

## **Informacja o sposobie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków adresowanych do Oddziałów Regionalnych i Centrali KRUS w 2004 r.**

Podstawą organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego jest Zarządzenie Nr 1 Prezesa KRUS z dnia 3 stycznia 2003 r. W Centrali Kasy stanowisko ds. skarg i wniosków wyodrębnione jest w Biurze Organizacyjno-Prawnym, a w oddziałach regionalnych KRUS - w Wydziale Ogólnym lub Wydziale Organizacyjno-Prawnym OR.

**1. W 2004 roku do KRUS wpłynęło 156 skarg.** Wraz ze skargami pozostałymi z poprzedniego okresu sprawozdawczego **do załatwienia było 159 spraw**, w tym:

- 151 skarg zostało rozpatrzonych,
- 5 przekazano do załatwienia innym instytucjom, wg właściwości spraw,
- 3 skargi pozostały do załatwienia w następnym okresie sprawozdawczym.

### **2. Spośród rozpoznanych 151 skarg:**

- 24 skargi (tj. 16%) uznano za uzasadnione
- 127 skarg (tj. 84%) zostało uznanych za nieuzasadnione.

**3. W ramach skarg i wniosków przyjęto w 2004 r. w KRUS 15 interesantów.** W jednostkach organizacyjnych KRUS zostali oni przyjęci przez dyrektorów, ich zastępców lub kierowników komórek organizacyjnych tych jednostek. Analiza tematyczna wniesionych przez interesantów skarg i wniosków wskazuje, że dotyczyły one głównie:

- wypłaty świadczeń emerytalno-rentowych,
- potrącania należności składkowych z bieżących świadczeń,
- dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń,
- umorzenia zaległych składek na ubezpieczenie społeczne rolników.

### **4. Charakterystyka problemów podnoszonych przez wnioskodawców:**

1. *skargi na pracownika - 47*
2. *skargi na lekarza w postępowaniu orzeczniczym - 22*
3. *skargi dotyczące świadczeń z ubezpieczenia emerytalno-rentowego - 31*
4. *skargi dotyczące świadczeń z ubezpieczenia wypadkowego, chorobowego i macierzyńskiego - 8*
5. *skargi dotyczące podlegania ubezpieczeniu i składek - 28*
6. *skargi dotyczące zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych - 7*
7. *skargi z zakresu „inne” - 8*

### **Skargi zakwalifikowane do kategorii „inne” dotyczyły m.in.:**

- potrąceń z wypłacanych świadczeń na poczet zaległych składek,
- sposobu i terminu wypłacania świadczeń emerytalno-rentowych,
- umarzania należności składkowych,
- zwrotu nienależnie pobranych świadczeń.

Wszystkie skargi, które wpływały do jednostek organizacyjnych Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, były wnikliwie analizowane w ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego. Odpowiedzi na nie były szczegółowe i

zawierały pełne ustosunkowanie się KRUS do zagadnień podnoszonych przez skarżących. W przypadku skarg wynikających z niezajomości ze strony interesantów przepisów dotyczących działalności KRUS, odpowiedzi zawierały szczegółowe omówienie obowiązujących przepisów prawnych w danym zakresie oraz wyjaśnienie zastosowania ich w konkretnym stanie faktycznym, tak aby skarżący po zapoznaniu się z odpowiedzią na skargę nie miał wątpliwości co do prawidłowości działania KRUS. W przypadku, gdy skarga była uzasadniona, albo gdy w trakcie prowadzenia postępowania wyjaśniającego w związku ze złożoną skargą ujawniły się nieprawidłowości w działaniu jednostek organizacyjnych KRUS, właściwe biuro merytoryczne Centrali KRUS, oprócz odpowiedzi do skarżącego, przekazało do jednostki organizacyjnej KRUS wytyczne odnośnie usunięcia nieprawidłowości lub unikania błędnych działań w przyszłości.

**W 2004 r. liczba skarg na pracowników KRUS i na lekarzy orzeczników KRUS wyniosła 69, w tym:**

- 56 skarg zostało uznanych za nieuzasadnione,
- 13 skarg uznanych zostało za uzasadnione (9 skarg na pracowników, 4 skargi na lekarzy orzeczników)

W 13 ww. przypadkach uznanych za uzasadnione, skarżący zostali przeproszeni, a w stosunku do pracowników zostały wyciągnięte konsekwencje w postaci zastosowania środków dyscyplinujących, m.in. kar porządkowych i rozmów dyscyplinujących. Niezależnie od powyższego, dyrektorzy oddziałów regionalnych otrzymali polecenie wprowadzenia dyscypliny i porządku wśród pracowników w tym zakresie.

#### Przyczyny wnoszenia skarg

Zasadniczym powodem skarg była niezajomość wnoszących je regulacji prawnych z zakresu ubezpieczenia społecznego rolników, przede wszystkim odnośnie prawa do świadczeń, prawidłowości objęcia ubezpieczeniem oraz obowiązku płacenia składek. Przyczynami skarg kierowanych na pracowników i lekarzy orzeczników KRUS było w większości przypadków niezadowolenie zainteresowanego z uzyskanych informacji od pracownika lub z wydanego orzeczenia. Tylko nieznaczna liczba skarg spowodowana była niewłaściwym zachowaniem się pracownika lub lekarza. Niewielka również liczba skarg została wniesiona z powodu przewlekłego załatwiania spraw

#### **5. Terminowość załatwiania skarg**

Spółród 151 rozpatrzonych skarg:

- 96 zostało załatwionych w terminie do 14 dni,
- 41 zostało załatwionych w terminie od 15 do 30 dni,
- 14 w terminie powyżej 30 dni. Przekroczenie 30 - dniowego terminu załatwiania 14 skarg spowodowane było złożonością spraw, rozległą problematyką podnoszoną w skardze, związaną z tym wymianą korespondencji między jednostkami organizacyjnymi KRUS, wynikającą z konieczności uzyskiwania dodatkowych informacji w celu ustalenia stanu faktycznego oraz koniecznością uzyskania informacji z instytucji zewnętrznych. Osoby wnoszące skargi zostały zgodnie z przepisami poinformowane o późniejszym terminie załatwienia skargi z podaniem przyczyn zwłoki.

**6.** Celem poprawy sposobu załatwiania skarg i wniosków każdorazowo w toku kontroli kompleksowych i doraźnych, które przeprowadzono w oddziałach regionalnych KRUS w 2004 roku zajmowano się problematyką skarg i wniosków, ich terminowością oraz prawidłowością rozpatrywania. Również poszczególne Biura Centrali KRUS przekazywały oddziałom regionalnym szereg wytycznych i informacji z zakresu merytorycznej działalności, które służyły prawidłowej realizacji zadań, a tym samym eliminowaniu uzasadnionych skarg.

#### **Podsumowanie**

- W 2004 r. do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego wpłynęło 159 skarg, z których rozpatrzono 151.
- 84 proc. wszystkich rozpatrzonych spraw dotyczyło skarg nieuzasadnionych.

- Wysoki procent skarg nieuzasadnionych wynikał z nieznajomości przepisów prawnych z zakresu ubezpieczenia społecznego rolników przez wnoszących skargi.

---

Informację wytworzył Igor Sadowski, st. inspektor Biura Organizacyjno-Prawnego Centrali KRUS.

Za treść informacji odpowiada Dyrektor Biura O-P, Kazimierz Pątkowski.

Data wytworzenia informacji: 27 kwietnia 2005 r.

Wprowadzenie informacji: Maria Lewandowska, 28 kwietnia 2005 r