

**Informacja o rozpatrzeniu i załatwieniu skarg i wniosków,**  
**które wpłynęły do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego,**  
**tj. do Oddziałów Regionalnych, Centrów Rehabilitacji Rolników,**  
**Ośrodka Szkoleniowo – Rehabilitacyjnego i Centrali KRUS**  
**w 2010 r.**

Załatwianie skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego realizowane jest w oparciu o Zarządzenie Nr 1 Prezesa KRUS z dnia 3 stycznia 2003 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z późniejszymi zmianami, opracowane na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks Postępowania Administracyjnego – Dział VIII – (t.j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz.46).

Ewidencja skarg i wniosków wpływających do Centrali Kasy, zgodnie z ww. zarządzeniem, należy do zadań stanowiska ds. skarg i wniosków funkcjonującego w strukturze Biura Organizacyjno – Prawnego, zaś w oddziałach regionalnych KRUS ww. stanowisko znajduje się w Wydziale Ogólnym. W centrach rehabilitacji rolników i w ośrodku Kasy zadania stanowiska ds. skarg i wniosków pełni pracownik wyznaczony przez dyrektora centrum lub ośrodka.

Przedmiotowej analizie skarg i wniosków dokonano w Biurze Organizacyjno – Prawnym Centrali KRUS na podstawie:

- sprawozdań nadesłanych z oddziałów regionalnych KRUS oraz centrów rehabilitacji rolników i ośrodka szkoleniowo – rehabilitacyjnego KRUS oraz
- rejestru skarg prowadzonego w Biurze Organizacyjno – Prawnym Centrali KRUS.

## 1. Charakterystyka załatwionych skarg i wniosków w rozbiciu na grupy problemowe.

W 2010r. do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego wpłynęło 117 skarg, w tym:

- 20 skarg do Centrali Kasy,
- 82 skargi do Oddziałów Regionalnych Kasy,
- 15 skarg do centrów rehabilitacji rolników i ośrodka Kasy.

Tylko 1 skarga, która wpłynęła do Oddziału Regionalnego w Olsztynie, nie została rozpatrzona w bieżącym okresie sprawozdawczym. W sumie w roku 2010 zostało rozpatrzonych 116 skarg.

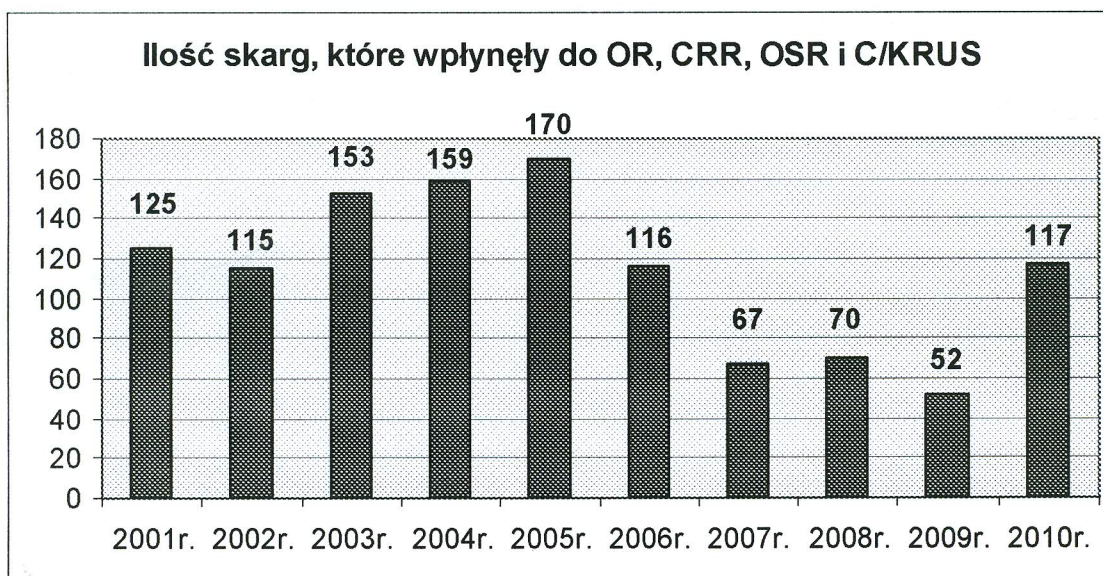
W 2009r. do Kasy wpłynęły 52 skargi, a rozpatrzonych zostało 55 skarg (3 z 2008r.).

Do Centrali Kasy w 2009r. wpłynęło 13 skarg, a w 2008r. – 11 skarg.

W odniesieniu do oddziałów regionalnych KRUS największa liczba skarg wpłynęła do OR w Bydgoszczy (31), OR w Warszawie (7) oraz OR w Łodzi i OR we Wrocławiu (po 6).

W przypadku Oddziału Regionalnego Kasy w Bydgoszczy, wśród 31 skarg, aż 27 zostało złożonych przez jedno małżeństwo w przeciągu dwóch miesięcy.

Tabela 1. Liczba wpływających do KRUS skarg w latach 2001 – 2010.



Spośród rozpoznanych 116 skarg:

- 12 skarg zostało uznanych za uzasadnione, tj. 10,3 %,
- 104 skargi zostały uznane za nieuzasadnione, tj. 89,7 %.

