, opracowywaniu spraw dotyczących nadpłat świadczeń krótkoterminowych (ZAS),
- aprobachie opracowanych wniosków o ponowne ustalenie wysokości świadczeń emerytalno-rentowych, opracowaniu wniosków o ponowne ustalenie wysokości świadczeń emerytalno-rentowych (SER-2).

Wytypowane osoby nie posiadały służbowych telefonów komórkowych. Nie zajmowały się też obsługą interesantów na SOK.

(akta kontroli str. 447-453)

Według ankiety predyspozycji pracowników do pracy zdalnej z października 2020 r. siedmiu pracowników (spośród 10 wytypowanych) mogłoby wykonywać pracę w trybie zdalnym – w systemach dziedzinowych – w sytuacji gdyby posiadało służbowy sprzęt komputerowy (laptop i/lub telefon komórkowy).

W ankiecie tej nie uwzględniono pracowników o ID: 17001443, 17001036, 17003531, z uwagi m.in. na – jak wyjaśniła Dyrektor – brak predyspozycji do pracy zdalnej ze względu na krótki staż pracy oraz charakter pracy uniemożliwiający im wykonywanie pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 403, 559-567)

Według ankiety predyspozycji pracowników do pracy zdalnej ze stycznia 2021 r., wytypowanych dziewięciu pracowników mogłoby wykonywać pracę w trybie zdalnym – w systemach dziedzinowych – w sytuacji gdyby posiadali służbowy sprzęt komputerowy (laptop i/lub telefon komórkowy). W jednym przypadku pracownik ID 17003531 posiadał komputer przenośny z VPN oraz wszelkie zasoby, aby świadczyć pracę zdalną.

(akta kontroli str. 403)

Dyrektor wyjaśniła, że wszystkie ww. osoby mogłyby świadczyć pracę zdalną, gdyby posiadały służbowy sprzęt komputerowy.

(akta kontroli str. 403, 559-567)

8. W okresie objętym kontrolą nie było incydentów naruszenia obowiązków pracowniczych w związku z wykonywaniem pracy w formie zdalnej.

W ww. okresie do Oddziału wpłynęły trzy skargi od świadczeniobiorców na pracę pracowników Oddziału. Dwie z tych skarg zostały uznane za bezzasadne.

W jednym przypadku skarga<sup>35</sup> dotycząca nieterminowej wypłaty świadczenia – emerytury – za październik 2020 r. została uznana za zasadną, co szczegółowo opisano w punkcie 4 niniejszego obszaru.

(akta kontroli str. 4-5, 86-91, 482)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

Przyjęty w Oddziale sposób organizacji pracy zdalnej, choć wpisywał się w ogólnokrajową politykę zapobiegania rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej COVID-19, umożliwiał faktyczne wykonywanie pracy jedynie niewielkiej liczbie pracowników, której polecano tryb pracy zdalnej, w szczególności w I połowie

<sup>35</sup> Z dnia 4 grudnia 2020 r., data wpływu na SOK – 9 grudnia 2020 r.

2020 r. Analizowanych 20 pracowników informowało bezpośrednich przełożonych o czynnościach służbowych wykonanych podczas pracy zdalnej, niemniej jednak na różne sposoby: mailowo, ustnie (w przypadku samokształcenia) oraz przy wykorzystaniu systemów dziedzinowych. Rodzaj wykonywanych czynności w trybie stacjonarnym kolejnych analizowanych 10 pracowników nie wykluczał ich pracy w trybie zdalnym – mogliby oni wykonywać tę pracę (np. z wykorzystaniem systemów dziedzinowych) w sytuacji, gdyby pracodawca zapewnił im służbowy sprzęt komputerowy.

#### IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

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

#### 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 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, 27 kwietnia 2021 r.

Kontroler  
Katarzyna Kaczowska

Doradca techniczny

  
.....  
podpis

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Łodzi  
p.o. Dyrektor

Piotr Walczak

  
.....  
podpis