



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Opolu

LOP.410.002.02.2021

**Pan
Lech Piotr Waloszczyk
Dyrektor Oddziału Regionalnego
Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego
w Opolu**

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 Opolu
ul. Krakowska 28, 45-075 Opole
T +48 77 449 70 00, F +48 77 449 70 44
lop@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Oddział Regionalny Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Opolu ¹ , ul. Ozimska 51a, 45-058 Opole
Kierownik jednostki kontrolowanej	Lech Piotr Waloszczyk, Dyrektor Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Opolu ² , powołany z dniem 15 kwietnia 2016 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Przygotowanie do realizacji pracy z formie zdalnej 2. Wpływ sposobu organizacji pracy w formie zdalnej na jej wykonywanie
Okres objęty kontrolą	Od marca 2020 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce, z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed tym okresem dotyczących zakresu kontroli
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ³
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Opolu
Kontroler	Wojciech Jarzyna, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOP/25/2021 z 12 marca 2021 r. (akta kontroli str. 1)

¹ Dalej: Oddział, OR KRUS lub Urząd.

² Dalej: Dyrektor Oddziału lub Dyrektor OR KRUS.

³ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna⁴ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Oddział, od chwili ogłoszenia stanu epidemii do 22 marca 2021 r., nie był przygotowany do zapewnienia pracownikom wykonującym zadania w formie pracy zdalnej dostępu do systemów dziedzinowych, wykorzystywanych w Urzędzie. W konsekwencji przyjęty sposób organizacji pracy zdalnej, choć wpisywał się w ogólnokrajową politykę zapobiegania rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej Covid-19, nie umożliwiał osobom pracującym zdalnie realizacji zdecydowanej większości zadań. Podjęte jednak działania, polegające na równoległym wprowadzeniu w Oddziale tzw. rotacyjnego trybu pracy, zapewniły ciągłość działalności kontrolowanej jednostki i wyeliminowanie opóźnień w załatwianiu spraw, mogących skutkować obowiązkiem zapłaty odsetek za zwłokę.

W wewnętrznych procedurach i wytycznych uregulowano zasady wydawania poleceń pracy zdalnej, szczegółowo wskazano obostrzenia mające na celu zmniejszenie ryzyka zakażenia wirusem COVID-19, a także przystosowano pomieszczenia Urzędu do pracy w okresie zagrożenia epidemiologicznego.

W okresie objętym kontrolą, Urząd dysponował jedynie dwoma komputerami przenośnymi z dostępem do systemów dziedzinowych. Pomimo kilkukrotnego zgłaszania przez dyrekcję Oddziału do Centrali KRUS zapotrzebowania na komputery przenośne z dostępem do systemów dziedzinowych, do czasu nadejścia trzeciej fali epidemii⁵, liczba takich komputerów w Oddziale nie uległa zmianie. Dopiero w trakcie kontroli NIK, tj. pod koniec marca 2021 r., w Oddziale przygotowano do pracy zdalnej z systemami dziedzinowymi KRUS sześć komputerów przenośnych, które przeznaczone zostały dla pracowników na kluczowych stanowiskach.

Brak dostępu do ww. systemów, przy jednoczesnym zakazie Dyrektora Oddziału kopiowania danych na dyski prywatne, jak również drukowania dokumentów otrzymanych pocztą służbową, powodował, że czynności wymagające dostępu do akt świadczeniobiorców i ubezpieczonych, nie mogły być w pełni wykonywane przez osoby pracujące zdalnie. W konsekwencji, od marca 2020 r. do marca 2021 r., pracownicy, którym polecono świadczenie pracy w formie zdalnej, w znacznej części czas ten wykorzystywali na samokształcenie lub szkolenia⁶.

Szczegółowa kontrola dokumentacji wybranych 20 pracowników OR KRUS wykazała, że wszystkie polecenia pracy zdalnej wydawane były w formie pisemnej. Pracowników zobowiązano do codziennego zgłaszania przełożonemu rozpoczęcia i zakończenia czasu pracy zdalnej za pomocą poczty elektronicznej, a od października 2020 r. również wykazywania rodzaju wykonywanych czynności.

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

⁵ Początek marca 2021 r.

⁶ W 2020 r. nastąpił dwukrotny wzrost liczby dni przeznaczonych na szkolenia (szkolenia online, samokształcenie) w odniesieniu do 2019 r.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe⁷ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej

Opis stanu faktycznego

OR KRUS w Opolu, w okresie objętym kontrolą, działał zgodnie z przepisami ogólnie obowiązującymi, zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego oraz w oparciu o wytyczne z Centrali KRUS. Na podstawie ww. wytycznych, Dyrektor Oddziału wydawał komunikaty oraz instrukcje lub pisemne polecenia w zakresie organizacji pracy i zaleceń związanych z reżimem sanitarnym. Prezes KRUS, pismem z dnia 13 marca 2020 r.⁸ zobowiązała Dyrektora Oddziału do m.in. wyznaczenia osoby koordynującej w OR KRUS działania związane ze zwalczaniem koronawirusa, ograniczenia spotkań o charakterze grupowym, a także przekazała wytyczne kadrowe i administracyjne⁹. Dyrektor Oddziału wyznaczył siebie, jako osobę koordynującą działania zapobiegające szerzeniu się koronawirusa w OR KRUS, a w przypadku swojej nieobecności Zastępcę Dyrektora ds. Świadczeń lub Zastępcę Dyrektora ds. Ubezpieczeń¹⁰.

(akta kontroli str. 58-64, 68)

Dyrektor Oddziału wprowadził z dniem 19 marca 2020 r.¹¹ system pracy rotacyjnej¹², polegający na pracy wyznaczonych pracowników w siedzibach OR KRUS w Opolu i podległych placówkach terenowych, a pozostałych - zdalnie, w miejscu zamieszkania. Dyrektor Oddziału zobowiązał pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej do *bieżącego śledzenia poczty mailowej, wykonywania pracy przez osiem godzin w ustalonych godzinach pracy pod telefonem oraz brania czynnego udziału w rozwiązywaniu problemów służbowych*. Jednocześnie Dyrektor Oddziału zabronił pracownikom wykonującym pracę w formie zdalnej kopiowania danych na dyski prywatne, jak również drukowania dokumentów otrzymanych na pocztę służbową. W dniu 30 marca 2020 r. Kierownik Wydziału Ogólnego OR KRUS w Opolu, na polecenie Dyrektora Oddziału, wysłała e-mail z przypomnieniem, że *pracownicy wykonujący pracę zdalną w domu powinni każdego dnia wysłać ze skrzynki służbowej wiadomość potwierdzającą rozpoczęcie i zakończenie pracy, zgodnie z czasem pracy każdego pracownika. Przekazana droga e-mail ww. informacja zastępuje podpisy na liście obecności*. W dniu 5 maja 2020 r., Dyrektor Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Centrali KRUS, wystosowała do wszystkich Dyrektorów Oddziałów Regionalnych KRUS pismo z prośbą o przesyłanie, co miesiąc, do Centrali KRUS, tabeli z liczbą osób wykonujących pracę zdalną¹³. 23 października 2020 r., Dyrektor Biura Organizacyjno-Prawnego w Centrali KRUS, wystosował pismo¹⁴ do wszystkich Dyrektorów Oddziałów Regionalnych KRUS, w którym podkreślił *bezwzględną konieczność zapewnienia ciągłości pracy jednostki, profesjonalnej obsługi ubezpieczonych oraz zachowania terminowości w załatwianiu i rozpatrywaniu spraw*. W związku z powyższym,

⁷ 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.

⁸ Sygn. 0000-BZK.2532.80.2020.

⁹ M.in. zasady kierowania pracownikami do pracy zdalnej oraz zalecenie, aby przyjęcia interesantów ograniczyć do niezbędnego minimum. W celu wyjaśnienia wątpliwości wskazano drogę listowną lub pocztą elektroniczną.

¹⁰ Komunikat NR 3 Dyrektora Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Opolu z dnia 18 marca 2020 r. w sprawie podjęcia działań zapobiegawczych w związku z zagrożeniem epidemicznym związanym z rozpowszechnianiem się koronawirusa (SARS-COV-2).

¹¹ Komunikat NR 4 Dyrektora Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Opolu z dnia 18 marca 2020 r. w sprawie podjęcia działań zapobiegawczych w związku z zagrożeniem epidemicznym związanym z rozpowszechnianiem się koronawirusa (SARS-COV-2).

¹² Praca na zmiany następujące co siedem dni.

¹³ Z wykazem wszystkich pracowników, którzy chociaż przez jeden dzień w danym miesiącu świadczyli pracę zdalną.

¹⁴ Sygn. 0000-OP.0111.12.2020.

Dyrektor Oddziału, w piśmie do podległych kierowników¹⁵ wskazał, że jeżeli zachodzi możliwość pracy z zachowaniem dystansu (1 osoba w pokoju), to nie ma konieczności wydawania polecenia pracy zdalnej, pod warunkiem zachowania reżimu sanitarnego i ograniczenia kontaktu pracowników pomiędzy poszczególnymi grupami. W lutym 2021 r. w Oddziale pracownicy nie zostali skierowani do pracy zdalnej. Dyrektor Oddziału, w piśmie¹⁶ do Prezes KRUS wyjaśnił, że wynikało to z konieczności zapewnienia ciągłości pracy Oddziału i podległych Placówek Terenowych oraz zachowania terminowości w załatwianiu i rozpatrywaniu spraw. Dyrektor wskazał również, że *pracownicy podczas pracy zdalnej mają bardzo ograniczoną możliwość realizacji wszystkich zadań, między innymi z uwagi na brak dostępu do systemów dziedzinowych. W związku z powyższym, odstąpiono od pracy zdalnej. Decyzja została podjęta po uprzednim przeglądzie i ewentualnej reorganizacji podziału zadań w poszczególnych jednostkach/komórkach organizacyjnych, przemieszczeniu pracowników, tak, aby w jednym pomieszczeniu biurowym pracowali tylko pracownicy z jednej grupy, z zachowaniem wymaganej odległości pomiędzy stanowiskami pracy oraz z zachowaniem reżimu sanitarnego.* W dniu 12 marca 2021 r. Dyrektor Oddziału skierował do kierowników¹⁷ ponowne pismo¹⁸, w którym polecił, aby w związku z panującą sytuacją epidemiczną pracownicy ww. komórek organizacyjnych zostali skierowani na pracę zdalną, z zachowaniem podziału na dwa zespoły. Z uwagi na kwestie bezpieczeństwa, Dyrektor Oddziału zabronił dokonywania zmian pracowników pomiędzy zespołami w trakcie rotacji.

(akta kontroli str. 68-73, 85, 129-130, 135-136, 138-139)

W Oddziale wydawano pracownikom polecenia pracy zdalnej w formie pisemnej, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do pisma Prezes KRUS z dnia 13 marca 2020 r.¹⁹, który został nieznacznie zmodyfikowany treścią pisma Prezes KRUS z dnia 8 października 2020 r.²⁰ *Polecenia wykonywania pracy określonej w zawartym stosunku pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna)* zawierały imię i nazwisko pracownika, stanowisko służbowe, wskazanie jednostki i komórki organizacyjnej, datę delegowania do pracy zdalnej, czas i miejsce wykonywania pracy zdalnej, obowiązek potwierdzenia przez pracownika godziny rozpoczęcia i zakończenia pracy zdalnej w formie wiadomości elektronicznej wysłanej do przełożonego. W poleceniu pracy zdalnej zobowiązano pracownika również do wykonywania zadań zgodnych z zakresem obowiązków oraz podania numeru telefonu kontaktowego oraz adresu poczty e-mail. W dokumentach tych nie wskazano, czy pracownik będzie korzystać ze sprzętu służbowego lub prywatnego. Na podstawie badania próby²¹ poleceń pracy zdalnej potwierdzono, że zostały one wystawione w sposób rzetelny, zawierały wszystkie wymienione wyżej elementy oraz zostały podpisane przez pracowników i ich przełożonych. Na wykonywanie pracy zdalnej ww. osób, pisemną zgodę wyrazili Dyrektor Oddziału lub jego zastępca.

(akta kontroli str. 58-66, 110-113, 765-768)

W Oddziale na bieżąco ewidencjonowano czas pracy zdalnej. Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że *na podstawie Polecenia wykonywania pracy określonej w zawartym stosunku pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna), sporządzanego przez kierownika komórki organizacyjnej i zatwierdzonego przez*

¹⁵ Pismo z dnia 29 października 2020 r., sygn. 1100-OP.2532.24.2020.

¹⁶ Pismo z dnia 12 marca 2021 r., sygn. 1100-OP.1123.13.2021.

¹⁷ Wydziału Świadczeń, Wydziału Ubezpieczeń, Wydziału Finansowo-Księgowego, Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Wypląt.

¹⁸ Sygn. 1100-OP.2532.4.2021.

¹⁹ Sygn. 0000-BZK.2532.80.2020.

²⁰ Sygn. 0000-BZK.0111.263.2020.

²¹ Próbą objęto 100 poleceń pracy zdalnej dla 20 pracowników.

Dyrektora Oddziału, informacja o dniach pracy zdalnej jest nanoszona przez pracownika ds. kadr na listę obecności. Pracownicy po zakończeniu pracy zdalnej zobligowani zostali do złożenia bezpośrednio przełożonemu Oświadczenia o rozpoczęciu i zakończeniu pracy określonej w zawartym stosunku pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna)²². Prezes KRUS, pismem z dnia 13 marca 2020 r.²³, przekazała wzór ww. pisma, w którym wskazano, że pracownik zobowiązany jest do przekazania informacji, w jakich dniach wykonywał pracę zdalną oraz wskazania godziny jej rozpoczęcia i zakończenia. Pismem z dnia 8 października 2020 r.²⁴ Prezes KRUS przekazała nowy wzór Oświadczenia o wykonanej pracy zdalnej, w którym nałożono na pracowników obowiązek wykazywania, jakie zadania realizowali podczas wykonywania pracy w formie zdalnej. Sposób wywiązania się pracowników Oddziału z obowiązku ewidencjonowania czasu pracy w trybie zdalnym, opisano w II obszarze Wystąpienia pokontrolnego.

(akta kontroli str. 143-157, 65-67, 110-114)

W okresie objętym kontrolą Oddział dysponował 16 komputerami przenośnymi, z czego tylko dwa posiadały funkcjonalność zdalnego dostępu do systemów dziedzinowych KRUS i wykorzystywane były wyłącznie przez informatyków. W odniesieniu do pracowników świadczących pracę w formie zdalnej, Główny Informatyk w Urzędzie wyjaśnił, że *pracownicy mieli zdalny dostęp przez dowolną przeglądarkę internetową do swojej imiennej skrzynki pocztowej. Pracodawca nie zapewnił pracownikom na pracy zdalnej dostępu do sieci internetowej za pomocą służbowych modemów czy też opłaconego przez pracodawcę dostępu do internetu.* W Oddziale zapoznano pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej z zasadami bezpieczeństwa w zdalnym korzystaniu ze służbowej skrzynki pocztowej. Główny Informatyk w Urzędzie wyjaśnił, że *na początku pracy zdalnej stworzyłem i przelałem do wiadomości pracowników instrukcję jak bezpiecznie łączyć się z służbową skrzynką pocztową, zasady bezpieczeństwa pracy w sieci internetowej. Wysłałem również instrukcję do wszystkich pracowników, na podstawie wskazówek z Centrali KRUS, w jaki sposób pobrać i zainstalować darmowe oprogramowanie antywirusowe oraz chroniące kompleksowo komputery przed atakami zewnętrznymi.* Główny Informatyk potwierdził też, że *pracownicy na pracy zdalnej nie mieli dostępu do systemów dziedzinowych KRUS.*

(akta kontroli str. 159)

Z objętych próbą kontrolną 25 osób (pięciu kierowników komórek organizacyjnych i 20 pracowników) jedynie jeden kierownik dysponował służbowym komputerem przenośnym, lecz bez dostępu do systemów dziedzinowych KRUS, pozostałe osoby korzystały z prywatnego sprzętu komputerowego. Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że *w okresie objętym kontrolą nie były dokonywane zakupy sprzętu komputerowego wykorzystywanego następnie w pracy zdalnej. Zakupy sprzętu teleinformatycznego są realizowane w całości przez Centralę KRUS. W kontrolowanym okresie OR KRUS w Opolu nie otrzymał żadnego sprzętu.*

(akta kontroli str. 53, 158-160, 234-241)

Kierownicy Oddziału, których podlegli pracownicy zostali skierowani do świadczenia pracy w formie zdalnej, nadzorowali sposób ewidencjonowania takiej pracy, tj. realizację obowiązku przesyłania e-maili przed i po zakończeniu pracy zdalnej, a także weryfikowali treść Oświadczeń o wykonanej pracy zdalnej. Przeprowadzenie weryfikacji potwierdzał podpis kierownika złożony na oświadczeniu. Ww. osoby

²² Dalej: Oświadczenie o wykonanej pracy zdalnej.

²³ Sygn. 0000-BZK.2532.80.2020.

²⁴ Sygn. 0000-BZK.0111.263.2020.

miały również możliwość bieżącego kontaktu z pracownikami pozostającymi na pracy zdalnej za pomocą telefonu i służbowej poczty elektronicznej. Z pięciu objętych szczegółowym badaniem kierowników, jeden²⁵ odnotowywał prowadzenie czynności nadzorczych w kalendarzu elektronicznym.

(akta kontroli str. 143-157, 701-760, 761-764)

Dyrektor Oddziału informował Centralę KRUS o problemach w przygotowaniu jednostki do realizowania ustawowych zadań w ramach pracy zdalnej. Dyrektor OR KRUS wyjaśnił, że w okresie objętym kontrolą na bieżąco, w czasie wideokonferencji, informował Prezes KRUS o sytuacji związanej z pracą Oddziału podczas epidemii. Były to przede wszystkim informacje dotyczące sytuacji kadrowej, obsługi klientów oraz zabezpieczenia Oddziału w środki ochrony osobistej i w środki odkażające. Na bieżąco były zgłaszane wnioski o przydział dodatkowych środków i zmiany Planów finansowych. Dyrektor Oddziału wyjaśnił również, że w zależności od sytuacji epidemiologicznej w kraju, Oddział na bieżąco otrzymywał wytyczne z Centrali KRUS dotyczące organizacji pracy, m.in. zasad pracy zdalnej. Zastępca Dyrektora Oddziału poinformował Wicedyrektora Biura Organizacyjno-Prawnego Centrali KRUS²⁶, że pomimo podjętych starań, praca zdalna nie mogła być realizowana w pełnym zakresie z uwagi na brak dostatecznej liczby komputerów przenośnych z odpowiednim oprogramowaniem i bezpiecznym dostępem do zasobów i systemów informatycznych. W piśmie do Prezes KRUS z dnia 12 marca 2021 r., Dyrektor Oddziału ponownie poprosił o rozważenie udostępnienia wybranym pracownikom dostępu do systemów dziedzinowych, zakupu laptopów z odpowiednim oprogramowaniem, zwiększenie objętości poczty e-mail, wskazując, że powyższe działania zminimalizują ryzyko nieterminowej realizacji zadań. Od marca 2020 r. do 22 marca 2021 r., Urząd nie otrzymał z Centrali KRUS dodatkowego sprzętu komputerowego i nie umożliwiono pracownikom zdalnego korzystania z systemów dziedzinowych. W dniu 23 marca 2021 r. Prezes KRUS wydała decyzję²⁷ o możliwości nadania kluczowym pracownikom uprawnień do korzystania z połączeń VPN i do zdalnego dostępu do systemów dziedzinowych. W OR KRUS, na podstawie ustnego polecenia Dyrektora Oddziału²⁸, przygotowano sześć komputerów²⁹ przenośnych do możliwości zdalnego łączenia z systemami dziedzinowymi KRUS.

(akta kontroli str. 53-54, 83, 136, 778-784)

Dyrekcja Oddziału wielokrotnie³⁰ kierowała pisemne informacje do kierowników komórek organizacyjnych/placówek terenowych o wprowadzanych i obowiązujących zasadach zapewnienia bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia wirusem COVID-19. Wprowadzono m.in. następujące zasady pracy: obowiązkową dezynfekcję rąk przez pracowników i interesantów przy każdorazowym wejściu na teren Oddziału, obowiązek noszenia maseczek przez pracowników firm zewnętrznych i petentów, do niezbędnego minimum ograniczono wizyty pomiędzy jednostkami organizacyjnymi, zobligowano pracowników placówek terenowych, którzy przywozili korespondencję, do pozostawiania jej wyłącznie w punkcie podawczym bez konieczności dalszego wchodzenia na teren obiektu, nakazano interesantom korzystanie z wrzutni dokumentów i wprowadzono trzydniową kwarantannę tych dokumentów. Ponadto pracownicy na stanowiskach obsługi zostali oddzieleni od interesantów przezroczystą szybą z pleksi oraz wprowadzono obowiązek zachowania odstępu,

²⁵ Kierownik Samodzielnego Referatu Prewencji, Rehabilitacji i Orzecznictwa Lekarskiego.

²⁶ Pismo z dnia 26 marca 2020 r., sygn. 1100-OP.035.7.2020.

²⁷ Sygn. 0000-IT.0430.16.2021.

²⁸ Z dnia 24 marca 2021 r.

²⁹ Po dwa komputery dla Kierownika oraz jego zastępcy z wydziałów Finansowo-Księgowego, Ubezpieczeń i Świadczeń.

³⁰ Pisma z dnia 4 maja 2020 r. (sygn. 1100-OP.2532.9.2020), z 15 maja 2020 r. (sygn. 1100-OP.2532.10.2019), z 18 maja 2020 r. (sygn. 1100-OP.2532.10.2020), z dnia 31 lipca 2020 r. (sygn. 1100-OP.2532.13.2020), z 12 października 2020 r. (sygn. 1100-OP.2532.19.2020), z 26 lutego 2021 r. (sygn. 1100-OP.2532.3.2021).

co najmniej 1,5 m, pomiędzy stanowiskami pracy. W trakcie oględzin pomieszczeń podczas kontroli NIK, przeprowadzonej w OR KRUS³¹, potwierdzono przestrzeganie w Oddziale wymogów dotyczących zapobiegania rozprzestrzeniania się wirusa COVID-19.

(akta kontroli str. 161-168, 351, 396, 456, 468, 480-481, 483-487, 560-677)

W dniu 21 lipca 2020 r. służba bhp Urzędu przeprowadziła kontrolę warunków pracy oraz przestrzegania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy w Oddziale, pod względem zapobiegania rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19. Kontrola objęta swoim zakresem także wyposażenie pomieszczeń higieniczno-sanitarnych oraz wyposażenie pracowników we wszelkie przewidziane na danych stanowiskach pracy środki ochrony. W trakcie kontroli ustalono, że pracownicy egzekwowali zachowanie bezpiecznej odległości stanowisk pracy minimum 1,5 m, korzystali z dozowników z płynem odkażającym, punkt obsługi przyjmował interesantów tylko w sprawach niezbędnych z preferowaną obsługą telefoniczną, a co dwie godziny³² przeprowadzana była dezynfekcja powierzchni dotykanych na każdym piętrze. W protokole z przeprowadzonej kontroli wskazano, iż koniecznie *należy uczulić ochronę, aby nie wpuszczała na teren obiektu osób postronnych, a sprawy służbowe powinny być załatwiane w punkcie informacyjnym*. W dniach 27 sierpnia 2020 r. – 3 września 2020 r. Państwowa Inspekcja Pracy przeprowadziła kontrolę w placówce terenowej KRUS w Oleśnie³³, której celem było sprawdzenie przestrzegania procedur w zakresie przeciwdziałania zakażeniom COVID-19. W trakcie kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości, a w konsekwencji nie wydano żadnych decyzji i poleceń.

(akta kontroli str. 335-342, 478-479)

Dyrektor OR KRUS wyjaśnił, że *dotychczasowe doświadczenia związane z pracą zdalną wskazują, że nie na wszystkich stanowiskach pracy i we wszystkich komórkach organizacyjnych praca zdalna może być realizowana w jednakowym wymiarze czasowym i zadaniowym*. Dyrektor podkreślił, że pracownicy pracujący na dokumentacji takiej jak akta świadczeniobiorców i ubezpieczonych, *nie mogli w pełni realizować wszystkich swoich obowiązków wynikających z kart czynności, bez możliwości zdalnego dostępu do systemów dziedzinowych oraz pełnej dokumentacji w wersji papierowej*³⁴. Dyrektor wyjaśnił również, że *konieczność realizacji obsługi klientów w punktach informacyjnych, związana m.in. z przyjmowaniem wniosków o przyznanie świadczeń, objęcie ubezpieczeniem (zgodnie z obowiązującymi przepisami wnioski nie mogą być składane tylko drogą elektroniczną) wyłącza z zakresu pracy zdalnej pracowników punktów informacyjnych*. Dyrektor OR, w celu usprawnienia działań Oddziału w okresie pandemii, wskazał *rozważenie udostępnienia wybranym pracownikom dostępu do systemów dziedzinowych i zasobów sieciowych poza siedzibą zakładu pracy (pod warunkiem zakupu laptopów z odpowiednim oprogramowaniem zabezpieczającym przed ewentualnym dostępem do danych osobowych przez osoby trzecie)*. Zdaniem Dyrektora, *niezbędne jest również wprowadzenie elektronicznego obiegu dokumentów, jednak podjęcie określonych działań wymaga wygenerowania na poziomie Centrali KRUS odpowiednich środków finansowych*.

(akta kontroli str. 54-55)

³¹ Oględziny przeprowadzono we wszystkich pomieszczeniach, w których pracowała więcej niż jedna osoba, w ciągach korytarzy, pomieszczeniach sanitarnych oraz pomieszczeniu socjalnym, znajdujących się na jednym z pięter budynku siedziby OR KRUS.

³² W punkcie informacyjnym co pół godziny.

³³ Podległej OR KRUS w Opolu.

³⁴ Dyrektor zakazał pracownikom wynoszenia z siedziby Urzędu dokumentacji zawierającej dane osobowe.

Stwierdzone
nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

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

Oddział, od czasu ogłoszenia stanu epidemii do 22 marca 2021 r., nie był przygotowany do zorganizowania dla swoich pracowników pracy zdalnej z systemami dziedzinowymi, wykorzystywanymi przez nich w siedzibie Urzędu. Tym niemniej, w oparciu o wytyczne Centrali KRUS, w Urzędzie niezwłocznie wdrożono procedury, regulujące zasady przeciwdziałania zakażeniu wirusem COVID-19, jak również, w celu uchronienia pracowników przed zakażeniem, zasady pracy zdalnej. Dyrektor Urzędu na bieżąco reagował na zmiany w sytuacji epidemiologicznej, wielokrotnie wysyłając do pracowników komunikaty i pisma ze wskazówkami, w jaki sposób należy postępować w celu zminimalizowania ryzyka roznoszenia wirusa. W Urzędzie w sposób rzetelny ewidencjonowano czas pracy pracowników świadczących pracę w formie zdalnej, a polecenia wykonywania pracy zdalnej, wydawane w formie pisemnej, zawierały wszystkie wymagane elementy. Dopiero w trakcie kontroli NIK, tj. pod koniec marca 2021 r., na skutek decyzji Prezes KRUS, w Oddziale przygotowano do pracy zdalnej z systemami dziedzinowymi sześć komputerów przenośnych dla pracowników na kluczowych stanowiskach.

OBSZAR

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

Opis stanu
faktycznego

W 2020 r.³⁵ liczba pracowników skierowanych na pracę zdalną wyniosła: w miesiącu marcu 121³⁶, w kwietniu 135 pracowników³⁷, w maju 81 pracowników³⁸, w październiku 141 pracowników³⁹, w listopadzie 110 pracowników⁴⁰, w grudniu 83 pracowników⁴¹. W miesiącach czerwiec - wrzesień 2020 r. pracownicy nie byli kierowani na pracę zdalną. W 2020 r. liczba dni, w trakcie których, pracownicy przebywali na kwarantannie z powodu epidemii COVID-19 wyniosła: w październiku - trzy, w listopadzie - dwa w grudniu pięć dni⁴². Liczba dni, w trakcie których, pracownicy przebywali w izolacji wyniosła: w październiku - 37, w listopadzie - 26, a w grudniu - 31. W 2020 r. na izolacji przebywało: w październiku pięciu, w listopadzie trzech, a w grudniu czterech pracowników. Na kwarantannie w 2020 r. przebywało: w październiku i listopadzie - jeden pracownik, a w grudniu trzech. W okresie od marca do grudnia 2020 r. liczba dni zwolnień lekarskich⁴³ wyniosła 2 490, natomiast w analogicznym okresie 2019 r. - 1 763 dni⁴⁴. W okresie od marca do grudnia 2019 liczba dni zaległych urlopów wypoczynkowych wynosiła 754, a urlopu bieżącego 2 963 dni, natomiast w analogicznym okresie 2020 r. liczby te kształtowały się na poziomie odpowiednio 839⁴⁵ oraz 3 198⁴⁶. Wprowadzenie w życie, z dniem 3 listopada 2020 r., zmian do rozporządzenia w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii⁴⁷, skutkowało w Oddziale skierowaniem do pracy zdalnej w miesiącach listopadzie i grudniu 2020 r. odpowiednio 0,74 oraz 0,55 odsetka wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie. Wielkości te były

³⁵ W 2019 r. w Urzędzie nie było przypadków kierowania pracowników do pracy zdalnej.

³⁶ Co stanowiło 0,83 odsetka pracowników.

³⁷ 0,91 odsetka pracowników.

³⁸ 0,53 odsetka pracowników.

³⁹ 0,91 odsetka pracowników.

⁴⁰ 0,74 odsetka pracowników.

⁴¹ 0,55 odsetka pracowników.

⁴² Dotyczy dni w kwarantannie bez zwolnienia chorobowego.

⁴³ Zwolnienia lekarskie z innych powodów niż izolacje i kwarantanny (np. z tytułu opieki nad dzieckiem z zachowaniem prawa do wynagrodzenia).

⁴⁴ Wzrost o 41,24%.

⁴⁵ Wzrost o 11,27%.

⁴⁶ Wzrost o 7,94%.

⁴⁷ Dz. U. poz. 1758, ze zm.

zbliżone do odsetka pracowników skierowanych do pracy zdalnej w miesiącach marzec - maj 2020 r. W miesiącach styczeń - marzec 2021 r. do pracy zdalnej skierowano łącznie 77 pracowników⁴⁸, w tym, w marcu 65 osób. Na izolacji w 2021 r. przebywało: w styczniu czterech pracowników, w lutym dwóch pracowników, w marcu również dwóch pracowników. W kwarantannie w 2021 r. przebywało: w styczniu sześciu pracowników, w lutym czterech pracowników, a w marcu ponownie sześciu pracowników.

(akta kontroli str. 217, 785)

Urząd nie dysponował danymi o liczbie dni, które pracownicy świadczący pracę w formie zdalnej w okresie od marca do maja 2020 r. przeznaczyci na samokształcenie. Informacje takie gromadzono począwszy od października 2020 r.⁴⁹ W okresie od października do grudnia 2020 r., liczba dni, które pracownicy wykonujący pracę zdalną przeznaczyci na samokształcenie, wyniosła 470⁵⁰. W analogicznym okresie 2019 r. w Oddziale nie wykonywano pracy w formie zdalnej. Od marca do grudnia 2020 r. pracownicy OR KRUS przeznaczyci na szkolenia 336 dni, a w okresie od marca do grudnia 2019 r. 401 dni. W 2020 r. pracownicy OR KRUS odbywali szkolenia i realizowali samokształcenie, łącznie przez 806 dni. Stanowiło to wzrost o 101,0% w stosunku do 2019 r. Nie stwierdzono znaczących dysproporcji w liczbie dni szkoleniowych poszczególnych pracowników. W okresie marzec - kwiecień 2019 r. pracownicy wykorzystali 390 dni urlopowych, w analogicznym okresie 2020 r. - 349 dni. W okresie październik - grudzień 2019 r. pracownicy wykorzystali natomiast 856 dni urlopowych, a w analogicznym okresie 2020 r. - 963 dni⁵¹.

(akta kontroli str. 217)

Pracownicy Oddziału wypełniali nałożony obowiązek ewidencjonowania czasu pracy zdalnej⁵². Objęte próbą kontrolną *Oświadczenia o wykonanej pracy zdalnej* wypełnione i podpisane przez pracowników, zawierały obowiązkowe elementy⁵³, a także były zatwierdzone przez ich bezpośrednich przełożonych. Wszyscy pracownicy objęci próbą realizowali swoje zadania zgodnie z obowiązującym ich wymiarem czasu. Od października 2020 r. pracownicy Urzędu w *Oświadczeniach o wykonanej pracy zdalnej*, umieszczali opisy zrealizowanych czynności. Pracownicy Wydziału Świadczeń, od października 2020 r. składali *Oświadczeniach o wykonanej pracy zdalnej*, w których zawarto jedynie zapis, że rodzaj wykonanej pracy był zgodny z zakresem czynności. Zastępca Kierownika Wydziału Świadczeń wyjaśniła, że *pracownicy wykonywali prace, które nie wymagały dostępu do systemów dziedzicznych oraz przetwarzania danych osobowych OR KRUS. Pracownicy realizowali zadania niezbędne do prawidłowego i terminowego wykonania podstawowego zakresu działań Wydziału, wykonywanego następnie już w siedzibie Oddziału. Z uwagi na sytuację pandemiczną w kraju i różnorodność zmieniających się przepisów oraz rozliczną liczbę wyjaśnień i interpretacji do spraw (o dużym stopniu złożoności) pracownicy w ramach pracy zdalnej pogłębiali swoją wiedzę merytoryczną. Zastępca Kierownika Wydziału Świadczeń wyjaśniła również, że powyższe działania miały zapewnić, aby w pracy bieżącej przy rozpatrywaniu wniosków o świadczenia długoterminowe i świadczenia krótkoterminowe wykorzystać pozyskany na pracy zdalnej zasób informacji i terminowo wykonać powierzone zadania.*

⁴⁸ W miesiącu lutym 2021 r. do pracy zdalnej nie skierowano żadnego z pracowników Urzędu.

⁴⁹ Wraz z wprowadzeniem nowego wzoru *Oświadczenia o wykonanej pracy zdalnej*.

⁵⁰ Z 7813 dni faktycznie przepracowanych w ww. okresie.

⁵¹ Wzrost o 12,5%.

⁵² Stwierdzono na podstawie badania próby 100 *Oświadczeń o wykonanej pracy zdalnej*.

⁵³ Tj. datę i czas wykonania pracy zdalnej.

Objęci próbą pracownicy innych wydziałów, na przykład Wydziału Ogólnego, wykazywali działania związane samokształceniem, szkoleniami on-line, współpracę w zakresie realizacji bieżących działań, monitoring mediów, a także współpracę telefoniczną i e-mailową.

(akta kontroli str. 143-157, 65-67, 110-114, 745-748, 765-769)

W ramach kontroli NIK, na podstawie próby⁵⁴, potwierdzono, że pracownicy podczas pracy zdalnej nie mieli możliwości przetwarzania danych osobowych z systemów dziedzinowych KRUS. Pracownicy wykonujący pracę w formie zdalnej nie przychodzili też do Urzędu w celu pobrania lub skserowania dokumentów. Pomimo tego, przez wszystkie kwartały 2020 r. liczba załatwionych wniosków o przyznanie świadczeń krótkoterminowych pozostawała na zbliżonym poziomie i wyniosła odpowiednio: 4 019, 5 318, 4 930 i 4 644 wnioski⁵⁵ (łącznie w 2020 r. w OR KRUS załatwiono 18 911 wniosków). Dla porównania, w 2019 r. liczba załatwionych wniosków w poszczególnych kwartałach wyniosła: 4 404, 4 315, 4 045 i 4 134 wnioski⁵⁶ (łącznie w 2019 r. załatwiono 16 898 wniosków). Tym samym, pomimo wprowadzenia pracy zdalnej, w OR KRUS w 2020 r. rozpatrzono o 11,91% wniosków więcej niż w 2019 r. W 2020 r. tylko jeden z 18 911 wniosków został załatwiony po upływie ustawowego terminu⁵⁷, a wprowadzenie pracy w formie zdalnej nie spowodowało opóźnień w załatwianiu spraw, skutkujących obowiązkiem zapłaty odsetek za zwłokę przez OR KRUS. W 2020 r. do Urzędów Skarbowych OR KRUS skierował 184 tytuły egzekucyjne dotyczące 152 płatników, a w 2019 r. skierowano 370 takich tytułów dotyczących 292 płatników. Odnotowano natomiast spadek liczby skierowanych tytułów wykonawczych o 338. Ponadto w 2020 r. rozpatrzono 82 wnioski o umorzenie (w 2019 r. – 71 wniosków), 19 wniosków o odroczenie (w 2019 r. – 22) oraz 73 wnioski o rozłożenie zaległości na raty (w 2019 r. – 134 wnioski). Istotnie zmniejszyła się natomiast liczba wizytacji gospodarstw rolnych. W 2019 r. przeprowadzono 497 takich wizytacji, a w 2020 r. - 97, z czego 80 w I półroczu 2020 r. Powyższe było efektem przestrzegania przez Urząd wytycznych Prezes KRUS, która, w obawie przed zagrożeniem zarażenia pracowników wirusem COVID-19, nakazała ograniczenie do niezbędnego minimum przeprowadzania wizytacji w gospodarstwach rolnych⁵⁸.

(akta kontroli str. 68-73, 143-157, 221, 286-293, 311, 314, 761-764, 774-777)

W okresie pomiędzy marcem 2020 r. a marcem 2021 r. nie wystąpiły przypadki całkowitego zamknięcia jednostek organizacyjnych OR KRUS dla klientów. Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że *w okresie stanu epidemii, została ograniczona obsługa klientów w zakresie liczby osób jednocześnie przebywających na sali obsługi klientów i w poczekalni. Klienci zostali również poinformowani o możliwości kontaktu telefonicznego, mailowego lub przez e-PUAP. We wszystkich podległych jednostkach zostały także umieszczone wrzutnie na dokumenty. Informacje o możliwościach kontaktu zostały podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej KRUS oraz zostały wywieszane na drzwiach wejściowych do podległych jednostek. Sala obsługi klientów została wyposażona w zabezpieczenia mające na celu zmniejszenie ryzyka zakażenia wirusem COVID-19, zgodnie ze wskazówkami z Centrali KRUS, co szerzej opisano w obszarze I Wystąpienia pokontrolnego.*

(akta kontroli str. 480-481, 541, 560-677)

⁵⁴ Obejmującej 20 pracowników i 5 kierowników OR KRUS.

⁵⁵ Informacja o terminowości przyznawania świadczeń krótkoterminowych w I, II, III oraz IV kwartale 2020 r.

⁵⁶ Informacja o terminowości przyznawania świadczeń krótkoterminowych w I, II, III oraz IV kwartale 2019 r.

⁵⁷ Dotyczy jednorazowego odszkodowania z II kwartału 2020 r.

⁵⁸ Pismo z dnia 13 marca 2020 r., sygn. 0000-BZK.2532.80.2020.

Na podstawie próby⁵⁹ ustalono, że trzech pracowników w okresie pracy zdalnej zgłaszało problemy z czasowym dostępem do sieci internetowej. Poza tym, Główny Informatyk wyjaśnił, że *najczęstszym problemem zgłaszanym do mnie było blokowanie dostępu do służbowej poczty e-mail przez błędne wpisywanie haseł, poważniejszych zgłoszeń nie odnotowałem.*

(akta kontroli str. 159-160, 761-764)

Brak zdalnego dostępu do systemów dziedzinowych dla pracowników na pracy zdalnej, uniemożliwił skierowanie wszystkich pracowników do wykonywania pracy w tej formie po wprowadzeniu od 3 listopada 2020 r. obowiązku pracy zdalnej. Pracownikom zorganizowano pracę w tzw. „trybie rotacyjnym”. W celu ochrony pracowników przed wirusem COVID-19, w listopadzie 2020 r. na pracę zdalną skierowano 110 pracowników, tj. 0,74 odsetka wszystkich pracowników, natomiast w grudniu 2020 r. na pracy zdalnej przebywało 83 pracowników, tj. 0,55 odsetka pracowników. Pracownicy, którzy przebywali w siedzibie Urzędu, wykonywali pracę niezbędną dla jego funkcjonowania, wymagającą dostępu do systemów dziedzinowych KRUS, co nie było możliwe w trakcie pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 217, 560-677)

W okresie objętym kontrolą, do Urzędu nie wpłynęły żadne skargi na zadania wykonywane przez pracowników Oddziału w ramach pracy zdalnej. Dyrektor OR KRUS wyjaśnił również, że *w okresie wykonywania przez pracowników pracy zdalnej, nie stwierdzono przypadków naruszenia obowiązków pracowniczych.*

(akta kontroli str. 55, 209-210)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W kontrolowanej jednostce wprowadzono skuteczne mechanizmy zapewniające rzetelne ewidencjonowanie czasu pracy zdalnej. Brak dostępu do systemów dziedzinowych dla pracowników wykonujących pracę w takiej formie nie spowodował jednak zmniejszenia liczby, jak też opóźnień w załatwianiu spraw, w tym mogących skutkować obowiązkiem wypłaty przez OR KRUS odsetek za zwłokę. Istotnemu zmniejszeniu uległa natomiast liczba wizytacji gospodarstw rolnych przeprowadzonych w 2020 r., w stosunku do roku poprzedniego.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości, 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.

⁵⁹ Obejmującej 20 pracowników i 5 kierowników OR KRUS.

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, 28 kwietnia 2021 r.

Kontroler
Wojciech Jarzyna
specjalista kontroli państwowej


.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Opolu
Dyrektor


.....
DIREKTOR
Delegatura NIK w Opolu
podpis
Iwona Zyman

