

## **Informacja o skargach i wnioskach kierowanych do KRUS w 2005 roku**

Załatwianie skarg i wniosków w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego odbywa się 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, opracowane na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks Postępowania Administracyjnego – Dział VIII – (tj. 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. 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 Biurze Organizacyjno-Prawnym, zaś w oddziałach regionalnych KRUS ww. stanowisko znajduje się w Wydziale Ogólnym.

**W 2005 roku do Oddziałów Regionalnych i Centrali KRUS wpłynęło 170 skarg.** Wraz ze skargami pozostałymi z poprzedniego okresu sprawozdawczego do załatwienia było ich 172 (w latach ubiegłych odpowiednio: 2001 r. – 125; 2002 r. – 115, 2003 r. – 153, 2004 r. – 159), z czego:

- 159 skarg zostało rozpatrzonych,
- 5 przekazano wg ich właściwości do załatwienia innym instytucjom,
- 8 skarg pozostało do załatwienia w następnym okresie sprawozdawczym.

Na 159 rozpoznanych skarg:

- **141, tj. 89% skarg zostało uznanych za nieuzasadnione,**
- **18, tj. 11% zostało uznanych za uzasadnione.**

W latach ubiegłych skarg nieuzasadnionych było odpowiednio: w 2004 r. – 84%, w 2003 r. – 88,7%, w 2002 r. – 94%, zaś w 2001 r. – 80 %. Najwięcej skarg odnotowano w oddziałach regionalnych KRUS w: Szczecinie (8), Rzeszowie (8), Radzynie Podlaskim (8), Olsztynie (8), Bydgoszczy (7), Łodzi (7), Augustowie (6), Białymstoku (6), Katowicach (6), Opolu (6).

Należy również zauważyć, iż w 12 oddziałach regionalnych nie odnotowano żadnej skargi (w Bielsku Białej, Grudziądzu, Jeleniej Górze, Kielcach, Koszalinie, Krakowie, Ostrołęce, Ostrowie Wielkopolskim, Siedlcach, Słupsku, Zambrowie i Zielonej Górze).

W 2005 r. w ramach skarg i wniosków przyjęto w KRUS 33 interesantów. W jednostkach organizacyjnych KRUS interesanci zostali przyjęci przez dyrektorów tych jednostek, ich zastępców lub kierowników komórek organizacyjnych.

Analiza tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków wskazuje, że dotyczyły one głównie :

- obejmowania ubezpieczeniem społecznym rolników,
- wyłączenia z ubezpieczenia społecznego rolników,
- prawa do świadczenia,
- wysokości zadłużenia, rozłożenia zaległości składkowych na raty,
- dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń,
- umorzenia zaległych składek na ubezpieczenie społeczne rolników,
- w sprawach orzeczeń lekarskich,
- błędnego zaksięgowania wpłaty składki na ubezpieczenie społeczne rolników,
- usprawnienie obsługi interesantów,
- dofinansowania zakupu zestawu ratownictwa medycznego.

### **Skargi według grup problemowych:**

- 1) skargi na pracownika - 51
- 2) na lekarza w postępowaniu orzeczniczym - 17
- 3) dot. świadczeń z ubezpieczenia emerytalno-rentowego - 40
- 4) dot. świadczeń z ubezpieczenia wypadkowego, chorobowego i macierzyńskiego - 4
- 5) dotyczące podlegania ubezpieczeniu i opłacania składek - 33
- 6) dotyczące zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych - 1
- 7) skargi w zakresie „inne” - 13

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

- potrąceń z wypłacanych świadczeń na poczet zaległych składek,

- prawa do jednorazowego dodatku pieniężnego,
- błędnego określenia właściwości miejscowej sądu,
- wypłaty wynagrodzenia w ramach umowy zlecenia,
- nieprawidłowości i przewlekłości postępowania,
- wypłaty dodatku funkcyjnego.

Wszystkie skargi skierowane do jednostek organizacyjnych Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego były wnikliwie analizowane w ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego. Odpowiedzi na nie były szczegółowe i w pełni ustosunkowane do zagadnień podnoszonych przez skarżących. W przypadku skarg wynikających z niezajomości przepisów odnośnie 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 nie miał wątpliwości co do prawidłowości działania KRUS.

W przypadku gdy skarga była uzasadniona, albo gdy w trakcie prowadzenia postępowania wyjaśniającego ujawniały 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 2005 roku wniesiono 68 skarg na pracowników KRUS i na lekarzy rzeczoznawców KRUS (w 2004 roku odnotowano 69 skarg na pracowników i lekarzy, z czego 13 w toku postępowania wyjaśniającego uznano za uzasadnione). Spośród skarg, które wpłynęły w 2005 roku:

- 59 uznanych zostało za nieuzasadnione,
- 9 było uzasadnionych (w tym - 8 skarg na pracowników, 1 skarga na lekarza rzeczoznawcę).

Z informacji nadesłanych z oddziałów regionalnych oraz posiadanych przez Biuro wynika, że w przypadku 9 skarg uznanych za uzasadnione skarżący zostali przeproszeni, a w stosunku do pracowników zostały wyciągnięte stosowne konsekwencje służbowe (OR Augustów, Białystok, Legnica, Opole).

#### **Przyczyny powstawania skarg**

Zasadniczym powodem wnoszenia skarg była niezajomość regulacji prawnych z zakresu ubezpieczenia społecznego rolników i w związku z tym niezadowolenie z decyzji Prezesa KRUS. Przyczynami skarg kierowanych na pracowników i lekarzy orzeczników KRUS było niezadowolenie z uzyskanych informacji od pracownika, z wydanych decyzji, czy też z wydanego przez lekarza orzeczenia oraz niestosownego zachowania się pracownika.

#### **Terminowość załatwiania skarg**

Spośród 159 rozpatrzonych skarg:

- 92 zostały załatwione w terminie do 14 dni,
- 65 zostało załatwionych w terminie od 15 do 30 dni,
- 2 w terminie powyżej 30 dni.

*Przekroczenie 30-dniowego terminu załatwiania 2 skarg spowodowane było koniecznością wymiany korespondencji między jednostkami organizacyjnymi KRUS oraz instytucjami zewnętrznymi, w celu uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do ustalenia stanu faktycznego sprawy. Osoby wnoszące skargi zostały zgodnie z przepisami poinformowane o późniejszym terminie załatwienia skargi, z podaniem przyczyn zwłoki.*

Celem poprawy sposobu załatwiania skarg i wniosków każdorazowo w toku kontroli kompleksowych i doraźnych, które przeprowadzono w oddziałach regionalnych KRUS w 2005 roku, zajmowano się problematyką skarg i wniosków, ich terminowością oraz prawidłowością ich rozpatrywania. Udzielano szeregu wyjaśnień i konsultacji, mających na celu wyjaśnienie wątpliwości oraz eliminowanie nieprawidłowości. 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 2005 roku do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego wpłynęło 170 skarg, co stanowiło wzrost wobec lat ubiegłych (w stosunku do: 2004 r. o 8%, 2003 r. o 10%, 2002 r. o 32%, 2001 r. o 26%).
- 89% wszystkich skarg stanowiły skargi nieuzasadnione. Stwierdzić należy, iż w odniesieniu do ubiegłych lat notuje się wzrost wpływu do jednostek organizacyjnych

KRUS skarg nieuzasadnionych (w roku 2004 - 84%, 2003 - 88,7%, 2002 - 94%, a w 2001 r. - 80%).

- Znaczny procent skarg nieuzasadnionych wynika z niezajomości przepisów z zakresu ubezpieczenia społecznego rolników przez wnoszących skargi.

---

Informację utworzyło 30 marca 2006 r. Biuro Organizacyjno-Prawne Centrali KRUS  
Za treść informacji odpowiada: dyr. Biura O-P Centrali KRUS, mgr Kazimierz Pątkowski  
Publikacja informacji: 04.05.2006 r., Maria Lewandowska