



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Opolu

LOP.410.002.01.2021

Pani Magdalena Buła  
Dyrektor Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
Oddział w Opolu  
ul. Wrocławska 24, 45-701 Opole

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

zmienione zgodnie z treścią uchwały nr KPK-KPO.443.092.2021  
Komisji Rozstrzygającej z dnia 27 lipca 2021 r.

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

## I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Opolu <sup>1</sup> , ul. Wrocławska 24, 45-701 Opole
Kierownik jednostki kontrolowanej	Magdalena Buła, Dyrektor Oddziału ZUS w Opolu, od 15 grudnia 2020 r. Od 1 grudnia 2019 r. pełniącym obowiązki Dyrektora Oddziału ZUS w Opolu była Pani Beata Dyko.
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 20 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>2</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Opolu
Kontrolerzy	1. Grażyna Powęska, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOP/17/2021 z 18 lutego 2021 r. 2. Agnieszka Roszczak-Fedorowicz, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOP/21/2021 z 8 marca 2021 r. (akta kontroli str. 1-3)

<sup>1</sup> Dalej: Oddział ZUS lub Oddział.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

## II. Ocena ogólna<sup>3</sup> kontrolowanej działalności

### OCENA OGÓLNA

Od chwili ogłoszenia stanu epidemii Oddział ZUS w Opolu był przygotowany do zorganizowania efektywnej pracy zdalnej dla ok. 44% łącznej liczby pracowników Oddziału ZUS<sup>4</sup>. Dotyczyło to osób, których rodzaj wykonywanych czynności nie wykluczał pracy w tym trybie, w tym wszystkich pracowników Centrów Wsparcia Informatyki<sup>5</sup> (100%) oraz ok. 20% pracowników pozostałych wydziałów Oddziału ZUS. Przyjęty przez Oddział ZUS sposób ewidencji czasu pracy w trybie zdalnym umożliwiał rzetelne prowadzenie takiej ewidencji, pomimo, że nie ustalono jednolitej formy zlecania pracownikom pracy zdalnej.

Organizacja pracy zdalnej w Oddziale odbywała się zgodnie z wytycznymi zaakceptowanymi przez Prezes ZUS. W trakcie pierwszej fali epidemii COVID-19 (marzec – kwiecień 2020 roku) pracę zdalną zorganizowano średnio dla 400 z 1 423 tj. 28% pracowników Oddziału. W komputery służbowe wyposażono średnio 325 (81%) z nich, w tym ok. 300 osób stanowili pracownicy CWI. Pracę w tzw. „trybie rotacyjnym”, w którym czas pracy zdalnej był wykorzystywany na samokształcenie/szkolenia pracowników zorganizowano natomiast w marcu dla 150 pracowników. Podczas wybuchu drugiej fali epidemii (listopad – grudzień 2020 r.) Oddział został wyposażony w 55 dodatkowych komputerów przenośnych. Od listopada 2020 r., tj. miesiąca, w którym rozpoczął obowiązywać nakaz pracy zdalnej w instytucjach publicznych, liczba osób, którym zorganizowano efektywną pracę zdalną nie zwiększyła się i wynosiła średnio 300. Jednocześnie w Oddziale zrezygnowano z pracy w „trybie rotacyjnym”. W 2021 r. nie wyposażono kontrolowanej jednostki w dodatkowy sprzęt informatyczny, tym samym w trakcie nadejścia trzeciej fali epidemii (marzec 2021 r.) nie uległ zmianie stan przygotowania, w stosunku do listopada 2020 roku.

Szczegółowa kontrola organizacji pracy zdalnej dla losowo wybranych 20 pracowników Oddziału wykazała, że pracownicy wykorzystywali do pracy własny sprzęt komputerowy, ich zadaniem było samokształcenie, a zdobyta wiedza była weryfikowana przez pracodawcę w ramach obowiązkowych testów.

W trakcie kontroli zidentyfikowano nieprawidłowość polegającą na niezachowaniu odległości między stanowiskami pracy, wynoszącej co najmniej 1,5 m, która została niezwłocznie usunięta w trakcie kontroli NIK.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej<sup>6</sup> kontrolowanej działalności

### OBSZAR

#### Opis stanu faktycznego

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

1.1. W § 42a<sup>7</sup> regulaminu pracy ZUS<sup>8</sup> została opisana możliwość wykonywania pracy w formie zdalnej. Zgodnie z tymi regulacjami, w przypadkach uzasadnionych

<sup>3</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

<sup>4</sup> Oddział ZUS dysponował 443 komputerami przenośnymi, w tym ok. 300 komputerów zostało przydzielonych pracownikom CWI, a 143 komputery pracownikom pozostałym wydziałów Oddziału ZUS.

<sup>5</sup> Dalej: CWI.

<sup>6</sup> Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

<sup>7</sup> Rozdział IXa. dodany z dniem 1 grudnia 2019 r. – na podstawie § 1 pkt 12 zarządzenia nr 71 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 7 listopada 2019 r.

<sup>8</sup> Tekst ujednolicony, uwzględniający zmiany wprowadzone zarządzeniami Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych: nr 68 z 2 października 2018 r., nr 71 z 7 listopada 2019 r. i nr 50 z 3 lipca 2020 r.

rodzajem pracy, na pisemny wniosek pracownika zaopiniowany przez bezpośredniego przełożonego, pracodawca mógł wyrazić zgodę na wykonywanie przez pracownika pracy poza stałym miejscem zatrudnienia (np. w miejscu zamieszkania) oraz na przekazywanie efektów wykonanej pracy przez odpowiednie środki telekomunikacyjne. Pracownik Oddziału ZUS mógł wnioskować o pracę zdalną od 1 do 2 dni w tygodniu.

Zgodnie z powyższym dokumentem, pracownik wykonujący pracę zdalną był zobowiązany do zapewnienia na swój koszt bezpiecznego dostępu do sieci Internet umożliwiającej zestawienie połączenia VPN z Zakładem.

(akta kontroli str. 113-134)

Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji centrali ZUS zaakceptował do stosowania zaproponowaną przez Oddział ZUS<sup>9</sup> procedurę awaryjną na wypadek czasowego wyłączenia lub zamknięcia Terenowej Jednostki Organizacyjnej Oddziału w Opolu. Procedura ta dotyczyła sytuacji, w której wystąpiła konieczność czasowego wyłączenia lub zamknięcia Oddziału oraz brak wystarczającej liczby osób pozwalającej na funkcjonowanie jednostki i zapewnienie realizacji niezbędnych zadań. Z ww. procedury wynikało, że Dyrektor Oddziału powinien posiadać wiedzę w zakresie liczby pracowników, którym w okresie czasowego wyłączenia lub zamknięcia placówki można powierzyć pracę zdalną lub oddelegować do innej placówki ZUS.

(akta kontroli str. 136-139)

W okresie od 30 marca do 4 maja 2020 r. Dyrektor Oddziału ZUS wprowadził możliwość pracy w trybie „rotacyjnym” (zmianowym)<sup>10</sup>. System pracy rotacyjno-zmianowej obowiązywał w Oddziale ZUS do 4 maja 2020 r.

(akta kontroli str. 136-139)

Ponadto w okresie od 14 do 30 kwietnia 2020 r. w Oddziałach ZUS obowiązywał „Plan działań dla Oddziałów ZUS”, zaakceptowany przez Prezesa ZUS. Zgodnie z założeniami Planu, do dyrektorów, jako osób odpowiedzialnych za oddziały, należała organizacja pracy w sposób umożliwiający utrzymanie ciągłości ich działania. Bezpośredni przełożony był zobowiązany do wyznaczania zadań i nadzoru nad ich realizacją, niezależnie od sposobu wykonywania pracy, tj. w trybie zdalnym lub stacjonarnym. Kontrola zadań miała dotyczyć każdego indywidualnego pracownika pracującego zdalnie, również bez sprzętu. W tym zakresie zalecono minimalizowanie pracy zdalnej bez sprzętu, m.in. poprzez możliwość wykorzystywania przez pracowników zaległych urlopów.

(akta kontroli str. 495-498)

Od 10 sierpnia 2020 r. w Oddziale ZUS obowiązywały *Zasady bezpieczeństwa dla Oddziałów oraz zasady działania dla organizacji pracy – Oddziały*<sup>11</sup>. Celem wdrożenia Zasad było zwiększenie bezpieczeństwa pracowników w związku z realizacją obowiązków służbowych, minimalizowanie ryzyka zakażenia pracowników i innych osób z zewnątrz oraz wdrożenie działań dostosowawczych do

<sup>9</sup> Wiadomość e-mail z dnia 1 lipca 2020 r. przesłana do kierownictwa Oddziału ZUS, informująca o akceptacji przez Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji procedury awaryjnej na wypadek czasowego wyłączenia lub zamknięcia Terenowej Jednostki Organizacyjnej Oddziału w Opolu.

<sup>10</sup> Pierwsza zmiana (I tydzień - w godzinach od 06.00 do 12.00 w miejscu świadczenia pracy oraz 2 godziny pracy zdalnej; II tydzień - w godzinach od 12.30 do 18.30 w miejscu świadczenia pracy oraz 2 godziny pracy zdalnej); druga zmiana (I tydzień - w godzinach od 12.30 do 18.30 w miejscu świadczenia pracy oraz 2 godziny pracy zdalnej; II tydzień - w godzinach od 06.00 do 12.00 w miejscu świadczenia pracy oraz 2 godziny pracy zdalnej) z zachowaniem 30 minutowego ruchomego czasu pracy, czyli rozpoczęcie pracy pomiędzy 06.00 - 06.30 oraz 12.00 - 12.30.

<sup>11</sup> Dalej: *Zasady bezpieczeństwa*.

etapu zaawansowania stanu epidemiologicznego<sup>12</sup>. *Zasady bezpieczeństwa* zostały zaktualizowane i obowiązywały w rozszerzonej formie od 1 października 2020 r.<sup>13</sup> Doprecyzowano w nich kwestię wykonywania pracy zdalnej wyłącznie przez pracowników posiadających sprzęt (komputer przenośny, VPN). W innych przypadkach praca wykonywana miała być w trybie stacjonarnym. Praca zdalna mogła być zlecona pracownikom, w przypadku których rodzaj powierzonych obowiązków umożliwiały wykonywanie pracy w trybie zdalnym, w tym w formie samokształcenia/szkoleń z wykorzystaniem komputerów prywatnych. Dodatkowo, zalecono stosowanie pracy zdalnej w sposób rotacyjny, tj. w systemie: tydzień praca stacjonarna i tydzień praca zdalna.

(akta kontroli str. 150-170)

W okresie objętym kontrolą do Oddziału ZUS nie wpłynęły wytyczne dotyczące organizacji pracy zdalnej od Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej.

(akta kontroli str. 8-11)

Dla każdego z 20 pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej, analizą objęto po pięć poleceń pracy zdalnej<sup>14</sup>. Szczegółowe badanie ww. poleceń pracy zdalnej w zakresie ich elementów składowych oraz prowadzonej ewidencji czasu takiej pracy wykazało, że:

a/ Przekazywanie poleceń pracy w trybie pracy zdalnej:

- 12 z 20 pracownikom polecenie pracy zdalnej przekazane zostało w drodze polecenia służbowego przekazanego drogą mailową za pośrednictwem służbowej poczty elektronicznej (w tym 9 pracownikom CWI). Polecenie zawierało m.in. a/ ID pracownika, imię i nazwisko, datę delegowania, b/ czas i miejsce jej wykonywania oraz rodzaj wykonywanych czynności, c/ wskazanie sprzętu, jaki będzie wykorzystany przy jej realizacji (służbowy, w oświadczeniach pracowników wskazywano też na udostępnienie sprzętu prywatnego).

Informacje dotyczące poleceń realizowanych w trybie pracy zdalnej przekazywane były również w ramach spotkań on-line i poprzez bezpośredni kontakt telefoniczny;

- ośmiu z 20 pozostałym pracownikom Oddziału ZUS, wybranym do szczegółowego badania, zlecenia przystąpienia do pracy zdalnej było wydane ustnie przez bezpośredniego przełożonego. Podczas realizacji pracy zdalnej polecenia i zadania były przekazywane w formie elektronicznej siedmiu pracownikom, a jedna osoba korzystała z dokumentów szkoleniowych w formie papierowej. Zlecone zadania dotyczyły wyłącznie szkoleń online i samokształcenia. W przypadku ww. siedmiu pracowników kontakt w formie elektronicznej odbywał się z wykorzystaniem poczty prywatnej pracownika i poczty służbowej jego przełożonego. Przełożony przekazywał materiał z potwierdzeniem odczytu na skrzynkę prywatną pracownika (pracownik w pisemnym oświadczeniu wyrażał gotowość do pracy i zgodę na wykorzystywanie prywatnego adresu mailowego i numeru telefonu).

b/ Sposób przyjmowania poleceń pracy zdalnej do realizacji:

- weryfikacja przyjęcia do wiadomości poleceń pracy zdalnej przekazanych pracownikom CWI odbywała się dwuetapowo, tj. poprzez potwierdzenie listy osób kierowanych do pracy zdalnej przez pracowników, oraz poprzez włączenie

<sup>12</sup> Wiadomość przypominająca stosowanie Zasad była przekazywana wszystkim pracownikom Oddziału ZUS regularnie, m.in. w dniach: 23 września 2020 r., 15 października 2020 r., 25 lutego 2021 r., 15 marca 2021 r., 24 marca 2021 r.

<sup>13</sup> Kolejne aktualizacje z dnia: 10 października 2020 r., 19 października 2020 r., 28 listopada 2020 r. 2 marca 2021 r.

<sup>14</sup> Analizę pięciu poleceń pracy zdalnej (dla każdego z pracowników wybranych do szczegółowego badania) wykonano szczególnie pod kątem wymogów określonych w art. 3 ust. 1 i 5 ustawy o zapobieganiu COVID-19.

w MS Outlook opcji potwierdzenia dostarczenia i przeczytania wiadomości. Przejście na pracę zdalną w przypadku CWI nie miało wpływu na sposób realizacji zadań z uwagi na charakter wykonywanej pracy i wdrożone wcześniej narzędzia rozliczania zadań. CWI realizowały zadania dla pracowników ZUS z całego kraju, w związku z tym kontakt z pracownikami odbywał się w formie elektronicznej lub telefonicznej, z wykorzystaniem sprzętu służbowego. Pracownicy CWI świadczyli pracę z dowolnego miejsca, korzystając z sieci KSI oraz przez łącza VPN.

Na potrzeby pracy w trybie zdalnym podczas pandemii COVID-19 nie powstawały dodatkowe narzędzia. Wykorzystywano dotychczasowe obowiązujące w ZUS systemy i narzędzia takie jak: m.in. HPSM, EPOD, metryki usług, poczta elektroniczna, komunikatory, plany przetwarzania/wdrożeń, raporty z zespołów projektowych oraz Przewodnik Administratora;

- 11 z 20 pracowników innych wydziałów realizowało zadania samokształcenia, w tym siedmiu pracowników otrzymało za pośrednictwem prywatnej poczty elektronicznej materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (osoby te oświadczyły/zadeklarowały korzystanie ze sprzętu prywatnego), trzy osoby korzystały ze służbowego sprzętu i poczty elektronicznej, a jedna otrzymała wydrukowane materiały szkoleniowe, przed przejściem na pracę zdalną.

Pracownik, który otrzymał materiały szkoleniowe na prywatną pocztę elektroniczną zgłaszał przełożonemu fakt otrzymania tych materiałów, poprzez potwierdzenie odczytu wiadomości. Szkolenie realizowane było na prywatnym komputerze pracownika w godzinach odpowiadających godzinom pracy, o czym świadczyły wiadomości wysyłane na adres elektronicznej poczty służbowej przełożonego. W celu zweryfikowania udziału w szkoleniu przeprowadzono testy wiedzy z zakresu obejmującego udostępniony materiał szkoleniowy.

c/ Sposób ewidencjonowania czasu pracy zdalnej:

- dziewięciu z 20 pracowników CWI ewidencjonowało czas pracy w systemie Ewidencji Czasu Pracy<sup>15</sup>. Przed wdrożeniem systemu ECP w Oddziale ZUS czas pracy ewidencjonowano w wewnętrznym rejestrze elektronicznym. W CWI zadania realizowano w trybie zdalnym jeszcze przed pandemią COVID-19, korzystając z narzędzi rozliczania realizacji zadań, które podlegały codziennemu monitorowaniu przez kierowników. Wszystkie zadania były realizowane bezpośrednio w systemach informatycznych, dostępnych z poziomu KSI przez VPN;
- siedmiu z 20 pracowników, korzystających z komputerów prywatnych potwierdzało przełożonemu fakt otrzymania materiałów do pracy poprzez potwierdzenie odczytu wiadomości. Pracownik codziennie informował przełożonego w formie wiadomości e-mail o godzinie rozpoczęcia i zakończenia pracy zdalnej. Trzech pracowników, którym przekazano materiały do szkolenia, codziennie przekazywało ww. informacje w formie sms.

W objętej badaniem próbie nie stwierdzono przypadków niewydania polecenia lub niewykonania zadania w czasie realizacji pracy zdalnej. Wydanie ww. poleceń było poprzedzone wnioskami pracowników. Przyjęty przez Oddział ZUS sposób ewidencji czasu pracy w trybie zdalnym umożliwiał rzetelne prowadzenie ewidencji, o której mowa w art. 149 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy<sup>16</sup> (w każdym przypadku odnotowywano datę rozpoczęcia i zakończenia czasu pracy w danym dniu). Pracownicy skierowani na pracę zdalną składali oświadczenia o wykonywaniu zdalnie zadań pracowniczych w sposób bezpieczny, minimalizując utratę zdrowia lub życia oraz w warunkach adekwatnych do realizacji zadań.

<sup>15</sup> Dalej: ECP.

<sup>16</sup> Dz. U. z 2020 r., poz. 1320.

(akta kontroli str. 50-70, 78-91, 219-270, 50-70, 320-334, 396-397, 398-481)

Procedura wydawania poleceń wykonania pracy zdalnej nie została jednolicie uregulowana w Oddziale ZUS. Polecenia takie były wydawane pracownikom przez bezpośrednich przełożonych za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ustnie.

W poleceniach pracy zdalnej oraz oświadczeniach podpisywanych przez pracowników Oddziału ZUS nie wskazywano miejsca wykonywania pracy. Dyrektor Oddziału ZUS wyjaśniła, że (...) *ustawa nie wskazuje formy polecenia pracy zdalnej. (...) ustne polecenie nie naruszało prawa powszechnie obowiązującego. Należy zaznaczyć, że skierowanie na pracę zdalno-rotacyjną z doszkalaniami odbywało się na wniosek pracownika. Zatem obie strony miały pełną świadomość formy i zakresu świadczenia pracy.*

(akta kontroli str. 320, 360-363)

Od 4 grudnia 2020 r. pracownicy realizujący zadania służbowe w trybie pracy zdalnej byli zobowiązani do przestrzegania zasad określonych w dokumencie pn. *Instrukcja pracy zdalnej na notebooku służbowym wykorzystywanym do połączenia z komputerem stacjonarnym pracownika KSI.*

(akta kontroli str. 309-317)

W okresie objętym kontrolą obowiązywały dwa systemy ewidencji czasu pracy: a/ system Rejestracji Czasu Pracy<sup>17</sup> od 2 października 2017 r. do 30 listopada 2020 r.; b/ ECP od 1 grudnia 2020 r. (w okresie od 1 września 2020 r. do 30 listopada 2020 r. trwał pilotaż systemu ECP i ewidencja czasu pracy odbywała się równolegle w obu systemach).

Zasady ewidencjonowania czasu pracy uregulowano w dokumencie pn. *Zasady Bezpieczeństwa dla Oddziałów oraz zasady działania dla organizacji pracy – Oddziały.* Określono w nich, że:

- pracownicy Oddziału ZUS niezależnie o trybu pracy ewidencjonują czas pracy w aplikacji ECP, następnie w aplikacji RCP (tryb ten obowiązywał w Oddziale ZUS w Opolu od 1 września 2020 r.),
- w przypadku braku możliwości rejestracji czasu pracy przez pracowników, rejestracji dokonywał bezpośredni przełożony na podstawie informacji otrzymanych od pracownika,
- realizacja planów urlopowych oraz wykorzystanie urlopów zaległych następowało zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i wskazaniami DSP.

W związku z realizacją pracy w trybie zdalnym przez pracowników nieposiadających do tego celu sprzętu, którzy zobowiązani zostali do podnoszenia kwalifikacji zawodowych, jak też w celu weryfikacji realizacji tych zadań, pismem Dyrektora Departamentu Spraw Pracowniczych ZUS wprowadzono instrukcję dla pracowników, instrukcję dla przełożonych, testy oraz wzór tabeli do zbiorczego raportowania wyników.

(akta kontroli str. 349-359)

1.4 Bazując na próbie 20 osób wybranych do szczegółowego badania, analizie poddano organizację pracy zdalnej (rotacyjnej) z wykorzystaniem sprzętu komputerowego przekazanego do dyspozycji pracowników. Na tej podstawie ustalono, że:

- 12 pracowników wykonywało pracę w formie zdalnej korzystając ze służbowych komputerów przenośnych (z tego dziewięciu pracowników CWI); w 10 przypadkach sprzęt był wykorzystywany przez pracowników również przed pandemią COVID-19;

<sup>17</sup> Dalej: RCP.

- osiem osób pracowało zdalnie, wykorzystując do pracy własny sprzęt komputerowy. Na udostępniony pracodawcy prywatny adres poczty elektronicznej, osoby te otrzymały materiały szkoleniowe, które nie zawierały informacji stanowiących tajemnicę prawnie chronioną Oddziału ZUS. Osobom tym powierzono zadanie samokształcenia, a zdobyta wiedza była weryfikowana przez pracodawcę poprzez testy.

Za pośrednictwem prywatnej poczty elektronicznej pracownika i służbowej przełożonego wymieniane były informacje w zakresie czasu pracy i materiałów powierzonych pracownikowi w ramach samokształcenia. Pracownicy, którzy zostali skierowani do wykonywania pracy w formie zdalnej składali oświadczenia w zakresie: a/ potwierdzenia zapoznania się z warunkami wykonywania pracy zdalnej w ZUS określonymi w Regulaminie pracy Zakładu; b/ zobowiązania do zapewnienia na swój koszt dostępu do sieci Internet umożliwiającej zestawienie połączenia VPN z ZUS na potrzeby wykonywania pracy zdalnej; c/ zobowiązania do stawienia się w miejscu pracy w przypadku awarii dostępu oraz braku zestawienia połączenia VPN z ZUS w czasie nie dłuższym niż średni czas dojazdu z miejsca zamieszkania.

(akta kontroli str. 78-91)

1.5. Dyrektor ZUS zapewnił bieżący nadzór nad wykonywaniem zadań przez pracowników w formie pracy zdalnej. Na podstawie analizy wyposażenia technicznego wybranych pracowników nadzorujących pracę podczas wykonywania pracy zdalnej<sup>18</sup> ustalono, że 75% osób nadzorujących (15 osób z 20 wybranych do badania) dysponowało niezbędnym sprzętem informatycznym (służbowy komputer przenośny, umożliwiający połączenie VPN z ZUS, aplikacje i systemy dziedziczne w zakresie udzielonych uprawnień i pełnionego nadzoru, narzędzia monitorujące). Pięć osób nadzorujących nie pracowało w trybie zdalnym i w związku z tym nie dysponowało komputerami przenośnymi. Osoby nadzorujące posiadały możliwość kontaktu telefonicznego i mailowego z pracownikiem wykonującym zadania (przed rozpoczęciem pracy zdalnej pracownik wyrażał zgodę na udostępnienie swojego prywatnego nr telefonu i adresu mailowego do kontaktu służbowego). Rozpoczęcie i zakończenie pracy zdalnej było zgłaszane bezpośrednim przełożonym, poprzez wiadomość sms lub e-mail oraz odnotowywane w aplikacji ECP.

(akta kontroli str. 78-91, 219-270)

1.6 W badanym okresie nie stwierdzono, aby Oddział ZUS z własnej inicjatywy informował Ministra Rodziny i Polityki Społecznej o trudnościach związanych z przygotowaniem podmiotu do wykonywania pracy w formie zdalnej. Informacje w tym zakresie, zgodnie z obowiązującym w ZUS zasadami, uzgadniane były na bieżąco z właściwymi departamentami merytorycznymi w Centrali ZUS.

Według stanu na 1 marca 2020 r. Oddział ZUS dysponował 388 komputerami przenośnymi<sup>19</sup>. W okresie od marca 2020 r. do dnia rozpoczęcia kontroli NIK, podjęte zostały działania w celu zwiększenia liczby komputerów przenośnych o dodatkowe 55 sztuk wykorzystywanych w trybie pracy zdalnej. Dla kadry zarządzającej zakupione zostały dwa notebooki<sup>20</sup> o łącznej wartości 16,5 tys. zł. Dla pracowników delegowanych do świadczenia pracy w formie zdalnej oraz zobowiązanych do odbywania kwarantanny zakupiono 53 notebooki o łącznej

<sup>18</sup> Do szczegółowego badania wybrano 20 osób nadzorujących pracę 20 pracowników, którzy wykonywali obowiązki służbowe w trybie zdalnym.

<sup>19</sup> Łącznie Oddział dysponował komputerami przenośnymi w liczbie 418 szt., z czego 30 szt. zostało przekazanych w ramach wsparcia w czasie pandemii COVID-19 do innych oddziałów, w celu zapewnienia ciągłości działania jednostek ZUS.

<sup>20</sup> Notebooki Fujitsu Lifebook U759 otrzymane z Centrali ZUS.



wartości 223,3 tys. zł<sup>21</sup>. Poniesione w tym zakresie wydatki odpowiadały zgłoszonemu zapotrzebowaniu: 22 sztuk dla pionu Zastępcy Dyrektora ds. Świadczeń, 21 - dla pionu Zastępcy Dyrektora ds. Dochodów, pięć - dla pionu Dyrektora ds. Wsparcia Informatyki, trzy - dla pionu Głównego Księgowego Oddziału oraz 2 - dla Wydziału Kadrowo-Płacowego. Wszystkie komputery przenośne będące w magazynie Oddziału zostały rozdysponowane. Dostawa komputerów przenośnych (53 szt.) do kontrolowanej jednostki miała miejsce 26 listopada 2020 r. Sprzęt ten systematycznie był konfigurowany i przekazywany wyznaczonym pracownikom. Centra Serwisu Informatycznego zakończyły wydawanie sprzętu 15 grudnia 2020 r. Zgodnie z *Instrukcją pracy zdalnej na notebooku służbowym wykorzystywanym do połączenia z komputerem stacjonarnym pracownika w KSI* komputery przenośne w ramach pracy zdalnej miały być wykorzystywane do połączenia się z komputerem stacjonarnym w KSI znajdującym się w budynku ZUS, co zapewniło dostęp do wszystkich danych i użytkowanych aplikacji. Dodatkowo Oddział ZUS zakupił 55 stacji dokujących<sup>22</sup> do notebooków w kwocie 34,3 tys. zł (zwiększających wydajność energetyczną i umożliwiających szybkie naładowanie akumulatora) oraz 10 tabletek<sup>23</sup> w łącznej kwocie 36,5 tys. zł na potrzeby pracowników CWI.

(akta kontroli str. 71-72, 342-348)

1.7. W celu zweryfikowania zapewnienia przez Oddział ZUS odpowiedniej odległości między pracownikami na stanowiskach pracy, wynoszącej co najmniej 1,5 m, przeprowadzono oględziny wybranych do kontroli 18 pomieszczeń/pokoi w Oddziale ZUS, w których praca była wykonywana w tym samym czasie przez więcej niż jedną osobę. Oględzinami objęto także tzw. wspólne pomieszczenia, z których korzystali pracownicy Oddziału ZUS, takie jak: korytarze, pomieszczenia sanitarne i windę, a także środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa pracowników. Powyższe badanie wykazało, że:

- w 16 z 18 objętych badaniem pokojach odległość między poszczególnymi stanowiskami pracy osób, które realizowały swoje obowiązki służbowe wynosiła, co najmniej 1,5 m, co odpowiadało wymogom określonym w pkt 15 dokumentu pn. *Zasady bezpieczeństwa oraz zasady działania dla organizacji pracy*. W dwóch pokojach nie zachowano wymaganej odległości, co zostało szerzej opisane w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*;
- w 15 pokojach (w Oddziale ZUS przy ul. Firmowej), liczba pracowników realizujących obowiązki służbowe w tych pomieszczeniach wynosiła od trzech do czterech, a w pozostałych pracę wykonywały równocześnie po dwie osoby (w Oddziale ZUS przy ul. Wrocławskiej).

Ponadto ustalono, że:

- w korytarzach oraz wewnątrz pomieszczeń sanitarnych/toalet znajdowały się informacje ze wskazówkami, w jaki sposób postępować w przypadku podejrzenia zakażenia wirusem SARS-CoV-2, w pomieszczeniach sanitarnych umieszczone były wskazówki, jak skutecznie myć ręce i jak w prawidłowy sposób nałożyć i zdjąć maseczkę. W pomieszczeniu sanitarnym/toalecie znajdowała się wywieszka/lista zawierająca podpisy pracowników wypełniających obowiązek zachowania czystości i dezynfekcji tego miejsca, z zaznaczonymi datami i godzinami wykonania wymaganych czynności (odpowiednio: 07:00, 07:30 – 19:30, 20:00);
- w korytarzach na piętrach obu budynków ZUS, na ścianach zamontowane były dozowniki z płynem do dezynfekcji dłoni;

<sup>21</sup> Notebooki Dell Latitude 7400.

<sup>22</sup> Stacja dokująca Dell Dock WD19.

<sup>23</sup> Tablety iPad Air 1,5 cala.

- w wejściu głównym do budynku Oddziału ZUS przy ulicy Wrocławskiej znajdował się plyn do dezynfekcji rąk, a przy wejściu do windy informacja, że z windy jednocześnie może korzystać tylko jedna osoba;
  - przy wejściu do Wydziału Kontroli Oddziału ZUS (oddzielnym wejściu z zewnątrz budynku przy ul. Firmowej) znajdował się plyn do dezynfekcji oraz termometr do pomiaru temperatury ciała, a także informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa.
- (akta kontroli str. 212, 272-286, 167-169)

W Oddziale ZUS wprowadzono również dodatkowe, inne niż ww. zasady, służące zapewnieniu bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia pracowników wirusem SARS-CoV-2, tj.: pracę rotacyjno-zmianową w celu zmniejszenia liczby pracowników w pomieszczeniach (zalecenie określone w pkt 7 *Zasad bezpieczeństwa* – zalecane jest stosowanie pracy zdalnej w sposób rotacyjny – tydzień praca stacjonarna/tydzień praca zdalna); w przypadku potwierdzonego zakażenia pracownika wirusem SARS-CoV-2 ozonowano pomieszczenie, w którym osoba ta pracowała (wówczas pokój taki był wyłączony z użytkowania i zaplombowany, a pozostałe osoby z pokoju oddelegowywane były na kwarantannę). Dyrektor Oddziału ZUS, w przypadku podejrzenia zarażenia się wirusem SARS-CoV-2, kierował również z własnej inicjatywy pracowników na badania/testy (za zgodą pracownika). Służby sprzątające dokonywały dezynfekcji klamek. W przypadku przebywania w jednym pokoju więcej niż jednego pracownika obowiązywał nakaz używania maseczek (wytyczne określone w pkt 14 *Zasad bezpieczeństwa*). Nakaz noszenia maseczek obejmował również przebywanie pracowników w miejscach ogólnodostępnych, tj. m.in. korytarzach i pomieszczeniach sanitarnych (wytyczne w tym zakresie określone zostały w pkt 13 *Zasad bezpieczeństwa*).

(akta kontroli str. 212, 272-286, 167-169)

1.8 W okresie objętym kontrolą Oddział ZUS podjął działania w celu ustalenia możliwości/potencjału pracy zdalnej i na podstawie ankiet przygotowanych przez Departament Spraw Pracowniczych przeprowadzono rozeznanie, ilu pracowników mogłoby wykonywać pracę zdalną, gdyby mieli odpowiednio skonfigurowany sprzęt komputerowy oraz dostęp do zdigitalizowanych danych w ramach elektronicznego obiegu dokumentów. Pytania dotyczyły sprzętu komputerowego i telefonu komórkowego (dostępu do służbowej poczty elektronicznej, możliwości organizowania wideokonferencji Webex, możliwości elektronicznego podpisywania dokumentów), oprogramowania i innych narzędzi/sprzętu niezbędnych do świadczenia pracy zdalnej, zadań możliwych do realizacji w takim trybie, warunków lokalowych i technicznych oraz predyspozycji osobistych i zawodowych pracownika.

(akta kontroli str. 499-510, 511-525)

Z analizy ww. ankiet wynikało, że na 1 366 osób biorących udział w ankietach<sup>24</sup>, zidentyfikowano 962 osoby z Oddziału ZUS, które mogłyby świadczyć pracę w trybie zdalnym. Ponadto z ankiet wynikało, że: a/ 422 osoby zostały wyposażone w komputery przenośne<sup>25</sup>; b/ 507 osób musiałoby posiadać komputery przenośne, aby móc świadczyć pracę w trybie zdalnym; c/ 20 pracowników wykonywało pracę na sprzęcie PC wypożyczonym z miejsca świadczenia pracy; d/ siedem osób mogłoby świadczyć pracę zdalną w przypadku doposażenia o wymagany sprzęt oraz zdigitalizowania opracowywanej dokumentacji; e/ sześć osób nie posiada odpowiednich warunków domowych do świadczenia pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 499-510)

W przypadku 404 osób stwierdzono brak możliwości pracy zdalnej ze względu na: a/ realizowane zadania (charakter pracy np. kierowcy, rzemieślnicy, praca z aktami

<sup>24</sup> Dane z ankiet wg stanu na dzień 21 stycznia 2021 r.

<sup>25</sup> W tym pracownicy CWI.

lub innymi oryginalnymi dokumentami klienta, konieczność wydawania decyzji lub innych dokumentów w formie papierowej); b/ niespełnione warunki lokalowe i techniczne (problemy z aplikacjami na VPN, brak dostępu do internetu lub słaby zasięg, brak warunków lokalowych, brak możliwości zorganizowania sobie miejsca do pracy, brak niezbędnego sprzętu np. skaner, drukarka); c/ brak predyspozycji osobistych i zawodowych pracownika (np. brak zaufania do pracownika, brak samodzielności lub doświadczenia z uwagi na krótki staż pracy, brak chęci pracownika do świadczenia pracy zdalnie); d/ długotrwałą nieobecność (np. urlop macierzyński).

(akta kontroli str. 511-525)

Jak poinformowała Dyrektor Oddziału ZUS, w Oddziale zostały wprowadzone rozwiązania wpływające na minimalizowanie barier w obszarze pracy zdalnej, w tym: a/ w okresie pracy rotacyjno-zmianowej pracownicy korzystali z szerokiego katalogu szkoleń w ramach samokształcenia, który pozwalał na dostosowanie materiału do pracowników z każdej komórki organizacyjnej, b/ wytypowani zostali kluczowi pracownicy, których praca była niezbędna do zapewnienia ciągłości działania – osoby te wyposażono w sprzęt do pracy zdalnej), c/ doposażono pracowników w sprzęt pozwalający na realizację pracy zdalnej z możliwością szybkiego jego przekazywania pomiędzy pracownikami (komputery przenośne w pracy zdalnej wykorzystywane były do połączenia z komputerem stacjonarnym znajdującym się w budynku ZUS, co zapewniało dostęp do wszystkich danych i aplikacji użytkowanych), d/ rozszerzono katalog możliwości kontaktu klientów z Oddziałem ZUS, w tym poprzez wdrożenie e-wizyt.

(akta kontroli str. 8-11)

Kontrola przygotowania organizacji, wykonywania zadań w ramach pracy zdalnej i zapewnienia ciągłości funkcjonowania realizowana była przez bezpośrednich przełożonych w trybie ciągłym. Pracownicy komórki kontroli wewnętrznej w Oddziale ZUS nie realizowali dodatkowych czynności w tym zakresie. Jak wyjaśniła Dyrektor Oddziału ZUS, *z uwagi na spiętrzenie innych zadań, pracownicy ci wspierali komórki merytoryczne w realizacji pakietu wsparcia, czyli tzw. tarcz antykrzysowych. Nie było również sytuacji, które wymagałyby zlecenia kontroli doraźnych.* Departament Audytu z centrali ZUS nie przeprowadzał zadań audytowych oraz czynności doradczych w obszarze przygotowania organizacji do wykonywania pracy zdalnej, sposobu wykonywania zadań w ramach pracy zdalnej oraz zapewnienia ciągłości jej funkcjonowania.

(akta kontroli str. 8-11)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

W dwóch pomieszczeniach Oddziału ZUS znajdujących się przy ulicy Firmowej, tj. pokojach o numerach: 011 i 16, nie zachowano odległości między stanowiskami pracy wynoszącej, co najmniej 1,5 m, mimo obowiązku określonego w § 10 ust. 3 pkt 3 lit. b) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 marca 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii<sup>26</sup> oraz pkt 15 *Zasad bezpieczeństwa*.

(akta kontroli str. 168, 272-273, 278-279)

Naczelnicy Wydziałów, do których przypisane były ww. pokoje nie wyjaśnili przyczyn powstałej nieprawidłowości. W złożonych wyjaśnieniach potwierdzili, że odległość pomiędzy pracownikami w pokojach o numerach 011 i 16 nie była zachowana, wskazując, że pracownicy pracowali w maseczkach zasłaniających nos i usta.

<sup>26</sup> Dz. U. poz. 512.

Ponadto ww. Naczelnicy poinformowali, że niezwłocznie po oględzinach skorygowano odległości pomiędzy pracownikami w celu zachowania 1,5 m.

(akta kontroli str. 288-289, 366-374)

Dyrektor Oddziału ZUS wyjaśnił, że (...) pokoje, w których niezachowane zostały odległości pomiędzy pracownikami to z całym przekonaniem zdarzenia incydentalne. (...) niezwłocznie podjęto działania, w celu weryfikacji czy wszystkie stanowiska pracy w oddziale spełniają określone prawem wymogi.

(akta kontroli str. 290, 364-365)

W dniu 26 marca br. (tj. w trakcie kontroli NIK) p.o. Naczelnika Wydziału Kadrowo-Płacowego Oddziału ZUS poinformował o ustawieniu biurek (w pokojach 011 i 16) w sposób zapewniający odstęp 1,5 m pomiędzy pracownikami.

(akta kontroli str. 284-286)

#### OCENA CZĄSTKOWA

Oddział ZUS był przygotowany do zorganizowania efektywnej pracy zdalnej dla ok. 44%<sup>27</sup>, w przypadku których rodzaj wykonywanych czynności nie wykluczał pracy w tym trybie, w tym dla wszystkich pracowników CWI<sup>28</sup> (100%) oraz ok. 20% pracowników pozostałych wydziałów. W Oddziale nie ustalono jednolitej formy zlecenia pracownikom pracy zdalnej. Na podstawie wybranej do badania próby pracowników stwierdzono, że – poza pracownikami CWI – pracownicy realizowali podczas pracy zdalnej szkolenia. Przyjęty przez Oddział ZUS sposób ewidencji czasu pracy w trybie zdalnym umożliwiał rzetelne jej prowadzenie. Kontrola NIK zidentyfikowała nieprawidłowość polegającą na niezachowaniu odległości między stanowiskami pracy, wynoszącej, co najmniej 1,5 m, która została usunięta w trakcie czynności kontrolnych. NIK zwraca uwagę, że nieokreślenie miejsca świadczenia pracy zdalnej, w razie wypadku pracownika na trasie pomiędzy Oddziałem ZUS a miejscem wykonywania pracy zdalnej, mogło powodować problemy z ustaleniem czy pracownik ten był w pracy, czy był w drodze do pracy, czy był to wyjazd niezwiązany z wykonywaną pracą.

#### OBSZAR

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

#### Opis stanu faktycznego

2.1 W okresie od 1 marca do 31 grudnia 2020 r. Oddział ZUS liczył (w poszczególnych miesiącach tego okresu) od 1 375 do 1 426 pracowników. Do wykonywania zadań w trybie pracy zdalnej skierowano w ww. miesiącach: 456 pracowników, w tym 150 osób skierowanych na samokształcenie (w marcu); 335 (w kwietniu); 325 (w maju); 297 (w czerwcu); 248 (w lipcu); 216 (w sierpniu); 276 (we wrześniu); 356, w tym 48 osób skierowanych na samokształcenie (w październiku); 531, w tym 215 osób skierowanych na samokształcenie (w listopadzie); 392, w tym 108 osób skierowanych na samokształcenie (w grudniu). Udział procentowy osób pracujących w formie pracy zdalnej do osób pracujących w trybie stacjonarnym w Oddziale ZUS wynosił kolejno w ww. miesiącach: 32 (w marcu); 23,5 (w kwietniu); 22,9 (w maju); 20,9 (w czerwcu); 17,6 (w lipcu); 15,5 (w sierpniu); 19,9 (we wrześniu); 25,7 (w październiku); 38,6 (w listopadzie); 28,5 (w grudniu).

(akta kontroli str. 92-93)

<sup>27</sup> Oddział ZUS dysponował 443 komputerami przenośnymi, w tym ok. 300 komputerów zostało przydzielonych pracownikom CWI, a 143 komputery pracownikom pozostałych wydziałów Oddziału ZUS.

<sup>28</sup> Dalej: CWI.

Na podstawie *Zasad bezpieczeństwa*<sup>29</sup> w trakcie II fali epidemii, na pracę zdalną byli kierowani pracownicy bezpośrednio po samoizolacji lub po kwarantannie zleconej przez właściwy organ sanitarny lub po zwolnieniu lekarskim w związku z pozytywnym wynikiem badania w kierunku COVID, a także pracownicy na kluczowych stanowiskach z punktu widzenia utrzymania ciągłości działania Oddziału.

(akta kontroli str. 167-170)

Odnosząc się do kwestii braku kierowania większej liczby osób na pracę zdalną, pomimo dysponowania komputerami przenośnymi, Dyrektor Oddziału ZUS wyjaśniła, że *w świetle uregulowania § 22 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii, zadania ZUS realizowane przez Oddział w Opolu występują w kategorii zadań niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom i innych zadań niezbędnych ze względu na przepisy prawa. Ponadto realizacja zadań ZUS zapewnia obywatelom środki do życia.* Decyzja o skierowaniu pracowników na pracę zdalną podejmowana była w oparciu o: a/ ilość posiadanego sprzętu do pracy zdalnej, b/ możliwości pracy bez dokumentacji papierowej, c/ zakres i specyfikę zadań, d/ poziom absencji pracowników (w okresie II fali pandemii, tj. miesiącach listopad-grudzień 2020 r. odsetek nieobecności pracowników wahał się od 25 do 35%).

(akta kontroli str. 529-530)

W okresie od marca do grudnia 2020 r. pracownicy Oddziału ZUS przebywali w izolacji, na kwarantannie, na zwolnieniach i urlopach (wypoczynkowym lub innym). W ww. okresie liczba dni pracy w miesiącu dla wszystkich pracowników Oddziału ZUS wynosiła od 27 520 do 32 343,75<sup>30</sup>. W 2020 r. liczba osób przebywających w izolacji wyniosła łącznie 119, tj. 18 w październiku, 64 w listopadzie i 37 w grudniu 2020 r., a liczba dni izolacji wynosiła 635, tj. 62 w październiku, 399 w listopadzie i 174 w grudniu 2020 r. Liczba osób skierowanych do odbycia kwarantanny wyniosła łącznie 213<sup>31</sup>, a liczba dni kwarantanny - od 19 do 581<sup>32</sup>. W 2020 r. liczba dni nieobecności pracowników przebywających na zwolnieniach (w tym lekarskich oraz z tytułu opieki nad dzieckiem) wynosiła od 1 088 do 2 754<sup>33</sup>. Liczba dni nieobecności z powodu korzystania przez pracowników z urlopów: wypoczynkowych, w tym zaległych i bieżących, macierzyńskich oraz tacierzyńskich i dni pozostałych nieobecności w ww. okresie wynosiła natomiast odpowiednio: 3 283 (w marcu), 3 789,5 (kwietniu), 2 945 (maju), 4 730 (czerwcu), 7 413 (lipcu), 8 207 (sierpniu), 3 624 (wrześniu), 1 534 (październiku), 2 098,5 (listopadzie), 4 199 (grudniu).

(akta kontroli str. 92-93)

Dla porównania, w okresie od marca do grudnia 2019 r. liczba dni pracy w miesiącu dla wszystkich pracowników Oddziału wynosiła od 26 723,5 (w listopadzie) do 32 418,5 (w październiku). W ww. okresie pracownicy Oddziału ZUS nie wykonywali zadań w ramach pracy zdalnej, jak też nie byli objęci izolacją lub kwarantanną. Liczba dni nieobecności pracowników przebywających na zwolnieniach<sup>34</sup> (w tym

<sup>29</sup> Obowiązujących od dnia 19 października 2020 r.

<sup>30</sup> Tj. w: marcu – 31 295; kwietniu – 29 961,75; maju – 28 420; czerwcu – 29 767,5; lipcu – 32 343,75; sierpniu – 27 950; wrześniu – 30 503; październiku – 30 404; listopadzie – 27 520; grudniu – 28 875.

<sup>31</sup> Tj. w: marcu – 3; kwietniu – 10; maju – 7; czerwcu – 6; lipcu – 4; sierpniu – 5; wrześniu – 11; październiku – 36; listopadzie – 105; grudniu – 26.

<sup>32</sup> Tj. w: marcu – 27; kwietniu – 46; maju – 27; czerwcu – 24; lipcu – 19; sierpniu – 34; wrześniu – 43; październiku – 135; listopadzie – 581; grudniu – 156.

<sup>33</sup> Tj. w: marcu – 2 502; kwietniu – 1 826; maju – 1088; czerwcu – 1 107; lipcu – 1 245; sierpniu – 1 143; wrześniu – 1 600; październiku – 2 660; listopadzie – 2 754; grudniu – 1 549.

<sup>34</sup> W zaokrągleniu do pełnej wartości.

lekarskich lub z tytułu opieki nad dzieckiem) była niższa niż w analogicznych okresach 2020 r., i wynosiła odpowiednio: 1 614 (w marcu); 1 350 (w kwietniu); 1 371 (w maju); 1 324 (w czerwcu); 1 112 (w lipcu); 1 294 (w sierpniu); 1 750 (w wrześniu); 1 960 (w październiku); 1 404 (w listopadzie); 1 551 (w grudniu). Liczba dni nieobecności pracowników będących na urloпах (wypoczynkowych - zaległych i bieżących, macierzyńskich oraz tacierzyńskich), w odniesieniu do roku poprzedniego, była również niższa i wynosiła kolejno: 2 292 (w marcu); 3 280 (w kwietniu); 3 334 (w maju); 4 275 (w czerwcu); 7 178 (w lipcu); 7 617 (w sierpniu); 3 511 (w wrześniu); 2 191 (w październiku); 1 703 (w listopadzie); 4 301 (w grudniu).

(akta kontroli str. 92-93)

2.2. Analiza organizacji pracy w Oddziale ZUS w zakresie przydziału czynności do wykonania pracownikom w związku ze zlecaniem pracy w trybie zdalnym, w odniesieniu do pracy zlecanej w trybie stacjonarnym, przeprowadzona na podstawie zleceń pracy wybranych do badania szczegółowego 20 pracowników w okresie marzec – grudzień 2020 r. wykazała, że:

- liczba dni przepracowanych przez 20 pracowników w trybie pracy zdalnej wynosiła 1 726 dni na 4 340 dni pracy ogółem w ww. okresie, tj. 40%;
- liczba dni pracy przeznaczona na szkolenia i samokształcenie w trybie pracy zdalnej wynosiła 34 dni, a w okresie 10 miesięcy pracy w trybie stacjonarnym (poprzedzających epidemię COVID-19) - 20 dni;
- udział procentowy liczby dni pracy zdalnej przeznaczonych na czynności związane ze szkoleniami online (34 dni) w odniesieniu do liczby dni pracy zdalnej ogółem (1726 dni) wynosił 1,97%.

W Oddziale ZUS nie wystąpiła też dysproporcja w liczbie szkoleń poszczególnych pracowników i nie wystąpiła sytuacja uczestniczenia jednego pracownika w bardzo dużej liczbie szkoleń online. Ze szkoleń/samokształcenia w trybie pracy zdalnej skorzystało ośmiu pracowników, realizując te zadania przez dwa do siedmiu dni, a w ramach pracy w trybie stacjonarnym ze szkoleń/samokształcenia skorzystało sześciu pracowników, realizując te zadania przez dwa do czterech dni.

(akta kontroli str. 94-100)

Porównanie liczby dni przeznaczonych na szkolenia/samokształcenie w okresie 10 miesięcy (marzec-grudzień) 2019 r. i 2020 r. wykazało, że: w okresie 10 miesięcy w 2019 r. na ww. zadania przeznaczono 3 916 dni, a w tym samym okresie w 2020 r. było ich mniej o 1 749 dni (2 167, w tym 1 586 dni w trybie pracy zdalnej). Liczba dni wykorzystana na szkolenia w trybie pracy zdalnej (1 586 dni) w poszczególnych miesiącach wynosiła: 1 120 dni w marcu 2020 r., 88 dni w kwietniu, 245 dni w listopadzie i 83 dni w grudniu.

(akta kontroli str. 92)

Analiza liczby dni, w których pracownicy Oddziału korzystali z urlopu wypoczynkowego (bieżącego) w okresie 10 miesięcy (marzec-grudzień) 2019 r. i 2020 r. wykazała, że:

- w miesiącach marzec-kwiecień 2019 r. wykorzystano 1 370 dni urlopu, a w tych samych miesiącach w 2020 r. wykorzystano o 547 dni mniej (823 dni);
- w miesiącach październik-grudzień 2019 r. wykorzystano 5 771 dni, a w tych samych miesiącach w 2020 r. wykorzystano o 947 dni mniej (4 824 dni);
- w miesiącach lipiec-sierpień 2019 r. wykorzystano 11 351 dni urlopu, a w tych samych miesiącach w 2020 r. o 515 dni mniej (10 836 dni).

W 2020 r. nie wystąpił nagły wzrost wykorzystywania urlopów w miesiącach niewakacyjnych. W 2020 r. (w okresie marzec-grudzień) w porównaniu do 2019 r. nastąpił natomiast znaczny wzrost, o 2 744, liczby dni usprawiedliwionej

nieobecności z powodu niezdolności do pracy spowodowanej chorobą (tj. o 18,6%, z 14 730 dni do 17 474 dni) oraz wzrost, o 6217, liczby dni usprawiedliwionej nieobecności z powodu konieczności sprawowania opieki nad dzieckiem (tj. o 81,2%, z 7 654 dni do 13 871 dni).

(akta kontroli str. 92)

2.3. Na podstawie wybranej do kontroli próby 20 pracowników wykonujących prace w formie pracy zdalnej stwierdzono, że ewidencja czasu pracy prowadzona przez ww. pracowników dobywała się w następujący sposób: a/ w systemie ECP, a następnie KSI przez VPN (w przypadku dziewięciu pracowników CWI); b/ poprzez przesłanie wiadomości mailowej informującej o rozpoczęciu i zakończeniu pracy, pracownik wysyłał taką informację z poczty prywatnej na pocztę służbową przełożonego, (dotyczyło to ośmiu pracowników realizujących zadania samokształcenia na komputerach prywatnych); c/ poprzez wysłanie wiadomości sms na telefon komórkowy służbowy do przełożonego o rozpoczęciu i zakończeniu pracy (dotyczyło trzech pracowników, korzystających z wydrukowanych materiałów szkoleniowych).

W I fali epidemii czas pracy w trybie rotacyjno-zmianowym był dzielony na sześć godzin pracy stacjonarnej (od godz. 6-12 i dwie godziny pracy zdalnej 12:30-14:30) z uwzględnieniem 30 minut przesunięcia godziny rozpoczęcia i zakończenia pracy.

Ponadto stwierdzono, że:

- każdy dzień wykonywania pracy był odnotowany, a liczba dni odnotowanej pracy zdalnej była tożsama z danymi uzyskanymi od Oddziału ZUS i objętymi badaniem poleceniami pracy w trybie pracy zdalnej;
- nadzorujący czynności, tj. Naczelnicy Wydziałów i kierownicy, mieli dostęp do danych wprowadzanych przez pracownika do ewidencji w aplikacji ECP, a następnie RCP.

(akta kontroli str. 73,78-91, 94-100, 156)

2.4. W Oddziale ZUS w ramach pracy zdalnej realizowano zadania zgodnie z zachowaniem standardów ochrony tajemnic ustawowo chronionych, w tym ochrony danych osobowych. Na podstawie wybranych do próby pracowników Oddziału ZUS stwierdzono, że w celu wykonywania zadań w formie zdalnej, pracownicy nie wynosili dokumentów objętych tajemnicą ustawowo chronioną poza siedzibę Oddziału.

(akta kontroli str. 78-91)

W okresie od 1 kwietnia do 31 grudnia 2020 r. liczba wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych dotyczących emerytur i rent, nieznacznie zmniejszyła się w stosunku do liczby takich spraw w 2019 r. W 2020 r. zarejestrowano 68 889 takich wniosków, a rozpatrzono 69 108, a roku poprzednim odpowiednio 74 212 i 73 707. Liczba wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji złożonych i rozpatrzonych w 2020 roku zwiększyła się natomiast nieznacznie w stosunku do 2019 r. W roku tym złożono 12 260 wniosków, a rozpatrzono 10 980, a w 2020 r. odpowiednio 11 941 i 12 230 wniosków. Na podobnym poziomie kształtowała się liczba załatwionych wniosków o pozostałe świadczenia oraz spraw załatwionych z urzędu. W 2019 r. było 24 013 takich spraw, a w 2020 r. 24 818.

Jak wyjaśniła Dyrektor Oddziału ZUS, w porównaniu do 2019 r. zdalne wykonywanie obowiązków i zadań w 2020 r. nie spowodowało opóźnień w realizacji spraw. W CWI jeszcze przez okresem pandemii pracowano w trybie rozproszonym oraz zdalnym, w związku z tym korzystano z narzędzi rozliczania realizacji zadań, które podlegały codziennemu monitorowaniu przez kadrę kierowniczą. Zadania

pracowników tego wydziału były realizowane bezpośrednio w systemach informatycznych, dostępnych z poziomu KSI przez VPN. W przypadku pozostałych pracowników zdobyta wiedza w trakcie samokształcenia była weryfikowana w ramach przeprowadzanych testów, a pracownicy codziennie informowali przełożonego o godzinie rozpoczęcia i zakończenia pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 495, 526-528)

2.5 W okresie od 3 listopada do 24 grudnia 2020 r. zadania z zakresu obsługi interesantów realizowane były przez komórkę Obsługi Klientów i Korespondencji Oddziału ZUS, co do zasady w formie stacjonarnej. 43 pracowników tej komórki organizacyjnej wykonywało obowiązki w Oddziale, natomiast od trzech do czterech pracowników pracowało w trybie zdalnym<sup>35</sup>. Spośród ww. osób, podnoszeniem kwalifikacji (samorozwój) zajmowały się dwie osoby, a wydawaniem zaświadczeń w postaci elektronicznej, jeden do dwóch pracowników<sup>36</sup>. Osoby te dysponowały służbowym telefonem komórkowym.

(akta kontroli str. 21-42)

2.6. Zgłaszane w trakcie realizacji zadań w trybie pracy zdalnej problemy i awarie związane z funkcjonowaniem sprzętu, programów i modemów internetowych nie miały istotnego wpływu na płynność realizowanych zadań.

Dyrektor Oddziału ZUS wyjaśniła, że Oddział ZUS korzystał z systemu ZUS obsługującego wszystkie zgłoszenia/incydenty/awarie. W strukturze Oddziału ZUS znajdowały się Centra Wsparcia Informatyki, których zadaniem była obsługa zaewidencjonowanych w systemie zgłoszeń. W trakcie roku pracownicy CWI rejestrowali zgłoszenia z obszaru całego ZUS (od ponad 43 000 użytkowników), co istotnie wpłynęło na skalę procesu obsługi zgłoszeń, incydentów i zleceń.

(akta kontroli str. 102-103)

Obsługa zgłoszeń pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej, odbywała się w taki sam sposób, co pracowników korzystających ze sprzętu stacjonarnego w Oddziale ZUS. Liczba zgłoszeń wynosiła ponad 365 tys. i dotyczyły one ponad 100 aplikacji. Liczba ta, jak i charakter zgłoszeń nie dobiegały istotnie od stanu w roku poprzedzającym objęty kontrolą okres. Działania związane z obsługą tych zgłoszeń były realizowane przez CWI. Część zgłoszeń, mająca wpływ na aplikacje dziedzinowe, była obsługiwana w konsultacji z centralą ZUS, w sposób przewidziany w umowach zawartych z dostawcami zewnętrznymi. Dyrektor Oddziału ZUS wyjaśniła, że żadne zgłoszenie nie pozostało bez obsługi, a skala zgłoszeń była i jest monitorowana, w wyniku czego podejmowano działania naprawcze i zapobiegawcze.

Działania te dotyczyły m.in.: prowadzenia analizy zgłoszeń, podejmowania decyzji organizacyjnych w zakresie współpracy z dostawcami oprogramowania i sprzętu (w ramach umów centralnych), prowadzenia stałych dyżurów telefonicznych, monitorowania systemów (w sposób manualny i zautomatyzowany), prowadzenia konsultacji z Departamentami IT całego ZUS, dystrybucji zdalnych oprogramowań oraz udziału w centralnych projektach.

Dyrektor Oddziału ZUS wskazała też, że *awarie, przerwy w dostępności systemów były obsługiwane bez zbędnej zwłoki, a w wybranych obszarach nawet w trybie 24h/7dni w tygodniu/365dni w roku (PUE) - bez większego negatywnego wpływu na skuteczność pracy zdalnej w skali wszystkich Oddziałów. Parametry dostępności utrzymywane były na bardzo wysokim poziomie (przerwy liczone były raczej w minutach, bardzo rzadko w godzinach). Liczba zmian legislacyjnych w ostatnim*

<sup>35</sup> W dniach: 7-8 grudnia oraz 14-15 grudnia 2020 r. żadna osoba z komórki Obsługi Klientów i Korespondencji Oddziału ZUS nie pracowała w trybie zdalnym.

<sup>36</sup> Dwoje pracowników zajmowało się wydawaniem zaświadczeń w postaci elektronicznej w dniu 6 listopada 2020.



roku, a co za tym idzie liczba wdrożonych zmian w IT i obsługa dodatkowych wniosków pomocowych (rzędu milionów), przy jednoczesnym wdrożeniu pracy zdalnej i narzędzi pracy zdalnej, sposobu dostarczania oprogramowania przez VPN, potwierdzają wręcz większą sprawność obsługi przez IT w ostatnim czasie. Ponadto wdrożony monitoring pozwalał reagować na przerwy w świadczeniu usług niemalże natychmiast.

Zdaniem Dyrektora Oddziału ZUS, zgłaszane problemy z pracą w systemach i awarie były obsługiwane tak, że nie miały większego wpływu na płynność realizowanych zadań.

(akta kontroli str. 102-103)

2.7. W listopadzie 2020 r. na 1 376 pracowników Oddziału ZUS pracę w formie zdalnej wykonywało 531 osób<sup>37</sup>, co stanowiło 38,6% łącznej liczby pracowników. W grudniu 2020 r. pracę w tej formie świadczyły 394 osoby (20,6% łącznej liczby pracowników Oddziału). Przyjęta organizacja pracy minimalizowała ryzyko zarażenia wirusem SARS-CoV2 w związku z wdrożeniem poniższych rozwiązań, w tym m.in.: a/ zobowiązania pracowników Oddziału do stosowania szczególnej ostrożności, poprzez wprowadzanie *Zasad bezpieczeństwa* nakazujących zachowanie odpowiedniego dystansu społecznego oraz ograniczenie kontaktów bezpośrednich, a także wprowadzających zakaz organizowania spotkań i obowiązek zachowania, co najmniej 1,5 m odległości pomiędzy pracownikami w pomieszczeniach, w których pracuje więcej niż jedna osoba; b/ zaopatrzenia pracowników w płyny dezynfekujące, maseczki wielokrotnego użytku, maseczki jednorazowe oraz przyłbice, zgodnie z obowiązującą w Oddziale standaryzacją przydziału środków; c/ maksymalnego ograniczenia dostępu osób postronnych do pomieszczeń Oddziału oraz zwiększenia częstotliwości czynności związanych z utrzymaniem czystości elementów najbardziej narażonych na kontakt z większą ilością osób; d/ umieszczenia pojemników umożliwiających klientom złożenie dokumentów bez kontaktu z pracownikiem oraz wyposażenia stanowisk obsługi klientów w przegrody pleksi oddzielające pracowników od klientów, a także wyznaczenie strefy bezpiecznego odstępu zarówno na salę obsługi klientów, jak i przed budynkami w strefie oczekiwania.

(akta kontroli str. 342-348)

Oddział ZUS zakupił też usługę badań laboratoryjnych, w kierunku wykrywalności wirusa SARS-CoV-2 wśród pracowników Oddziału. Na badania kierowani byli pracownicy, w odniesieniu do których istniało prawdopodobieństwo zakażenia wirusem, a także po odbyciu obowiązkowej kwarantanny/izolacji, którzy nie wykonali testu w kierunku zakażenia wirusem. Na ten cel została przeznaczona kwota w wysokości 128 tys. zł. w roku 2020 r. i w 2021 r.

Kolejnym wdrożonym rozwiązaniem, było polecenie pracownikom bezpośrednio po samoizolacji zleconej przez właściwy organ sanitarny lub po zwolnieniu lekarskim w związku z pozytywnym wynikiem badania w kierunku COVID-19, wykonywania pracy w formie zdalnej przez okres 7 dni (liczonych łącznie z dniami ustawowo wolnymi od pracy).

(akta kontroli str. 342-348)

Jak wyjaśniła Dyrektor Oddziału, biorąc pod uwagę liczbę posiadanego sprzętu do pracy zdalnej, możliwości pracy bez dokumentacji papierowej oraz zakres i specyfikę zadań, Oddział w Opolu skutecznie organizował pracę i zarządzał potencjałem pracowników z uwzględnieniem zapewnienia bezpieczeństwa pracowników, jak również realizacji zadań ustawowych. W zakresie kierowania na

<sup>37</sup> W tym 316 osób skierowanych na pracę zdalną i korzystających ze sprzętu służbowego oraz 215 osób doszkalających się (samorozwój).

pracę zdalną pracowników podjęto niezbędne działania, w tym w szczególności: a/ w pierwszej kolejności wytypowani zostali kluczowi pracownicy oddziału, których dyspozycyjność była niezbędna dla zapewnienia ciągłości działania, m.in. pracownicy komórek wypłaty emerytur i rent, rachunkowości i finansów oraz zasiłków. Zostali oni wyposażeni w niezbędny sprzęt oraz skierowani do pracy zdalnej; b/ wszyscy pracownicy pionu Zastępcy Dyrektora ds. Wsparcia Informatyki (ponad 300 osób) zostali niezwłocznie skierowani na pracę zdalną, osoby te posiadały niezbędny sprzęt; c/ ustalone zostały priorytety w zakresie realizacji poszczególnych zadań – zgodnie z kolejnymi Komunikatami Sztabu Kryzysowego.

(akta kontroli str. 150-170)

2.8. W Oddział ZUS nie wystąpiły incydenty naruszenia obowiązków pracowniczych w ramach realizacji pracy zdalnej, jak też przypadki zaginięcia dokumentów przekazywanych do Oddziału za pośrednictwem skrzynek podawczych. W rejestrze skarg prowadzonym przez komórkę organizacji i analiz, w okresie od marca 2020 r. do 22 lutego br., zaewidencjonowano dwie skargi, które jednak nie były związane z organizacją pracy kontrolowanej jednostki wynikającą z stanu zagrożenia epidemicznego i stanu epidemii.

(akta kontroli str. 213-216)

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 przez część pracowników (w szczególności w trakcie trwania I fali epidemii). Od chwili ogłoszenia stanu epidemii Oddział ZUS podjął działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa pracowników w związku z realizacją obowiązków służbowych, minimalizowanie ryzyka zakażenia pracowników i innych osób z zewnątrz oraz wdrożenie działań dostosowawczych do stanu zaawansowania epidemii.

## IV. Uwagi i wnioski

Uwzględniając podjęte w trakcie kontroli działania, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag ani 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 Opolu. 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.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Opole, 21 kwietnia 2021 r.

Kontroler  
Grażyna Powęska  
Specjalista kontroli państwowej

/ - /

.....  
podpis

Kontroler  
Agnieszka Roszczak-Fedorowicz  
Główny specjalista kontroli państwowej

/ - /

.....  
podpis

Zmian w wystąpieniu pokontrolnym dokonał:  
Janusz Madej, Wicedyrektor Delegatury NIK w Opolu

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Opolu  
Dyrektor  
z up. Janusz Madej  
Wicedyrektor  
Delegatury NIK w Opolu

/ - /

.....  
podpis

.....  
DIREKTOR  
z up.   
Janusz Madej  
Wicedyrektor  
Delegatury NIK w Opolu  
podpis

