



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Warszawie

LWA.410.004.01.2021

Pan  
Robert Kowalski  
Naczelnik Urzędu Skarbowego w Żyrardowie  
Ul. 1 Maja 49A  
96-300 Żyrardów

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

# I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Skarbowy w Żyrardowie <sup>1</sup> , 96-300 Żyrardów, ul. 1 Maja 49A
Kierownik jednostki kontrolowanej	Robert Kowalski, Naczelnik Urzędu Skarbowego w Żyrardowie od 1 marca 2019 r. (akta kontroli str. 2-3)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej. 2. Wpływ sposobu organizacji pracy w formie zdalnej na jej wykonywanie.
Okres objęty kontrolą	Od marca 2020 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce, z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed tym okresem dotyczących zakresu kontroli.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli <sup>2</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie
Kontroler	Wanda Dąbrowska, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LWA/42/2021 z 8 marca 2021 r. (akta kontroli str. 1)

<sup>1</sup> Dalej: Urząd Skarbowy lub US.

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

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

OCENA OGÓLNA

W pierwszych miesiącach epidemii COVID-19 (marzec – maj 2020 r.) Urząd Skarbowy w Żyrardowie był przygotowany w niewielkim stopniu do wykonywania kluczowych zadań w ramach pracy zdalnej, niemniej przyjęta organizacja pracy umożliwiła sprawną realizację głównych zadań Urzędu. W związku z przedłużającym się stanem epidemii Naczelnik podjął właściwe działania mające na celu zapewnienie efektywnej i terminowej realizacji zadań przez pracowników wykonujących obowiązki służbowe w trybie pracy zdalnej.

Uzasadnienie  
oceny ogólnej

W okresie epidemii COVID-19 organizacja pracy zdalnej w Urzędzie Skarbowym odbywała się z wykorzystaniem procedur i wytycznych przekazywanych przez jednostki nadrzędne. Pracownicy kierowani do pracy w trybie zdalnym w pierwszej fazie epidemii (marzec – maj 2020 r.), z uwagi na ograniczony dostęp do systemów centralnych Ministerstwa Finansów i konieczność dostosowania sprzętu komputerowego do pracy poza siedzibą jednostki, realizowali głównie szkolenia/kursy oraz prowadzili samokształcenie w zakresie obowiązujących przepisów. Podjęte przez Naczelnika US działania w czasie trwania epidemii doprowadziły do wyposażenia pracowników w sprzęt komputerowy z dostępem do wymaganych systemów/programów dziedzinowych, umożliwiającymi faktyczne i efektywne wykonywanie czynności służbowych w trybie pracy zdalnej.

Od czasu ogłoszenia stanu epidemii Naczelnik US zorganizował dla maksymalnie 92,5% pracowników pracę w trybie zdalnym<sup>4</sup>. Ustalone zasady ochrony informacji niejawnych gwarantowały prawidłowe zabezpieczenie dokumentów i materiałów przetwarzanych przez pracowników na pracy zdalnej. Prowadzona ewidencja realizowanych zadań w ramach pracy zdalnej przedstawiała rzetelny obraz czasu pracy i wykonanych zadań. W ocenie NIK, w okresie trwania epidemii COVID-19 realizacja obowiązków służbowych zarówno przez pracowników wykonujących pracę w trybie zdalnym, jak i stacjonarnym zapewniała sprawne i terminowe załatwianie spraw.

W ocenie NIK brak wzrostu kierowania pracowników na pracę zdalną po 3 listopada 2020 r. (tj. po wprowadzeniu przez Radę Ministrów nakazu pracy zdalnej) wynikał ze specyfiki wykonywanych zadań i nie miał wpływu na właściwe zapewnienie warunków bezpieczeństwa i ochrony pracowników przy realizacji zadań służbowych w siedzibie Urzędu.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej<sup>5</sup> kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu  
faktycznego

1.1. Urząd Skarbowy w czasie trwającej od marca 2020 r. epidemii COVID-19, organizował pracę zdalną w oparciu o wytyczne Szefa Krajowej Administracji Skarbowej i Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Warszawie<sup>6</sup> przekazywane (m.in. za pośrednictwem strony intranetowej) na bieżąco w zależności od dynamiki i rozwoju sytuacji epidemicznej w kraju.

(akta kontroli str. 4-8)

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

<sup>4</sup> W miesiącach marzec – maj 2020 r. na pracę zdalną skierowano odpowiednio 83,3%, 92,5% i 73,6% pracowników Urzędu, w listopadzie i grudniu 2020 r. odpowiednio 43,4% i 52,9%, a w miesiącach styczeń – marzec 2021 r. odpowiednio: 31,5%, 9% i 37% pracowników Urzędu.

<sup>5</sup> Oceny cząstkowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena cząstkowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

<sup>6</sup> Dalej także: DIAS, Dyrektor IAS.

Naczelnik US nie wprowadził własnych, wewnętrznych zasad dotyczących organizacji pracy zdalnej w Urzędzie, ponieważ, w opinii Naczelnika, przekazane wytyczne przez Dyrektora IAS były zrozumiałe i nie wymagały uszczegółowienia. O wszystkich decyzjach i informacjach przekazywanych przez IAS informowani byli na bieżąco kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu, którzy przekazywali je podległym pracownikom (w formie elektronicznej lub ustnie). Wszyscy pracownicy (również świadczący pracę w trybie zdalnym) mieli dostęp do poczty służbowej i intranetu.

(akta kontroli str. 393-394)

Podstawowe zasady organizacji pracy zdalnej określone zostały przez Dyrektora IAS w zarządzeniu nr 20/2020 z dnia 16 marca 2020 r. w sprawie zasad pracy zdalnej w ramach działań prewencyjnych podejmowanych w IAS w Warszawie oraz jednostkach podległych, w związku z zagrożeniem zdrowia publicznego spowodowanym zakażeniami koronawirusem COVID-19. Ww. zarządzeniem kierownicy jednostek podległych IAS zobowiązani zostali do ograniczenia kontaktów z pracownikami i klientami do niezbędnego minimum; ustalenia harmonogramu rotacyjności świadczenia pracy przez pracowników w miejscu stałej pracy; wydawania pracownikom poleceń wykonywania pracy w trybie zdalnym w określonym okresie (za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie<sup>7</sup>) poza miejscem jej stałego wykonywania<sup>8</sup> i rozliczania podległych pracowników z wykonania obowiązków służbowych w trybie pracy zdalnej. Pracowników świadczących pracę w trybie zdalnym zobowiązano do stałego kontaktu mailowego lub telefonicznego z bezpośrednim przełożonym oraz przestrzegania zasad ochrony przewidzianych dla informacji prawnie chronionych<sup>9</sup>.

(akta kontroli str. 20-21)

Po wejściu w życie ww. zarządzenia, w zależności od sytuacji epidemicznej w kraju IAS wprowadzała kolejne wytyczne lub uszczegółowienia dotyczące organizacji pracy zdalnej dotyczące:

- okresów możliwości wykonywania pracy w trybie zdalnym<sup>10</sup>;
- określenia procentowego stanu etatowego, pozostającego w trybie pracy stacjonarnej (tradycyjnej), w celu zapewnienia ciągłości pracy jednostki<sup>11</sup>;
- obowiązku ewidencji pracy zdalnej w aplikacji „Manager Pracownika”<sup>12</sup>;
- obowiązku wykonywania pracy zdalnej wyłącznie na komputerach służbowych wyposażonych w odpowiednie zabezpieczenia oraz do cotygodniowego raportowania wykonanej pracy<sup>13</sup>;
- procedur przygotowania, wydania i zwrotu sprzętu komputerowego pracownikom do pracy zdalnej<sup>14</sup>;

<sup>7</sup> IAS nie nałożyła na kierowników jednostek obowiązku dokumentowania potwierdzenia telefonicznego przekazywania pracownikowi polecenia wykonywania pracy w trybie zdalnym oraz zakresu zadań do realizacji.

<sup>8</sup> Dyrektor IAS nie uszczegółowił wymagań dotyczących miejsca wykonywania pracy w trybie zdalnym (np. miejsce zamieszkania czy zameldowania pracownika).

<sup>9</sup> Komunikatem z dnia 28 kwietnia 2020 r. IAS przypomniała zasady ochrony informacji przy wykonywaniu obowiązków służbowych w trybie pracy zdalnej, a pismem z 12 listopada 2020 r. Szef Krajowej Administracji Skarbowej określił zasady wyoszenia poza siedzibę jednostki akt przez pracowników wykonujących pracę w trybie zdalnym.

<sup>10</sup> Komunikaty DIAS z: 3.04.2020 r., 14.04.2020 r.

<sup>11</sup> W trybie stacjonarnym stan etatów wynosił: od 21 do 31.03.2020 r. – 20% składu etatowego; do 1.04 do 13.04. 2020 r. – od 20% do 25% składu etatowego; od 14.04 do 30.04.2020 r. – do 40%; od 25.05 do 2.11.2020 r. – do 70%; od 2.11.2020 r. do 21.03.2021 r. – ustalenie składu etatowego jednostki, pozostającego w trybie tradycyjnym (stacjonarnym) pozostawiono do decyzji naczelników urzędów skarbowych; od 22.03 do 30.04.2021 - nie więcej niż 50% nominalnego stanu zatrudnienia, od 4 maja 2021 r. – zniesiono limit pracowników mogących przebywać na terenie jednostki, pozostawiając naczelnikom urzędów skarbowych decyzję dotyczącą obsady w trybie stacjonarnym.

<sup>12</sup> Komunikat DIAS z 25.03.2020 r. dotyczący ewidencjonowania pracy zdalnej.

<sup>13</sup> Komunikat DIAS z dnia 25.03.2020 r. w sprawie wytycznych w zakresie realizacji zadań określonych w zarządzeniu nr 20/2020 Dyrektora IAS w Warszawie z dnia 16.03.2020 r. w sprawie zasad pracy zdalnej.

<sup>14</sup> Pismo Zastępcy Dyrektora IAS w Warszawie z 6.04.2020 r., Zarządzenie nr 131/2020 Dyrektora IAS w Warszawie z dnia 4.11.2020 r. w sprawie wprowadzenia procedury przygotowania i masowego wydawania sprzętu komputerowego w przypadku wystąpienia powszechnego zagrożenia.

- wnoszenia poza siedzibę jednostki akt sprawy i zasad ochrony informacji przy wykonywaniu obowiązków służbowych w trybie pracy zdalnej<sup>15</sup>.  
(akta kontroli str. 4-8)

1.2. Na podstawie analizy poleceń pracy zdalnej 20 pracownikom merytorycznym i pięciu pracownikom nadzorującym<sup>16</sup> ustalono, że w Urzędzie Skarbowym stosowano ustną formę przekazywania poleceń pracy zdalnej, o której mowa w art. 3 ust 1 i 5 ustawy o zapobieganiu COVID-19. Bezpośredni przełożeni pracownika w formie ustnej określali czas, miejsce i zakres zadań do wykonania.  
(akta kontroli str. 124-131)

Naczelnik US wyjaśnił, że zgodnie z wytycznymi IAS, kontakt bezpośredni pomiędzy pracownikami Urzędu został ograniczony do niezbędnego minimum. W związku z powyższym polecenia pracownikom wydawane były telefonicznie ewentualnie poprzez pocztę elektroniczną. Wybór formy przekazania informacji i weryfikacji zleconych zadań z raportem pracownika pozostawiano kierownikom poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.  
(akta kontroli str. 394)

W okresie objętym kontrolą w US w formie pisemnej ustalano harmonogramy rotacyjności pracowników kierowanych do pracy w trybie zdalnym. Analiza okresów kierowania wybranych pracowników na pracę zdalną wykazała zgodność z terminami ustalonymi w ww. harmonogramach.  
(akta kontroli str. 124-131 i 411-417)

Naczelnik US wyjaśnił, że harmonogramy rotacyjności pracowników kierowanych do pracy w trybie zdalnym były sporządzane przez Referat Wsparcia (SWW) w porozumieniu z kierownikami poszczególnych komórek organizacyjnych tutejszego urzędu, w formie tabelarycznej gdzie kierownicy wskazywali konkretnego pracownika, który będzie wykonywał prace zdalną w interwałach tygodniowych. Zgodnie z wytycznymi Dyrektora IAS praca zdalna odbywać miała się w domu pracownika<sup>17</sup>. Pracownikom zostało przekazane ustnie przez kierowników, iż praca zdalna z wykorzystaniem sprzętu komputerowego będącego własnością pracodawcy ma odbywać się w miejscu zamieszkania w godzinach pracy wykonywanej stacjonarnie. Zdaniem Naczelnika Urzędu ustne przekazanie i ustalenie czasu i miejsca wykonywania czynności służbowych na pracy zdalnej było wystarczające, gdyż pracownicy to osoby bardzo odpowiedzialne i skrupulatne. Ponadto pracownik miał wiedzę, że istnieje możliwość sprawdzenia czasu logowania do systemów informatycznych i weryfikacji wykonanej pracy w formie zdalnej. W okresie epidemii COVID-19 ograniczono do minimum podróże służbowe pracowników IAS. W kontrolowanym okresie przy wykonywaniu pracy w trybie zdalnym pracownicy Urzędu Skarbowego w Żyrardowie nie rozliczali żadnych podróży służbowych.  
(akta kontroli str. 408-410)

1.3. Ewidencjonowanie dni przepracowanych w trybie pracy zdalnej odbywało się w aplikacji „Manager pracownika”. Zakres wykonanych zadań w poszczególnych dniach pracy zdalnej wskazywany był w sporządzanych przez pracowników (w wersji papierowej) „raportach o sposobie realizacji zadań w systemie pracy zdalnej [...]”, w których podawano m.in. formę zlecenia (telefonicznie, bezpośrednio, e-mail) oraz zakres wykonanych czynności/zadań. Realizacja wykonanych zadań odnotowywana była dodatkowo przez pracownika w aplikacji „Manager pracownika”.

<sup>15</sup> Komunikat DIAS z 28.04.2020 r. przypominający zasady ochrony informacji przy wykonywaniu obowiązków służbowych w trybie pracy zdalnej. Pismo Szefa KAS nr DNK1.8623.8.2020 z 12.11. 2020 r. Pismo Dyrektora IAS w Warszawie nr 1401-IWD.0140.6.2020 z 19.11.2020 r.

<sup>16</sup> Zastępcy Naczelnika, dwóch kierowników referatu i dwóch pracowników kierujących wieloosobowym stanowiskiem pracy.

<sup>17</sup> Informacje w powyższym zakresie były m.in. zamieszczone na stronie intranetowej IAS, do której mieli dostęp pracownicy US.

Weryfikacja statusu 20 wybranych pracowników w ww. aplikacji, wykonujących pracę w trybie zdalnym wykazała, że ich aktywność w aplikacji wynosiła min. 8 godzin dziennie, zgodnie z ustalonym wymiarem czasu pracy. Dyrektor IAS zobowiązał bezpośrednich przełożonych do rozliczenia wykonanej pracy w trybie pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 20-23 i 132-205)

Naczelnik US wyjaśnił, że kierownicy dokonywali rozliczenia pracowników z wykonanej pracy w trybie zdalnym na podstawie przedstawianych raportów oraz przygotowanych postanowień, decyzji i pism. Ponadto Naczelnik wyjaśnił, że według posiadanej wiedzy w kontrolowanym okresie nie wystąpił żaden przypadek nieusprawiedliwionego niewykonania przez pracownika zleconych zadań do wykonania. Kierownicy poszczególnych komórek nie zgłaszali takich przypadków Naczelnikowi lub Zastępcy Naczelnika tutejszego Urzędu.

(akta kontroli str. 395)

1.4. Pracownikom merytorycznym skierowanym do pracy w trybie pracy zdalnej, przekazywano do dyspozycji komputery stacjonarne, wykorzystywane przez nich podczas pracy w trybie tradycyjnym (stacjonarnym) przed ogłoszeniem stanu epidemii COVID-19. Pracownicy pobierający sprzęt składali oświadczenia dotyczące zasad użytkowania i odpowiedzialności za sprzęt. Każdorazowe pobieranie i zdawanie sprzętu związane z wykonywaniem pracy zdalnej było ewidencjonowane. Żadnemu pracownikowi merytorycznemu podczas wykonywania pracy w trybie zdalnym nie przekazano telefonu służbowego.

(akta kontroli str. 206-219)

Oględziny pięciu komputerów stacjonarnych, przekazanych pracownikom do wykonywania obowiązków służbowych podczas pracy w trybie zdalnym wykazały, że poszczególne jednostki PC, pracowały na systemie operacyjnym Windows 8.1 lub Windows 10, posiadały nadane hasła dostępu i zainstalowany program antywirusowy.

Jednostki PC nie posiadały zainstalowanych systemów dziedzicznych, ani żadnych innych samodzielnych i niezależnych systemów informatycznych wykorzystywanych bezpośrednio do realizacji obowiązków służbowych. Zastępca Naczelnika oświadczyła, że pracownicy podczas wykonywania pracy w systemie tradycyjnym (stacjonarnym) korzystają z aplikacji centralnych dostępnych przez strony www (np. POLTAX, POLTAX2B, WRO-SYSTEM, CEKR2, ESKS, WAIPB itp.) oraz z systemów zainstalowanych na serwerze lokalnym Urzędu Skarbowego (Ewidencje, Ewidencje SD, DWP). Podczas wykonywania pracy w trybie zdalnym pracownicy mieli dostęp do ww. aplikacji centralnych (zgodnie z nadanymi uprawnieniami), poprzez adres strony https. Dostęp do poszczególnych aplikacji zabezpieczony jest loginami i hasłami imiennymi, ponadto dostęp do sieci zabezpieczony jest certyfikatem imiennym służącym do połączenia VPN. Wszystkie komputery były zaszyfrowane. Po powrocie pracownika z pracy zdalnej komputery skanowano, usuwano wszystkie pliki tymczasowe z profilu użytkownika i pliki tymczasowe przeglądarek internetowych po czym przywracano adresację IP oraz blokowano Wi-Fi, USB i przyłączano komputer do sieci LAN. Na pracy zdalnej pracownicy mieli dostęp do służbowej poczty elektronicznej oraz elektronicznego obiegu dokumentów.

(akta kontroli str. 237-240)

Spośród wybranych 25 wybranych pracowników skierowanych do pracy w trybie zdalnym w miesiącach marzec-maj 2020 r. (I fala epidemii), siedmiu pracowników zostało wyposażonych w komputery przygotowane do pracy poza siedzibą jednostki. Do końca października 2020 r. wszystkie komputery służbowe wykorzystywane do pracy przez pracowników US zostały przygotowane do pracy

zdalnej, a pracownicy posiadali wymagane dostępy do systemów/programów centralnych Ministerstwa Finansów.

(akta kontroli str. 124-131)

Wybrani pracownicy korzystający z ww. sprzętu komputerowego oświadczyli, że posiadane dostępy do aplikacji centralnych podczas pracy zdalnej były wystarczające i umożliwiały prawidłowe i efektywne wykonywania obowiązków służbowych. Ponadto pracownicy oświadczyli, że pobieranie dokumentów niezbędnych do wykonywania obowiązków służbowych dokonywane było w formie elektronicznej na zaszyfrowanych nośnikach danych. Każdy z pracowników do celów służbowych wykorzystywał prywatne łącze internetowe. Do realizacji pracy w trybie zdalnym pracownicy nie wykorzystywali własnych zasobów sprzętowych.

(akta kontroli str. 241-249)

W odniesieniu do przygotowania sprzętu komputerowego do pracy zdalnej Naczelnik US wyjaśnił, że komputery do pracy zdalnej były przygotowywane przez informatyka świadczącego pracę w tutejszym urzędzie zatrudnionego przez IAS w Warszawie. Po uzyskaniu dostępu do VPN, o który występował pracownik Referatu Wsparcia, informatyk na bieżąco konfigurował sprzęt do wydania do pracy zdalnej dla danego pracownika. Ponieważ wszystkie komputery nie były nigdy przystosowywane do takiego rodzaju świadczenia pracy w początkowej fazie było to pracochłonne. W pierwszej fali pandemii zostało przygotowanych do pracy zdalnej 7 komputerów, następnie były konfigurowane sukcesywnie po uzyskaniu dostępu do systemów. Zapotrzebowanie na dostęp do systemów komputerowych zgłaszane było na bieżąco, jednakże na dzień dzisiejszy nie ma możliwości na wskazanie ilościowe przyznanych dostępu w okresie marzec – maj 2020 r.

(akta kontroli str. 408-410)

Na dzień zakończenia czynności kontrolnych (12 marca 2021 r.) wszyscy pracownicy US mieli dostęp VPN, niezbędny do pracy zdalnej z wykorzystaniem centralnych systemów informatycznych oraz dostęp do poczty służbowej i intranetu, Pracownicy wykonujący obowiązki służbowe przy wykorzystaniu konkretnych systemów programów dziedzicznych posiadali stosowne uprawnienia, np. do systemu POLTAX uprawnienia posiadało 42 pracowników, WRO-SYSTEM – 16 pracowników, POLTAX SYSTEM2BPLUS – 14 pracowników.

(akta kontroli str. 220)

1.5. Pracownicy nadzorujący wykonywanie pracy zdalnej posiadali możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikiem merytorycznym, poprzez bieżącą komunikację e-mailową i telefoniczną.

(akta kontroli str. 248-249)

Naczelnik US wyjaśnił, że w ramach nadzoru kierownicy dodatkowo sprawdzali wydruki z aplikacji i systemów informatycznych podległych pracownikom wykonujących obowiązki służbowe podczas pracy zdalnej oraz dokonywali weryfikacji wykonanych zadań w oparciu o przedstawione przez pracowników raporty pracy zdalnej, co było odnotowywanie w systemie MARS. Kierownicy nie odnotowywali faktu kontaktu z pracownikami przebywającymi na pracy zdalnej. Zarówno Naczelnikowi Urzędu, jak i jego Zastępcy nie zgłaszano problemów związanych z brakiem kontaktu z pracownikiem.

(akta kontroli str. 395-396)

1.6. W związku ze zwiększeniem liczby pracowników kierowanych do pracy w trybie zdalnym, Naczelnik Urzędu Skarbowego w dniu 11 sierpnia 2020 r. w odpowiedzi na pismo Dyrektora IAS, zgłosił zapotrzebowanie na 15 sztuk kart sieciowych Wi-Fi (interfejs USB) do komputerów nieposiadających wbudowanych kart Wi-Fi.

(akta kontroli str. 250-251)

Według informacji Naczelnika US ww. karty zostały dostarczone do siedziby Urzędu. Przy organizacji pracy w formie zdalnej nie wystąpiły problemy w wyposażeniu pracowników w służbowy sprzęt komputerowy. Jedynym problemem jaki wystąpił w początkowym okresie epidemii COVID-19 był dostęp do niektórych systemów informatycznych potrzebnych do pracy zdalnej, co zostało zgłoszone na telekonferencjach prowadzonych przez Dyрекcję IAS z Naczelnikami Urzędów województwa mazowieckiego. IAS zgłaszane problemy rozwiązywała na bieżąco.

(akta kontroli str. 389-390)

1.7. W związku z epidemią COVID-19 Dyrektor IAS określił m.in. zasady postępowania i wytyczne dotyczące działań prewencyjnych w związku z zagrożeniem epidemiologicznym spowodowanym przez koronawirusa<sup>18</sup>. Powyższe uregulowania dotyczyły m.in. zorganizowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy w trybie stacjonarnym (tradycyjnym), np. obowiązek zapewnienia środków dezynfekcyjnych, nakaz zasłaniania nosa i ust; prowadzenie pomiaru temperatury ciała u pracowników; zachowanie co najmniej 1,5 m odległości pomiędzy stanowiskami pracy; ograniczenie bezpośredniej komunikacji pomiędzy pracownikami i podwładnymi; zakaz organizowania zebrań; zmniejszenie częstotliwości przekazywania korespondencji; rezygnacja z potwierdzania własnoręcznym podpisem przez pracowników obecności na liście obecności.

(akta kontroli str. 17-19 i 66-77)

Pracownicy US w Żyrardowie wykonywali pracę w trybie stacjonarnym (tradycyjnym) w 19 pokojach (w tym sala obsługi bezpośredniej), w których znajdowało się od jednego do siedmiu stanowisk pracy. Z analizy liczby pracowników nie kierowanych na pracę zdalną w okresie od 3 listopada do 24 grudnia 2020 r. i rozmieszczenia tych pracowników w pokojach Urzędu, wynika, że największe zagęszczenie występowało w pokojach nr 2 i 13 (odpowiednio cztery i siedem osób).

W toku kontroli dokonano oględzin tych pokoi oraz sali obsługi bezpośredniej (pokój nr 5)<sup>19</sup> pod kątem spełniania wymogów określonych w rozporządzeniu w sprawie ograniczeń w związku z epidemią COVID-19, w szczególności w zakresie zapewnienia odpowiedniej odległości pomiędzy stanowiskami pracy. W pokojach nr 2 i 13 zapewniono wymaganą odległość 1,5 m pomiędzy poszczególnymi stanowiskami pracy.

W sali obsługi bezpośredniej (pokój nr 5) wydzielono pięć stanowisk do obsługi podatników. Odległość od poszczególnych stanowisk wynosiła ok. 2 m, stanowiska pracy posiadały zamontowane bariery ochronne oddzielające pracownika od podatnika oraz oddzielające poszczególne stanowiska. Na podłodze przy pomocy taśmy wydzielony został obszar wskazujący odległość pomiędzy pracownikiem obsługi, a podatnikiem. W dniu oględzin obsługę interesantów prowadziło dwóch pracowników na skrajnych stanowiskach pracy.

(akta kontroli str. 252-258, 259-310)

1.8. Odnośnie do korzyści i ryzyk płynących z dotychczasowych doświadczeń związanych z organizacją pracy w trybie zdalnym Naczelnik US wskazał, że zaletą wykonywania pracy w formie zdalnej jest oszczędność czasu pracownika związanego z dojazdem do i z pracy. Podstawowym problemem przy wykonywaniu pracy w ww. formie jest kwestia zaufania i brak pełnej kontroli nad pracownikiem w czasie wykonywania przez niego obowiązków służbowych. Ponadto w domu pracownik narażony jest na wiele „rozpraszczy” utrudniających koncentrację. Podczas pracy w domu zachodzi również niebezpieczeństwo zapoznania się osób trzecich z treścią dokumentów, mimo zachowania przez pracownika ostrożności. Praca w domu to również brak bezpośredniego kontaktu z innymi pracownikami, co

<sup>18</sup> Zarządzenie nr 21/2020 z dnia 16.03.2020 r. wytyczne i komunikaty z dnia 13.03.2020 r.

<sup>19</sup> W okresie od 3 listopada do 24 grudnia 2020 r. obsługę interesantów prowadziło dwóch pracowników dziennie.



może mieć wpływ na rozwój zawodowy (uczenie się i wymiana doświadczeń pomiędzy pracownikami). Dodatkowym utrudnieniem w pracy zdalnej jest brak bezpośredniego kontaktu z podatnikiem w sytuacjach tego wymagających.

(akta kontroli str. 389-390)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

W okresie trwania epidemii COVID-19 w Urzędzie Skarbowym stosowano wytyczne dotyczące organizacji pracy zdalnej ustalone przez organy nadrzędne. W pierwszych trzech miesiącach epidemii COVID-19 Urząd nie był w pełni przygotowany do wykonywania przez pracowników głównych zadań US w trybie pracy zdalnej, a pracownicy kierowani do pracy zdalnej realizowali głównie szkolenia i kursy oraz prowadzili samokształcenie w zakresie obowiązujących przepisów. Naczelnik US podjął skuteczne działania w celu wyposażenia pracowników realizujących obowiązki służbowe w trybie pracy zdalnej w niezbędny sprzęt komputerowy i narzędzia, a także zapewnił odpowiednie warunki bezpieczeństwa i ochrony pracownikom wykonującym pracę w trybie tradycyjnym (stacjonarnym).

OBSZAR

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

Opis stanu  
faktycznego

2.1. W miesiącach marzec – grudzień 2020 r. na pracę zdalną zostało skierowanych od 1 do 49 pracowników. Największa liczba pracowników została skierowana w pierwszych trzech miesiącach epidemii: w marcu 45 pracowników (tj. 83,3% średniokresowej liczby pracowników w miesiącu); w kwietniu 49 pracowników (92,5%) i w maju 39 pracowników (73,6%) oraz w listopadzie i grudniu, odpowiednio 23 i 27 pracowników, co stanowiło 43,4% i 52,9% średniokresowej liczby pracowników w tych miesiącach. W pozostałych miesiącach odsetek liczby pracowników kierowanych na pracę zdalną wahał się od 1,9% do 26,9%. Pracownicy US (łącznie z kierownictwem) w okresie marzec – grudzień 2020 r. przepracowali faktycznie 8 829 dni, tj. o 1,5% mniej w porównaniu do okresu analogicznego w 2019 r. Ponadto w ww. okresie odnotowano 10 dni kwarantanny (na której przebywał jeden pracownik), 729 dni zwolnień lekarskich (tj. o 56,1% więcej w porównaniu z okresem analogicznym 2019 r.), 1215 dni urlopu wypoczynkowego (tj. o 12,7% więcej w porównaniu z okresem analogicznym 2019 r.). W okresie objętym kontrolą pracownicy nie byli kierowani na izolację.

W okresie styczeń – marzec 2021 r. na pracę zdalną skierowanych zostało odpowiednio: 17 osób (tj. 31,5 % stanu etatowego pracowników Urzędu), 5 osób (9,0%) i 20 osób (37,0%). Ponadto w I kwartale 2021 r. odnotowano 54 dni kwarantanny (7 pracowników), 268 dni zwolnień lekarskich, 196 dni urlopu wypoczynkowego.

(akta kontroli str. 311)

Analiza raportu z platformy Atena2, dotyczącego liczby odbytych szkoleń/kursów przez pracowników US w miesiącach marzec-grudzień 2020 r. wykazała, że w tym okresie pracownicy uczestniczyli ogółem w 129 szkoleniach/kursach, a w analogicznym okresie w 2019 r. w 37 szkoleniach/kursach. Ponadto w 2020 r. pracownicy US uczestniczyli w szkoleniach e-learningowych za pośrednictwem platformy Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, które nie są ewidencjonowane w Atenie2.

(akta kontroli str. 418)

Od kwietnia 2020 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych (12 maja 2021 r.), IAS w zależności od sytuacji epidemicznej ustalała dla nadzorowanych jednostek wielkość składu etatowego pozostającego w trybie pracy stacjonarnej (tradycyjnej), niezbędnego do realizacji zadań i zapewnienia ciągłości pracy urzędu i tak:

- od 23 marca do 31 marca 2020 r. – w trybie pracy stacjonarnej 20% obsady stanowiskowej<sup>20</sup>;
- od 1 kwietnia do 13 kwietnia 2020 r. – w trybie pracy stacjonarnej od 20% do 25% pracowników składu etatowego<sup>21</sup>;
- od 14 kwietnia do 20 kwietnia 2020 r. – do 40%<sup>22</sup>;
- od 21 kwietnia do 24 maja 2020 r. – do 50%<sup>23</sup>;
- od 25 maja 2020 r. do 2 listopada 2020 r. – do 70%<sup>24</sup>;
- od 3 listopada 2020 r. do 21 marca 2021 r. – ustalenie składu etatowego jednostki, pozostającego w trybie tradycyjnym (stacjonarnym) pozostawiono do decyzji naczelników urzędów skarbowych<sup>25</sup>;
- od 22 marca 2021 r. do 30 kwietnia 2021 – do 50%<sup>26</sup>;
- od 7 maja 2021 r. – zniesiono limit pracowników mogących przebywać na terenie jednostki, pozostawiając naczelnikom urzędów skarbowych decyzję dotyczącą obsady w trybie stacjonarnym<sup>27</sup>.

(akta kontroli str. 28-48)

W okresie objętym kontrolą stan etatowy pracowników wykonujących pracę w siedzibie Urzędu był zróżnicowany. Z analizy danych z systemu „MARS” za miesiące listopad i grudzień 2020 r. wynika, że średnio w ww. miesiącach na pracy stacjonarnej przebywało odpowiednio 70% i 64% stanu etatowego Urzędu, pomimo wprowadzonego od 3 listopada 2020 r. nakazu pracy zdalnej, z jednoczesną możliwością wyłączenia z pracy zdalnej pracowników realizujących zadania niezbędne do zapewnienia pomocy obywatelom lub inne zadania niezbędne ze względu na przepisy prawa lub potrzeby urzędu, jeśli nie jest możliwe ich wykonywanie w ramach pracy zdalnej<sup>28</sup>. Ponadto analiza wykazała przekroczenie stanu etatowego pracowników na pracy stacjonarnej w okresach: 14.04-20.04.2020 r.; 21.04-24.05.2020 r.; czerwiec, wrzesień i październik 2020 r., w odniesieniu do wytycznych przekazanych w tym zakresie przez Dyrektora IAS.

(akta kontroli str. 312)

Naczelnik US wyjaśnił, że po 3 listopada 2020 r. nie dokonywano zmniejszenia stanu etatowego pracowników na pracy stacjonarnej z uwagi na zgłaszaną przez pracowników konieczność wykonania dużej ilości zadań wymagających ciągłego wglądu do akt różnych podatników. Warunki lokalowe siedziby Urzędu pozwalały na dostosowanie pracy do obostrzeń związanych z bezpieczeństwem w związku z panującą epidemią, tj. zachowanie dystansu pomiędzy pracownikami, ograniczenie do minimum poruszania się po częściach wspólnych urzędu, stosowanie maseczek i rękawic ochronnych oraz umieszczenie dużej liczby pojemników z płynem odkażającym. Odnosząc się do przekroczenia ustalonych przez IAS stanów etatowych w ww. okresach Naczelnik US wyjaśnił, że pracownicy którzy wykonywali pracę w formie zdalnej pojawiali się w pracy między innymi w związku z koniecznością zeskanowania dokumentów do pracy zdalnej (cała komórka wykonywała pracę zdalną), pobrania komputera do pracy zdalnej lub na wezwanie kierownika w przypadku braku możliwości załatwienia sprawy na

<sup>20</sup> Komunikat DIAS dotyczący pracy rotacyjnej w IAS oraz w podległych jednostkach – przekazany przez IAS w e-mailu z 19.03.2020 r.

<sup>21</sup> Komunikat uszczegóławiający zasady dotyczące zapewnienia ciągłości pracy urzędu przy wykorzystaniu pracowników innych urzędów – przekazany przez IAS w e-mailu z 31.03.2020 r.

<sup>22</sup> Zmiana dokonana na wniosek Naczelnika US w Żyrardowie z dnia 14.04.2020 r.

<sup>23</sup> Informacja przekazana w dniu 21.04.2020 r. podczas wideokonferencji kierownictwa IAS z kierownikami jednostek podległych

<sup>24</sup> Pismo Dyrektora IAS nr 1401-IWK1.115.2020 z 20.05.2020 r. i pismo Dyrektora IAS nr 1401-IWO.251.7.2020.65 z 23.10.2020 r.

<sup>25</sup> Pismo Dyrektora IAS nr 1401-IWO.251.7.2020.69 z 3.11.2020 r.

<sup>26</sup> Pismo Dyrektora IAS nr 1401-IWO.251.7.2020.109 z 19.03.2021 r.

<sup>27</sup> Pismo Dyrektora IAS nr 1401-IWO.251.7.2020.149 z 30.04.2021 r.

<sup>28</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 2 listopada 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wprowadzeniem stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r. poz. 1931).

odległość. Każda taka wizyta pracownika w urzędzie była rejestrowana w systemie „MARS”, co zaburzyło prawidłowy obraz etatyzacji w ww. okresach. W związku ze znikomym zwiększeniem procentowym udziału stanu etatowego osób przebywających na pracy stacjonarnej spowodowanych koniecznością wykonania ww. czynności Naczelnik Urzędu nie występował do Dyrektora IAS z pismem o zwiększenie stanu etatowego.

(akta kontroli str. 398-399)

2.2. Z analizy raportów realizacji zadań na pracy zdalnej przez wybranych pracowników wynika, że w pierwszych miesiącach epidemii 2020 r. (marzec-maj) pracownicy skierowani do pracy zdalnej realizowali szkolenia na platformie Atena2, aktualizowali wiedzę (w formie samokształcenia) z zakresu obowiązującego prawa i zagadnień związanych z zakresem wykonywanych obowiązków<sup>29</sup>, prowadzili z pracownikami pozostającymi na pracy stacjonarnej konsultacje telefoniczne dotyczące spraw wpływających do Urzędu. W późniejszym okresie (czerwiec-grudzień 2020 r.) pracownicy skierowani do pracy zdalnej pracowali na służbowym sprzęcie komputerowym, przy wykorzystaniu dostępnych systemów/programów dziedzinowych i realizowali m.in. zadania merytoryczne wynikające z zakresów obowiązków.

(akta kontroli str. raporty 157-204)

Naczelnik US wyjaśnił, że powodem realizowania przez pracowników I fazy pandemii głównie szkoleń/kursów na platformie Atena2 był brak dostępu do systemów/programów informatycznych wykorzystywanych podczas pracy zdalnej. Pracownicy tutejszego urzędu nigdy nie korzystali z takiego rodzaju wykonywania pracy w związku z powyższym nie było konieczności wcześniejszego przygotowania komputerów do tego rodzaju świadczenia pracy. W momencie pojawienia się stanu epidemiologicznego i konieczności wykonywania pracy w trybie zdalnym pracownik Naczelnik Urzędu bądź Zastępca występowali sukcesywnie o dostępy do systemów dla poszczególnych pracowników. Bieżąca obsługa spraw wpływających do urzędu była wykonywana przez pracowników pozostających na pracy stacjonarnej.

(akta kontroli str. 408-410)

2.3. W okresie objętym kontrolą, ewidencja wykonanych czynności przez pracowników US wykonujących obowiązki służbowe w trybie pracy zdalnej prowadzona była zgodnie z formularzem „raport o sposobie realizacji zadań w systemie pracy zdalnej [...]”, wprowadzonym przez IAS. Raportowanie odbywało się w cyklach tygodniowych lub krótszych w zależności od liczby dni przebywania pracownika na pracy zdalnej. Realizacja wykonanych czynności dodatkowo wykazywana była przez pracownika w aplikacji „Manager pracownika”. Analiza ewidencji czynności wykonanych podczas pracy zdalnej przez 20 wybranych pracowników wykazała, że liczba dni odnotowanych w systemie „MARS” jako praca zdalna odpowiadała liczbie dni wskazanych przez poszczególnych pracowników w złożonych raportach z realizacji zadań. Każdy raport został zaakceptowany przez bezpośredniego przełożonego.

(akta kontroli str. 132-205, 313-332)

2.4. Dyrektor IAS komunikatem z 25 marca 2020 r. zobowiązał podległych pracowników (w tym pracowników urzędów skarbowych), do wykonywania przez nich zadań w trybie pracy zdalnej wyłącznie przy użyciu służbowego sprzętu komputerowego, wyposażonego w odpowiednie zabezpieczenia oraz przestrzegania zasad bezpieczeństwa ochrony danych osobowych, teleinformatycznych i tajemnic prawnie chronionych, w szczególności tajemnicy

<sup>29</sup> Odbyte przez pracowników szkolenia/kursy nie były wykazywane w ewidencji czasu pracy jako dni wykorzystane na szkolenia.

skarbowej przed dostępem do osób nieuprawnionych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi.

(akta kontroli str. 22-23)

Uszczegółowienie i przypomnienie przez IAS zasad ochrony informacji przy wykonywaniu obowiązków służbowych w trybie pracy zdalnej zostało przekazane podległym jednostkom komunikatem z 28 kwietnia 2020 r. Ww. komunikatem zobowiązano pracowników do zorganizowania odpowiednich warunków wykonywania obowiązków w trybie pracy zdalnej (np. wydzielenie przestrzeni z ograniczonym dostępem osób postronnych, właściwe ustawienie monitora) oraz zachowania w tajemnicy przetwarzanych informacji chronionych prawem, a także wskazano sposoby ich zabezpieczania (np. zabezpieczania wszelkich nośników informacji oraz sprzętu informatycznego po zakończeniu pracy lub podczas przerw, przesyłania danych chronionych prawem za pomocą służbowej poczty elektronicznej po uprzednim ich zaszyfrowaniu i przekazywanie hasła odbiorcy innym kanałem). Ponadto zgodnie z wytycznymi Dyrektora IAS w okresie od 28 kwietnia do 18 listopada 2020 r. w IAS oraz w jednostkach przez nią nadzorowanych obowiązywał zakaz wynoszenia z urzędu przez pracowników kierowanych do pracy zdalnej dokumentów w formie papierowej.

(akta kontroli str. 52-54)

Z informacji przekazanych przez Naczelnika US oraz oświadczeń pięciu wybranych pracowników wykonujących obowiązki służbowe trybie zdalnym wynika, że w kontrolowanym okresie pracownicy US w celu wykonania zadań w formie zdalnej korzystali jedynie ze skanów dokumentów przenoszonych na zaszyfrowanych nośnikach danych. Opracowane projekty dokumentów na pracy zdalnej przekazywane były do kierowników elektronicznie (po zabezpieczeniu hasłem), celem wydrukowania w siedzibie Urzędu i podpisania. Przygotowane postanowienia lub decyzje generowane były przez właściwych kierowników w dostępnych aplikacjach.

Jak wyjaśnił Naczelnik US, w związku z powyższym nie było potrzeby sporządzania raportów i ewidencjonowania pobieranych przez pracowników spraw.

(akta kontroli str. 206-208, 241-245 i 398-399)

Z dostępnych w US danych z wykonania wybranych zadań<sup>30</sup> wynika, że w 2020 r. przeprowadzono 227 kontroli z ustaleniami podatkowymi powyżej 3 tys. zł, tj. o 112 kontroli mniej w porównaniu z 2019 r. Natomiast kwota ustaleń dokonanych w toku czynności sprawdzających, przeprowadzonych z udziałem podatników w 2020 r. wynosiła 8 951,1 tys. zł i była wyższa w porównaniu do 2019 r. o 3 242,3 tys. zł (tj. o 56,7%).

(akta kontroli str. 338-339)

Analiza wykonanych zadań na pracy zdalnej przez trzech wybranych pracowników wykazała, że nie wystąpiły opóźnienia w realizacji zadań i załatwianiu spraw przez tych pracowników.

(akta kontroli str. 343-344)

2.5. W okresie objętym kontrolą w US obsługę interesantów prowadzono w oparciu o wytyczne Dyrektora IAS w Warszawie. Od 12 marca 2020 r. polecono ograniczenie do niezbędnego minimum kontaktów bezpośrednich zarówno pomiędzy pracownikami jak i klientami zewnętrznymi poprzez ograniczenie dostępu do budynków urzędów skarbowych. Polecono również umieszczenie przed

<sup>30</sup> Miernik 10 w 2019 r. i 11 w 2020 r. – kwota ustaleń dokonanych w toku czynności sprawdzających, przeprowadzonych z udziałem podatników; miernik 19 w 2019 r. i 16 w 2020 r. – kontrole pozytywne – udział kontroli pozytywnych (z ustaleniami podatkowymi powyżej 3 tys. zł), zakończonych w okresie rozliczeniowym w ogólnej liczbie zakończonych kontroli dotyczących podatków.

wejściem do urzędu i na sali obsługi komunikatów o możliwości skorzystania z usług elektronicznych.

(akta kontroli str. 9, 66-68 i 78)

W okresie od 26 marca do 8 maja 2020 r. decyzją Dyrektora IAS w urzędach skarbowych całkowicie została wyeliminowana obsługa bezpośrednia klientów. Wszystkie nadzorowane przez IAS jednostki zostały zobowiązane do umieszczenia na drzwiach wejściowych komunikatów o sposobie rozliczenia deklaracji i składania pism przez interesantów oraz podania telefonów kontaktowych do poszczególnych komórek urzędu.

(akta kontroli str. 79-82)

Naczelnik US wyjaśnił, że podczas całkowitego wyeliminowania obsługi bezpośredniej zapewniono podatnikom urnę do wrzucania dokumentów, udostępniono numery telefonów w celu załatwienia konkretnej sprawy, oraz służbowe adresy e-mailowe pracowników. Na stronie internetowej Urzędu zamieszczano na bieżąco informacje dotyczące obsługi interesantów.

(akta kontroli str. 401-403)

W związku ze stopniowym „odmrażaniem” gospodarki i organizacją powrotu do pracy w trybie tradycyjnym (stacjonarnym), IAS 6 maja 2020 r. przekazała podległym jednostkom wytyczne i rekomendacje dotyczące zasad i warunków przywracania obsługi klienta w urzędach skarbowych oraz organizacji pracy w jednostkach. Zalecono m.in. ustalenie liczby stanowisk do obsługi podatnika na podstawie metrażu sali (4m<sup>2</sup> na jednego podatnika), dozоровanie ruchu osobowego na sali obsługi, a także określono sposób przygotowania stanowisk do obsługi bezpośredniej (klienci wpuszczani pojedynczo, zamontowanie barier ochronnych oddzielających pracownika od klienta oraz zapewnienie min. 1,5 m pomiędzy tymi osobami, dostępność środków ochrony osobistej) oraz weryfikacji i przyjęcia dokumentów.

W pierwszej fazie (od 8 maja 2020 r.) nastąpiło przywrócenie obsługi klienta dwa dni w tygodniu (środa 9-15 i piątek 9-13), a w drugiej fazie od 1 czerwca 2020 r. – trzy dni w tygodniu (poniedziałek 12-18, środa 9-15 i piątek 9-13). Od 14 września 2020 r. została przywrócona pełna obsługa bezpośrednia tj. pięć dni w tygodniu w godzinach sprzed wprowadzenia ograniczeń wynikających z sytuacji epidemicznej.

(akta kontroli str. 83-97)

W związku ze wzrostem zachorowań w kraju i wprowadzeniem dodatkowych obostrzeń w powiecie żyrdowskim (włączenie powiatu do strefy żółtej i czerwonej) Dyrektor IAS wprowadził, od 5 października 2020 r., ograniczenie funkcjonowania obsługi bezpośredniej w Urzędzie Skarbowym, polegające na dopuszczeniu przebywania w tym samym czasie na sali lub w wyznaczonych pokojach nie więcej niż jednego podatnika. O każdej zmianie zasad dostępności podatnika do US oraz możliwości kontaktu z pracownikami US informowano interesantów poprzez wywieszenie ogłoszeń na drzwiach wejściowych do Urzędu.

Kolejne wytyczne w zakresie obsługi bezpośredniej zostały wprowadzone przez Dyrektora IAS od 14 października 2020 r., w których ustalono wymóg 4 m<sup>2</sup> na jednego podatnika przebywającego na sali obsługi.

(akta kontroli str. 98-112)

W związku z utrzymującą się sytuacją epidemiczną Szef Krajowej Administracji Skarbowej 12 listopada 2020 r. przekazał do wiadomości i stosowania kolejne wytyczne dotyczące zasad bezpieczeństwa i minimalizowania ryzyka zakażenia pracowników, w tym zasad postępowania podczas obsługi klienta.

(akta kontroli str. 113-120)

Z danych przekazanych przez Naczelnika US dotyczących pracowników wykonujących pracę z zakresu obsługi interesantów oraz pracowników nie skierowanych do wykonywania pracy zdalnej w dniach od 3 listopada do 24 grudnia 2020 r. wynika, że na sali obsługi bezpośredniej w całym ww. okresie przebywało dwóch pracowników, którzy poza bezpośrednią obsługą interesantów wykonywali inne czynności służbowe, udzielali również odpowiedzi na zapytania od organów uprawnionych, wprowadzali do systemu dane z zeznań podatkowych i deklaracji, zajęcia wierzitelności oraz wysyłali wezwania w związku z niezłożeniem przez podatnika deklaracji lub zeznania.

(akta kontroli str. 259-310, 401-402)

2.6. Z informacji przekazanych przez Zastępcę Naczelnika wynika, że pracownicy US realizujący obowiązki służbowe w trybie pracy zdalnej mieli zapewniony dostęp na następujących systemów/programów: dostęp VPN, poczta służbowa, intranet – wszyscy pracownicy; WRO-SYSTEM – 16 osób; POLTAXPLUS – 42 osoby; POLTAX2PLUS – 14 osób; SSP – 35 osób, SZD – 46 osób; CEKR1, CEKR2 – 5 osób; CRP KEP – 2 osoby; VAT-REFUNDO – 3 osoby; aplikacja urzędnicza – 6 osób, SPED – 8 osób i EGAPOLTAX – 7 osób.

(akta kontroli str. 220-236)

Naczelnik US wyjaśnił, że w okresie objętym kontrolą pracownicy nie zgłaszali problemów z funkcjonowaniem udostępnionych narzędzi informatycznych i programów, które były wdrażane na bieżąco.

(akta kontroli str. 396)

2.7. Analiza realizacji zadań przez 10 wybranych pracowników wykonujących obowiązki służbowe w trybie stacjonarnym (tradycyjnym) w 10 wybranych dniach (od 3 listopada do 27 grudnia 2020 r.), wykazała, że wykonywali oni zadania wynikające z zakresów obowiązków dotyczące m.in.: wystawiania upomnień, wezwań i tytułów wykonawczych; weryfikacji złożonych przez podatników zeznań i deklaracji; sporządzania pism i odpowiedzi dla innych instytucji; kopertowania korespondencji wychodzącej; kompletowania akt egzekucyjnych, księgowania przypisów, odpisów i wpłat; analizy nadpłat i zaległości VAT; wprowadzenia i modyfikacji danych rejestracyjnych dotyczących osób fizycznych; prowadzenia kontroli podatkowej; obsługi interesantów w zakresie spadków i darowizn. Wykonywanie ww. czynności służbowych w trybie pracy tradycyjnej wynikało np. z konieczności pracy w systemach niedostępnych w trybie zdalnym, braku odpowiedniego łącza internetowego lub innymi czynnikami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi wykonywanie obowiązków służbowych w trybie zdalnym.

(akta kontroli str. 345-386)

2.8. Naczelnik US wyjaśnił, że w okresie objętym kontrolą w US w związku z wykonywaniem pracy zdalnej nie wystąpiły przypadki naruszenia obowiązków pracowniczych oraz nie wpłynęły żadne skargi na pracę pracowników, którzy wykonywali ją w formie zdalnej.

(akta kontroli str. 389-390)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

W wyniku sukcesywnego wyposażania pracowników i dostosowywania zasobów informatycznych do pracy zdalnej, w czasie epidemii COVID-19 zapewniono terminową realizację obowiązków służbowych zarówno przez pracowników wykonujących pracę w trybie zdalnym, jak i stacjonarnym. Prowadzona ewidencja wykonywanych zadań w ramach pracy zdalnej pozwalała na weryfikację czasu pracy oraz wykonanych zadań przez pracownika. Wprowadzone w US zasady gwarantowały prawidłową ochronę informacji objętych tajemnicą. Nieskierowanie do pracy w trybie zdalnym części pracowników Urzędu wynikało ze specyfiki

wykonywanych przez nich zadań i nie miało negatywnego wpływu na ich bezpieczeństwo w sytuacji rozprzestrzeniania się wirusa SARS-CoV-2.

#### IV. Uwagi i wnioski

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

#### V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Warszawie.

Warszawa, 28 maja 2021 r.

Kontroler  
Wanda Dąbrowska  
Główny specjalista k.p.

  
.....  
podpis

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Warszawie  
p.o. WICEDYREKTORA  
Delegatury Najwyższej Izby Kontroli  
w Warszawie

  
.....  
Michał Musioł  
podpis