



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Zielonej Górze

LZG.410.003.01.2021

Pan Piotr Bromber
Dyrektor Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia
ul. Podgórna 9B
65-057 Zielona Góra

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	Lubuski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Podgórna 9B, 65-057 Zielona Góra (dalej: <i>LOW NFZ</i> lub <i>Oddział NFZ</i>).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Piotr Bromber, Dyrektor Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Zielonej Górze (dowód: akta kontroli str. 228)
Zakres przedmiotowy kontroli	<ol style="list-style-type: none">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 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 ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Zielonej Górze
Kontrolerzy	Krzysztof Hofman, specjalista k.p., na podstawie upoważnienia nr LZG/19/2021 z 31 marca 2021 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, ze zm., dalej: *ustawa o NIK*.

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

NIK pozytywnie ocenia przygotowanie i sposób organizacji przez LOW NFZ - w kontrolowanym okresie - pracy w formie zdalnej w związku z wystąpieniem stanu epidemii COVID-19. W ocenie Izby Oddział został rzetelnie przygotowany do realizacji zadań w trybie zdalnym i podjął prawidłowe działania w celu ponad dwukrotnego powiększenia zasobów sprzętu mobilnego niezbędnego do realizacji zadań w tym trybie, w jak najszerszym zakresie. Oddział należycie zabezpieczył informacje objęte ochroną oraz zapewnił wszystkim pracownikom kierowanym do pracy zdalnej niezbędny sprzęt służbowy wraz z oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do dokumentów w formie elektronicznej lub zdigitalizowanych dokumentów i systemów dziedzinowych. Pozwoliło to na funkcjonowanie Oddziału w sposób nieodbiegający od warunków występujących w jego siedzibie. Sposób połączeń informatycznych zapewniał bezpieczeństwo przetwarzania danych, a stosowane narzędzia i organizacja pracy pozwalały na realizację zadań Oddziału, w tym dodatkowych związanych z wystąpieniem stanu epidemii. Prawidłowo sprawowano również nadzór nad realizacją zadań w trybie zdalnym przez przełożonych. Podjęte działania w zakresie rotacji obecności pracowników w siedzibie Oddziału umożliwiły pozostałym pracownikom realizującym zadania stacjonarnie bezpieczne warunki pracy, przy jednoczesnym zapewnieniu w niezbędnym zakresie obsługi interesantów z zachowaniem obowiązujących wymogów.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej³ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej

Opis stanu faktycznego

Zasady wykonywania i organizacji pracy zdalnej zostały oparte w Oddziale NFZ na:

- Zarządzeniu Nr 34/2021/BSP Prezesa NFZ z dnia 23 lutego 2021 r.,
- Zarządzeniu Nr 55/2020 Dyrektora LOW NFZ w Zielonej Górze z 13 marca 2020 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu pracy zdalnej wykonywanej przez pracowników NFZ w Zielonej Górze - zmienionego Zarządzeniem Nr 62/2020 z 18 marca 2020 r.

W ww. Zarządzeniu Prezesa NFZ ustalono m.in.:

- czas obowiązywania pracy zdalnej - w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemiologicznego albo stanu epidemii ogłoszonych z powodu COVID-19 oraz w okresie trzech miesięcy po ich odwołaniu;
- sposób nadzoru nad realizacją zadań w trybie pracy zdalnej;
- obowiązki pracowników, którym polecono pracę w trybie zdalnym;
- zasady wykonywania pracy zdalnej podczas kwarantanny lub izolacji;
- zasady odwoływania pracowników z pracy w trybie zdalnym;
- rodzaje urządzeń i zasady komunikacji podczas pracy w trybie zdalnym;

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ 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.

- zasady korzystania z dokumentacji papierowej podczas pracy w trybie zdalnym;
- zasady łączności teleinformatycznej i konfiguracji komputera na potrzeby pracy w trybie zdalnym ;
- zakazy obowiązujące podczas świadczenia pracy w trybie zdalnym.

Treść ww. Zarządzenia Prezesa NFZ została przesłana do pracowników LOW NFZ jako załącznik do wiadomości e-mail w dniu 16 marca 2021 r., a pracownicy po zapoznaniu się z jego treścią mieli obowiązek przesłania do działu spraw pracowniczych LOW NFZ oświadczeń potwierdzających zapoznanie się z ww. dokumentem.

Ponadto Dyrektor LOW NFZ w Zielonej Górze w zarządzeniu nr 55/2020 z 13 marca 2020 roku ustalił Regulamin pracy zdalnej dla pracowników LOW NFZ, w którym zawarł m.in.:

- wskazanie rodzajów urządzeń wykorzystywanych podczas pracy w trybie zdalnym;
- obowiązek przekierowania swojego numeru służbowego na numer telefonu innego pracownika z właściwej komórki organizacyjnej, a w przypadku braku takiej możliwości na swój numer prywatny;
- konfigurację komputerów przekazywanych pracownikom na potrzeby pracy w trybie zdalnym;
- obowiązki i zakazy podczas świadczenia pracy w trybie zdalnym;
- zasady wykorzystywania dokumentacji papierowej podczas pracy zdalnej;
- odesłanie do Regulaminu Sieci Komputerowej LOW NFZ stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 294/2017 Dyrektora LOW NFZ;
- zobowiązanie do składania oświadczeń o zapoznaniu się z Regulaminem pracy zdalnej przez pracowników skierowanych do świadczenia pracy w tym trybie.

Dyrektor LOW NFZ 18 marca 2020 roku zarządzeniem Nr 62/2020 zmienił treść ww. Regulaminu poprzez wprowadzenie możliwości korzystania przez pracowników LOW NFZ w trybie pracy zdalnej z komputerów prywatnych⁴ w zakresie obsługi poczty elektronicznej poprzez stronę www.poczta.nfz.gov.pl.

(akta kontroli: str.2-29)

Polecenie pracownikom wykonywania pracy w formie zdalnej następowało w LOW NFZ w formie pisemnego (papierowo lub elektronicznie) polecenia podpisanego przez Naczelnika właściwego Wydziału oraz Dyrektora Oddziału LOW NFZ.

(akta kontroli: str.176-211)

Szczegółowe badanie poleceń pracy zdalnej wystawionych dla pięciu pracowników LOW NFZ wykazało m.in., że:

- w poleceniach zawarte były takie elementy jak:
 - data i miejsce wystawienia polecenia;
 - imię i nazwisko pracownika, jego stanowisko służbowe oraz komórka organizacyjna LOW NFZ;

⁴ W praktyce w Oddziale nie stosowano jednak tego rozwiązania i pracownicy na pracy zdalnej korzystali wyłącznie ze sprzętu służbowego.

- wskazanie podstawy prawnej (art. 3 ustawy o COVID-19⁵);
 - wskazanie okresu wykonywania pracy w formie zdalnej poza miejscem jej stałego wykonywania określonego w umowie o pracę.
- w treści polecenia pracy zdalnej nie wskazywano zadań i czynności do wykonania ani sprzętu służbowego wykorzystywanego do wykonywania pracy w formie zdalnej przez pracownika wskazanego w poleceniu.

(akta kontroli: str.63, 176-211)

Wzór polecenia pracy zdalnej został zmodyfikowany zarządzeniem Prezesa NFZ z 23 lutego 2021 r., w którym określono czy skierowany na pracę zdalną ma składać sprawozdania z realizacji zadań, zrezygnowano z podpisu kierującego komórką organizacyjną, ustalono, że praca jest wykonywana w miejscu zamieszkania⁶, wprowadzono oświadczenie pracownika o posiadaniu odpowiednich umiejętności, możliwości technicznych i warunków lokalowych do świadczenia pracy zdalnej, jego zobowiązanie do przestrzegania przepisów w zakresie ochrony danych osobowych oraz zachowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

Modyfikacje te odpowiadały dodanym z dniem 24 czerwca 2020 r. przepisom art. 3 ust. 3–8 ustawy o zapobieganiu COVID-19, zgodnie z którymi praca zdalna może być polecana m.in., gdy pracownik ma umiejętności i możliwości techniczne oraz lokalowe do wykonywania takiej pracy i pozwala na to rodzaj pracy.

(akta kontroli: str.2-21)

Zgodnie z wyjaśnieniami Dyrektora LOW NFZ *każdy z pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej miał dostęp do elektronicznej bazy dokumentów LOW NFZ w zakresie ustalonym przez przełożonych, którzy tą drogą na bieżąco informowali pracowników o przydzielonych im zadaniach do wykonania w trakcie pracy zdalnej. Ponadto każdy z ww. pracowników miał podczas pracy zdalnej przekierowanie z telefonu służbowego znajdującego się w siedzibie LOW NFZ na telefon prywatny oraz realizował te same zadania co przed epidemią (pracownicy Ci mieli dostęp poprzez tzw. pulpity zdalne do swoich komputerów znajdujących się w siedzibie LOW NFZ).*

(akta kontroli: str.112-117, 212-221)

Ewidencja czasu pracy pracowników wykonujących zadania w trybie zdalnym prowadzona była w analogiczny sposób jak przed epidemią. Na listach obecności przełożeni pracowników skierowanych do pracy zdalnej wpisywali „PZD” – tj. polecenie pracy zdalnej. Pracownicy wykonujący pracę w siedzibie LOW NFZ składali podpisy na isticie obecności.

(akta kontroli: str.223-227)

Prowadzenie ewidencji wykonywanych czynności podczas pracy zdalnej polecano jedynie w sporadycznych przypadkach. Podstawowym narzędziem do monitorowania realizowanych czynności w trakcie pracy zdalnej były logi systemowe pracowników w systemach dziedzinowych oraz wytwarzana przez pracowników dokumentacja w elektronicznym systemie dokumentacji EZD. Badania kontrolne wykazały, że:

⁵ Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (dalej: „ustawa o COVID-19”).

⁶ Przed zmianą owego wzoru, w poleceniach pracy zdalnej nie wskazywano konkretnego miejsca jej świadczenia.

- system obiegu dokumentów EZD umożliwiał monitorowanie spraw realizowanych przez poszczególnych pracowników i terminowość ich realizacji;
- system monitorowania działań użytkowników umożliwiał monitorowanie: sesji użytkowników i ich aktywność w czasie pracy, używane programy z czasem ich działania w pierwszym planie oraz korzystanie z Internetu;
- system monitorowania działań użytkowników umożliwiał monitorowanie aktywności na zaporach sieciowych i bramach VPN w zakresie: sesji użytkowników, transferów, używanych aplikacji sieciowych, adresów IP / URL.

(akta kontroli: str.41-46, 99-111, 212-221)

Wszyscy pracownicy skierowani do pracy w trybie zdalnym korzystali w trakcie realizacji zadań ze służbowego sprzętu przekazanego im przez pracodawcę (przede wszystkim komputerów przenośnych i stacjonarnych, rzadziej telefonów służbowych lub modemów do łączenia się z systemami NFZ).

(akta kontroli: str.34-35, 63-70, 212-221)

Dyrektor LOW NFZ wyjaśnił, że w związku z ogłoszeniem stanu epidemii i koniecznością polecenia części pracowników pracy zdalnej w LOW NFZ przyjęto następujące rozwiązania organizacyjne i techniczno-sprzętowe:

- *podjęto działania w celu zapewnienia optymalnej liczby komputerów służących do pracy zdalnej w tym zagospodarowania komputerów przeznaczonych do likwidacji;*
- *zakupiono wystarczającą liczbę licencji oprogramowania Cisco AnyConnect, wdrożono oprogramowanie Cisco Webex i oraz oprogramowanie Cisco Jabber zakupione przez Centralę NFZ;*
- *opracowano, przetestowano i udostępniono pracownikom instrukcje: 1/ dostępu do zasobów sieci LOWNFZ z komputera służbowego; 2/ włączenia i wyłączenia przekierowania w programie Outlook, 3/ zdalnego przekierowywania telefonu służbowego, 4/ obsługi programu Jabber (skrótowa instrukcja), 5/ podstawowych funkcji programu Cisco Webex (skrótowa instrukcja);*
- *przeprowadzono wywiady z pracownikami mającymi pracować zdalnie, celem wywiadu było określenie możliwości infrastruktury internetowej, którą pracownik posiada w miejscu pracy zdalnej; na podstawie wywiadu pracownicy Wydziału Informatyki proponowali optymalne dla pracownika rozwiązanie w zakresie połączenia internetowego: WiFi, połączenie przewodowe lub internet mobilny;*
- *szkolono pracowników z samodzielnego podłączenia i rozłączenia elementów komputera w miejscu pracy zdalnej oraz z jego bezpiecznego użytkowania;*
- *szkolono pracowników z podłączenia się do internetu w miejscu pracy zdalnej i infrastruktury informatycznej Oddziału, w tym z użycia aplikacji Cisco AnyConnect i „Pulpit zdalny”;*
- *zapewniono bieżące rozwiązywanie problemów technicznych zgłaszanych Wydziałowi Informatyki podczas pracy zdalnej.*

Ponadto:

- skonfigurowano urządzenie dostępne Cisco ASA w Oddziale, do którego łączą się komputery pracowników pracujących zdalnie;
- połączenie internetowe pomiędzy komputerem w domu a komputerem lub infrastrukturą w Oddziale realizowane było za pośrednictwem sieci internet pracownika: bezprzewodowej WiFi lub przewodowej w standardzie Ethernet lub służbowej sieci internet udostępnianej pracownikowi w formie bezprzewodowego modemu z kartą SIM;
- na komputerach pracowników służących do pracy zdalnej zainstalowano oprogramowanie Cisco AnyConnect, tworzące szyfrowany tunel VPN pomiędzy komputerem a urządzeniem Cisco ASA w Oddziale, dostęp do sieci Oddziału następuje po podaniu indywidualnego loginu i hasła;
- pracownicy korzystający z systemu informatycznego logują się przy pomocy aplikacji „Podłączenie pulpitu zdalnego” do swojego komputera pracującego w Oddziale, podając swój login i hasło domeny AD lub pracują w miejscu pracy zdalnej na swoich komputerach przyniesionych z pracy podając swój login i hasło domeny AD;
- w obu wariantach opisanych powyżej pracownicy mieli dostęp do programów komunikacyjnych: Microsoft Outlook i Cisco Jabber, do systemu obiegu dokumentów EZD oraz do systemów Centrali NFZ; pełen dostęp do pozostałych systemów, w tym do systemu SIWDz NFZ jest możliwy w przypadku połączenia realizowanego za pomocą pulpitu zdalnego.

(akta kontroli: str.112-117, 212-221)

Oględziny pięciu komputerów wykorzystywanych do pracy zdalnej przez pracowników LOW NFZ wykazały, że:

- przekazany sprzęt umożliwiał pracownikom realizację ich dotychczasowych obowiązków poza siedzibą LOW NFZ;
- przekazany sprzęt miał zapewniony dostęp do niezbędnych systemów dziedzinowych, skrzynki pocztowej oraz systemu EZD, w którym pracownicy mieli dostęp do elektronicznej wersji dokumentów związanych z realizowanymi przez nich zadaniami (zakres dostępu nie różnił się w stosunku do sprzętu wykorzystywanego przed ogłoszeniem stanu epidemii);
- pracownicy skierowani do pracy zdalnej w żadnym przypadku nie musieli korzystać z wersji papierowej dokumentów – wystarczający był dostęp zdalny do elektronicznej bazy dokumentów;
- żaden z pracowników korzystających z ww. komputerów nie wykorzystywał zasobów prywatnych (poza dostępem do sieci Internet – w przypadku czterech z pięciu badanych komputerów dostęp do sieci Internet zapewniony był poprzez sieć prywatną dostępną w miejscu pracy zdalnej z wykorzystaniem oprogramowania Cisco AnyConnect VPN.);
- dostęp do systemów operacyjnych i dziedzinowych systemów bazodanowych LOW NFZ zabezpieczony był poprzez indywidualne loginy i hasła dostępu, a także oprogramowanie antywirusowe aktualizowane przez administratora zarządzającego siecią w trybie Active Directory;
- pracownicy mieli zapewniony kontakt między sobą i przełożonymi poprzez telefony, pocztę elektroniczną oraz komunikatory typu Cisco Jabber czy Webex Teams.

(akta kontroli: str.45-46, 68)

Badanie sposobu nadzoru pracy zdalnej przez pięciu pracowników Oddziału na stanowiskach kierowniczych, wykazało, że mieli oni zapewniony bieżący dostęp do pracowników oraz wytwarzanych przez nich dokumentów a także logów systemowych. W przypadku jednego z Wydziałów LOW NFZ stosowano również ewidencje czynności podczas pracy zdalnej – były one wypełniane na koniec każdego dnia i udostępniane w folderze dostępnym dla pracownika wykonującego pracę w trybie zdalnym oraz jego przełożonego. Przełożeni mieli bieżący wgląd w ww. ewidencje zawierające m.in. opis realizowanych zadań/czynności i czas poświęcony na ich wykonanie.

(akta kontroli: str.70, 99, 112-117, 212-221)

Według stanu na 1 marca 2020 r. Oddział posiadał 287 komputerów (w tym 71 sztuk, które były pierwotnie planowane do likwidacji w 2020 roku⁷) oraz 26 służbowych telefonów komórkowych⁸ Komputerów przenośnych Oddział posiadał na dzień 1 marca 2020 r. 46 sztuk (w tym 24 planowane do likwidacji w 2020 roku). Na dzień zakończenia czynności kontrolnych stan ten zwiększył się do 106 laptopów⁹.

W związku ze zwiększonym zapotrzebowaniem na sprzęt komputerowy wykorzystywany podczas pracy w trybie zdalnym Dyrektor LOW NFZ pismem z dnia 27 marca 2020 roku zwrócił się do Dyrektora Biura Administracyjno-Gospodarczego NFZ w Warszawie o zmianę przeznaczenia środków zabezpieczonych w rzeczowym planie Wydatków Inwestycyjnych (zamiast dostawy 30 stacjonarnych zestawów komputerowych - na zakup 30 zestawów komputerów przenośnych z torbą transportową).

Decyzją Prezesa NFZ z 17 kwietnia 2020 r. zmieniono plan wydatków inwestycyjnych LOW NFZ zgodnie z ww. wnioskiem Oddziału. W trakcie prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na ww. sprzęt komputerowy Dyrektor LOW NFZ 23 października 2020 roku wystąpił o zwiększenie zaplanowanych wydatków w poz. D2 z 365 tys. zł na 426,2 tys. zł. Prezes NFZ dokonał zmiany zgodnej z wnioskiem LOW NFZ decyzją z 30 października 2020 r. Oddział zrealizował ten zakup, co pozwoliło na zwiększenie liczby pracowników kierowanych na pracę zdalną podczas trzeciej fali epidemii.

W maju 2021 roku dokupiono dalsze 30 komputerów przenośnych. Obecny stan sprzętu komputerowego do wykorzystania podczas pracy zdalnej wynosi 110 sztuk (w tym 106 komputerów przenośnych).

(akta kontroli: str.47-58, 121-129, 212-221)

Organizacja pracy pracowników LOW NFZ wykonujących zadania stacjonarnie w siedzibie Oddziału zapewniała pracownikom LOW NFZ oraz interesantom zewnętrznym zachowanie bezpieczeństwa w czasie epidemii. Część pracowników wykonywała zadania rotacyjnie (na zmianę stacjonarnie i zdalnie), na korytarzach udostępniono środki do odkażania rąk, udostępniano maseczki ochronne, a także stosowano dezynfekcję pomieszczeń. Na pracy zdalnej w sposób ciągły przebywało około 1/3 pracowników Oddziału, którzy zamieniali się co kilka lub kilkanaście dni z pozostałymi pracownikami w poszczególnych Wydziałach Oddziału. Umożliwiało to przygotowywanie projektów pism na pracy zdalnej oraz fizyczną obsługę (drukowanie i wysyłkę pism) w siedzibie Oddziału.

⁷ Proces likwidacji tego sprzętu został wstrzymany po ogłoszeniu stanu epidemii.

⁸ Oddział nie dokupywał telefonów komórkowych i stan ich posiadania nie zmienił się w tym zakresie.

⁹ We wrześniu 2020 roku zakupiono 30 sztuk laptopów i w maju 2021 roku zakupiono kolejne 30 sztuk laptopów.

(akta kontroli: str.36-44, 112-117, 212-221)

Oględziny dwóch pomieszczeń, w których zadania wykonywali podczas epidemii pracownicy w trybie stacjonarnym wykazało, że w Oddziale zapewniono bezpieczne warunki pracy, w szczególności poprzez:

- zmniejszenie liczby pracowników korzystających w tym samym czasie z tych pomieszczeń;
- ograniczenie wizyt interesariuszy zewnętrznych jedynie do przypadków wymagających osobistego stawienia się w siedzibie LOW NFZ;
- stosowanie maseczek ochronnych przez pracowników;
- zachowanie 1,5 m odstępu między stanowiskami pracy;
- regularne wietrzenie pomieszczeń i okresowe ich odkażanie.

(akta kontroli: str.41-44, 212-221)

W zakresie dotychczasowych doświadczeń, obserwacji i wniosków wynikających z pracy w warunkach epidemii COVID-19 Dyrektor LOW NFZ wyjaśnił, że przejście na zdalny tryb pracy pozwoliło na elastyczność w organizacji pracy i czasu pracy pracowników i przełożonych. Priorytetem było zapewnienie bezpieczeństwa pracowników w trakcie zwiększonego zagrożenia epidemicznego. Ponadto praca w trybie zdalnym pozwoliła na zachowanie ciągłości pracy w trakcie epidemii. W trybie pracy zdalnej możliwe było min. dokonywanie płatności na rzecz podmiotów medycznych (w tym związanych z Covid-19), obsługę korespondencyjną klientów Oddziału, prowadzenie księgowości a także współpracę z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi w zakresie prawa do świadczeń na terenie Polski i za granicą. Natomiast w kwestiach technicznych praca zdalna przyspieszyła przejście na elektroniczny tryb obiegu niektórych procesów.

(akta kontroli: str.59-60)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

W ocenie NIK, LOW NFZ został odpowiednio przygotowany do realizacji pracy w formie zdalnej. Izba zwraca uwagę na sprawne wdrożenie przez Oddział regulacji wewnętrznych w zakresie pracy zdalnej oraz wykorzystanie dostępnego sprzętu i oprogramowania, a także podjęcie działań na rzecz zwiększenia liczby komputerów przenośnych z 46 na dzień 1 marca 2020 r. do 106 według stanu na zakończenie kontroli (tj. o 130,4%). Oddział zapewnił wszystkim pracownikom kierowanym do pracy zdalnej niezbędny sprzęt i dostęp do systemów dziedzinowych umożliwiających obsługę spraw w sposób nieodbiegający od tego, który miał miejsce przed ogłoszeniem epidemii COVID-19.

OBSZAR

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

Opis stanu
faktycznego

W badanym okresie do świadczenia pracy w formie zdalnej w LOW NFZ skierowano łącznie wszystkich 155 pracowników Oddziału, przy czym największy odsetek pracowników świadczył pracę w tym trybie w miesiącach: kwiecień (122 pracowników); listopad (124 pracowników) oraz grudzień 2020 roku (121 pracowników), co stanowiło odpowiednio 74%, 74% i 73% ogółu pracowników Oddziału. Jeszcze wyższy odsetek pracy zdalnej wśród pracowników Oddziału odnotowano w marcu 2021 r. (82% ogółu pracowników).

Najmniejszą liczbę pracowników świadczących pracę w trybie zdalnym odnotowano w czerwcu i lipcu 2020 roku, odpowiednio: 33 (20% zatrudnionych) i 20 (12% zatrudnionych). W analogicznym okresie roku 2019 żaden z pracowników Oddziału nie był skierowany do świadczenia pracy w trybie zdalnym.

W okresie od marca do końca grudnia 2020 roku cztery osoby w Oddziale przebywały na izolacji¹⁰ (jedna w listopadzie – siedem dni, a trzy w grudniu 2020 roku – 24 dni). Na kwarantannie przebywało od sierpnia do grudnia 2020 roku łącznie dwunastu pracowników Oddziału¹¹. W analogicznym okresie roku 2019 nie odnotowano żadnego przypadku kwarantanny czy izolacji wśród pracowników Oddziału.

Od marca do grudnia 2020 absencje spowodowane koniecznością opieki nad dzieckiem z powodu COVID-19 dotyczyły łącznie 85 osób¹² (łączna liczba dni absencji wyniosła 898 dni). Natomiast liczba osób przebywających na zwolnieniu lekarskim z innych przyczyn była w 2020 roku mniejsza niż w analogicznych miesiącach 2019 roku. Z kolei w marcu 2021 roku na zwolnieniach lekarskich przebywało 12 osób przez łącznie 183 dni.

Porównanie liczby faktycznie przepracowanych dni w badanym okresie w odniesieniu do analogicznych miesięcy 2019 roku wykazało, że w 2020 roku mniej dni przepracowano w miesiącach marzec i maj (odpowiednio mniej o 5,7% i 12,4%), na niższym choć zbliżonym poziomie przepracowano dni w lipcu i sierpniu (odpowiednio mniej o 0,6% i 3,3 %), natomiast w pozostałych miesiącach pracownicy Oddziału przepracowali większą ilość dni niż w analogicznych okresach 2019 roku (w czerwcu, listopadzie i grudniu 2020 roku więcej o ponad 10%, tj. odpowiednio 10,8%, 11,3% oraz 10,1% %). W marcu 2021 roku pracownicy Oddziału faktycznie przepracowali natomiast łącznie 89,6% czasu pracy.

(akta kontroli: str.30-33, 71-72, 212-221)

Liczba dni przeznaczonych na szkolenia przez pracowników Oddziału była w 2020 roku wyraźnie wyższa względem analogicznego okresu 2019 roku jedynie w kwietniu (wzrost z 1 do 10 dni). W pozostałych miesiącach liczba dni przeznaczonych na szkolenia przez pracowników Oddziału była na zbliżonym lub takim samym poziomie. Łącznie w 2020 roku przeznaczono na ten cel 25 dni, podczas gdy w 2019 roku było to 41 dni. W marcu 2021 roku na ten cel przeznaczono 5 dni.

(akta kontroli: str.71-72, 212-221)

W zakresie absencji spowodowanych wykorzystaniem urlopu wypoczynkowego widoczny wzrost względem analogicznych miesięcy 2019 roku odnotowano jedynie w miesiącach czerwiec, lipiec i wrzesień 2020 roku (odpowiednio większa liczba dni o 20, 16 i 22). Wynikało to m.in. z wykorzystywania urlopów zaległych oraz trwającego sezonu wakacyjnego, który przypadł po pierwszej fali epidemii. W marcu 2021 roku na urloпах wypoczynkowych przebywało natomiast 60 osób (łącznie 122 dni).

(akta kontroli: str.37-40, 125,212-221)

Badanie wykorzystania czasu pracy przez dwudziestu pracowników LOW NFZ w poszczególnych miesiącach epidemii (od marca do grudnia 2020 roku) wykazało, że:

¹⁰ W marcu 2021 roku siedem osób przebywało na izolacji łącznie 57 dni.

¹¹ W marcu 2021 roku na kwarantannie przebywało sześć osób łącznie przez 32 dni.

¹² W marcu 2021 roku nie wystąpiły takie przypadki.

- pracownicy Ci na pracy zdalnej spędzili od 17,4% do 52,3% czasu pracy (w tym dwunastu powyżej 30% czasu pracy, jeden poniżej 20% czasu pracy i siedmiu od 20 do 30% czasu pracy) ;
- u pracowników tych nie stwierdzono wykorzystywania czasu pracy na szkolenia, samoszkolenie itp. czynności;
- u pracowników tych nie stwierdzono zwiększonego wykorzystania zwolnień lekarskich i urlopów.

(akta kontroli: str.73-79, 82-84, 212-221)

Badanie realizowanych czynności i zadań przez dwudziestu pracowników LOW NFZ wykazało m.in., że:

- u wszystkich dwudziestu pracowników każdy dzień wykonywania pracy w formie zdalnej został odnotowany w ewidencji czasu pracy jako polecenie pracy zdalnej „PZD”;
- zakres realizowanych zadań nie zmienił się w stosunku do pracy świadczonej w trybie stacjonarnym;
- trzech z dwudziestu pracowników realizujących zadania w trybie zdalnym otrzymało od przełożonego polecenie prowadzenia ewidencji czynności wykonywanych podczas pracy zdalnej;
- ewidencja czynności realizowanych podczas pracy zdalnej przez ww. trzech pracowników zawierała następujące pozycje: data wykonywania czynności, opis zrealizowanego zadania, czas poświęcony na realizację zadania oraz uwagi;
- plik zawierający opis czynności realizowanych podczas pracy zdalnej aktualizowany był na bieżąco każdego dnia pracy i zamieszczany w otoczeniu sieciowym w folderze do którego dostęp miał zarówno pracownik jak i jego przełożony.

(akta kontroli: str.73-84, 95-111, 212-221, 223-227)

Pracownicy Oddziału przydzielane zadania realizowali terminowo i z zachowaniem zasad ochrony informacji chronionych tajemnicą. W porównaniu do 10-cio miesięcznego terminu poprzedzającego epidemię COVID-19 zrealizowano zbliżony zakres spraw. I tak:

- w zakresie decyzji w odniesieniu do osób, które mimo braku prawa do świadczeń opieki zdrowotnej skorzystały ze świadczeń – wydano w 2020 roku 631 decyzji podczas gdy w 2019 roku decyzji takich wydano 716 (liczba wniesionych odwołań od ww. decyzji wyniosła w 2020 roku 14 podczas gdy w 2019 roku było ich 18);
- w zakresie decyzji wydanych na podstawie art. 50 ust. 18 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych¹³ - wydano w 2020 roku 1157 decyzji podczas gdy w 2019 roku wydano 1155 takich decyzji;
- w zakresie skarg i wniosków – w 2020 roku rozpatrzono łącznie 310 skarg (wpłynęło 435 skarg), podczas gdy w 2019 roku rozpatrzono 297 skarg (wpłynęło 436).

(akta kontroli: str.130-175, 212-221)

¹³ Dz. U. z 2020 r. poz. 1398, ze zm.

Analiza dokumentacji źródłowej z czynności i zadań wykonanych podczas pracy zdalnej przez dwudziestu pracowników LOW NFZ wykazała, że:

- pracownicy realizujący zadania w trybie zdalnym realizowali czynności zgodnie z regulacjami wewnętrznymi LOW NFZ wskazanymi w pierwszym obszarze niniejszego wystąpienia pokontrolnego oraz poleceniami przełożonych;
- pracownicy przy realizacji zadań korzystali jedynie ze sprzętu służbowego, mieli zapewniony dostęp do systemów dziedzinowych w analogicznym zakresie jak podczas pracy w trybie stacjonarnym, a sporadycznie odnotowywane problemy z łączem internetowym nie miały istotnego wpływu na realizowane zadania;
- nie stwierdzono przypadków wynoszenia dokumentów poza siedzibę Oddziału;
- podczas realizacji zadań w trybie zdalnym zapewniono zachowanie odpowiednich standardów ochrony tajemnic ustawowo chronionych;

(akta kontroli: str.63-70, 95-117, 212-221)

Analiza przedłożonych ewidencji czynności wykonywanych podczas pracy zdalnej wykazała, że pracownicy Oddziału wykonywali m.in. następujące działania:

- praca w systemach dziedzinowych;
- weryfikacja danych w centralnym wykazie ubezpieczonych;
- dodawanie wycen do elektronicznego zbioru dokumentów (EZD);
- sporządzanie pism i wniosków oraz projektów decyzji;
- sporządzanie notatek i analiz w prowadzonych postępowaniach;
- szukanie informacji o opiniach konsultantów;
- analiza wyroków sądowych;
- wysyłka kart EKUZ;
- prowadzenie korespondencji służbowej (telefon, e-mail, jabber);
- telefoniczne konsultacje ze współpracownikami;
- omawianie projektu decyzji z obsługą prawną Oddziału
- przygotowanie korespondencji elektronicznej;
- korygowanie i uzupełnianie pism po weryfikacji ze strony przełożonych;
- wyszukiwanie informacji o przepisach;
- rejestracja korespondencji i przekazanie spraw w EZD do wysyłki;
- sporządzanie wniosków urlopowych;
- wyszukiwanie informacji o spadkobiercach ubezpieczonych;
- przegląd spraw w EZD Oddziału;
- kontakt z kierownikiem w sprawie ustalenia dalszego postępowania w sprawie.

(akta kontroli: str.99-111)

W okresie od 27 marca do 25 maja 2020 r. w związku z ogłoszeniem stanu epidemii dotychczasowa forma obsługi petentów na Sali obsługi LOW NFZ została

zawieszona. Podjęto równocześnie działania w celu opracowania nowych procedur obsługi i zamieszczono informacje dla interesariuszy zewnętrznych obowiązujących kanałach dostępu do pracowników LOW NFZ. Pracownicy kierowani na pracę zdalną mieli obowiązek przekierowania z telefonów stacjonarnych dostępnych w siedzibie LOW NFZ na prywatne.

(akta kontroli: str.37-40, 112-117, 212-221)

Jak wyjaśnił Dyrektor LOW NFZ, w związku z ogłoszonym stanem epidemii COVID-19, dbając o bezpieczeństwo klientów i pracowników Narodowego Funduszu Zdrowia od dnia 27 marca 2020 r. do odwołania bezpośrednia obsługa na Sali Obsługi Klienta została zawieszona. Na stronie internetowej oddziału zamieszczona została szczegółowa informacja w jaki sposób i jakimi kanałami można było zrealizować poszczególne usługi. Tożsama informacja została zawieszona na drzwiach wejściowych w formie plakatu. Przed wejściem do Sali została wystawiona skrzynia na dokumenty, która dwa razy w ciągu dnia była opróżniana zaś dokumenty w niej złożone podlegały 24-godzinnej kwarantannie. W czasie zamknięcia Sali przy drzwiach wejściowych dyżur pełnił pracownik, który pomagał klientom i oceniał, czy sprawa z jaką przyszedł klient była pilna i wymagała załatwienia „od ręki”. Najczęściej sprawy takie dotyczyły potwierdzania pilnych zleceń na wyroby medyczne. W czasie zamknięcia Sali pracownicy pełnili swoje obowiązki realizując zadania merytoryczne. Część pracowników pracowała na miejscu, zaś część na pracy zdalnej (max. 50% składu z 6 osób). Pracownicy Sali obsługi, którzy przebywali w czasie jej zamknięcia na pracy zdalnej, zajmowali się sprawami, które wpływały do oddziału innymi kanałami niż osobiście, również tymi, które zostały złożone do skrzyni podawczej. Było to możliwe dzięki elektronicznemu obiegowi dokumentów. W przypadku konieczności dokonania wysyłki pism w formie papierowej dokonywali tego pracownicy pracujący na miejscu. Każdy pracownik na pracy zdalnej miał przekierowany swój telefon z biurka, dzięki czemu był z nim stały kontakt. W maju 2020 r. Centrala Narodowego Funduszu Zdrowia rozpoczęła planowanie przywrócenia bezpośredniej obsługi klientów na Sali Obsługi. Zostały w tym celu przygotowane jednolite wytyczne, takie same dla każdego z oddziałów wojewódzkich. Wytyczne obejmowały trzy etapy powrotu do pełnego funkcjonowania sal obsługi, mając na względzie bezpieczeństwo pracowników oraz klientów. Ustalono min., że ruchem na Sali w okresie przywrócenia działań będzie kierował koordynator. Przedstawiono także zalecenia, jakie musiały być spełnione przed otwarciem Sali (min. zabezpieczenie pracowników w środki bezpieczeństwa takie jak maseczki, rękawiczki jednorazowe, płyny do dezynfekcji rąk, pleksy, dyspenser do dezynfekcji rąk dla klientów). Przed podjęciem obsługi bezpośredniej pracownicy obowiązkowo zapoznani zostali z zasadami bezpieczeństwa. Plan przywracania usług w obsłudze bezpośredniej obejmował trzy etapy.

Pierwszy etap rozpoczął się 25 maja 2020 r. Uruchomiono wówczas usługi takie jak:

- potwierdzanie zleceń na wyroby medyczne;
- udzielanie informacji ogólnej we wszystkich zakresach (w tym o zawieszonym leczeniu uzdrowiskowym);
- potwierdzanie Profilu Zaufanego dla klientów indywidualnych;
- ubezpieczenie dobrowolne.

W II etapie, który rozpoczął się z początkiem czerwca 2020 r. uruchomiono kolejne usługi, takie jak:

- *wydawanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego;*
- *leczenie uzdrowiskowe;*
- *obsługa formularzy unijnych.*

Co istotne, podczas I jak i II etapu przywracania obsługi bezpośredniej ruchem kierował koordynator. Rolą koordynatora było pilnowanie, aby obsługa bezpośrednia odbywała się na zasadzie jeden klient do jednego stanowiska. Koordynator pilnował aby do Sali nie wchodziło więcej osób niż było czynnych stanowisk, wydawał także bilety (klienci nie dotykali biletomatu). Dbał również o zachowanie wszelkich zasad bezpieczeństwa, pilnował aby klienci dezynfekowali dłonie oraz wchodzili do Sali Obsługi zasłaniając nos i usta. W dalszym ciągu przed wejściem znajdowała się skrzynia na dokumenty, gdzie klienci mogli wrzucić wnioski i pisma niewymagające obsługi „od ręki”.

Podczas I oraz II etapu przywracania obsługi bezpośredniej z użytku wyłączona była poczekalnia, kąpiel malucha oraz pokój dla matki z dzieckiem, zaś ulotki, broszury i formularze nie były udostępnione dla klientów. Jeśli klient potrzebował np. formularza prosił o niego koordynatora. Podczas I i II etapu pracownicy pracowali na miejscu. Wraz z rozwojem sytuacji epidemiologicznej w kraju, III etap mający na celu powrót do pełnej obsługi bezpośredniej nie został zrealizowany.

W październiku 2020 r. z uwagi na ogłoszenie w całym kraju tzw. „strefy czerwonej” bezpośrednia obsługa na Sali obsługi klienta została ponownie zawieszona (od 26 października 2020 r.) aż do dnia dzisiejszego. Ponownie podjęto pilne działania aby na stronie internetowej umieścić komunikat o tym w jaki sposób i jakimi kanałami można załatwić poszczególne sprawy. Na drzwiach wejściowych umieszczono również ten sam komunikat w formie plakatu. Na miejscu, po ocenie pracownika dyżurującego przy drzwiach wejściowych, załatwiane są jedynie sprawy pilne (najczęściej jest to potwierdzanie pilnych zleceń na wyroby medyczne). W dalszym ciągu przy wejściu ustawiona jest skrzynka na dokumenty. Powrócił również system pracy zdalnej. Część pracowników pracuje na miejscu, część na pracy zdalnej. W związku z tym, że w styczniu 2021 r. ruszyły szczepienia przeciw COVID-19, od 11 stycznia, mając na uwadze wszelkie zasady bezpieczeństwa, na Sali Obsługi Klienta uruchomiono usługę potwierdzania Profilu Zaufanego. Od marca 2021 r. usługa ta jest możliwa po wcześniejszym umówieniu się telefonicznie

(akta kontroli: str.112-117)

W kontrolowanym okresie nie stwierdzono większych problemów związanych z funkcjonowaniem narzędzi, programów i sprzętu wykorzystywanego podczas pracy zdalnej. Pracownicy Oddziału podczas pracy zdalnej zgłaszali jedynie sporadycznie następujące problemy:

- *zablokowane konta dostępowe w wyniku wygaśnięcia hasła użytkownika (na bieżąco zmieniano hasła dostępowe na tymczasowe i następnie pracownicy zmieniali je na docelowe hasła);*
- *niestabilne działania sieci internetowej lub brak dostępu do domowego Internetu (pracownicy Wydziału Informatyki proponowali działania*

naprawcze – np. restart routera, zmianę położenia komputera, w przypadku zrywania połączenia – testowano z pracownikiem zmianę ustawień parametrów połączenia na urządzeniach w Oddziale i testowano je z pracownikami do rozwiązania problemu);

- brak działania zewnętrznych kart sieciowych usb (zmieniano porty usb karty sieciowej);
- w kilku przypadkach konieczne było dostarczenie sprzętu do siedziby Oddziału i przeprowadzenie diagnozy, naprawy lub wymiany uszkodzonych elementów.

Powyższe problemy były usuwane na bieżąco (tego samego lub następnego dnia) i nie wpływały one w istotny sposób na realizację zadań.

(akta kontroli: str.119, 212-221)

Badanie dziesięciu losowo wybranych dni realizacji zadań - przez 155 pracowników LOW NFZ - w trybie stacjonarnym w okresie od 3 listopada do 27 grudnia 2020 r. wykazało, że:

- w wybranych dniach pracę stacjonarnie w siedzibie LOW wykonywało od 79 do 97 pracowników (pozostali realizowali zadania w trybie zdalnym lub pozostawali na urloпах bądź zwolnieniach lekarskich), z czego wyłącznie obsługą interesantów zajmowało się w tych dniach od 1 do 4 pracowników Oddziału;
- wszyscy pracownicy wykonujący zadania stacjonarnie w siedzibie LOW NFZ mieli zapewnione bezpieczne warunki pracy (zmniejszona liczba osób w pokojach¹⁴, obowiązek noszenia maseczek, dostępne środki do dezynfekcji);
- wszyscy pracownicy wykonywali pracę zgodnie z wytycznymi przełożonych;
- we wszystkich przypadkach praca w trybie stacjonarnym pracowników była uzasadniana potrzebami pracodawcy.

(akta kontroli: str.37-40, 85-98, 212-221)

W kontrolowanym okresie do LOW NFZ nie wpłynęły żadne skargi dotyczące wykonywania pracy w trybie zdalnym przez pracowników LOW NFZ. Nie odnotowano również żadnych incydentów naruszenia obowiązków pracowniczych w trakcie pracy zdalnej.

(akta kontroli: str.37-40, 118-119, 130-170, 212-221.)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

Sposób organizacji pracy w formie zdalnej umożliwił pracownikom Oddziału realizację zadań w sposób rzetelny i zgodny z przepisami. W ocenie Izby w związku z wykorzystaniem posiadanego przez Oddział sprzętu komputerowego, pozyskaniem nowego i wykorzystywaniem elektronicznego obiegu dokumentów wykonywanie zadań w trybie zdalnym nie miało negatywnego wpływu na sposób ich realizacji, a przyjęte rozwiązania organizacyjne i techniczne zapewniły bezpieczny dostęp do systemów bazodanowych Oddziału, w tym zwłaszcza w zakresie ochrony

¹⁴ Około ¾ pracowników Oddziału pracowała w tym czasie w formie zdalnej.

informacji objętych tajemnicami. Taki stan wyposażenia Oddziału umożliwił wykorzystywanie trybu pracy zdalnej w szerokim zakresie, a dodatkowe działania zrealizowane w trakcie epidemii w zakresie powiększenia liczby dostępnego sprzętu komputerowego wpłynęły na faktyczne wykorzystanie tego typu pracy. W III fali epidemii na pracę zdalną skierowano bowiem 82% pracowników, tj. o 8 pp. więcej niż w trakcie pierwszych dwóch fal.

Wnioski

IV. 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 Zielonej Górze. 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.

Zielona Góra, 7 czerwca 2021 r.

Kontroler

Krzysztof Hofman
specjalista k.p.

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze

p.o. Dyrektora

Włodzimierz Stobrawa

.....
podpis