

Zarządzenie Nr 1
Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego
z dnia 3 stycznia 2003r.
w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 1980 r. Nr 9, poz. 26 ze zm.) – Dział VIII – (art. 221 – 267) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, dotyczących działalności Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, zwanej dalej „Kasą”.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez jednostki Kasy albo przez jej pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów ubezpieczonych oraz biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem skargi mogą być również inne nieprawidłowości w organizacji i działalności Kasy.

§ 3

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące organizacji i usprawnienia pracy Kasy oraz lepszego wykonywania nałożonych na Kasę zadań.

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie (np. pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, ustnie do protokołu).
2. Skargi i wnioski powinny zawierać: imię i nazwisko lub nazwę oraz adres wnoszącego.
3. Skargi i wnioski niespełniające wymogów, o których mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania. Podlegają one odrębnej ewidencji jako anonimy. Sprawy te stanowić mogą materiał do wykorzystania wewnętrznego.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 5

Nie kwalifikuje się jako skarg spraw, z których treści wynika, że:

- 1) zostały ostatecznie rozstrzygnięte wyrokiem sądu,
- 2) kwestionują prawidłowość decyzji wydanej przez oddział regionalny Kasy (sprawa załatwiana jest w innym trybie),
- 3) nie dotyczą zakresu działania Kasy.

§ 6

1. Korespondencję, której treść wskazuje na skargę lub wniosek, Kancelaria przekazuje – w Centrali do Prezesa Kasy, natomiast w oddziałach regionalnych, centrach rehabilitacji rolników i w ośrodkach – do dyrektorów tych jednostek, którzy kwalifikują daną sprawę jako skargę i przekazują do stanowiska ds. skarg i wniosków.
2. W Centrali Kasy stanowisko ds. skarg i wniosków znajduje się w Biurze Organizacyjno – Prawnym, a w oddziałach regionalnych Kasy – w Wydziale Ogólnym. W centrach

rehabilitacji rolników i w ośrodkach Kasy zadania stanowiska ds. skarg i wniosków pełni pracownik wyznaczony przez dyrektora centrum lub ośrodka.

§ 7

1. Do zadań stanowiska ds. skarg i wniosków należy:
 - 1) przyjmowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków,
 - 2) przekazywanie do komórki organizacyjnej, w której kompetencjach leży załatwienie skargi lub wniosku,
 - 3) czuwanie nad terminowym ich załatwieniem przez właściwą komórkę organizacyjną,
 - 4) informowanie o zagrożeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku i przyczynach powstania takiego zagrożenia:
 - dyrektora Biura Organizacyjno – Prawnego – w Centrali Kasy,
 - dyrektora oddziału – w oddziale regionalnym,
 - dyrektora centrum lub ośrodka – w centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach Kasy,
 - 5) opracowywanie informacji o rozpatrzeniu i załatwieniu skarg i wniosków oraz sporządzanie zestawienia liczbowego, zgodnie z Załącznikiem Nr 1 do Zarządzenia – w Centrali i oddziałach regionalnych, a w centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach Kasy - zgodnie z Załącznikiem Nr 2 do Zarządzenia.
2. Obowiązki wynikające z zakresu zadań stanowiska ds. skarg i wniosków mogą być łączone z innymi stanowiskami.

§ 8

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpoznaniu przez różne organy, Kasa rozpatruje sprawę należącą do jej właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi i wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
2. Skargę lub wniosek adresowane do Kasy i przesłane w odpisie do innego organu, rozpatruje i załatwia Kasa.

§ 9

1. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku należy do kompetencji więcej niż jednego biura Centrali, odpowiedzi udziela Biuro Organizacyjno – Prawne po uzyskaniu stanowisk właściwych biur.
2. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku należy do kompetencji więcej niż jednej komórki organizacyjnej w oddziałach regionalnych, centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach, odpowiedzi udziela komórka wskazana przez dyrektora.

§ 10

1. Stanowisko ds. skarg i wniosków w Centrali i oddziałach regionalnych Kasy prowadzi ewidencję skarg, według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 3 do Zarządzenia, zaś ewidencję wniosków - według Załącznika Nr 4.
2. Stanowisko ds. skarg i wniosków w centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach Kasy prowadzi ewidencję skarg według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 5 do Zarządzenia, zaś ewidencję wniosków - według wzoru określonego w Załączniku Nr 6.

§ 11

1. W Centrali i oddziałach regionalnych, centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach Kasy przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywa się w każdym dniu w godzinach pracy.
2. Informacje o dniach i godzinach przyjęć skarg i wniosków powinny być wywieszane w widocznym miejscu w siedzibach wszystkich jednostek organizacyjnych Kasy.

3. Dyrektorzy biur Centrali są zobowiązani do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków dodatkowo w każdy poniedziałek w godz. 16.00 – 17.00, a gdy dzień ten jest wolny od pracy – w dniu następnym, zgodnie z harmonogramem opracowanym przez Biuro Organizacyjno – Prawne.
4. Dyrektorzy oddziałów regionalnych, centrów rehabilitacji rolników i ośrodków Kasy są zobowiązani do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków dodatkowo na dyżurach 1 raz w tygodniu, w dniu i godzinach ustalonych we własnym zakresie.
5. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków są ewidencjonowane zgodnie ze wzorem ewidencji stanowiącej Załącznik Nr 7 do Zarządzenia.
6. Przyjęte skargi i wnioski należy niezwłocznie przekazać do stanowiska ds. skarg i wniosków celem ich zaewidencjonowania zgodnie z Załącznikami Nr 3 i 4 do Zarządzenia – w Centrali Kasy i oddziałach regionalnych, a w centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach Kasy - zgodnie z Załącznikami nr 5 i 6 do Zarządzenia.

§ 12

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru określonego w Załączniku Nr 8 do Zarządzenia. Protokół jest przekazywany do stanowiska ds. skarg i wniosków, celem wykonania dyspozycji z § 11 ust. 6.
2. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

§ 13

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 14

1. Skargi i wnioski winny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca.
2. Posłowie i senatorowie oraz radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji i wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.
3. Terminy, o których mowa w ust. 1 i 2, liczy się od daty wpływu sprawy do Kasy.
4. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy powiadomić o tym zainteresowanego, podając przyczyny opóźnienia i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 15

1. Wnoszącego skargę lub wniosek należy powiadomić o sposobie załatwienia.
2. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpoznania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, należy w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 16

Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje:

- 1) Prezes Kasy lub upoważniony członek kierownictwa – jeżeli skarga dotyczy:
 - zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez jednostki Kasy,
 - nieprawidłowości w organizacji i działalności Kasy,
 - pracownika Centrali Kasy, dyrektora: oddziału regionalnego, centrum rehabilitacji rolników i ośrodka,
- 2) dyrektor lub wicedyrektor biura Centrali Kasy – jeżeli sprawa dotyczy zagadnień związanych z działalnością merytoryczną biura,

- 3) dyrektor lub zastępca dyrektora oddziału regionalnego - jeżeli skarga dotyczy podległych mu jednostek organizacyjnych lub pracowników,
- 4) dyrektor lub zastępca dyrektora centrum rehabilitacji rolników lub ośrodka Kasy, jeżeli skarga dotyczy działalności centrum lub ośrodka.

§ 17

Komórka organizacyjna załatwiająca skargę pod względem merytorycznym obowiązana jest w terminie 7 dni od załatwienia sprawy przekazać do stanowiska ds. skarg i wniosków kopię odpowiedzi udzielonej skarżącemu z adnotacją, czy skarga była uzasadniona.

§ 18

1. Zbiorną informację o rozpatrzeniu i załatwieniu skarg i wniosków, o której mowa w § 7 ust. 1 pkt 5) wraz z dołączoną charakterystyką opisową dotyczącą:
 - rodzajów skarg, przyczyn ich powstawania i sposobu załatwiania skarg na pracowników,
 - rodzajów skarg przyporządkowanych do grupy „inne” oraz przyczyn ich powstawania,
 - określania dokładnego czasu załatwienia skarg oraz przyczyn związanych z przekroczeniem terminu (dotyczy skarg załatwionych w terminie przekraczającym 30 dni),
 - podstaw uznania skarg za „nieuzasadnione”, w tym wyodrębnienie tzw. „skarg na przepis”,oddziały regionalne, centra rehabilitacji rolników i ośrodki Kasy zobowiązane są przesłać w terminie do dnia 10 stycznia roku następnego do Biura Organizacyjno – Prawnego.
2. Biuro Organizacyjno – Prawne opracowuje zbiorczą analizę i ocenę sposobu rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących Kasy i przekazuje ją Prezesowi po zakończeniu roku kalendarzowego – w terminie do 31 stycznia roku następnego.
3. Zbiorną analizę przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków - zgodnie z Załącznikiem Nr 7 - biura Centrali, oddziały regionalne, centra rehabilitacji rolników i ośrodki Kasy przekazują w terminie do dnia 10 stycznia roku następnego do Biura Organizacyjno – Prawnego.

§ 19

1. Nadzór nad sposobem i terminowością rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje:
 - a) dyrektor Biura Organizacyjno - Prawnego – w Centrali Kasy,
 - b) dyrektorzy oddziałów – w oddziałach regionalnych,
 - c) dyrektorzy centrów lub ośrodków – w centrach rehabilitacji rolników i ośrodkach Kasy,
2. Co najmniej raz w roku Kolegium Centrali Kasy dokonuje okresowej oceny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
3. Załatwiający skargi podejmują działania zmierzające do likwidacji przyczyn powstawania nieprawidłowości pracy Kasy w powierzonym im zakresie działania.

§ 20

Tracą moc następujące zarządzenia:

1. Nr 32 Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z dnia 17 listopada 1998r. w sprawie trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.
2. Nr 46 Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z dnia 29 grudnia 2000 r. zmieniające zarządzenie w sprawie trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

§ 21

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2003r.

PREZES KRUS
Jan KOPCZYK

Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego				
Oddział Regionalny w	KRUS – 8 Informacja o załatwianiu skarg za rok	Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego Biuro Organizacyjno- Prawne		
		Wysłać w terminie do dnia 10 stycznia		
Dział 1. Skargi				
Wyszczególnienie	Pozostało do załatwienia z poprz. okresu sprawozdaw.	Wpływ w okresie sprawozdawczym	Przekazano do załatwienia innym instytucjom	Razem do rozpatrzenia (2 + 3 - 4)
1	2	3	4	5
Skargi w zakresie:				
świadczeń z ubezpieczenia emerytalno- rentowego	0 1			
świadczeń z ubezpieczenia wypad., chorob. i macierzyń.	0 2			
zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych	0 3			
podlegania ubezp. i składek	0 4			
na pracownika	0 5			
na lekarza w postępowaniu orzeczniczym	0 6			
innym	0 7			
ogółem	0 8			

Uwaga:

W informacji KRUS – 8 powinny być uwzględnione również skargi wnoszone ustnie wg § 12 Zarządzenia.

Dział 2. Skargi załatwione
OR/KRUS.....

Sporządził (nazwisko)
data)

(miejsowość i

Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego					
Centrum Rehabilitacji Rolników /Ośrodek Kasy* w		KRUS – 8 Informacja o załatwianiu skarg za rok		Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego Biuro Organizacyjno- Prawne	
				Wysłać w terminie do dnia 10 stycznia	
Dział 1. Skargi					
Wyszczególnienie		Pozostało do załatwienia poprz. okresu sprawozdaw.	Wpływ w okresie sprawozdawczym	Przekazano do załatwienia innym instytucjom	Razem do rozpatrzenia (2 + 3 - 4)
1		2	3	4	5
Skargi w zakresie:					
warunków leczenia rehabilitacji	0 1				
warunków bytowych: - zakwaterowanie	0 2				
wyżywienia	0 3				
na pracownika	0 4				
innym	0 5				
ogółem	0 6				

* - niepotrzebne skreślić

Uwaga:

W informacji KRUS – 8 powinny być uwzględnione również skargi wnoszone ustnie wg § 12 Zarządzenia.

Dział 2: Skargi załatwione

Centrum Rehabilitacji Rolników/Ośrodek Kasy* w

Wyszczególnienie a- razem b- uzasadnione c- nieuzasadnione			Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Pozostałe do załatwienia na następny okres sprawozdaw czy
			ogółem	z tego			
				14 dni	30 dni	ponad 30 dni	
1			2	3	4	5	6
warunków leczenia rehabilitacji	01	a					
	02	b					
	03	c					
warunków bytowych - zakwaterowani e	04	a					
	05	b					
	06	c					
wyżywienia	07	a					
	08	b					
	09	c					
na pracownika	10	a					
	11	b					
	12	c					
innym	13	a					
	14	b					
	15	c					
ogółem	16	a					
	17	b					
	18	c					

* – niepotrzebne skreślić

Sporządził (nazwisko
data)

(miejscowość i

Ewidencja skarg

Strona 2

Komórka, jednostka załatwiająca skargę		Przyczyna skargi								Skarga		Data załatwienia	Okres załatwienia
Data	Data przekazania	Przewlekłe załatwienie	Spór o postępow. orzecznicze	Spór o prawo do świadczenia	Spór o wys. świadczenia	Spór o ustalenie nadpłat i świadczenia z wys. zadłużeń	Spór dot. obow. płatności składek	Spór o prawidłowość objęcia ubezpiec.	Inne	Uzasadn.	Nieuzasadn.		

Ewidencja skarg

Strona 1

L.p.	Data wpływu skargi	Nazwisko i imię Adres skarżącego	Kto przekazał skargę	Skarga dotyczy				
				warunków leczenia i rehabilitacji	warunków bytowych: zakwater.	wyżywienia	na pracownika	inne

Strona 2

Komórka, jednostka załatwiająca skargę		Skarga		Data załatwienia	Okres załatwienia
nazwa	data przekazania	uzasadnione	nieuzasadnione		

Ewidencja wniosków

L.p.	Nazwisko i imię Adres i nazwa instytucji	Data wpływu	Przekazano wg właściwości	Komórka załatwiająca	Data załatwienia

Wzór ewidencji przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków x/, xx/

L.p.	Data przyjęcia sprawy	Treść sprawy	Ilość osób wnoszących sprawę	Osoba przyjmująca interesantów		
				członek kierownictwa Kasy	dyrektor lub wicedyrektor biura, oddziału, centrum, ośrodka	pracownik biura, oddziału, centrum, ośrodka
1	2	3	4	5	6	7

x/ sekretariaty Prezesa i Zastępców Prezesa wypełniają rubryki 1-5

xx/ biura, oddziały, centra i ośrodki wypełniają rubryki 1-4 oraz 6-7

PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI* – WNIOSKU*

wniesionej (go) ustnie
w dniu..... w

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

Pani/Pan.....
Zamieszkała (y) w

Wnosi ustnie następującą(y) skargę* – wniosek*:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....
(imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe)

Podpis wnoszącego:

* niepotrzebne skreślić